

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF)

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

Canal de Isabel II

## Nuestra misión

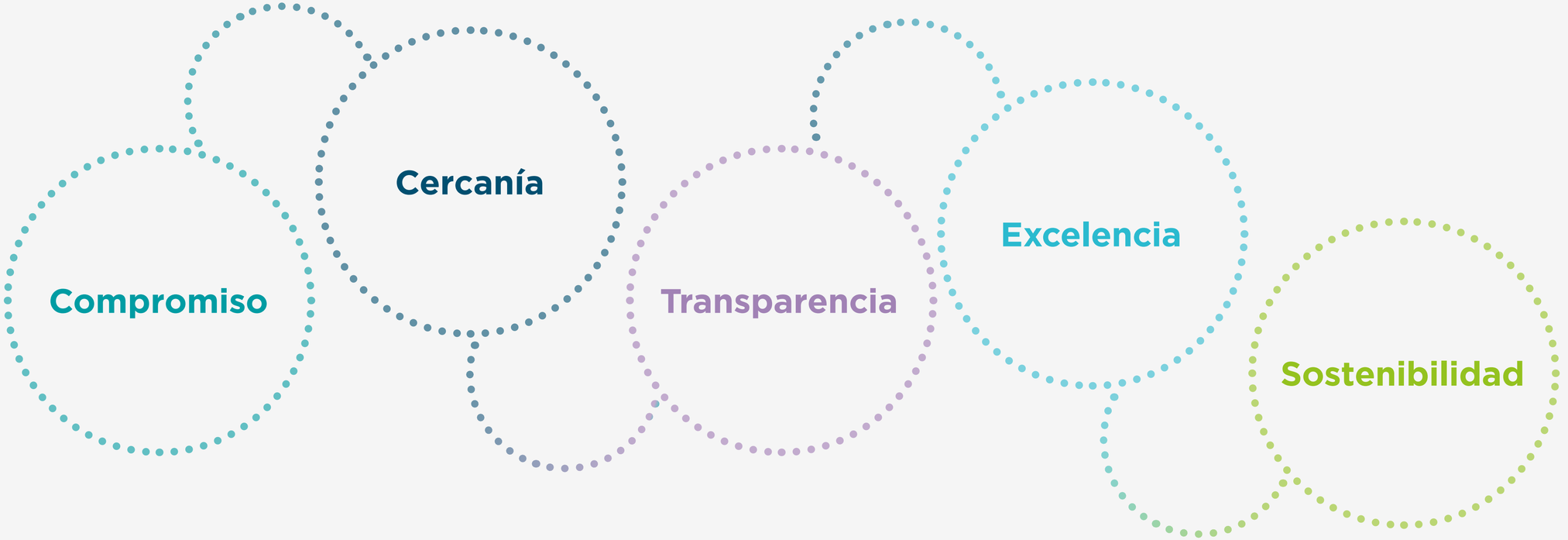
Cuidamos nuestra Comunidad
gestionando el agua de todos con
transparencia, eficiencia y sostenibilidad.

Canal de Isabel II

# Nuestros compromisos

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

# Nuestros valores



# Canal de Isabel II en 2019

**3 enero** 2018 finalizó con el **menor consumo de agua potable de los últimos 20 años** en la Comunidad de Madrid. En 2018, los madrileños consumieron 479,9 hectómetros cúbicos de agua, casi un 5 % menos que en todo 2017.

**19 enero** Una **treintena de delegaciones** visitaron Canal de Isabel II en 2018 para conocer su gestión del ciclo del agua. Además de recibir visitas procedentes de una decena de instituciones españolas, Canal de Isabel II atendió a **24 delegaciones extranjeras**.

**22 enero** La Comunidad de Madrid **bajó el recibo del agua** a las **pensiones de viudedad**. La rebaja ha sido del 50 % en la cuota fija para los ingresos inferiores a 14.000 euros anuales.

**26 enero** Canal de Isabel II batió su **récord histórico de generación de energía eléctrica** en 2018. El Plan Estratégico 2018-2030 de la compañía ha marcado como **objetivo** llegar a una producción equivalente al **100 % de su consumo eléctrico**.

**18 febrero** Canal de Isabel II desarrolla un sistema pionero para estudiar **nuevas técnicas de drenaje sostenible**. La empresa pública está construyendo una **planta de experimentación** para probar nuevos materiales para cubiertas y pavimentos en Meco.

**18 febrero** Canal de Isabel II fue la empresa que mejor puso en práctica el *mentoring* durante 2018. Así lo ha considerado la Red de *Mentoring* en España. Nuestro director de Recursos, Pablo Galán, recogió en el Auditorio de la Universidad Camilo José Cela, el reconocimiento a la **"Mejor práctica de *mentoring* en las organizaciones españolas en 2018".**

**19 febrero** Canal de Isabel II impulsa un proyecto de formación profesional pionero en el sector de agua. **Cincuenta alumnos** han comenzado este año sus **estudios de FP Dual en gestión del agua, redes y estaciones de tratamiento.**

**26 febrero** Canal de Isabel II participa en la feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua **SIGA 2019**. El espacio expositivo de Canal se dedicó a su **Plan Estratégico 2018-2030**, que destaca su liderazgo en el ciclo integral del agua.

**27 febrero** La Comunidad de Madrid ha incrementado en un **45 %** el presupuesto de Canal de Isabel II destinado a **investigación, desarrollo e innovación (I+D+i),** hasta alcanzar los 5,5 millones de euros. El Plan Estratégico 2018-2030 del Canal destinará en 2022 hasta un 2 % de su presupuesto a la innovación.

**18 marzo** Canal de Isabel II y su Fundación celebran el **Día Mundial del Agua** con arte urbano y un foro de debate en el que se abordan las migraciones y los retos para **garantizar el abastecimiento** de agua a **toda la población**. La ONU estableció esta jornada en 1992, que en esta edición lleva por lema "No dejara nadie atrás".

**22 marzo** Canal de Isabel II celebra el **Día Mundial del Agua** en la primera edición del encuentro "Voces del Agua" que celebra el día 22 en la Fundación Canal. En línea con el tema propuesto por Naciones Unidas para la celebración, el lema del evento es "Agua para todos. No dejar a nadie atrás".

**25 marzo** Canal de Isabel II lanza el **concurso "De Madrid y del grifo"** consistente en el diseño de su propia botella de vidrio para fomentar el uso del agua del grifo y la puesta en valor de su excelente calidad.

**26 marzo** Canal de Isabel II comparte su experiencia y retos en la gestión del agua en el **XXXV Congreso de AEAS**. La Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento celebra su congreso bienal en **Valencia**.

**16 mayo** La Fundación Canal presenta a los medios la **exposición *Matisse grabador. Obras de The Pierre and Tana Matisse Foundation.***

**28 mayo** Canal de Isabel II amplía su oferta de empleo indefinido con la convocatoria de **366 nuevas plazas.** La empresa ya ha puesto en marcha los procesos para incorporar a **400 personas** con carácter indefinido a su plantilla.

# Canal de Isabel II en 2019

**5 junio** Coincidiendo con la celebración del **Día Mundial del Medio Ambiente**, Canal de Isabel II y la Fundación Canal han celebrado la segunda edición del Día para la Innovación que, en esta ocasión, giró en torno a la **inteligencia artificial: una tecnología tan prometedora como inquietante.**

**10 junio** Comunicado en relación con la **nota de prensa** publicada por **Moody's** el 7-06-19. A pesar de existir un event of default, Canal de Isabel II no ha recibido ninguna solicitud por parte de los bonistas solicitando el vencimiento anticipado de los bonos en su posesión. Canal de Isabel II reitera, una vez más, que **dispone de liquidez suficiente** para hacer frente al vencimiento anticipado de la totalidad de la emisión de bonos, dada su **solvencia financiera y patrimonial.**

**20 junio** Canal recibe la certificación internacional ***"Quality Assessment (QA)"*** como reconocimiento a la mejora continua en el desempeño de las normas de auditoría interna. En el sector púlbico español, solo Canal de Isabel II y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) disponen de esta certificación. El galardón lo concede el Instituto de Auditores Internos -*Institute of Internal Auditors (IIA)*-, que, decidió otorgárnoslo, además, con la máxima calificación posible.

**21 junio** Canal de Isabel II presenta la botella ganadora del concurso de diseño **"De Madrid y del grifo"**. La botella *Claridy* se inspira en el depósito elevado de Santa Engracia.

**26 junio** La agencia Fitch mantiene a Canal de Isabel II su ***rating* como BBB+** con perspectiva estable por su solvencia financiera y patrimonial.

**24 julio** Canal de Isabel II inicia las obras de construcción de un **nuevo parque** en la calle Bravo Murillo. La futura **zona verde**, ocupará 3.745 $m^2$.

**18 septiembre** La **flota de coches eléctricos** de Canal de Isabel II reducirá en un 30 % las emisiones contaminantes. Los desplazamientos realizados con estos 69 turismos y furgonetas **evitarán** anualmente la **emisión** de 124 toneladas de $CO_2$ a la atmósfera.

**19 septiembre** Arranca el nuevo curso de **Canal Educa**, el programa de educación ambiental con el que Canal de Isabel II llega a los colegios desde 1991. Canal Educa llega a todas las etapas educativas y ofrece actividades gratuitas en castellano e inglés a todos los colegios de la región.

**3 octubre** La fundación Canal presenta la **exposición *Francesca Woodman. Ser un ángel/On being an angel,*** una muestra de talento prodigioso de la inquietante artista estadounidense que podrá visitarse en la sede de la Fundación hasta el 5 de enero de 2020, y la componen más de un centenar de fotografías y cortometrajes.

**7 octubre** Canal de Isabel II ha conseguido el segundo puesto en la carrera solidaria **"Challenge Interempresas contra el Hambre"**, celebrada el domingo 6 de octubre en el Centro de Ocio y Deportes Tercer Depósito gracias a los 926 kilómetros totales recorridos y los 9.260 euros aportados para la lucha contra el hambre.

**13 octubre** El **Centro Español de Metrología (CEM)** y la empresa pública Canal de Isabel II han firmado un convenio de colaboración para **impulsar la metrología** en el campo de los **contadores de agua**, trabajar de forma conjunta y poder disponer de las instalaciones singulares de las que dispone Canal de Isabel II para esta actividad.

**19 octubre** Canal de Isabel II se suma a la celebración del **Día Mundial del Cáncer de Mama** el sábado 19 de octubre. Nuestro Servicio Médico recuerda la importancia de "llegar a tiempo" para un diagnóstico precoz. Para ello, las empleadas tienen a su disposición el servicio de ginecología de Canal.

**3 noviembre** Canal de Isabel II ha publicado su **primera carta de compromisos** con sus clientes con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos y que amplía y mejora su anterior carta de servicios. La empresa pública asume un total de **diez compromisos** para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios.

**5 noviembre** Canal impulsa la **economía circular** y la **eficiencia energética** en sus instalaciones de depuración. La compañía adjudicará dos contratos relativos a la actividad de depuración de aguas residuales en la Comunidad de Madrid.

# Canal de Isabel II en 2019

**12 noviembre** Canal de Isabel II ha participado en el **congreso *Young Water Professionals*** cuya inauguración ha tenido lugar hoy en la sede de la Fundación Canal. El Congreso IWA-YWP Spain busca intercambiar experiencias y conocimiento entre jóvenes profesionales del sector. Los asistentes podrán visitar cuatro infraestructuras para la **gestión del ciclo integral del agua** operadas por Canal.

**18 noviembre** Canal de Isabel II retira este año más de **22.000 toneladas de residuos sólidos** de sus depuradoras. La compañía se ha sumado a la campaña "No alimentes al monstruo de las cloacas", promovida por AEAS y respaldada por más de 100 entidades.

**18 noviembre** La **estación de telecomunicaciones** que **Canal de Isabel II** tiene en la Pedriza ha permitido **a los bomberos de la Comunidad de Madrid** mejorar la **coordinación de rescate** de una **veintena de niños** que el pasado sábado se perdieron en esta zona montañosa. Nuestra estación ha facilitado las comunicaciones de voz entre los distintos agentes implicados en la búsqueda.

**25 noviembre** Canal de Isabel II se suma a una iniciativa en la que participan 129 entidades españolas en su compromiso de conmemoración del **"Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer"** el 25 de noviembre.

**27 noviembre** Canal de Isabel II se une a la **celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad** con un acto el 3 de diciembre.

**2 diciembre** En la jornada inaugural de la **Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático 2019 (COP25)** que se celebró en Madrid entre el 2 y el 13 de diciembre, nuestro vicepresidente ejecutivo, Rafael Prieto, y el subdirector del Área de Estudios y Programas de Canal, Fernando Arlandis, formaron parte de la mesa redonda **"Indicaciones clave de desempeño para la implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las empresas europeas de gestión del agua".**

Además, se repartieron **20.000 botellas** de vidrio, reciclables y reutilizables entre los asistentes al evento para fomentar el consumo de agua del grifo, con el lema **#deMadridydelGrifo** y se instalaron 18 fuentes de agua potable en los diferentes pabellones en los que se celebró la cumbre.

**6 diciembre** La directora de Operaciones de Canal de Isabel II, Belén Benito, imparte la conferencia **"Un futuro con creciente escasez de agua: compartiendo las experiencias de la Comunidad de Madrid"** en la COP 25. Ese mismo día también participa el coordinador de Innovación de Red, Antonio Lastra, y el responsable de Energía Eléctrica, Federico Vallés, con sus conferencias **"TDUS como mitigación de efectos del cambio climático" y "Canal y el cambio climático"**, respectivamente.

**10 diciembre** En relación a la COP 25, se organiza en la Fundación Canal la jornada **"Agua y cambio climático: la experiencia de Madrid"** para analizar el esfuerzo realizado por nuestra empresa en la garantía del abastecimiento de agua potable a toda la región. Se presentan los escenarios a los que nos enfrentamos en el futuro, y se repasan las medidas adoptadas en nuestro Plan Estratégico 2018-2030 para adaptarnos al cambio climático y, sobre todo, mitigar sus efectos.

**11 diciembre** El director de Innovación e Ingeniería, Juan Sánchez, participa en una mesa redonda con otros directivos de la COP 25 para debatir la **"Sostenibilidad, infraestructuras y cambio climático".**

**12 diciembre** Canal de Isabel II abre sus puertas a los **asistentes a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático 2019 (COP25**) y al público en general para dar a conocer, a través de visitas técnicas guiadas y gratuitas, tres de sus instalaciones más significativas en la gestión del ciclo integral del agua: la presa de El Atazar, la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) Arroyo Culebro Cuenca Media Alta y el Centro de Control de Majadahonda.

**12 diciembre** Canal recibe el **II Premio Madrid Subterra** por su labor en cuanto a la innovación en eficiencia energética y aprovechamiento de recursos en el marco de la economía circular.

**17 diciembre** Los alumnos de la segunda promoción de los dos títulos de **Formación Profesional (FP) Dual del Agua** que puso en marcha la empresa el año pasado conocieron, en unas jornadas organizadas en el Instituto de Educación Secundaria (IES) Virgen de la Paloma (Madrid), los intereses de trece empresas del sector para que, cuando finalicen el curso puedan iniciar sus prácticas. Esta formación de FP Dual del Agua se enmarca en la Línea Estratégica (LE) 8 del Plan Estratégico Canal 2018-2030.

# Índice

**Canal de Isabel II en 2019** **05**
**Índice** **08**
**Mensaje de la presidenta del Consejo de Administración** **10**
**Mensaje del vicepresidente ejecutivo** **11**

**1. Nuestra empresa** **13**
1.1. Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2019 16
1.2. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua 18
1.2.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento) 19
1.2.2. Abastecimiento: distribución de agua potable 21
1.2.3. Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano 22
1.2.4. Saneamiento: depuración de aguas residuales 23
1.2.5. Regeneración y distribución de aguas residuales depuradas para su reutilización 24
1.3. Organización de nuestra empresa 26
1.3.1. Accionistas 26
1.3.2. Órganos de gobierno 27
1.3.3. Organización y alta dirección 30
1.3.4. Otros comités y comisiones 31
1.3.5. Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030 32

**2. Sostenibilidad, un valor seguro** **33**
2.1. Una estrategia 100 % sostenible 36
2.2. Resultados del Plan Estratégico en 2019 43
2.3. Nuestros grupos de interés 45

# Índice

**3. Nuestro desempeño en 2019 y los retos futuros** **48**
**#6** Agua limpia y saneamiento: el agua de todos los madrileños 50
**#13** Acción por el clima: cuidamos tu entorno 71
**#7** Energía asequible y no contaminante: nuestra apuesta por las renovables 81
**#12** Producción y consumo responsables: caminando hacia lo circular 87
**#15** Vida de ecosistemas terrestres: protegiendo la biodiversidad 95
**#14** Vida submarina: la sostenibilidad en la isla de Lanzarote 99
**#11** Ciudades y comunidades sostenibles: construyendo una región Smart City 103
**#16** Paz, justicia e instituciones sólidas: la empresa de todos los madrileños 127
**#8** Trabajo decente: potenciando a nuestra gente 143
**#3** Salud y bienestar: nos importan las personas 146
**#5** Igualdad de género y **#10** reducción de desigualdades: comprometidos con la igualdad 150
**#4** Educación de calidad: formando a los profesionales del futuro 153
**#9** Industria, innovación e infraestructura: hacia la gestión del agua 4.0 159
**#17** Alianza para lograr los objetivos: fomentando la partipación activa 169
**#1** Fin de la pobreza y **#2** Hambre cero: aportando nuestra gotita de agua 179
**#8** Crecimiento económico: una empresa sostenible a largo plazo 182

**4. El Grupo Canal** **196**
4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica 198
4.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua 200
4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades 203
4.4. Plantilla de las empresas del Grupo 206
4.5. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2019 215

**5. Acerca de este informe** **221**

**Anexos** **238**

# Mensaje de la presidenta del Consejo de Administración

Desde su creación, hace 170 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.

Como empresa responsable del ciclo integral del agua, Canal tiene la misión de garantizar el suministro de agua y **potenciar el desarrollo social y económico de nuestra Comunidad**, contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente, fomentando la economía circular y la gestión sostenible de todas sus operaciones. Y todo ello, desde la **transparencia** en la gestión, la **eficiencia** y la **sostenibilidad**, lo que la convierte, hoy en día, en la empresa de la que todos los madrileños podemos sentirnos orgullosos.

Desde el Gobierno de la Comunidad de Madrid, queremos seguir apostando por una política del agua basada en criterios medioambientales, de cohesión territorial y de sostenibilidad, a fin de mantener y seguir mejorando el nivel de servicio y la calidad del agua por la que se reconoce a Madrid en el resto de España y a nivel internacional. Para todo ello, Canal es fundamental porque entendemos que es un instrumento clave para realizar una **transición inteligente hacia la economía circular** y la **descarbonización** de nuestra región.

Su capacidad técnica, sus excelentes profesionales y su solidez financiera hacen de nuestra empresa del agua una herramienta eficaz para llevar a cabo importantes actuaciones ambientales a escala local, regional y global.

En 2019 he tenido el gran honor de ser designada por el Consejo de Administración como presidenta de esta magnífica empresa. Una compañía que, al contar con su Plan Estratégico 2018-2030, tiene establecida la hoja de ruta que define cómo será en el futuro.

En 2019, no solo hemos consolidado los proyectos iniciados en 2018, también hemos arrancado el resto de los desafíos que planteábamos en nuestro plan, destacando el esfuerzo por poner al cliente en el centro de la empresa a través del modelo de *experiencia cliente* que hemos puesto en marcha. Con medidas como la *ventanilla única* o nuestra **nueva Carta de Compromisos**, trabajamos para generar una relación cercana y transparente con los ayuntamientos y con todos los madrileños.

Pero 2019 también ha sido un año con una situación climatológica anómala, con una primavera radicalmente seca, que bien podríamos entender como un simulacro de los escenarios que están por llegar como consecuencia del calentamiento global.

Esta falta de lluvia, unida a las altas temperaturas, ha limitado significativamente la disponibilidad del recurso hídrico. A su vez, la demanda de agua por parte de los consumidores se ha visto incrementada por esos mismos factores, poniendo en riesgo el abastecimiento de agua. Ante este complejo escenario hemos demostrado, una vez más, que estamos preparados para garantizar el acceso al agua, incluso en situaciones inusualmente desfavorables, ofreciendo un producto excelente, tanto en cantidad como en calidad.

Todo ello demuestra que contamos con las herramientas necesarias, basadas en las mejores prácticas empresariales y en unos valores como **el compromiso, la cercanía, la transparencia, la excelencia y la sostenibilidad**; que nos permiten mirar al futuro con confianza. Los ambiciosos objetivos de nuestro Plan Estratégico para 2019 se han cumplido en un 95 %. En 2020, seguiremos trabajando para seguir cumpliendo nuestra misión de una forma satisfactoria para todos los madrileños.

Reciban un cordial saludo.

**Paloma Martín**
*Presidenta del Consejo de Administración de Canal de Isabel II. Consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid*



# Mensaje del vicepresidente ejecutivo

En el año 2019, un año hidrológicamente difícil, hemos conseguido afrontar el reto de la escasez de precipitaciones y logrado grandes avances, que contribuirán a nuestra **sostenibilidad** futura.

En Europa no hay ciudades que cuenten con tan pocos recursos hídricos como Madrid. A diferencia de París, que tiene su río Sena, de Londres con el Támesis o de Roma con el Tíber, Madrid no cuenta con un gran río que nos permita asegurar el abastecimiento de agua. Por eso, nuestro "gran río" desde hace 170 años ha sido el Canal de Isabel II, una obra de más de setenta kilómetros que nos trae la **excelente agua** de la sierra de Madrid.

Durante todos estos años, los madrileños han contribuido a construir un modelo de gestión pública eficaz y eficiente para la gestión del agua urbana, reconocido internacionalmente; un modelo basado en la **gestión supramunicipal** del ciclo integral del agua destinado a todos los municipios de la región.

Ello nos permite hoy a los madrileños disponer de unos servicios de abastecimiento de agua y de saneamiento que cuentan con los más elevados estándares técnicos y operativos, con unas **tarifas asequibles y solidarias** que están entre las más bajas de España.

Dada nuestra veteranía como empresa, siempre podemos presumir de los logros del pasado (desde el siglo XIX). Durante décadas, hemos logrado abastecer a los madrileños con un agua de excelente calidad. Conseguimos ser la primera comunidad autónoma que trata el cien por cien de sus aguas residuales para mejorar la **calidad de nuestros ríos** y del medio natural. Pero además siempre hemos tenido una vocación innovadora que nos ha hecho introducir las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la gestión de las operaciones del agua. Ahora, en pleno siglo XXI, nuevos retos más complejos hacen que tengamos que adaptarnos y cambiar, al igual que nuestro sector en España y a nivel global.

En 2019, la ciudad de Madrid ha acogido, por primera vez, una cumbre mundial del clima de la ONU, la **COP 25**. Desde Canal, hemos colaborado activamente, aportando nuestra experiencia y comunicando nuestros objetivos futuros. En la cumbre, además, expusimos algo que nuestra larga historia como empresa nos permite calcular gracias a que contamos con 105 años de registros climáticos: las aportaciones de los ríos a los embalses de nuestra región se han reducido en casi un 20 % en los últimos 30 años, respecto al valor medio desde 1913.

Ello nos anima a estar preparados para anticiparnos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático. La probable elevación de la **temperatura media** del planeta tendrá consecuencias significativas en nuestro entorno, y por ello es muy posible que los episodios de sequía y los fenómenos meteorológicos extremos sean cada vez más habituales. Todo ello, sin duda, tendrá unos efectos negativos directos sobre la calidad de vida de la población.

El año 2019 ha sido un año difícil desde el punto de vista hidrológico. Las aportaciones de los ríos a nuestros embalses han sido muy bajas, un 40 % inferiores a la media. Además, el consumo de agua se ha incrementado en un 5 %. Por ello, y para aumentar la disponibilidad del recurso, en 2019 hemos seguido utilizando **soluciones alternativas** a nuestras fuentes de suministro habituales, aparte de aprovechar las mejores tecnologías de explotación. También hemos continuado fomentando el consumo de agua regenerada para usos urbanos e industriales (producimos el 36 % del total nacional), extendiendo e incentivando su uso, y estableciendo como objetivo para 2023 una utilización del cien por cien de su capacidad real.



Asimismo, contamos con la gestión automatizada de la red, lo cual nos permite telemandar nuestras instalaciones. Gracias a ello, somos capaces de responder ante cualquier incidencia en **tiempo real**, de modo que, por ejemplo, una rotura en la red puede ser rápidamente controlada, cerrando las oportunas válvulas a distancia. Actualmente, somos capaces de telemandar casi el 25 % de nuestras instalaciones, pero queremos superar del 90 % en 2023 y llegar al 100 % antes de 2030.

Por el lado de la demanda, como en años anteriores, en 2019 hemos continuado haciendo un importante esfuerzo en acciones de concienciación de los consumidores, minimizando el porcentaje de agua no controlada, estando ya en niveles inferiores a la media europea.

Sabemos también que el **cambio climático** nos obligará en el futuro a prepararnos para frenar los efectos de los fenómenos meteorológicos extremos, desgraciadamente cada vez más frecuentes. Para ello, es necesario contar con unas infraestructuras de saneamiento bien mantenidas y dimensionadas para evacuar, de manera segura, la mayor cantidad de agua posible sin afectar a las personas o a sus bienes.

Teniendo en cuenta que, en España, casi el 60 % de las redes de alcantarillado tiene más de 30 años y que en la Comunidad de Madrid nuestros municipios también adolecen de los mismos problemas, hemos apostado por nuestro **Plan Sanea**, que se enfoca en prevenir los efectos de las grandes lluvias e inundaciones, potenciando la renovación y la financiación de las obras de mejora en las redes de alcantarillado municipal, con una inversión de más de 500 millones de euros hasta 2030. En 2019, hemos logrado que 10 municipios se adhieran al plan. Muchos otros municipios han mostrado su interés, entre ellos los de Arganda del Rey y Valdemoro, ciudades que sufrieron las graves consecuencias de las riadas en 2019. Nuestro objetivo es que en 2030, el 100 % de la población (los 179 municipios de la Comunidad) cuenten con un convenio para la gestión y renovación de sus redes de alcantarillado.

Desde siempre, el medio ambiente forma parte del ADN de Canal y, por ello, el impulso de la calidad ambiental y de la eficiencia energética es uno de nuestros principales objetivos estratégicos. Trabajamos en el fomento de la **economía circular** y en el desarrollo sostenible, como forma de contribuir a mitigar el cambio climático, produciendo energía libre de carbono. En 2019, hemos conseguido autoproducir más del 77 % de nuestro consumo eléctrico y hemos seguido creciendo en la capacidad de producción de electricidad, superando los 107 MW instalados. Nuestro objetivo es llegar al 100 % de autoproducción en 2030. También tenemos el objetivo de que toda la flota de vehículos de Canal esté constituida por vehículos ecológicos en el año 2022.

Queremos continuar implicados con la progresiva adaptación de los cada vez más estrictos requisitos de nuestros procesos de depuración de aguas residuales, cuyo **grado de excelencia** actual es ya del 96 %. Aun así, nuestro objetivo es superar el 98 % antes de 2023.

La mejora en nuestra depuración supone un crecimiento en los lodos que se producen al tratar el agua residual. En este caso, nuestro objetivo es continuar fomentando la economía circular por medio del **aprovechamiento de manera sostenible** de los recursos que empleamos. Actualmente ya reutilizamos el cien por cien de nuestros lodos aptos como abono en la agricultura, pero queremos ir más allá, avanzando en los procesos de secado térmico y/o compostaje. Actualmente realizamos este tratamiento al 57 % de nuestros lodos, y nuestro objetivo es alcanzar el 70 % de lodos secados o valorizados en el año 2022.

Desde 2015, el acceso al agua y saneamiento básico fue considerado por las Naciones Unidas como un derecho humano básico. Desde las administraciones públicas, tenemos el deber de garantizar este derecho mediante tarifas asequibles y solidarias. En España, el 92 % de la población económicamente vulnerable puede acogerse a las diferentes **tarifas sociales** de los operadores del sector, que suponen aproximadamente un ahorro medio del 50 % de la factura del agua.

En el caso de la Comunidad de Madrid, el 100 % de las personas en dificultad tienen el derecho a acogerse a tarifas sociales que en nuestro caso llegan a suponer un ahorro de casi el 80 % de la factura del agua. En 2019, hemos conseguido que más de 245.000 personas sean beneficiarias de nuestra tarifa social.

Por otra parte, queremos mantener a nuestra compañía como un referente en la innovación, investigación y desarrollo de nuestro sector, dedicando un 2 % de nuestros ingresos a este fin. Nos hemos comprometido a desarrollar **100 proyectos innovadores** y viables en el intervalo 2019-2022. En 2019, ya hemos conseguido destinar a la innovación una inversión del 0,8 % de nuestra cifra de negocio.

Por último, desde 2006, Canal está comprometido con el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), y ahora lo estamos aún más con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, integrándolos completamente dentro de nuestro Plan Estratégico. En este documento, puede comprobar cuál es nuestro grado de compromiso en este sentido y nuestro avance que, sin duda, mejorará en los próximos años.

**Rafael Prieto Martín**
Vicepresidente ejecutivo de Canal de Isabel II



# 1

# NUESTRA EMPRESA

La sociedad anónima Canal de Isabel II es una empresa cien por cien pública en cuyo accionariado están presentes la Comunidad de Madrid, a través del Ente Público Canal de Isabel II, y ciento once de los municipios que la integran. 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.

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

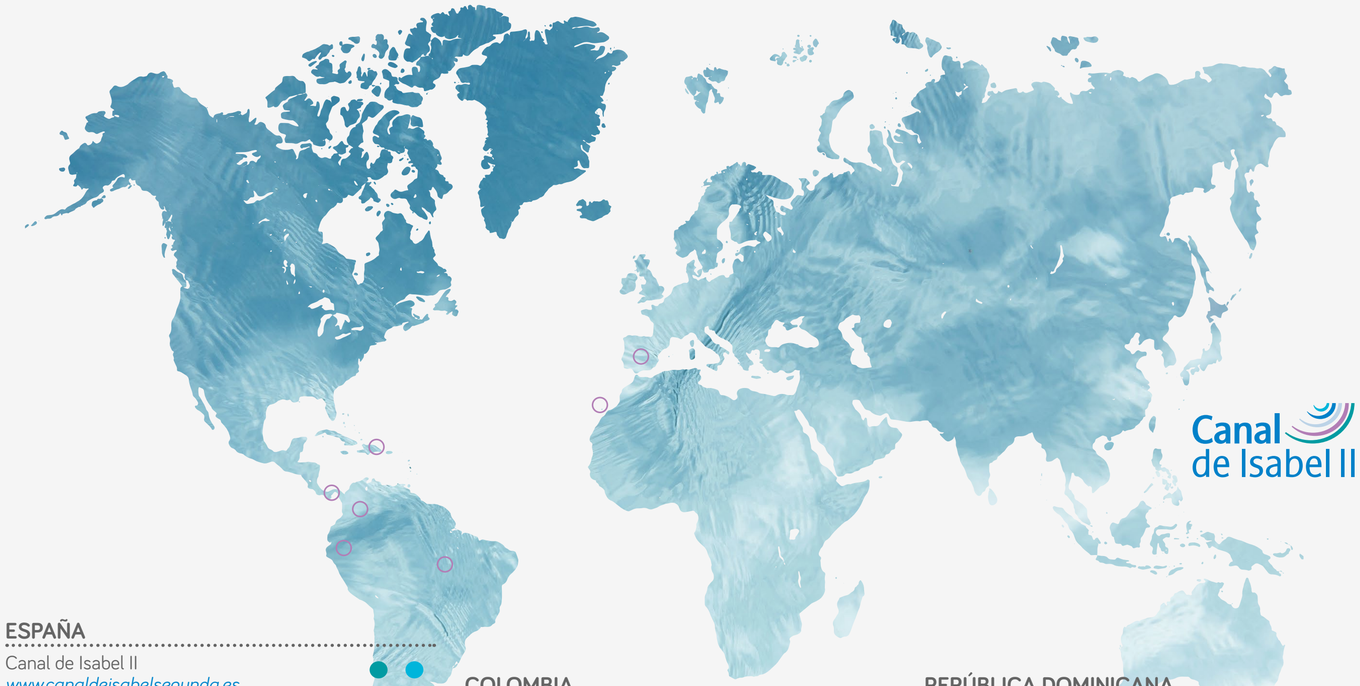
La experiencia acumulada por Canal de Isabel II en más de siglo y medio de gestión nos permite aportar valor añadido a través de otras actividades relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid. Así, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal fue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



En 2019, el **Grupo Canal** abastecía de agua a un total de **7,46 millones de personas** (6,96 en España y 0,50 en Latinoamérica), y daba empleo a **5.396 trabajadores,** además de generar más de 4.700 empleos indirectos. Asimismo, había gestionado **587 millones de metros cúbicos de agua** (554 en España y 33 en Latinoamérica) y **39.294 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, se contaba con cerca de **1,73 millones de contratos de suministro** (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **97 %.**

Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2019 en el apartado 5 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 |
| Hispanagua | www.hispanagua.es |
| Canal de Comunicaciones Unidas | www.canalcom.com |
| Hidraúlica Santillana | www.hidraulicasantillana.com |

**COLOMBIA**

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

**PANAMÁ**

| | |
|---|---|
| Inassa Panamá | www.grupoinassa.com |

**REPÚBLICA DOMINICANA**

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

**ECUADOR**

| | |
|---|---|
| AMAGUA | www.amagua.com |

**BRASIL**

| | |
|---|---|
| Fontes da Serra | www.fontesdaserra.com.br |
| Emissão | www.emissaa.com.br |

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

# 1.1. Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2019

**6,44**
**millones**
de habitantes abastecidos (174 municipios)

**6,65**
**millones de habitantes**
servidos en saneamiento en 179 municipios

**444,25**
**hm³**
depurados en las EDAR vertidos a cauce

**131,50**
**millones de euros**
de inversión

**2.879**
**empleados**
en plantilla*

**501,08**
**hm³**
derivados para consumo

**887,01**
**millones de euros**
de cifra de negocio

**15,88**
**hm³**
de agua regenerada suministrada

**107,64**
**MW instalados**
para generación eléctrica

**363,96**
**millones de kWh**
producidos en 2019

*Incluye la delegación de Canal en Cáceres.

# Información técnica al cierre de 2019

## 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 ($hm^3$) | 501,08 |
| Número de pozos de captación en situación operativa | 78 |
| Kilómetros de red (aducción y distribución) | 17.651 |
| 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 | 294 |
| Número de grandes plantas elevadoras | 22 |

## SANEAMIENTO

| | |
|---|---|
| Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas | 14.441 |
| Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios | 876 |
| Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados | 65 |
| Capacidad de los tanques de tormentas gestionados ($hm^3$) | 1,48 |
| Número de estaciones de bombeo de aguas residuales gestionadas | 133 |
| Número de estaciones depuradoras de aguas residuales gestionadas | 157 |
| Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes) | 17,14 |
| Agua tratada en las EDAR ($hm^3$) | 444,25 |

## REUTILIZACIÓN

| | |
|---|---|
| Número de plantas de reutilización existentes | 31 |
| Kilómetros de red de agua regenerada | 651 |
| Depósitos de agua regenerada en servicio | 64 |
| Volumen de agua regenerada producida para reutilización ($hm^3$ anuales) | 15,88 |
| Municipios con servicios de reutilización contratados con Canal | 24 |
| Campos de golf con convenios o contratos de reutilización con Canal | 11 |
| Empresas y organismos con servicio de reutilización | 11 |
| Volumen de agua regenerada vertida a cauce ($hm^3$ anuales) | 105,77 |

## CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

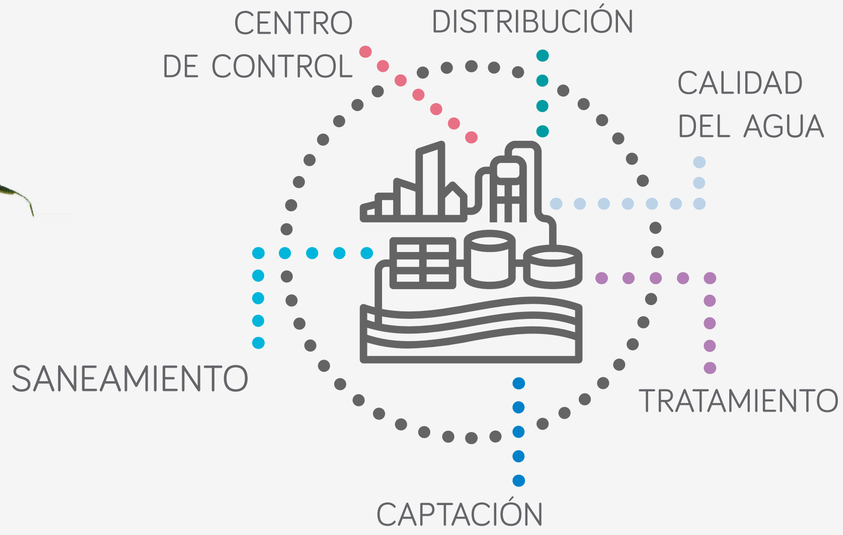
| | |
|---|---|
| Número de contratos (millones) | 1,50 |
| Población abastecida (millones de habitantes) | 6,44 |
| Cobertura del abastecimiento (porcentaje de habitantes) | 97 % |
| Municipios abastecidos por Canal de Isabel II | 174 |
| Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes) | 5,68 |
| Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes) | 85 |
| Municipios gestionados en alcantarillado | 135 |
| Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes) | 6,65 |
| Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes) | 99,87 |
| Municipios gestionados en depuración | 179 |

## 1.2. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

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

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

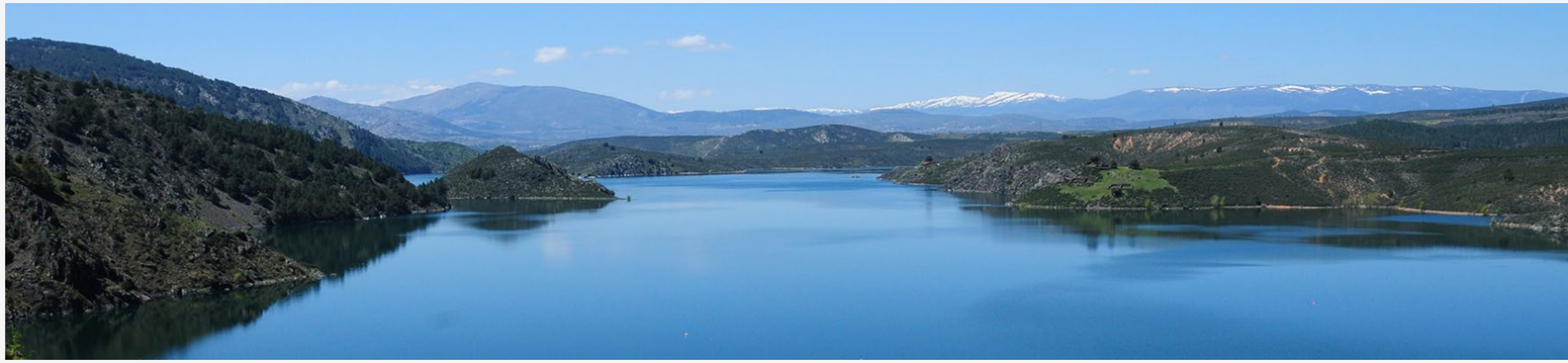




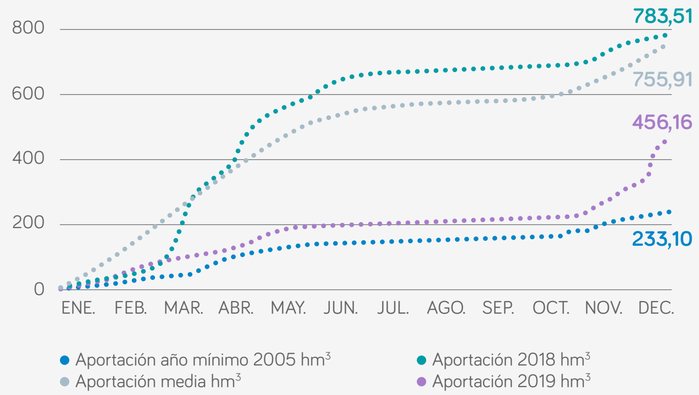

TODA LA INFORMACIÓN SOBRE EL CICLO INTEGRAL ESTÁ DISPONIBLE EN NUESTRA PÁGINA WEB

## 1.2.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

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



**APORTACIONES ACUMULADAS** (HM³)




El agua que estos ríos aportan es muy variable en función de los años. La media de aportación se sitúa en **758,8 millones de metros cúbicos anuales** (como se observa en el gráfico), 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 2019 se ha caracterizado por ser **bastante seco,** habiéndose registrado una aportación de **458,97 millones de metros cúbicos, un 40 % inferior a la media histórica.**

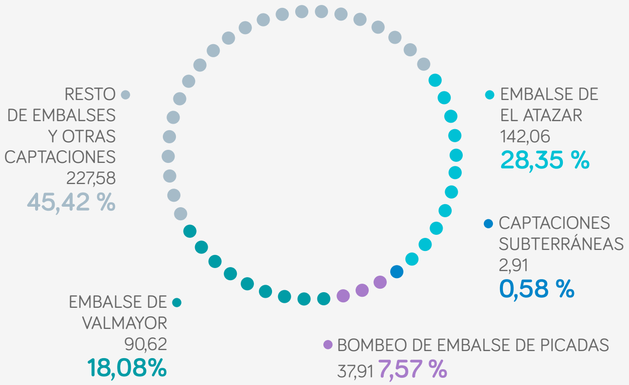
Las **precipitaciones de lluvia** en presas en 2019 han sido un **28 % o inferiores** a la media histórica, por lo que las aportaciones han sido muy inferiores a las de 2018.

Los **13 embalses** gestionados por Canal tienen una capacidad total de almacenamiento de **943,51 millones de metros cúbicos,** de los que el 64,26 % se localiza en la cuenca del río Lozoya. El principal embalse de esta región es el embalse de **El Atazar,** con una capacidad superior a 425 millones de metros cúbicos.

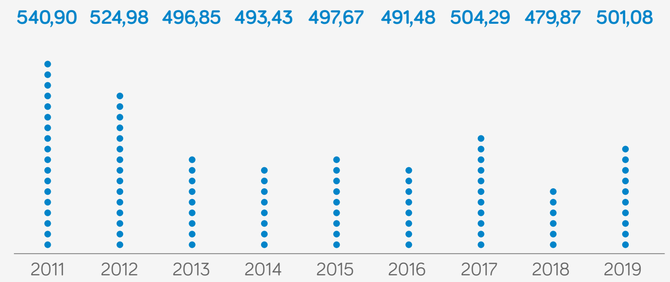
La **captación de aguas subterráneas,** como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento durante los periodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar hasta 90 millones de metros cúbicos por año de explotación.
Para garantizar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

Además, Canal cuenta 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 se puede prestar abastecimiento desde el embalse de San Juan a la ETAP de Rozas de Puerto Real y a la ETAP de Pelayos de la Presa. Por último, también se puede captar agua del río Tajo para suministrarla a las redes, una vez tratada en la ETAP del mismo nombre.

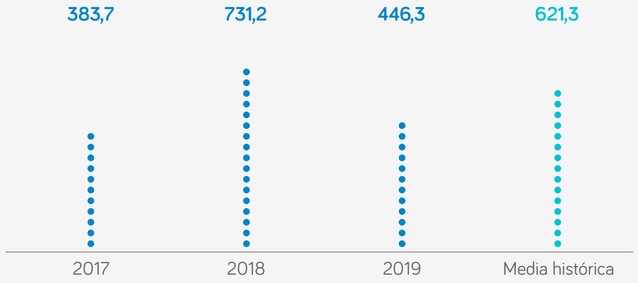
**ORIGEN DEL AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO EN 2019**
(501,08 $HM^3$ ANUALES)




**VOLUMEN DE AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO**
($HM^3$ ANUALES)




**PRECIPITACIONES REGISTRADAS EN LOS EMBALSES DE CANAL**
(LITROS POR $M^2$ ANUALES)




El volumen total de agua derivada para el consumo ascendió a un total de **501,08 millones de metros cúbicos** en 2019, un **4 % o menos** que el volumen de 2018 y un **2 % más** que el promedio de los cinco años anteriores.

A partir de todas las posibilidades de captación descritas, Canal obtiene los recursos que posteriormente son enviados a las plantas de tratamiento, a través de una red de grandes **canales y conducciones** de agua bruta que, al concluir 2019, tenían una longitud de 256,40 kilómetros.

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

ENCONTRARÁS MÁS DETALLES SOBRE NUESTROS EMBALSES Y CAPTACIONES EN ESTE ENLACE

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS PLANTAS DE TRATAMIENTO CONSULTA ESTE ENLACE

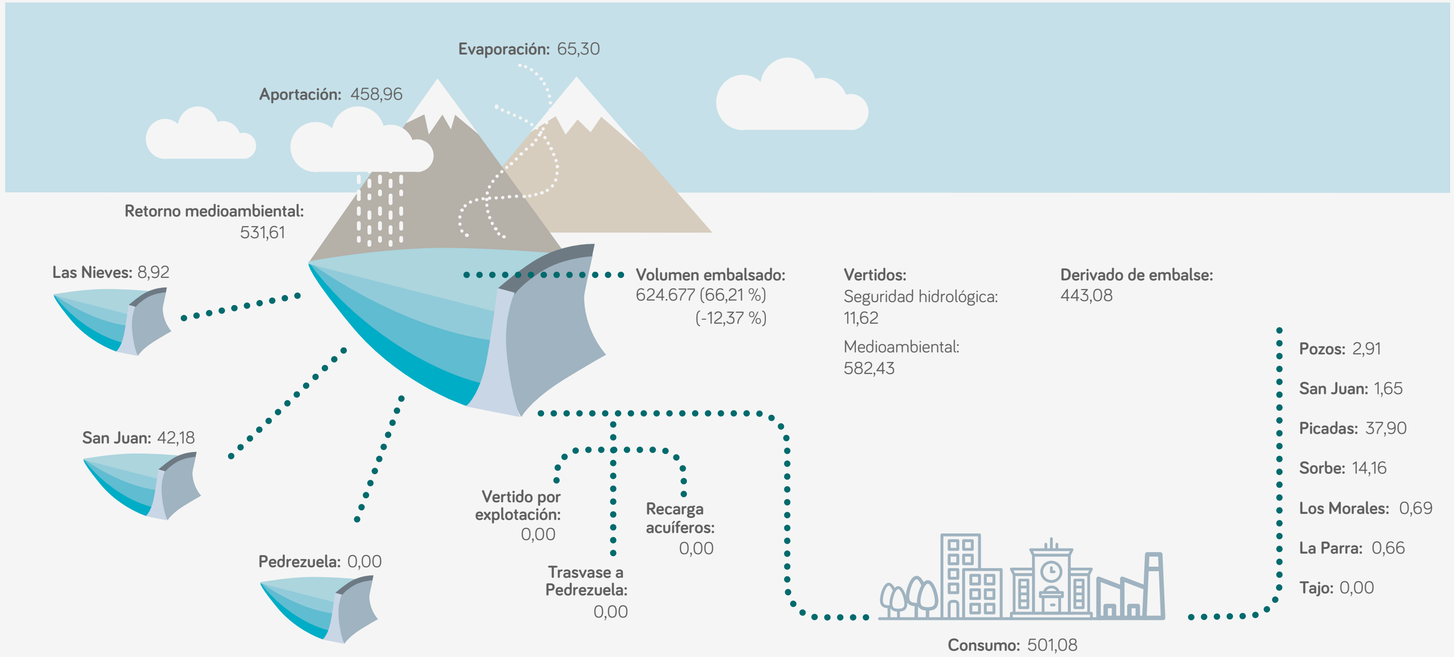
## 1.2.2. Abastecimiento: distribución de agua potable

En el viaje del agua desde las ETAP hasta el grifo del usuario, Canal dispone de una serie de instalaciones que aseguran el **mantenimiento del servicio:** las **grandes conducciones,** los **depósitos reguladores,** las **estaciones elevadoras** y la **red de distribución** garantizan un servicio continuado, con la presión y calidad requerida. Las redes gestionadas por la empresa en el año 2019 alcanzaban una longitud total de **17.651 kilómetros.**

Los **depósitos reguladores** son recintos diseñados para almacenar el agua que abastece a la población. La empresa gestiona **34** de estos depósitos reguladores de **gran tamaño,** con una capacidad total de 3,26 millones de metros cúbicos, además de otros **294 depósitos reguladores** de menor capacidad.

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 2019**
(DATOS EN MILLONES DE METROS CÚBICOS)




SI QUIERES CONOCER MÁS DETALLES SOBRE LA DISTRIBUCIÓN, VISITA ESTE ENLACE

## 1.2.3. Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano

La recogida de aguas residuales y de agua de lluvia, y su transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las **redes de alcantarillado y drenaje urbano.** A 31 de diciembre de 2019, Canal realizaba el mantenimiento de estas redes en **135 municipios,** recogiendo así las aguas residuales de **5,68 millones de habitantes.**

La longitud de las redes municipales gestionadas asciende en total a **14.441 kilómetros de colectores.**

A su vez, Canal gestiona **876 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales,** conducciones que recogen y transportan las aguas residuales de los municipios hacia las EDAR correspondientes.

Otras importantes instalaciones gestionadas por Canal son las **133 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR),** cuya misión es elevar las aguas residuales cuando su transporte hacia las EDAR no puede efectuarse por gravedad. Además, también se gestionan **65 instalaciones denominadas tanques de tormenta y laminadores,** que suman una capacidad total de 1,48 millones de metros cúbicos, cuyo objeto es evitar las inundaciones, así como retener las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes, minimizando su efecto en los cauces de los ríos.



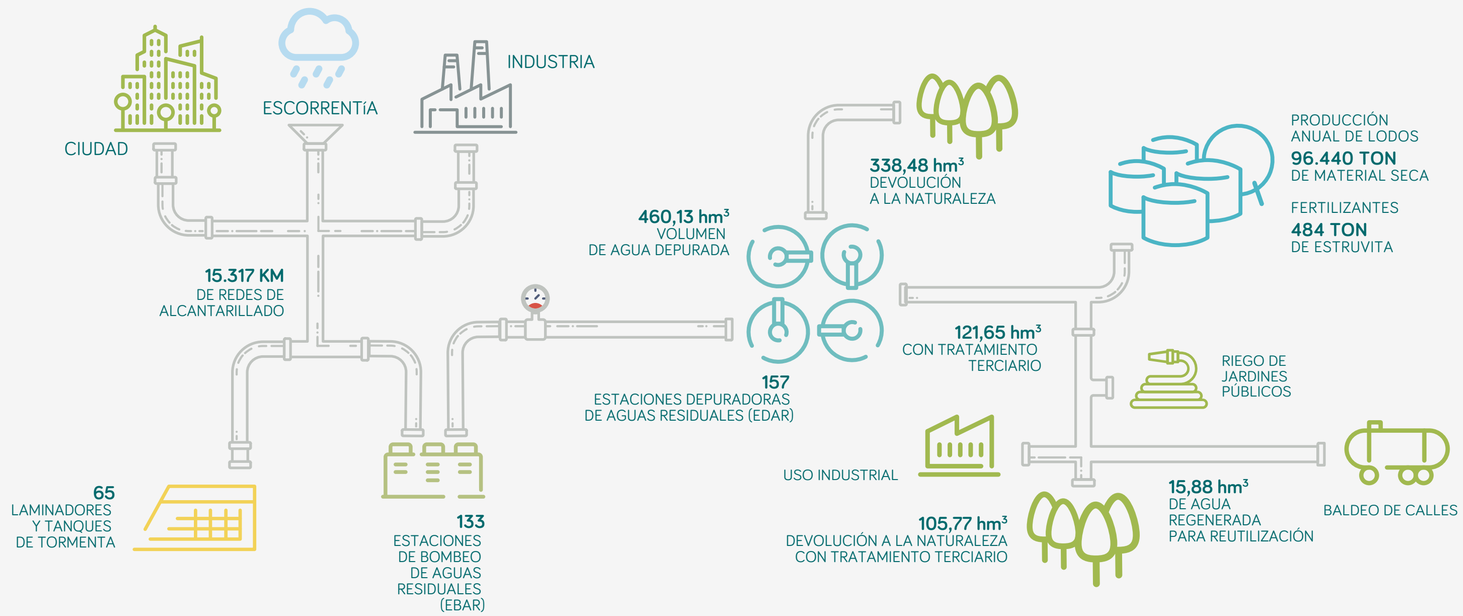
## 1.2.4. Saneamiento: depuración de aguas residuales

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

En Canal nos ocupamos de esta labor en **180 municipios** y disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad y eficiente, muy tecnificado. En el 2019, las **157 estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)** de Canal, cuya capacidad nominal de tratamiento es de 17,14 millones de habitantes equivalentes, trataron y vertieron a cauce un total de **444,25 millones de metros cúbicos de aguas residuales** (105,77 de ellos con tratamiento terciario para contribuir a la mejora de la calidad de los ríos) y consiguieron eliminar el 96,55 % o de los sólidos en suspensión, el 97,63 % de la $DBO_5$, el 93,50 % de la DQO, el 92,23 % o del fósforo y el 66,36 % del nitrógeno que contenían.

Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2019 trataron otros **15,88 millones de metros cúbicos** que fueron destinados a la **reutilización.**

ESQUEMA DEL SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2019




TIENES A TU DISPOSICIÓN MÁS DETALLES SOBRE LA GESTIÓN DEL ALCANTARILLADO Y LA DEPURACIÓN EN ESTE ENLACE

## 1.2.5. Regeneración y distribución de aguas residuales depuradas para su reutilización

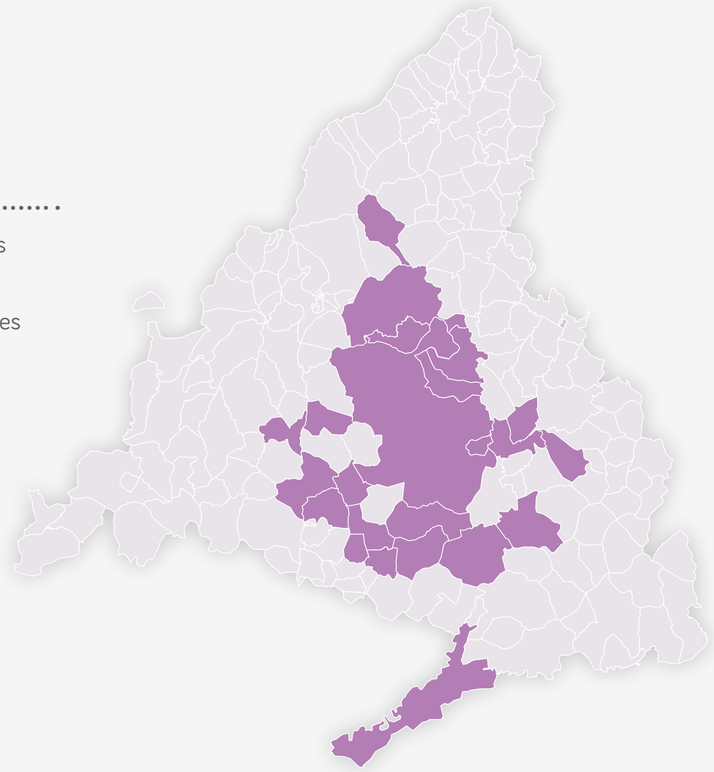
Canal de Isabel II consideramos que la reutilización del agua residual depurada es un componente esencial de la gestión integral del recurso y contribuye al incremento neto de disponibilidad de agua en la región. Por ello, en los últimos años hemos desarrollado a un ritmo creciente su actividad de distribución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

Al concluir 2019, en Canal contábamos con **25 plantas** de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para producir 318.806 metros cúbicos diarios y con **651 kilómetros** de redes de reutilización, que habían suministrado un total de **15,88 millones de metros cúbicos de agua** a los **24 municipios** que contaban con este servicio. Este número aumentará en los próximos años gracias a la firma de nuevos convenios de abastecimiento con agua regenerada.

Para visualizar mejor el valor de la reutilización, con el agua regenerada producida por Canal, actualmente se riegan con ellas **2.857 hectáreas** en **1.767 zonas verdes** de la región y **11 campos de golf** con una superficie total de **789 hectáreas.**

**SITUACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA REGENERADA EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2019)**

| | | |
|---|---|---|
| Alcobendas | Humanes de Madrid | San Fernando de Henares |
| Alcorcón | Madrid | San Martín de la Vega |
| Aranjuez | Majadahonda | San Sebastián de los Reyes |
| Arganda del Rey | Meco | Tres Cantos |
| Colmenar Viejo | Miraflores de la Sierra | Torrejón de Ardoz |
| Coslada | Móstoles | Torres de la Alameda |
| Fuenlabrada | Parla | Villanueva de la Cañada |
| Getafe | Pinto | Villaviciosa de Odón |



ENCONTRARÁS MÁS DETALLES SOBRE LA REUTILIZACIÓN DE AGUAS RESIDUALES EN ESTE ENLACE

## CADENA DE VALOR DEL GRUPO EMPRESARIAL CANAL DE ISABEL II

### Proveedores externos

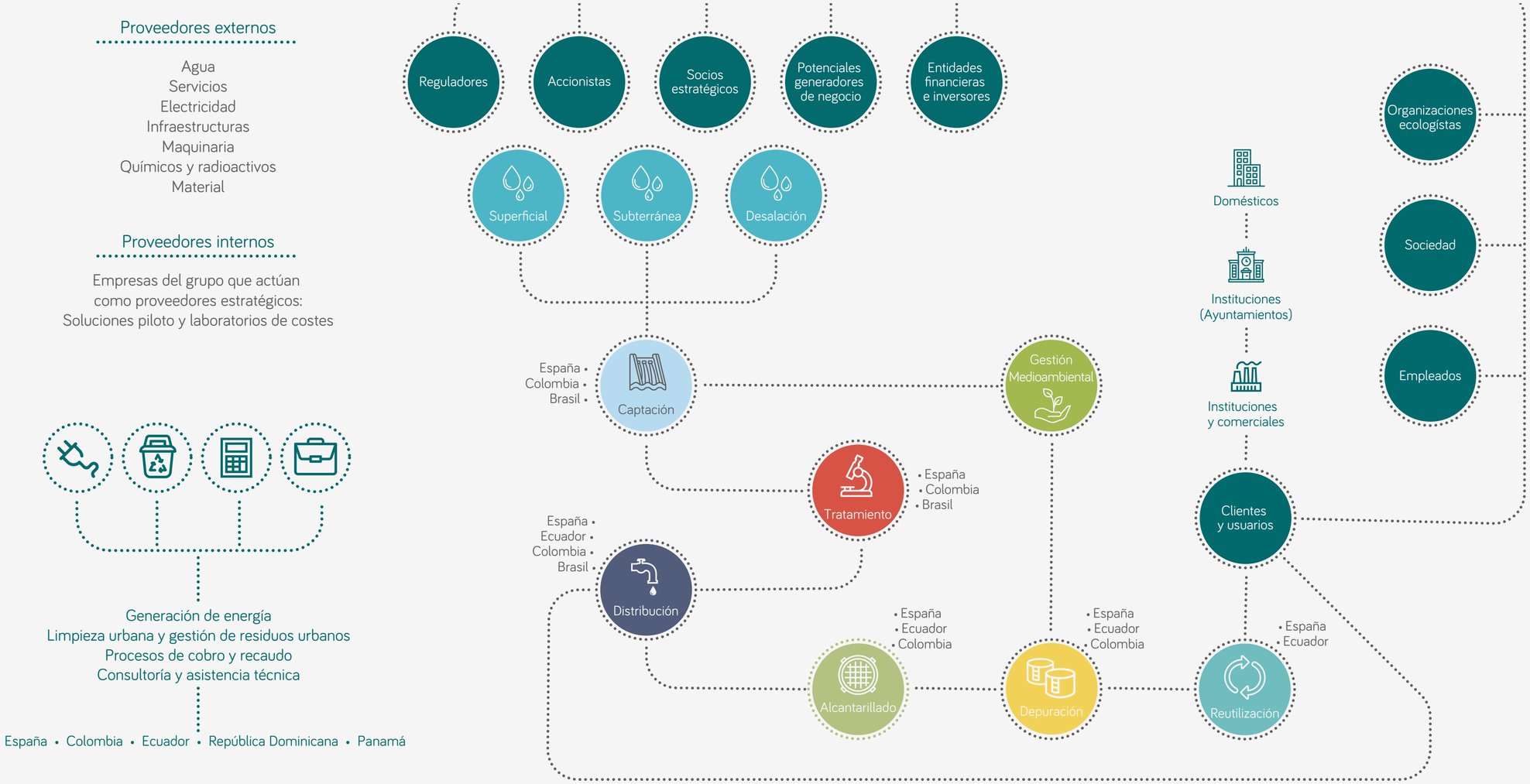
Agua
Servicios
Electricidad
Infraestructuras
Maquinaria
Químicos y radioactivos
Material

### 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 • República Dominicana • Panamá



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

# 1.3. Organización de nuestra empresa



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

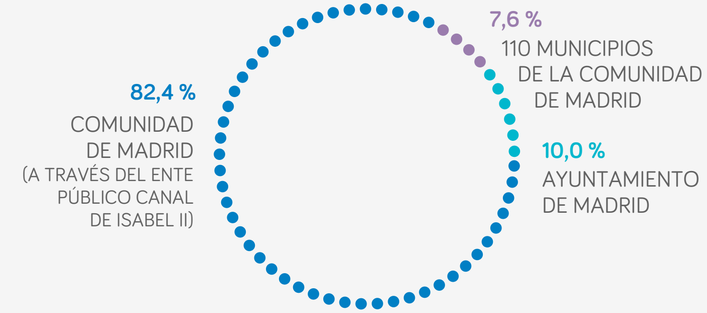
## 1.3.1. Accionistas

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

La constitución de la Sociedad se autorizó mediante acuerdo de **Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid de 14 de junio de 2012** (publicado en el BOCM del 21 de junio de 2012). Así, la entrega de las acciones a los **111 ayuntamientos accionistas** de la sociedad se formalizó en diciembre de 2012, en cumplimiento de lo acordado con dichos ayuntamientos. Con la aprobación en 2018 de la Ley 8/2018* en el futuro podrán incorporarse nuevos ayuntamientos al accionariado de Canal.

Al cierre de 2019, los 111 municipios accionistas de Canal de Isabel II sumaban un total de **5.979.501 habitantes,** esto es, el **89,74 %** de la población de la Comunidad de Madrid (un 92,45 %, si se excluye Alcalá de Henares).

**ESTRUCTURA ACCIONARIAL DE CANAL**
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019




*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.

## 1.3.2. Órganos de gobierno

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

Queda prohibido que ocupen cargos en la sociedad y, en su caso, ejercerlos a las personas declaradas incompatibles en la medida y condiciones fijadas por la Ley 14/1995, de 21 de abril, de la Comunidad de Madrid, el artículo 213 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y demás legislación que en su caso fuere de aplicación.



El **Consejo de Administración** celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes o cuando sea convocada por su presidente.

COMPOSICIÓN DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE 2019

- Dª. Paloma Martín Martín
  *Presidenta*
- D. Rafael Prieto Martín
  *Vicepresidente ejecutivo*
- D. Mariano González Sáez
  *Consejero dominical*
- D. Pascual Fernández Martínez
  *Consejero dominical*
- D. Francisco Muñoz García
  *Consejero dominical*
- D. Guillermo Hita Téllez
  *Consejero dominical*
- D. Jacobo P. Martínez Pérez de Espinosa
  *Consejero independiente*
- Dª. María Antonia Otero Quintas
  *Consejera independiente*
- D. Antonio Javier Cordero Ferrero
  *Consejero independiente*
- D. Manuel Beltrán Pedreira
  *Secretario no consejero*

Además, de conformidad con el 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 los Estatutos Sociales de la compañía, el régimen en materia de comisiones del Consejo de Administración contenido, respectivamente, en los artículos 529 tercedíes y 529 quaterdecies de la Ley de Sociedades de Capital, resulta también de aplicación a Canal de Isabel II, S.A. en su condición de **entidad emisora de valores** distintos de las acciones admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

En la actualidad, las Comisiones del Consejo son la **Comisión de Auditoria** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones,** presididas ambas por consejeros independientes y cuya composición mayoritaria de las mismas lo es por consejeros de esa categoría.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA:

D. Antonio Javier Cordero Ferrero
*Presidente (Independiente)*

D. Jacobo Martínez Pérez de Espinosa
*Vocal (Independiente)*

Dña. María Antonia Otero Quintas
*Vocal (Independiente)*

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES:

Dña. María Antonia Otero Quintas
*Presidenta (Independiente)*

D. Antonio Javier Cordero Ferrero
*Vocal (Independiente)*

D. Jacobo Martínez Pérez de Espinosa
*Vocal (Independiente)*



La **Junta General de Accionistas** determina el número y nombra a los miembros del Consejo de Administración. Actualmente, el Consejo está formado por diez consejeros y por un secretario no consejero.

Corresponde a la Junta de Accionistas, entre otras competencias legalmente atribuidas, **aprobar la gestión social, las cuentas** del ejercicio anterior y resolver sobre la **aplicación del resultado.** Desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II, en 2012, y hasta el año 2019 (incluyendo el dividendo a cuenta de 2019), se han repartido un total de 1.164,38 millones de euros: 959,54 correspondieron a la Comunidad de Madrid, 116,44 al Ayuntamiento de Madrid y 88,50 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de 34,27 euros por habitante en los 111 municipios accionistas.



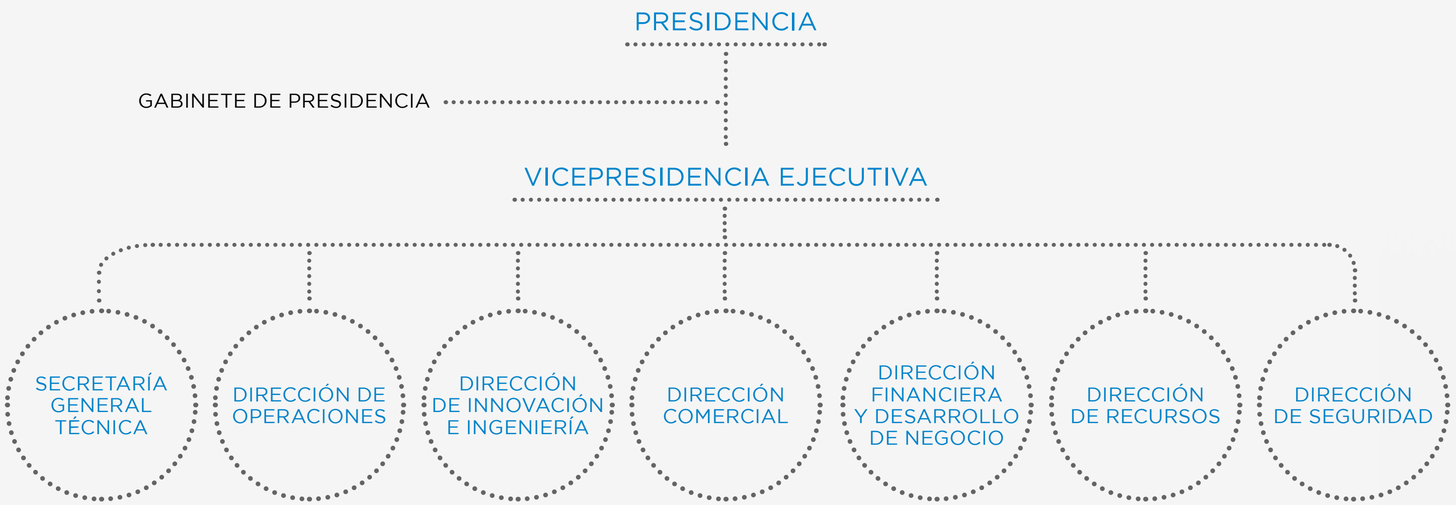
Entre los principales acuerdos adoptados en las dos juntas generales celebradas en 2019 destacan:

- Examen y 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 2018.
- Examen y Aprobación de las **Cuentas Anuales Consolidadas** de la Sociedad y de su Grupo (Balance Consolidado; Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado; Estado de Flujos de Efectivo Consolidado, Memoria Consolidada) e Informe de Gestión Consolidado (incluye el Estado de Información no Financiera), correspondientes al ejercicio 2018.
- Examen y 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 2018.
- Aprobación de la **gestión** de los Administradores de la Sociedad.
- Aprobación de la **Aplicación del Resultado.**
- **Nombramiento de nuevos miembros** del Consejo de Administración de la Sociedad.

PUEDES CONSULTAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE CANAL DE ISABEL II EN ESTE ENLACE

## 1.3.3. Organización y alta dirección

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de diversas direcciones, subdirecciones y áreas. Al concluir el año 2019, el organigrama vigente a nivel de direcciones era el siguiente:




La Sociedad cuenta con un **Comité de Dirección,** presidido por el **vicepresidente ejecutivo** y formado por los **directores de Canal,** que se reúne periódicamente para resolver las cuestiones relevantes que afectan a la empresa en cualquier materia (análisis de información económica, estratégica, operativa, comercial y/o ambiental), así como para tratar cualquier otro asunto sustancial a propuesta de sus miembros.

El **Comité de Dirección** habitualmente informa al presidente del Consejo de cuantas cuestiones relevantes puedan afectar a la actividad de la sociedad.

PUEDES CONSULTAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA ORGANIZACIÓN Y LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE CANAL DE ISABEL II EN ESTE ENLACE



## 1.3.4. Otros comités y comisiones

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

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

## 1.3.5. Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030

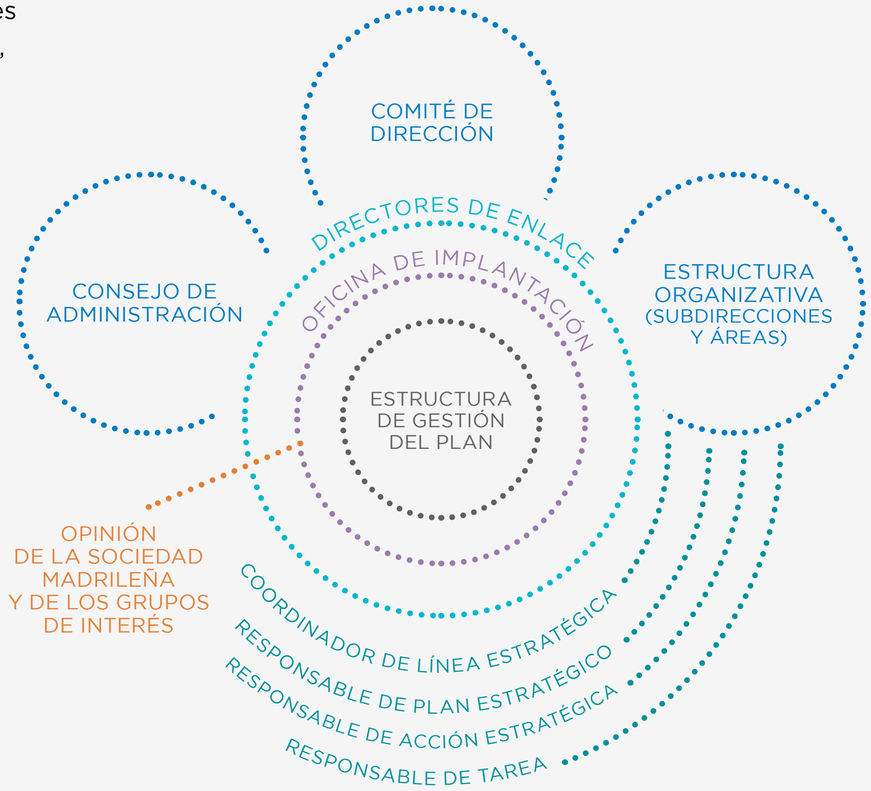
El **Plan Estratégico de Canal 2018-2030** es una herramienta viva y necesariamente flexible, palanca de la estrategia de sostenibilidad de Canal para lograr el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.** Gracias al **carácter participativo** del mismo desde su diseño y creación, así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

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

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

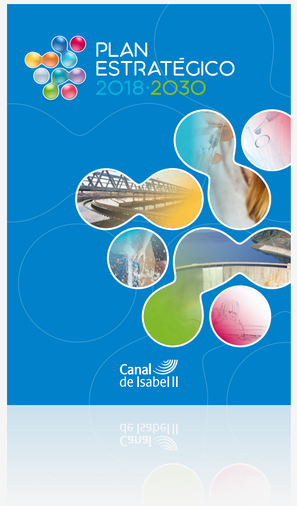
Por otra parte, continuando con el carácter participativo del Plan y para seguir manteniendo un esquema de trabajo que favorezca el contraste con la sociedad, durante 2019 se ha avanzado en la mejora del modelo participativo entre Canal y los distintos colectivos sociales y profesionales.

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



# 2 SOSTENIBILIDAD, UN VALOR SEGURO

La sostenibilidad no es solo uno de nuestros valores centrales, es también un modelo de gestión que nos inspira a mejorar día a día para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.




Canal de Isabel II es una empresa pública con más de siglo y medio de experiencia en la gestión del agua. Concretamente, 169 años impulsando la evolución de los procesos de abastecimiento y saneamiento del agua en nuestra región, nos permiten participar en el desarrollo de la sociedad madrileña, por ser el agua un recurso esencial para la vida y determinante para el crecimiento económico y social.

Actualmente, el **Plan Estratégico 2018-2030** elaborado durante los años 2016 y 2017 supone la hoja de ruta donde se establecen los compromisos y se enmarcan las actuaciones de la empresa para los próximos 12 años.

Durante sus dos primeros años de vida, el Plan Estratégico ha supuesto un impulso para el espíritu de equipo de la organización, alineando el trabajo diario con los valores y objetivos de la empresa.



Los **valores** de Canal son el motor de todas las acciones del Plan Estratégico:

**Transparencia:** se publican tanto los avances conseguidos, como los objetivos que no hemos logrado cumplir. En la **web corporativa** se pueden encontrar actualizados trimestralmente.



Este plan ha demostrado ser una herramienta eficaz para impulsar proyectos de gran ambición, que consolidan a Canal de Isabel II como empresa de referencia en el sector del agua, tanto a nivel nacional como internacional. La apuesta por la innovación en todas las áreas de la empresa está resultando clave para seguir persiguiendo la **excelencia** en la gestión del agua de Madrid.

No es casualidad que el Plan Estratégico termine en el año 2030. El Plan Estratégico fue proyectado para favorecer la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En colaboración con la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el grupo de trabajo *European Benchmarking Co-operation*, Canal de Isabel II ha integrado la **sostenibilidad** desde un punto de vista global.

Canal continúa incrementando su **compromiso** con la Comunidad ofreciendo soluciones reales a las preocupaciones sociales. Prueba de ello ha sido su activa participación en la **Cumbre del Clima Madrid-Chile, COP25,** con numerosas actividades que han permitido posicionar a la Comunidad de Madrid como referencia internacional en la lucha contra el cambio climático.




No nos olvidamos de que todo nuestro esfuerzo tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios. De hecho, cada día lo tenemos más presente. Para lograrlo, estamos implementando un cambio cultural en la empresa situando al cliente en el centro de la organización. En 2019 hemos emitido una nueva **Carta de Compromisos, "claros como el agua de Madrid",** con la que se inicia el cambio hacia una relación con nuestros usuarios caracterizada por la **cercanía.**

PARA MÁS INFORMACIÓN CONSULTA NUESTRA PÁGINA WEB

# 2.1. Una estrategia 100 % sostenible

Canal de Isabel II ha crecido a lo largo de su historia, contribuyendo a solucionar los retos que se le presentaban a la sociedad madrileña y adaptándose a las crecientes necesidades del suministro de agua.

**Sostenibilidad,** uno de los cinco valores que guían a Canal de Isabel II en la consecución del Plan Estratégico. **2030,** el plazo para responder a la llamada universal más importante del siglo XXI sobre los principales problemas que comprometen el desarrollo futuro del planeta. 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad en el año 2030.

El Plan Estratégico de Canal establece también en el año 2030 el plazo de cumplimiento de la hoja de ruta más ambiciosa de sus 165 años de historia para hacer frente a estos desafíos para los que una empresa pública que gestiona un recurso básico para la vida y el desarrollo de millones de personas nunca imaginó que se enfrentaría: escasez de agua, fenómenos meteorológicos extremos o incrementos de población, entre otros.

La puesta en marcha del Plan Estratégico en 2018 marca el inicio por parte de Canal del despliegue de **10 Líneas Estratégicas,** cada una de las cuales nace para dar respuesta a los grandes retos de modernización y sostenibilidad. Para ello, definimos una misión:

**“Cuidamos nuestra Comunidad gestionando el agua de todos con transparencia, eficiencia y sostenibilidad”**

Gracias a los valores centrales en los que se apoya la empresa, que son: **compromiso, cercanía, transparencia, excelencia y sostenibilidad,** tenemos la responsabilidad de seguir gestionando, con los recursos de todos, un recurso de todos, y seguir siendo un orgullo para los más de 6 millones de madrileños que a diario abren sus grifos para obtener el agua de Madrid, el agua de Canal.

No solo por su impacto en la población, sino por su carácter y vocación 100 % pública, Canal refleja en su Plan el fiel compromiso con los **17 ODS** a través de sus más de 100 acciones, 45 planes y 10 líneas que, con el Plan Estratégico, espera cumplir en 2030. Es, por tanto, responsabilidad de Canal asegurar la sostenibilidad en su gestión y operación.

Esta vocación nace en el año 2006, cuando Canal se adhiere a la fundación de la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que lidera el cumplimiento de la agenda 2030 en España. Esta organización recomienda seguir cinco pasos para que una empresa contribuya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de una manera eficaz y transparente. Hemos agrupado internamente estos cinco pasos en dos fases: **integración estratégica e integración operativa.**

Durante el primer año del Plan, en 2018, comunicamos públicamente el compromiso de Canal con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** estableciendo una relación entre sus **Líneas Estratégicas** y los ODS a los que beneficiaban.

1 Conocer los ODS

2 Definir los ODS prioritarios

3 Establecer metas e indicadores

Integración estratégica

4 Integrar

5 Comunicar y reportar

Integración operativa



En 2019 hemos logrado un gran avance en la fase de integración estratégica, que comprende dos pasos: **priorización** de objetivos y **cuantificación** de las metas. Nos hemos propuesto finalizar esta fase en 2020.

Durante los próximos años continuaremos impulsando proyectos e incluiremos los indicadores de sostenibilidad en el seguimiento de la estrategia.

Esta metodología permite a la empresa apostar por la sostenibilidad de manera transparente, ya que todos los resultados serán publicados con la misma frecuencia que los avances del Plan Estratégico.

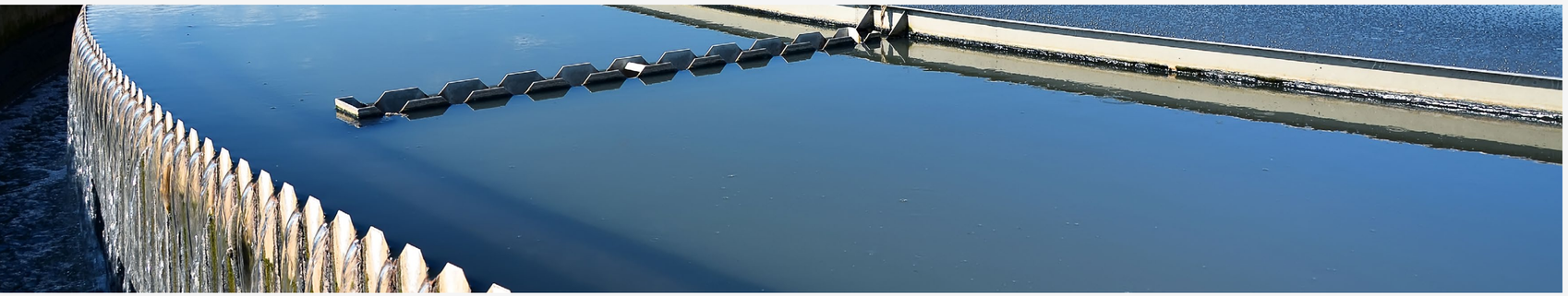
## El proceso de priorización

Sin duda, el **ODS #6: Agua limpia y saneamiento** es, por su naturaleza, el objetivo de desarrollo sostenible más vinculado con la actividad de Canal. Sin embargo, el agua, en sí misma es, a su vez, la herramienta para lograr el cumplimiento del resto de los ODS: pobreza, hambre cero, agua submarina, infraestructuras, energía, etc.

Conscientes del impacto que las grandes empresas del agua pueden tener, no solo en el ODS que les aplica (#6), sino también en el resto de Objetivos de Desarrollo Sostenible, en 2019 iniciamos dos procesos paralelos para definir sus objetivos prioritarios:



- **Priorización interna** ligada a la estrategia de Canal de Isabel II.
- **Priorización externa** junto al grupo de empresas del agua europeas: *European Benchmarking Co-operation (EBC).*



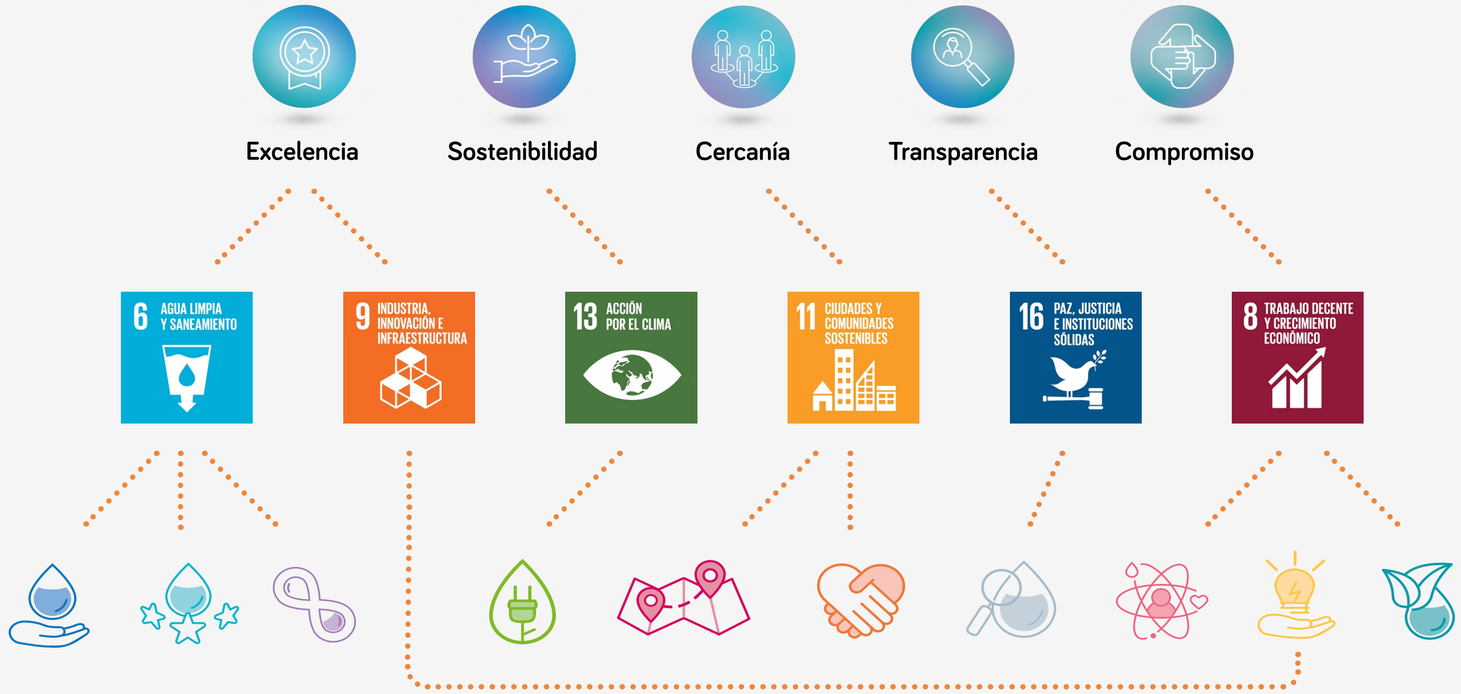
PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

## PRIORIZACIÓN INTERNA A TRAVÉS DE LA ESTRATEGIA

Como ya se ha mencionado, el Plan Estratégico se fundamenta en cinco valores y se articula en 10 Líneas Estratégicas. Nuestro objetivo es que, integrando la sostenibilidad en la estrategia, se puedan impulsar **acciones sostenibles** en todas sus áreas de actividad. De esta manera, lograremos una **sostenibilidad transversal.**

Para lograrlo, se ha desarrollado el proceso de priorización interna, que ha consistido en encontrar el mínimo conjunto de objetivos que cumpla la condición de representar esos cinco valores y 10 Líneas Estratégicas.

Se ha partido de la premisa de que el número de ODS prioritarios fuese mayor que el número de valores que representan a la empresa (cinco) y menor que el número de líneas estratégicas que desarrolla (diez). A partir de esa premisa, se han buscado las relaciones más destacables entre estos tres elementos (valores, ODS y líneas).



## PRIORIZACIÓN CONJUNTA A NIVEL INTERNACIONAL

En paralelo, esta priorización interna se complementó con el proceso de **definición de indicadores relevantes** para la consecución de los ODS en el sector del agua, a través de la creación de un grupo de trabajo liderado por el *European Benchmarking Co-operation* donde, junto con otras empresas líderes del sector como **Berlín, Ámsterdam, Helsinki, Bristol o Malmö,** entre otras, con las que compartimos los mismos anhelos de sostenibilidad. Estas compañías son, a su vez, motor del desarrollo económico de la Unión Europea ya que contribuyen, al igual que Canal, a la mejora de la calidad de vida de la sociedad en las grandes capitales del viejo continente.




Primera sesión para definir los indicadores relevantes para la consecución de los ODS para empresas del sector del agua en Europa en Malmö, Suecia (septiembre 2019).

Durante este proceso se ha conformado un grupo de trabajo que, a lo largo de varias sesiones, ha definido los objetivos prioritarios para las empresas del sector del agua en Europa, así como los indicadores clave para medir el desempeño y su contribución.

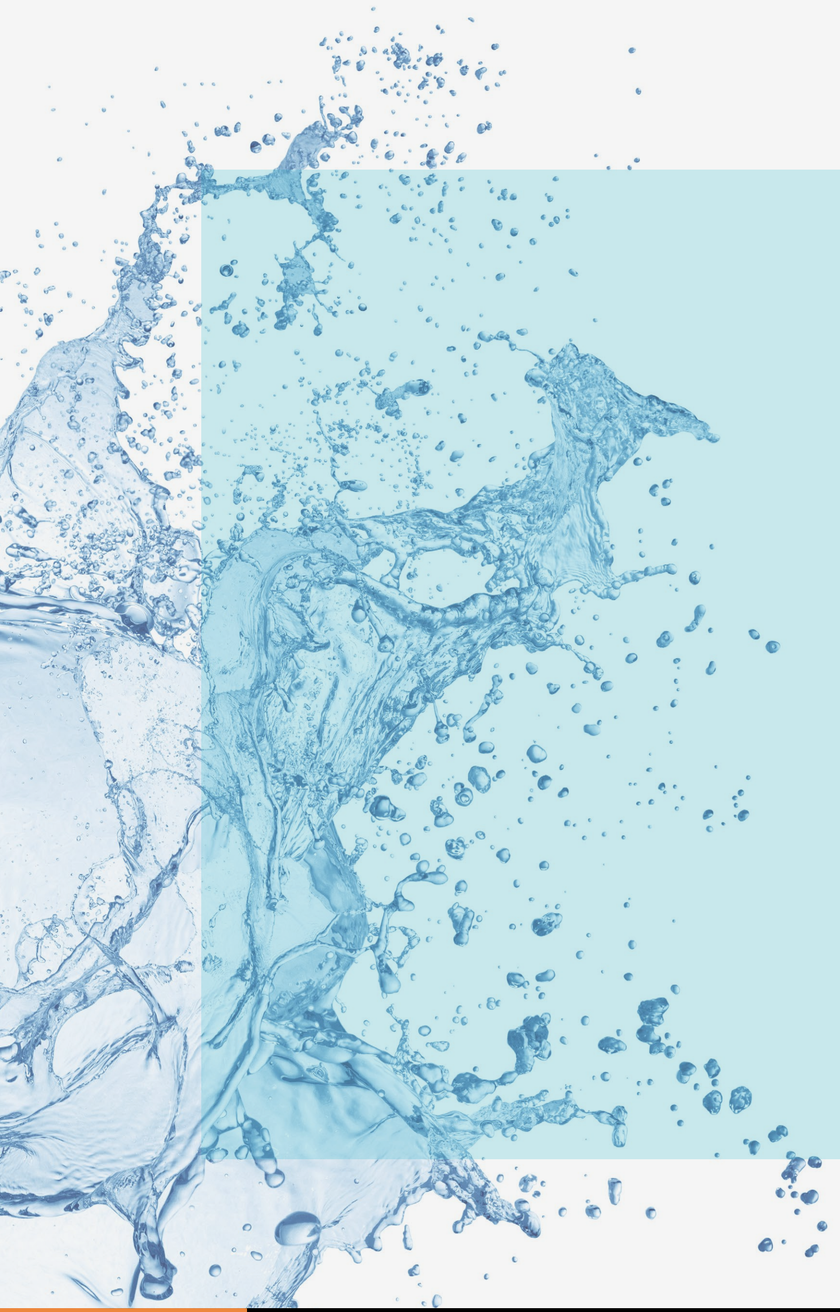
## RESULTADO FINAL

El objetivo de priorizar no es otro que el de poder generar un mayor impacto, es decir, centrar todo el potencial de la empresa en aquellas acciones que puedan alcanzar una mayor influencia. Durante 2019, hemos iniciado el despliegue a nivel interno y externo para poder cuantificar y presentar los primeros resultados durante el próximo año. Todo este proceso fue presentado durante la **COP25** en la sesión de apertura del *site event* de las Naciones Unidas, donde aprovechamos la ocasión para anunciar públicamente nuestro compromiso de lograr el 100 % de cumplimiento en 2030.



Presentación de la estrategia de Canal para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante la COP 25 en Madrid (diciembre 2019).

Nuestra labor e implicación con la sostenibilidad durante este año, ha sido reconocida por varios organismos involucrados en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, como la Red Española del Pacto Mundial que pubicó en su web el Plan de Generación Limpia como ejemplo de **buena práctica,** o el **Premio Madrid Subterra,** que fue entregado durante la celebración de la COP25, evento para el cual repartimos más de 20.000 botellas recargables en fuentes instaladas para ello.



# Participación en la COP25

Hemos participado de forma activa en la **Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25).** A través de diversas actividades, hemos mostrado los proyectos de adaptación y mitigación del cambio climático y nuestro compromiso medioambiental y con el desarrollo sostenible.

Además, se ha impulsado el consumo de agua del grifo en la Conferencia, repartiendo entre todos los asistentes 20.000 botellas de vidrio, reciclables y reutilizables con el lema #deMadridydelGrifo, e instalando cerca de una veintena de fuentes en Ifema para fomentar el consumo de agua del grifo y la reducción de plásticos de un solo uso.

La zona azul fue el espacio administrado por las Naciones Unidas en el cual tuvieron lugar las sesiones de negociación de la 25ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25).




En ella, la consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid, Paloma Martín, el vicepresidente ejecutivo de Canal, Rafael Prieto, y el subdirector de Estudios y Programas, Fernando Arlandis, intervinieron en la mesa

"Indicaciones clave de desempeño para la implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las empresas europeas de gestión del agua".

En esta misma mesa se analizó y comunicó el compromiso y la vinculación estratégica de Canal de Isabel II con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

La zona verde fue el espacio destinado a promover la lucha contra el cambio climático en la sociedad civil. En ella, compartimos la experiencia y la visión para adaptar la gestión del agua en la Comunidad de Madrid a los futuros escenarios del cambio climático, exponiendo algunos de los planes, como la búsqueda de la eficiencia energética, el desarrollo de energías limpias y la utilización de técnicas de drenaje sostenible.

El compromiso con la divulgación de acciones sostenibles se extendió en estas mismas fechas a la organización de visitas guiadas a algunas instalaciones y de la jornada: "Agua y cambio climático: la experiencia de Madrid".













PARA MAYOR DETALLE, PUEDES CONSULTAR ESTA WEB

# 2.2. Resultados del Plan Estratégico en 2019

Nuestro Plan Estratégico cumple su segundo año tras la presentación en 2018. Durante este ejercicio, el balance ha sido mejor que el primer año de implantación, con un grado de cumplimiento global del **95 %** respecto a los objetivos marcados.

El **Plan Estratégico 2018-2030** representa la ambiciosa hoja de ruta de Canal para afrontar los retos de la próxima década. En un contexto social marcado por la creciente concienciación en materia de sostenibilidad, Canal se marca el objetivo de ser empresa de referencia en el sector del agua y motor de la Comunidad de Madrid.

2018 fue el año de arranque de este plan estratégico y en él dimos comienzo a proyectos de **gran ambición,** como la renovación de nuestro parque de contadores por contadores inteligentes, la adaptación de nuestra garantía de suministro a los escenarios de cambio climático o la creación de un Centro de Estudios avanzados del Agua, en el que se formen los profesionales del agua del futuro. Todo ello marcado




PUEDES CONSULTAR INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO EN NUESTRA PÁGINA WEB

por una fuerte componente innovadora ya que, de forma transversal a toda la empresa, la **innovación** se ha convertido en una seña de identidad de nuestros proyectos.

Este año 2019, no solo hemos consolidado los proyectos iniciados en 2018, también hemos arrancado el resto de los desafíos que planteábamos en nuestro plan. Cabe destacar el esfuerzo por poner al **cliente en el centro de la empresa** a través del modelo de **experiencia cliente** que hemos puesto en marcha. Con medidas como la ventanilla única o nuestra nueva Carta de Compromisos, trabajamos para generar una relación cercana y transparente con los ayuntamientos y con todos los madrileños.

## La influencia del clima

En diciembre tuvimos la ocasión de mostrar al mundo nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La **cumbre del clima COP25** celebrada en Madrid fue el escenario perfecto para comunicar que vamos a adaptar el suministro de agua de la Comunidad a los complicados retos que plantea el cambio climático.

Desafortunadamente, el año 2019 nos ha ofrecido una **situación climatológica anómala,** con una primavera radicalmente seca, que bien podríamos entender como un simulacro de los escenarios que están por llegar como consecuencia del calentamiento global.

Esta falta de lluvia, unida a las altas temperaturas, han limitado significativamente la disponibilidad del recurso hídrico. A su vez, la demanda de agua por parte de los consumidores se ha visto incrementada por esos mismos factores poniendo en riesgo el abastecimiento de agua. Ante este complejo escenario 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.

El cuadro de indicadores del Plan Estratégico nos ha permitido analizar cuáles han sido las consecuencias de esta situación sobre nuestro desempeño. Una de las conclusiones ha sido que el **consumo energético** necesario para dar respuesta al estrés hídrico ha sido mayor que el esperado, contrarrestando nuestras medidas de eficiencia energética. Este incremento de la demanda energética pone a prueba nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de las emisiones de $CO_2$ a la atmósfera, retos que sin duda debemos afrontar durante los próximos años para cumplir con la Agenda 2030.

**1 PLAN-25**
Reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante

**2 PLAN RED**
Sustitución de redes obsoletas para la mejora de la calidad del agua

**3 PLAN 365 DÍAS DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO**
Recuperación del servicio en condiciones de normalidad en un periodo máximo de 12 horas

**4 PLAN DE GENERACIÓN LIMPIA - 0 KILOVATIOS**
100 % de autoconsumo de fuentes renovables o de alta eficiencia

**5 PLAN SANEA**
100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores

**6 PLAN *SMART-REGION***
100 % de los contadores inteligentes en la Comunidad de Madrid

**7 OBSERVATORIO DEL AGUA**
100 % operativo en 2019

**8 CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS DEL AGUA**
Formación Profesional Dual en Agua y Máster del Agua

**9 PLAN INNOVA 100**
100 proyectos innovadores o de investigación viables en 2022

**10 CONGELACIÓN DE TARIFA 2019**
0 % de incremento de las tarifas domésticas, industriales y comerciales hasta 2019

# 2.3. Nuestros grupos de interés

Consideramos esencial mantener un **contacto continuo** con los 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 se conciben como parte de nuestra responsabilidad como empresa pública.

Entre nuestros principales grupos de interés, se encuentran:

- Los **organismos reguladores:** la Unión Europea, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- El **Gobierno,** la **Asamblea de la Comunidad Autónoma de Madrid** y los seis grupos parlamentarios en ella representados (PP, PSOE, Ciudadanos, Unidas Podemos, VOX y Más Madrid).
- Nuestros **accionistas:** la Comunidad de Madrid y los 111 ayuntamientos que forman parte de nuestro accionariado.
- Los **clientes y usuarios:** ayuntamientos de los municipios a los que servimos, así como los clientes y usuarios domésticos, comerciales e industriales; los grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios.
- Los **socios de negocio:** los empleados de nuestra empresa, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- Otras **empresas del sector** con las que colaboramos, así como las asociaciones del sector en las que participamos de forma activa (AEAS, AGA, EUREAU, EBC e IWA).
- La **sociedad** en general, con especial interés en determinados sectores y agentes de esta, como son:
  - La comunidad escolar (docentes y alumnos) con los que se relaciona a través de las actividades de Canal Educa.
  - Las entidades que gestionan las expectativas de nuestra sociedad (las ONG, fundaciones y entidades con las que colabora).



  - 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 del sector.
  - Los gestores y responsables de la protección y mejora de nuestro entorno medioambiental.




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

**Clientes y usuarios:** además del envío bimestral de la factura tenemos un contacto muy fluido a través de nuestras oficinas comerciales y campañas telefónicas. Adicionalmente, contamos con una encuesta de satisfacción de clientes en la que se contacta con ellos para conocer su opinión sobre nuestros servicios.

**Empleados:** mantenemos una relación permanente con los empleados a través del contacto personal y de las nuevas tecnologías. Una muestra notable de ello es la actualización diaria de la intranet *Canal&Tú* en Canal de Isabel II, en la que se incluyen todas las novedades que afectan a la vida diaria de la empresa. Además, se mantienen reuniones constantes con los representantes de los trabajadores a través del Comité de Empresa o en otros foros temáticos como las reuniones en materia de formación, horas extraordinarias o el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Proveedores:** también mantenemos un contacto constante y fluido con nuestros proveedores. Diariamente, a través de sus consultas telefónicas, por correo electrónico y por la web, la gestión de ofertas, pedidos menores y reclamaciones a través de nuestro sistema web SRM y de nuestra ERP SAP, además del trato directo que necesariamente tiene cada uno de los servicios que trabajan con ellos. Anualmente, contactamos con nuestros proveedores a través de la circularización de saldos necesaria para la auditoría de cuentas anuales, y también al realizar la encuesta anual de satisfacción.

**Accionistas:** la Junta General es convocada por el órgano de administración (Consejo) cuando lo considera conveniente para los intereses sociales. La Junta General ordinaria, previamente convocada al efecto, se reúne dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio, para, en su caso, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.

Con el **resto de sus 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, en 2019 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.

Con el fin de potenciar una comunicación fluida con los grupos de interés, Canal de Isabel II utiliza los canales de comunicación que tiene a su 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 en Canal de Isabel II

| Canal de comunicación | Comunicación interna | Comunicación externa | | |
|---|---|---|---|---|
| **PERSONAL O PRESENCIAL** | Reuniones.<br>Formación y sensibilización.<br>Actividades de ocio y deporte para los empleados y sus familias. | Oficinas centrales de la empresa.<br>Oficinas comerciales de atención al cliente.<br>Servicio de atención al cliente.<br>Defensor del Cliente. | Visitas organizadas a las instalaciones.<br>Campañas educativas (Canal Educa).<br>Áreas recreativas y de deporte.<br>Participación y organización de congresos, foros y otros encuentros. | Actividades de la Fundación Canal.<br>Junta General de Accionistas.<br>Oficina de atención al accionista. |
| **TELÉFONO, FAX, CORREO** | Teléfono, fax, correo ordinario.<br>Buzón de sugerencias. | Teléfono de atención al cliente.<br>Teléfono de atención a proveedores. | Teléfono de contacto de las iniciativas educativas. | Defensor del Cliente.<br>Mensajes en la factura. |
| **INTERNET** | Intranet corporativa.<br>Blog de I+D+i | Oficina virtual de atención al cliente.<br>Página web de la empresa.<br>Portal de transparencia.<br>Portal del accionista.<br>Página web de Canal Educa.<br>Página web de Canal Voluntarios. | Página web de la Fundación Canal.<br>Canal en YouTube.<br>Canal en Instagram.<br>Canal en LinkedIn.<br>Perfil en Facebook<br>Redes sociales de la Fundación Canal. | Aplicación móvil de Canal de Isabel II para Android y iOS.<br>Revista de empresa *Canal&tú*<br>Blog de Canal de Isabel II |
| **PUBLICACIONES E INFORMES TÉCNICOS** | Informes y comunicados internos.<br>Revista interna dirigida a los empleados. | Envío de información personalizada a los clientes.<br>Informe Anual de Canal de Isabel II. | Publicaciones de las empresas.<br>Publicaciones de la Fundación Canal.<br>Cuadernos de I+D+i | |
| **MEDIOS: TV, PRENSA, RADIO, ETC.** | | Notas de prensa.<br>Convocatorias a los medios.<br>Sala de prensa en la web. | Campañas de concienciación dirigidas a la población (Súmate al Reto del Agua). | |



# 3

# NUESTRO DESEMPEÑO EN 2019 Y LOS RETOS FUTUROS

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

Durante el año 2019, tal y como hemos explicado anteriormente, nos hemos implicado muy especialmente en la **medición del desempeño** de Canal con el Desarrollo Sostenible y su impacto gracias a la puesta en marcha de todos los planes y acciones de nuestro Plan en el ámbito de la economía circular o la lucha contra el cambio climático, entre otros.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante 2019 para cada uno de los ODS que previamente hemos priorizado en un ejercicio de transparencia y comunicación de una empresa comprometida con el medio ambiente, el crecimiento económico y la generación de valor social en todas los lugares donde operamos.

Si bien el ODS número 6 **“Agua limpia y saneamiento”** es, por defecto, el que nos aplica como empresa del sector del agua, el resto de actividades que llevamos a cabo y las externalidades generadas nos permiten contribuir también al resto de objetivos de desarrollo cuyo cumplimiento esperamos lograr en el año 2030, tal y como nos hemos comprometido durante la Cumbre del Cambio Climático celebrada este año en Madrid.



# #6 Agua limpia y saneamiento: *el agua de todos los madrileños*

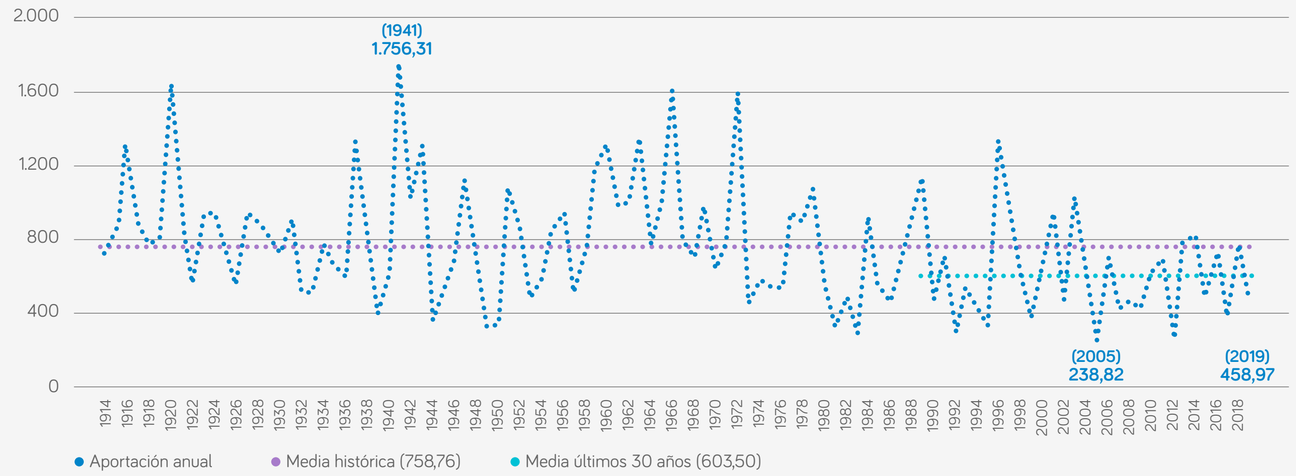
La principal responsabilidad de Canal de Isabel II es asegurar el abastecimiento de agua actual y futuro a todos nuestros usuarios. Para ello, necesitamos contar con infraestructuras y herramientas adecuadas que nos permitan gestionar el recurso de una forma eficiente y sostenible.

## Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad

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

En el caso de la Comunidad de Madrid, ya estamos sufriendo alguno de estos riesgos. Así lo ponen de manifiesto, por ejemplo, la **reducción de un 20 %**

**APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES DE CANAL (1914-2019)** (MILLONES DE $M^3$ ANUALES)



**de las aportaciones** medias de agua a nuestros embalses en los últimos treinta años respecto de la media histórica desde 1914.

Los escenarios publicados sobre la evolución del clima en España hasta 2050 hacen temer que esta circunstancia se agrave en el futuro. Por tanto, será necesario realizar las **inversiones necesarias** y buscar las mejores **alternativas de abastecimiento** que permitan afrontar este importante reto.

A pesar de las menores aportaciones, en los últimos doce años, Canal ha sabido hacer frente a un gran **incremento poblacional** con la misma capacidad de embalse. Nuestra población abastecida en la Comunidad de Madrid ha pasado de 5,74 millones de habitantes, en el año 2002, a 6,44 millones de habitantes en 2019; esto supone un incremento del 12 % en diecisiete años.

Afrontar este reto supone actuar en varias vías buscando soluciones con la captación de recursos alternativos, nuevas infraestructuras, las políticas de fomento del ahorro de consumo, la eficiencia en la gestión del recurso y la extensión del suministro con agua regenerada para usos compatibles.

## Fuentes de suministro alternativas

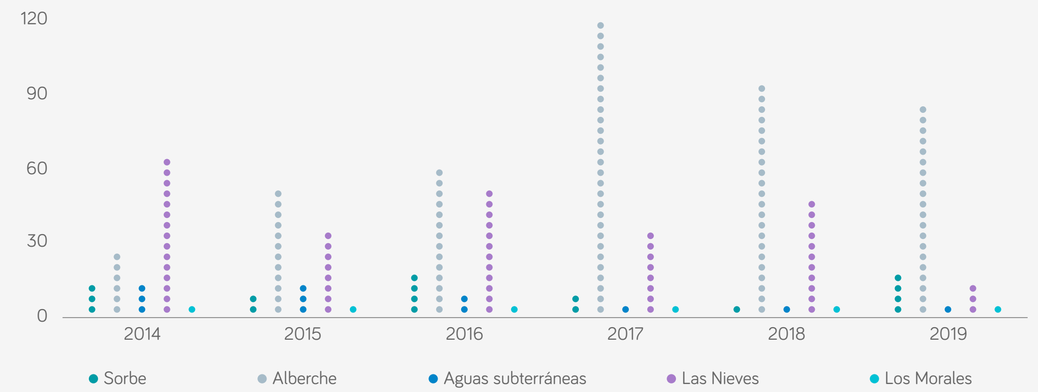
En el ámbito del abastecimiento, nuestro objetivo es contar con más recursos que nos permitan mitigar el efecto del **descenso de las aportaciones naturales** y, por otra parte, disponer de instalaciones que nos permitan operar con suficiente flexibilidad desde las fuentes de suministro de que disponemos.

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

Canal tambien cuenta con la posibilidad de obtener **aguas subterráneas** a través de la explotación de sus 78 pozos, una reserva estratégica para situaciones de sequía.

Por otra parte, se ha potenciado el aprovechamiento del **río Guadarrama** en los últimos años, trasvasando agua al embalse de Valmayor mediante el azud de Las Nieves. También contamos con la posibilidad de

**UTILIZACIÓN DE RECURSOS ADICIONALES A LAS APORTACIONES EN LOS EMBALSES DE CANAL EN EL PERIODO 2014-2019** (MILLONES DE METROS CÚBICOS ANUALES)



obtener agua del río Sorbe utilizando el azud del Pozo de los Ramos, que comunica con el Canal del Jarama.

Asimismo, contamos con la **ETAP del Tajo,** que permite desde 2010 poner a disposición de los madrileños recursos de dicho río gracias a las tecnologías más avanzadas.

Todas estas actuaciones permiten mejorar la **comunicación entre los sistemas** de abastecimiento de la Comunidad de Madrid, mejorando la flexibilidad de la operación del sistema y nuestra capacidad de garantizar la disponibilidad de agua para los usuarios. En 2019, un año especialmente seco, el volumen derivado de otras captaciones ha sido de 57,35 millones de metros cúbicos, lo que ha supuesto algo más del doble respecto al año 2018 (29,16 millones de metros cúbicos).



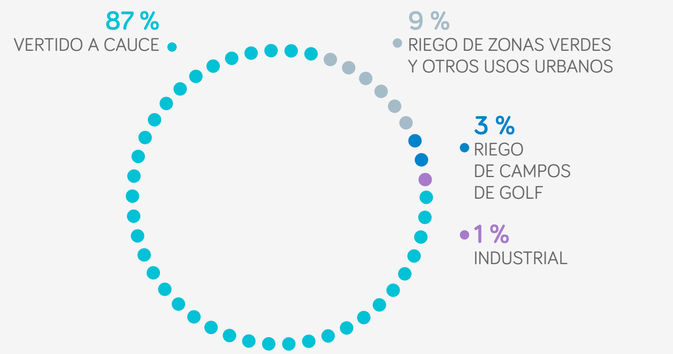
## Plan de reutilización: la alternativa definitiva

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 algunos usos industriales.

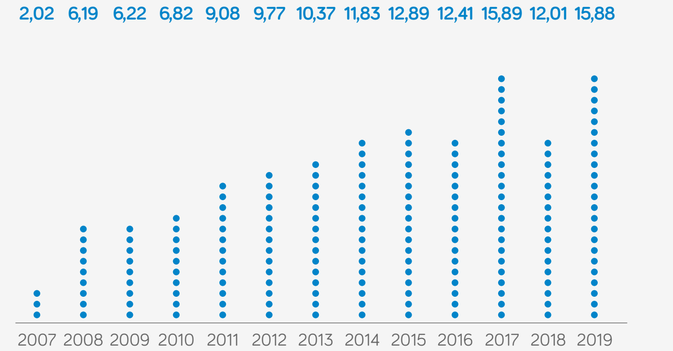
Mediante el mayor uso del agua regenerada conseguimos **reducir la presión** sobre los recursos almacenados en nuestros embalses, lo que supone una gestión más racional y sostenible del recurso.

Al concluir 2019, Canal gestionaba 25 plantas de regeneración, más de 650 kilómetros de redes de reutilización y 64 depósitos de agua regenerada. Con estas infraestructuras, se prestaba servicio a 24 municipios y a 11 campos de golf con agua regenerada, con una superficie total de 789 hectáreas, así como a la industria (International Paper) y a otras 11 entidades. Gracias a los convenios firmados con los municipios, 323 parques y zonas verdes de la región se riegan con agua regenerada (un total de 1.767 hectáreas).

**DISTRIBUCIÓN POR USOS DEL AGUA REGENERADA PRODUCIDA EN 2019**




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



Durante 2019, hemos regenerado para su posterior reutilización en nuestras plantas un total de **15,88 millones de metros cúbicos** de agua, un 31 % más que en 2018.



## Lucha contra el fraude

Canal cuenta con un área específica dedicada a combatir el fraude. 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 por terceras personas; ocasionalmente, se cede a otras áreas de Canal el resultado de la actuación al entenderse que ese caso pueda ser de su competencia, por sus especiales características.

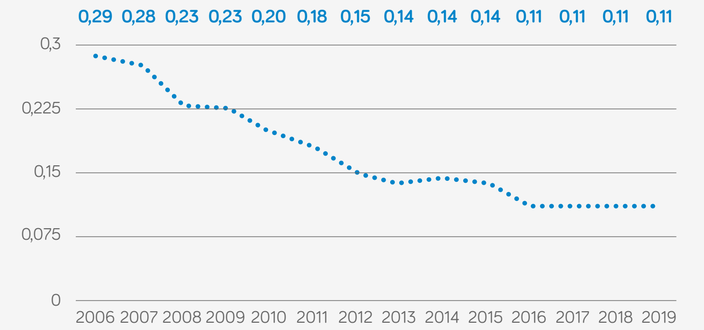
A lo largo del año 2019, fruto del trabajo realizado, se han detectado fraudes que suponen más de **5,40 millones de metros cúbicos de agua** y se ha conseguido recaudar **796.576 euros** mediante su adecuada gestión. Además, se han realizado 759 condenas de acometidas fraudulentas y se han negociado y firmado 326 contratos para regularizar situaciones fraudulentas.

## La eficiencia de nuestra red

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

La política de renovación y mejora de la red de distribución, que en los últimos 3 años ha supuesto una **renovación media** de más de **146 kilómetros anuales** (184 en 2019), tiene entre sus fines reducir

**ÍNDICE DE ROTURAS EN LA RED**
(NÚMERO DE ROTURAS ANUALES POR KM DE RED)



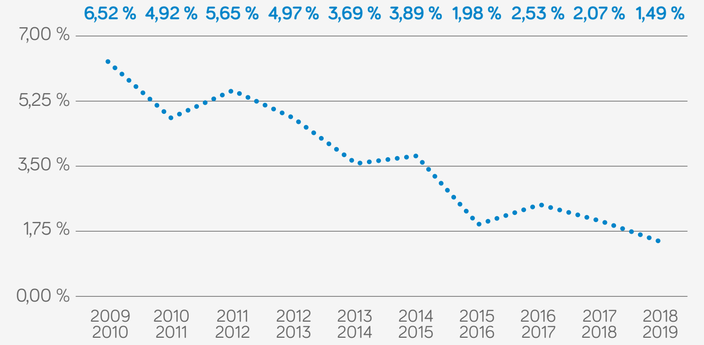
al mínimo las pérdidas de agua por fugas y roturas y disminuir los daños a terceros por inundaciones. El esfuerzo que históricamente ha realizado Canal se ha plasmado en una mejora significativa de nuestros índices de roturas de los últimos 14 años con una **reducción de roturas en tubería** del 62 %. Todo ello a pesar del crecimiento de la red y de la incorporación en 2012 de redes de nuevos municipios con una conservación deficiente.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza Canal se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de la red de Canal. De este modo, las **pérdidas reales** en aducción y distribución provocadas por las fugas, roturas y averías en la red de suministro así como las **pérdidas ocultas** por errores de medida, fraudes y consumos no medidos se han reducido en los últimos años.

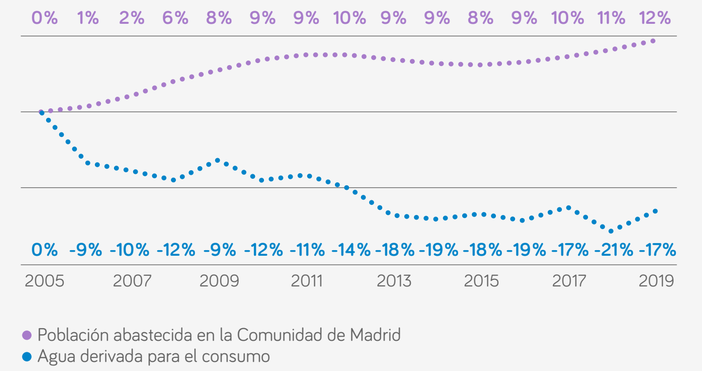
Los **autoconsumos de agua** necesarios para prestar el servicio a los madrileños a lo largo del último año hidrológico 2018/2019 se han situado en 4,83 millones de metros cúbicos, el 0,97 % del agua derivada para el consumo por Canal.



**PÉRDIDAS OCULTAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN**
(% SOBRE EL AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO POR AÑO HIDROLÓGICO)




**EVOLUCIÓN DEL USO DEL RECURSO VS. POBLACIÓN ABASTECIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID**
(EN % RESPECTO AL AÑO 2005)



# EMISSÃO:
## impulsando el sector del agua en Brasil

**Emissão S.A.** es la empresa del Grupo Canal en Brasil dedicada a la realización de obras e infraestructuras en general. También realiza actividades de gestión de residuos y descontaminación así como la lectura informatizada de contadores.

En un país en el que el acceso al agua supone un gran problema para la mayor parte de la población, Emissão tiene el gran reto y a la vez, oportunidad, de participar en la construcción y desarrollo de **infraestructuras básicas** no solo de abastecimiento y distribución sino también de saneamiento, cuyo acceso afecta al 50 % de la población.

En 2019, los principales proyecto de Emissão se han desarrollado en **Brasilia**, en **Río de Janeiro** y en varios municipios del estado de **Bahía**.





## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Objetivo estratégico

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.

El año 2019 ha estado marcado por una **meteorología adversa** que ha provocado también cambios en los hábitos de consumo de agua. En este sentido, si el verano se ha visto marcado por unas temperaturas más moderadas que en años anteriores; la primavera ha sido cálida y muy seca, lo cual ha supuesto una temporada de riegos anormalmente larga. Como consecuencia, la desviación al alza de lo establecido en el plan estrella ***PLAN -25*** cuyo objetivo es la optimización del consumo para lelgar a los 127 litros/habitante/día en 2030, ha sido superior a la establecida para un año cálido típico, cerrando, 2019, en **206 l./hab./día.** Es el segundo mejor dato del periodo 2005-2019 (el récord fue el año pasado) aún habiendo sido un año seco con aportaciones muy por debajo de la media en este periodo.

No obstante, esta misma circunstancia ha supuesto un aumento del uso del **agua regenerada**, alcanzando una producción para riegos y usos industriales de **16 hm³**, un 33 % más que en 2018. Asimismo, se han conseguido un rendimiento de los tratamientos terciarios del 95,89 %, con lo que se ha vertido a cauce 101,77 $hm^3$ de agua depurada con una calidad muy superior a la exigida.

Por su parte, las actuaciones encaminadas al aumento de la **eficiencia del agua no controlada** han conseguido un nuevo valor récord de **13,58 %**, 0,62 puntos por debajo del valor de 2018. Esta cifra tan significativa se ve empañada por el aumento del consumo anteriormente mencionado, con un resultado en términos absolutos de una mejora de aproximadamente 1 $hm^3$, equivalente al consumo de más de 12.000 personas.

CONSULTA MÁS DETALLES SOBRE LOS RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO EN ESTE ENLACE

## LE01 - ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO

### LE01 - Población abastecida por ahorro de agua

**39.761 personas**
Obj.: 76.253 personas

Consumo evitado: 13 $hm^3$ (**172.747 personas**).

### PE01 - Agua derivada per cápita al día

**206 l./hab./día**
Objetivo según promedio (últimos 3 años): 206,5 l./hab./día

Cumplimiento respecto al promedio: **100 %**

### PE 1.1 - Asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes

PE 1.1 - Grado de automatización de la explotación

**33,8 % automatizado**
Obj.: 40 % automatizado

Cumplimiento: **66 %**

### PE 1.2 - Extender y fomentar el consumo de agua regenerada

PE 1.2 - Porcentaje de uso de los terciarios

**95,9 % de su capacidad**
Obj.: 95,4 % de su capacidad

Cumplimiento: **100 %**

### PE 1.3 - Asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda

PE 1.3 - Agua no controlada

**13,58 % del volumen derivado para consumo**
*12,53 % sin aducción*
Obj.: 13,5 % del VDC

Cumplimiento: **89 %**



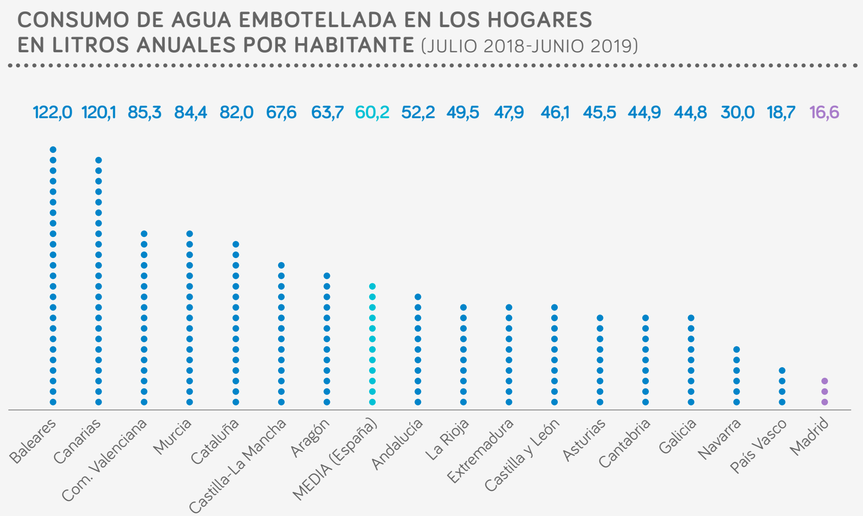
# Asegurando la calidad: la mejor agua de España

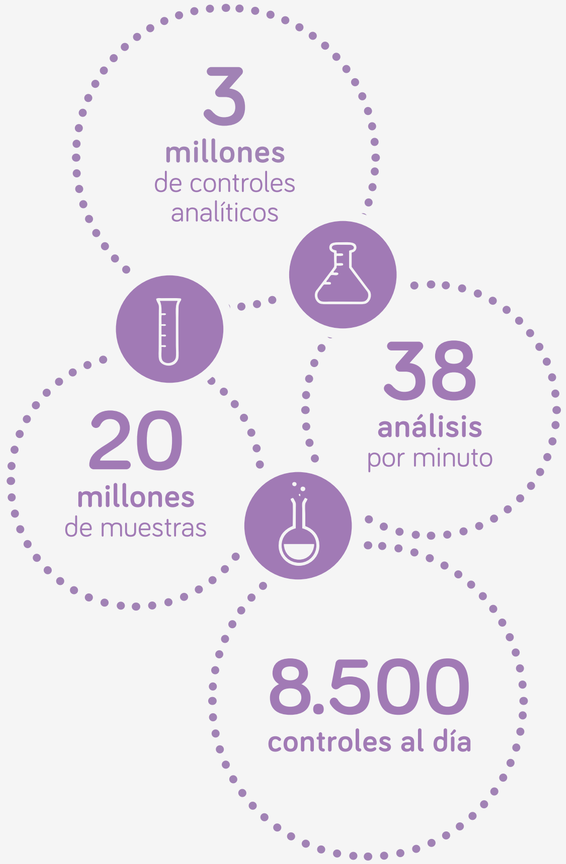
La calidad del agua que sirve Canal de Isabel II a los madrileños es una de las señas de identidad de la Comunidad de Madrid.

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 (17,04 litros por habitante y año) es un 71,76 % menor que la media española (60,34 litros por habitante de julio de 2017 a junio de 2018).

Las causas de dicha calidad son múltiples. Contamos con una **excelente materia prima** en el origen (nuestros embalses y captaciones), adecuados y avanzados **sistemas de tratamiento** y el gran esfuerzo que realizamos para preservar y mantener la **calidad de las aguas**.






## Garantizando la calidad del agua

Con el objetivo de garantizar 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 cuatro laboratorios integrados 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 2019, Canal de Isabel II ha realizado más de **3 millones de muestras** de calidad de las aguas y ha realizado más de **20 millones de controles analíticos** para asegurar la calidad del servicio. Ello supone más de **8.500 controles al día** y realizar **38 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, estando el mayor porcentaje de agua superficial captada clasificada en los niveles de calidad más altos, establecidos por la legislación vigente.

## Vigilancia del agua distribuida

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

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

El sistema de toma de muestras manual se complementa con una red de **57 Estaciones de Vigilancia Automática (EVA),** instaladas en salidas de ETAP, grandes depósitos y nudos más importantes del abastecimiento. Todas 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, al Centro de Control.




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

## Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas

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

Para ello, Canal de Isabel II dispone de un **Laboratorio de Aguas Depuradas.** Situado en Majadahonda, tiene una extensión de más de 2.200 metros cuadrados y está equipado con un laboratorio fisicoquímico, un laboratorio de microbiología, otro de análisis de contaminantes orgánicos y otro de metales y muestras sólidas, una sala de incubación y una sala de datos y microscopía, entre otras instalaciones. Además, disponemos de otros tres laboratorios para el análisis de las aguas residuales en algunas de nuestras EDAR.

Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de alertas permanente mediante una **red de Estaciones de Vigilancia Automática (EVA),** 95 para aguas depuradas y 60 para aguas regeneradas, que también utilizamos para un estricto control del agua depurada desde su entrada en las EDAR hasta su devolución a los ríos, y para el control del agua de las redes de reutilización.

## Cumplimiento de la normativa vigente en materia de aguas para consumo

En el año 2011, Canal obtuvo por primera vez de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) la acreditación según norma **UNE-EN ISO/IEC 17025** para la realización de análisis fisicoquímico y microbiológico, de los laboratorios central, de la Povéda en Arganda y de 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 los laboratorios de Canal 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 nuevo laboratorio para análisis de aguas de consumo de Collado Villalba para reforzar el control del agua de consumo en el noroeste de la Comunidad de Madrid.

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

Durante 2019, el grado de cumplimiento del agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas para el protocolo de autocontrol, ha sido del **93,81 %.**



## Seguimiento en el Plan Estratégico

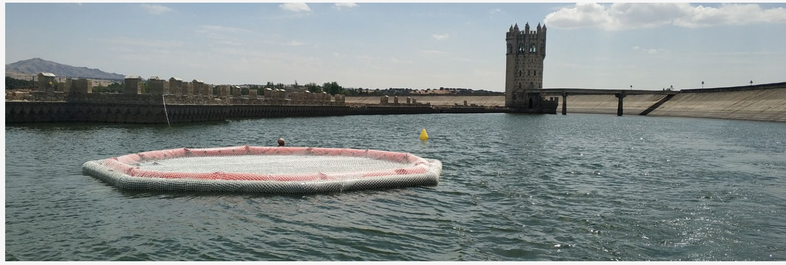
### LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Objetivo estratégico

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

En la línea 2 de nuestro plan destacamos los siguientes proyectos que hemos llevado a cabo en 2019 para seguir garantizando la mejor calidad del agua:

- Se han **monitorizado 50 aliviaderos** de la red de alcantarillado que vierten a los cauces receptores de los embalses.
- Se ha analizado la forma de mejorar el funcionamiento de la toma de la **presa de Manzanares**.
- Se han instalado unos **limnocorrales** para investigar cómo afecta las bolas de sombra a la calidad del agua.
- Se han realizado **mejoras en los tratamientos convencionales** (purgas decantadores estáticos en ETAP de Colmenar y nuevos sistemas de lamelas en ETAP Majadahonda) y se han colocado paneles flotantes en decantadores en la ETAP de Navacerrada, con el objeto de mejorar la calidad del agua decantada.
- Se han instalado **87 nuevas EOMs** (estaciones oficiales de muestreo): en diferentes puntos de la red, disponiendo así de una mayor cantidad de datos relativos a la calidad del agua. Muchas de ellas permiten disponer sensores para la monitorización de la calidad en tiempo real.



- Se ha establecido un **sistema de recloradoras** para el mantenimiento del nivel de cloro en la red. Preparación a su vez de un concurso de mantenimiento y explotación de las recloradoras gestionadas por Canal.
- Se ha licitado el contrato 102/2018 **“Renovación de la red de abastecimiento de Canal de Isabel II, S.A.”** en el que se prevé la renovación de 1.200 km de tuberías.
- Se ha efectuado una limpieza de tuberías mediante tecnología **“swabbing”**.

## LE02 - GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

### LE02 - Conformidades totales en la red de distribución

**99,8 % conformes**
Obj.: 99,8 % conformes

Cumplimiento respecto objetivo 2019: **100 %**

### PE02 - Porcentaje de tubería según norma interna Canal respecto al total de la red de abastecimiento

**83 % de la red**
Obj.: 83 % de la red

Cumplimiento: **100 %**

### PE 2.1 - Asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes

PE 2.1 - Incidencias de agua bruta

**17 incidencias**
Obj.: 18 incidencias

Cumplimiento: **>100 %**

### PE 2.2 - Plan para la potenciación y el uso de nuevas tecnologías de tratamiento

PE 2.2 - Incidencias de calidad en salida de ETAP/Depósito de cabecera

**1,2 % en cabecera**
Obj.: 1,8 %

Cumplimiento: **>100 %**

### PE 2.3 - Plan para la mejora del proceso de operación de la red

PE 2.3 - Incidencias de calidad recibidas por miles de kilómetro de red

**138 incidencias / 1.000 km**
Obj.: 150

Cumplimiento: **>100 %**

### PE 2.4 - Plan de mejora del mantenimiento preventivo de la red de abastecimiento

PE 2.4 - Porcentaje de tubería según norma interna Canal respecto al total de la red de abastecimiento

**83 % de la red**
Obj.: 83 %

Cumplimiento: **100 %**

# ASAA:
## un nuevo futuro para Riohacha



**Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado - ASAA S.A. E.S.P.**, que inició sus actividades en septiembre de 2013, es la empresa responsable del abastecimiento de agua y la gestión del alcantarillado sanitario en la ciudad colombiana de Riohacha, capital del Departamento de La Guajira.

La empresa abastecía, al concluir 2019, a un total de **235.515 habitantes** y Canal cuenta con una participación del 32,50 % de sus acciones, el Distrito de Riohacha con un 20 % y el resto pertenece a otros pequeños accionistas.

A lo largo de 2019, fue ampliada la ETAP que trata el agua para el municipio con el ojetivo de producir 100 l/s más.

También se obtuvo la certificación de **Aquarating** para la evaluación de la empresa según esta estándar de evaluación de la *International Water Association* (IWA).

Gracias a la ampliación de la planta de tratamiento y la firma de un convenio con la Administración local y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se podrá satisfacer el abastecimiento de la ciudad que durante el último año ha atendido la llegada masiva de migrantes venozolanos mediante un **Esquema Diferencial** de prestación de servicio de abastecimiento.

# Continuidad del servicio: **un servicio de confianza 24/7**

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



## Garantizando la seguridad de instalaciones y personas

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

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

## Seguridad operativa

Canal de Isabel II, gestiona un elevado número de infraestructuras susceptibles de ser consideradas de especial riesgo, además de un importante patrimonio que está sometido a diferentes presiones en cuanto a su seguridad. La entrada en vigor de la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen nuevas medidas para la **protección de las infraestructuras críticas,** ha supuesto la clasificación en esta categoría de algunas de las infraestructuras que gestionamos.



Al concluir 2019, casi 450 personas se ocupaban de la seguridad de Canal de Isabel II, vigilando nuestras 1.061 diferentes instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. A 31 de diciembre de 2019, disponíamos de 109 puestos fijos de vigilancia establecidos y de 23 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.

En 2019, se extendió la cobertura existente de los sistemas de **seguridad electrónica,** incluyendo vigilancia mediante circuito cerrado de televisión (un 21 % más respecto al año pasado), sistemas de detección de intrusión y control de accesos mediante tarjeta o llaves electrónicas a múltiples instalaciones (un 7 % o más respecto al año pasado). Nuestros sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) gestionan ya 768 cámaras; muchas de ellas realizan supervisión automatizada orientándose sin intervención humana, aumentando así la eficiencia de los operadores y la capacidad de respuesta.

## Autoprotección de edificios e instalaciones

Durante el año 2019, se han realizado muchas acciones en esta dirección. Entre ellas, cabe destacar el **mantenimiento preventivo** de los sistemas de autoprotección de 52 edificios o la elaboración y/o renovación de 18 planes de autoprotección.

La implantación de los **planes de autoprotección** se organiza mediante dos sólidas bases: formación e implicación. Para ello se elige al personal que va a formar parte de los equipos con un carácter siempre voluntario, para posteriormente formar a todo el personal. En 2019 se ha impartido 4 cursos de fuego real y se han realizado 76 simulacros de evacuación.



## Protección de datos relacionados con clientes y proveedores

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

En este sentido, con el objetivo señalado se siguen implementando los **principios de protección de datos** en los distintos procesos y procedimientos, aplicando medidas técnicas, organizativas, formativas, así como legales.

Durante el año 2019, se han atendido 116 ejercicios de derechos de protección de datos, han sido incorporadas cláusulas de protección de datos en 294 contratos y se han resuelto 26 sugerencias y quejas de clientes y usuarios de ciclo integral del agua referidas a protección de datos. Asimismo, se han impartido acciones formativas específicas de protección de datos en distintas unidades de la organización.

## Seguridad de los sistemas de información y continuidad del negocio

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

En 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, reforzar los sistemas de prevención y detección frente a ciberataques a través de un mejor uso de la Inteligencia de Amenazas, y establecer protocolos operativos de respuesta frente a ciberataques.

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



## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Objetivo estratégico

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.

Para seguir suministrando agua en cantidad y calidad de manera ininterrumpida, durante 2019 hemos desarrollado nuevas actuaciones dentro de la Línea Etratégica 3 de nuestro plan, entre las que podemos destacar:

- En 2019 se ha trabajado con la metodología para la caracterización de la resiliencia del abastecimiento que se definió en 2018. Se han estudiado **32 sectores**, que engloban a **117.313 contratos**, entre los que un 45 % están caracterizados con una resiliencia baja. Del análisis se han identificado y evaluado 6 alternativas. Como resultado de los trabajos se ha alcanzado en 2019 un nivel superior de contratos que disponen de alternativa de suministro frente a incidentes severos respecto de los que inicialmente se habían previsto, alcanzado el valor del 81,3 % de los contratos.
- Durante 2019, hemos continuado con la **caracterización de las instalaciones**, priorizándolas por su relevancia en el sistema de abastecimiento y, en paralelo, poniendo en marcha la adecuación y refuerzo, en su caso, de los sistemas de seguridad en consonancia con los riesgos identificados en las principales instalaciones, alcanzándose las acciones y objetivos que se plantearon para el año.
- Durante 2019 hemos puesto en marcha un **portal de seguridad** para uso interno de los empleados donde pueden consultar la información relativa a seguridad de las instalaciones, seguridad de las personas, seguridad de la información y privacidad, así como acceder a los contenidos de las campañas de seguridad o noticias relevantes en el ámbito de la seguridad. Adicionalmente se han incrementado las campañas de información sobre seguridad

y se ha focalizado la concienciación en aquellos empleados que tuvieron dificultades en la **campaña de *phishing*** lanzada en 2018, y que también se ha realizado en 2019. Este año, además se impartió una charla informativa y de concienciación para empleados sobre el internet de las cosas en el marco de la feria de Sistemas de Innovación para la Gestión del Agua.

- Para incrementar la seguridad de la información, en 2019 hemos desarrollado **4 guías de actuación específicas** para responder a amenazas concretas, así como se han renovado las infraestructuras de seguridad perimetral y de la red de datos, incrementándose, también, el nivel de monitorización y alerta temprana en el Sistema de Operación de la Seguridad (SOC). Cabe destacar, el inicio del Plan Director de Seguridad de la Tecnología de Operación (OT), así como el refuerzo de seguridad en conexiones remotas a la red industrial para operación y del nivel de seguridad de interconexión de redes. La continuidad de los sistemas de información es también fundamental para la continuidad del servicio y, en este sentido, en 2019 se ha llevado a cabo, con resultado satisfactorio, una prueba completa de apagado de uno de los centros de procesos de datos y recuperación del servicio en un centro alternativo, y se ha completado la redundancia de comunicaciones entre los Centros de Proceso de Datos.



*Por motivos de seguridad no se publican los indicadores de la línea 3.*

# #13 Acción por el clima: *cuidamos tu entorno*

El medio ambiente está en el ADN de Canal de Isabel II. Como gestores de un recurso natural imprescindible para la vida y como responsables de la depuración y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales de más de 6,5 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la conservación y la protección de nuestro medio ambiente forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas de nuestro día a día.

En el futuro queremos situarnos un paso más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente.

## ¿Cómo nos hemos adaptado?

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

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

### NUESTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

En el año 2019, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a **200.726 toneladas de $CO_2$ equivalente.** Ello supone un ligero incremento de nuestras emisiones totales de GEI respecto al año anterior y se debe fundamentalmente a que si bien toda la energía comprada a la red eléctrica cuenta con garantías de origen renovable y por tanto su emisión es de cero toneladas, el aumento de la actividad de secado térmico de lodos supone un mayor consumo de gas natural.



Las dos únicas instalaciones de Canal sujetas a la normativa sobre **derechos de emisión** de gases de efecto invernadero son la **Unidad de Tratamiento de Lodos de EDAR con cogeneración de Loeches (UTL)** y la **Planta de Secado Térmico de lodos de la EDAR Sur.** Ambas instalaciones en 2019 ha compensado sus emisiones aportando al Registro Nacional Derechos de Emisión el equivalente a **96.479 toneladas de $CO_2$.**

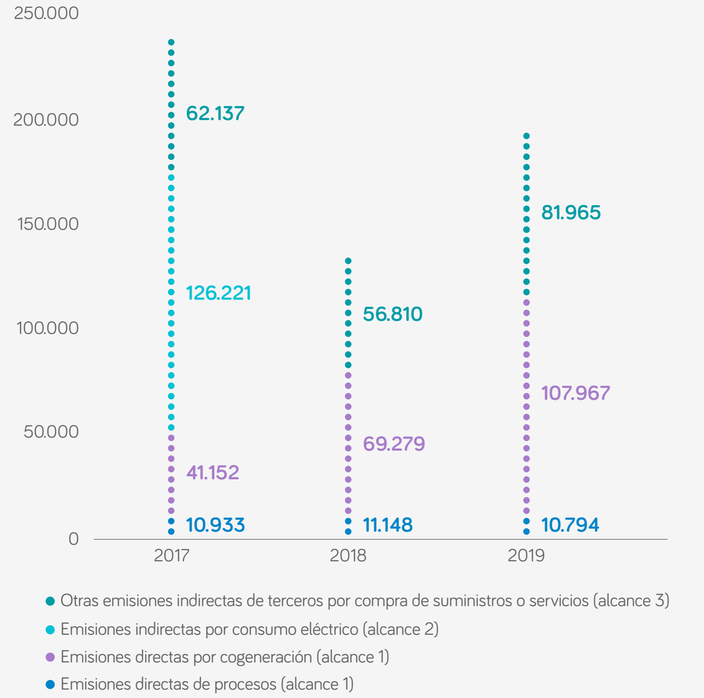
En cuanto al origen de nuestras emisiones, se pueden distinguir tres alcances:

- Las **emisiones directas:** originadas por procesos y/o en instalaciones de Canal (alcance 1), supusieron un **59 %** del total en 2019. Entre ellas se encuentran nuestras principales actividades de combustión, la cogeneración de la UTL de Loeches, la cogeneración de la planta de secado de lodos de la EDAR Sur los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de nuestra flota de vehículos.
- Las **emisiones indirectas:** asociadas al consumo de energía eléctrica de Canal (alcance 2) **no existen** dado que toda la energía eléctrica que consumimos procede de fuentes renovables.
- Las **emisiones indirectas:** asociadas a suministros y servicios prestados por terceras empresas (alcance 3), como el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Supusieron el **41 %** de nuestras emisiones en 2019 y, entre ellas, también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal desde sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa.

En cuanto a **emisiones específicas** en 2019, se registraron **0,209 kilogramos de $CO_2$** equivalente por cada metro cúbico gestionado* un 49 % más que el año pasado.

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

**EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ORIGEN EN TONELADAS DE $CO_2$ EQUIVALENTES** (2017-2019)




*Suma del agua derivada para el consumo, el agua depurada en las EDAR y el agua regenerada para su reutilización a lo largo del año.

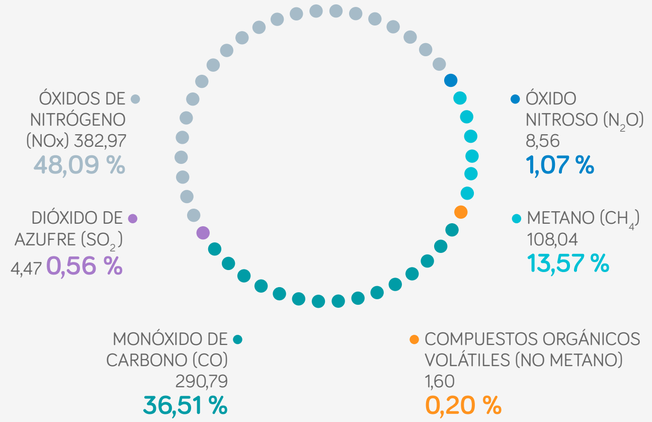
## EMISIONES ATMOSFÉRICAS

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

- Emisiones asociadas a los **procesos de compostaje de los lodos** procedentes de nuestras EDAR.
- Emisiones directas de las **instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal,** destacando las procedentes de la UTL de Loeches y la planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros **722 vehículos y máquinas,** que en 2019 han recorrido más de **10 millones de kilómetros,** así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.



**DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA (EXCEPTO $CO_2$) EN 2019** (T. ANUALES Y % DEL TOTAL)



## ¿Cómo lo estamos mitigando?

Además de la generación de energía eléctrica, Canal ha realizado en los últimos años importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero entre las que destacan:

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

Los esfuerzos que se realizan para concienciar sobre la eficiencia y el uso racional del agua tienen un reflejo directo en el ahorro de emisiones GEI. De este modo, la mayor de las reducciones en emisiones está directamente relacionada con la **reducción del consumo de agua** por parte de nuestros clientes y usuarios.

### Actuaciones de reforestación

Durante el ejercicio 2019, Canal ha plantado **8.453 unidades** de plantas, árboles y arbustos. El desarrollo de nuevas plantaciones y siembras constituye un medio para la absorción de carbono, una respuesta útil a corto plazo para afrontar el calentamiento global causado por la acumulación de dióxido de carbono en la atmósfera.






### Fomento del uso del transporte público

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

## 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 2019 hemos llevado a cabo la **renovación de la flota de vehículos** de Canal de Isabel II con el cambio progresivo a coches con accionamiento eléctrico.
En esta primera etapa, se han renovado 69 vehículos e instalado 200 postes de recarga y evitado la emisión de 124 toneladas de $CO_2$ a la atmósfera.




## Búsqueda de la eficiencia energética

Desde el año 2010, se desarrollan diversos planes para la mejora energética en Canal. Con ellos se 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. En el año 2019, destaca el **diagnóstico de las instalaciones** que representan más del 85 % del consumo eléctrico de Canal de Isabel II para su renovación. Para completar la caracterización de consumos en todas las instalaciones de Canal con consumo relevante, se llevará a cabo una nueva batería de licitaciones que permitan el despliegue final de analizadores conectados y las auditorías energéticas.

| Emisiones de $CO_2$ biogénicas y evitadas (toneladas) | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Emisiones carácter biogénico | 97.125,25 | 99.699,00 | 100.594,18 |
| Evitadas por la autoproducción eléctrica | 39.334,21 | 25.914,44 | 25.947,14 |
| Evitadas por el uso de plantas de cogeneración | 44.034,04 | 53.289,65 | 70.026,97 |
| Evitadas por la compra de electricidad con garantías de origen renovable | - | 72.123,41 | 74.550,53 |
| Evitadas por el uso de vehículos híbridos | 29,69 | 29,95 | 19,90 |
| Evitadas por el uso de vehículos eléctricos | 3,38 | 10,88 | 117,96 |
| **Total emisiones $CO_2$ biogénicas y $CO_2$ evitadas** | **180.526,57** | **251.067,33** | **271.256,69** |

## SISTEMAS DE GESTIÓN

En Canal desarrollamos todas nuestras actividades teniendo en cuenta nuestra política del Sistema de Gestión (calidad, medio ambiente y seguridad y salud). Para garantizar su cumplimiento, nuestro Sistema de Gestión implantado está certificado según las normas **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015** e **ISO 45001:2018.** En mayo de 2019 se realizaron, por entidad externa, las auditorías de segundo seguimiento de las certificaciones de calidad y medio ambiente, con resultados favorables para el desarrollo y la mejora permanente de dicho Sistema. En las mismas fechas y, posteriormente, en el mes de octubre, tuvo lugar también la auditoría externa de certificación de Seguridad y Salud en el Trabajo con idéntico resultado.

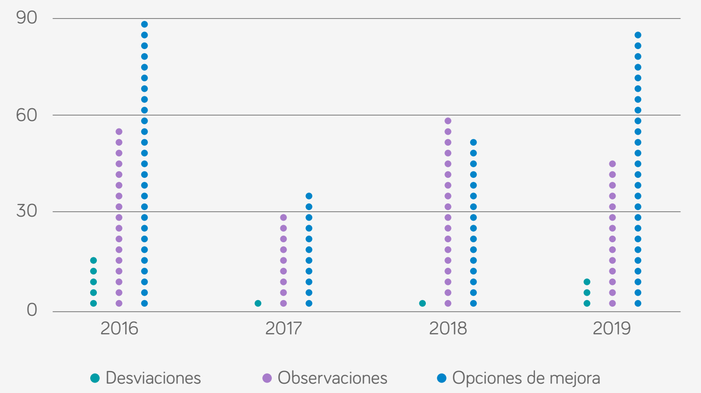
El **Subcomité del Sistema de Gestión,** como órgano específico que dirige e impulsa el Sistema, se ocupa de su seguimiento, coordinación y toma de decisiones. En él participan todas las direcciones de la empresa.

La base documental del Sistema de Gestión, a 31 de diciembre de 2019, constaba de 542 documentos que incluían el **Manual del Sistema de Gestión** y **Plan de Prevención,** procedimientos generales, instrucciones técnicas y procedimientos normalizados de trabajo. En 2019 se han realizado modificaciones sobre 123 documentos del Sistema.

En el ámbito del Sistema de Gestión, durante los últimos años Canal está avanzando en la definición de la arquitectura de los procesos y, dentro de la acción estratégica en concreta denominada **“Reingeniería de Procesos”** y en conexión con el Plan de **“Transformación Digital”**, en 2019 se ha iniciado el proyecto de digitalización de procesos y arquitectura empresarial en el que se ha realizado una investigación sobre las últimas tendencias en gestión por procesos. Se ha puesto el foco en la búsqueda de diferentes metodologías y marcos de trabajo, así como en el análisis de diferentes herramientas informáticas que den soporte y permitan la digitalización de los procesos.

Asimismo, se ha consolidado la implantación de metodologías de mejora de procesos (Lean,...). Algunos de los proyectos realizados en 2019 con estas metodologías han sido: Proyectos de Conformidades Técnicas de Saneamiento, Gestión de Fraude y Comunicación entre las Áreas de Proyectos, Construcción, Operaciones y Telecontrol. Además, se ha desarrollado la estructura de **“enlaces de mejora”** (18 personas) designados por cada Dirección para que actúen como impulsores y coordinadores de este tipo de proyectos de mejora en el ámbito de sus direcciones. En 2019, estos enlaces han recibido formación en *Lean six sigma* (nivel *green belt*) y han llevado a cabo 8 proyectos de mejora de procesos.

RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN CADA AÑO



## PREVENCIÓN EN ORIGEN DE LOS IMPACTOS POTENCIALES ADVERSOS

Canal de Isabel II 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.

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

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

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

| Procesos/ instalaciones | Actuaciones para prevenir impactos ambientales |
|---|---|
| Proyectos y obras | Evaluación de aspectos ambientales en la planificación y proyectos |
| | Realización de estudios de impacto ambiental |
| | Cláusulas de protección medioambiental en los pliegos de las licitaciones |
| | Adopción de medidas preventivas, protectoras y correctoras |
| | Seguimiento y vigilancia de aspectos ambientales en obra y posteriormente |
| | Corrección y mitigación de los impactos ambientales |
| Embalses | Planes de protección de embalses |
| | Vigilancia de la calidad ecológica del entorno de los embalses |
| | Planes de emergencia de presas |
| | Mantenimiento de los caudales ecológicos |
| Pozos | Explotación sostenible de los recursos subterráneos |
| ETAP depósitos y redes | Eficiencia en el tratamiento y reducción de rechazos y mermas |
| | Vigilancia en continuo de la calidad |
| | Plan de sectorización y control de presiones de redes |
| EDAR y EBAR | Renovación de redes |
| | Plan de reducción del agua no facturada |
| | Plan de nuevas tecnologías en redes |
| EDAR y EBAR | Mejora de los sistemas de depuración y aumento de los efluentes con tratamiento terciario |
| | Implantación del Plan Nacional de Calidad de las Aguas |
| | Vertido de agua regenerada excedente de los terciarios a los cauces |
| | Seguimiento de vertidos |
| | Reutilización de lodos con cogeneración |
| | Plan de reutilización de aguas residuales regeneradas |
| | Generación eléctrica a partir de biogás |
| Gestión comercial y procesos de apoyo | Campañas de comunicación para el ahorro de agua |
| | Oficina virtual y e-factura |
| | Educación ambiental (Canal Educa) |
| | Planes de ahorro de papel y energía en oficinas |
| | Actuaciones en materia de eficiencia energética |
| | Flota de vehículos con bajas emisiones, híbridos y eléctricos |

Durante el año 2019, se han sometido al trámite de **evaluación del impacto ambiental** un total de 6 proyectos de las Áreas de Saneamiento y Depuración, Abastecimiento y Edificación, no habiéndose producido ninguna declaración de impacto ambiental de las administraciones a lo largo del año.

## PREVENCIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES DE NUESTRAS OPERACIONES

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

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

En el caso de la ejecución de proyectos sujetos al procedimiento administrativo de **evaluación del 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, S.A. mantiene suscrita una **póliza de responsabilidad medioambiental** por los posibles daños que se pudieran ocasionar frente a terceros o al medio ambiente como consecuencia de su actividad. La misma excluye expresamente de las coberturas las sanciones que cualquier organismo regulador pudiera imponer como consecuencia de los incumplimientos que se deriven en esta materia.



## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Objetivo estratégico

Fomentar la economía circular y el desarrollo sostenible, promoviendo la excelencia en la depuración de aguas residuales así como abordando los retos asociados al cambio climático mediante los planes de adaptación y mitigación correspondientes.

Nuestra huella de carbono en 2019 se ha situado por debajo del objetivo, lo que supone un gran avance en nuestra estrategia de descarbonización, con la cual en 2030 queremos llegar a ser ***Carbon Neutral***.

La estrategia de descarbonización pasa por una serie de medidas que impulsadas desde la Línea Estratégica 4 pretenden la **adaptación** al cambio climático y la **mitigación** de las emisiones de $CO_2$ a la atmósfera. Durante 2019, nuestra huella de carbono se ha situado por debajo del objetivo previsto, entre otras cosas, porque las horas de funcionamiento de las plantas de secado térmico de lodos han trabajado menos horas de las previstas debido a un fallo en los motores durante los meses de verano.

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

**LE04 - Reducción de la huella de carbono**

**200.726 $tCO_2$ equivalente**

Obj.: 217.990 $tCO_2$ equivalente

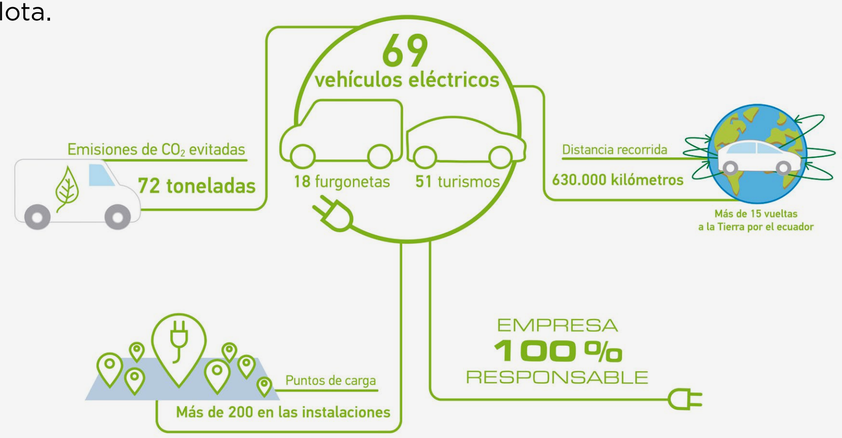
Cumplimiento: **>100 %**

Nuestra previsión para los próximos años contempla una **minimización de las emisiones** gracias a los diferentes proyectos que ya están en marcha y que nos ayudarán a ser carbon neutral en 2030, entre los que destacan:

- **Gasineras**: para suministrar **biogás vehicular** a partir de agua residual.
- **Plan Solar**: a partir de la tecnología fotovoltáica en granjas flotantes.
- **Más vehículos eléctricos** para nuestra flota.





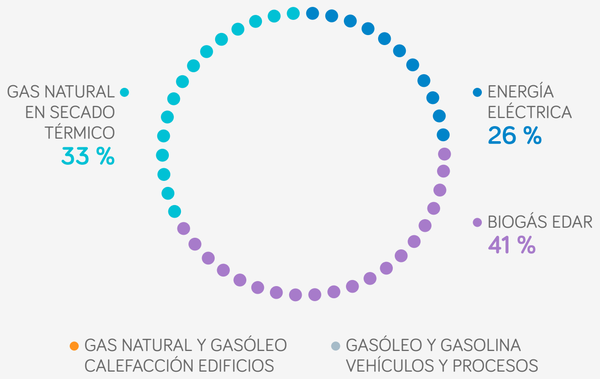



# #7 Energía asequible y no contaminante: *nuestra apuesta por las renovables*

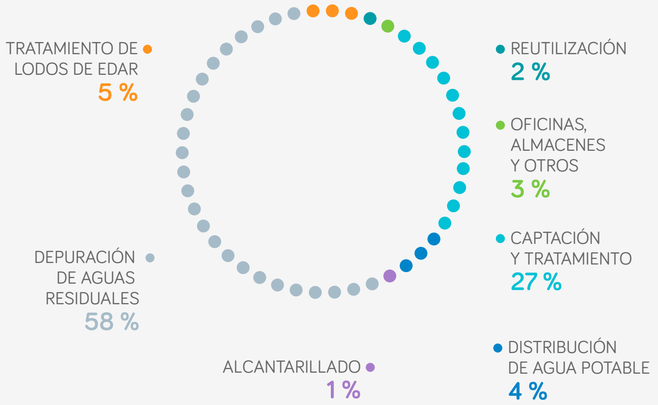
## Consumo de energía

Canal de Isabel II necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. Esta energía procede de diversas fuentes, pero es fundamentalmente **eléctrica**.

### DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS EN 2019

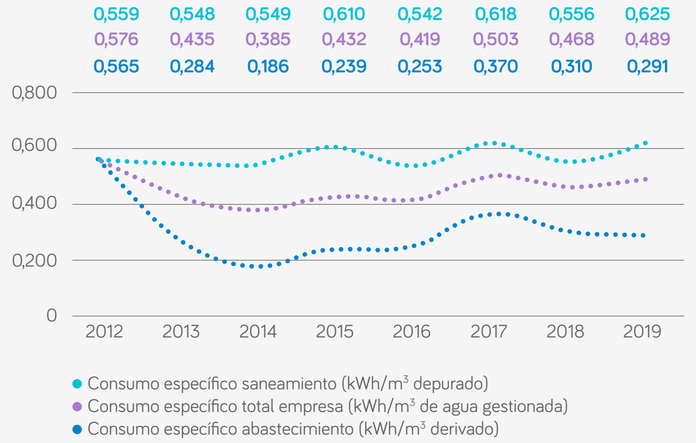



### PORCENTAJE DE CONSUMOS ELÉCTRICOS POR ACTIVIDAD DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN 2019




En el año 2019, el **consumo directo** de energía procedente de diferentes fuentes para el funcionamiento de las instalaciones y de las operaciones de Canal fue de **5.070.898 gigajulios,** correspondiendo un 26 % a **consumos de energía eléctrica.**

### CONSUMOS ESPECÍFICOS POR ACTIVIDAD DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA (KWH/M³)




Los datos de 2019 indican que el **consumo de energía eléctrica** ha sido un 2 % superior al del año 2018. Este incremento se debe principalmente al incremento de actividad y a las necesarias adaptaciones de la explotación a las circunstancias de un año hidrológico seco.

En cuanto a los **consumos específicos** de electricidad, los datos 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 son los siguientes.



## Generación de energía limpia

Conscientes de la importancia de nuestro consumo, en los últimos años se han desarrollado iniciativas para la **generación de energía eléctrica** a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Así, al concluir 2019, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de **107,64 megavatios.**

Canal de Isabel II cuenta con instalaciones que, de forma **sinérgica** con los procesos de abastecimiento y saneamiento, permiten generar energía renovable, aprovechar energéticamente subproductos de los procesos y cogenerar electricidad.

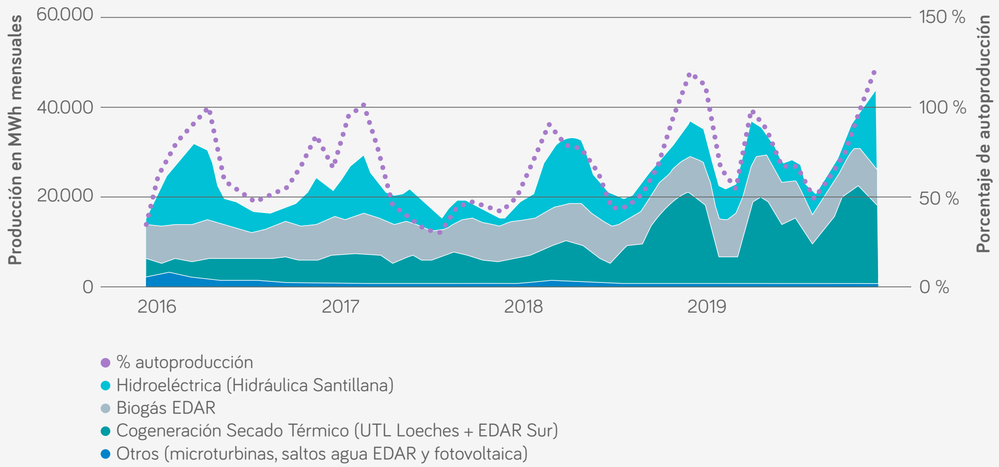
Al finalizar el año 2019, Canal y su grupo empresarial gestionaban las siguientes instalaciones de producción de electricidad:

- Nueve **centrales hidroeléctricas**, con una potencia instalada total de **35,52 megavatios,** gestionadas por **Hidráulica Santillana,** empresa del Grupo Canal.
- 13 EDAR equipadas con **motogeneradores a partir del biogás** producido en los procesos de depuración, con una potencia instalada total de **26,00 megavatios.**
- **Dos 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.**
- **Tres pequeños saltos de aguas residuales** en las EDAR Sur y La Gavia que aprovecha la diferencia de cota en el punto de vertido con una potencia instalada de **0,26 megavatios.**
- **Nueve microturbinas** instaladas en distintos puntos de la red de abastecimiento con una potencia instalada total de **0,83 megavatios.**
- **Dos EDAR** con **paneles solares fotovoltaicos** con una potencia instalada total de **0,33 megavatios.**

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento, como al saneamiento, Canal cuenta con un alto **grado de autoabastecimiento eléctrico.** En 2019, considerado un año seco, hemos

batido el record histórico de electricidad generada, **363,96 millones de kilovatios hora,** equivale al **77 % de su consumo total**. En diciembre de 2019 alcanzamos nuestro mayor valor de producción de electricidad con una producción récord de 42,9 millones de kilovatios por hora. Esto supone que hemos producido, un 111 % de nuestro consumo total.

La generación de energía eléctrica por parte de Canal ha logrado evitar en 2019 la emisión de **25.947 toneladas de $CO_2$**, y por la compra de energía con garantía de origen 100% renovable se ha evitado **74.551 toneladas de $CO_2$**.






## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Objetivo estratégico

Fomentar la economía circular y el desarrollo sostenible, promoviendo la excelencia en la depuración de aguas residuales así como abordando los retos asociados al cambio climático mediante los planes de adaptación y mitigación correspondientes.

El **aprovechamiento energético** para la generación de energía eléctrica a través de nuestra actividad, es sin duda la mejor arma de Canal para combatir el cambio climático y mitigar nuestras emisiones de $CO_2$ a la atmósfera.

Liderado por la Línea Estratégica 4 se ha diseñado un **ciclo energético** del agua que aprovechando los diferentes procesos que llevamos a cabo, y gracias a la tecnologías adecuadas, transformamos en energía eléctrica **100 % renovable.**

En 2019, un año considerado **seco**, gracias a los aprovechamientos energéticos que tenemos operativos, hemos batido nuestro **porcentaje de autoconsumo**, aún con problemas de funcionamiento en las plantas de **Loeches** y la **EDAR Sur** que han trabajado menos horas de las previstas.

Respecto al **consumo específico corregido**, sin tener en cuenta el secado térmico, bombeos, pozos y la ETAP del Tajo, el resultado ha sido superior al esperado, principalmente por el consumo energético del tratamiento terciario ya que la producción de agua regenerada se ha incrementado significativamente.

En cuanto a la **potencia instalada**, hemos cumplido el objetivo por encima de lo esperado, ya que se han instalado 4 microturbinas adicionales alcanzando una potencia instalada total de 107,64 MW, por encima del objetivo previsto.

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

### PE04 - Cobertura del consumo eléctrico

**77,3 % de autoproducción**

Obj.: Horas reales funcionamiento: 79,35 %
(3,969 Loeches y 4,220 Sur vs. 5.000 y 6.000 respectivamente)

Cumplimiento: **88 %**

### PE 4.2 - Plan de eficiencia energética y cambio climático

PE 4.2 - Consumo específico corregido

**0,384 kWh/m³**
Obj.: 0,359 kWh/m³

Cumplimiento: **67 %**

Cumplimiento abastecimiento: **>100 %**

Cumplimiento saneamiento: **0%**

Cumplimiento reutilización: **>100%**

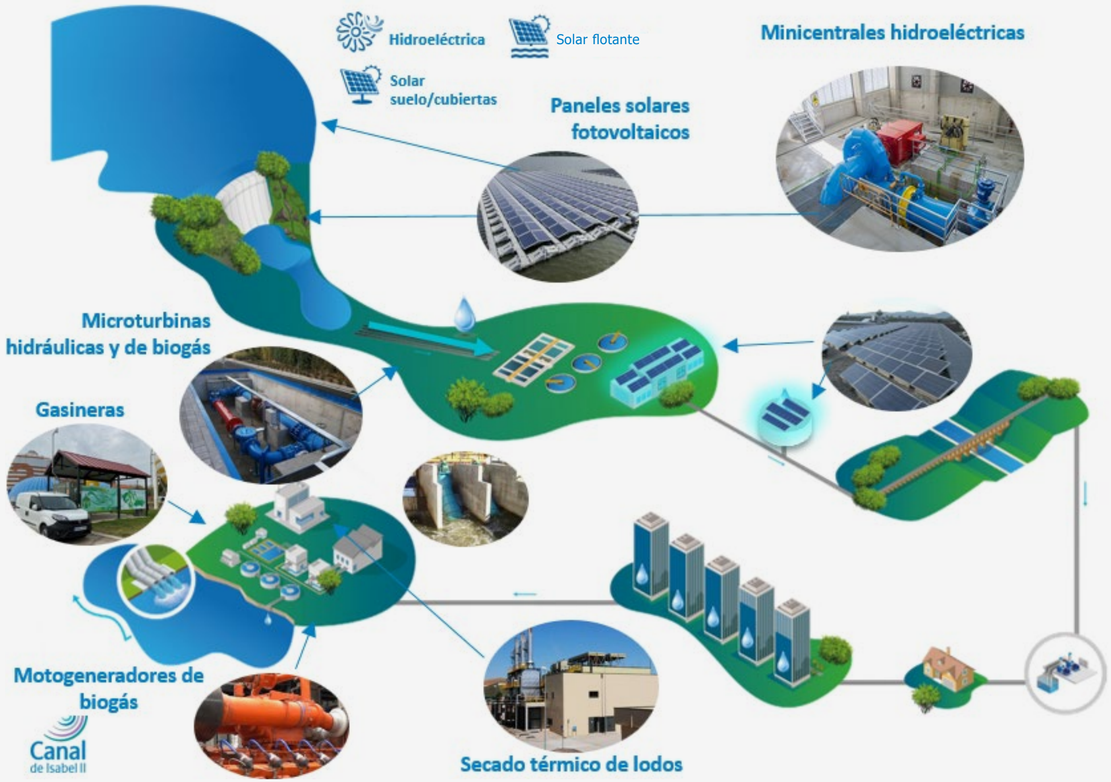
### PE 4.4 - Plan para el desarrollo de energías limpias

Capacidad instalada de energías renovables

**107,64 KW**
Obj.: 107,27 KW

Cumplimiento: **>100 %**

### Ciclo del agua urbana



# Hidráulica Santillana:
## un motor de energía 100 % renovable




**Hidráulica Santillana, S.A.** procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995 segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral (para lo que se creó Hispanagua) de las de producción de energía, que es la actividad principal de Hidráulica Santillana en la actualidad. La empresa pertenece en su totalidad al grupo empresarial Canal de Isabel II.

La actividad de Hidráulica Santillana es la **generación de energía hidroeléctrica** mediante la explotación de ocho centrales con una potencia de 34,85 MW que aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. De las ocho centrales, siete son propiedad de Canal y una de Hidráulica Santillana.

En 2019, la **producción hidroeléctrica** ha alcanzado los **80.525.381 kW** de los cuales Canal ha **autoconsumido** el **23 %** (18.858.631 kWh), cediendo el resto a la red eléctrica (60.143.505 kWh).



# #12 Producción y consumo responsables: *caminando hacia lo circular*

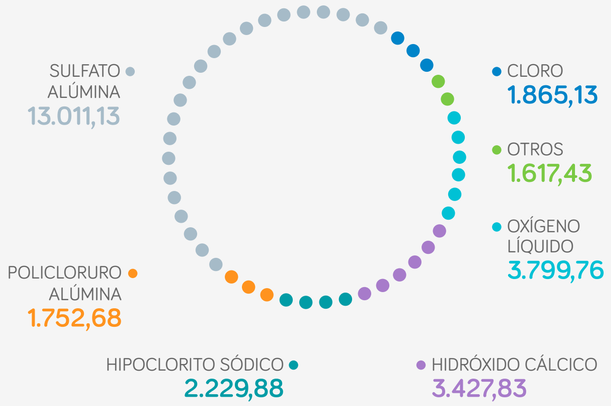
Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, procura racionalizar el consumo de materiales y energía, evita que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestiona sus residuos adecuadamente, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen sus actividades.

## Consumo de reactivos

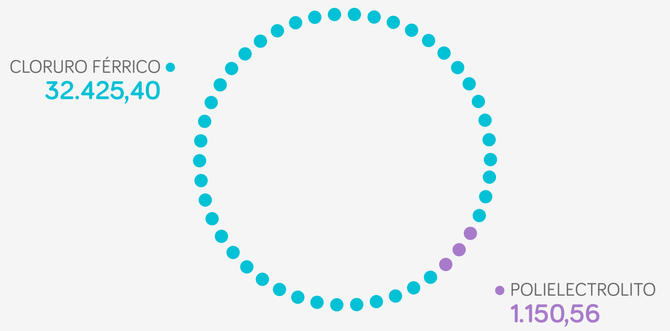
Los principales materiales que Canal consume son los **reactivos** utilizados en las estaciones de tratamiento de **agua potable** (ETAP) y en las estaciones depuradoras de **aguas residuales** (EDAR).

En 2019, se ha registrado un consumo total de reactivos de **61.280 toneladas.** De ellas, **27.704** iban destinadas al tratamiento de agua potable; por otra parte, se han consumido **33.576 toneladas** en el tratamiento de aguas residuales.

CONSUMO DE REACTIVOS EN TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE




CONSUMO DE REACTIVOS EN DEPURACIÓN



## Consumo de papel

En las actividades administrativas, de gestión comercial y para el envío de facturas, el principal consumo de materiales registrado es el papel.

Canal mantiene como objetivo de calidad y medioambiente la **reducción en el consumo de papel,** estableciendo desde hace años un conjunto de políticas de impresión y gestión documental, así como un seguimiento continuo por responsables, que han dado como resultado una reducción acumulada del consumo de papel del 21 % desde 2017.

De las **26,4 toneladas de papel** utilizadas **internamente** en la empresa en 2019, el 54 % ha sido **papel reciclado.** La compañía tiene el firme objetivo de reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y hemos logrado reducir un 4 % su consumo de papel con respecto a 2018.



Por otra parte, los documentos impresos que se envían a los clientes, en su mayor parte facturas de consumo, se han realizado 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 2019 se utilizaron **112 toneladas de papel** para estos **envíos a nuestros clientes.**

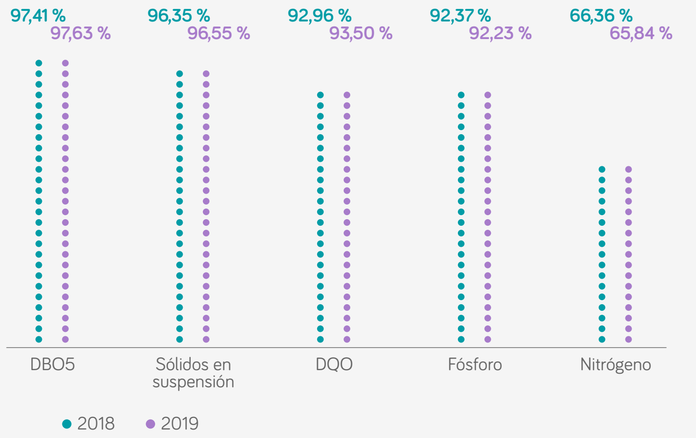
## Consumo de agua

Al margen del agua que distribuimos como parte de los procesos de abastecimiento, el consumo de agua registrado para la **realización de nuestros procesos** (esto es, los **autoconsumos**) ha ascendido a **4,83 hectómetros cúbicos** de agua en el año hidrológico 2018-2019. Esta cifra se corresponde con el 0,97 % del agua derivada para el consumo en el mismo periodo.

## Tratamiento de aguas residuales

La práctica totalidad de las aguas residuales de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid, incluyendo Madrid capital, es depurada por Canal de Isabel II. Para ello contamos con **157 instalaciones** que permiten tratar estas aguas procedentes de un total de 179 municipios.

**RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN**
(EN PORCENTAJE DE CARGA CONTAMINANTE ELIMINADA)




En el año 2019, dichas plantas han tratado y vertido a cauce **445 millones de metros cúbicos de aguas residuales,** el equivalente al **89 %** 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 las plantas se han tratado otros **122 millones de metros cúbicos** para su posterior reutilización, incluyendo el agua regenerada que vertimos al cauce de los ríos para mejorar su calidad que alcanzó los **106 millones de metros cúbicos.**

Las estaciones depuradoras de aguas residuales se ubican en las cuencas de diferentes ríos que atraviesan la orografía de la Comunidad: Alberche, Aulencia, Cofio, Guadalix, Guadarrama, Guatén, Henares, Jarama, Lozoya, Manzanares, Perales, Tajo y Tajuña. Pero no todas ellas realizan cada uno de los procesos de depuración posibles, sino que se adecúan en función de **factores** como el tamaño o número de habitantes para el que son diseñadas, imperativos económicos, variaciones estacionales del caudal de los ríos, origen del agua residual o posibles vertidos industriales. El tipo de procesos que se siguen en la depuración determinan incluso el aspecto físico de las instalaciones.

Actualmente las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño para **16,68 millones de habitantes equivalentes** y pueden tratar un caudal diario de hasta **2,38 millones de metros cúbicos.**

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación del fósforo, desde el año 2010 hasta la actualidad hemos realizado las adaptaciones necesarias en las depuradoras incluidas en nuestro Plan de eliminación de nutrientes (nitrógeno y fósforo). Dicho plan tiene por objetivo el cumplimiento de la **Directiva Marco del Agua** en lo referente a las condiciones de vertido del agua en zonas sensibles (prácticamente la totalidad de la Comunidad), que se engloba en el **Plan Nacional de Calidad de las Aguas**. La Comunidad de Madrid, gracias a las infraestructuras de saneamiento y depuración de Canal de Isabel II, es una de las regiones que depura la **totalidad de las aguas residuales urbanas** que tiene encomendadas.

Desde 2015 Canal, desarrolla su Plan para el cumplimiento de las **autorizaciones de vertido de las EDAR**, que tiene como objeto 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:

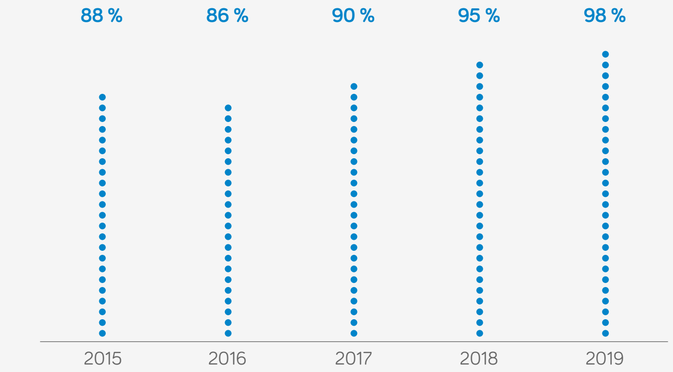
- Estudio de los vertidos que llegan a las EDAR.
- Modificación, ampliación o nueva construcción de EDAR.
- Reducción de caudales aliviados en tiempo seco.
- Diversas mejoras operacionales.

A este respecto, en 2019 podríamos destacar que la mejora de tecnología en la **EDAR de Aranjuez** y la ampliación de la capacidad de tratamiento de la **EDAR Soto-Gutiérrez**.

Como resultado del compromiso de Canal con la calidad y el medio ambiente, el porcentaje de cumplimiento de nuestras depuradoras mejora año a año. Entre los años 2015 y 2019 se ha mejorado casi en un 11 % el número de muestras que cumplen, respecto al total de las muestras tomadas en la EDAR.

En el funcionamiento normal de las instalaciones, las actividades de Canal no producen vertido alguno de sustancias químicas. Así, a lo largo de 2019, no se ha producido ningún incidente reseñable a este respecto.

MUESTRAS DE EDAR QUE CUMPLEN (%)

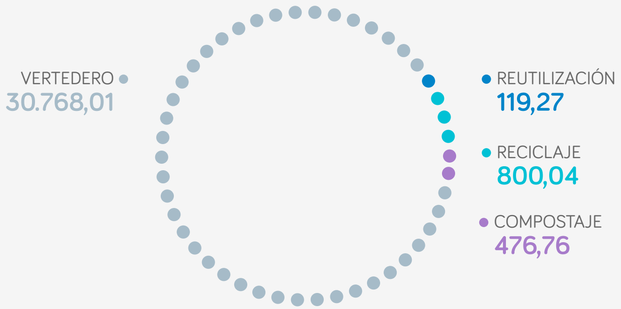





## Gestión de los residuos

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

**DESTINO FINAL DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS PRODUCIDOS EN 2019, EXCEPTO RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO DE EDAR Y EBAR** (EN TONELADAS)



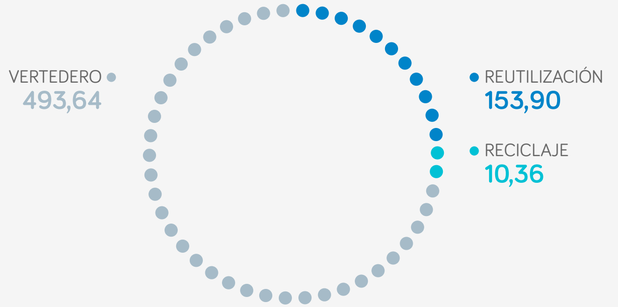

En los últimos años, se ha trabajado activamente en la adecuada gestión de los **residuos no peligrosos** con el objetivo de aumentar la cantidad que se destina a **reutilización o valorización.**

En el año 2019, se han generado y gestionado un total de **32.164 toneladas de residuos no peligrosos** entre los que destacan **30.303 toneladas de residuos de pretratamiento** de las EDAR y las EBAR (el 94 % de ellos). También destacan los residuos de **construcción y demolición** (289 toneladas) y los residuos de **poda de parques y jardines** (477 toneladas), que se utilizaron en la Planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches, como material estructurante para la elaboración del compostaje. Se han gestionado también 78 toneladas de **papel y cartón**.

En lo referente a los residuos peligrosos, en 2019, se han generado **363,74 toneladas.** Entre ellos, se encuentran **101,4 toneladas de residuos de laboratorio** (el 28 % del total) y 153,9 de **aceites de motor y lubricantes** (el 42 % del total).

Además de los **residuos peligrosos** y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan en cuanto

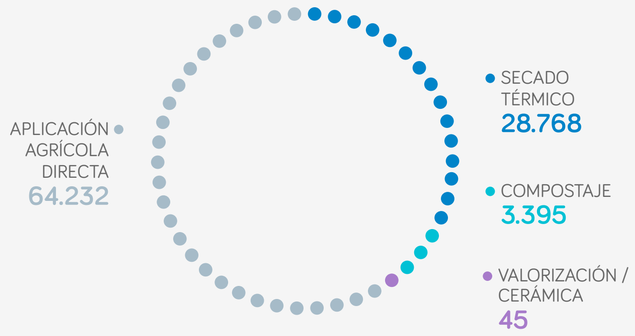
**DESTINO FINAL DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS PRODUCIDOS EN 2019** (EN TONELADAS)




a volumen los **fangos** generados en la producción de agua potable de las ETAP, un total de **30.092 toneladas** en 2019, y los **lodos** generados en el tratamiento de las aguas residuales en las EDAR, **425.579 toneladas.**

El destino que finalmente reciben los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento en la **agricultura**. Del total de **96.440 toneladas de materia seca** de lodo producido en 2019, solo se han enviado 45 toneladas de lodos

**DESTINO FINAL DE LOS LODOS DE EDAR EN 2019**
(TONELADAS DE MATERIA SECA)




a cementera y en ningún caso a vertedero. En 2019, en la **Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches** y en la ubicada en la **EDAR Sur** se ha procesado un total de **28.597 toneladas de lodos.**

En el caso de los fangos de ETAP en 2019 el destino ha sido su aprovechamiento **agrícola** en el 100 % **(4.514 toneladas de materia seca).**

## Gestión de ruidos y olores

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

Desde el año 2004 contamos con un **programa de control** de los niveles de ruido generado por sus instalaciones que puedan perturbar a la población o en áreas de especial sensibilidad. En el año 2018, el número de instalaciones controladas ha sido de 206, con un grado de cumplimiento del 100 %, según los criterios establecidos en nuestra normativa interna, más restrictiva que la legislación vigente en materia de ruidos.

## Cumplimiento de la legislación medioambiental

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

En 2019, se ha registrado la apertura de **48 expedientes sancionadores** por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo, vinculados en su gran mayoría a vertidos involuntarios de aguas residuales de nuestras 157 EDAR. Dichos expedientes se encuentran en distintas fases de tramitación, habiéndose recurrido en su mayor parte por vía administrativa o, incluso, mediante la interposición del correspondiente contencioso-administrativo.
El importe acumulado de las sanciones asociadas a dichos expedientes ascendía a **259,75 miles de euros** al finalizar el 2019.

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Objetivo estratégico

Fomentar la economía circular y el desarrollo sostenible, promoviendo la excelencia en la depuración de aguas residuales así como abordando los retos asociados al cambio climático mediante los planes de adaptación y mitigación correspondientes.

Nuestra Línea Estratégica 4 es la encargada de liderar el fomento de la **economía circular** en Canal de Isabel II. En este sentido, nuestra estrategia contempla la puesta en marcha de varias líneas maestras que se pueden resumir en:

- ***Estrategia española para economía circular.*** Alineados con el MITECO:
  - Agua regenerada (16 $Hm^3$/año).
  - Biogás de digestión, en EDAR.
- **Higienización de lodos EDAR.** Gránulo seco como fertilizante de alta calidad.
- **Arenas, Celulosas y Plásticos.** Campañas de toallitas y aceites.




- **Reciclar los residuos:** peligrosos y no peligrosos, hacia el 0 % a vertedero.
- **Estruvita:** la producción ronda las 1,5 t/día.

Nuestro objetivo es **valorizar el 100 % de lodos** en 2030. Este año, a pesar de los problemas registrados en las plantas de Loeches y Sur, encargadas del secado térmico de los lodos, hemos alcanzado el 57 % de lodos valorizados, por encima del objetivo previsto (51 %).

En cuanto a la **excelencia en la depuración**, de las 157 depuradoras, solamente 8 depuradoras han registrado un porcentaje de cumplimiento inferior al 80 %. Esto se traduce en un grado de excelencia de acuerdo al indicador de seguimiento del Plan Estratégico del 96,2 %.



**PE 4.1 - Plan de excelencia en depuración**

PE 4.1 - Grado de excelencia en depuración

**96,2 % de depuración excelente**

Obj.: 96,8 %

Cumplimiento: 76 %

**PE 4.3 - Fomento de la economía circular**

PE 4.3 - Valorización de lodos de EDAR

**57 %**

Obj.: 51 %

Cumplimiento: >100 %

# #15 Vida de ecosistemas terrestres: *protegiendo la biodiversidad*

## Presencia en espacios protegidos

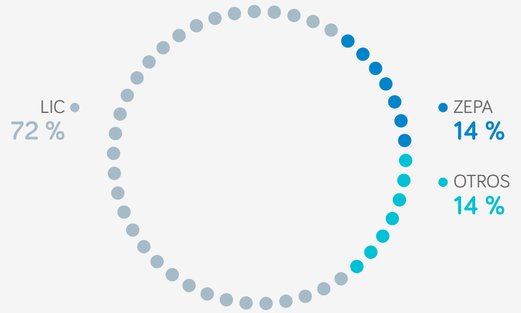
La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los **ecosistemas locales** asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión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

Así, por ejemplo, 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 **6.428 hectáreas** en 2019. Representa el **58 %** del total de la superficie ocupada por instalaciones de Canal, de los que un **14 %** eran **Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA).**

DISTRIBUCIÓN DE LA SUPERFICIE OCUPADA POR INSTALACIONES DE CANAL EN ESPACIOS PROTEGIDOS EN 2019
(EN PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL)






CONSULTA EN ESTE ENLACE EL CATÁLOGO DE EMBALSES Y HUMEDALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

## Especies protegidas presentes

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

Dentro del Catálogo Regional de Ejemplares Vegetales y Rodales Singulares de la Comunidad de Madrid, existen **3 ejemplares de árboles singulares** ubicados en terrenos propiedad de la 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 Santa Lucía en Torrelaguna.

## Mantenimiento del patrimonio vegetal

Canal realiza anualmente una serie de trabajos y obras de conservación y mejora de las zonas verdes para conseguir un nivel óptimo de **mantenimiento del extenso patrimonio vegetal,** tanto de las superficies integradas en sus instalaciones, como de las zonas abiertas al público para uso y disfrute, como el Centro de Ocio y Deportes del Tercer Depósito, el parque de la Plaza de Castilla, el área recreativa de Riosequillo, el club náutico de Valmayor, la Marina de Cervera de Buitrago, y otros espacios de gran riqueza y diversidad ubicados en enclaves de alto valor ecológico. Además, desde la puesta en marcha de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, estamos abriendo nuestras instalaciones al público como el **nuevo parque de Ríos Rosas**, y el de Bravo Murillo cuyas obras han empezado en 2019, ambos situados en nuestras oficinas centrales.

Los **desbroces de vegetación espontánea** para prevención de incendios se han realizado en 2019 en un total de 301 hectáreas. Además, durante todo el año, se han acometido los tratamientos fitosanitarios necesarios para evitar las plagas y enfermedades de las plantas con la aplicación de productos químicos de bajo impacto ambiental. Adicionalmente, se potencia la eliminación de invertebrados que podrían ser dañinos instalando «cajas nido» o «nidales» de aves insectívoras.

Además, a lo largo de 2019 se han realizado **labores de reforestación** plantando hasta un total de 8.453 unidades de plantas, árboles y arbustos.





## Caudales ecológicos

Con la aprobación del Real Decreto 270/2014 de 11 de abril de **Plan Hidrológico de la parte española de la demarcación hidrográfica del Tajo**, para 2015 quedaron fijados en el nuevo plan los caudales medioambientales de las siguientes masas de agua: río Jarama aguas abajo de la presa de El Vado, río Lozoya desde el embalse de El Atazar hasta el río Jarama y río Manzanares desde el embalse de Santillana hasta el embalse de El Pardo. Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo una demanda medioambiental. Durante el año 2019, los **vertidos ambientales** a los ríos realizados por Canal de Isabel II para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de 68,88 millones de metros cúbicos.

## Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales

Al margen de los gastos medioambientales ligados al cumplimiento de nuestras obligaciones legales (gestión de residuos, gestión de lodos, etc.) 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 **39 millones de euros** en 2019 y suponen el 16 % de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente (un total de **238,69 millones de euros** en 2019).

Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destacan el **secado térmico de lodos de EDAR** que supone un 72 % sobre el total seguido de la reutilización (21 % del total).

Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de muchos de nuestros procesos (gestionamos un recurso natural y nos ocupamos de la depuración de las aguas residuales), muchas de nuestras inversiones tienen un objeto ligado a la **protección del medio ambiente.** Así, en el año 2019, las inversiones realizadas por Canal de Isabel II que tienen un objetivo final medioambiental ascendieron a **12,13 millones de euros.**

# Fontes da Serra:
## agua y biodiversidad en Guapimirim

**Fontes da Serra** es la empresa del Grupo Canal que abastece al municipio de Guapimirim, un municipio del estado de Río de Janeiro.



Sus más de 58.000 habitantes disfrutan de un recurso de gran calidad gracias a las aportaciones del **río Soberbo**, localizado en el **Parque Nacional da Serra dos Órgãos**, cuya orografía favorece un consumo energético reducido que contribuye a la conservación de la biodiversidad en un entorno considerado Reserva de la Biosfera.

En 2019, gracias a una red de distribución de 153 km. y a su planta de tratamiento situada en la misma salida de la captación del río, ha abastecido un volumen de 3,73 $hm^3$ de agua que cumple con todos los **controles de calidad** exigidos.

Para optimizar la operación y mejorar su precisión, está prevista la instalación de **nuevos medidores** y **caudalímetros** en 2020 que sin duda contribuirán a impulsar la eficiencia de Fontes da Serra.



# #14 Vida submarina: *la sostenibilidad en la isla de Lanzarote*

Con casi 846 km² y un paisaje más parecido a la Luna que a nuestro planeta, la isla de Lanzarote es posiblemente el territorio más seco del país. Sin embargo, fue uno de los primeros lugares del mundo en ser declarados en su totalidad como **Reserva de la Biosfera**.

Desde 2013, **Canal Lanzarote,** la filial de Canal de Isabel II en Lanzarote, opera el ciclo integral del agua en esta isla donde la escasez del recurso ha sido históricamente una lucha de sus habitantes, que a través de su esfuerzo han conseguido suplir este déficit. Los sistemas caseros de captación y el aprovechamiento de las escorrentías son algunos ejemplos de ingenio y ahorro de una región que fue la primera en contar con una desaladora hace ahora de agua más de 50 años.

El proyecto de Canal en la isla cumple 6 años, en los cuales se han desarrollado y acometido importantes inversiones que han contribuido no solo a la mejora



de la calidad del servicio sino al cuidado del medio ambiente y la protección de la biodiversidad en un territorio donde la sostenibilidad forma parte del ADN de la isla. Nuestra responsabilidad, al igual que en el resto de los lugares donde operamos es devolver al medio, en este caso, al océano, un recurso que




obtenemos **directamente del mar**. La protección de la isla incluye también el cuidado de la vida submarina, donde la riqueza de especies y y los fondos marinos de Lanzarote suponen un atractivo muy importante para el turismo.

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

En las costas de Lanzarote viven cangrejos moros, de roca, lapas de pie negro o burgaos (otra especie de molusco). En el mar y a distintas profundidades, la vida marina hace alarde de diversidad: salmonetes, tortugas bobas, chuchos, sepias, peces trompeta, caballitos de mar, bocineros, pejepiene, delfines, angelotes, etc.

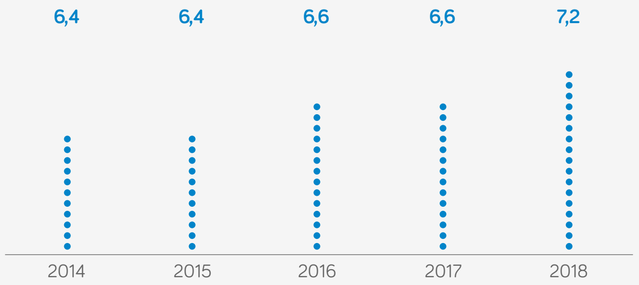
En los **fondos rocosos** podemos encontrar morenas que acechan a las presas incautas que pasan cerca de su escondite. Las gerardias, un coral milenario que hace grandes colonias, convive con otras especies marinas como las estrellas de mar, los corales amarillos, viejas, peces verdes, etc., que se camuflan y nadan entreverándose entre sus brazos. La **Reserva Marina,** ubicada al norte de Lanzarote, que incluye la isla de La Graciosa y los islotes de Alegranza, Montaña Clara, Roque del Este y Roque del Oeste o del infierno, conforman un espacio marítimo de especial interés. Es una zona protegida que tiene por objeto regular las actividades de pesca y de recreo para la conservación de las especies marinas que la habitan. En estas aguas se pueden apreciar romeros, abades, vaquitas, viejas, meros, jureles, fulas blancas, entre otros. Para la práctica de buceo en esta franja se debe solicitar autorización previamente. En **La Graciosa** se encuentra la mayor concentración de **gerardias** existente en el mundo. Este asentamiento de gerardias fue descubierto por casualidad por un camarógrafo submarino en 2010.

Canal Lanzarote contribuye a la protección de la vida submarina con procesos de depuración terciarios que llegan al **83 % del agua depurada** mejorando, a través de sus emisarios submarinos, el agua devuelta al mar en las mejores condiciones. La **reutilización** del agua en la isla abastece también al sector de la agricultura, garantizando los **cultivos** de forma sostenible.

La eficiencia energética lograda en el proceso de desalinización es otra de las medidas que se están implementando para lograr un modelo de gestión 100 % sostenible en armonía con la también llamada “tierra del fuego”.

Durante 2019 Canal Lanzarote ha implementado importantes medidas para mejorar la **satisfacción de los usuarios** y el **cuidado del medio ambiente:**

- **Implantación de la factura electrónica para abonados.** Desde la puesta en marcha de la nueva Oficina virtual el 5 de septiembre de 2018, a cierre de noviembre de 2019 cuenta con 8.375 usuarios y se han dado de alta en la factura electrónica 5.167 usuarios, lo que supone un 7,3 % de nuestros 71 mil abonados.
- **Retirada del efectivo como forma de pago.** Desde el 1 de octubre de 2019, los pagos no domiciliados en nuestras oficinas se atienden con tarjeta en los cajeros automáticos propios habilitados.
- **Reducción de la deuda en las Administraciones Públicas.** Se ha conseguido reducir de 1,843 millones de euros a 31/12/2018 a 795 mil euros a cierre de noviembre de 2019, descendiendo de un 18 % sobre lo facturado al actual 6,6 %.
- **Encuestas de satisfacción.** Se realiza anualmente una encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los consumidores de la isla. Se busca la identificación del nivel de conocimiento y notoriedad de Canal Gestión Lanzarote así como valoración genérica del servicio de Canal Gestión Lanzarote hacen los encuestados. Mostramos a continuación la evolución de los cinco últimos ejercicios.






# La eficiencia energética
## en la isla de Lanzarote

Muchas de las inversiones incluidas en el Plan de inversiones de Canal tenían por objeto mejorar la **eficiencia energética** que reducen de manera directa las emisiones de $CO_2$ por $m^3$ de agua producida a la atmósfera, destacando últimamente la puesta en marcha de la EDAM Janubio, y la EBAP Zonzamas. Estas inversiones ejecutadas desde 2014 han implicado una **modernización tecnológica** y la instalación de nuevos **sistemas de eficiencia energética** que ha permitido disminuir el consumo energético de las EDAM en más de 20,6 millones de Kwh pese a que la producción de agua potable se ha visto incrementada en más de 500.000 $m^3$.



**Canal Gestión Lanzarote** ha conseguido reducir en un **29,5 % la huella de carbono** correspondiente a la producción de un metro cúbico de agua potable en el periodo comprendido entre 2014 y 2018, lo que supone más de 60 mil toneladas de $CO_2$. Todas las plantas desaladoras han sido sometidas a mejoras tecnológicas y eficiencia energética lo que ha permitido reducir el consumo energético en el proceso de producción de agua potable. Además, se han incorporado **36 coches eléctricos** de los 100 que conforman la flota permitiendo situar la huella de carbono por consumo de combustible en una media de 425 t. $CO_2$ al año, 240 toneladas de $CO_2$ menos que en años anteriores. También ha supuesto una reducción del coste del combustible del 20 %.

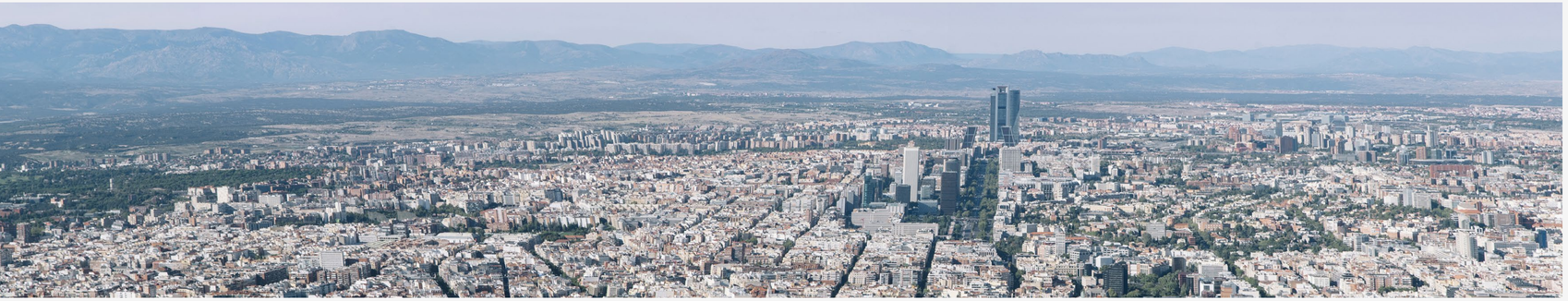


# #11 Ciudades y comunidades sostenibles: *construyendo una región Smart City*

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

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hacen más de un siglo y medio, se gestionan en la actualidad con resultados excelentes. Sin embargo, las **redes de alcantarillado municipales**, la mayor parte de ellas de reciente incorporación a nuestra gestión, presentan grandes necesidades 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 estas actividades, con la óptica de visión supramunicipal, genera economías de escala y sinergias en la operación que suponen importantes ventajas para los municipios.**



## Nuestras relaciones con los municipios de la Comunidad de Madrid

La **relación con los municipios** es un asunto de especial importancia para Canal de Isabel II, ya que nos facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. Por eso, a lo largo de 2019, Canal de Isabel II ha mantenido numerosas **reuniones** con los diferentes ayuntamientos de la Comunidad de Madrid para la mejora de sus redes de alcantarillado principalmente.

Para prestar diferentes tipos de servicios, Canal establece **convenios de gestión** y otro tipo de convenios con municipios y grandes clientes. Todos los convenios y compromisos acordados se negocian y suscriben a título individual con cada ayuntamiento.

A través de esos convenios Canal abastecía de agua en 2019 a una población total de **6.442.547 habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid.

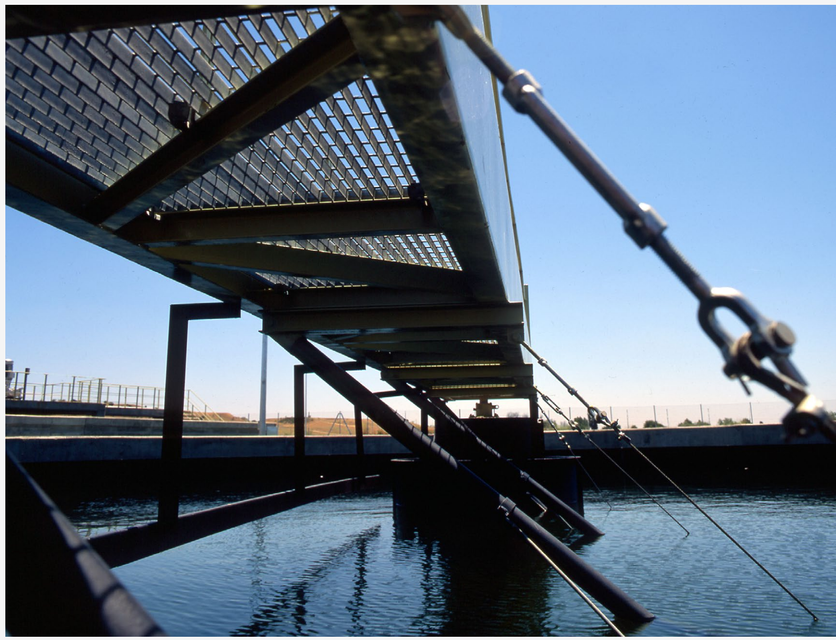
Dicha población equivale al 96,69 % de la población empadronada en la región el 1 de enero de 2019.

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al finalizar 2019 el alcantarillado de 135 poblaciones de la Comunidad de Madrid, que suman **5.680.102 habitantes** en total, lo que supone que ha prestado este servicio al 85,24 % de la población de la región. En depuración de aguas, Canal ha servido a **6.654.752 habitantes** de 179 municipios, prácticamente el 100 % de la población de la región.

Además, al concluir 2019 el sistema de Canal abastecía de agua a siete municipios limítrofes pertenecientes a **Castilla-La Mancha** (Valdesotos, Valdepeñas de la Sierra, Tortuero, Uceda, Pióz, Pozo de Guadalajara y Ontígola). La población abastecida en los municipios limítrofes en 2019 era de **12.554 personas.** En el caso de Ontígola (Toledo) Canal también ha prestado el servicio de depuración de aguas residuales a sus 4.279 habitantes.

El tipo de convenio más común suscrito por Canal con los municipios de la Comunidad es el de **gestión integral del abastecimiento.** A través de este convenio, Canal realiza el mantenimiento, explotación y renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad de Madrid. También existen otros tipos de convenios como es el caso de los convenios de **gestión comercial,** en los que Canal realiza dicha gestión (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la **adecuación y mantenimiento de acometidas.** En los convenios suscritos de tipo técnico-comercial del abastecimiento, Canal realiza el mantenimiento y explotación de la red de distribución municipal: esto incluye la **renovación de las redes de distribución** con cargo a una **cuota suplementaria** en distribución, que pagan los clientes.

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



| Servicios prestados por Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid | Algún servicio de abastecimiento | Alcantarillado | Depuración |
|---|---|---|---|
| Número de municipios servidos | 174 | 135 | 179 |
| Población servida | 6.442.547 | 5.680.102 | 6.654.752 |
| Cobertura en la Comunidad de Madrid | 96,69 % | 85,24 % | 100 % |



# Canal en Cáceres

Desde el año 2015, Canal de Isabel II cuenta con una delegación en la ciudad de **Cáceres**, en la comunidad autónoma de Extremadura, donde presta servicio a 2 municipios de la provincia de Cáceres: la ciudad de Cáceres y Monroy. Con una población abastecida cercana a las **98.000 personas**, hemos derivado un volumen de agua para consumo en 2019 de **19,55 millones de metros cúbicos**.

Durante 2019, hemos trabajado en la mejora del **Depósito de Montaña**, que con capacidad de 10.000 $m^3$, es cabecera de todo el abastecimiento a la población y por tanto primordial para el suministro a la ciudad dado que de él depende el llenado de otros siete depósitos, correspondientes a las localidades de Sierra de Fuentes y Malpartida de Cáceres, pudiendo afirmar que de este depósito depende el consumo de más de **100.000 habitantes**.

Cabe señalar el importantísimo avance que se ha realizado en los dos últimos años para la **renovación de contadores**. En 2019 se han adquirido 16.000 unidades para afrontar las futuras renovaciones. Así, si en el año 2017 existía un porcentaje de contadores de edad superior a los diez años del 46 %, que en el momento actual se ha reducido al 21,45 %.



## Garantizando la gestión del alcantarillado y el drenaje urbano

La gestión del saneamiento es absolutamente vital para el mantenimiento de la **salud pública** en los entornos urbanos y garantizar la **protección del medio ambiente** y el mantenimiento de las masas de agua de la región en buenas condiciones.

El objetivo de las redes de drenaje urbano es la recogida de las aguas residuales, domésticas, industriales y de escorrentía, para su posterior transporte a las estaciones depuradoras. Canal es la encargada de mantener las redes municipales en los **135 municipios** con convenio firmado. Al concluir 2019, estas redes alcanzaban los **14.441 kilómetros.** Dicho mantenimiento consiste en la inspección y limpieza de todos los elementos de la red, así como la realización de obras de emergencia y actualización cartográfica. En este mismo año, Canal gestionaba **876 kilómetros de colectores** y emisarios supramunicipales.

Canal dispone de **133 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR),** que elevan las aguas para permitir su transporte a las EDAR, y de **65 tanques**





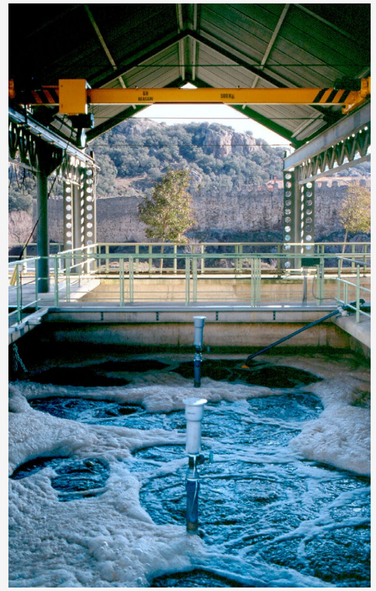
**de tormenta** y laminadores, cuyo objetivo es evitar inundaciones y vertidos a los cauces. Gracias a estas instalaciones, se retienen hasta **1,48 millones de metros cúbicos** de las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes.

Los trabajos de mantenimiento que Canal realiza 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, realizar las obras de conservación y mejora necesarias en la red. Además de estos trabajos, se realiza la actualización cartográfica y la elaboración de estudios diagnósticos de red, así como la tramitación de los expedientes de conformidad técnica a peticiones de conexiones o modificaciones de red.

Durante los últimos años, y dado el estado deficiente de la red en algunos municipios, Canal ha impulsado la elaboración de **estudios diagnósticos** de las redes y el desarrollo de **planes directores de saneamiento** para estos municipios. Nuestro objetivo es conseguir que todos los municipios cuenten con su plan director. En 2019 hemos continuado con la entrega de planes de alcantarillado a los municipios. Con estas acciones se conseguirá una mejora de la red, una la **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 2019 se han renovado un total de **20,32 kilómetros.**

Además, en el ámbito del drenaje urbano, se ha seguido trabajando en un **sistema avanzado para la gestión del drenaje urbano.**



## Seguimiento en el Plan Estratégico



### LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Objetivo estratégico

Promover la gestión del ciclo integral del agua en todos los municipios de la Comunidad de Madrid.

Dirigido a todos los municipios de la Comunidad de Madrid, (accionistas y no accionistas) y está orientado no sólo a la mejora de las **relaciones con los municipios**, sino también al avance en la gestión de los servicios públicos de competencia municipal, (alcantarillado y distribución), en aquellos aspectos en los que, por razones históricas, todavía hay margen de mejora. La mayor parte de las acciones están dirigidas al **servicio de alcantarillado**, que es un servicio en el que la cooperación de Canal de Isabel II con los municipios es más reciente en el tiempo.

### Mejor comunicación

En 2019 hemos enviado **encuestas de satisfacción** sobre los servicios prestados a todos los ayuntamientos con convenio de gestión en vigor. De las 173 encuestas propuestas, se ha obtenido respuesta en 135, lo que proporciona información para conocer los aspectos de la gestión de Canal que pueden seguir mejorando. La nota obtenida ha sido superior a la que nos propusimos como objetivo.

Para mejorar la **comunicación** con los municipios:

- Hemos habilitado el **teléfono único** para los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- Hemos desarrollado el **portal web Canal Municipal**, que contendrá un Portal de información de acceso restringido para los municipios,
- Y hemos creado el correo electrónico único **ayuntamientos@canal.madrid.**

## Urbanizaciones históricas

Dentro del Plan de extensión de los servicios a las urbanizaciones históricas de la Comunidad de Madrid estamos intentado corregir las **grandes deficiencias** en las redes de distribución y alcantarillado derivadas de distintos problemas acaecidos en los procesos de urbanización principalmente de la gestión efectuada, en su día, por los promotores del suelo o por las propias entidades locales.

Una vez que se han determinado los municipios, se ha integrado la atención a estas urbanizaciones en la **ventanilla única** de ayuntamientos y se han actualizado las fichas descriptivas de las urbanizaciones. También se ha redactado un modelo de Plan de Actuaciones Previas, para regular las actuaciones de Canal en la elaboración de un estudio diagnóstico y, en su caso, de un proyecto de obras para ajustar las redes a la norma de Canal como paso previo a la integración de estos núcleos de población en la gestión de Canal.

## Planes Directores

En cuanto a los Planes Directores de distribución al 100 % de los municipios gestionados, ya está en marcha la contratación de una asistencia técnica para la redacción de **Planes Directores de abastecimiento, saneamiento y depuración** en 3 lotes.

De los 6 Planes Directores de abastecimiento previstos en una primera fase, se han redactado ya los de los municipios de Navas del Rey, Pelayos de la Presa y Soto del Real y están en redacción los de los otros 3 restantes (Chinchón, Fuente el Saz y Paracuellos de Jarama).

## Programa de desconexión de aguas limpias a las redes de alcantarillado

La conexión de aguas limpias a las redes de alcantarillado produce muchas disfunciones en la gestión del servicio de depuración, sobre todo en los **tratamientos biológicos** de las instalaciones que eliminan el nitrógeno. Se han realizado 10 nuevos estudios de aportaciones de aguas limpias en EDAR y se han tramitado 12 permisos para realizar las desconexiones, que han sido ejecutadas en 10 casos.

## Sistemas sostenibles de drenaje urbano

Dentro del Plan para extensión de sistemas sostenibles de drenaje urbano en la Comunidad de Madrid, dirigidos principalmente a evitar el impacto de las agrandes avenidas de agua de las **lluvias torrenciales** mediante sistemas sostenibles, está implementado al 100 % en los objetivos concretos que se habían fijado para este año. Se ha realizado una divulgación del proyecto y los logros de los **TDUS** en foros nacionales e internacionales.

## Planes de Ordenación de embalses (junto con medio ambiente)

En este ejercicio, esta acción se ha concentrado en el **embalse de El Atazar**, sobre el que se ha efectuado un estudio perimetral del embalse y se ha dado solución al problema de la existencia de residuos en los márgenes del río derivados del uso recreativo y deportivo del embalse. Para ellos, se han tramitado, junto con el Ente Público, la subvención contemplada en el Plan Estratégico de Subvenciones para esta finalidad. El beneficiario de esta subvención es la Mancomunidad de municipios ribereños. Está ya elaborado un estudio previo para la construcción de un **área recreativa** en este embalse y en proceso la elaboración del proyecto de área recreativa.

## Nuestro Plan Estrella: Plan Sanea

Se ha elaborado ya, junto con el Ente Público, el texto del Plan Sanea y los Modelos de Convenios Plan Sanea, que han sido informados favorablemente por la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

Canal de Isabel II, S.A. y el Ente Público, en colaboración, están trabajando con la Abogacía General de la Comunidad de Madrid para encontrar una solución a la **financiación** de redes de alcantarillado para municipios de menos de 2.500 habitantes, según está propuesto (17 % con cargo a cuota suplementaria y 83 % con cargo a Canal).

## Plan Sierra Norte

Nuestro Plan Sierra Norte abarca una serie de actuaciones en los municipios de la Sierra Norte de Madrid, con los que durante 2019 hemos colaborado a través de varias actuaciones destacando varios estudios técnicos para crear **áreas recreativas** en el Berrueco y Pinilla del Valle. Además hemos organizado la **Feria Sierra Norte** en el municipio de Venturada.



## Comprometidos con nuestros clientes

La satisfacción de clientes y usuarios es uno de los principales objetivos de nuestra empresa. Esta satisfacción se obtiene proporcionando unos servicios fiables, de calidad y con unas tarifas equitativas, pero también es muy importante una adecuada atención a los clientes, cumpliendo sus **expectativas** y **necesidades** de forma ágil y sencilla. Para ello, nuestra empresa se ha dotado de medios y recursos que hacen de nuestra labor comercial una de las mejor valoradas dentro del sector en España.

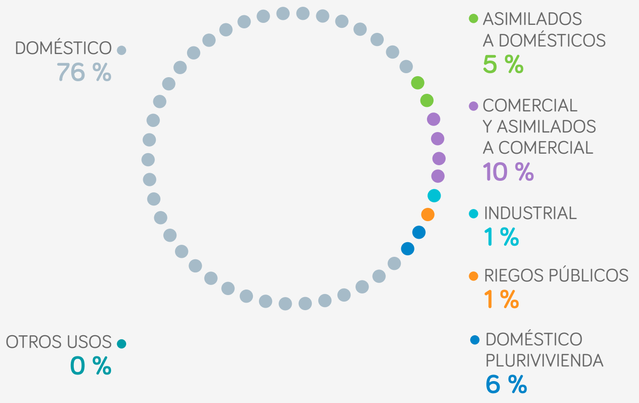
### NUESTROS CLIENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID: CONTRATOS Y POBLACIÓN SERVIDA

En el año 2019, Canal de Isabel II ha alcanzado la cifra de **1.504.792 contratos** en activo con clientes, lo que supone un incremento del **1,4 %** respecto al año 2018.

A través de estos contratos, Canal abasteció de agua en 2019 a una población total de **6,44 millones de habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad, población que, según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) equivalía al 96,65 % de los empadronados en la región a 1 de enero de 2019.

En cuanto a los **servicios de saneamiento,** Canal gestionaba al finalizar 2019 el alcantarillado de 135 municipios de la Comunidad que sumaban **5,68 millones de habitantes,** lo que supone el **85,24 %** de la población total de la región. En depuración de aguas, se ha prestado servicio a **6,65 millones de habitantes** en 179 municipios, prácticamente al 100 % de la población de la región (99,87 %).

TIPOS DE CONTRATOS CON CLIENTES EN 2019




### TARIFAS Y FACTURACIÓN A LOS CLIENTES

Canal de Isabel II ha establecido su tarifa del agua en función a una serie de principios básicos como son la transposición de la Directiva Marco del Agua, el fomento de su uso y su consumo eficiente, y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo. Todo ello sin olvidar que los ciudadanos de Madrid disfrutamos de un agua de las de mayor calidad de Europa. Por este motivo, nuestra tarifa es:

- **Progresiva y bonificada:** adecuándose a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos.
- **Estacional:** incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.
- **Comprometida con el medio ambiente:** consolidando una tarifa de agua reutilizable, que constituye un componente esencial de la gestión integral de los recursos hídricos en consonancia con la sostenibilidad medioambiental.

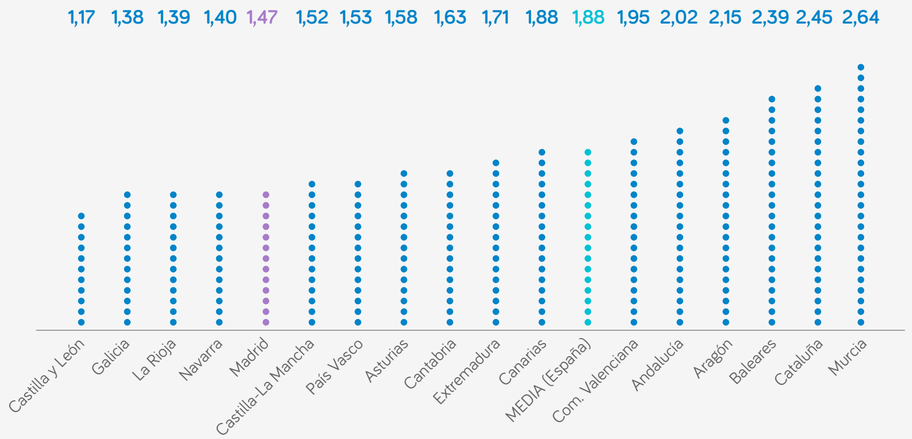
Para asegurar una mejor **comunicación** y mayor comprensión de las tarifas por parte de los clientes, Canal realiza anualmente una campaña mediante documentos explicativos que se ponen a disposición

del ciudadano en las oficinas comerciales y en la página web (www.canaldeisabelsegunda.es). Concretamente, se edita, 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 se aplica a usos comerciales e industriales.

En los últimos años, la política tarifaria de Canal se ha caracterizado por su moderación; las tarifas están **congeladas** desde 2015. Sin embargo, el incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC) en el período 2015-2019 ha sido del 6,5 %.

## Unas tarifas asequibles en España...

PRECIO DEL AGUA EN ESPAÑA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN 2019
(EUROS POR METRO CÚBICO INCLUYENDO ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)




Fuente: AEAS (2019) para un cliente con contador de 13 mm y consumo de 25 m³ al bimestre.

## TARIFAS QUE MEJORAN EL SERVICIO CADA DÍA

1. **Factura bimestral** que permite adecuar el pago al resto de suministros como la electricidad o el gas, facilitar un control exhaustivo de su consumo y, por tanto, reaccionar más rápido y con mayor eficacia ante cualquier fuga o avería.

2. **Tarifa más justa** y equitativa que fomenta el uso racional y eficiente, destacando la equiparación progresiva de todos los usuarios independientemente del uso que realicen del agua.

3. Tarifa que **bonifica a familias y viviendas numerosas, el ahorro de consumo** y mantiene una **exención social** de hasta 25 m³ al bimestre para paliar situaciones de extrema necesidad.

4. Tarifa que **incentiva el consumo eficiente** del agua al vincular los bloques tarifarios a la capacidad de consumo real de la familia.

5. Tarifa que **incorpora el uso de agua residual regenerada** para el riego de zonas verdes públicas y campos de golf baldeo de calles y usos industriales, entre otros.

6. Tarifa que asegura la sostenibilidad y el valor del servicio, **incluyendo todos los costes incurridos** en la prestación de este.

## ACTUACIONES PARA GARANTIZAR UNA CORRECTA FACTURACIÓN AL CLIENTE

Canal de Isabel II busca garantizar siempre la mayor **exactitud** de la facturación emitida a sus clientes, en base a sus consumos reales. Por ello, ha realizado las siguientes actuaciones en el año 2019:

- **Lectura de contadores:** Canal realizó más de 8,93 millones de lecturas en 1,57 millones de contadores. El porcentaje de facturas emitidas por estimación, al no poderse obtener la lectura del contador, fue solo de un 2,89 %.
- **Auditoría y análisis de consumos:** para garantizar la emisión correcta de los consumos a facturar, Canal dispone de un **sistema de control** de calidad de la lectura y facturación. La auditoría de consumos, dentro del sistema mencionado, es una herramienta de ayuda en la revisión de consumos que presentan una variación significativa. Cuando se detectan desviaciones, se avisa al cliente para evitar posibles fugas interiores en su propiedad.
- **Mantenimiento y verificación de los equipos de medida:** como soporte imprescindible a la facturación, se llevan a cabo actuaciones relacionadas con la mejora de la precisión de estos equipos, principalmente centradas en el mantenimiento y renovación constante del parque de contadores.



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

El citado control de los contadores se realiza en los siguientes niveles:

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

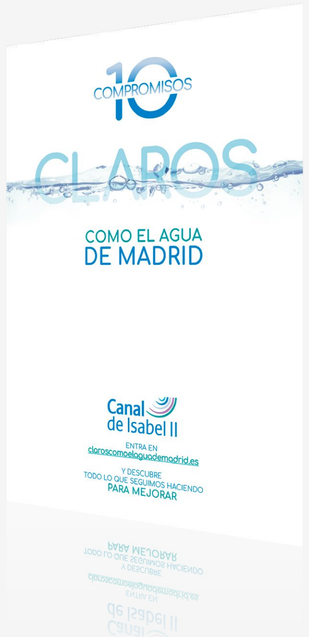
Durante 2019, en el laboratorio de metrología se han analizado un total de **6.960 contadores.** Por otro lado, destacan los **59.998 renovados por mantenimiento y campañas.**

## LA ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS

El objetivo primordial de Canal de Isabel II es prestar el **mejor servicio** posible a sus usuarios, los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. La empresa cuenta con un sistema de calidad certificado ISO 9001 y, dentro de nuestra política de mantenimiento de la calidad de los servicios que presta, se han adquirido compromisos concretos con los clientes que Canal ha publicado en 2019 en su primera **Carta de Compromisos** con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos y que amplía y mejora su anterior Carta de Servicios. La empresa pública asume un total de **10 compromisos** para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos podrá generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros.

En relación al suministro, Canal comunicará con una **antelación mínima de 24 horas** la intención de realizar una obra que implique una interrupción en el mismo con posible afección a la población, así como de manera personalizada los cortes fortuitos o programados a los usuarios que lo soliciten. Para atender la falta de agua ante incidencias se facilitarán, en un máximo de 4 horas, medios alternativos de agua de consumo (garrafas y cisternas).

Sobre los aspectos de la **contratación del servicio,** el plazo de instalación de nuevas acometidas será de un máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos necesarios. Este plazo será de 3 días laborables cuando ya sean edificios que ya disponen de la instalación necesaria para el suministro.




También se **revisarán las facturas emitidas** cuando se produzca un aumento notable del consumo debido a averías en instalaciones interiores de los clientes, siempre que se acredite la reparación de la misma.

Por otra parte, se difundirá de manera activa la **tarifa social** para que llegue a todos los ciudadanos que precisen acogerse a ella. Además, se atenderán todas las solicitudes de **aplazamiento de pago** en un plazo de 10 días laborables.

**Excelencia** **Sostenibilidad** **Cercanía** **Transparencia** **Compromiso**

## VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

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

Contamos con cuatro principales canales de comunicación a disposición de los clientes y usuarios. Estos canales, 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 2019, hemos atendido más de **1.010.653 llamadas** de clientes.
- **Centros de atención al cliente.** Contamos con una red de 11 centros de atención al cliente distribuidos estratégicamente por toda la Comunidad, en los que se puede resolver cualquier petición relacionada con la gestión comercial. Estos centros siguen siendo un canal básico que genera confianza en determinados grupos de clientes. En 2019, estos centros atendieron a **92.742 personas.**



- **Página web, Oficina virtual y la aplicación de Canal para móviles y tabletas.** En el marco de las nuevas tecnologías de la información, y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, Canal cuenta con una Oficina virtual que está disponible las 24 horas del día. En 2019, esta plataforma registró **6,22 millones** de interacciones.
- **Atención escrita.** Canal ofrece a sus clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, con el que se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos.

# AAA DOMINICANA:
## adaptándose al cliente

**AAA DOMINICANA** inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la **gestión comercial e instalación de contadores** en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 5 millones de habitantes actualmente en los municipios de Santo Domingo y Puerto Plata. En los últimos años ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en la gestión comercial de los servicios de agua. También se encarga del suministro e instalación de contadores, así como su mantenimiento preventivo.




Durante 2019, AAA Dominicana ha implementado nuevas fórmulas para mejorar su atención al cliente:

- Se implementó un **sistema personalizado de atención al cliente** utilizando la plataforma WhatsApp Business. El 13 % de los clientes que utilizan teléfonos para hacer contacto con la gerencia utiliza este sistema de comunicación, la cual ha permitido una mejora notable en la interacción del cliente.
- **Apertura de oficinas comerciales** acorde a las necesidades de los clientes recurrentes, convirtiéndose en modelo de gestión *"express"* y autogestión caracterizado por una atención ágil donde, además, el cliente puede hacer contacto directamente con el *call center* a través de un teléfono directo. Esta modalidad, además de su diferenciación, ha contribuido a la reducción de gastos de alquiler y personal, dado que la localización fue facilitada por el Ministerio de Turismo de la zona.

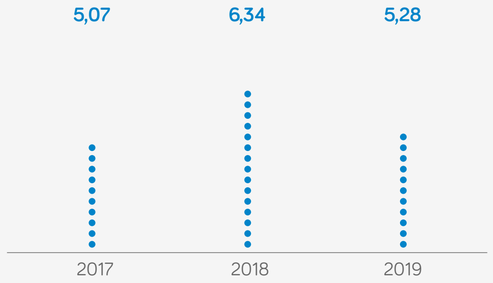


- **Gestión de cobros:** Bajo el eslógan "La CAASD te monta en Navidad" el Área de Gestión de Cobros planifica la mega rifa del 2019, la misma tiene como objetivo el incremento de pagos que se celebra el 30 de diciembre del 2019 como forma de promover la cultura de pago de manera positiva.

## GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

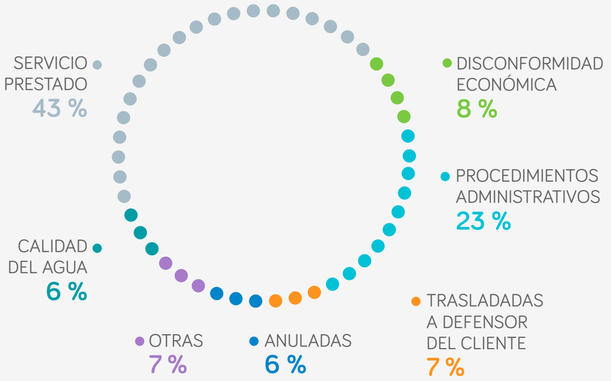
Canal de Isabel II dispone de un completo **sistema para la recepción y tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones** de facturas de nuestros clientes.
En el caso de las quejas recibidas, es decir, aquellas disconformidades relacionadas con el servicio prestado al cliente, nuestra **Oficina de Quejas** se encarga de la gestión personalizada de todas ellas. A través de un número de comunicado que se le asigna a la queja, el cliente puede hacer un seguimiento de esta durante todo el proceso. En 2019, se recibieron **7.938 quejas** en total; esto es, **5,3 quejas por cada mil clientes** de Canal. Como se observa en la gráfica, este valor ha disminuido respecto al año anterior.

QUEJAS AL AÑO POR CADA 1.000 CLIENTES




En cuanto a las causas que originan estas quejas, la distribución en porcentaje ha sido la siguiente:

MOTIVO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN 2019

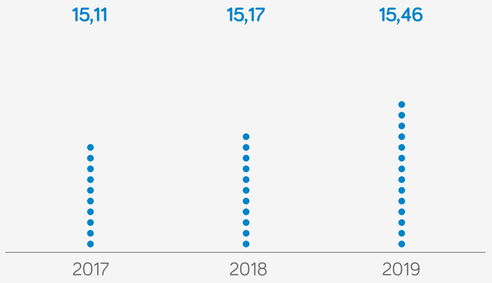



En cuanto a las **reclamaciones recibidas** con motivo de la factura, estas han crecido un 3 % respecto a 2018 situándose en 23.260. Esto supone una cantidad de 15,46 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo el 0,26 % de las facturas emitidas en el año (casi 9 millones). Se han resuelto de forma favorable para el cliente el **69 %** de las reclamaciones.

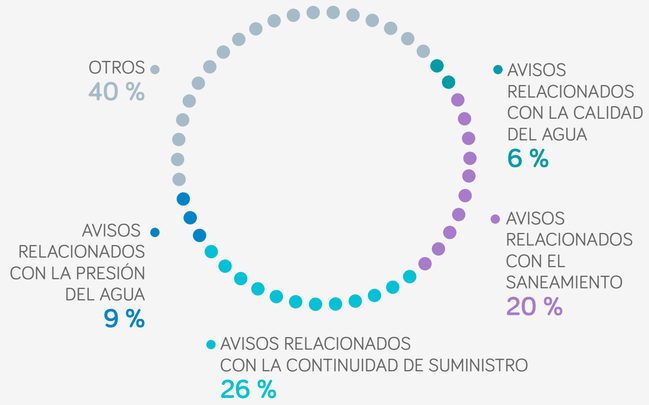
Tanto las reclamaciones de facturas como las quejas tienen un **plazo máximo de tramitación de 30 días** que, en el año 2019, se ha cumplido en un 94 % y en un 89 %, respectivamente.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, Canal dispone de un **servicio para la atención de incidencias** relacionadas con la prestación de los diferentes servicios. En 2019, se han recibido un total de **137.174 aviso**s relacionados con diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas). El número de incidencias se ha reducido un **2 %** respecto a 2018.

RECLAMACIONES AL AÑO POR CADA 1.000 CLIENTES



**DISTRIBUCIÓN DE LOS AVISOS DE INCIDENCIAS POR TIPO**
(PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL)




## EL DEFENSOR DEL CLIENTE

El **Defensor del Cliente** de Canal de Isabel II es una figura independiente de la línea de gestión de la empresa. Se creó voluntariamente en el año 2001 como una herramienta **pionera** en el sector de los servicios públicos. Desde entonces, ha tramitado más de 18.000 reclamaciones.

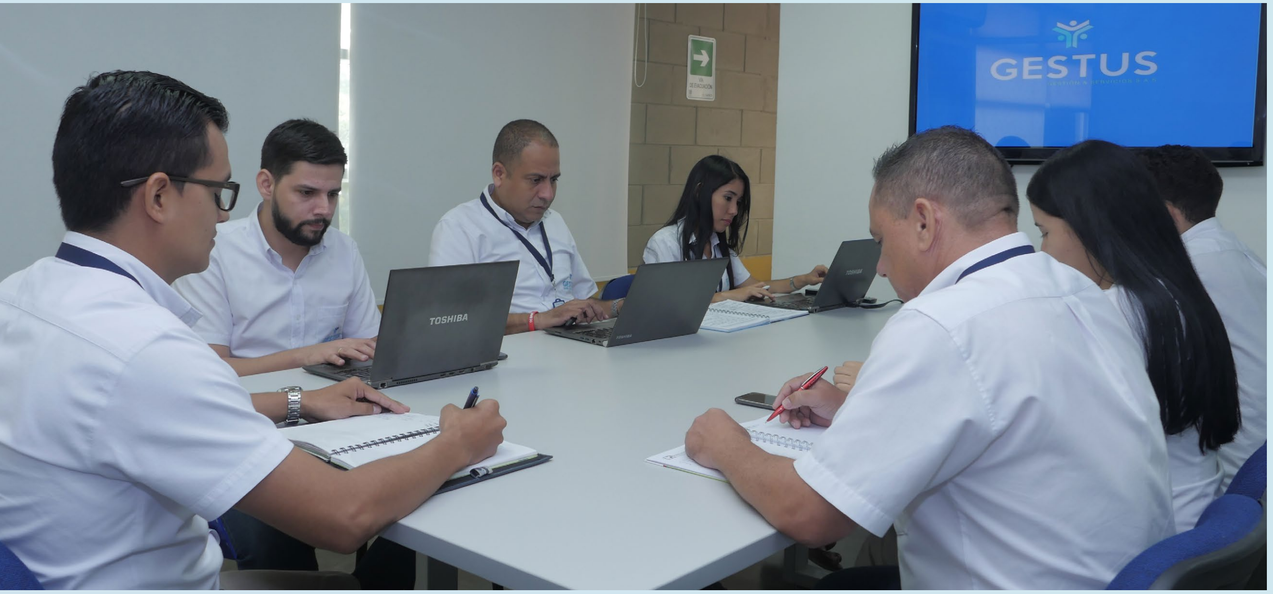
La misión principal de la institución es defender y proteger los **derechos de los clientes** de Canal de Isabel II. Atiende a los que han presentado una reclamación en los servicios de Atención al Cliente de la Empresa y no están satisfechos con la respuesta recibida o no han recibido contestación a su reclamación, trascurrido el plazo de dos meses desde que la presentaron. Es un mecanismo de atención en **última instancia** en el ámbito de la empresa que se rige por los principios de autonomía, equidad y justicia.

La actividad de la Oficina del Defensor del Cliente se centra en la gestión de las reclamaciones que recibe. Durante el año 2019, recibió 1.784 reclamaciones de las que el 80 % fueron aceptadas a trámite (1.338) por reunir las condiciones previstas en el Estatuto del Defensor del Cliente. De estas, 706, un 53 %, fueron resueltas total o parcialmente de forma favorable al cliente.

Del total de las reclamaciones aceptadas a trámite en 2019, un 74 % fueron presentadas por personas físicas, un 11 % por comunidades de propietarios, un 7 % por empresas y el 8 % por otras entidades.



# GESTUS:
## una gestión eficaz




**GESTUS** es una empresa del Grupo Canal que presta servicios a las empresas del Grupo Canal en Latinoamérica. Se ocupa de la **asesoría** y **gestión comercial**, del **diseño** y **construcción** de obras civiles, de la gestión de cobro pre-jurídico y jurídico, de la actualización y montaje de **bases de datos** y **soportes lógicos**, de servicios de ***contact human center*****,** de la **gestión documental** y de los servicios de **mensajería**.

Como resultado de la estrategia de **Plan de Mejoramiento** implementado durante el año 2018 para la gestión comercial con Triple A de Barranquilla, se han evidenciado mejoras sustanciales en los ratios de ingresos.

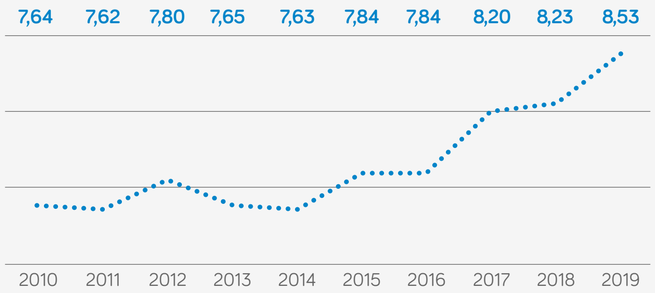
Durante el año 2019, destaca el desarrollo del programa de formación **“Fortaleciendo el líder que hay en ti”** dirigido a los supervisores de la compañía, con la finalidad de fortalecer y reforzar los valores y comportamientos adecuados para influir sobre su equipo de trabajo de manera positiva, logrando compromiso y cooperación en el cumplimiento de los objetivos y metas.



## LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EL USUARIO

Canal de Isabel II se ha posicionado entre las empresas que reconocen las necesidades de sus clientes y usuarios para que nuestras actuaciones cumplan con las expectativas demandadas por ellos. La **experiencia de cliente** es la suma de todas las vivencias personales, ya sean emocionales o racionales, que tiene un individuo cuando se relaciona con Canal de Isabel II en cualquier momento de su ciclo de vida como cliente o usuario. El objetivo de situar al cliente en el **centro de la organización,** para conocerle e involucrarle en el diseño de nuestros procesos y servicios, es ya un hecho. Con esta cultura se busca entregar experiencias deseadas, de acuerdo con la promesa de marca y que generen en el cliente impactos emocionales memorables que mejoren su percepción de Canal de Isabel II.

EVOLUCIÓN DEL INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE




El modelo de satisfacción y expectativas de los clientes de Canal basado en la **Experiencia Cliente** permite evaluar la calidad del servicio desde una perspectiva interna y externa. Sin embargo, el resultado de satisfacción ha subido por encima de lo esperado: si nos habíamos propuesto subir en el 2019 hasta el 8,28, las previsiones se han visto superadas notablemente, ya que hemos acabado el año con un **8,53** sobre 10.

Entre las actuaciones que podemos destacar durante 2019:

- El proyecto de medición de la **“voz del cliente”**.
- La **formación** de los empleados para que puedan empatizar fácilmente con el cliente.

Con el objetivo de disponer de información de manera continua, el proyecto de **medición** sigue expandiéndose, de tal forma que cada vez sabemos más y mejor lo que nos demandan los clientes. Toda esa información se analiza para llevar a cabo distintas acciones; acciones que van desde pequeños gestos hasta cambios en los procedimientos, pues estamos convencidos de que todo suma, incluso el simple hecho de preguntar al cliente por esta empresa, por cómo hacemos las cosas, aporta para mejorar el resultado o la visión que tienen de nosotros.

La información que nos facilitan los **estudios relacionales** es constante, aunque su objetivo fundamental sea medir la tendencia, siempre se da la oportunidad al cliente entrevistado de que verbalice lo que considere. Centrándonos ya en determinadas transacciones más relevantes, la opinión asociada a una **vivencia** concreta del cliente nos hace poner el foco en mejorar estos momentos de más impacto o cercanía. Y, por último, los **estudios en profundidad**, que nos permiten ratificar o sentar estrategias de futuro o saber algo más de asuntos que se van valorando de interés, también para poner en marcha las palancas que nos permitan mejorar en nuestro trabajo y en la percepción que de él tienen el conjunto de la población abastecida.




Durante este año hemos desarrollado varias acciones formativas a los empleados orientadas a extender, en toda la organización, una cultura centrada en el cliente. Ya se han realizado talleres de trabajo con más de 100 empleados seleccionados como **“embajadores”** o expertos a los que pueden acudir sus compañeros más inmediatos para replantearse la manera de abordar determinado asunto desde la perspectiva del cliente. Por otro lado, también se han llevado a cabo distintas sesiones formativas con más de 325 trabajadores que desempeñan su trabajo en la calle con ánimo de facilitarles herramientas que permitan desenvolverse mejor en momentos complicados.

# Amagua:
## un servicio “premium” en Samborondón y Daule

En Samborondón y Daule, municipios de Ecuador muy próximos a Guayaquil, opera **Amagua C.E.M.**, una empresa del Grupo Canal encargada del suministro de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas a una población total que supera los 200.000 habitantes. Más de 50.000 familias disfrutan de un servicio de primer nivel gracias a la **gestión personalizada** que incluye asistencia en el hogar para reparaciones de fontanería, limpieza y desinfección de pozos, reparación de vidriería, electricistas o incluso cerrajería.

En 2019, Amagua ha trabajado en la **automatización de procesos** en campo logrando ejecutar las órdenes de trabajo en tiempo real mediante el uso de dispositivos móviles. Esta aplicación permite realizar también la comunicación en línea de los resultados con el sistema de gestión comercial e instituciones de recaudo.

Además se ha empezado a trabajar en la **instalación de antenas en medidores** y configuración de *software* para la lectura de medidores que se encuentran en zonas de acceso restringido.

Cabe destacar también el inicio del proyecto del **sistema de información geográfica (GIS)** para la infraestructura de agua potable y alcantarillado.



# Seguimiento en el Plan Estratégico

## LÍNEA ESTRATÉGICA 6

Objetivo estratégico

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

**LE 06 - Índice de satisfacción del cliente**

8,53
sobre 10
Obj.: 8,28

Cumplimiento: >100 %

**PE 6.1 - Imagen global de la empresa**

7,96
sobre 10
Obj.: 7,62

Cumplimiento: >100 %

**PE 6.3 - Índice de satisfacción por la resolución de una reclamación**

5,91
sobre 10
Obj.: 5,40

Cumplimiento: >100 %



## NUESTRO PLAN *SMART-REGION*

Nuestro objetivo es conseguir para nuestros clientes una gestión más cercana y eficaz. La implantación de **contadores inteligentes** que incorporen las tecnologías más punteras nos va a permitir obtener nuevos servicios para nuestros clientes y nuevas utilidades para Canal, basadas en el tratamiento avanzado de los datos de los contadores.

Queremos implantar en el **100 % de la Comunidad de Madrid,** contadores con la última tecnología, tanto en la exactitud de la medición del consumo de agua, como en las comunicaciones de los datos aportados por los mismos.

La **revolución tecnológica** de las comunicaciones, así como la evolución del internet de las cosas (IoT) en el futuro, cambiará nuestra relación con los servicios y con las empresas que los prestan.

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

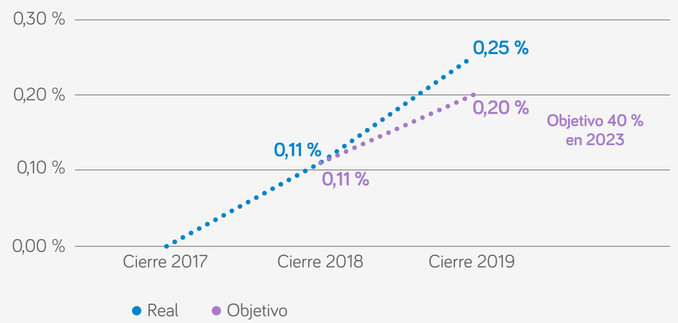
Durante 2019 se han finalizado los estudios y **pruebas piloto** suficientes para permitir a Canal de Isabel II apostar firmemente por la tecnología de comunicaciones Narrow Band, NB-IoT, para la telelectura de su parque de contadores de agua.

Las instalaciones en campo, que permiten conectar casi 4.000 contadores, y los estudios en laboratorio realizados han validado las prometedoras características de la **tecnología de comunicaciones NB-IoT,** en relación con la penetración de la señal, la cobertura y el consumo energético de la comunicación.

Así mismo, se han evolucionado las capacidades de la plataforma tecnológica YRIA que permite la **gestión de los datos** generados por los equipos de comunicación y de los capturados por los contadores inteligentes.

Canal de Isabel II ha consolidado durante 2019 su posición como **palanca de innovación** en el mundo de las comunicaciones **M2M,** y específicamente en NB-IoT como tecnología para la comunicación de los contadores de agua. El sector que debe proveer los productos y servicios de conectividad está preparado para hacer frente a las demandas de las empresas de aguas.

CONTADORES INTELIGENTES INSTALADOS (%)




Nota: los datos son acumulados hasta la fecha de cierre correspondiente.

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 6

Objetivo estratégico

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

**PE 06 - Contadores inteligentes sobre el total de contadores**

**0,25 %**
**del parque total de contadores**
Obj.: 0,20 %

Cumplimiento: **>100 %**






# Hispanagua:
## un apoyo esencial

Hispanagua, S.A.U. es una empresa del Grupo Canal que tiene como objetivo fundamental la **construcción, mantenimiento, y explotación** de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua apoyando la gestión de Canal de Isabel II.

En 2019 ha puesto en marcha la **aplicación informática INCO.** Gracias a este *software*, se podrán volcar los datos de las órdenes de trabajo asignadas por Canal a través de su aplicación de gestión comercial. Una vez organizadas por los encargados, se distribuyen tanto por fecha de ejecución como por zonas y tipología de actuación, a los trabajadores a través de sus *smartphones*.

De cara al cumplimiento de la **Ley de Metrología** en la que se establece que los contadores no tengan más de 12 años de antigüedad, Hispanagua está haciendo campañas de **sustitución de contadores** que se espera se intensifiquen en los dos próximos años.

También se han construido **pértigas** para las inspecciones de la red de saneamiento que realiza mejorando tanto las prestaciones respecto de las compradas a terceros como el coste.

Cabe destacar la colaboración de Hispanagua en el **Centro de Estudios Avanzados del Agua,** habiendo contruido una instalación de agua en el IES Virgen de la Paloma de Madrid para los cursos de Formación Profesional Dual que imparte Canal.






# #16 Paz, justicia e instituciones sólidas: *la empresa de todos los madrileños*

Canal de Isabel II, por el hecho de ser una **empresa pública** y que presta un **servicio público esencial**, tiene la obligación de ser excelente y rigurosa en el gobierno corporativo y en el comportamiento de sus trabajadores. Además, se debe a los ciudadanos y debe ser absolutamente transparente en la gestión y, en el ámbito de la **Responsabilidad Social Empresarial**, debe 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 su naturaleza jurídica como sociedad anónima y, por otro, al objetivo de alcanzar un nivel de **excelencia** en materia de transparencia y buen gobierno.

En este sentido, trabajamos en la incorporación progresiva de mejores prácticas en materia de **buen gobierno** y **transparencia** que exceden de los estándares exigibles a empresas no cotizadas, como el caso de Canal. Así la compañía cuenta con un Sistema de Control Interno de Información Financiera SCIIF (en el que llevamos trabajando desde 2013), una Subdirección de Auditoria Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno y, desde enero de 2019, con una Subdirección de Cumplimiento, un área de auditoría interna, junto con la creación en el año 2015 de un Comité de Auditoría y Control (hoy denominado Comisión de Auditoría tras la adaptación a la reforma de la Ley de Sociedades de Capital de 2014), un Sistema de Gestión de Riesgos, la emisión ante la CNMV de un Informe Anual de Gobierno Corporativo (emitidos y registrados desde 2014) una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, un Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores y un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 8 de enero de 2015, entre otros.

## Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión

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

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

Además, por nuestro carácter de empresa pública, tenemos obligación de responder a las peticiones de información y fiscalización por parte de todos los

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

La respuesta a estas peticiones se realiza a través de la Vicepresidencia Ejecutiva de Canal a la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, desde la que se remiten a la Asamblea de Madrid.

Además, en Canal hemos establecido en nuestra página web un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos. En esta plataforma, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se creó en 2015 nuestro **Portal de Transparencia**, que contiene toda la información exigida por la ley relativa a la publicidad activa, así como los medios para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública (Buzón de Transparencia). Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta 2019 el buzón del Portal de Transparencia de Canal ha gestionado un total de **494 solicitudes.**

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REALIZADAS A CANAL DE ISABEL II DESDE LA ASAMBLEA DE MADRID** (2019)




**TIPO DE SOLICITUD Y ACRÓNIMO**

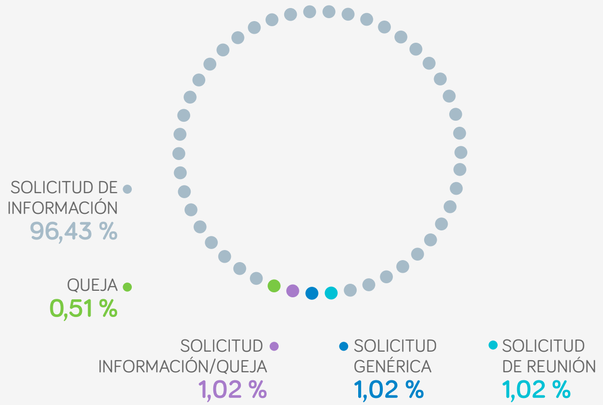
| | Petición de información | Pregunta de respuesta escrita | Pregunta oral en Comisión | Pregunta oral en Pleno | Comparecencia | Interpelación | Proposición no de Ley | Proyecto de Ley | Suma anual |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | PI | PE | PCOC | PCOP | C | I | PNL | PROL | |
| **2016** | 237 | 21 | 2 | 12 | 13 | 1 | 3 | 0 | 289 |
| **2017** | 361 | 59 | 0 | 16 | 12 | 0 | 2 | 1 | 451 |
| **2018** | 224 | 52 | 2 | 11 | 6 | 0 | 1 | 1 | 297 |
| **2019** | 145 | 40 | 1 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 193 |

De todas ellas el 97,77 % han sido **admitidas a trámite**, inadmitiéndose tan solo 11, fundamentalmente porque eran manifiestamente repetitivas, comprometían la seguridad, no eran de aplicación o tenían carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de la leyes (suponen solo un 2,23 % del total).

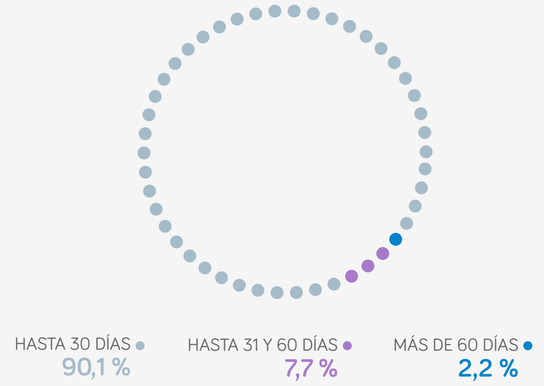
De las admitidas un 58,39 % son comunicaciones que, dado que son quejas, reclamaciones, solicitudes de

reunión, agradecimientos, comentarios o invitaciones, entre otras,tienen otros cauces para su resolución, como la Oficina virtual para los clientes, y no se ajustan a las leyes de transparencia y, por ello, son desestimadas. No obstante, Canal ha contestado una a una a todas ellas, comunicando al interesado su desestimación, la causa y cuáles eran los posibles cauces disponibles para tramitarlas a través de otros canales de comunicación con nuestra empresa.

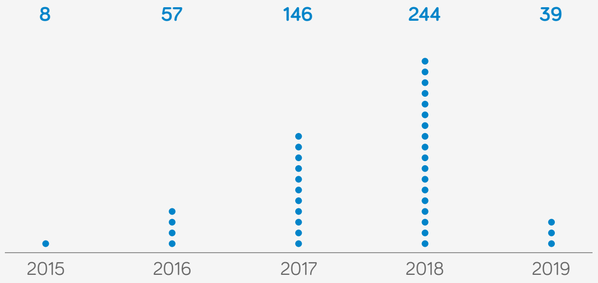
**CATEGORÍAS DE SOLICITUDES ESTIMADAS** (2015-2019)




**TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA** (2015-2019)




**NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS ANUALMENTE EN EL BUZÓN DE TRANSPARENCIA**




Las solicitudes estimadas han sido 201 (el 41,61 % de las admitidas) son fundamentalmente **solicitudes de información.**

En cuanto a los tiempos de respuesta, un 90 % de las peticiones se responden en un **plazo inferior a un mes**, casi un 70 % de ellas en menos de 5 días.

Al mismo tiempo, Canal y su grupo de empresas tienen obligación de **rendir cuentas** y están sometidas al **control económico y presupuestario** de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, así como a la **fiscalización** del Tribunal de Cuentas, órganos encargados de velar por la adecuación de la gestión a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía.

## 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.

Los mecanismos de fiscalización externa de la empresa son:

- **Cámara de Cuentas:** fiscaliza la actividad económino-financiera del sector público de la Comunidad de Madrid.
- Auditor externo **(Auren Auditores):** emite un informe sobre la imagen fiel de los estados financieros.
- Depósito de cuentas en el **registro mercantil,** haciendo públicas dichas cuentas.
- La **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)** nos obliga a aumentar el control y transparencia de nuestras actividades.
- **Tribunal Administrativo de Contratación** de la Comunidad de Madrid.
- **Tribunal de Cuentas, Hacienda, Tribunal de Cuentas Europeo** en proyectos con fondos, entre otros.
- Se hacen públicas todas las licitaciones y contratos menores en el **Portal de Transparencia** de la empresa y en Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid.

Los mecanismos de control interno son:

- La **Subdirección de Auditoría Interna** realiza análisis específicos sobre prácticas en la empresa.
- Contamos con un sistema de **Gestión de Riesgos y controles corporativos.**
- Nuestra **Subdirección de Contratación** asegura la aplicación correcta de los procedimientos de licitación.
- Tenemos un **Código de Conducta,** una **Política de Cumplimiento** y una **Política de Prevención de Delitos,** todas de obligado cumplimiento.
- **Sistema de control y certificación de Calidad ISO-14.000 / 9000,** entre otras.
- Contamos con una **Comisión de Auditoría** del Consejo de Administración.
- Existe un sistema jerarquizado de **autorizaciones de contratos y pagos.**
- El sistema **SAP R3** tiene automatizados los controles sobre autorizaciones de pago.
- Implantación **Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera SCIIF.**
- La **Subdirección de Cumplimiento** que analiza los riesgos de cumplimiento, en particular los que tienen que ver con la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

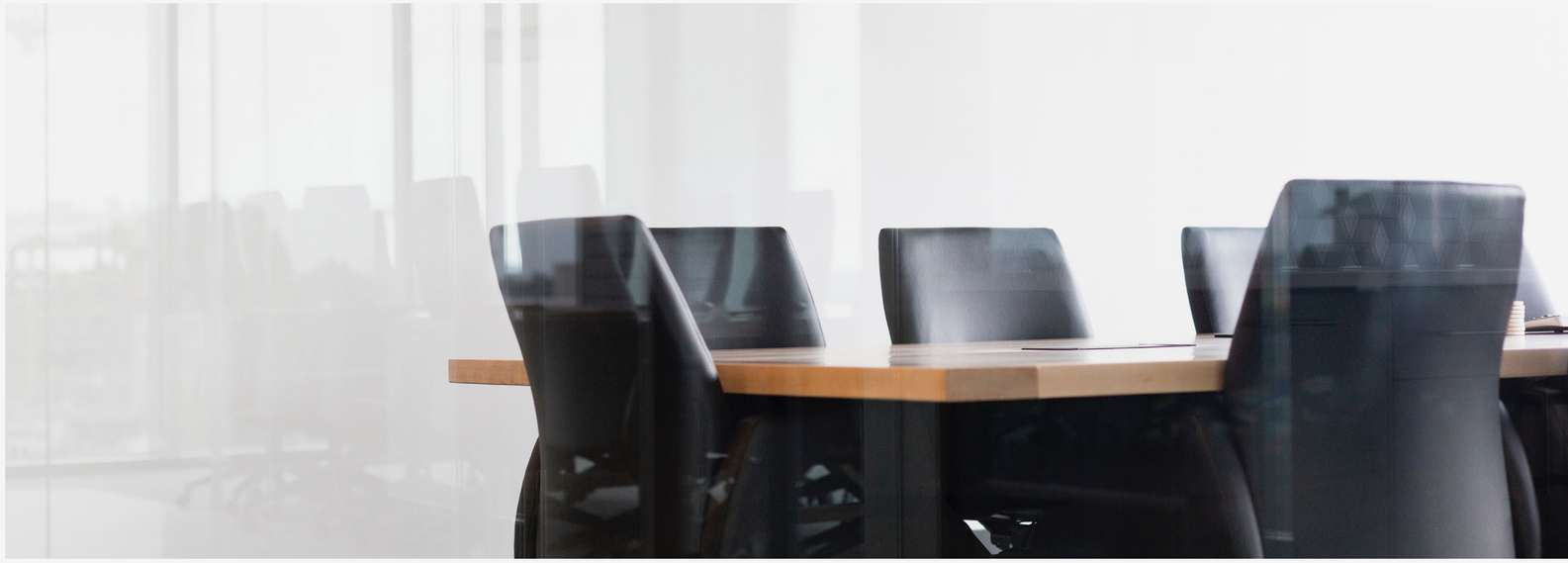


CASO LEZO

En la reunión del Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A. de fecha 30 de junio del 2016, a la vista de la propuesta planteada por la Comisión de Auditoría, se acordó poner de forma inmediata los hechos conocidos respecto a la operación de compra de Emissão, S.A., en conocimiento de los órganos correspondientes de la Fiscalía General del Estado, lo que se efectuó con fecha 13 de julio de 2016, sin perjuicio de que se continuara y completara el procedimiento de análisis de dicha operación por parte del Área de Auditoría Interna de la sociedad y que por la sociedad se procediera a la contratación de una revisión forense de dicha operación. Una vez completadas ambas actuaciones se pondrían así mismo sus conclusiones en conocimiento de la Fiscalía. Las correspondientes al Área de Auditoría Interna se pusieron en conocimiento de la Fiscalía con fecha 3 de febrero de 2017.

Adicionalmente, la sociedad contrató en 2016 el asesoramiento de un tercero independiente al objeto de evaluar la debida diligencia en el contexto de la responsabilidad penal de la persona jurídica y su eventual efecto en las cuentas anuales de Canal de Isabel II, S.A. y su grupo de sociedades correspondientes al ejercicio anual finalizado a 31 de diciembre de 2016, concluyendo que la sociedad no puede ser declarada penalmente responsable por los hechos relativos a la adquisición de Emissão, S.A. y que no se advertía ningún efecto en las cuentas anuales de Canal de Isabel II, S.A. y su grupo de sociedades correspondiente a 2016.

Durante 2017 siguió la tramitación de las Diligencias Previas 91/2016 ante el Juzgado Central N.º 6 de la Audiencia Nacional, incoadas a partir, entre otras fuentes, de la información proporcionada por Canal de Isabel II, S.A. a la Fiscalía General del Estado. Canal de Isabel II S.A. contrató, previa licitación pública, a un despacho de abogados de reconocido prestigio, y se personó en la causa como acusación



particular en fecha 2 de octubre de 2017, al amparo del artículo 110 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, siendo admitida por el Juzgado en tal condición. Se excluye, por tanto, en principio, cualquier posibilidad de que la sociedad pueda ser considerada responsable, penal o civilmente, por los hechos investigados, y más bien parece consolidarse, conforme avanza la instrucción, su condición de perjudicada.

El procedimiento, todavía parcialmente secreto, se dividió, además de la causa principal, en seis piezas separadas, hasta donde se conoce a la fecha. Las piezas primera, segunda y quinta se refieren, respectivamente, a la expansión de la sociedad en América Latina (Inassa y Emissão), al Campo de Golf del Canal, y al blanqueo de capitales de las diversas operaciones investigadas. Las piezas tercera (tranvía de Navalcarnero), y cuarta (financiación ilegal del Partido Popular) son ajenas, en principio, al interés de Canal de Isabel II, S.A. La pieza sexta (Mercasa), igualmente ajena a la sociedad, fué remitida a otro Juzgado que investiga delitos conexos.

Durante el año 2019 se ha seguido la tramitación de las Diligencias Previas 91/2016, dictándose el 29 de Mayo Auto por el que se incoaba pieza separada para depurar las responsabilidades penales por "las posibles irregularidades cometidas durante los años 2001 y 2002 en el proceso de adquisición por el Ente Público Canal De Isabel II -CYII- de la sociedad colombiana Interamericana De Aguas Y Servicios S.A. -INASSA-" pieza que se desglosaba de la denominada "Procedimiento Principal y Pieza 1" referida originalmente a la expansión del Canal en Sudamérica y a la posible desviación de dinero público en las adquisiciones de Inassa y Emissão y la adjudicación de un contrato público en La Pintada; procedimiento-pieza que permanecería en la fase de instrucción y que quedaría reducido a la investigación de las operaciones de Emissão y La Pintada.

El Auto de 29 de Mayo de 2019 disponía el sobreseimiento respecto de quince investigados y ordenaba la incoación de Procedimiento Abreviado contra otros veintidós investigados, a quienes imputaba la adquisición del 75% de la colombiana Inassa y el 51% de la dominicana Watco por Canal Extensia,S.A.U. entre 2001 y 2002, adquisición que se considera fraudulenta por haber mediado, según el Auto, un sobreprecio indebido con cargo a fondos públicos, y por la interposición no autorizada de la panameña sociedad de Aguas de América S.A.

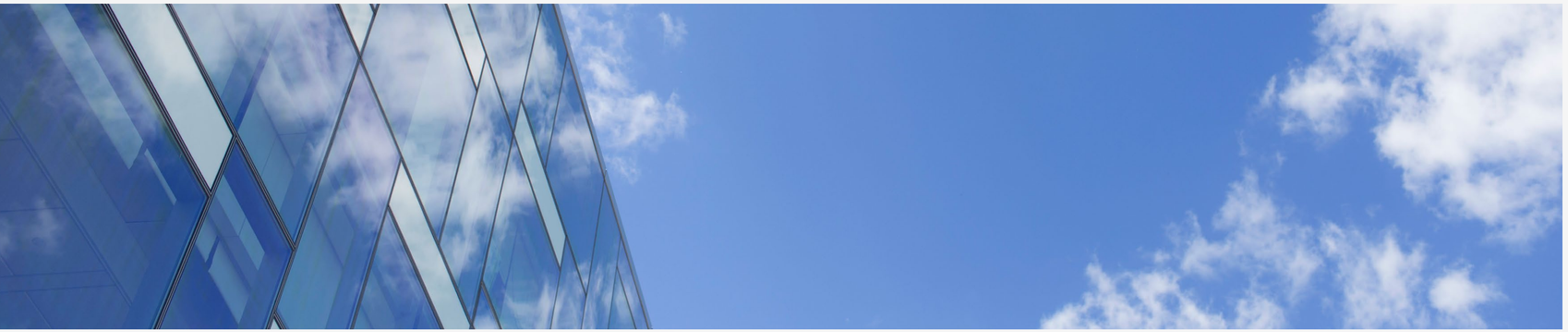
Existiendo en la causa un informe de la Intervención General de la Administración del Estado que corrobora el carácter fraudulento de la operación mercantil y la causación de un perjuicio multimillonario al erario público, la Abogacía General de la Comunidad formuló su acusación reclamando las penas que ha estimado oportunas contra ocho acusados, así como una responsabilidad civil de 29 millones de euros a favor de la Comunidad y el Ente Público.

Como consecuencia de tal iniciativa, el ejercicio de las acciones penal y civil por parte de Canal de Isabel II, S.A. y Canal Extensia, S.A.U. devenía innecesaria, por cuanto que el interés público de la pretensión punitiva así como el del patrimonio de la Comunidad de Madrid estaban ya amparados en la acusación presentada. Por tal motivo, los Consejos de Administración de Canal de Isabel II, S.A. y Canal Extensia, S.A.U. acordaron no formular calificación provisional en este trámite, reservándose ambas mercantiles la posibilidad de ejercer la acusación y/o la acción civil al comienzo del juicio oral.

Con fecha 18 de Noviembre de 2019 el Juzgado Central de Instrucción Nº6 dictó Auto en el marco de la Pieza 1 que disponía el sobreseimiento respecto de catorce

investigados y ordenaba la incoación de Procedimiento Abreviado contra siete investigados, a quienes imputaba su participación en el proceso de compra de EMISSÃO, desarrollado entre los años 2012 y 2014, afirmando que el mismo "estuvo plagado de ilicitudes y supuso una salida indebida de fondos públicos en perjuicio de la Administración autonómica por un importe entre 6,4 y 9,6 millones de euros, debido al sobreprecio pagado por su adquisición".

El 8 de enero de 2020 se interpuso en nombre de Canal de Isabel II,S.A. y Canal Extensia,S.A.U. escrito de acusación frente a las personas contra las que el Auto dirigía el procedimiento, por resultar los hechos llevados a cabo constitutivos de un delito de fraude a las Administraciones Públicas tipificado en el artículo 436 en concurso del artículo 77 con un delito de malversación agravada de caudales públicos, apropiación indebida y administración desleal, previstos y penados en los artículos 432.2, 252, 295 y 8,4ª, todos ellos del Código Penal, en su redacción vigente en el momento de los hechos. Con respecto a la responsabilidad civil, el escrito de acusación decretaba que la cuantía de la misma debía determinarse pericialmente, anunciando que se aportaría a la causa, una vez fuera evacuado, informe pericial en el que obraría el detalle y desglose de las cantidades que como indemnización ex delicto serán exigidas a los acusados.



No resultan previsibles impactos financieros negativos derivados del procedimiento. Antes bien, es de esperar que la Sentencia que recaiga determine cantidades relevantes a satisfacer como indemnización en favor de Canal de Isabel II, S.A. por quienes resulten condenados. En ese contexto, es importante resaltar por su significación e importe los depósitos verificados con carácter provisional en la cuenta de consignaciones del Juzgado por los investigados D. Edmundo Rodríguez Sobrino de 2.739.004 USD (2.283.835 euros), y D. Diego Fernando García Arias, de 828.547 USD (690.858 euros), ambos en relación con las operaciones investigadas de Emissão,S.A. El tratamiento de dichas cantidades en las cuentas de la sociedad dependerá de la calificación penal de las conductas que hayan generado dichos reembolsos, por lo que a día de hoy no puede hacerse una asignación.

# Gobierno corporativo en Canal de Isabel II

## CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNO Y COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

El **Código de Conducta** de Canal de Isabel II, aprobado por el Consejo de Administración, está dirigido a todos y cada uno de los empleados y a proveedores y contratistas de la empresa y sienta las pautas de comportamiento de los trabajadores en el ejercicio de sus obligaciones profesionales. Los principios incluidos en dicho código son de obligado cumplimiento.

Los compromisos recogidos en el Código de Conducta son los siguientes:

1. **Compromiso con las personas:** el compromiso con las personas tiene como base el respeto, tanto si son empleados como usuarios, proveedores, contratistas o cualquier ciudadano.
2. **Compromiso con el uso responsable de la información:** la información a la que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras responsabilidades profesionales es reservada o confidencial y debe ser tratada con sigilo.
3. **Compromiso con la integridad:** en nuestra relación con terceros, incluyendo las administraciones públicas, no podemos ofrecer ni aceptar regalos ni atenciones que vayan más allá de los usos sociales y que puedan ser interpretados como un intento de influir indebidamente.
4. **Compromiso con la seguridad de las personas:** velamos por la protección de la seguridad propia, la del resto de las personas de la empresa y la de terceros.
5. **Compromiso frente a los conflictos de interés:** debemos evitar situaciones o tomar decisiones en las que podría entenderse que existe un conflicto entre nuestro interés personal, o el de personas cercanas a nosotros, y el de la compañía.
6. **Compromiso con la claridad:** no utilizamos información engañosa o falseada con el propósito de obtener subvenciones, desgravaciones u otro tipo de ayudas o ventajas.
7. **Compromiso con la confiabilidad:** las personas de la compañía nos conducimos de acuerdo a los principios de claridad y transparencia y nos aseguramos de que ninguna de nuestras actuaciones pueda ser interpretada como un engaño.
8. **Compromiso con el uso responsable de activos de la compañía:** las personas de Canal de Isabel II utilizan de manera prudente y diligente los recursos que la compañía pone a su disposición. Limitan su uso, con carácter general, a propósitos profesionales y siempre de acuerdo a las normas establecidas.
9. **Compromiso con la protección ambiental:** las personas de Canal de Isabel II deben minimizar el impacto ambiental de sus actuaciones. De producirse afecciones ambientales, se aseguran de activar con rapidez los protocolos para que puedan ser corregidas de inmediato.

Para fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, Canal ha constituido el **Comité de Ética y Cumplimiento.** Además, tal y como queda establecido en el Código de Conducta, el Comité asume diversas responsabilidades relacionadas con el desarrollo y la implantación del código en la compañía.

Durante el año 2019, el Comité de Ética y Cumplimiento de la sociedad dominante ha modificado la composición y el funcionamiento del mismo, constituyéndose como órgano de **supervisión y control** dentro del modelo de prevención de delitos implantado en la compañía, como consecuencia de la reforma del Código Penal en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica. En igual sentido, las principales sociedades ubicadas en España están trabajando en la implementación del modelo de prevención de delitos.



La composición de los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento, viene establecida en su Reglamento de funcionamiento que fue aprobado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A. el 8 de mayo de 2019. Los miembros del Comité son los siguientes:

| COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO | |
|---|---|
| **Vocal y Presidente** | Director de Recursos |
| **Vocal** | Directora de Operaciones |
| **Vocal** | Director Comercial |
| **Vocal** | Director Financiero y de Desarrollo de Negocio |
| **Vocal** | Subdirector de Patrimonio |
| **Vocal y secretario** | Subdirector de Cumplimiento |

EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CANAL ESTÁ DISPONIBLE EN ESTE ENLACE

Cualquier empleado, proveedor o contratista de Canal de Isabel II puede ponerse en contacto con el Comité para consultar dudas con respecto a la interpretación o aplicación práctica de los principios del Código, para enviar sus sugerencias o para notificar, de buena fe, incumplimientos que hayan podido observar. Las notificaciones son tratadas con la necesaria confidencialidad, tal y como se establece en el protocolo que regula el funcionamiento del Comité.

Periódicamente, la compañía revisa los contenidos del código y desarrolla las políticas, procesos y controles que sean necesarios para dar respuesta a las materias de ética y cumplimiento, incluyendo las de alcance penal o relativas a otras normas externas como la **Ley de Transparencia** o la **Ley del Mercado de Valores,** que sean relevantes y que faciliten el cumplimiento de las obligaciones de control y supervisión en estas materias del Consejo de Administración y de los directivos de la compañía.

## POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO Y DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En el año 2015, la **Comisión de Auditoría** del Consejo de Administración valoró la conveniencia de contar con una función de cumplimiento como refuerzo de las tres líneas de defensa (gestión de riesgos, auditoría y control interno) con las que ya contaba la empresa. Como resultado, Canal ha implantado la Política de Cumplimiento en febrero de 2018.

La **Política de Cumplimiento** tiene como finalidad detectar y gestionar el riesgo de cumplimiento de las normativas de aplicación (legales y voluntarias) y de los procedimientos internos. Bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y de la alta dirección, el objetivo de la Política de cumplimiento es definir los principios básicos y el marco general de actuación en la sociedad.

Adicionalmente, desde 2015, el Grupo está implantando gradualmente el **Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF).** Está herramienta de identificación y gestión de riesgos financieros se encuentra totalmente implantada en las principales empresas del Grupo. Durante 2019 se ha ampliado el número de procesos cubiertos por esta herramienta en Emissão y comenzado la implantación en AAA Dominicana, que espera finalizarse en 2020. Este sistema, por tanto, ya estaría implementado en Hispanagua, Lanzarote, Hidráulica Santillana, Inassa, Triple A Barranquilla y Emissão.

Respecto a la **Política de Prevención de Delitos,** que se implementó como consecuencia de la reforma del Código Penal del año 2015 incorpora la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta política tiene por objeto proyectar a todos los directivos y empleados de la empresa, así como a los terceros que se relacionen con ella, el compromiso inequívoco de oposición a la comisión de cualquier delito penal y la voluntad de combatirlos y de prevenir un eventual deterioro de la imagen y reputación de la sociedad. En este sentido, se han identificado los **riesgos penales** aplicables a la sociedad y se han establecido los controles que los mitigan. Asimismo, se ha definido el **órgano de supervisión y control** a que hace referencia la reforma del Código Penal.

LAS POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO Y DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CANAL ESTÁN DISPONIBLES EN ESTE ENLACE

# INASSA:
## nuestra cabecera en Latinoamérica



**INASSA** es la empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Inassa ofrece **consultorías** en procesos de servicios públicos y **soluciones informáticas integrales e innovadoras** a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.

A lo largo de 2019, INASSA con el acompañamiento de Canal, ha implementado el **Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)** en los procesos de cierre contable y reporting y tesorería, con el fin de definir estándares éticos de conducta y transparencia respecto a las actividades realizadas por la empresa, vigilando que los procesos estén debidamente coordinados, y que todos ellos operen de forma conjunta para prevenir, detectar, mitigar y corregir errores con impacto material o fraude en la información financiera. También destaca:

- Difusión, adopción e implementación del **Código de Ética** en las empresas Amagua, AAA Dominicana, ASAA, Gestus y Amerika T.I.



- Elaboración del **programa de *compliance***.
- Revisión y actualización de la matriz de **delitos** y matriz de **riesgo** para el Grupo Inassa.
- Difusión, adopción e implementación del sistema de administración y gestión del riesgo de **lavado de activos** y **financiación del terrorismo**.

## POLÍTICA DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS

Por acuerdo de la Junta General de Accionistas, los **miembros del Consejo de Administración** de Canal 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 del mismo que tienen la condición de dominical por el accionista mayoritario (Comunidad de Madrid) no perciben ninguna retribución por su cargo en la sociedad.

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

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

En 2019, las retribuciones correspondientes al personal de la alta dirección de Canal se publican en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que está disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Igualmente, los **compromisos por pensiones** con la Alta Dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que los del resto de la plantilla. En 2018, la sociedad no ha realizado aportaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2014 de 22 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid desde el año 2015.

La retribución de la persona mejor pagada de Canal de Isabel II, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue de cinco veces en relación con la retribución media de la plantilla. Asimismo, tanto la persona mejor pagada como la plantilla de la empresa crecieron en 2 % en conformidad con lo previsto en los **Presupuestos Generales** de la Comunidad de Madrid para 2019.

## GESTIÓN DE LOS RIESGOS CORPORATIVOS, AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

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

La Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno lleva a cabo su función de acuerdo con las **Normas Internacionales** (Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna) y cuenta entre sus auditores internos

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EMPRESA, CONSULTA ESTE ENLACE

con el ***Certified Internal Auditor*** **(CIA)** que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría interna, y también los certificados de **Gestión de Riesgos (CRMA)**, otorgados por el Instituto Global de Auditoría Interna y de Control Interno de **COSO** (*Commmittee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*).

Las normas internacionales exigen que la función de auditoría interna tenga un programa de aseguramiento de su calidad y que sea evaluado por un tercero independiente al menos cada cinco años. En noviembre del año 2018 Auditoría Interna consiguió la renovación de la Evaluación de Calidad QA (*Quality Assessment*), con la máxima calificación la certificación "CUMPLE GENERALEMENTE", otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España, constatando el seguimiento de la Normas, siendo con al CNMV las dos únicas empresas del sector público que disponen de este certificado.



## ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2019, se ha continuado con la actividad de auditoría interna en Canal de Isabel II como **actividad independiente y objetiva** de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, que constituye un referente dentro de las empresas públicas españolas.

El 25 de febrero de 2019, la Comisión de Auditoría aprobó el **Plan de Auditoría Interna 2019-2021**, que determina los proyectos a realizar en los próximos años. El Plan está basado en los riesgos de la compañía, los objetivos estratégicos, las peticiones de la Comisión de Auditoría, intereses de los *stakeholders*, procesos detectados por la propia Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías ya realizadas.

El total de recomendaciones de mejora emitidas ha sido de 192. De estas recomendaciones, 157 estaban finalizadas al concluir 2019.

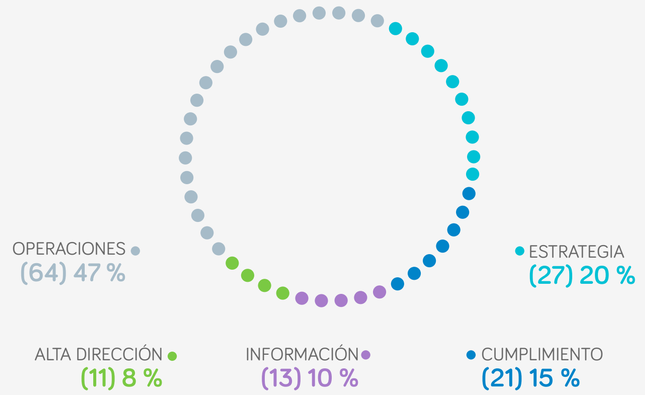
## GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

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

La **Política de Gestión de Riesgos** en Canal de Isabel II está publicada y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la empresa.

Canal de Isabel II realiza la Gestión de Riesgos basándose en el internacionalmente reconocido marco COSO (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*), adaptado a las características de la organización.

TIPOLOGÍA DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS AL CIERRE DE 2019




Los riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de la compañía se clasifican en base a las categorías utilizadas en COSO:

- **Riesgos de Información.** Referidos a la 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.

Estos riesgos se han valorado por los subdirectores, directores y Vicepresidente Ejecutivo en dos ocasiones en el año 2019, aunque las buenas prácticas, como la Guía 3/2017 de la CNMV, menciona “al menos una vez al año”.

Los principales riesgos para la compañía, en términos de impacto y probabilidad, se gestionan mediante el seguimiento de los **indicadores de riesgos (KRI)** y de la efectividad y diseño de los controles que los mitigan, por parte de los responsables y gestores de riesgos de la empresa.

La situación a finales del año 2019 es que se gestionan 61 riesgos asociados a 207 indicadores y 83 controles.

Se dispone de un **Mapa de Riesgos Operativo**, con los tres niveles de consolidación (Subdirección, Dirección y Empresa) y un Mapa de Riesgos de Alto Nivel, con riesgos a un nivel más directivo.

| Categoría | Nº Riesgos | % sobre el total |
|---|---|---|
| Información | 13 | 10 % |
| Cumplimiento | 21 | 15 % |
| Estrategia | 27 | 20 % |
| Operaciones | 64 | 47 % |
| Alta Dirección | 11 | 8 % |

## CONTROL INTERNO

El Control Interno es, según 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, se utilizan controles y/o medidas para mitigar dichos riesgos y mejorar en su gestión, de los cuales se valora su diseño y efectividad según la periodicidad establecida con su responsable.

Al finalizar el año 2019 los responsables de los riesgos habían definido controles con 111 análisis de diseño y 117 análisis de efectividad.

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) y del Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

Tarea encomendada por la Comisión de Auditoría para que se realice la carga de controles por una única unidad.

## COMUNICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

La **comunicación de los hechos relevantes** se fundamenta en el principio de información completa, así como en la obligación de proporcionar públicamente información veraz y actualizada, según la normativa del Mercado de Valores. La publicación de esta información permite, por un lado, que los inversores obtengan un juicio de valor fundado sobre la situación real de la empresa y, por otro, que se mantenga el buen funcionamiento y la transparencia del mercado de valores.

Durante el año 2019, Canal de Isabel II ha comunicado a la CNMV **16 hechos relevantes** que pueden ser consultados en la web de la entidad.



PUEDE CONSULTAR TODAS LAS COMUNICACIONES DE LOS HECHOS RELEVANTES DE CANAL DE ISABEL II A LA CNMV DEL AÑO 2019 EN ESTE ENLACE

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 7

Objetivo estratégico

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

En lo que respecta a buen gobierno se ha logrado implantar el 62 % de las recomendaciones voluntarias de buen gobierno del **código de la CNMV** (cumplimos el 103 % del objetivo para 2019). Además, se ha renovado la composición del Consejo de Administración y se ha elaborado un Reglamento del Consejo que será aprobado en 2020.

**PE 7.1 - Plan para avanzar en el buen gobierno de la empresa y potenciar el control interno**

PE 7.1 - Implantación de recomendaciones de buen Gobierno no obligatorias de la CNMV

Recomendaciones cumplidas 62 %

Obj.: 60 %

Cumplimiento: >100 %

# #8 Trabajo decente: *potenciando a nuestra gente*

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




Canal es consciente de que lograr la excelencia en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, dentro de un marco de gestión responsable y eficiente del recurso agua, son objetivos que únicamente se alcanzan con la cooperación y cualificación de todos y cada uno de los **trabajadores** que conforman la empresa.

## Estructura de la plantilla

El número total de trabajadores de Canal **ha crecido un 11 %** en los últimos tres años (desde 2016) 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. En 2019, la plantilla total de la sociedad (Comunidad de Madrid más Cáceres) contaba con **2.879 personas**.

Aunque las diversas restricciones normativas han limitado la capacidad de gestión de la sociedad en materia de recursos humanos durante los últimos años, en 2019 Canal ha conseguido incorporar a **423 personas** de la **convocatoria de empleo público** indefinido que se publicó en 2018 y que pretende incoporar más de 1.000 plazas en lo que es la mayor oferta de empleo público de la empresa en toda su historia.

En estas convocatorias de empleo fijo, la empresa va a potenciar la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional o en riesgo de exclusión, para quienes se reservará una cuota superior a la legalmente establecida (del %).

Las acciones asociadas a la **reducción de la temporalidad** y retención del talento se encuentran incluidas en la Línea Estratégica 8 del nuevo Plan Estratégico de la empresa, concretamente en el “Plan para incrementar el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados”. Los objetivos de este plan son: **facilitar la participación y reconocer los logros** de todos los empleados, alcanzar una mayor estabilidad en el empleo y lograr la armonización salarial.

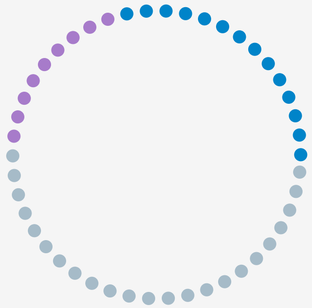
La **edad media** de la plantilla de Canal con las últimas incorporaciones se ha situado en 2019 en 39 años, significativamente más baja que en años anteriores.
La antigüedad media de la plantilla en 2019 era de 13,9 años y casi la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los 30 y 50 años.

A lo largo de 2019 la empresa ha tenido un crecimiento neto de la plantilla de **150 personas,** siendo el índice de rotación del 5,2 % de los trabajadores.

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

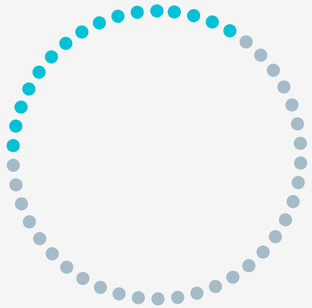
| Total | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nacionales | Extranjeros |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **453** | 306 | 147 | 212 | 223 | 18 | 443 | 10 |
| **303** | 189 | 114 | 163 | 128 | 12 | 301 | 2 |
| **38** | 25 | 13 | 21 | 17 | | 36 | 2 |

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES



MENORES DE 30 AÑOS 587
DE ENTRE 30 Y 50 AÑOS 1.461
MAYORES DE 50 AÑOS 831

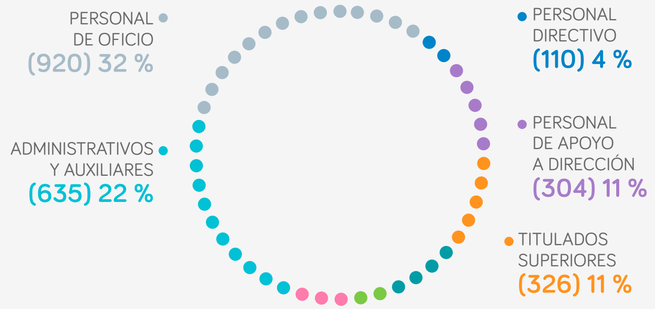
## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO



MUJERES 934
HOMBRES 1.945

## DISTRIBUCIÓN POR FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE CANAL DE ISABEL II EN 2019

(NÚMERO DE EMPLEADOS Y PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL)



PERSONAL DE OFICIO (920) 32 %
PERSONAL DIRECTIVO (110) 4 %
ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES (635) 22 %
PERSONAL DE APOYO A DIRECCIÓN (304) 11 %
TITULADOS SUPERIORES (326) 11 %
TITULADOS MEDIOS (178) 6 %
MANDOS INTERMEDIOS (146) 5 %
TÉCNICOS (260) 9 %

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 8

Objetivo estratégico

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.

Con el objetivo de reducir la temporalidad, en 2019 hemos conseguido la aprobación y puesta en marcha de procesos selectivos en convocatoria de **empleo público**, finalizando el año con la incorporación de 423 profesionales indefinidos, después de haber realizado los traslados y promociones requeridos por convenio para llegar a este punto.

| **Acción 8.1.1** | Asignadas | Compromiso 2019 |
|---|---|---|
| Plazas asignadas | 423 | 300 |

**>100 % de cumplimiento**

# #3 Salud y bienestar: *nos importan las personas*

## Garantizando la salud y seguridad de todos

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

En el periodo comprendido entre los años 2016 y 2019, se ha registrado un **descenso significativo** del índice de frecuencia e incidencia. En cuanto a las jornadas perdidas, la duración media de la baja y el índice de gravedad se ha observado una reducción en el último año debido a que la tipología de los accidentes y las lesiones producidas han generado bajas de menor duración. Además, es reseñable que no se haya producido ningún accidente mortal.

Por otra parte, el absentismo laboral ha crecido situándose en el **4,67 %** de horas perdidas en el total de la plantilla. El procedimiento de notificación de los accidentes de trabajo se realiza de acuerdo con la normativa vigente en materia de **prevención de riesgos laborales**. Todos los accidentes son objeto de análisis y, si procede, derivan en la adopción

| INDICADORES DE ACCIDENTES | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Accidentes de trabajo *in labore* (excluida *in itinere*) | 111 | 114 | 96 |
| Accidentes con baja (excl. *in itinere*) | 54 | 56 | 43 |
| Duración media de la baja (días) | 14,78 | 17,75 | 23,40 |
| Jornadas perdidas | 798 | 994 | 1.006 |
| Índice de frecuencia de accidentes con baja (excl. *in itinere*) | 13,29 | 13,29 | 9,66 |
| Índice de frecuencia de accidentes totales (excl. *in itinere*) | 27,32 | 27,06 | 21,56 |
| Índice de gravedad (excl. *in itinere*) | 0,20 | 0,24 | 0,23 |
| Índice de incidencia de accidentes con baja (excl. *in itinere*) | 21,52 | 21,48 | 15,68 |
| Víctimas mortales (número) | 0 | 0 | 0 |



de medidas correctoras o preventivas. Los representantes de los trabajadores también reciben información acerca de los accidentes que se produzcan.

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



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

El servicio de prevención de Canal aborda las características más importantes de los elementos que deben contemplarse en la actividad preventiva, como son la formación e información, las medidas de emergencia, la vigilancia de la salud, el recurso preventivo y la coordinación de actividades empresariales. En materia de Prevención de Riesgos Laborales, se ha impartido un total de **17.295 horas** de **formación** en 2019 a los trabajadores de nueva incorporación, promociones, traslados y trabajos de superior categoría. Durante este año también se ha seguido impartiendo formación en primeros auxilios en diferentes centros de trabajo.

Canal cuenta con un **servicio médico propio** que realiza multitud de actuaciones en la empresa en materia de vigilancia de la salud, entre las que se encuentran la realización de exámenes de salud, protocolos médicos según evaluación de riesgos, programa de control del tabaquismo y programas de prevención de enfermedades.

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 8

Objetivo estratégico

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.

El indicador empleado para medir el avance en el Plan Estratégico, el **índice de incidencia con baja,** que representa el número de accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores ha experimentado un descenso del 26 %, situándose en 15,94, habiéndose reducido un 16 % el número total de accidentes *in labore*.

Esta reducción está relacionada con el esfuerzo de todas las unidades en la ejecución de mejoras para conseguir hacer nuestros centros de trabajo más seguros. Un ejemplo son las 150 medidas llevadas a cabo para hacer la **circulación** peatonal y de vehículos más segura, ya que era una de las principales causas de accidentes en la empresa y los cerca de 1.000 incidentes analizados en los últimos 3 años para implantar medidas correctoras con la finalidad de evitar futuros accidentes.

Por otro lado, a lo largo del año 2019, se ha evaluado el grado de **cultura preventiva** en Canal de Isabel II con la realización de **talleres participativos**, donde han intervenido 140 trabajadores de distintos colectivos y que ha servido para determinar cómo los miembros de la organización perciben la importancia que se concede a la prevención de riesgos laborales dentro de la empresa.

**PE 8.4 - Asegurar que todos los empleados de Canal trabajan en entornos seguros**

PE 8.4 - Índice de incidencia con baja (accidentes de trabajo *in labore* propios con baja, por 1.000 trabajadores)

15,68
Obj.: 20,40

Cumplimiento: >100 %

# Canal Ocio y Deporte:
## el deporte es salud



Canal Ocio y Deporte, S.L.U. tiene como objeto la gestión de las **instalaciones deportivas**, desarrollando actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A., y, en particular, el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva de las infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A. y que representen un valor añadido para sus usuarios.

Desde el año 2007, dieron comienzo las **actividades deportivas de fútbol y pádel**, existentes en la actualidad, que son un referente en Madrid, contando actualmente con más de 1.100 alumnos en las escuelas de fútbol y pádel, así como multitud de usuarios que pasan por nuestras pistas de fútbol y pádel.

Las instalaciones deportivas se encuentran ubicadas en el recinto denominado **Tercer Depósito (Islas Filipinas)** de Madrid, dentro del distrito de Chamberí, con una superficie total de aproximadamente 118.000 $m^2$, donde se configura actualmente con un depósito de aguas subterráneo con capacidad de 450.000 $m^3$, y sus correspondientes edificaciones anejas así como un **espacio libre verde**, separado del depósito por el correspondiente cerramiento.

# #5 Igualdad de género
# #10 reducción de desigualdades: *comprometidos con la igualdad*

## Igualdad de oportunidades para tod@s

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

El porcentaje de **mujeres** en plantilla ha crecido en los últimos años hasta representar un **32 %** del total. En caso de los puestos de dirección, dicho porcentaje es algo mayor, representando un **35 %,** una cifra que ha ido aumentando en los últimos años.

En materia salarial, nuestro convenio asegura la equidad entre hombres y mujeres, existiendo para ambos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales. Así, al concluir 2019, el **salario mínimo de la empresa** era un 173 % mayor al salario mínimo interprofesional y el salario mínimo de incorporación en prácticas lo era en un 155 %. Estos porcentajes han mejorado notablemente tras la aplicación del nuevo convenio colectivo de la empresa, a partir del año 2017, que incluye un proceso de homogeneización de los sueldos del personal fijo y eventual.

En el nuevo convenio de la empresa se ha incorporado el **Plan de Igualdad** con una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta comisión tiene como objetivo fijar las medidas y el plan de acción para cada objetivo fijado, recogido en el convenio colectivo en cada una de las siete áreas siguientes: selección de personal, clasificación y promoción profesional, formación, retribuciones, conciliación de la vida familiar y laboral, acoso sexual y por razón de sexo e información y comunicación. Adicionalmente, el nuevo convenio incluye un protocolo anti-acoso.

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 2019 ascendió a **57 personas** (15 mujeres y 42 hombres).

## Representación sindical

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

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

A cierre de 2019 cubría al **95,38 %** de la plantilla, quedando fuera de su ámbito tan solo los directivos de la empresa y la platilla de la sociedad en Cáceres que está sujeta al convenio del sector.

Además, un total de 520 trabajadores estaban afiliados a las **secciones sindicales** de la empresa, lo que supone el 18 % de la plantilla total.

## Comunicación interna

En Canal nos preocupamos por facilitar el desarrollo de una **cultura de comunicación integradora** dentro de la organización. Por ello, editamos una *newsletter* digital que se distribuye a todos los empleados por correo electrónico (y, además, a través de la intranet, *Canal&tú*) y en la que se refleja la actualidad de la empresa y de sus empleados.

Canal utiliza el fomento del deporte no solo para cuidar la salud de los empleados, sino también para consolidar su relación entre ellos y difundir los valores de la empresa. En este ámbito, contamos con equipos de empleados en diferentes modalidades deportivas y coordinamos su participación en carreras, trofeos y campeonatos. Cada año, los empleados de Canal y de las empresas filiales radicadas en la Comunidad de Madrid participan en **Canal Deporte**, unas jornadas deportivas y de reunión para todos los empleados, familiares y jubilados de la empresa, en 18 disciplinas deportivas.

Canal y sus empleados participan en numerosos **eventos solidarios o conmemorativos** como los cafés solidarios a favor de la Asociación Española



contra el Cáncer o de Cruz Roja en los que se dobla por parte de la empresa la recaudación total que se obtiene de los empleados y que, finalmente, se dona en su integridad a las entidades beneficiarias. Entre las actividades realizadas con los empleados en 2019, destaca la celebración del **Día Internacional de la Mujer** con un acto en nuestras oficinas centrales.

Canal también organiza un concurso de dibujo infantil para los hijos de empleados. Los dibujos ganadores son premiados con su publicación en el calendario anual de la empresa del año siguiente. Se organiza también todos los años una fiesta navideña, enfocada al público infantil y también se organiza una sesión de cine o de circo de Navidad para los hijos de los empleados. Por último, Canal recuerda a sus jubilados a través de un acto de homenaje anual.



## Beneficios sociales

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

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




# #4 Educación de calidad: *formando a los profesionales del futuro*

En Canal consideramos que la formación de los trabajadores es un **elemento estratégico** que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos. En 2019 hemos implementado la **metodología 70/20/10**, en la que el 70 % del tiempo de formación transcurre en el día a día, el 20 % consiste en el aprendizaje social que se aprovecha del resto de compañeros y el 10 % a partir de cursos de formación específicos presenciales u *online*.

## Formación y desarrollo de nuestros empleados

A la hora de planificar la formación, se trabaja habitualmente con una dimensión temporal de un año. Así, se elabora un **plan de formación** que recoge las acciones que son susceptibles de ser previstas y se atienden todas aquellas acciones que son necesarias para el óptimo ejercicio de las funciones de los trabajadores, así como las acciones que pueden resultar útiles en otros puestos de la empresa. Estos son los denominados cursos de desarrollo, son de carácter voluntario, están abiertos a todos los empleados y se realizan fuera del horario de trabajo.

Las materias que componen el plan cubren todas las necesidades desde el punto de vista técnico de los empleados y la metodología que siguen se adecua al colectivo y es heterogénea. Cabe destacar que la **formación *online*** está experimentando un crecimiento significativo por la flexibilidad y otras ventajas que ofrece.

Junto con la formación, Canal diseña e implementa, a su vez, programas de **desarrollo profesional** dirigidos a potenciar competencias y habilidades de gestión. Estos programas combinan sesiones presenciales fuera de la jornada laboral con trabajos inter-sesiones y concluyen con un plan de acción que realiza cada uno de los asistentes en donde se define como aplicar las competencias trabajadas en el día a día.

Durante el año 2019, se han impartido en la empresa un total de **124.505 horas** (una media de 46,79 horas por empleado, **incluyendo becarios)** y han recibido formación 2.661 empleados y becarios. El 49 % de estas horas se han impartido dentro del horario laboral, el 33 % fuera del horario laboral y el 18 % restante corresponde a prácticas en el puesto de trabajo.

| Formación por temática | Número de horas | Porcentaje del total |
|---|---|---|
| Idiomas | 23.071,57 | 19 % |
| Administración y gestión de sistemas informáticos | 6.251,38 | 5 % |
| Calidad | 5.713,30 | 5 % |
| Comercial y relaciones con el cliente | 5.068,00 | 4 % |
| Desarrollo de habilidades/ competencias | 5.829,63 | 5 % |
| Formación técnica | 21.919,80 | 18 % |
| Jurídico economica | 4.523,94 | 4 % |
| Ofimática y aplicaciones informáticas | 9.627,71 | 8 % |
| Prevención de Riesgos Laborales | 17.295,48 | 14 % |
| Lucha contra la corrupción | 435,53 | 0 % |
| Otras prácticas en el puesto de trabajo | 24.768,86 | 20 % |

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

| Promedio de horas de formación | 2019 | |
|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres |
| Directivos | 53,683 | 65,178 |
| Apoyo a dirección | 68,625 | 64,768 |
| Titulados superiores | 62,446 | 58,507 |
| Titulados medios | 62,387 | 73,200 |
| Mandos intermedios | 32,332 | 23,558 |
| Técnicos | 53,603 | 57,033 |
| Administrativos y auxiliares | 34,770 | 38,400 |
| Personal de oficio | 35,235 | 24,723 |

En relación a las horas de formación específica que se imparten sobre la **lucha contra la corrupción**, en Canal durante 2019 han sido 435 horas totales (participando 273 horas los hombres y 162 horas las mujeres).



GRI [404-2]

## Centro de Estudios Avanzados del Agua

Como en años anteriores, Canal de Isabel II continúa con su política de **colaboración con instituciones académico-formativas** de la sociedad para facilitar el contacto con el mundo empresarial a jóvenes profesionales y estudiantes. Para ello, se promueven los convenios de colaboración y cooperación, así como las becas para que estas personas puedan complementar su formación académica.




Asimismo, con el nuevo Plan Estratégico, Canal ha querido poner solución a una preocupación creciente: existe una escasez de profesionales expertos en gestión del agua, tanto a nivel de **Formación Profesional de Grado Medio y Superior,** como de postgraduados universitarios de todo tipo (ingenieros, científicos, abogados y economistas). Por ello, la compañía está desarrollando un **Centro de Estudios Avanzados del Agua** para especializar a futuros profesionales del agua en España y en otros países.

Durante 2019, hemos continuado con el acuerdo establecido entre la Consejería de Educación e Investigación, el IES Virgen de la Paloma y Canal, materializado en la **Escuela del Agua** donde un total de **95 alumnos** han estudiado en el IES Virgen de la Paloma los dos grados de Formación Profesional Dual del Ciclo Integral del Agua.

## Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa

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

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

Nuestro reto es hacer partícipe de nuestro mensaje a un mayor número de personas cada año. Por eso, curso tras curso, Canal Educa va adaptando su programa de actividades y ampliando su oferta educativa. Nuestras incorporaciones más recientes son los **idiomas y la tecnología digital:** se ofrece gran parte de nuestro programa educativo en inglés, y si un centro apuesta por las tecnologías, Canal Educa dispone de un completo **portal web** donde acceder a un aula virtual, lo que permite la participación no presencial a las actividades del programa a centros educativos de fuera de la Comunidad de Madrid. Además, si el centro está comprometido con la sostenibilidad de planeta, puede realizarse la actividad "Ecoauditoría del agua", en la que alumnos, profesores y personal no docente trabajan de forma conjunta para mejorar el uso del agua en el recinto educativo.

Durante el curso escolar 2018-2019 nuestro programa educativo tuvo un total de **45.893 participantes presenciales** habiendo destinado 200.749 euros a todas las actividades organizadas.

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




DISPONES DE MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS PROGRAMAS EDUCATIVOS EN ESTE ENLACE

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 8

Objetivo estratégico

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.

Durante 2019 hemos continuado con nuestra estrategia de formación continua a los empleados como elemento clave para fidelizarlos y prepararlos, reforzando al mismo tiempo **el modelo de aprendizaje 70/20/10,** para que éste se produzca también de manera social y en el puesto de trabajo. En este sentido hemos alcanzado nuestro objetivo previsto con **47 horas de formación formal**, además de la implantación y consolidación de programas de aprendizaje social como ***mentoring*** o ***coaching***.

Por otra parte, y para asegurar una plantilla adecuada a las necesidades de la empresa, a lo largo de 2019 hemos finalizado el **desarrollo de un manual de funciones,** que validaremos en 2020.

Del mismo modo, a lo largo de este año hemos tenido la primera experiencia con planes de desarrollo individualizados, llegando a tener un 48,52 % de planes establecidos a través del sistema de **gestión de desempeño AVANZA,** que nos permite, además, conocer las inquietudes profesionales de nuestros colaboradores y sus áreas de interés en el desarrollo de su carrera profesional.

También se ha trabajado en **fomentar la inteligencia colectiva y la cultura colaborativa** a través de grupos con tecnología 365 además de haberse iniciado el desarrollo de un **app** del empleado.

Respecto al **Centro de Estudios Avanzados del Agua**, se ha mantenido contacto continuo con empresas del sector para que todos los alumnos, de ambos ciclos formativos, pudieran hacer prácticas en el segundo año habiendo alcanzado nuestro objetivo gracias al alto nivel de compromiso mostrado por todas las partes.

**PE 8.2 - Asegurar una plantilla que se adapte a la evolución de las necesidades y cubierta con los profesionales más adecuados**

PE 8.2 - Horas de formación por participante

47 h/p
Obj.: 47 h/p

Cumplimiento: 100 %

**PE 8.3 - Desarrollar y promover el ejercicio de las actividades directivas de los profesionales que gestionan equipos**

PE 8.3 - Alumnos formados y realizando prácticas en el CEA

95 alumnos
Obj.: 40 alumnos

Cumplimiento: >100 %






# #9 Industria, innovación e infraestructura: *hacia la gestión del agua 4.0*

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

## Contribuimos al desarrollo de I+D+i en nuestro sector

El esfuerzo innovador de la empresa durante los últimos años queda patente en una cartera de **47 proyectos de I+D+i** iniciados, en desarrollo o concluidos a lo largo del ejercicio 2019.

La cifra utilizada del **presupuesto de gasto en I+D+i** en 2019, asociada a contratos, convenios y gastos menores, asciende **1,03 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, la cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a **6,92 millones de euros**.

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

- Aseguramiento del **equilibrio** entre disponibilidades y demandas.
- Aseguramiento de la **continuidad estratégica** del servicio.
- Gestión estratégica de **infraestructuras**.
- Agua de **consumo y salud**.
- Integración **ambiental y sostenibilidad**.
- **Eficiencia** en la gestión.

Los proyectos activos de I+D+i durante 2019, fueron los siguientes:

**Proyectos terminados en 2019**

- Planificación de la renovación de contadores.
- Maximizar la velocidad de simulación de la red estratégica con el modelo EPANET.
- Estudio piloto sobre la implementación operacional de un estimador de estado hidráulico en la red estratégica de Canal de Isabel II.
- Modelado tridimensional y auscultación mediante tecnología láser de las presas de embalse de Canal de Isabel II.
- Estudio y aplicabilidad de alternativas en generación de energía para la optimización energética en Canal de Isabel II.

**Proyectos en desarrollo al concluir 2019**

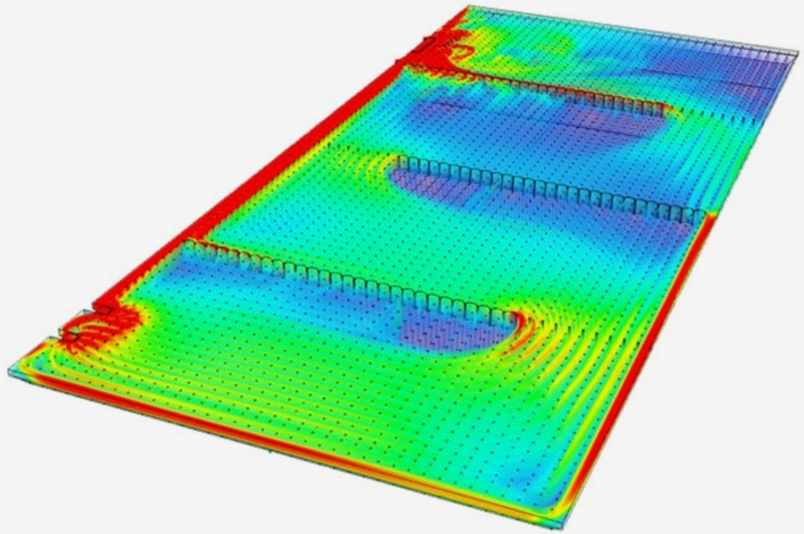
- Servicios de asistencia técnica para la implantación de un sistema avanzado para la operación del sistema de Manzanares.
- Asistencia técnica para el estudio de la evolución de la calidad del agua en depósitos de agua potable mediante modelización matemática.
- Servicios de asistencia técnica para la caracterización de los vertidos producidos en los aliviaderos gestionados por Canal de Isabel II ubicados en zonas de especial protección.
- Desarrollo de un sistema para la identifiaciín y cuantificación del riesgo ante inundaciones asociadas a redes de drenaje urbano.
- Mantenimiento y actualización del sistema de alerta temprana ante eventos pluviométricos severos.
- Estudio de la eficiencia de las técnicas de drenaje urbano sostenibles (TDUS) en la planta piloto de Canal de Isabel II.
- Servicios de investigación y desarrollo de un sistema innovador de inspección de galerías y colectores visitables mediante drones, a través de compra pública precomercial.
- Revisión del método para el cálculo de aguas residuales en el sistema de saneamiento.
- Implantación de Infoworks Live.
- Modelos hidrodinámicos 3D Latticce-Boltzman infraestructuras propias Canal.
- Algoritmos genéticos para ubicación óptima de sensores.
- Análisis topológico de redes.
- Actualización del Plan de Renovación incluyendo criterios de riesgo y vida útil.
- Nuevo sistema de localización temprana de fugas basado en medida de presiones en tuberías.
- Desarrollo de pilotos de telelectura de contadores de agua bajo el estándar NB-IOT (Narrow Band-Internet of Things).
- Diseño e Implantación de un servicio de vigilancia tecnológica en Canal de Isabel II.
- Centro de excelencia de tecnologías de depuración y reutilización(CEIC).
- Desarrollo del modelo tridimensional de una red de saneamiento y digital twin de una infraestructura asociada en un entorno BIM.
- Asistencia técnica para monitorización de los microcomponentes del consumo doméstico en una muestra representativa de usuarios.
- Establecimiento de los niveles de resiliencia municipal ante fallos en las infraestructuras de abastecimiento (A.E. 3.4.1).
- Actualización de los modelos de consumos horarios por sectores.
- Plan Director de ampliación del uso de agua regenerada.
- Estudios de demandas.
- Actualización y mantenimiento de modelos hidráulicos.
- Actualización y seguimiento del Plan de Infraestructuras Estratégicas.
- Análisis del sistema de abastecimiento para soporte a I+D+i, Planeamiento, Operaciones, Proyectos y Obras.
- Estudios previos de viabilidad y efectos que puede tener la instalación de paneles fotovoltaicos flotantes en embalses.
- Tratamiento de agua residual con balance energético positivo, combinando el tratamiento de agua residual con los residuos orgánicos.
- Nuevo tratamiento de agua basado en un polímero natural.
- *Water Sensitive Region.*
- Sectorización dinámica.
- Estudio de transitorios en elevadoras y en redes.
- GENYAL Contador + IoT.
- Canal StartUp edición piloto.
- Vídeos de promoción de proyectos y actividades de I+D+i (8 vídeos).

**Proyectos en tramitación al concluir 2019**

- Dron autónomo de inspección para la seguridad de infraestructuras lineales.
- Modelo hidrodinámico y de calidad de masas de agua en embalses.
- Sistemática para la ubicación óptima de sensores de calidad.
- Análisis del riesgo sanitario (QMRA) en ETAP de Canal de Isabel II.
- Evaluación de los efectos del riego con agua regenerada sobre los cultivos agrícolas de interés económico en la Comunidad de Madrid.
- Validación tecnológica de arcillas expandidas como medio filtrante en ETAP.

La **difusión** del conocimiento generado y los resultados de los proyectos de investigación más relevantes han dado lugar a la publicación de títulos de la colección de **Cuadernos de I+D+i**, completando los publicados en ejercicios anteriores con un total de 28 cuadernos.

VELOCIDADES EN PLANO DE CORTE HORIZONTAL
(DEPÓSITO EL GOLOSO)



En la búsqueda del estímulo de la innovación en la empresa, a finales de 2010 se lanzó el **blog de I+D+i,** un foro interno de participación en el que exponer artículos, noticias y eventos relacionados con la investigación, el desarrollo y la innovación, animando a los trabajadores a compartir opiniones y a generar debate sobre la materia.

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

- Se recibe información sobre innovación, tanto de la que se realiza 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 innovación.
- Se facilita la suscripción a revistas y páginas web relacionadas con innovación.
- Se comparten experiencias, conocimientos y debates con otras personas innovadoras.



Lo mejor de pertenecer a la Comunidad es, sin duda, tener la oportunidad de compartir, debatir, inspirarnos y colaborar para identificar y poner en marcha iniciativas y proyectos innovadores que hayan surgido en su seno.

TODOS LOS CUADERNOS DE I+D+I PUBLICADOS POR CANAL ESTÁN DISPONIBLES EN ESTE ENLACE

## Posicionamiento como empresa innovadora

A lo largo de 2019, Canal ha tenido una activa y destacada presencia en **foros internacionales** sobre gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación en el sector y nuevas tecnologías aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua. Entre ellas, cabe destacar la presencia de Canal en la **conferencia Anual de SWAN – Smart Water Networks,** que tuvo lugar en Miami; y en la **conferencia internacional de IWA DIPCON 2019,** (International Conference on Diffuse Pollution and Eutrophication), que tuvo lugar en Jiju (Corea del Sur). También es desatacable la presencia en el congreso **Efficient 2019 – IWA Specialist Conference on Efficient Urban Water Management** en Manila (Filipinas) donde se presentaron varias ponencias.

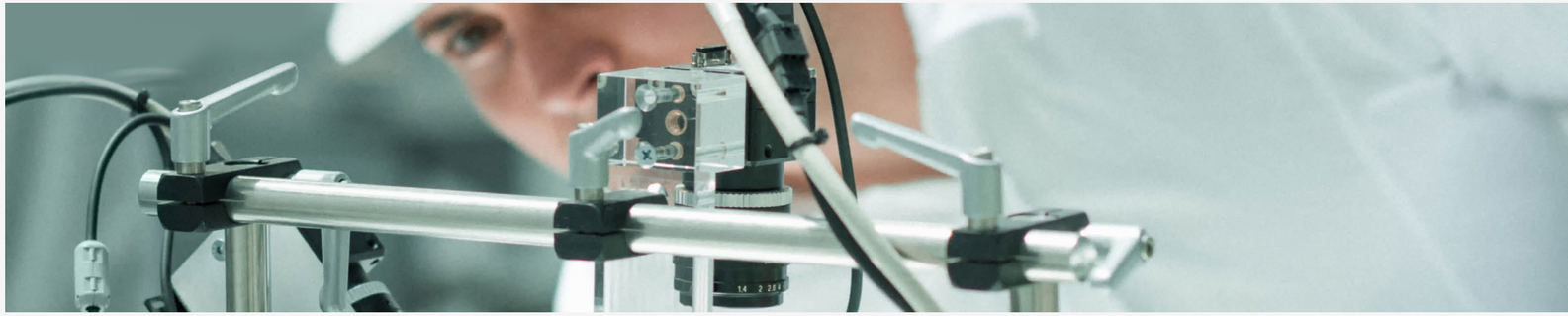
Además, a nivel nacional, tuvieron especial importancia las dos grandes citas internacionales que acogió Madrid en 2019: la **feria SIGA** y sus eventos coincidentes **Conferencia Internacional del Agua e Hydrosensoft,** que tuvieron lugar en febrero, en las que Canal exploró sus últimos avances en innovación, desarrollo y digitalización y, la **XXXV JORNADAS de AEAS,** donde se presentaron varios temas de carácter técnico y muy especialmente, la **Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático - COP25,** en la que Canal tuvo una presencia activa y notable en las zonas Azul y Verde con ponencias sobre adaptación y mitigación del cambio climático, generación de energía limpia y vinculación de los ODS con nuestra actividad empresarial.

Además, durante este año hemos recibido **45 visitas institucionales** y atendido **87 visitas formativas** de universidades, másteres y empresas. Las delegaciones extranjeras que nos han visitado procedían de países como India, Argelia, Brasil, Dinamarca, Egipto, Japón, Montenegro, Mozambique, México, Serbia o Túnez, entre otros. Las instalaciones más visitadas continúan siendo la **presa de El Atazar** y el **Centro de Control de Majadahonda** que por su vanguardia tecnológica se convierte en todo un referente dentro y fuera de nuesto sector.



## Tecnología al servicio del cliente interno y externo

Canal de Isabel II aplica 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).

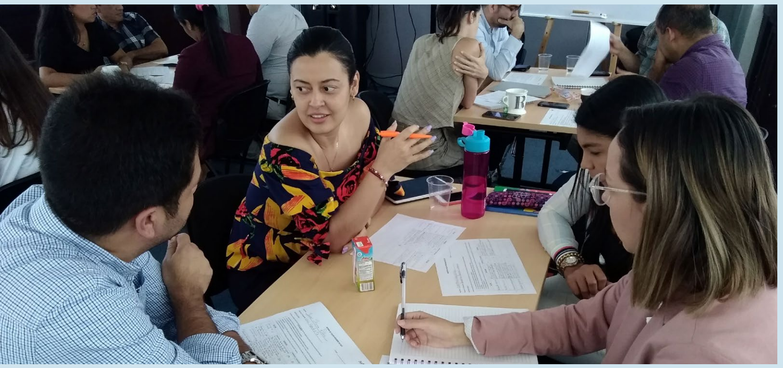


Las actuaciones operativas en el ámbito de las tecnologías se enfocan a progresar en la **innovación tecnológica** y potenciar los sistemas y tecnologías avanzadas de información, comunicaciones y telecontrol. El gasto en TIC de Canal durante 2019 ha ascendido a **25,58 millones de euros** y las inversiones realizadas, a **8,26 millones de euros.** Durante el año 2019, los **proyectos de TIC más relevantes** realizados han sido:

- Ampliación en una estación base adicional y 200 terminales de la red Tetra para servicios de emergencia de la Comunidad de Madrid.
- Finalización de la extensión de fibra óptica al Rincón Suroeste.
- Contratación de la extensión de la fibra óptica a la presa de Pinilla y otras instalaciones.
- Finalización de la segunda fase de conexión de EDAR y otras instalaciones a la red de telecomunicaciones.
- Implantación de un servicio para la licitación electrónica (LYCIT@).
- Incorporación del mantenimiento preventivo del alcantarillado en el sistema de gestión de avisos, incidencias, trabajos y actuaciones en las redes (GAYT@).
- Implantación en el sistema comercial de los controles de la Carta de Compromisos con los usuarios y clientes.
- Implantación del nuevo concepto y diseño de la factura de consumo para los clientes.
- Renovación de *switches* (58), *routers* (60) y ampliación de la red wifi en Cantos Altos, Moratalaz, EDAR de Galapagar y Laboratorio de depuradas.
- Instalación de una sonda del Centro Criptológico Nacional para la monitorización de eventos de seguridad.
- Implantación del sistema multifactor de acceso para el acceso al correo por los empleados y a las aplicaciones de *Office 365.*
- Implantación del sistema de retribución flexible para los empleados.

# AMERIKA TI:
## la tecnología al servicio del cliente

**AMERIKA T.I.** es la empresa del grupo Canal que se encarga de ofrecer y dar soporte a la solución integral de software para las empresas de **servicios públicos** en el sector del agua en Latinoamérica. Este software va acompañado de servicios complementarios que permiten mantenerlo actualizado en cada una de las empresas clientes como desarrollo de requerimientos, incidencias, consultorías o formación, entre otros.



Durante 2019, **AMERIKA, T.I.** ha trabajado en varios desarrollos informáticos:

- Adquisición de **nuevos servidores** como parte del proceso de renovación tecnológica de la compañía. Estos equipos soportan la operación para la prestación del servicio de hosting AMERIKA de nuestros clientes ubicados en el Datacenter en Bogotá (Colombia).
- Desarrollo y construcción del **módulo de georreferenciación** de AMERIKA para el módulo Móvil Operativo. Se creó un **portal web** a través del cual los usuarios pueden ejecutar la planificación y el seguimiento de las actividades en terreno, asignadas a los operarios que utilizan la herramienta AMERIKA Móvil. Esto incluye los módulos de lecturas, cortes, reconexiones y ordenes de trabajo.
- Ejecución de la segunda fase del proyecto de migración del **módulo administrativo** a web, que incluyó los módulos de contabilidad, contratos, proveedores, cuentas por pagar, presupuestos, activos fijos y anticipos.
- Desarrollo del **módulo de facturación** electrónica para el sistema AMERIKA. Este módulo utilizado por empresas que estén obligadas a reportar la facturación electrónica ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.
- Implementación del modelo de estimación **COSMIC**, lo que impactó positivamente en el proceso de estimación de requerimientos, de acuerdo a las mejores prácticas de la industria.
- Desarrollo del aplicativo **EVA**, para uso interno, para gestionar las evaluaciones de competencias y desempeño de los funcionarios.
- Desarrollo de **alianzas estratégicas** con proveedor de soluciones de nómina y gestión humana (Novasoft) y con un mayotista de hardware y equipos de telecomunicaciones (BrightStar). Con lo anterior se espera fortalecer el portafolio de productos y servicios.
- **Nuevos productos y servicios** con el objeto de ampliar la oferta y acceder a nuevos mercados y clientes.
  - > Facturación electrónica
  - > Servicios profesionales de virtualización, sistemas operativos, bases de datos y servidores de aplicaciones
  - > Licenciamiento *Office 365*
  - > Licenciamiento de antivirus
  - > Licenciamiento de *Oracle* (esta alianzada fue cancelada a finales del 2019)
- Implantación en la app AMERIKA Móvil del **módulo administrativo** (contabilidad, interfaces contables y proveedores) y el **módulo comercial** en varios clientes.

## Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna

Canal de Isabel II fue una empresa pionera en 1995 en el desarrollo de **sistemas de telecontrol** para la gestión del ciclo integral del agua. Actualmente disponemos de un completo sistema de telecontrol que permite conocer **en tiempo real** la situación hidráulica de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, el estado de la calidad de las aguas, las captaciones de aguas subterráneas y otros parámetros. Al concluir 2019, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.480 estaciones remotas** desde nuestro Centro de Control y gestionaba un total de **29.911 instrumentos de medida.** Además, contábamos con **71 instalaciones con telemando** desde las cuales se realizan un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes. Nuestra red de fibra óptica alcanza los **893 kilómetros** y disponemos de **152 radioenlaces**.



# CCU:
## un Canal siempre disponible

**Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U. (CCU)** es la sociedad del Grupo Canal dedicada al sector de las tecnologías de la comunicación y telecomunicaciones. Entre las actividades desarrolladas por CCU, cabe destacar:

- Gestor técnico integral del **sistema de *trunking* digital TETRA** de la Comunidad de Madrid, que incluye la prestación del servicio de mantenimiento y la supervisión unificada de los sistemas de telecomunicaciones de Canal de Isabel II.
- Dirección de obra, consultoría y mantenimiento de infraestructuras en el ámbito de la **automatización y telecontrol** de procesos de Canal (más de 1.500 emplazamientos).
- Desarrollo de **sistemas de información** y **M2M** en el ámbito de las telecomunicaciones.

La implantación del sistema de *trunking* digital fue un encargo de la Comunidad de Madrid a Canal para garantizar e implantar un sevicio de comunicación ágil, seguro, coordinado y eficaz tanto internamente como entre cada uno de los cuerpos de seguridad, emergencia y rescate de la región (bomberos, policías locales y BESCAM, urgencias sanitarias, Protección Civil y vialidad de las careteras). En la actualidad hay **cobertura completa** en toda la Comunidad de Madrid y se han puesto en servicio más de 4.000 terminales. En 2019, Canal ha instalado 264 nuevos terminales y 14 nuevas estaciones radiobase para ampliar la red trunking digital para los servicios de emergencias de la Comunidad.

Cabe destacar que este año, debido a los incendios forestales originados en la zona de La Granja en Segovia, fuera de la zona de cobertura de la red TETRA en la Comunidad de Madrid, se ha producido el primer despliegue operativo de la **Estación Base Móvil** para extender el área de cobertura y dar soporte a las operaciones de extinción realizadas por el cuerpo de bomberos de la Comunidad de Madrid realizadas en la vertiente segoviana del Parque Nacional de Guadarrama.



DESCUBRE EL DESPLIEGUE DE LA ANTENA EN ESTE VÍDEO

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 9

Objetivo estratégico

Objetivo estratégico: innovar en nuestras actuaciones para ser referencia de nuestro sector y desarrollar las tecnologías y servicios que demanden nuestros clientes en el futuro.

La sociedad contribuye de forma activa a la **investigación e 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 en 2022.

La inversión en 2019 ha sido de **6.921.814,20 euros,** un 74 % superior a la de 2018, lo que deja el ratio de inversión en I+D+i sobre la cifra de negocio en un 0,78 %, favoreciendo la consecución de otro de los grandes objetivos planteados en la estrategia de la empresa, el desarrollo de **100 proyectos** de investigación o innovación, establecido como «Plan Estrella Innova100», que en este ejercicio 2019 alcanza la cifra de 40.

De entre los desarrollados en este ejercicio, podemos destacar: el estudio de la **evolución de la calidad del agua en depósitos** de agua potable mediante modelización matemática, el desarrollo de un sistema para la identificación y cuantificación del **riesgo ante inundaciones** asociadas a redes de drenaje urbano o la investigación y desarrollo de un sistema innovador de inspección de galerías y colectores visitables mediante **drones**, a través de una compra pública pre-comercial, como herramienta de la denominada **Compra Pública de Innovación,** que habilita a las administraciones públicas otras formas de contratación para favorecer la innovación.

Son destacables también otros proyectos, que junto con la implantación de soluciones digitales, contribuyen de manera directa a la **transformación digital** de la empresa, **“Canal 4.0”.** El desarrollo de las tecnologías de la información, comunicaciones y automatización avanzada, impulsa a Canal de Isabel II como empresa vanguardista en la digitalización y la Industria 4.0. siendo un referente en empresas del sector del agua. Entre ellos, podemos citar “**Culebro 4.0, La depuradora del Futuro”,** o el **“desarrollo de un AUV-ROV Robot para inspección subacuática”,** y de manera muy destacada, el que sin duda se configura como elemento clave en esa transformación

digital de las operadoras de agua, “el diseño y despliegue masivo de un sistema de telelectura de contadores de agua sobre la tecnología de comunicaciones NB-Iot”, dando respuesta también a otro de los Planes Estrella del Plan Estratégico, ***Smart Region,*** que apuesta por disponer de la telelectura horaria del 100 % de nuestro parque de contadores en la Comunidad de Madrid en 2030, y supondrá un cambio radical en la relación de este tipo de empresas con sus clientes.

Y otros, con un claro **enfoque investigador,** posicionan a la empresa como referente nacional e internacional, como el establecimiento de los denominados CEIC, **Centros de Excelencia e Investigación**, de los que en 2019 se disponen dos. Uno, el **CEIC TDUS,** enfocado al estudio de la eficiencia de las técnicas de drenaje urbano sostenibles (TDUS) en la planta piloto de la EDAR de Meco, y otro, el **CEIC Depuración,** para la experimentación con aguas de distintos puntos del proceso de depuración y diferentes tecnologías.

## LE09 - LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO

### LE09 - Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación

0,78%
Obj.: 0,64%

Cumplimiento: >100 %

### P. Est 09 - Proyectos innovadores desarrollados

40 Proyectos
Obj.: 40 Proyectos

Cumplimiento 100 %

### PE 9.1 - Plan soporte innovador a la estrategia

PE 9.1 - Proyectos innovadores desarrollados

40 proyectos
Obj.: 40 proyectos

Cumplimiento: 100%

### PE 9.2 - Plan innovación y desarrollo interno

PE 9.2 - Evaluación de la cultura innovadora

2,77 de nota media
Obj.: 2,40

Cumplimiento: >100 %

### PE 9.3 - Plan de transformación digital de Canal de Isabel II

PE 9.3 - Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos

6 proyectos
Obj.: 6

Cumplimiento: 100%

### PE 9.4 - Plan de posicionamiento como empresa innovadora

PE 9.4 - Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados

4 trabajos
Obj.: 4

Cumplimiento: 100%

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

# #17 Alianza para lograr los objetivos: *fomentando la participación activa*




CUIDAR EL AGUA ES UNA LABOR DE TODOS.

## Buscando la colaboración de todos en el uso eficiente y responsable del agua

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

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

Canal de Isabel II participa activamente con **entidades externas** relacionadas con el control de calidad de las aguas. En los últimos años, cabe destacar la colaboración con:

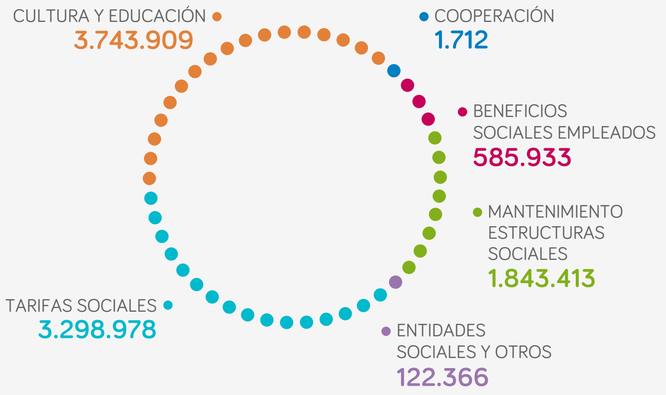
- Ministerio de Sanidad y Consumo
- AEC *(Asociación Española de la Calidad)*
- IMDEA Agua
- SWAN
- European Benchmarking Co-operation
- Red Español del Pacto Mundial
- IWA *(International Water Association)*
- Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Colegios de Químicos y Farmacéuticos
- AEAS *(Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento)*
- EUREAU *(Asociación Europea de Abastecedores de Agua)*
- FELAB *(Asociación de Entidades de Ensayo, Calibración y Análisis)*

CONSULTA MÁS DETALLES EN ESTE ENLACE Y EN ESTE OTRO

## Recursos económicos destinados a la sociedad

Durante el año 2019, Canal de Isabel II ha destinado para actividades relacionadas con su compromiso social con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **8,43 millones de euros**. Adicionalmente, se han destinado **1,84 millones de euros** al mantenimiento de **infraestructuras** destinadas a usos sociales, culturales y deportivos.

**GASTOS RELACIONADOS CON EL COMPROMISO SOCIAL DE CANAL** (2019)






Además de los gastos, durante el ejercicio 2019 se han realizado inversiones en **infraestructuras de uso social** por un importe de 812.923 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.



### ACCIONISTAS

- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de más de 1.064 millones hasta 2019.
- Hemos repartido **más de 34 euros por habitante** desde la creación de la Sociedad.
- Contribuimos a las arcas públicas con más de 26 millones de **impuestos y tributos**.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

### MEDIO AMBIENTE

- Producción eléctrica de la CAM (364 GWh), solo con **tecnologías renovables o de alta eficiencia**. Mayor producción eléctrica del sector en Europa.
- Secamos térmicamente el 30 % de los lodos producidos en las EDAR (28.700 t). Primera planta de obtención de **estruvita** de aguas residuales de España (484 t).
- Para **mejorar la calidad de nuestros ríos**, el 24 % de vertidos a cauce es con tratamiento terciario (112,6 $hm^3$ 2018).

### ORGANISMOS REGULADORES

- **193 preguntas** parlamentarias contestadas.
- Amplia **transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin. Contratación, Tribunal de Cuentas… ).
- **Política avanzada de Buen Gobierno** y control interno (Código de conducta Comité de Ética, política de remuneraciones e incentivos).

## CREAMOS VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### SOCIEDAD

- Empleo (directo, indirecto e inducido): **10.112 personas** trabajando para nuestro Grupo.
- **Innovación**: 0,8 % de los ingresos destinados proyectos de I+D+i.
- Recursos destinados a **RSC**: 10,41 mill. euros.
- Nuestra Fundación recibió más de **200.000 visitantes anuales**.

### EQUIPO HUMANO

- Casi un millón de euros invertidos en **formación** (47 horas por empleado).
- Integración laboral de **personas con discapacidad** (3 % de la plantilla).
- Desde 2018, **mayor oferta de empleo público** de nuestra historia (700 plazas fijas).

### PROVEEDORES

- Canal de Isabel II ha adjudicado a sus proveedores un total de **232 contratos**, que suman 524,5 millones de euros.
- Un 92,6 % de los importes adjudicados por **procedimiento abierto**.
- Exigencia de cumplimiento de **normativa ambiental**, código ético y del 2 % de personal con discapacidad.

### CLIENTES

- Nota media de un **8,53 sobre 10** en satisfacción de clientes.
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector que supera el 75 % de bonificación con más 244.700 personas beneficiarias.
- Quinto año de **congelación de tarifas**, que son más de un 21 % inferiores a la media de España.

## Compromiso social

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

## Nuestro apoyo a la cultura

En el ámbito cultural destacan las actividades que realiza la **Fundación Canal**. Creada en el año 2000, centra su actividad en la realización de exposiciones culturales, actividades relacionadas con la música y las artes escénicas, diversos concursos (literarios, de fotografía y vídeo), debates sobre temas de actualidad e investigación en materia de agua y medio ambiente, entre otras.

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

Durante 2019, la Fundación Canal ha organizado **4 exposiciones** y **92 eventos** culturales, científicos y sociales de diversa índole, y han recibido **más de 167.000** personas en su sala de exposiciones y otras instalaciones de la sede. Además, su página web ha tenido **más de un millón de visitas** a lo largo del año.

Entre las actividades realizadas, cabe destacar por su notoriedad las tres exposiciones organizadas:





## MAN RAY. Objetos de ensueño

Exposición cuyas obras proceden de diversas colecciones privadas españolas y europeas, reunidas en exclusiva para esta muestra, y que conjuntamente ofrecen un ambicioso y completo recorrido por los pensamientos del maestro del surrealismo, por su extraordinaria creatividad y por los temas que abordó y reflejó en sus trabajos durante su trayectoria profesional. La exposición, que incluye más de un centenar de piezas, ha conseguido recopilar una cuidada selección de fotografías y una gran representación de objetos, que sorprenderán extraordinariamente al visitante. Estos objetos fueron bautizados por el poeta francés Robert Ribemont-Dessaignes como «objetos de ensueño», porque se sitúan a medio camino entre los recuerdos, los sueños y los deseos. Precisamente es en este camino donde se sitúa esta exposición, y así se refleja en el título de la misma.



## MATISSE Grabador

La exposición *Matisse grabador. Obras de The Pierre and Tana Matisse Foundation* desvela los aspectos menos conocidos de la obra del artista: su innovadora e intensa relación con el grabado, el importantísimo papel que este desempeñó en su proceso creativo y la habilidad del maestro del color para articular sus ideas visuales también en blanco y negro. La muestra incluye una cuidada selección de 63 grabados de la colección que Matisse legó a su hijo, el marchante de arte Pierre Matisse, tras su muerte. Organizada por la *American Federation of Arts y The Pierre and Tana Matisse Foundation,* la exposición subraya la importancia del grabado en la evolución del arte de Matisse, a través de 11 secciones en las que se resume de forma didáctica el trabajo en grabado del artista, sus fuentes de composición y el origen de sus líneas maestras. Asimismo, se hace un completo repaso por diferentes técnicas de grabado que Matisse utilizó para crear sus estampas: punta seca, aguafuerte, aguatinta, monotipo, litografía, xilografía y linografía.



## FRANCESCA WOODMAN:
## Ser un ángel / *On being an angel*

Con un talento innato y precoz, Woodman creó un corpus fotográfico impregnado de simbolismo. Sus imágenes están centradas fundamentalmente en el cuerpo de la mujer en general y en ella misma en particular. Se autorretrató desnuda, retorcida, semi oculta, disfrazada y desdibujada en lugares abandonados, casi fantasmagóricos. En sus fotografías encontramos referencias a una belleza frágil y etérea, a la vez de tenebrosa y, en muchos casos, en escenarios bucólicos y decadentes. Tras su trágico suicidio en 1981, Francesca Woodman se convirtió en una fotógrafa de culto que, a día de hoy, sigue generando debate y preguntas sin respuesta. Todo ello forma parte de ese halo de misterio que rodea a su figura y que está presente en cada una de las fotografías de esta exposición, cuyo título hace referencia a uno de los temas preferidos de la artista: «ser un ángel».




## GAME ON:
## La historia del videojuego

Se trata de la mayor muestra internacional sobre la historia y la cultura del videojuego. Por primera vez en España, y en colaboración con el Barbican Centre de Londres, la exposición se podrá ver en Madrid, del 29 de noviembre al 31 de mayo en la sala de exposiciones del Pº de la Castellana, 214. A lo largo de 2.500 metros cuadrados de espacio expositivo, 15 secciones temáticas recorren la fascinante historia de los videojuegos desde los años sesenta hasta las últimas creaciones. *Game On* es, además, una exposición «donde se ve y se juega» , con más 150 títulos jugables, desde Mario a Lara Croft y de Pong a Street Figther. Con un diseño expositivo espectacular y basado en estándares de sostenibilidad, *Game On* está pensada para el disfrute de todos los públicos: jugadores, nostálgicos y curiosos de todas las edades.

| Estadísticas de la Fundación Canal 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Número exposiciones organizadas | 3 | 3 | 4 |
| Número total de otras actividades realizadas | 59 | 97 | 92 |
| Número total de visitantes presenciales | 153.159 | 195.047 | 167.274 |
| Número de visitantes exposiciones Fundación Mateo Inurria, 2 | 134.752 | 139.726 | 92.316 |
| Número visitantes sala Castellana 2014 (periodo del 28/11 al 31/12) | 48.738 | 442.424 | 72.279 |
| Número de visitantes presenciales de otras actividades | 18.407 | 55.321 | 55.511 |
| Web (visitas) | 1.427.053 | 1.106.978 | 1.167.384 |
| Redes sociales (usuarios) | | 105.753 | 115.480 |

Además de las instalaciones para exposiciones de la Fundación, Canal cuenta con el **Centro de Exposiciones Arte Canal**, situado en el Cuarto Depósito subterráneo de agua, con una estructura que data de la primera mitad del siglo XX y ofrece una superficie de 2.000 metros cuadrados para exposiciones. Esta sala ha albergado 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 febrero de 2019 acabó la **exposición de Auschwitz** después de más de medio millón de visitas (543.994 visitantes). Además se han organizado 13 seminarios con 2.000 participantes y visitas de hasta 15 embajadas, partidos políticos, asociaciones religiosas y las comunidades judías y gitanas españolas mas relevantes. Se organizó también un programa de visitas escolares gratuitas a las que asistieron 76.935 alumnos.

También en la ciudad de Madrid se ubica la **Sala de Exposiciones Canal de Isabel II**, en el 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 2019 se han realizado destacadas exposiciones: *Tanit Plana. Es lo que es,* una colección más destacada de la histora contemporánea de la fotografía española; *David Jiménez. Universos,* dedicada a sus más de 25 años de carrera creativa. En otoño de la mano del fotógrafo catalán Francisco Ontañón se expuso *Oficio y Creación,* un recorrido por los diversos campos y especialidades que retrató como el turismo o los animales entre los años sesenta y setenta.

Tanto Canal de Isabel II como la Fundación Canal disponen de una **línea editorial**. 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.

ENCONTRARÁS MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN CANAL EN ESTE ENLACE

## Fomentamos el deporte

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

En el casco urbano de Madrid, dispone de doce hectáreas ubicadas en la **cubierta del Tercer Depósito de agua** dedicadas al fútbol, pádel y *footing*, así como para el esparcimiento y paseo de los usuarios. También en ámbito urbano, destacan las piscinas y diversas instalaciones deportivas existentes en el **Depósito del Campo de Guardias** y el **Cuarto Depósito**, emplazado en los aledaños de Plaza de Castilla.

En 2019 destaca el inicio de las obras del **nuevo parque de Bravo Murillo**, que se ubica en las inmediaciones de las oficinas centrales de Canal de Isabel II.Esta construcción se ubica en la zona oeste que ocupa su sede social, colindante con la calle Bravo Murillo, y que tendrá una superficie **3.745 metros cuadrados**. La empresa pública destinará 1.183.296,30 euros a la construcción de este nuevo espacio al aire libre de paseo y zonas verdes, infantiles y deportivas.




A ellos se sumará la remodelación y acondicionamiento de la superficie que ocupaban las instalaciones de golf en el **Centro de Ocio y Deporte del Tercer Depósito** en la avenida de Filipinas y cuyas obras serán licitadas en 2019.

Estas tres instalaciones supondrán la puesta a disposición de más de **123.000 m²** 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 sumaría el parque **Cuarto Depósito de Plaza de Castilla** con otros más de 45.000 m².

Estas nuevas actuaciones están enmarcadas dentro del Plan Estratégico 2018-2030 para potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad.

Además, Canal cuenta también con tres áreas recreativas no urbanas, dos en los embalses de Valmayor y El Atazar, centradas en los deportes de vela, remo y piragüismo, y una tercera en el embalse de Riosequillo, que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad. Dichas áreas han recibido casi **104.000 visitantes** en 2019.



## 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 capcitación 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 con firmeza lo establecido en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** en materia de agua y saneamiento, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Somos conscientes de la trascendencia de lograr dichos objetivos y para contribuir a ello, desarrollamos **proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación** en otros lugares.

La iniciativa más significativa que realiza Canal en el ámbito de la cooperación es **Canal Voluntarios**, un programa de voluntariado corporativo dirigido a la elaboración de proyectos de ayuda al desarrollo en agua y saneamiento, con el objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre graves carencias de ambos servicios.

Desde 2007, Canal Voluntarios ha realizado más de **65 proyectos** en 29 países con **1,7 millones personas beneficiadas**.

PUEDES CONSULTARSE MÁS INFORMACIÓN SOBRE CANAL VOLUNTARIOS EN ESTE ENLACE

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 7

Objetivo estratégico

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

Se ha cumplido al 100 % el objetivo en cuanto al índice de transparencia y se han adaptado los contenidos de nuestro Portal de Transparencia a las exigencias de la nueva Ley 10/2019 de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

**LE 07 - Potenciar la transparencia**

LE 07 - Índice de transparencia empresarial

70%
Obj.: 70%

Cumplimiento: 100 %









# #1 Fin de la pobreza
# #2 Hambre cero: *aportando nuestra gotita de agua*

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos como la educación o la salud. En Canal de Isabel II somos conscientes de este problema, y, por ello, hemos creado en los últimos años nuevas fórmulas para **bonificar la tarifa** que puede afectar a los colectivos más sensibles.

## Bonificaciones sobre la tarifa de agua

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 **cinco 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).
- Bonficación por **pensión de viudedad**
- Bonificación por **ahorro de consumo**.




PUEDES CONSULTAR MÁS INFORMACIÓN EN ESTE ENLACE

Los cuatro primeros tipos de bonificaciones se agrupan dentro del concepto de **tarifa social.**

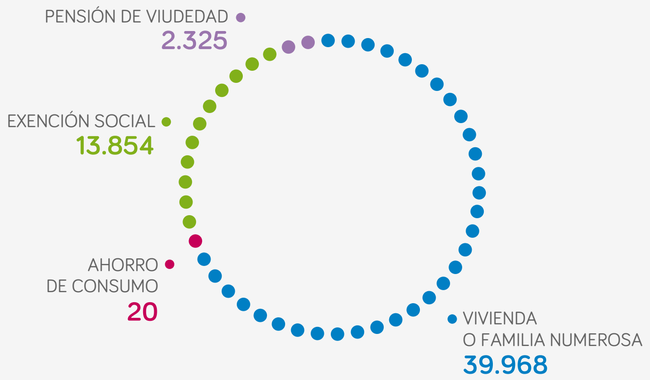
Destaca la **exención social** con la que el usuario, abonaría únicamente el 50 % del importe de la cuota fija de servicio. En cuanto a la parte variable estaría bonificada completamente hasta 25 metros cúbicos al bimestre, es decir, 417 litros al día gratuitos. Esto significa que, para una factura de 40,87 euros al bimestre, aplicando esta bonificación, el importe a abonar sería de 8,71 euros.

En 2019 hemos incorporado la nueva bonificación para perceptores de **pensiones de viudedad** con ingresos anuales inferiores a 14.000 euros, que supone un descuento del 50 % de la parte fija de la tarifa o cuota de servicio. Esto supone rebajar la factura de agua un importe medio de casi 9 euros al bimestre.

Durante el año 2019 hemos bonificado un total de **56.167 contratos,** un 14 % más que en 2018 (49.625 contratos). Esto supone que hasta 2019 aproximadamente **244.738 personas** se han beneficiado de nuestras tarifas sociales.

Toda esta labor social está liderada por el grupo de trabajadores sociales de Canal de Isabel II que se encuadra en el ámbito comercial, buscando un acercamiento con el usuario. Está integrado por cuatro trabajadores, realizando uno de ellos, las funciones de coordinación del equipo.

CONTRATOS BONIFICADOS EN 2019




Se han realizado 50 visitas, desde el comienzo del equipo, manteniendo reuniones conjuntas con profesionales de 45 Centros de Servicios Sociales, 105 municipios y 9 Asociaciones sin ánimo de lucro, además de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) y Agencia de Vivienda Social (AVS).

El objetivo es, por una parte, divulgar y explicar la **tarifa social** entre los profesionales que trabajan directamente con los colectivos más vulnerables y por otra, establecer vías de coordinación en ambos sentidos para los casos más complicados.

Durante las visitas llevadas a cabo se explican en detalle las **bonificaciones**, aclarando todas las dudas que surgen. Hay muy buena aceptación de la iniciativa de Canal de Isabel II y desde la visita, se mantiene una coordinación y comunicación fluida.

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.

PUEDE CONSULTAR UN MAYOR DETALLE SOBRE LAS BONIFICACIONES Y CÓMO SOLICTARLAS EN ESTE ENLACE

## Seguimiento en el Plan Estratégico

### LÍNEA ESTRATÉGICA 7

Objetivo estratégico

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

Dentro de nuestro Plan Estratégico para incrementar el compromiso con la sociedad, este año el porcentaje de beneficiarios de la tarifa social ha crecido en un 10,2 %, alcanzándose las 245.000 personas beneficiarias. También se ha iniciado la **nueva bonificación** para pensiones de viudedad (casi 2.500 familias beneficiarias). Además, se ha continuado con la **integración laboral** de personas con discapacidad en la empresa que al concluir 2019 eran el 2,7 % del total de los empleados.

**PE 7.3 - Plan para reforzar nuestro compromiso con la sociedad**

PE 7.3 - Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa

244.738 personas bonificadas

Obj.: 250.000

Cumplimiento: 81 %




# #8 Crecimiento económico: *una empresa sostenible a largo plazo*

La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de **crecimiento** y de **bienestar**.

Canal de Isabel II, como empresa de referencia 100 % pública tiene que garantizar su **sostenibilidad económica** para apoyar la confianza en la recuperación económica y fomentar el crecimiento económico y la creación del empleo. Debemos ser una empresa eficiente en todas nuestras actuaciones y ofrecer a la sociedad un retorno social y ambiental.

## Nuestro desempeño económico

La **sostenibilidad económica** de Canal de Isabel II, como empresa 100 % pública de referencia, nos permite garantizar a todos nuestros clientes y usuarios la prestación de unos servicios de calidad con un **coste asequible**.

Además, nuestra estrategia basada en la **gestión eficiente** de los recursos económicos nos permite hacer frente a los importantes niveles de inversión requeridos en una empresa de gestión de infraestructuras a la vez que buscamos establecer unos límites de referencia en el **nivel de endeudamiento** con el fin de asegurar el equilibrio económico-financiero en el futuro y permitir, al mismo tiempo, que la empresa sea capaz de cumplir con todos sus compromisos.

En 2019 las tarifas han estado **congeladas** por cuarto año consecutivo y lo seguirán estando en 2020.

CIFRAS ECONÓMICAS

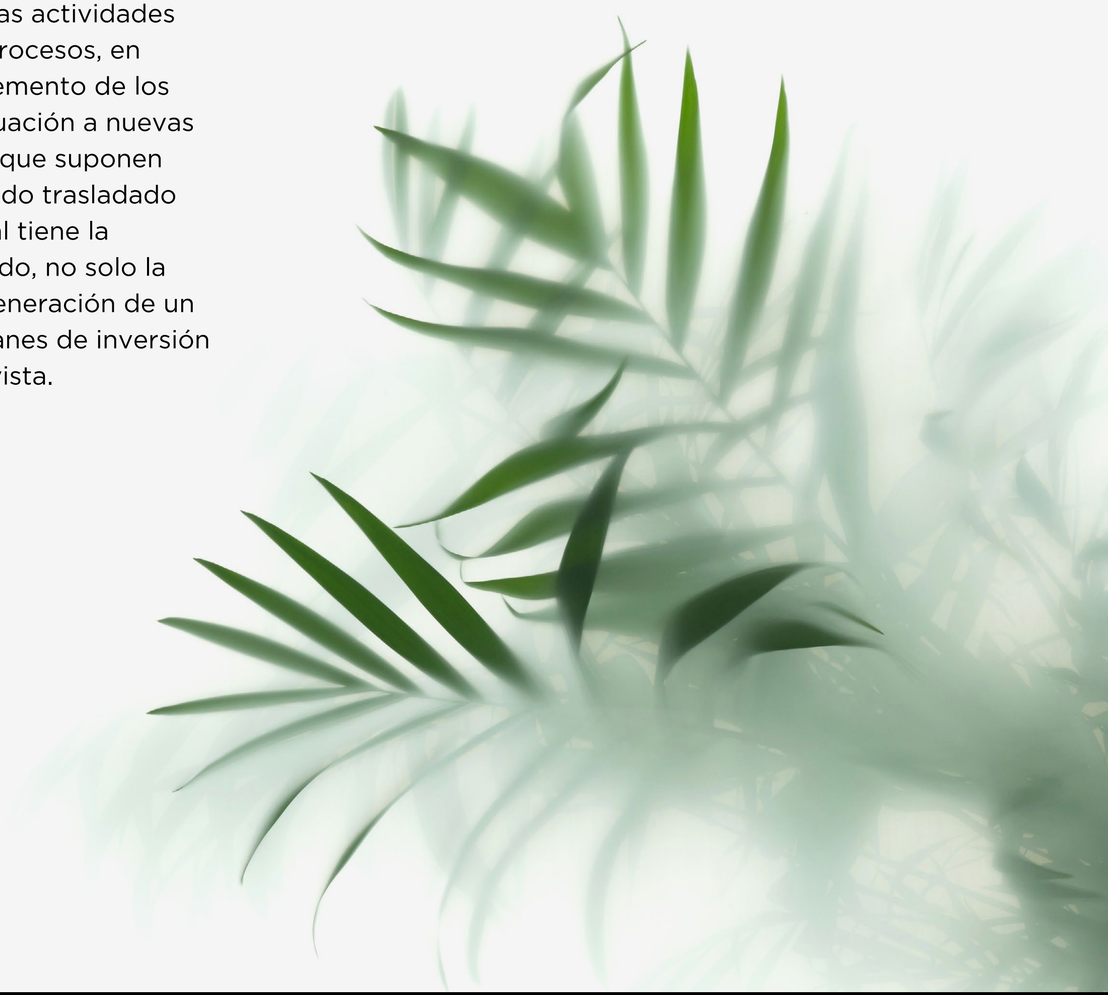
| Cifras del negocio (millones de euros) | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Cifra de negocios | 887,01 | 854,14 | 885,74 |
| EBITDA | 346,44 | 338,15 | 365,72 |
| Resultado neto | 241,91 | 209,97 | 261,89 |
| **Otros indicadores financieros** | **2019** | **2018** | **2017** |
| Deuda financiera neta (millones de euros) | 467,48 | 459,45 | 752,11 |
| EBITDA/Cifra de negocios | 39,06 % | 39,59% | 41,29% |
| Deuda financiera neta/ EBITDA | 1,35 | 1,36 | 2,06 |

La **cifra de negocios** ha incrementado un 3,85 % con respecto al ejercicio anterior motivado por el incremento del volumen de agua facturada en un 4,75 % debido a los factores climatológicos (menores precipitaciones) y al incremento de la cifra de clientes un 1,36 %, ya que las tarifas se han mantenido congeladas por cuarto año consecutivo.

La **climatología**, especialmente en lo referente a las precipitaciones, tiene un efecto directo en el consumo de agua, produciéndose incrementos mayores en el consumo de los bloques 2 y 3 de facturación, los de mayor precio unitario, asociándose en muchos de los casos a mayores riegos de zonas públicas y privadas. En este sentido, el año 2019 ha sido un año bastante seco hasta el mes de noviembre, mientras que 2018 fue el año en que se registró el menor consumo de agua potable en los últimos 20 años en la Comunidad de Madrid debido principalmente a las elevadas precipitaciones.

El **EBITDA** ha incrementado 8,3 millones de euros con respecto a 2018 como consecuencia del incremento de la cifra de negocio, superior al incremento de los costes de actividad asociados.

Sin embargo, la **rentabilidad operativa** en términos de porcentaje ha disminuido ligeramente, pasando de un 39,59 % en 2018 a un 39,06 % en 2019, como resultado de la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico, el incremento de los costes de personal, así como la adecuación a nuevas normativas, cada vez más exigentes, que suponen un incremento de costes que no ha sido trasladado a las tarifas, al considerarse que Canal 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 a sus accionistas prevista.



Además, durante los ejercicios 2018 y 2019 se han producido los siguientes **hechos relevantes** que afectan directamente al resultado de explotación de la sociedad y su comparación entre años:

- **Nuevo convenio colectivo**: en 2017 comenzó a aplicarse el I Convenio Colectivo de Canal, que homogeniza los salarios y condiciones de los distintos colectivos de la empresa. Se está implantando paulatinamente durante los años 2017, 2018 y 2019 e incrementa el coste de personal de la sociedad.
- **Reversión provisión de impuestos**: como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 y la valoración de la sociedad en relación con las reclamaciones planteadas por los explotadores de las estaciones depuradoras en relación con el régimen tributario del biogás se revirtieron 6,2 millones de euros en 2018.
- **Deterioro concesión Cáceres**: durante 2019 se han revertido 2,4 millones de euros del deterioro asociado a la concesión de Cáceres, como consecuencia de la actualización de la tasa de descuento, mientras que en el ejercicio 2018 se registró un deterioro de 9,2 millones de euros asociados a la concesión de Cáceres como consecuencia de la actualización del Plan de negocio de la concesión.

En cuanto al **resultado financiero**, mejora significativamente con respecto al ejercicio anterior debido a varios factores:

En 2018 se registró el deterioro de la participación en la empresa Hispanagua por importe de 6,4 millones de euros, mientras que la actualización de las proyecciones ha supuesto una reversión de dicho deterioro en 734 miles en 2019.

Por otro lado, los gastos por **intereses de deuda** disminuyen por la reducción paulatina del endeudamiento a lo largo del año, mientras que los ingresos por préstamos a empresas del grupo crecen ligeramente.

Por último, las **actualizaciones financieras** para mantener cuentas de activos o pasivos a su valor actual, así como otras activaciones financieras derivadas de la aplicación de las normas contables para las empresas concesionarias de infraestructuras, han resultado con un saldo positivo en 2019 superior en 4 millones de euros al de 2018.

El **resultado neto** mejora, por tanto, en 31,9 millones de euros con respecto a 2018 como consecuencia de lo anterior.

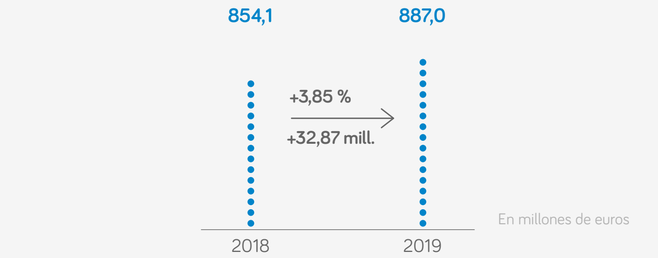
## DEUDA FINANCIERA NETA

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado reduciendo el **endeudamiento financiero** de acuerdo con sus vencimientos. Además de la emisión de bonos por 500 millones, la deuda promedio en el ejercicio con entidades financieras a través de la deuda espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 286 millones de euros, más de un 17 % inferior a la de 2018, 346 millones.

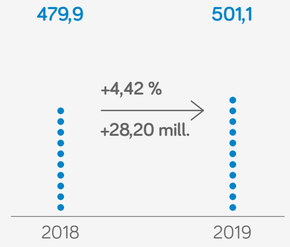
En 2019 no se ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio (29 millones de euros), frente a los 81 millones de euros en 2018.

En cuanto a la **tesorería,** la alta capacidad de generación de caja del negocio, así como algunos

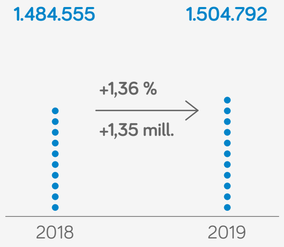
## CIFRA DE NEGOCIOS




### Hm³ derivados para consumo




### Clientes

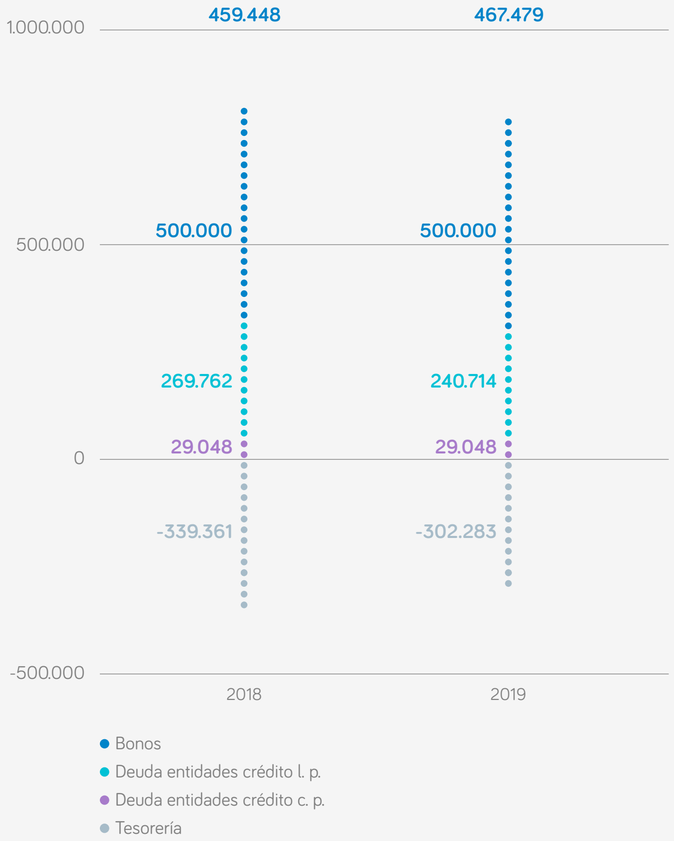



### Tarifas

- Congelación de tarifas
- Aumento consumo en todos los bloques
- Incremento bonificaciones y exenciones sociales 0,5 millones

### Reutilización

+2,1 millones de euros




retrasos en el inicio de proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 302 millones de euros, situando la Deuda Financiera Neta en 467 millones de euros.

Para comprender su evolución respecto al año anterior, es necesario tener en cuenta que, debido a que la **aprobación de las cuentas anuales** de 2017 se retrasó a enero de 2019, tanto el dividendo complementario del ejercicio 2017 como el dividendo a cuenta del ejercicio 2018 han sido repartidos en 2019, sumándose al dividendo complementario del ejercicio 2018 y al dividendo a cuenta del ejercicio 2019. Es por ello que, se han repartido dividendos

| RATIOS ENDEUDAMIENTO | 2019 | 2018 | % Evolución 2019-2018 |
|---|---|---|---|
| Deuda Financiera Neta (DFN) | 467.479 | 459.448 | 1,75 |
| EBITDA | 346.430 | 338.150 | 2,45 |
| DFN / EBITDA anualizado | 1,35 | 1,36 | (0,68) |
| Coste financiero promedio | 1,88 % | 1,86 % | 1,08 |

en 2019 por un importe total de 306,6 millones de euros, al acumularse el reparto correspondiente a dos años. Por este motivo la Deuda Financiera Neta ha incrementado en 8 millones de euros respecto al cierre de 2018. La ratio deuda financiera neta/EBITDA es de 1,35 a cierre de 2019 frente al 1,36 al cierre de 2018.

## INVERSIONES: APOSTAMOS POR NUESTRA REGIÓN

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el **volumen de inversión ejecutado** durante 2019, que asciende a **131,5 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 128,03 millones en 2018), situando a la sociedad entre las empresas que mayor inversión realiza en la Comunidad de Madrid.

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, sino que se han aplicado a la provisión por **actuaciones de reposición**, por importe de 68,5 millones de euros (60,2 millones de euros en 2018).

Adicionalmente, Canal realiza **obras de renovación y mejora** en las redes de distribución y de alcantarillado que no son de titularidad de la sociedad. El importe asociado a estas obras es recuperado 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 2019 se han realizado obras de esta tipología por importe de 15,91 millones de euros (18,55 millones en 2018).

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 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 las distintas categorías:

| INVERSIÓN POR CATEGORÍAS (millones de euros) | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Garantía de suministro | 52,20 | 47,85 | 55,65 |
| Garantía de calidad | 3,59 | 5,52 | 3,60 |
| Compromiso medioambiental | 40,17 | 45,80 | 56,67 |
| Innovación tecnológica | 13,44 | 10,65 | 18,39 |
| Adecuación de los servicios generales de Canal | 6,50 | 4,83 | 12,03 |
| Otras inversiones | 15,60 | 13,38 | 7,19 |
| **TOTAL INVERSIONES** | **131,50** | **128,03** | **153,54** |
| Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros | 15,91 | 18,55 | 14,49 |
| **TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS** | **147,41** | **146,58** | **168,03** |

El importe total de inversiones realizadas en 2018 y 2019 ha sido inferior al presupuestado y a la media histórica de la sociedad. A partir del 9 de marzo de 2018 se comenzó a aplicar la **nueva Ley de Contratación Pública**, lo que incrementó los plazos medios de adjudicación de contratos, teniendo un impacto significativo sobre la ejecución de inversiones de 2018 y 2019. Adicionalmente, con motivo de la implantación del Plan Estratégico, muchos proyectos se encuentran en una fase inicial de estudio y pruebas piloto.

El **Plan Estratégico** requiere de un esfuerzo inversor significativo en los primeros años y es por ello que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. En los próximos ejercicios el volumen de obras e inversiones realizados por la sociedad crecerá de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 1.500 millones de euros en los próximos cinco años.

Entre las actuaciones del Plan Estratégico destacan: El **Plan Sanea** de modernización y mejora de las redes de alcantarillado anteriormente mencionado, el **Plan Red** para estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua y el **Plan *Smart-Region*** cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes.

Dentro de las inversiones realizadas en 2019 encaminadas a garantizar el suministro destacan las inversiones destinadas a la renovación de la red de distribución. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el **«Plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable»**. Dentro de otras inversiones se incluyen principalmente las conformidades técnicas.

## INVERSIONES FINALIZADAS EN 2019

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2019 destacan la prolongación y renovación de la red, dentro del **plan de renovación de redes**, en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, así como con la instalación de **aparatos de medida y acometidas** en las nuevas contrataciones.

En **abastecimiento,** cabe reseñar la conexión de la red de distribución de los municipios de los términos de Majadahonda y Boadilla del Monte con la conducción del 2º anillo de abastecimiento para mejorar su suministro; la finalización del refuerzo del Ramal de las Villanuevas (tramos II y III) por los municipios de Brunete, Villaviciosa de Odón, Sevilla la Nueva y Navalcarnero; y las de conexión de Pelayos de la Presa y San Martín de Valdeiglesias con la ETAP de Pelayos. Para garantizar el abastecimiento en los municipios de Galapagar y Colmenarejo, se ha realizado el depósito de regulación Dehesa Vieja en Galapagar y un depósito en San Martín de Valdeiglesias para el abastecimiento de los municipios de Pelayos, Rozas de Puerto Real, Cadalso y Cenicientos.

En **tratamiento,** recalcar las actuaciones realizadas en la ETAP de Valmayor para mejorar las instalaciones derivadas de su ampliación, en la embotelladora de Colmenar con un sistema de almacenaje semiautomático de agua envasada y de equipos que aseguren la trazabilidad del producto de la planta. También se ha incorporado un laboratorio de calidad de las aguas instalado en el complejo de Santa Lucía de Torrelaguna.

En **depuración,** han continuado las actuaciones de adecuación y mejora de diversas EDAR en cumplimiento con el plan nacional de calidad de aguas depuradas y para atender las previsiones de crecimiento urbanístico.

Relativo a las actuaciones realizadas con **agua regenerada,** se han desarrollado las infraestructuras necesarias para el suministro de agua reutilizable de los municipios de Rivas Vaciamadrid, Pinto, Torrejón de Ardoz, Arroyomolinos, Valdemoro y Ciempozuelos.

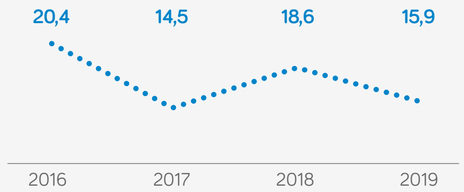
Por lo que respecta a la **generación de energía,** especificar la instalación de un sistema de cogeneración en la EDAR Soto-Gutiérrez y del sistema de secado del biogás en la depuradora de Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta.

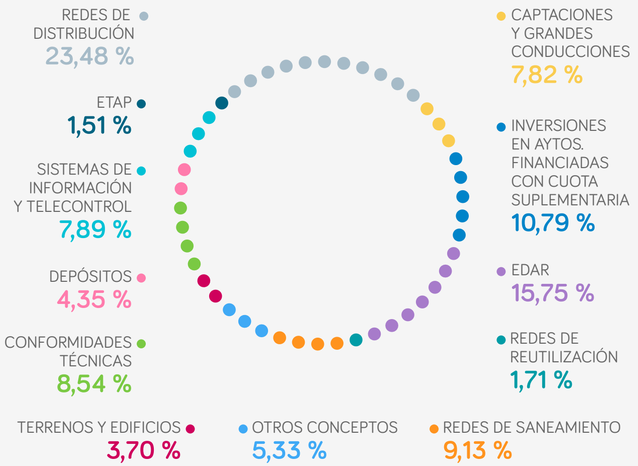
## INVERSIONES

| | 2019 |
|---|---|
| Obras y proyectos | 118,8 |
| Otras altas contables | 12,7 |
| Inversiones en ayuntamientos financiadas con cuota suplementaria | 15,9 |
| **Total** | **147,4** |

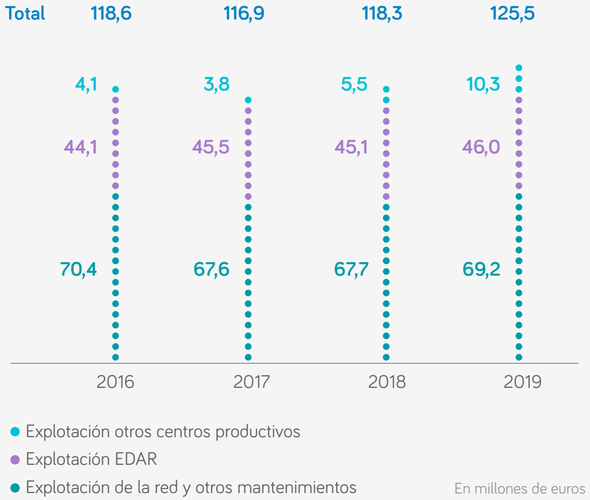
En millones de euros

**Inversiones en ayuntamientos financiadas con cuota suplementaria**




## TRABAJOS DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS




En millones de euros

Durante 2019, la sociedad ha continuado con las actuaciones para automatizar la explotación, aumentar la seguridad de los sistemas informáticos y el montaje de equipos e infraestructuras en la red de telecomunicaciones.

En virtud del convenio de **encomienda de gestión** de los servicios de saneamiento entre el Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Canal, se han ejecutado mejoras en varias zonas del municipio de Madrid, resaltando la construcción del colector visitable desde la Plaza de Cibeles a la Plaza de Cánovas del Castillo, las actuaciones de desodorización, cerramiento y tamizado en la EDAR la China; y en la EDAR Sur Oriental, una instalación térmica solar y la integración del sistema SCADA de control.

## INVERSIONES EN CURSO

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2019 son: nuevos depósitos de regulación de Villanueva de Perales y Villamantilla, las obras de abastecimiento en Talamanca del Jarama, la remodelación de la elevadora de Majadahonda, la renovación de red en la galería de la Ronda de Toledo, la red para suministro de agua de riego con agua reutilizable en el municipio de Algete, las actuaciones de mejoras en la EDAR de Villanueva de la Cañada y las obras de adecuación al PNCA de la EDAR de Arroyo de la Vega, en San Sebastián de los Reyes.



## INVERSIONES EN I+D+I

La sociedad contribuye de forma activa a la **investigación** y estudios de **innovación** a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. Canal quiere promover responsablemente la actividad innovadora en el sector y, para ello, ha decidido incrementar paulatinamente su presupuesto en innovación hasta alcanzar el equivalente al 2 % de su cifra de negocio en 2022.

La inversión en 2019 ha sido de 6,9 millones de euros, un 74 % superior a la de 2018, lo que deja la ratio inversión en I+D+i sobre la cifra de negocio en un 0,78 %, favoreciendo la consecución de otro de los grandes objetivos planteados en la estrategia de la sociedad, el desarrollo de 100 proyectos de investigación o innovación, establecido como «Plan Estrella Innova100», que en este ejercicio 2019 alcanza la cifra de 40.

De entre los desarrollados en este ejercicio, podemos destacar: el estudio de la evolución de la calidad del agua en depósitos de agua potable mediante modelización matemática, el desarrollo de un sistema para la identificación y cuantificación del riesgo ante inundaciones asociadas a redes de drenaje urbano o la investigación y desarrollo de un sistema innovador de inspección de galerías y colectores visitables mediante drones, a través de una compra pública pre-comercial, como herramienta de la denominada Compra Pública de Innovación, que habilita a las administraciones públicas otras formas de contratación para favorecer la innovación.

Son destacables también otros proyectos que, junto con la implantación de soluciones digitales, contribuyen de manera directa a la transformación digital de la empresa, **«Canal 4.0»**. El desarrollo de las tecnologías de la información, comunicaciones y automatización avanzada, impulsa a Canal como empresa vanguardista en la digitalización y la **Industria 4.0,** siendo un referente en empresas del sector del agua. Entre ellos, podemos citar **“Culebro 4.0, La depuradora del Futuro”**, o el **“desarrollo de un AUV-ROV Robot para inspección subacuática”**, y de manera muy destacada, el que sin duda se configura como elemento clave en esa transformación digital de las operadoras de agua, “el diseño y despliegue masivo de un sistema de telelectura de contadores de agua sobre la tecnología de comunicaciones NB-Iot”, dando respuesta también a otro de los Planes Estrella

del Plan Estratégico, **Plan *Smart-Region***, que apuesta por disponer de la telelectura horaria del 100 % de nuestro parque de contadores en la Comunidad de Madrid en 2030, y supondrá un cambio radical en la relación de este tipo de empresas con sus clientes.

Y otros, con un claro enfoque investigador, posicionan a la sociedad como referente nacional e internacional, como el establecimiento de los denominados CEIC, **Centros de Excelencia e Investigación**, de los que en 2019 se disponen dos. Uno, el CEIC TDUS, enfocado al estudio de la eficiencia de las técnicas de drenaje urbano sostenibles (TDUS) en la planta piloto de la EDAR de Meco, y otro, el CEIC Depuración, para la experimentación con aguas de distintos puntos del proceso de depuración y diferentes tecnologías.

Canal forma parte activa de agrupaciones y asociaciones nacionales como AEAS (Asociación de Empresas de Abastecimiento y Saneamiento), o la IWA (*International Water Association*), organización de alcance mundial. Durante 2019 Canal ha participado en la Feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua, donde ha compartido con los profesionales del sector sus últimos avances, proyectos y perspectivas de futuro.



## INFORMACIÓN FISCAL

Respecto al **impuesto de sociedades** pagado así como las retenciones a continuación se muestra la información correspondiente tanto a nivel individual como de grupo.

| **IMPUESTO DE SOCIEDADES** (en miles de euros) | **2018** | **2019** |
|---|---|---|
| Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II | 3.323 | 3.631 |
| Total pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II S.A. | 3.116 | 3.507 |
| Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II | 1.687 | N.D. |
| Cuota final Grupo Canal de Isabel II | 1.604 | N.D. |

## CON NUESTROS PROVEEDORES

Canal de Isabel II, como empresa pública perteneciente a la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, realiza sus contratos bajo la **normativa aplicable a los contratos del sector público** que entró en vigor el pasado 9 de marzo de 2018 (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público). Asímismo, en algunos procedimientos por sus características o importe se aplica la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Los objetivos que inspiran estas leyes son lograr una **mayor transparencia** en la contratación pública y conseguir una mejor relación **calidad-precio**. Concretamente, la Ley 9/2017 persigue una mayor seguridad jurídica y trata de conseguir que se utilice la contratación pública como instrumento para implementar las políticas tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de **promoción de las PYMES,** y de defensa de la competencia.

En relación con el objetivo de promoción de la PYME debe ponerse de manifiesto que en el ejercicio 2018, el **55,49 %** de las empresas adjudicatarias de contratos en Canal **son pequeñas y medianas empresas.**

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, 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 esta empresa pública.

Finalmente debe señalarse que 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 por la compañía antes de realizar la adjudicación. Adicionalmente, una vez el contrato es adjudicado la unidad responsable del mismo se aseguran 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 de la Vicepresidencia Ejecutiva.
Los contratos menores, salvo los contratos de suministro gestionados por el Área de Compras, se tramitan a través de la herramienta informática «contrato menor» del sistema CYCLO.

Con carácter general, se admite la **subcontratación** en los términos establecidos en la legislación vigente y en las condiciones establecidas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de cada contrato objeto de licitación. El sistema de contratación vela para que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos exigidos para poder contratar con el sector público.

## ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS EN 2019

Sin considerar las **13 encomiendas** a las empresas participadas de su grupo, Canal de Isabel II ha adjudicado durante 2019 mediante procedimientos de contratación un total de **219 contratos,** que suman **510,41 millones de euros.** La mayor parte de ellos están directamente vinculados con las actividades y procesos de ingeniería, operaciones y energía.

El **procedimiento abierto** es el procedimiento más utilizado en las contrataciones de Canal. 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 **153 contratos** tramitados en 2019, y supone un **93 %** del total de los importes adjudicados, que suman un importe total **485,55 millones de euros.**

En el ejercicio 2019 se han tramitado **13 encomiendas de gestión** a aquellas empresas que, de conformidad con lo previsto en la legislación de Contratos del Sector Público, tienen la condición de medio propio instrumental de Canal de Isabel II. El importe tramitado a través de las encomiendas es de 14,07 millones de euros, lo que supone el 2,68 % del total adjudicado.

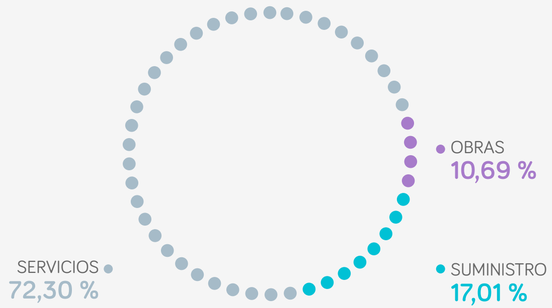
Por otra parte, se han adjudicado **57 contratos utilizando el procedimiento negociado** un 25 % del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha ascendido a 15,67 millones de euros (el 3 % del importe total tramitado en 2019). El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre para ello alguno de los supuestos establecidos en la legislación.

Cabe destacar que 9 de los contratos adjudicados por Canal de Isabel II, que suponen el 4 % de las licitaciones tramitadas en 2019, se ha realizado con **otros procedimientos** diferentes a los recogidos en la legislación de contratos del sector público.

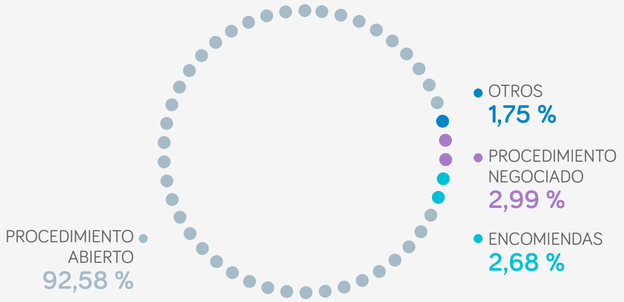
Canal cuenta con un servicio de atención a sus proveedores presencial, a través de la dirección de correo electrónico **atproveedores@canaldeisabelsegunda.es** y de un portal específico para ellos en nuestra página web donde se les ofrece información en tiempo real del estado de sus facturas, fortaleciendo 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 2019, el periodo medio de pago a proveedores de Canal de Isabel II ha sido de **33,88 días** habiendo realizado Canal un total de **325.887 pagos** a lo largo del año.

**DESGLOSE DE CONTRATOS POR VOLUMEN ADJUDICADO** EN 2019




**IMPORTES ADJUDICADOS POR TIPO DE PROCEDIMIENTO**



# Tramitación de expedientes de contratación de Canal

Nuestro procedimiento interno de contratación tiene las siguientes fases:

**FASE I**
**INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD**

El área proponente aprueba un Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato (INI) donde expone la necesidad que se pretende cubrir y el tipo de procedimiento a seguir.

**FASE II**
**APROBACIÓN DE LOS PLIEGOS O CARTAS DE INVITACIÓN**

El Vicepresidente ejecutivo aprueba, a propuesta de la Subdirección de Contratación, los pliegos o la carta de invitación en los procedimientos simplificados y negociados.

**FASE III**
**PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN**

Las licitaciones mediante procedimiento abierto de Canal de Isabel II, S.A. se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y en los medios oficiales que corresponda en función de la naturaleza y cuantía del contrato: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, Boletín Oficial de Estado y Diario Oficial de la Unión Europea. Además se publica en la página web de Canal de Isabel II, S.A. (www.canaldeisabelsegunda.es)

La adjudicación y la formalización del contrato, incluidos los procedimientos simplificados sin licitación previa y negociados, se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y además, la formalización de los contratos por importe superior a 100.000 euros, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

La información sobre los contratos de Canal de Isabel II, S.A. se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.



**FASE IV**
**RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OFERTAS**

En esta fase la Subdirección de Contratación revisa la documentación administrativa de las ofertas presentadas por los licitadores. Las ofertas que no cumplen dichos requisitos no se toman en consideración y se comunica dicha circunstancia a los licitadores en el acto de apertura de sobres (en la apertura del sobre técnico, si se adjudica mediante pluralidad de criterios; en la apertura del sobre económico, si se adjudica al precio más bajo).

En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios, antes de la apertura de las proposiciones económicas, se procede a la apertura de los sobres técnicos a efectos de proceder a valorar los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas antes de la apertura de proposiciones económicas.

Finalmente, se procede en acto público a la apertura de las ofertas económicas de los licitadores. En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios se leen en acto público las puntuaciones técnicas obtenidas antes de la apertura de plicas.

**FASE V**
**VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incursas en presunción inicial de valor anormal o desproporcionado y el informe de valoración final de las ofertas. La mesa de contratación analiza ambos informes y emite una propuesta de adjudicación que es elevada al órgano de contratación que adjudica el contrato.

**FASE VI**
**FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Se procede a la formalización del contrato en el plazo de 15 días a contar desde la notificación de la adjudicación del contrato y una vez que el adjudicatario ha aportado la correspondiente garantía.

# Seguimiento en el Plan Estratégico

## LÍNEA ESTRATÉGICA 10

Objetivo estratégico

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

## LE10 - ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

### LE10 - DFN/EBITDA

1,35
Obj.: 1,46

Cumplimiento: >100 %

### PE10 - Congelación de tarifa 2019

Tarifa congelada
Obj.: Tarifa congelada

Cumplimiento: 100 %

### PE 10.1 - Asegurar el uso eficiente de los recursos económicos

PE 10.1 - Gastos generales (sin gastos de personal) / Cifra de Negocio

2,59 %
Obj.: 2,62 %

Cumplimiento: >100 %

### PE 10.1 - Adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo

PE 10.2 - CAPEX / EBITDA

38 %
Obj.: 52 %

Cumplimiento: >100 %

### PE 10.3 - Mejorar la eficiencia de los procesos internos

PE 10.3 - Plazo medio de licitación

318 días
Obj.: 330 días

Cumplimiento: >100 %

**Deuda Financiera Neta/EBITDA:** el nivel de endeudamiento de la empresa respecto a su capacidad de generación de fondos a través de su actividad operativa continua su tendencia negativa. Su ejecución en 2019 ha cumplido el objetivo al resultar inferior al límite máximo fijado para el ejercicio, tanto por la mejora del EBITDA como a la reducción de la Deuda Financiera Neta.

**Gastos generales/cifra de negocio:** este indicador pone en relación una selección predeterminada de gastos de servicios generales y de administración, entre los que no se consideran los gastos de personal, con la cifra de negocio del ejercicio. En 2019 dicho ratio ha resultado inferior al límite máximo objetivo para el ejercicio en función del presupuesto aprobado.

**CAPEX/EBITDA:** el objetivo de este indicador es seguir y controlar el ratio en cada ejercicio del volumen de inversión (CAPEX) en relación con la capacidad de Canal de autofinanciarse a través de su actividad operativa, ya que los excesos respecto a dicha capacidad de autofinanciación tendrán impacto directo en el nivel de endeudamiento de la compañía. En 2019 se ha cumplido el objetivo, al finalizar el año por debajo del límite previsto, debido al retraso en la ejecución de inversiones.

**Plazo medio de licitación:** este indicador mide el plazo medio en número de días del proceso de licitación en cada ejercicio. En 2019 se ha cumplido el objetivo de reducción establecido, al finalizar el año por debajo del límite aprobado, y muy por debajo del valor del año 2018.



# 4 EL GRUPO CANAL

El **Grupo Canal de Isabel II** presta servicio en seis países diferentes: España, Colombia, Brasil, Ecuador, República Dominicana y Panamá.

Nuestra experiencia acumulada en más de siglo y medio de gestión ha permitido a Canal de Isabel II aportar valor añadido en **otras regiones del mundo** gracias a la integración de sociedades participadas de otros ámbitos geográficos.

Así, desde los años sesenta del siglo pasado, Canal de Isabel II ha integrado un conjunto de sociedades participadas que, junto con el propio Canal de Isabel II, constituyen en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II.

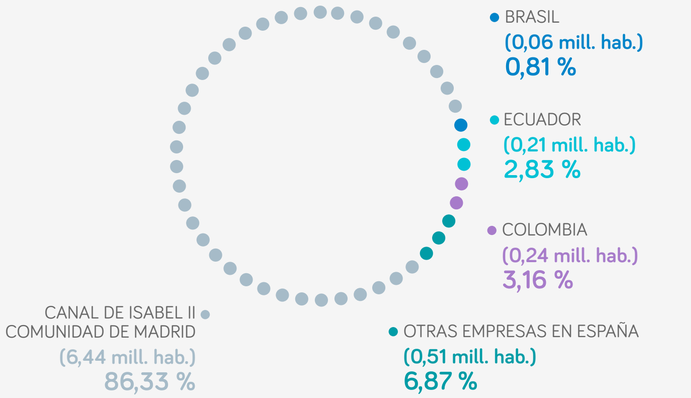
En 2019, el Grupo Canal abastecía de agua a un total de **7,46 millones** de personas (**6,96** en España y **0,50** en Latinoamérica), y daba empleo a **5.396 trabajadores,** además de generar más de **4.738 empleos indirectos.** Asimismo, había gestionado un total de **592 millones de metros cúbicos de agua** (554 en España y 38 en Latinoamérica) y de **39.294 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, se contaba con cerca de **1,73 millones de contratos** de suministro (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi **200 municipios,** con un grado de cobertura del abastecimiento del **97 %.**

El Grupo Canal de Isabel II




POBLACIÓN ABASTECIDA POR PAÍSES EN 2019
(MILLONES DE HABITANTES Y % SOBRE EL TOTAL)





# 4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica

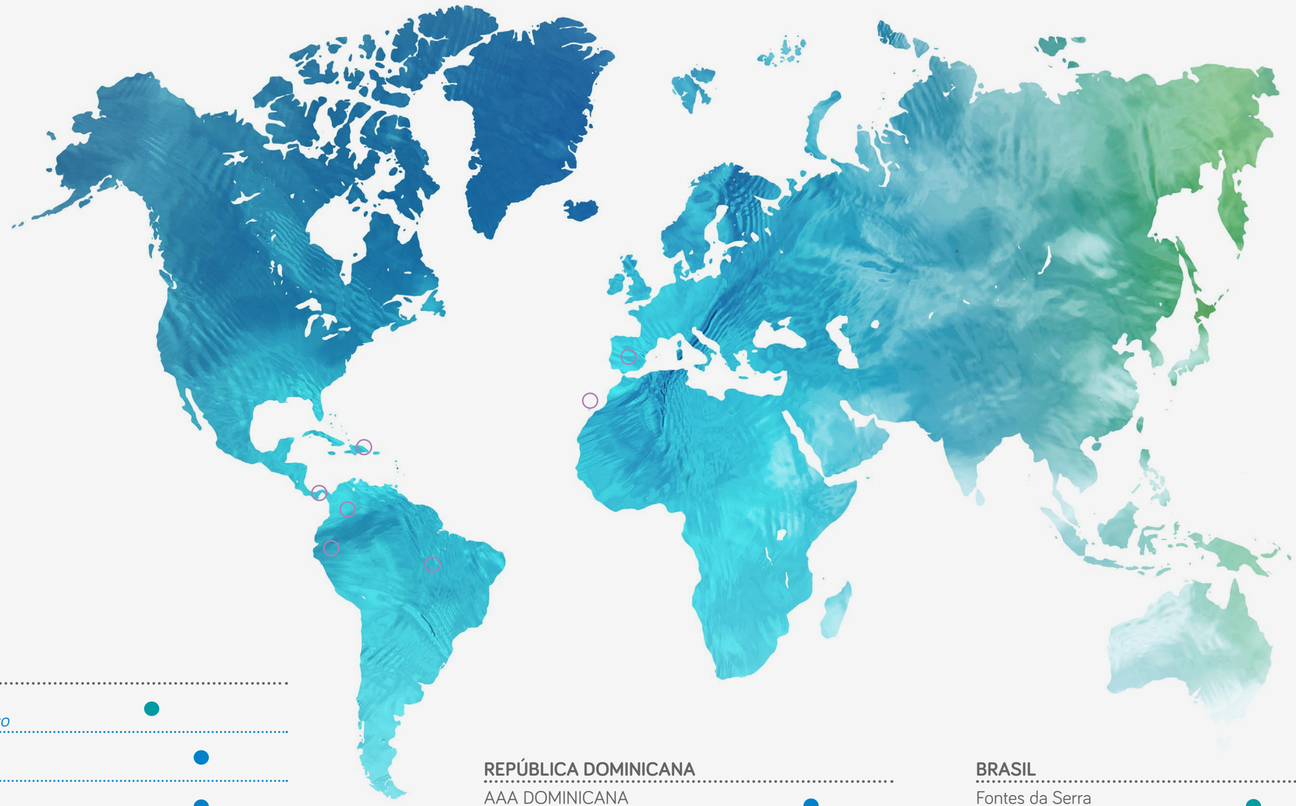
El Grupo Empresarial Canal de Isabel II se dedica a tres actividades principalmente:

- **Gestión del ciclo integral del agua** en tres comunidades autónomas españolas, en tres departamentos de Colombia, en Ecuador y en Brasil.
- **Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua** tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; gestión de *call-centers* o recaudación de tasas y tributos. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en España, Colombia, Panamá, República Dominicana y Brasil.
- **Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua** como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua; la gestión de residuos y la limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.

Las **principales magnitudes** del Grupo Empresarial Canal de Isabel II al concluir **2019** eran las siguientes:

- **7,46/6,50 millones de habitantes servidos** (abastecimiento/ saneamiento).
- **592 hm³ captados para el consumo.**
- **469 hm³ depurados** en las EDAR.
- **24 hm³ de agua regenerada** suministrada.
- **5.396 empleados** en plantilla (3.569 en España y 1.827 en América).
- **985 millones** de euros de ingresos.
- **136 millones** de euros de **inversión.**
- **Presencia en 4 comunidades autónomas** españolas y **5 países de Latinoamérica.**

# Empresas del 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*
- Hispanagua — *www.hispanagua.es*
- GSS Venture — *www.grupogss.com*
- Canal de Comunicaciones Unidas — *www.canalcom.com*
- Hidraúlica Santillana — *www.hidraulicasantillana.com*
- Canal Extensia — *www.canaldeisabelsegunda.es*
- Ocio y Deporte Canal — *www.ocioydeportecanal.es*

**COLOMBIA**

- ASAA Riohacha — *www.asaa.com.co*
- Gestus — *www.gestus.co*
- INASSA — *www.grupoinassa.com*
- Amerika TI — *www.amerikati.com*

**PANAMÁ**

- Inassa Panamá — *www.grupoinassa.com*

**REPÚBLICA DOMINICANA**

- AAA DOMINICANA — *www.aaa.com.do*

**ECUADOR**

- AMAGUA — *www.amagua.com*
- Inassa Ecuador — *www.grupoinassa.com*

**BRASIL**

- Fontes da Serra — *www.fontesdaserra.com.br*
- Emissão — *www.emissao.com.br*

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

# 4.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua

Durante el año 2019, para la prestación de este tipo de actividades, el Grupo cuenta con siete empresas ubicadas en España (3), Colombia (2), Ecuador (1) y Brasil (1) Estas empresas son:

- **Canal de Isabel II, S.A.** es la matriz del Grupo Empresarial y se encarga de la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios), 7 municipios de Castilla-La Mancha y a través de nuestra delegación en Cáceres, a 3 municipios de Extremadura.
- **Aguas de Alcalá UTE,** unión temporal de empresas en la que a 31 de diciembre de 2018, además de Canal (50 % de las acciones) participaba al 50 % la empresa AQUALIA. Se ocupa del abastecimiento y la gestión de las redes de alcantarillado en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España).
- **Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.,** que inició sus actividades el 1 de junio de 2013, se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa, en la Comunidad Autónoma de Canarias (España). Atiende la población de 7 municipios.
- **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barraquilla S.A. E.S.P.** denominada Triple A Barranquilla es la empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad colombiana de Barranquilla y en 14 municipios más del Departamento del Atlántico en Colombia.

  Con fecha 3 de octubre de 2018, la Fiscalía General de Colombia adoptó un acuerdo ordenando la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro de las acciones de INASSA, sociedad controlada indirectamente por Canal, en Triple A de Barranquilla, que suponen el 82 % del capital social de Triple A, y su entrega en custodia a la Sociedad de Activos Especiales de Colombia (SAE).
- **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.,** denominada ASAA, es una empresa incorporada al Grupo Canal en 2013. La empresa se ocupa de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el distrito de Riohacha, capital del departamento de La Guajira (Colombia).
- **Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.,**que 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 muy próximas a Guayaquil (Ecuador).
- **Fontes da Serra, Saneamento de Guapimirim Ltda.,** empresa perteneciente a la empresa Emissão que se ha incorporó al Grupo Canal en noviembre de 2013. Fontes de Serra es la empresa que suministra 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 | 6.442.547 | 135 | 5.680.102 | 179 | 6.654.752 |
| **Castilla-La Mancha** | 7 | 12.554 | 0 | 0 | 1 | 4.387 |
| **Provincia de Cáceres** | 2 | 97.080 | 2 | 97.080 | 2 | 97.080 |
| **Alcalá de Henares** | 1 | 195.649 | 1 | 195.649 | 0 | 0 |
| **Lanzarote y La Graciosa** | 7 | 207.355 | 7 | 146.815 | 7 | 146.815 |
| **TOTAL ESPAÑA** | 191 | 6.955.185 | 145 | 6.119.646 | 189 | 6.903.034 |

## POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS EN LATINOAMÉRICA

| | Abastecimiento | | Alcantarillado | | Depuración | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Municipios | Población servida | Municipios | Población servida | Municipios | Población servida |
| **Colombia:** Riohacha | 1 | 235.515 | 1 | 204.214 | 0 | 0 |
| **Ecuador:** Samborondón y Daule | 2 | 211.464 | 2 | 172.470 | 2 | 172.470 |
| **Brasil:** Guapimirim | 1 | 60.517 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL LATINOAMÉRICA** | 4 | 507.496 | 3 | 376.685 | 2 | 172.470 |
| | | | | | | |
| **SUMA GRUPO CANAL** | 195 | 7.462.681 | 148 | 6.496.331 | 191 | 7.075.505 |



# Grupo Canal: información técnica al cierre de 2019

| ABASTECIMIENTO | España | Latinoamérica | Total Grupo |
|---|---|---|---|
| Número de embalses o captaciones en ríos | 17 | 2 | **19** |
| Número de pozos en explotación | 79 | - | **79** |
| Numero de captaciones de agua de mar | 4 | - | **4** |
| **Suma de captaciones gestionadas** | **100** | **2** | **102** |
| Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas | 20 | 2 | **22** |
| Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios | 4,76 | 0,06 | **4,82** |
| Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados | 20.071 | 1.187 | **21.258** |
| Número de municipios servidos en abastecimiento | 191 | 4 | **195** |
| Población servida en abastecimiento (millones de habitantes) | 6,95 | 0,51 | **7,46** |
| Calidad del agua de consumo (% muestras que cumplen) | 97 | 97 | **97** |

| SANEAMIENTO | España | Latinoamérica | Total Grupo |
|---|---|---|---|
| Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas | 16.343 | 747 | **17.090** |
| Número de estaciones de bombeo (EBAR) gestionadas | 212 | 112 | **324** |
| Numero de depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas | 168 | 98 | **266** |
| Caudal de diseño de las EDAR ($hm^3$/día) | 3,02 | 0,05 | **3,07** |
| Número de municipios servidos en gestión del alcantarillado | 145 | 3 | **148** |
| Población servida en alcantarillado (millones de habitantes) | 6,12 | 0,38 | **6,50** |
| Número de municipios servidos en depuración de aguas residuales | 189 | 2 | **191** |
| Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes) | 6,90 | 0,17 | **7,07** |

| REUTILIZACIÓN | España | Latinoamérica | Total Grupo |
|---|---|---|---|
| Número de plantas de regeneración de aguas residuales | 36 | 19 | **55** |
| Kilómetros de redes de agua regenerada | 947 | - | **947** |
| Número de municipios a los que se les presta el servicio de suministro de agua regenerada | 29 | 2 | **31** |
| Volumen de agua regenerada producida en 2019 (millones de metros cúbicos) | 126 | 5 | **131** |

# 4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades

## Empresas del Grupo: servicios de apoyo a la gestión del agua

En esta categoría se incluyen las empresas del Grupo que realizan **actividades relacionadas** con la gestión del ciclo integral del agua, tales como: la ingeniería y consultoría sectorial, la construcción y explotación de plantas potabilizadoras y depuradoras de aguas residuales, las obras e instalación de acometidas y contadores, la compra de suministros para el abastecimiento, la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, la gestión de *call-centers* o la recaudación de tasas y tributos.



Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2019 el Grupo contaba con empresas en España, Colombia y la República Dominicana, Panamá y Ecuador (a través de las filiales de la empresa Inassa en dichos países) y en Brasil. Estas empresas son:

- **Hispanagua, S.A.U.,** empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana. Tiene como objetivo fundamental la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua, la operación de ETAP y EDAR y la prestación de servicios comerciales como obras de acometida o la instalación de contadores. Es, según la legislación de contratos del sector público en España, un medio propio de Canal, por lo que la práctica totalidad de su actividad empresarial la realiza para la matriz del Grupo en España.
- La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. (INASSA),** adquirida en diciembre de 2001, fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Inassa ofrece consultorías en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.
- **AMERIKA Tecnologías de la Información, S.A.S.** que desde 2014 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.
- La sociedad **GESTUS Gestión & Servicios** presta servicios a las diferentes empresas del Grupo Canal en Latinoamérica. Para las empresas del

sector de abastecimiento de agua, se ocupa de la asesoría y gestión comercial, del diseño y construcción de obras civiles, de la gestión de cobro pre-jurídico y jurídico, de la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de *contact human center,* de la gestión documental y de los servicios de mensajería.

- **AAA Dominicana S.A.** que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. En los últimos años, AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en la gestión comercial de los servicios de agua.
- **Inassa Panamá,** delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades en 2011. La empresa presta servicios de asesoría y operación de la gestión comercial y técnica de empresas del sector de servicios públicos domiciliarios.
- **Inassa Ecuador,** es una delegación de la colombiana Inassa que se ha ocupado de ejecutar en dicho país todas las actividades inherentes al ciclo integral del agua, extendiéndose a obras de infraestructura, consultoría, asistencia técnica, diseño, gestión y supervisión de proyectos y consultoría medioambiental.
- **GSS Venture, S.L.** es una empresa participada minoritariamente (en un 25 %) por Canal de Isabel II. Su objeto social es la prestación de servicios de *tele marketing* y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es la empresa que se ocupa del *call center* para la atención a los clientes de Canal de Isabel II en la actualidad.
- **Emissão, S.A.** con sede principal en Río de Janeiro, se ocupa de la gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento en varios estados de Brasil; realiza trabajos de consultoría e ingeniera sectorial; construye, gestiona y mantiene instalaciones y redes de abastecimiento de otras empresas; desarrolla y mantiene sistemas de telecontrol de instalaciones y explota como operador principal el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes de Serra.



## Otras empresas del Grupo: actividades sinérgicas con el ciclo integral del agua

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 Empresarial 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 telecomunicaciones y tecnologías de la información; la gestión de residuos y limpieza urbana y la ingeniería y construcción. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia y en Brasil:

**Producción hidroeléctrica**
**Hidráulica Santillana S.A.U.,** que procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995, segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua (para lo que se creó Hispanagua) de las actividades de producción de energía. La actividad principal de la empresa es la explotación de nueve centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 35,52 megavatios. Dichas centrales aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid.

**Tecnologías de la información y telecomunicaciones**
**Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.** (en adelante CCU), es una sociedad, participada al 100 % por el Grupo Canal y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. CCU tiene como cliente principal a Canal de Isabel II y cuenta en la actualidad con otros clientes a los que presta servicios de comunicaciones móviles, como la Comunidad de Madrid.

**Gestión de residuos sólidos y limpieza urbana**
Además de la gestión del ciclo integral del agua, la **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A** presta todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados «de aseo») en Barranquilla, desde 1993, y en 3 municipios más del departamento del Atlántico desde 1997.

**Ingeniería y construcción de obras civiles no relacionadas con el agua**
Incorporada al Grupo Canal en 2013, la empresa **Emissão, S.A.** de Brasil. se dedica a la actividad relacionada con la gestión del ciclo integral del agua y sus procesos auxiliares, pero también dispone de capacidades y experiencia en la ejecución de obras civiles y edificación en otros ámbitos.

## Otras actividades

Además de las sociedades operativas y con personal, el Grupo Canal cuenta con otras tres sociedades que son solo **tenedoras de acciones.** Se trata de:

- **Canal Extensia, S.A.U.** constituida en 2001 y que es **tenedora de las acciones** de todas las sociedades latinoamericanas del Grupo.
- **Soluciones Andinas de Agua,** ubicada en Uruguay, que se constituyó en 2013 para la ser la tenedora del 75 % de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão.
- **AAA Ecuador,** ubicada en Ecuador, y que es la tenedora del 70 % de las acciones de la sociedad Amagua.
- **Ocio y Deporte Canal, S.L.U.,** ubicada en Madrid y que tiene como objeto la gestión de instalaciones deportivas desarrollando actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A., y, en particular, el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva de las infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II y que representen un valor añadido para sus usuarios.

# 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Al concluir el ejercicio 2019, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad y personal propio ascendía a **5.396 personas,** en 6 países.
De ellas, el **3.569** trabajaban en España y **1.827** en Latinoamérica. La plantilla de la empresa matriz (Canal de Isabel II, S.A.) supone el 54 % del total del Grupo.

| EMPRESAS ESPAÑOLAS | EMPLEADOS |
|---|---|
| **Canal de Isabel II** (Madrid y delegación en Cáceres) | 2.879 |
| **Aguas de Alcalá UTE** | 74 |
| **Canal Gestión Lanzarote** | 254 |
| **Hispanagua** | 278 |
| **Hidráulica Santillana** | 16 |
| **Canal de Comunicaciones Unidas** | 54 |
| **Ocio y Deporte, S.L.** | 10 |
| **Canal Extensia, S.A.U.** | 4 |
| **SUMA ESPAÑA** | **3.569** |

| EMPRESAS LATINOAMERICANAS | EMPLEADOS |
|---|---|
| **INASSA** (Colombia y sucursales en Ecuador y Panamá) | 137 |
| **ASAA** (Colombia) | 113 |
| **GESTUS** (Colombia) | 23 |
| **Amerika TI** (Colombia) | 49 |
| **Amagua** (Ecuador) | 81 |
| **AAA Dominicana** (República Dominicana) | 342 |
| **Emissão y Fontes da Serra** (Brasil) | 1.082 |
| **SUMA LATINOAMÉRICA** | **1.827** |

**PLANTILLA DEL GRUPO CANAL** (SEGÚN FUNCIONES)

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Personal Directivo | 110 | 29 | 54 | 193 |
| Personal de apoyo a Dirección | 304 | 6 | 53 | 363 |
| Titulados superiores | 326 | 39 | 69 | 434 |
| Titulados medios | 178 | 21 | 19 | 218 |
| Mandos intermedios | 146 | 46 | 88 | 280 |
| Técnicos | 260 | 63 | 191 | 514 |
| Administrativos y auxiliares | 635 | 103 | 309 | 1.047 |
| Personal de oficio | 920 | 383 | 1.044 | 2.347 |
| **SUMA** | **2.879** | **690** | **1.827** | **5.396** |

## PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD

| | Canal | Resto de España | Extranjero |
|---|---|---|---|
| Número total de trabajadores | 2.879 | 690 | 1.827 |
| Becarios y estudiantes en prácticas | 37 | 4 | 16 |
| **SEGÚN TIPO DE JORNADA** | | | |
| Jornada completa | 2.773 | 651 | 1.800 |
| Jornada reducida | 106 | 39 | 27 |
| **SEGÚN TIPO DE CONTRATO** | | | |
| Indefinido | 1.878 | 491 | 1.758 |
| Temporal | 895 | 163 | 46 |
| **SEGÚN SEXO** | | | |
| Mujeres | 934 | 294 | 454 |
| Hombres | 1.945 | 396 | 1.373 |
| **EMPLEADOS DISCAPACITADOS** | | | |
| Trabajadores con algún grado de discapacidad | 72 | 14 | 9 |
| **EXTERNOS** | | | |
| Nº de trabajadores externos | 4.170 | 163 | 405 |

| | Canal | Resto de España | Extranjero |
|---|---|---|---|
| **DESGLOSE DE PERSONAL INDEFINIDO** | | | |
| **Sexo** | | | |
| Hombres | 1.435 | 419 | 1.332 |
| Mujeres | 549 | 88 | 449 |
| **Edad** | | | |
| Menores de 30 años | 84 | 7 | 445 |
| De entre 30 y 50 años | 1.109 | 298 | 1.147 |
| Mayores de 50 años | 791 | 202 | 189 |
| **DESGLOSE DE PERSONAL TEMPORAL** | | | |
| **Sexo** | | | |
| Hombres | 510 | 143 | 38 |
| Mujeres | 385 | 40 | 8 |
| **Edad** | | | |
| Menores de 30 años | 503 | 38 | 16 |
| De entre 30 y 50 años | 352 | 112 | 27 |
| Mayores de 50 años | 40 | 33 | 3 |

## REMUNERACIONES DEL GRUPO CANAL (SEGÚN PAÍS EN EUROS)

| | España | Brasil | Colombia | Ecuador | Panamá | Rep. Dominicana |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior | 19.069 | 2.712 | 2.705 | 4.223 | 6.883 | 3.680 |
| Salario anual mínimo interprofesional del país | 12.300 | 2.712 | 2.705 | 4.223 | 6.883 | 3.680 |
| Salario Anual Inicial / Salario Mínimo Interprofesional [%] | 155 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL** | | | | | | |
| **Mujeres** | | | | | | |
| Directivos | 68.267 | | 12.730 | 34.498 | 1.652 | 83.993 |
| Apoyo a Dirección | 49.744 | | 5.329 | 12.631 | | 10.240 |
| Titulados superiores | 44.239 | | 1.871 | 8.529 | | 1.167 |
| Titulados medios | 30.104 | | | 6.967 | | 4.848 |
| Mandos intermedios | 31.663 | 6.925 | | | | 4.822 |
| Técnicos | 28.385 | 5.227 | | | | 3.713 |
| Administrativos y auxiliares | 24.053 | 4.069 | 3.195 | 5.475 | 620 | 3.928 |
| Personal de oficio | 19.465 | 3.135 | 2.858 | | 529 | |

| | España | Brasil | Colombia | Ecuador | Panamá | Rep. Dominicana |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Hombres** | | | | | | |
| Directivos | 70.552 | 88.500 | 10.713 | 38.971 | 2.429 | 66.491 |
| Apoyo a Dirección | 68.817 | 25.932 | 5.241 | 1.161 | | 8.940 |
| Titulados superiores | 33.490 | 16.999 | 2.289 | 9.723 | | 10.976 |
| Titulados medios | 35.645 | | 306 | 5.895 | 1.786 | 5.100 |
| Mandos intermedios | 38.916 | 6.323 | 3.813 | | 889 | 4.844 |
| Técnicos | 31.275 | 5.605 | 374 | 11.701 | | 3.979 |
| Administrativos y auxiliares | 26.878 | 5.039 | 3.046 | 5.410 | 576 | 25.986 |
| Personal de oficio | 25.637 | 3.819 | 6.265 | 5.660 | 537 | 3.608 |
| **REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR EDAD** | | | | | | |
| Menores de 30 años | 23.637 | 3.690 | 3.163 | 5.924 | 541 | 3.719 |
| De entre 30 y 50 años | 30.248 | 4.249 | 14.537 | 10.570 | 746 | 6.328 |
| Mayores de 50 años | 33.937 | 4.536 | 6.844 | 9.218 | 889 | 22.282 |

## CONVENIOS COLECTIVOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Plantilla cubierta por convenio colectivo propio empresa | 2.746 | 212 | 0 | 2.958 |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial | 99 | 464 | 1.061 | 1.641 |
| Plantilla no cubierta por convenio | 34 | 1 | 745 | 780 |
| Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales | 520 | 128 | 98 | 746 |



## PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN FUNCIONES Y SEXO

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **DIRECTIVOS** | | | | |
| Hombres | 54 | 2 | 10 | 44 |
| Mujeres | 65 | 2 | 26 | 53 |
| Total | 58 | 2 | 20 | 47 |
| **APOYO A DIRECCIÓN** | | | | |
| Hombres | 69 | 6 | 19 | 62 |
| Mujeres | 65 | | 31 | 59 |
| Total | 67 | 6 | 24 | 61 |
| **TITULADOS SUPERIORES** | | | | |
| Hombres | 62 | 3 | 33 | 57 |
| Mujeres | 59 | 10 | 35 | 55 |
| Total | 61 | 6 | 34 | 56 |
| **TITULADOS MEDIOS** | | | | |
| Hombres | 62 | 27 | 47 | 61 |
| Mujeres | 73 | 20 | 22 | 69 |
| Total | 68 | 22 | 40 | 65 |

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **MANDOS INTERMEDIOS** | | | | |
| Hombres | 32 | 12 | 13 | 28 |
| Mujeres | 24 | 4 | 31 | 23 |
| Total | 31 | 11 | 15 | 27 |
| **TÉCNICOS** | | | | |
| Hombres | 54 | 9 | 6 | 30 |
| Mujeres | 57 | 2 | 0 | 56 |
| Total | 55 | 8 | 6 | 36 |
| **ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES** | | | | |
| Hombres | 35 | 3 | 21 | 29 |
| Mujeres | 38 | 6 | 16 | 32 |
| Total | 37 | 5 | 18 | 31 |
| **PERSONAL DE OFICIO** | | | | |
| Hombres | 35 | 7 | 17 | 29 |
| Mujeres | 25 | | 561 | 46 |
| Total | 35 | 7 | 29 | 29 |

## ROTACIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CANAL POR EDAD Y SEXO

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Incorporaciones totales** | **453** | **102** | **507** | **1.062** |
| Hombres | 306 | 89 | 376 | 771 |
| Mujeres | 147 | 13 | 131 | 291 |
| Menores de 30 años | 212 | 21 | 188 | 421 |
| Entre 30 y 50 años | 223 | 66 | 277 | 566 |
| Mayores de 50 años | 18 | 14 | 42 | 74 |
| **Bajas totales** | **303** | **127** | **2.457** | **2.887** |
| Hombres | 189 | 113 | 2.012 | 2.314 |
| Mujeres | 114 | 14 | 445 | 573 |
| Menores de 30 años | 163 | 23 | 530 | 716 |
| Entre 30 y 50 años | 128 | 72 | 1.580 | 1.780 |
| Mayores de 50 años | 12 | 32 | 343 | 387 |
| **Bajas voluntarias** | **38** | **24** | **126** | **188** |
| Hombres | 25 | 21 | 89 | 135 |
| Mujeres | 13 | 3 | 37 | 53 |
| Menores de 30 años | 21 | 6 | 58 | 85 |
| Entre 30 y 50 años | 17 | 11 | 64 | 92 |
| Mayores de 50 años | | 1 | 5 | 6 |

## INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DEL GRUPO CANAL POR EDAD Y SEXO

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Accidentes y enfermedades profesionales** | | | | |
| Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales | 2.743 | 674 | 3.069 | 6.486 |
| Accidentes de trabajo *in labore* (excluido *in itinere*) | 96 | 99 | 21 | 216 |
| Accidentes con baja (excluido *in itinere*) | 43 | 42 | 10 | 95 |
| Duración media [días] | 10 | 9 | 5 | 9 |
| Jornadas perdidas | 1.006 | 858 | 100 | 1.964 |
| Índice de frecuencia de accidentes con baja | 10 | 38 | 2 | 10 |
| Índice de frecuencia de accidentes totales (excl. *in itinere*) | 22 | 90 | 5 | 22 |
| Índice de gravedad | 0,23 | 0,78 | 0,02 | 0,20 |
| Índice de incidencia accidentes con baja (excluido *in itinere*) | 15,68 | 62,32 | 3,26 | 14,65 |
| Víctimas mortales (número) | | | 1 | 1 |
| Nº casos de enfermedades profesionales | | | 2 | 2 |
| Tasa de enfermedades profesionales | | | 0,0005 | 0,0002 |

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Horas trabajadas** | | | | |
| Horas trabajadas | 4.453.587 | 1.097.481 | 4.051.867 | 9.602.934 |
| Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido | 2.695.333 | 856.849 | 4.006.969 | 7.559.151 |
| Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal | 1.758.253 | 240.632 | 44.898 | 2.043.783 |
| **Absentismo** | | | | |
| Absentismo | 208.189 | 128.829 | 27.556 | 364.574 |
| Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos | 146.185 | 113.355 | 19.202 | 278.742 |
| Horas perdidas por absentismo de empleados temporales | 62.004 | 15.474 | 8.354 | 85.832 |
| Absentismo total | 5 | 12 | 1 | 4 |
| Absentismo de empleados con contrato indefinido | 5,42 | 13,23 | 0,48 | 3,69 |
| Absentismo de empleados con contrato temporal | 4 | 6 | 19 | 4 |

# Datos operativos del Grupo Canal

## ABASTECIMIENTO

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Aportaciones naturales** | | | | |
| Aportaciones naturales [hm³] | 461 | | 95 | 556 |
| **Captaciones superficiales** | | | | |
| Número de embalses o captaciones superficiales del río o del mar | 15 | 6 | 2 | 23 |
| Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales [hm³] | 965,40 | 1,89 | 37,84 | 1.005,13 |
| Número de azudes | 6 | 1 | | 7 |
| **Captaciones subterráneas** | | | | |
| Número de captaciones de agua subterránea operativas | 79 | | | 79 |
| Capacidad de las captaciones de agua subterránea [hm³] | 93,00 | | | 93,00 |
| **Agua derivada para el consumo** | | | | |
| Agua derivada para el consumo [hm³] | 510,81 | 43,06 | 37,91 | 591,78 |

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Tratamiento** | | | | |
| Volumen que entra en ETAP [hm³] | 10 | 62 | 22 | 94 |
| Volumen de agua tratada [hm³] | 508 | 28 | 19 | 555 |
| Número de plantas de tratamiento de agua potable | 15 | 5 | 2 | 22 |
| Capacidad de tratamiento [hm³/día] | 4,60 | 0,17 | 0,06 | 4,82 |
| Número de recloraminadoras o recloradoras | 81 | 1 | 1 | 83 |
| **Distribución** | | | | |
| Número de grandes conducciones | 23 | | | 23 |
| Número de grandes depósitos reguladores | 34 | 2 | | 36 |
| Capacidad de almacenamiento grandes depósitos [hm³] | 3,29 | 0,03 | | 3,32 |
| Número de depósitos menores | 303 | 67 | 5 | 375 |
| Capacidad de almacenamiento depósitos menores [hm³] | 0,54 | 0,11 | 1,51 | 2,16 |
| Número de grandes plantas elevadoras | 25 | 4 | | 29 |
| Número de plantas elevadoras menores | 111 | 26 | 3 | 140 |

## ALCANTARILLADO

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Número de EBAR | 134 | 112 | 78 | 324 |
| Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados | 65 | 0 | 4 | 69 |
| Capacidad de los tanques de tormentas gestionados [hm³] | 1,483 | 0 | 0,007 | 1,49 |
| Aliviaderos en toda la red de alcantarillado | 603 | 0 | 54 | 657 |

## DEPURACIÓN

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Número de plantas depuradoras | 160 | 8 | 98 | 266 |
| Volumen depurado en EDAR (hm³) | 452,67 | 4,83 | 11,59 | 469,09 |
| Volumen depurado respecto volumen derivado para consumo (%) | 89 | 18 | 86 | 85 |
| Caudal de diseño (hm³/día) | 2,42 | 0,02 | 0,05 | 2,49 |

## REUTILIZACIÓN

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Número de plantas de agua regenerada en servicio | 31 | 5 | 19 | 55 |
| Número de depósitos de reutilización en servicio | 64 | 4 | | 68 |
| Volumen de agua reutilzada producida [$hm^3$] | 16 | 3 | 5 | 24 |
| Total superficie regada [ha.] | 2.556 | 752 | | 3.308 |
| Agua regenerada vertida a cauce [$hm^3$] | 106 | 1 | | 107 |

## EFICIENCIA EN LA RED

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Agua medida en usuarios finales [%] | 86 | 58 | 58 | 83 |
| Estimación de las pérdidas reales en aducción y distribución [%] | 3 | 37 | 12 | 6 |
| Pérdidas ocultas red de distribución [%] | 1 | 10 | 6 | 2 |
| % Autoconsumos | 0,97 | 0,46 | 1,02 | 0,93 |

## ROTURAS

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Índice de roturas por cada 1000 km | 110,76 | 6.293,62 | 205,10 | 699,76 |
| Índice de roturas por cada 1000 acometidas | 7,44 | 18,35 | 26,50 | 10,41 |

## COMBUSTIBLES FÓSILES

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Consumo combustibles calefacción: edificios e instalaciones** | | | | |
| Gas natural en calderas de edificios ($m^3$) | 75.023 | | | 75.023 |
| Gasóleo en calderas de edificios (litros) | 108.389 | | | 108.389 |
| **Consumo de combustibles en procesos** | | | | |
| Gasóleo grupos electrógenos (litros) | 17.833 | 1.696 | 31.980 | 51.509 |
| Gas natural en cogeneración (kWh PCS) | 529.376.168 | | | 529.376.168 |
| **Consumo de combustibles en automoción** | | | | |
| Consumo de gasóleo en vehículos y maquinas (litros) | 588.672 | 499.837 | 118.887 | 1.207.397 |
| Consumo de gasolina en vehículos (litros) | 78.156 | 35.999 | 616.390 | 730.545 |
| Consumo de GLP en vehículos (litros) | 32 | 2.935 | | 2.967 |

## ENERGÍA (kWh)

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Consumo eléctrico por actividad** | | | | |
| Abastecimiento | 163.334.903 | 107.665.886 | 657.272 | 271.658.061 |
| Saneamiento | 302.525.273 | 8.637.348 | 7.372.467 | 318.535.088 |
| Otras áreas | 24.900.661 | 2.851.961 | 1.809.085 | 29.561.706 |
| Consumo eléctrico por $m^3$ de agua derivada | 0,924 | 0,031 | 0,240 | 0,815 |
| **Producción electricidad** | | | | |
| Autoconsumo | 130.555.412 | | | 130.555.412 |
| Venta a la red eléctrica | 233.403.287 | | | 233.403.287 |
| **Suma producción** | **363.958.699** | | | **363.958.699** |

## REACTIVOS (TONELADAS)

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Reactivos abastecimiento | 27.704 | 2.739 | 299 | 30.742 |
| Reactivos Depuración | 576 | 728 | 36 | 1.340 |
| **Suma** | **28.280** | **3.467** | **335** | **32.082** |

## RESIDUOS (KG.)

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Residuos no peligrosos | 32.164.073 | 2.939.347 | 140.968 | 35.244.388 |
| Residuos peligrosos | 367.622 | 13.685 | 2.975 | 384.282 |
| **Suma** | **32.531.695** | **2.953.032** | **143.943** | **35.628.670** |

## CONSUMO DE PAPEL

| | | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONSUMO INTERNO DE PAPEL** | | 26.438 | 8.866 | 34.866 | 70.170 |
| **Actividades administrativas y de gestión** | | 21.970 | 8.837 | 20.072 | 50.879 |
| Papel blanco (fibra virgen) | Kg | 8.731 | 436 | 19.429 | 28.596 |
| Papel reciclado | Kg | 13.239 | 8.401 | 643 | 22.283 |
| **Actividades comerciales y otros** | | 4.468 | 29 | 14.794 | 19.291 |
| Sobres | Kg | 149 | 19 | 50 | 218 |
| Papel blanco (fibra virgen) | Kg | 3.170 | 9 | 14.744 | 17.922 |
| Papel reciclado | Kg | 1.150 | 1 | 0 | 1.151 |
| **CONSUMO EXTERNO DE PAPEL** | | 112.236 | 8.052 | 2.372 | 122.660 |
| Sobres | Kg | 63.370 | 4.839 | 0 | 68.208 |
| Papel blanco | Kg | 48.866 | 3.213 | 2.372 | 54.452 |



## GASTO E INVERSIÓN EN RSC (EN EUROS)

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Actuaciones de RSC Clientes (tarifas sociales) | 3.298.978 | 157.381 | 2.077 | 3.458.436 |
| RSC empleados (beneficios sociales empleados) | 585.932 | 40.042 | 5.292.764 | 5.918.738 |
| Actuaciones relacionadas con la cultura, deporte, educación y cooperación (incluye Fundación Canal) | 3.868.083 | 7.000 | 91.529 | 3.966.612 |
| Gastos en mantenimiento de infraestructuras sociales | 1.843.413 | | | 1.843.413 |
| **Total gastos en RSC** | **9.596.406** | **204.423** | **5.386.370** | **15.187.199** |
| Inversión en Infraestructuras sociales y ambientales | 812.923 | | | 812.923 |
| **Recursos económicos (gasto + inv.) destinados al compromiso social** | **10.409.329** | **204.423** | **5.386.370** | **16.000.122** |

## RECLAMACIONES DE FACTURA

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Facturas emitidas | 9.096.117 | 332.340 | 4.437.284 | 13.865.741 |
| % Reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas | 0,26 | 0,61 | 0,16 | 0,24 |
| % Favorables al cliente | 69 | 68 | 48 | 65 |

## QUEJAS

| | Canal | Resto de España | Extranjero | Total |
|---|---|---|---|---|
| Quejas recibidas | 7.953 | 216 | 26.207 | 34.376 |
| **Tipología de las quejas resueltas** | | | | |
| Accesibilidad y usabilidad (Oficina. virtual) | 90 | | | 90 |
| Información | 376 | 3 | 8 | 387 |
| Atención al cliente/ciudadano | 76 | 15 | 25 | 116 |
| Procedimientos administrativos | 1.839 | 40 | 5.043 | 6.922 |
| Disconformidad económica | 671 | 8 | 678 | 1.357 |
| Servicio prestado | 3.411 | 112 | 7.150 | 10.673 |
| Calidad del agua | 451 | 1 | 56 | 508 |
| Medioambiental, seguridad y salud y otras | 7 | 37 | 1.759 | 1.803 |
| Anuladas | 502 | | 227 | 729 |
| Trasladadas al Defensor del Cliente | 563 | 31 | | 594 |
| **Suma quejas resueltas** | **7.986** | **247** | **14.946** | **23.179** |

# 4.5. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2019

**CIFRAS ECONÓMICAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CANAL** (MILLONES DE EUROS)

| CIFRAS DEL NEGOCIO | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Ingresos ordinarios | 984,68 | 1.076,45 | 1.145,71 |
| EBITDA | 355,82 | 384,87 | 416,88 |
| Amortización | (128,77) | (128,50) | (129,26) |
| Resultado de explotación | 237,42 | 258,39 | 303,86 |
| Resultado financiero | (17,64) | (44,53) | (35,00) |
| Resultado neto consolidado | 226,70 | 201,76 | 254,60 |
| **OTROS INDICADORES FINANCIEROS** | **2019** | **2018** | **2017** |
| EBITDA/Cifra de negocios (%) | 36,14 % | 35,75 % | 36,39 % |
| Periodo medio de cobro Canal de Isabel II (días) | 49,48 | 52,65 | 51,71 |
| Periodo medio de pago Canal de Isabel II (días) | 33,88 | 39,52 | 38,68 |

Como se ha mencionado en la memoria consolidada, el Grupo dejó de consolidar **Triple A de Barranquilla** durante 2018. Por ello, la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2018 incorpora los resultados de esta sociedad de enero a agosto así como los efectos de su desconsolidación, mientras que la asociada al año 2019 no incorpora resultados asociados a esta sociedad. Esto impacta de forma significativa sobre los resultados consolidados del grupo, al ser Triple A de Barranquilla la principal sociedad del Grupo Canal en Latinoamérica.

Por otro lado, los **tipos medios** de las monedas extranjeras en que opera el Grupo se han mantenido en niveles similares al ejercicio anterior, por lo que no han impactado de forma significativa en el resultado.

Los **ingresos ordinarios consolidados** del Grupo han disminuido un 8,5 %, al no incorporar ingresos asociados a Triple A de Barranquilla (-107,5 millones de euros) y como consecuencia de la finalización durante el ejercicio 2019 de varios contratos gestionados por Emissão (-13,6 millones de euros). Los anteriores efectos han compensado los mayores ingresos aportados por la sociedad dominante (+32,9 millones de euros) motivados por el incremento del volumen de agua facturada en un 4,75 % debido a los factores climatológicos (menores precipitaciones) y al incremento de la cifra de clientes un 1,36 %, ya que las tarifas se han mantenido congeladas por cuarto año consecutivo.

Los ingresos aportados por la sociedad dominante, un 90,1 % del total del Grupo, se ven afectados significativamente por la climatología, especialmente en lo referente a precipitaciones, ya que tiene un efecto directo en el consumo de agua, produciéndose

incrementos mayores en el consumo de los bloques 2 y 3 de facturación, los de mayor precio unitario, asociándose en muchos de los casos a mayores riegos de zonas públicas y privadas. En este sentido, el año 2019 ha sido un año bastante seco hasta el mes de noviembre, mientras que 2018 fue el año en que se registró el menor consumo de agua potable en los últimos 20 años en la Comunidad de Madrid debido principalmente a las elevadas precipitaciones.

El **EBITDA** ha disminuido 29,1 millones de euros con respecto a 2018 al no incorporar los resultados de Triple A de Barranquilla (-30,3 millones de euros). Por el contrario, la rentabilidad operativa ha incrementado durante el ejercicio, pasando del 35,75 % en 2018 al 36,14 % en 2019, como consecuencia del mayor peso sobre el EBITDA de la Sociedad dominante, la cual tiene un mayor margen operacional que otras sociedades del Grupo.

Además, durante los ejercicios 2019 y 2018 se han producido los siguientes **hechos relevantes** que afectan directamente al resultado de explotación consolidado de la compañía y su comparación entre años:

- **Actualización de provisiones:** Durante el ejercicio 2019 Inassa ha actualizado la provisión asociada a la contingencia con la DIAN por el impuesto de sociedades de los ejercicios 2015,2016 y 2017, por el avance de los procesos, registrando un gasto de 3,5 millones de euros.
- **Deterioro del Fondo de comercio:** Como consecuencia de la finalización de contratos acontecida durante el ejercicio, el plan de negocio actualizado de Emissão es inferior al valor neto contable de los activos netos operativos afectos a dicho negocio, habiendo sido necesario registrar un deterioro adicional del fondo de Comercio de 5,2 millones de euros en 2019, quedando totalmente deteriorado. En 2018 no se registraron deteriores asociados a este concepto.
- **Primer año de aplicación de la NIIF 16:** Como se menciona en la nota 1 de la memoria consolidada, el ejercicio 2019 ha sido el primer año de aplicación de la NIIF 16 en las cuentas anuales consolidadas. La aplicación de esta norma ha tenido un impacto negativo neto de 0,6 millones de euros sobre el resultado consolidado en 2019. El impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada afecta a varios epígrafes: mejora el EBTIDA en 6,4 millones de euros, al disminuir los arrendamientos operativos, incrementa en 6,5 millones la amortización, al incrementar los activos de la sociedad, y en 0,5 millones de euros los gastos financieros asociados al endeudamiento adicional registrado.

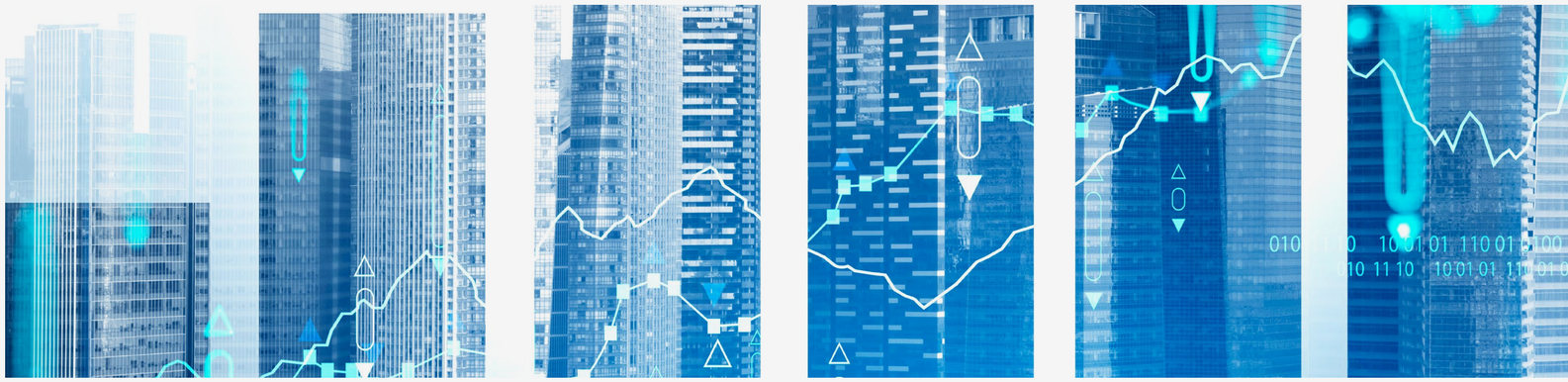
En cuanto al **Resultado Financiero**, mejora significativamente con respecto al ejercicio anterior debido a varios factores:

- En el ejercicio 2018 se llevaron a la cuenta de resultados las **diferencias de conversión** acumuladas de Triple A de Barranquilla en el patrimonio consolidado, lo que tuvo un impacto de -17,7 millones de euros. Adicionalmente, los 8 meses de aportación de Triple A de Barranquilla aportaban -4,4 millones de euros al consolidado.
- Los gastos por **intereses de deuda** con terceros del Grupo disminuyen por la reducción paulatina del endeudamiento a lo largo del año.
- Las **actualizaciones financieras** para mantener cuentas de activos o pasivos a su valor actual han resultado con un saldo positivo en 2019 superior en 4,7 millones de euros al de 2018.

El gasto por **impuesto de sociedades consolidado** mejora significativamente con respecto al año anterior,

pasando a ser en 2019 un **ingreso por impuesto**. Esto es consecuencia de las mayores deducciones obtenidas en Canarias por la inversión en activos fijos y a la activación de bases imponibles negativas en Inassa y Emissão tras las pérdidas registradas en el ejercicio. En 2018 Triple A de Barranquilla aportaba un gasto por impuesto de sociedades de 8,5 millones de euros.

El **Resultado Neto consolidado** mejora, por tanto, en 24,9 millones de euros con respecto a 2018 como consecuencia de los anteriores hechos.



**INFORMACIÓN ECONÓMICA SEGMENTADA** (MILLONES DE EUROS)

| | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Canal de Isabel II | Participadas españolas | Grupo Canal Extensia | Canal de Isabel II | Participadas españolas | Grupo Canal Extensia |
| Ingresos ordinarios | 887,01 | 38,06 | 59,62 | 854,14 | 36,99 | 185,32 |
| EBITDA | 350,22 | 5,93 | -0,33 | 338,82 | 9,49 | 36,56 |
| Resultado consolidado | 241,74 | -1,79 | -13,25 | 217,41 | -2,62 | -13,03 |

Como se ha mencionado anteriormente, la aportación de Canal de Isabel II al resultado mejora en 24,3 millones de euros como consecuencia del mayor volumen de agua potable facturado y la mejora del resultado financiero. Por el contrario, tras la pérdida de control de Triple A de Barranquilla, el Grupo Canal Extensia aporta pérdidas por 13,3 millones de euros en 2019 debido a la menor actividad tras la finalización de varios contratos de servicios prestados por el Grupo Canal Extensia y las indemnizaciones asociadas, el deterioro del Fondo de comercio de Emissão y la actualización de provisiones por las contingencias existentes.

La aportación de Triple A de Barranquilla al resultado neto consolidado del año 2018 fueron unas pérdidas de 8,4 millones de euros, al compensar las diferencias de conversiones asociadas a su desconsolidación (17,7 millones de euros) el resultado de los 8 meses de actividad (+9,3 millones de euros).

# Deuda Financiera Neta

**CIFRAS DEL NEGOCIO** (MILLONES DE EUROS)

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Deuda financiera neta (millones de euros) | 451,29 | 452,43 | 796,13 |
| Deuda financiera neta/ EBITDA | 1,27 | 1,18 | 1,91 |

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado reduciendo el **endeudamiento financiero** de acuerdo con sus vencimientos, pasando la deuda financiera de 808 millones de euros en 2018 a 772 millones a cierre de 2019.

Se debe tener en cuenta que un 99,7 % de la deuda financiera corresponda al endeudamiento de la sociedad dominante (98,9 % en 2018). Además de la emisión de bonos por 500 millones, la deuda promedio de la sociedad dominante en el ejercicio con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 286 millones de euros, más de un 17 % inferior a la de 2018, 346 millones.

En 2019 la sociedad dominante no ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio (29 millones de euros), (81 millones de euros en 2018).

En cuanto a la **tesorería,** la alta capacidad de generación de caja del negocio del Grupo, así como algunos retrasos en el inicio de proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 321 millones de euros, situando la Deuda Financiera Neta en 451 millones de euros.

Para comprender su evolución respecto al año anterior, es necesario tener en cuenta que, debido a que la aprobación de las cuentas anuales de 2017 de la sociedad dominante se retrasó a enero de 2019, tanto el dividendo complementario del ejercicio 2017 como el dividendo a cuenta del ejercicio 2018 han sido repartidos en 2019, sumándose al dividendo complementario del ejercicio 2018 y al dividendo a cuenta del ejercicio 2019. Es por ello que la sociedad dominante ha repartido dividendos en 2019 por un importe total de 306,6 millones de euros, al acumularse el reparto correspondiente a dos años. Por este motivo la deuda financiera neta solamente ha disminuido en 1 millón de euros respecto al cierre de 2018, al compensar la caja generada en el ejercicio. La ratio deuda financiera neta/EBITDA es de 1,27 a cierre de 2019 frente al 1,18 al cierre de 2018, empeorando por la no aportación de Triple A de Barranquilla al EBITDA consolidado en 2019.

## PRINCIPALES INVERSIONES EN FILIALES

Al margen de las inversiones de la matriz, durante 2019, las **principales inversiones** realizadas por empresas filiales han sido las siguientes:

- **Canal Gestión Lanzarote** se comprometió a realizar inversiones de ampliación o mejora por importe de 54,45 millones de euros, de los que, a cierre de 2019, se han ejecutado un total de 53,95 millones de euros, que incluyen 7,8 millones de euros de proyectos en curso.

  Durante 2019, Canal Gestión Lanzarote ha realizado inversiones por importe de 3,5 millones de euros (5,7 millones de euros en 2018), destacando la finalización de la renovación de la EDAM de Janubio y la renovación de la red zona centro-norte de Arrecife. Entre las inversiones en curso, destacan la renovación de la IDAM Lanzarote III y la nueva estación de bombeo de agua potable Diaz Rijo.

- En el resto de sociedades participadas el volumen inversor, debido su tamaño y modelo de negocio, no es significativo. Sin embargo, sí es importante destacar los proyectos que tiene planificados **Amagua** para ejercicios futuros. Tiene previsto ampliar la tubería con Interagua para incrementar la capacidad de abastecimiento durante el ejercicio 2020 y el desarrollo del proyecto para la futura construcción de una ETAP en el municipio de Daule que permita abastecer a los municipios de Daule y Samborondón.



# Información fiscal

**INFORMACIÓN FISCAL** (MILES DE EUROS)

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| **ESPAÑA** | | | | |
| Beneficio obtenido | 239.773,79 | 222.003,81 | 262.907,15 | 236.917,56 |
| Subvenciones públicas recibidas | 5.375,72 | 578,71 | 1.318,79 | 7.936,87 |
| **COLOMBIA** | | | | |
| Beneficio obtenido | -10.135,10 | -5.431,78 | 5.903,82 | -11.236,49 |
| Subvenciones públicas recibidas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **BRASIL** | | | | |
| Beneficio obtenido | -4.133,38 | -1.482,12 | -2.345,03 | 3.119,18 |
| Subvenciones públicas recibidas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **REPÚBLICA DOMINICANA** | | | | |
| Beneficio obtenido | 82,53 | -1.564,01 | 200,15 | 65,7 |
| Subvenciones públicas recibidas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **ECUADOR** | | | | |
| Beneficio obtenido | 1.128,62 | 878,7 | 866,87 | 870,45 |
| Subvenciones públicas recibidas | 0 | 0 | 0 | 0 |

**INFORMACIÓN SOCIEDADES** (MILES DE EUROS)

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| **COLOMBIA** | | | | |
| Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II | 386 | 533 | 976 | 1.154 |
| Cuota final Grupo Canal de Isabel II, S.A. | N.D. | N.D. | 283 | 377 |
| **BRASIL** | | | | |
| Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II | 0 | 554 | 350 | 231 |
| Cuota final Grupo Canal de Isabel II, S.A. | N.D. | N.D. | 291 | 531 |
| **REPÚBLICA DOMINICANA** | | | | |
| Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II | 125 | 149 | 212 | 188 |
| Cuota final Grupo Canal de Isabel II, S.A. | N.D. | N.D. | 173 | 267 |
| **ECUADOR** | | | | |
| Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II | 366 | 150 | 154 | 154 |
| Cuota final Grupo Canal de Isabel II, S.A. | N.D. | N.D. | 397 | 335 |

# 5

# ACERCA DE ESTE INFORME



## El presente informe ha sido elaborado siguiendo los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (GRI).

Este documento pretende reflejar las actuaciones y los compromisos de Canal de Isabel II a lo largo del ejercicio 2019. Para ello, se fusiona la información fundamentalmente de la empresa matriz y parte de la proporcionada por las empresas del Grupo Canal. Esta integración se ha realizado siguiendo las actuales tendencias a nivel internacional del mundo empresarial en cuanto a la necesidad de que la información que suministran las empresas a los diferentes **grupos de interés** con los que se relacionan incorporen los **temas más relevantes,** de forma que los lectores puedan tener una visión real e integrada del desempeño actual y el potencial futuro de las organizaciones.

El documento ha sido elaborado siguiendo los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de ***Global Reporting Initiative*** (GRI) e incluye información detallada de la mayor parte de los contenidos recomendados en ella. Es intención de Canal continuar elaborando memorias e informes de carácter anual basados en dicho estándar durante los próximos ejercicios, utilizando siempre las últimas actualizaciones que GRI proponga. En el documento recogemos aquellos contenidos establecidos en los Estádares GRI que ilustran los temas materiales que la empresa ha determinado para 2019. Puede verse una relación detallada de los mismos y su ubicación en el informe al final de este capítulo (y en el Anexo 5: Índice de contenidos GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción *Exhaustiva* de los Estándares GRI.

Asimismo, los contenidos de este informe han sido sometidos a una **verificación independiente** por parte del actual auditor de cuentas de Canal de Isabel II para el ejercicio 2019 (la firma auditora Auren), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos. El criterio de elección de la empresa verificadora ha sido, tanto en el presente ejercicio como en los anteriores, su carácter de auditor de las cuentas anuales de nuestra empresa matriz, así nombrado por nuestra Junta General de Accionistas.

El documento se ha enfocado fundamentalmente a la actividad de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid y se ha considerado también la información sobre las empresas del Grupo Canal y sus principales magnitudes.

Este informe se ha construido en base al proceso de **reflexión estratégica** llevado a cabo por Canal desde junio de 2016 y a lo largo de 2017 para elaborar el Plan Estratégico 2018-2030 unido a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que Canal se ha propuesto lograr en base a las 10 grandes Líneas Estratégicas. Desde el inicio, el Plan se ha diseñado a partir de un proceso participativo en el que se ha contado con la opinión de todos nuestros grupos de interés.

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal de Isabel II y aquellas empresas del Grupo en las que Canal posee un porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en el año 2019. También se incluyen en el perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestra fundación en España (Fundación Canal).

En este informe se presenta, en general, la información del año 2019 con al menos dos ejercicios de comparación (2017 y 2018). En relación con la información cuantitativa de 2017 a 2018, en algunos casos han existido cambios de criterio a la hora de interpretar el dato, lo que ha ocasionado algunas modificaciones respecto de los datos que fueron publicados en años anteriores.

En general, todos los indicadores del Grupo han sido calculados mediante agregación de los datos de las empresas sin tener en cuenta el porcentaje de participación del Grupo en su accionariado (datos agregados), con la única excepción de los datos económicos consolidados. Se ha hecho así para mantener la coherencia entre los datos publicados en las cuentas anuales consolidadas del Grupo. Los valores en euros han sido calculados utilizando los tipos de cambio medio que se aplican en la cuenta de pérdidas y ganancias de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Los datos plasmados en el informe corresponden a la actividad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre para cada uno de los ejercicios de los que se informa. Los datos han sido recopilados de los sistemas de información de las empresas del Grupo Canal durante el mes de enero de 2019. 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 CUALQUIER DUDA O INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA RELACIONADA CON ESTE INFORME PUEDE DIRIGIRSE A ATENCIÓN_RSC@CANALDEISABELSEGUNDA.ES

## Proceso de materialidad y resultados: *temas materiales y cobertura*

Como se ha descrito en el anterior apartado, el proceso que hemos seguido para determinar el contexto de **sostenibilidad,** contenido de este documento y la cobertura de cada aspecto, ha tenido lugar en paralelo con el del proceso de elaboración del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II en 2016 y 2017, proceso que culminó en el primer trimestre de 2018 con su implantación.

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,** para que, junto con el **Comité de Dirección,** trabajaran durante todo el año 2017 en la definición de las grandes áreas de actuación estratégica, los valores, la misión y las actuaciones de la empresa.

Previamente, se analizaron los planes estratégicos de compañías de otros países, especialmente inglesas y francesas, así como los resultados de los estudios comparativos *(benchmarking)* en los que Canal participa, como son el *European Benchmarking Co-operation* (EBC), y *Aquarating,* el estándar desarrollado por la *International Water Association* (IWA).

También durante la etapa de reflexión estratégica se llevó a cabo un proceso participativo para conocer las opiniones de los distintos agentes participantes (clientes, empleados, agentes sociales, proveedores o reguladores) y validar así todos los temas del Plan que iban desarrollándose. Para ello, invitamos a todos a participar en nuestro proceso de reflexión creando hasta **11 grupos de trabajo** *(focus groups)* en los que nos expresaron sus ideas y expectativas sobre Canal y su Grupo, entrevistando también a miembros destacados de universidades, empresas, ayuntamientos y asociaciones ciudadanas.

A partir de todas estas contribuciones se han definido los principales **temas materiales** para la empresa, dando como resultado un conjunto de líneas de actuación estratégica que son la base para el desarrollo de Canal a lo largo del periodo 2018-2030.

Todos estos temas se han agrupado en este informe según su contribución a los diferentes **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**



## Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación

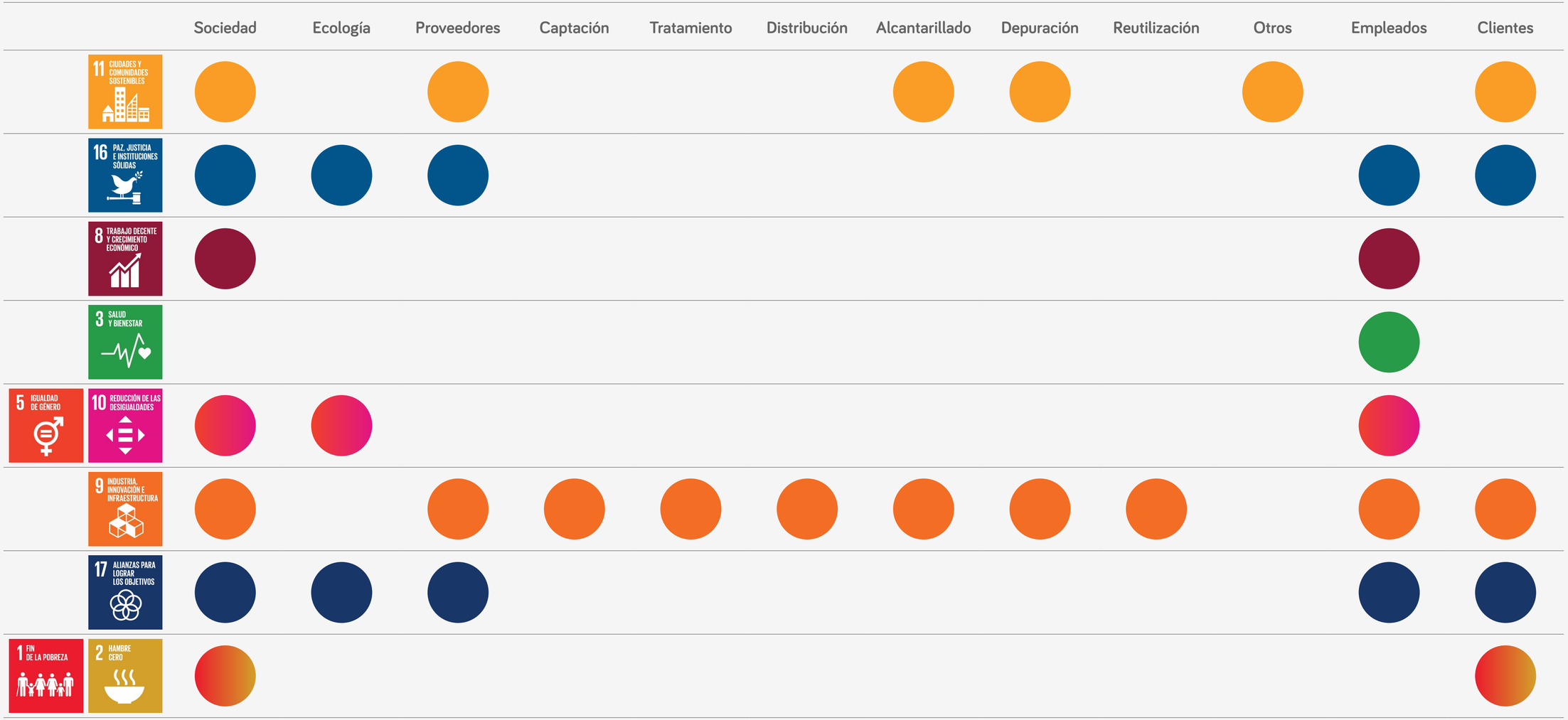
| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 FIN DE LA POBREZA | Garantizando el acceso al agua | Fuentes de suministro alternativas | Plan reutilización: alternativa definitiva | Lucha contra el fraude | La eficiencia de nuestra red | Garantizando la calidad del agua | Control del agua en origen |
| | Vigilancia del agua distribuida | Vigilancia aguas residuales y regeneradas | Cumplimiento normativa aguas de consumo | Garantizando la seguridad de instalaciones y personas | Seguridad operativa | Autoprotección edificios e instalaciones | Protección de datos con clientes y proveedores |
| | Seguridad de sistemas de información | | | | | | |
| 13 ACCIÓN POR EL CLIMA | Nuestras emisiones GEI | Emisiones atmosféricas | ¿Cómo lo estamos mitigando? | Sistemas de la gestión | Prevención en origen de los impactos potenciales adversos | Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones | |
| 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE | Consumo de energía | Generación de energía limpia | | | | | |
| 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES | Consumo de reactivos | Consumo de papel | Consumo de agua | Tratamiento de aguas residuales | Gestión de residuos | Gestión de ruidos y olores | Cumplimiento legislación medioambiente |
| 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES | Presencia en espacios protegidos | Especies protegidos presentes | Mantenimiento patrimonio vegetal | Caudales ecológicos | Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales | | |
| 14 VIDA SUBMARINA | Lanzarote | | | | | | |
| 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES | Nuestras relaciones con los Municipios de la Comunidad de Madrid | Garantizando la gestión del alcantarillado y el drenaje urbano | Comprometidos con nuestros clientes | Tarifas y facturación a los clientes | Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente | La atención a clientes y usuarios | Vías de comunicación con los clientes |
| | **Cobertura interna** | | **Cobertura mixta** | | | **Cobertura externa** | |

## Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES | Gestión de sugerencias y reclamaciones | Defensor del cliente | Satisfacción del cliente y usuario | Plan *Smart Region* | | | |
| | 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS | Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión | Otras fiscalizaciones de nuestra gestión | Código de conducta interno y Comité de Ética y Cumplimiento | Políticas de Cumplimiento y Prevención de Delitos | Política de remuneraciones e incentivos | Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno | Comunicación de los hechos relevantes |
| | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | Estructura plantilla | Nuestro desempeño económico | Cifra de negocio | Resultado de explotación | Patrimonio Neto | Deuda financiera | Inversiones |
| | 3 SALUD Y BIENESTAR | Garantizado la salud y seguridad de todos | | | | | | |
| 5 IGUALDAD DE GÉNERO | 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES | Igualdad de oportunidades para tod@a | Representación sindical | Comunicación interna | Beneficios sociales | Formación y desarrollo de nuestros empleados | Centro de Estudios Avanzados del Agua | Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa |
| | 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector | Posicionamiento como empresa innovadora | Tecnología al servicio del cliente interno y externo | Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna | | | |
| | 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS | Buscando la colaboración de todos en el uso eficioente y responsable del agua | Recursos económicos destinados a la sociedad | Creación de valor para nuestros grupos de interés: nuestro “dividendo social” | Compromiso social | Fomentamos el deporte | Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales | |
| 1 FIN DE LA POBREZA | 2 HAMBRE CERO | Bonificaciones sobre la tarifa | | | | | | |
| | | **Cobertura interna** | | **Cobertura mixta** | | | **Cobertura externa** | |

A continuación, puede verse el análisis realizado por Canal, a partir de la batería de áreas de actuación, acerca de la importancia que tiene cada uno de ellos para los principales elementos de su **cadena de valor** (tanto de dentro como de fuera de la organización).

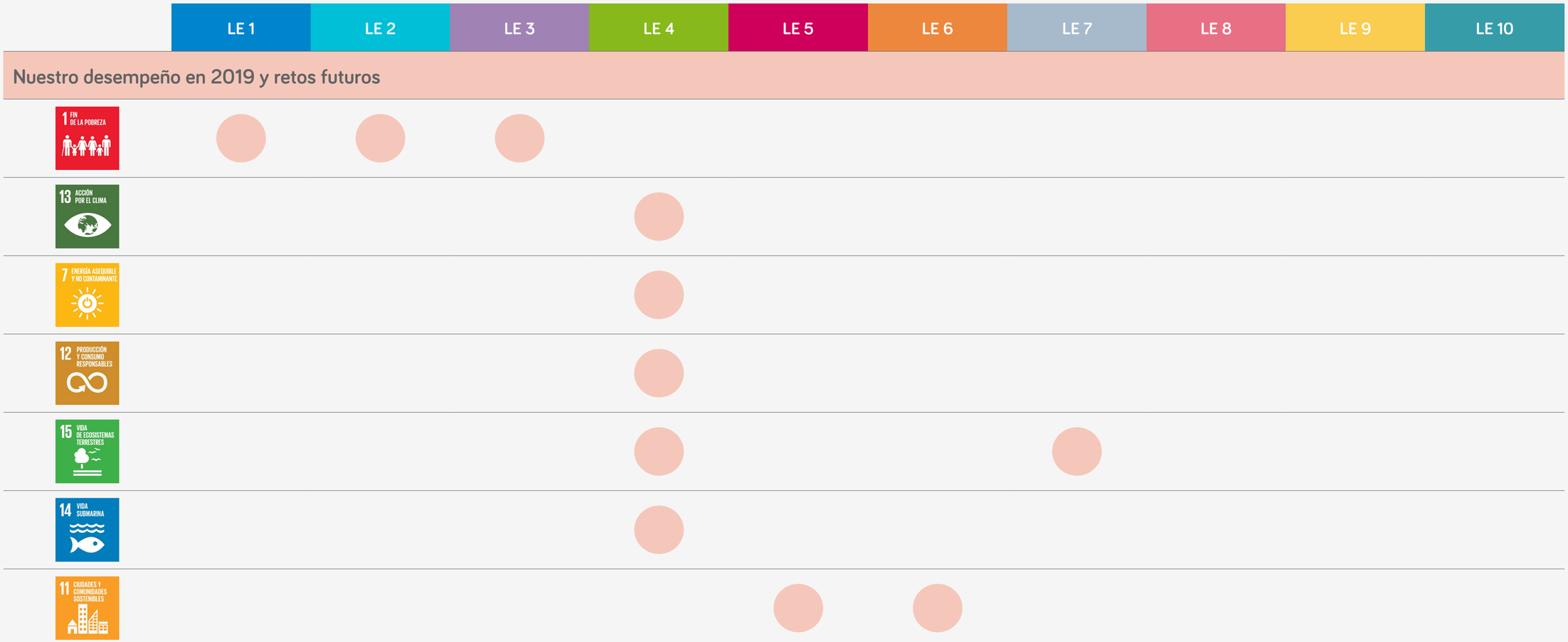
| | Sociedad | Ecología | Proveedores | Captación | Tratamiento | Distribución | Alcantarillado | Depuración | Reutilización | Otros | Empleados | Clientes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 FIN DE LA POBREZA | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | | |
| 13 ACCIÓN POR EL CLIMA | ● | ● | | ● | | | | | | | | ● |
| 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE | | ● | | | | | | ● | ● | | | |
| 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES | | | | | | | | | | | | |
| 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES | | | | | | | | | | | | |
| 14 VIDA SUBMARINA | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | | |

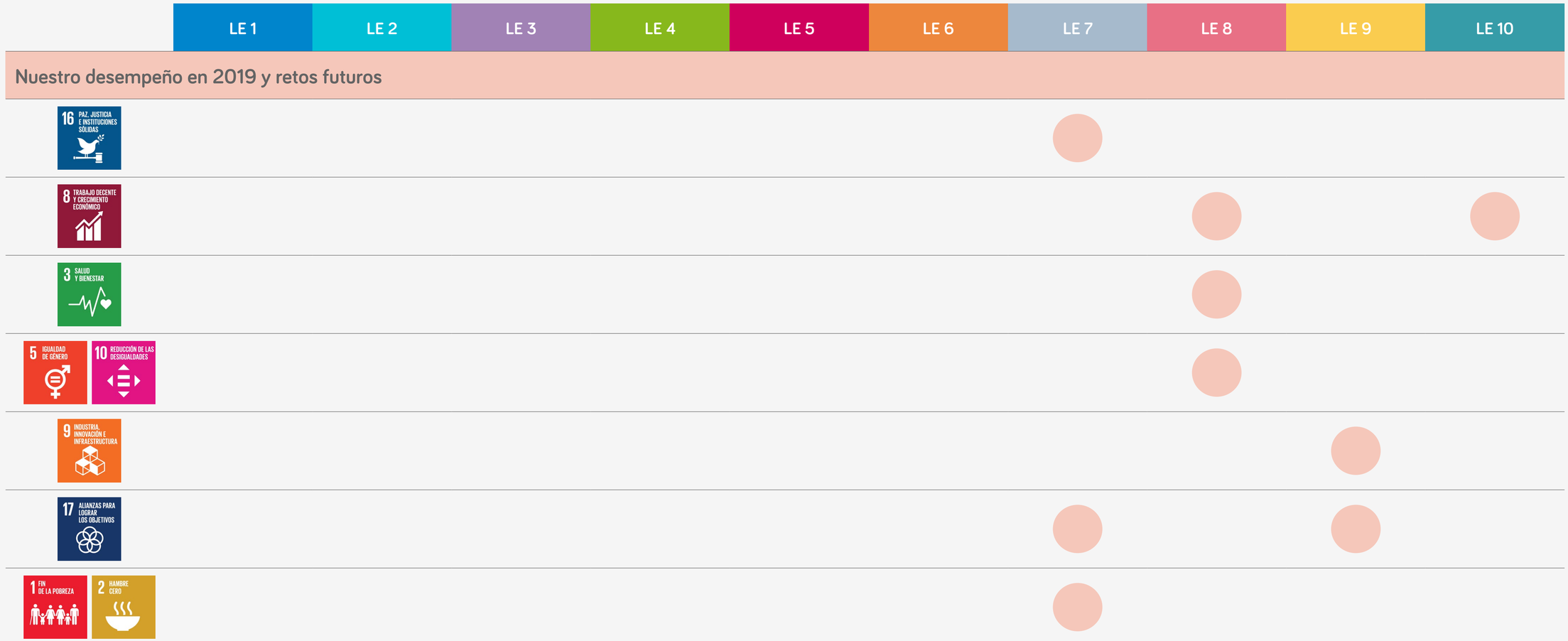

Sociedad
Ecología
Proveedores
Captación
Tratamiento
Distribución
Alcantarillado
Depuración
Reutilización
Otros
Empleados
Clientes
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
3 SALUD Y BIENESTAR
5 IGUALDAD DE GÉNERO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
1 FIN DE LA POBREZA
2 HAMBRE CERO

En la siguiente tabla se plasman las **10 Líneas Estratégicas** establecidas por Canal de Isabel II, señalándose en qué apartados del informe se tratan los temas materiales relacionados con dichas líneas.

| | LE 1 | LE 2 | LE 3 | LE 4 | LE 5 | LE 6 | LE 7 | LE 8 | LE 9 | LE 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nuestra Empresa** | | | | | | | | | | |
| Principales magnitudes | ● | ● | | ● | | | | | | |
| Nuestra actividad | ● | ● | | ● | | | | | | |
| Organización de la empresa | | | | | ● | | ● | | | |
| **Sostenibilidad, un valor seguro** | | | | | | | | | | |
| Una estrategia 100 % sostenible | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Resultados 2019 Plan Estratégico | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Nuestros grupos de interés | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 DE CANAL Y SUS LÍNEAS ESTRATÉGICAS EN ESTE ENLACE


LE 1
LE 2
LE 3
LE 4
LE 5
LE 6
LE 7
LE 8
LE 9
LE 10
Nuestro desempeño en 2019 y retos futuros
1 FIN DE LA POBREZA
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
14 VIDA SUBMARINA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES


LE 1
LE 2
LE 3
LE 4
LE 5
LE 6
LE 7
LE 8
LE 9
LE 10
Nuestro desempeño en 2019 y retos futuros
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
3 SALUD Y BIENESTAR
5 IGUALDAD DE GÉNERO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
1 FIN DE LA POBREZA
2 HAMBRE CERO

| | LE 1 | LE 2 | LE 3 | LE 4 | LE 5 | LE 6 | LE 7 | LE 8 | LE 9 | LE 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **El Grupo Canal** | | | | | | | | | | |
| Actividades y geografía | ● | ● | | | | ● | | | | |
| Población servida | ● | ● | | | | | | | | |
| Otras actividades | | | | ● | | | | | ● | |
| Plantilla Grupo Canal | | | | | | | | ● | | |
| Resultados económicos | | | | | | | | | | ● |




## Información legal de Canal de Isabel II, S.A. y consolidadas de Canal y sus sociedades dependientes

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación (todos ellos disponibles en la web de Canal www.canaldeisabesegunda.es).

- Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II.
- Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2019 de Canal de Isabel II, S.A.
- Informe de auditoría de cuentas independientes de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.
- Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2019 de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.

MÁS INFORMACIÓN DISPONIBLES EN ESTE ENLACE

# Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2019 - COVID-19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de Coronavirus COVID-19 como pandemia, debido a su rápida propagación por el mundo y habiendo afectado a más de 150 países. La mayoría de los Gobiernos están tomando medidas restrictivas para contener la propagación, que incluyen: aislamiento, confinamiento, cuarentena y restricción al libre movimiento de personas, cierre de locales públicos y privados (salvo los de primera necesidad y sanitarios), cierre de fronteras y reducción drástica del transporte aéreo, marítimo, ferroviario y terrestre.

En España, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que en principio tendría una duración de 15 días naturales y que, a través de los correspondientes Reales Decretos previa autorización del Congreso de los Diputados, se ha ido prorrogando, al menos, hasta el 26 de abril.

Con fecha 17 de marzo, el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto-ley 8/2020 de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, el cual entró en vigor el día 18 de marzo de 2020. El Real Decreto-ley mantendrá su vigencia durante el plazo de un mes desde su entrada en vigor, sin perjuicio de que, previa evaluación de la situación se pueda prorrogar su duración. Asimismo, el 31 de marzo el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto-ley 11/2020 por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. En este sentido, la sociedad dominante ha procedido a la aplicación de dichas medidas con carácter inmediato.

En Colombia, mediante el Decreto 417-17 de marzo 2020, el gobierno declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional por 30 días, contados a partir de la vigencia de este decreto. El gobierno colombiano anunció el 7 de abril, la extensión de la cuarentena hasta el 26 de abril. Por tal razón, el gobierno central y las entidades de control han decretado una serie de medidas para contrarrestar los posibles efectos sociales, económicos y laborales que se puedan generar.

En Brasil, el presidente ha declarado el estado de calamidad pública y expide un plan de choque con el fin de paliar los impactos de la pandemia del coronavirus.

En Ecuador, el 16 de marzo, el presidente decretó el estado de excepción en territorio ecuatoriano ante la pandemia del coronavirus. Las resoluciones emitidas por la situación de emergencia son en su mayoría referentes a prórrogas en los plazos de cumplimiento de obligaciones societarias y fiscales. También se han emitido resoluciones para regular las relaciones laborales y del sector financiero.

En República Dominicana, el gobierno ha emitido una serie de medidas para hacer frente a la emergencia nacional del coronavirus, entre las cuales se encuentran: declarar estado de emergencia por 25 días, medidas monetarias, cambiarias, financieras y tributarias.

Las sociedades que constituyen el Grupo, han constituido tanto en España como en Latinoamérica, un Comité de Seguimiento del COVID-19, con el fin de garantizar la continuidad del servicio que prestan tanto

en la Comunidad de Madrid como dentro y fuera de España, y para evitar la propagación del coronavirus, todo ello en consonancia con las medidas adoptadas por las Autoridades. También, ha puesto en marcha una serie de medidas en distintos aspectos de su gestión, en ámbitos tales como: continuidad del servicio, comercial, prevención, conciliación, teletrabajo y la organización de recursos humanos, social y de ocio.

Las consecuencias derivadas del COVID-19, se consideran un hecho posterior que no requiere un ajuste en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019, sin perjuicio de que deban ser objeto de reconocimiento en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.

Aunque a la fecha de formulación de las Estados Financieros Consolidados no es posible realizar una estimación de los impactos presentes y futuros derivados de esta crisis sobre el Grupo, las consecuencias hasta la fecha son las siguientes:

EN ESPAÑA

Las graves consecuencias económicas y sociales de la situación de emergencia existente hacen oportuna la aplicación, temporalmente, de nuevas bonificaciones en las tarifas aplicables a los servicios del ciclo integral del agua prestados por la sociedad dominante, con objeto de intentar paliar el impacto económico del COVID-19, tanto con respecto a aquellas actividades comerciales e industriales que vean reducida significativamente su actividad como consecuencia de las medidas implementadas en el marco del estado de alarma, como con respecto a aquellos usuarios de usos domésticos que se encuentren afectados por un ERTE.

La sociedad dominante acordó en la sesión que ha celebrado su Consejo de Administración el día 31 de marzo de 2020, elevar a la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad una propuesta de Orden, por la que se aprueban bonificaciones a las tarifas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por Canal de Isabel II, S.A., para paliar el impacto económico del COVID-19, para su aprobación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.2 del Decreto 137/1985, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Régimen Económico y Financiero del Abastecimiento y Saneamiento de Agua en la Comunidad de Madrid. El 8 de abril de 2020 se publicó en el BOCM la ORDEN 615/2020, de 6 de abril, de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, por la que se aprueban bonificaciones a las tarifas de los servicios de aducción, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por Canal de Isabel II, S.A. para paliar el impacto económico del COVID-19.

Se estima en el escenario que se ha considerado más probable, que el impacto en los ingresos de las bonificaciones que han aprobado, podrían alcanzar una reducción de hasta el 1,51 % del importe neto de la cifra de negocios de la sociedad dominante.

Como consecuencia de la declaración del estado de alarma, y el consiguiente deterioro de la actividad empresarial, el volumen de agua derivada para consumo se ha visto reducido en un 9 % respecto a periodos similares anteriores. Aunque una parte de las variaciones en el consumo pudiera atribuirse al factor meteorológico, la sociedad dominante ha realizado el análisis del impacto económico que tendría en los próximos meses sobre la facturación dicha reducción del 9 % en el volumen de consumo. El impacto en la cifra de negocio por dicho descenso de consumo ascendería a 4,5 millones mensuales. Por lo que, estimando un escenario de mantenimiento de esta situación de 3 meses, dicho impacto total ascendería a 13,6 millones de euros, equivalentes a un 1,5 % del Importe neto de la cifra de negocios de la sociedad dominante.

En consecuencia, considerando el efecto de las bonificaciones aprobadas y la reducción del consumo,

el impacto estimado en el importe neto de la cifra de negocios anual de la sociedad dominante podría suponer el 3 %.

Hay que destacar, que hasta el mes de marzo los costes en los que ha incurrido la sociedad dominante principalmente derivados de la ayuda y apoyo a la sanidad madrileña a través del suministro de botellas y garrafas de agua, EPIS y otros productos, la extensión del Teletrabajo y la campaña de Comunicación, han ascendido a 875 miles de euros.

No se ha interrumpido la actividad, ni se ha llevado a cabo ninguna suspensión temporal de empleo.

La sociedad dominante está cumpliendo con los pagos de todas las deudas financieras y pagos a sus proveedores.

La sociedad dominante no se ha visto negativamente afectada por el incumplimiento de los cobros de clientes.

La sociedad dominante se encuentra aplicando en materia de contratación pública y sobre los contratos que actualmente se están ejecutando, lo que se establece en el Real Decreto-ley 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

En lo que respecta al resto de sociedades situadas en territorio español, destaca Canal Gestión Lanzarote, S.A.U., por el potencial riesgo operacional y de negocio consecuencia del peso que la actividad turística y comercial tiene en el total de la cifra de negocios. En sus estimaciones, la Dirección de Canal Gestión Lanzarote ha asumido el impacto del cierre total de comercios y la paralización del sector turístico durante un periodo de 4 meses, y luego una recuperación paulatina de las mismas con un impacto menor hasta finales de año, manteniendo constante los ingresos de las tarifas domésticas asociadas a primera vivienda, agrícolas y de las instituciones. Es importante señalar que el peso de los ingresos asociados a la actividad turística y comercial, en un año tipo, suponen alrededor de la mitad del total los mismos. Al agua turística se le aplica la reducción de actividad, permaneciendo constante el resto de diferentes tarifas del agua y aunque se ha suspendido la lectura de contadores, ésta ha sido sustituida por un sistema de evaluación. Hasta el momento, la sociedad dependiente está cumpliendo con los pagos de todas las deudas financieras y pagos a sus proveedores, y no se estima que se vea negativamente afectada por el incumplimiento de los cobros de clientes.

En la Sociedad Ocio y Deporte, el cese de actividad tendrá un impacto significativo en los estados financieros del ejercicio 2020, debido a la carencia de ingresos provocada por la suspensión de la actividad y por las medidas establecidas en el art. 34.1 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, por el cual deberá indemnizar a las empresas subcontratadas para la prestación de servicios de gestión técnica de las actividades deportivas, con los gastos salariales que los contratistas hubieran abonado al personal que figurara adscrito con fecha 14 de marzo de 2020 durante el periodo de suspensión, así como los gastos financieros de los avales entregados en concepto de garantía para la prestación del servicio contratado. No obstante, la sociedad dependiente posee la suficiente estructura financiera para soportar estos hechos sin tensión en la tesorería. En este caso, como medida de fortalecimiento de solvencia, se ha cancelado el dividendo previsto pagar a la matriz correspondiente al ejercicio 2019 por importe de 200 miles de euros. La sociedad dependiente no tomará medidas extraordinarias de cara a la gestión de sus proveedores ni del personal en plantilla.

RESPECTO A LAS SOCIEDADES PARTICIPADAS DEL GRUPO CON DOMICILIO EN EL EXTRANJERO

En las sociedades colombianas, se ha reducido temporalmente el cobro de asistencia técnica en la medida en que se reducen temporalmente los recaudos de sus filiales subsidiarias. INASSA, ha implementado medidas inmediatas como establecimiento de prórrogas en los pagos de las obligaciones financieras desde marzo hasta finales de junio, solicitud de compensación de saldos en las cuotas de devolución del saldo a favor del IVA, y acuerdos de pago y negociación con proveedores, por lo que no se estiman complicaciones de liquidez en las compañías. A fecha de formulación de estas cuentas, INASSA dispone de 2,1 millones de dólares (8.200 millones de pesos colombianos), del préstamo *intercompany* concedido por Canal Extensa el pasado mes de noviembre 2019.

En Brasil, Emissão, S.A. como consecuencia de los retrasos en el inicio de contratos ya adjudicados o la suspensión de la renovación de los existentes por parte de los organismos estatales con los que trabaja, la sociedad se ha visto obligada a disminuir la plantilla en 604 trabajadores, dedicados a la operación de estos contratos. La Dirección de la compañía, ha realizado un análisis de la gestión operativa de su flujo de caja, partiendo de hipótesis conservadoras, y estima que podría acabar el ejercicio sin déficit de caja. En la actualidad, la sociedad dependiente cuenta con un saldo disponible del *intercompany* concedido en noviembre por importe de 683 miles de euros. Asimismo, a fecha de formulación de estas cuentas, la sociedad podrá disponer de acceso a financiación con entidades de crédito para posibles eventualidades.

En Ecuador, la sociedad Amagua CEM estima una posible disminución temporal en su recaudo, derivado de las medidas de aislamiento de la población y suspensión de actividades de gestión de cobro. Aunque se ha logrado cumplir de manera normal con los compromisos de caja, debido a la incertidumbre para los próximos meses, la compañía considera adoptar algunas medidas entre las que destacan; acuerdos de refinanciación con entidades bancarias y aplazamiento de pago de impuestos y proveedores, con el fin de evitar tensiones de liquidez.

En República Dominicana, la sociedad AAA Dominicana, S.A. estima una reducción temporal de las actividades de recaudo y de la cifra de negocio a partir del mes de abril. Por este motivo, la compañía reorganizó sus actividades y cerró dos oficinas de atención al cliente en zonas vulnerables. Asimismo, se están tomando medidas para fortalecer la tesorería, proyectando una disminución del 31 % de los pagos operativos, suspensión del pago de Asistencia Técnica y préstamo a INASSA para el próximo trimestre. La sociedad está efectuando gestiones de negociación para una mejora de sus principales contratos y tiene previsto solicitar al gobierno el acceso al programa FASE (Fondo solidario de asistencia al empleado) por el que se espera conseguir un ahorro de unos 18,3 millones de pesos dominicanos (307 miles de euros).

De acuerdo con las estimaciones realizadas en las diversas sociedades que constituyen el Grupo, a la fecha de formulación de estas Cuentas Consolidadas y de acuerdo con la información pública disponible en cada uno de los países, se estima, a día de hoy, un impacto limitado por el COVID 19, equivalente aproximadamente al 5 % de los ingresos anuales del Grupo.

La valoración del posible impacto futuro en los Estados Financieros Consolidados se realiza de acuerdo con la información disponible a la fecha de formulación de estas Cuentas Consolidadas. Es importante señalar que el escenario actual es de gran incertidumbre, sin que exista un consenso unánime sobre la posible salida de los periodos actuales del estado de alarma decretados.

El Grupo evaluará durante el ejercicio 2020 el impacto de los hechos anteriormente mencionados y de aquellos que se puedan producir en un futuro sobre el patrimonio consolidado, la situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y sobre los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

# ANEXOS

# Anexo 1: Información estadística detallada Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid (2016-2019)

## GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

### ABASTECIMIENTO: APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES EN MILLONES DE METROS CÚBICOS

| Cuenca | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Lozoya | 346,81 | 181,64 | 364,481 | 227,49 |
| Jarama | 152,17 | 59,82 | 198,381 | 126,68 |
| Guadalix | 46,47 | 25,99 | 46,7192 | 14,42 |
| Manzanares | 117,05 | 55,74 | 116,631 | 60,48 |
| Guadarrama - Aulencia | 39,52 | 26,71 | 35,9068 | 21,17 |
| Alberche | 28,44 | 18,6 | 23,9138 | 8,73 |
| Suma de aportaciones anuales | 730,46 | 368,50 | 786,03 | 458,969 |
| Porcentaje versus media histórica (755,91) | -3,37 % | -51,25 % | 3,98 % | -39,28 % |

## ABASTECIMIENTO: AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO DE EMBALSES Y CAPTACIONES EN MILLONES DE METROS CÚBICOS

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Embalses de Canal** | **436,24** | **436,54** | **450,17** | **443,08** |
| **Cuenca del Lozoya** | **202,22** | **202,60** | **194,50** | **184,37** |
| Pinilla | 3,15 | 3,04 | 2,54 | 2,65 |
| El Villar | 34,24 | 36,43 | 20,20 | 39,67 |
| El Atazar | 164,83 | 163,13 | 171,77 | 142,06 |
| **Cuenca del Jarama** | **74,77** | **46,95** | **89,25** | **81,631** |
| El Vado | 74,77 | 46,95 | 89,25 | 81,63 |
| **Cuenca del Guadalix** | **22,62** | **26,28** | **18,77** | **20,74** |
| Pedrezuela | 22,62 | 26,28 | 18,77 | 20,74 |
| **Cuenca del Manzanares** | **46,31** | **54,15** | **58,79** | **52,08** |
| Navacerrada | 11,02 | 9,32 | 10,24 | 7,82 |
| Santillana | 35,29 | 44,83 | 48,55 | 44,26 |
| **Cuenca del Guadarrama - Aulencia** | **88,23** | **104,11** | **86,78** | **101,498** |
| La Jarosa | 14,06 | 15,14 | 15,23 | 10,87 |
| Valmayor | 74,17 | 88,97 | 71,54 | 90,62 |

## ABASTECIMIENTO: AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO DE EMBALSES Y CAPTACIONES EN MILLONES DE METROS CÚBICOS

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Cuenca del Alberche (Cofio)** | **2,08** | **2,51** | **2,08** | **2,77** |
| La Aceña | 2,08 | 2,51 | 2,08 | 2,77 |
| **Otras captaciones** | **55,24** | **67,70** | **29,70** | **57,99** |
| Aguas subterráneas | 6,60 | 1,41 | 1,08 | 2,91 |
| Azud del Pozo de los Ramos | 8,77 | 3,83 | 1,07 | 14,16 |
| Azud de La Parra | - | 1,39 | 2,28 | 0,67 |
| Embalse de Picadas | 38,50 | 58,42 | 22,90 | 37,91 |
| Impulsión San Juan - Majadahonda | - | - | - | - |
| Impulsión San Juan - Rozas de Puerto Real | - | - | - | - |
| Impulsión San Juan - ETAP Pelayos de la Presa | 0,43 | 1,77 | 1,83 | 1,65 |
| Embalse de Los Morales | 0,93 | 0,88 | 0,53 | 0,69 |
| Río Tajo (ETAP del Tajo) | - | - | - | - |
| **SUMA AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO** | **491,48** | **504,29** | **479,87** | **501,08** |

## MAGNITUDES DEL TRATAMIENTO Y LA DISTRIBUCIÓN

| Aducción | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Volumen de agua tratada en las ETAP ($hm^3$) | 489,19 | 500,06 | 477,60 | 498,84 |
| Número de plantas de tratamiento de agua potable (ETAP) | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Capacidad de tratamiento plantas de tratamiento agua potable ($hm^3$/día) | 4,55 | 4,55 | 4,55 | 4,55 |
| **Distribución** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de grandes conducciones | 23 | 23 | 23 | 23 |
| Número de grandes depósitos reguladores | 33 | 34 | 34 | 34 |
| Número de depósitos menores | 291 | 292 | 292 | 292 |
| Número de grandes estaciones elevadoras | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Número de estaciones elevadoras menores | 109 | 109 | 109 | 109 |
| Longitud de la red gestionada al final del periodo (kilómetros) | 17.434 | 17.556 | 17.601 | 17.651 |

## MAGNITUDES DEL ALCANTARILLADO

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas | 14.841 | 14.956 | 15.083 | 15.317 |
| *Grandes colectores y emisarios (kilómetros)* | *823* | *877* | *877* | *876* |
| *Redes municipales de alcantarillado (kilómetros)* | *14.018* | *14.079* | *14.206* | *14.441* |
| | | | | |
| Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR) | 133 | 133 | 133 | 133 |
| Número de laminadores y tanques de tormenta gestionados | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Capacidad de los tanques de tormentas gestionados ($hm^3$) | 1,48 | 1,48 | 1,48 | 1,48 |

## MAGNITUDES DE LA DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Número de EDAR gestionadas** | **157** | **157** | **157** | **157** |
| Agua depurada en las EDAR ($hm^3$ anuales) vertida a cauce | 485,1 | 442,73 | 489,24 | 444,25 |
| Agua depurada y regenerada en las EDAR para reutilización ($hm^3$ anuales) | 12,41 | 15,89 | 12,10 | 15,88 |
| **SUMA DEL AGUA DEPURADA EN LAS EDAR ($hm^3$ anuales)** | **497,51** | **458,62** | **501,34** | **460,13** |
| | | | | |
| Capacidad de tratamiento (millones hab. equivalentes) | 17,57 | 17,64 | 17,14 | 16.679 |
| Caudal de diseño ($hm^3$ diarios) | 3,23 | 3,21 | 2,90 | 2,39 |
| **Porcentaje de volumen tratado por tipo de planta** | | | | |
| Plantas basadas en tecnologías blandas | 0,43% | 0,13% | 0,19% | 0,19% |
| Plantas con tratamientos primario y secundario | 55,95% | 51,33% | 52,82% | 52,82% |
| Plantas con tratamientos primario, secundario y terciario | 43,62% | 48,54% | 46,99% | 46,99% |

## MAGNITUDES DE LA REUTILIZACIÓN DE AGUAS RESIDUALES REGENERADAS

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Número de plantas de agua regenerada en servicio | 23 | 25 | 30 | 31 |
| Capacidad de producción de las plantas ($m^3$ diarios) | 308.126 | 313.140 | 318.806 | 318.806 |
| Longitud de red de reutilización en servicio (kilómetros) | 511,93 | 589,32 | 615,26 | 650,90 |
| Número de depósitos de reutilización en servicio | 63 | 63 | 63 | 64 |
| Volumen de agua regenerada producida ($hm^3$ anuales) | 12,41 | 15,89 | 12,10 | 15,88 |
| Total superficie regada (hectáreas) | 2.374,05 | 2.698,73 | 2.698,05 | 2.857,33 |
| Número de municipios con infraestructuras de reutilización | 22 | 23 | 23 | 23 |
| Número de zonas verdes municipales regadas | 218 | 307 | 308 | 323 |

## MAGNITUDES DE GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS

### MAGNITUDES DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE DE AGUA

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Número de comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de fraude | 6.490 | 7.604 | 6.869 | 8.889 |
| Número de irregularidades tramitadas judicialmente | 80 | 51 | 34 | 35 |
| | | | | |
| Cantidad de agua demandada judicialmente ($m^3$) | 418.262 | 477.990 | 311.854 | 300.193 |
| Agua aflorada por actuaciones de fraude ($m^3$) | | | 3.349.201 | 4.350.405 |
| Cantidad de agua estimada por condenas ($m^3$) | 5.584.013 | 3.967.167 | 712.709 | 752.359 |
| **Total $m^3$ de agua contabilizada en denuncias/condena** | **6.002.275** | **4.445.156** | **4.373.764** | **5.402.957** |
| Ingresos por acuerdos de asuntos judicializados (euros) | 311.943 | 136.670 | 63.772 | 130.027 |
| Ingresos por agua consumida y no abonada | | | 279.689 | 666.549 |
| **Total de ingresos por actuación fraude (euros)** | **324.843** | **136.670** | **343.461** | **796.576** |
| Valoración económica del fraude demandado judicialmente (euros) | 609.794 | 586.454 | 623.133 | 365.275 |
| Contrataciones realizadas por el área de fraude | 341 | 313 | 291 | 326 |
| Número de condenas de acometidas únicas | 935 | 809 | 719 | 759 |

## ESTADÍSTICAS DE AVERÍAS EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Longitud de la red (en kilómetros a 31 de diciembre) | 15.512 | 15.861 | 17.087 | 17.160 | 17.346 | 17.366 | 17.434 | 17.556 | 17.601 | 17.651 |
| Número de roturas en la red al año | 3.094 | 2.861 | 2.549 | 2.363 | 2.487 | 2.384 | 1.985 | 1.950 | 1.945 | 1.916 |
| **Índice de roturas por kilómetro** | **0,2** | **0,18** | **0,15** | **0,14** | **0,14** | **0,14** | **0,11** | **0,11** | **0,11** | **0,11** |
| Número de  acometidas (a 31 de diciembre) | 634.226 | 634.600 | 644.099 | 647.981 | 680.137 | 685.286 | 688.789 | 692.332 | 696.840 | 700.667 |
| Número de roturas en acometidas al año | 8.733 | 7.792 | 7.671 | 6.836 | 6.102 | 6.493 | 5.126 | 5.397 | 5.011 | 5.010 |
| **Índice de roturas por 100 acometidas** | **1,38** | **1,23** | **1,19** | **1,05** | **0,9** | **0,95** | **0,74** | **0,78** | **0,72** | **0,72** |

## DATOS SOBRE PÉRDIDAS Y AUTOCONSUMOS POR AÑOS HIDROLÓGICOS

| Años hidrológicos | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Agua derivada para el consumo (millones de metros cúbicos)** | **489,01** | **498,83** | **485,59** | **500,84** |
| Estimación de las pérdidas reales en aducción y distribución ( % respecto a derivada para consumo) | 3,45 | 3,27 | 3,26 | 2,70 |
| Perdidas ocultas en red de distribución (% respecto a derivada para consumo) | 1,98 | 2,53 | 2,07 | 1,49 |
| Autoconsumo de Canal (% respecto a derivada para el consumo) | 1,02 | 0,92 | 0,74 | 0,99 |
| Autoconsumo (en millones de metros cúbicos) | 5,022 | 4,569 | 3,597 | 4,936 |

## MAGNITUDES DE CALIDAD DE LAS AGUAS

RESUMEN ANUAL DE LOS TIPOS DE CONTROLES REALIZADOS (NÚMERO)

| Tipo de controles realizados | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Agua en origen/cruda y antes de la distribución | 28.947 | 30.872 | 32.951 | 34.314 |
| Red de distribución | 21.301 | 20.716 | 20.402 | 19.817 |
| Vigilancia automática | 1.636.067 | 1.946.138 | 2.165.239 | 3.039.996 |
| Aguas depuradas | 6.519 | 6.576 | 11.110 | 9.765 |
| Aguas regeneradas | 7.265 | 9.315 | 9.993 | 9.703 |
| Estudios en alcantarillado | 536 | 342 | 261 | 312 |
| Vertidos | 100 | 105 | 108 | 162 |
| Inspecciones de organismos oficiales | 694 | 872 | 810 | 754 |
| Virus | 90 | 86 | 92 | 86 |
| Lodos de EDAR | 83 | 149 | 2.270 | 2.612 |
| Otros | 738 | 874 | 226 | 150 |
| **SUMA CONTROLES REALIZADOS PARA CANAL** | **1.702.340** | **2.016.045** | **2.243.462** | **3.118.736** |
| Realizados para otros organismos o delegaciones | 715 | 739 | 721 | 618 |
| **SUMA CONTROLES REALIZADOS PARA CANAL Y TERCEROS** | **1.703.055** | **2.016.784** | **2.244.183** | **3.119.354** |

**RESUMEN ANUAL DE LAS MUESTRAS ANALIZADAS (NÚMERO)**

| Tipo de análisis | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Agua en origen/cruda y antes de la distribución | 476.719 | 483.958 | 533.511 | 572.274 |
| Red de distribución | 370.485 | 358.463 | 362.608 | 371.490 |
| Vigilancia automática | 10.981.881 | 12.105.354 | 13.965.135 | 19.082.358 |
| Aguas depuradas | 59.902 | 63.304 | 78.888 | 74.071 |
| Aguas regeneradas | 34.066 | 48.538 | 51.362 | 49.311 |
| Estudios en Alcantarillado | 8.494 | 5.498 | 4.986 | 6.441 |
| Vertidos | 1.399 | 1.554 | 1.943 | 2.897 |
| Inspecciones de organismos oficiales | 4.064 | 5.027 | 4.996 | 4.890 |
| Virus | 180 | 172 | 184 | 172 |
| Lodos de EDAR | 1.086 | 1.680 | 11.077 | 10.188 |
| Otros | 7.759 | 10.315 | 2.382 | 2.327 |
| **SUMA DE CONTROLES REALIZADOS PARA CANAL** | **11.946.035** | **13.083.863** | **15.017.072** | **20.186.150** |
| Realizados para otros organismos o delegaciones | 16.165 | 16.388 | 14.860 | 14.662 |
| **SUMA DE CONTROLES REALIZADOS PARA CANAL Y TERCEROS** | **11.962.200** | **13.100.251** | **15.031.932** | **20.200.812** |

## MAGNITUDES DE SANEAMIENTO EFICIENTE

### GESTIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO*

| Limpieza e Inspección | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Limpieza de imbornales (número) | 592.009 | 524.051 | 575.825 |
| Red sobre la que se ha actuado en limpieza preventiva (%) | 58,97 | 56,26 | 82,363 |
| Limpieza de red tubular (kilómetros) | 3.213 | 3.420 | 3.332 |
| **Longitud de red inspeccionada (kilómetros)** | **5.448** | **6.078** | **4.046** |
| Inspección de red tubular (kilómetros) | 3.177 | 2.931 | 3.462 |
| Inspección de red mediante pértiga (kilómetros) | 1.740 | 2.616 | 0 |
| Inspección de la red visitable (kilómetros) | 531 | 531 | 584 |

GESTIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO*

| Renovación de redes de saneamiento (kilómetros) | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|
| **Renovación por tecnología sin apertura de zanja** | **2,39** | **6,70** | **7,25** |
| Rehabilitación mediante manga continua | 1,99 | 6,48 | 7,17 |
| Otros | 0,41 | 0,22 | 0,09 |
| **Galería visitable** | **2,83** | **5,13** | **1,98** |
| Rehabilitación de galería visitable | 0,27 | 0,65 | 0,18 |
| Construcción de galería visitable | 2,56 | 4,48 | 1,80 |
| **Renovación de red por zanja** | **11,05** | **15,85** | **18,83** |
| Hormigón | 0,71 | 0,44 | 0,63 |
| PVC | 9,11 | 13,05 | 17,04 |
| Gres | - | - | - |
| Plástico reforzado con fibra de vidrio | 1,19 | 2,32 | 1,16 |
| Otros materiales | 0,04 | 0,04 | - |
| **SUMA DE KILÓMETROS RENOVADOS** | **16,27** | **27,68** | **28,06** |

(*) Los datos de 2019 no están disponibles.

## DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

### INFORMACIÓN TÉCNICA BÁSICA

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Número de EDAR en servicio gestionadas por la empresa | 157 | 157 | 157 | 157 |
| Número de plantas basadas en tecnologías blandas (lagunajes, filtros verdes, biodiscos…) | 11 | 7 | 7 | 7 |
| Volumen total de agua depurada y vertida a cauce | 474,86 | 442,73 | 489,24 | 444,25 |
| Volumen depurado respecto a volumen derivado para el consumo (%) | 96,62 % | 87,95 % | 101,95 % | 88,66 % |
| Agua regenerada para reutilización respecto a volumen derivado para el consumo (%) | 2,52 % | 3,15 % | 2,52 % | 3,17 % |
| Agua regenerada vertida a cauce sobre el total de los vertidos depurados (%) | ND | 24,25% | 23,02% | 23,81 % |
| Capacidad de tratamiento (millones de hab. equivalentes) | 17,57 | 17,64 | 17,14 | 16.678,61 |
| Caudal de diseño ($hm^3$ diarios) | 3,23 | 3,21 | 2,97 | 2,39 |
| Porcentaje de aguas residuales depuradas vertidas a cauce fluvial | 97,50 % | 96,54 % | 97,59 % | 96,56 |
| Porcentaje de aguas residuales depuradas regeneradas para reutilización | 2,50 % | 3,46 % | 2,41 % | 3,44 % |

| CONTAMINACIÓN ELIMINADA Y RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Volumen de agua de entrada en las EDAR ($hm^3$) | 541,161 | 458,22 | 562,74 | 493,25 |
| DBO5 influente (toneladas) | 163.972 | 148.856 | 169.947 | 149.948 |
| DQO influente (toneladas) | 312.791 | 294.497 | 327.514 | 311.240 |
| Nitrógeno influente (toneladas) | 31.409 | 28.646 | 34.631 | 32.362 |
| Fósforo influente (toneladas) | 4.042 | 3.813 | 4.485 | 4.232 |
| Sólidos en suspensión del agua de entrada (mg/l) | 265 | 294 | 274 | 290 |
| **Calidad media del agua depurada** | | | | |
| Volumen de agua de salida ($hm^3$) vertida a cauce | 474,86 | 443,54 | 489,113 | 444,95 |
| DBO5 efluente (toneladas) | 4.385 | 3.992 | 4.402 | 3.560 |
| DQO efluente (toneladas) | 20.465 | 19.959 | 20.054 | 18.243 |
| Nitrógeno efluente (toneladas) | 12.099 | 11.381 | 11.651 | 11.070 |
| Fósforo (toneladas) | 351 | 328 | 342 | 329 |
| Sólidos en suspensión del agua de salida (mg/l) | 11 | 11 | 10 | 10 |

| CONTAMINACIÓN ELIMINADA Y RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| **Carga contaminante eliminada** | | | | |
| DBO5 de la carga contaminante eliminada (toneladas) | 159.586 | 144.864 | 165.545 | 146.388 |
| Sólidos en suspensión (toneladas) | 138.047 | 130.194 | 149.299 | 138.593 |
| Grado depuración (%) | 97,33 % | 97,32 % | 97,41 % | 97,63 % |
| **Rendimiento de la depuración (%)** | | | | |
| DBO5 | 97,33 % | 97,32 % | 97,41 % | 97,63 % |
| Sólidos en suspensión | 95,85 % | 96,26 % | 96,35 % | 96,55 % |
| DQO | 92,73 % | 92,98 % | 92,96 % | 93,50 % |
| Fósforo | 91,32 % | 91,39 % | 92,37 % | 92,22 % |
| Nitrógeno | 61,48 % | 60,27 % | 66,36 % | 65,79 % |

## MAGNITUDES EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### ESTADÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST

| Estructura documental de sistemas gestión de calidad, medio ambiente y SST | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Número de documentos vigentes | 597 | 598 | 570 | 542 |
| Número de documentos modificados | 101 | 106 | 69 | 123 |
| **Unidades auditadas en las auditorías internas realizadas** | | | | |
| Direcciones | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirecciones | 14 | 6 | 7 | 13 |
| Áreas | 31 | 17 | 15 | 25 |
| **SUMA** | **46** | **23** | **22** | **38** |

## MAGNITUDES EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### ESTADÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST

| Estructura documental de sistemas gestión de calidad, medio ambiente y SST | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo de instalaciones auditadas en las auditorías internas** | | | | |
| Campo de pozos | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Presas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Estación elevadora de agua potable | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Estación de tratamiento de agua potable | 3 | 9 | 5 | 6 |
| Estación depuradora de aguas residuales | 6 | 9 | 5 | 7 |
| Laboratorio | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Oficinas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 8 | 0 | 7 | 11 |
| **SUMA** | **21** | **18** | **25** | **30** |
| **Resultados de las auditorías internas realizadas** | | | | |
| Desviaciones | 15 | 2 | 3 | 9 |
| Observaciones | 54 | 26 | 56 | 45 |
| Oportunidades de mejora | 86 | 33 | 50 | 83 |

## MAGNITUDES EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A ACTIVIDADES MEDIOAMBIENTALES DE CARÁCTER VOLUNTARIO (EN EUROS)

| Gastos Netos (descontando ingresos por venta de energía y tarifa de reutilización) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Secado térmico de lodos de EDAR | 1.365.002 | 787.189 | 4.249.473 | 11.878.064 |
| Reutilización | 770.992 | 809.156 | 511.101 | -1.059.014 |
| Mantenimiento de áreas verdes y repoblación forestal | 1.882.552 | 1.728.699 | 2.347.767 | 2.298.409 |
| Gastos realizados en programas de educación ambiental* | 229.441 | 179.916 | 208.550 | 200.749 |
| Utilización de los tratamientos terciarios en EDAR para vertido a cauce | - | 1.239.734 | 1.300.000 | 1.220.974 |
| Otros gastos medioambientales voluntarios | 181.088 | 181.590 | 226.618 | 72.569 |
| **SUMA** | **4.429.076** | **4.926.283** | **8.843.510** | **14.611.751** |

*(*) El gasto en educación ambiental (Canal Educa) forma parte de la aportación de la empresa a su fundación.*

| Inversiones | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Reutilización | 12.248.897 | 9.719.932 | 5.971.006 | 2.396.446 |

| GASTOS E INVERSIONES TOTALES DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL (EN EUROS) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Gastos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Depuración de aguas residuales | 141.727.562 | 143.762.489 | 149.141.799 | 156.645.071 |
| Alcantarillado | 66.178.651 | 67.185.287 | 68.033.751 | 71.362.121 |
| Reutilización | 6.753.453 | 7.202.380 | 7.841.878 | 8.381.471 |
| Otros (zonas verdes, gestión de residuos) | 2.151.145 | 1.863.708 | 2.355.981 | 2.304.614 |
| **SUMA** | **216.810.811** | **220.013.864** | **227.373.409** | **238.693.277** |

| **Inversiones** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
|---|---|---|---|---|
| Depuración de aguas residuales | 13.581.372 | 13.559.330 | 11.442.133 | 8.252.705 |
| Alcantarillado | 952.599 | 1.327.169 | 867.542 | 1.034.746 |
| Reutilización | 12.248.897 | 9.719.932 | 5.971.006 | 2.396.446 |
| Instalaciones de generación de energía renovables | 3.469.130 | 2.187.392 | 164.679 | 447.967 |
| **SUMA** | **30.251.998** | **26.793.823** | **18.445.360** | **12.131.864** |

CONSUMO DE REACTIVOS EN ETAP Y EDAR (TONELADAS ANUALES)

| Consumo de reactivos en las estaciones de tratamiento de agua potable | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Cloro | 2.055 | 1.868 | 1.979 | 1.865 |
| Sulfato alúmina | 13.945 | 16.827 | 12.377 | 13.011 |
| Hidróxido cálcico | 2.375 | 2.981 | 3.540 | 3.428 |
| Policloruro alúmina | 1.342 | 1.084 | 1.384 | 1.753 |
| Carbón activo polvo | 161 | 81 | 98 | 64 |
| Hipoclorito sódico | 2.453 | 3.081 | 1.945 | 2.230 |
| Otros reactivos (10 tipos) | 5.038 | 5.805 | 5.029 | 5.353 |
| **Total de reactivos consumidos en ETAP** | **27.369** | **31.727** | **26.352** | **27.704** |
| **Consumo de reactivos en las estaciones depuradoras de aguas residuales** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Cloruro férrico | 36.801 | 35.899 | 32.457 | 32.425 |
| Polielectrolito | 996 | 1.050 | 1.045 | 1.151 |
| Cal | 171 | 175 | 0 | 0 |
| **Total de reactivos consumidos en EDAR** | **37.967** | **37.124** | **33.502** | **33.576** |
| **SUMA DE REACTIVOS** | **68.486** | **64.493** | **59.855** | **61.280** |

ESTADÍSTICAS DE CONSUMO DE PAPEL (KILOGRAMOS ANUALES)

| Consumo papel en actividades administrativas y de gestión | 2018 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Papel blanco | 9.670 | 9.127 | 9.093 | 8.731 |
| Papel reciclado | 17.317 | 16.586 | 13.894 | 13.238 |
| **Consumo total** | **26.986** | **25.712** | **22.987** | **21.969** |
| **Consumo papel en actividades comerciales** | **2018** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Sobres | 213 | 291 | 327 | 148 |
| Papel blanco | 1.973 | 5.538 | 2.773 | 3.170 |
| Papel reciclado | 2.953 | 1.922 | 1.425 | 1.150 |
| **Consumo total** | **5.139** | **7.751** | **4.525** | **4.468** |
| **SUMA DEL CONSUMO DE PAPEL** | **32.126** | **33.463** | **27.152** | **27.438** |

## CONSUMOS DE ENERGÍA

| Consumo de energía eléctrica en kWh anuales | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Consumo de energía eléctrica comprada a la red | 299.605.401 | 365.004.117 | 329.330.642 | 341.533.342 |
| Consumo de energía hidroeléctrica generada por Hidráulica Santillana | 18.978.168 | 18.455.988 | 20.572.311 | 18.858.631 |
| Consumo de energía eléctrica generada a partir de Biogás de EDAR | 90.281.621 | 93.325.383 | 96.262.018 | 99.252.645 |
| Autoconsumo de energía eléctrica en tratamiento de lodos de Loeches | 9.152.761 | 9.709.979 | 12.315.597 | 10.552.054 |
| Autoconsumo de energía eléctrica de microturbinas red de abastecimiento, salto de agua EDAR e instalaciones solar fotovoltaicas | 1.279.606 | 602.191 | 637.932 | 368.837 |
| **SUMA CONSUMOS ELÉCTRICOS** | **419.297.557** | **487.097.658** | **459.118.500** | **470.565.509** |
| **Consumo de combustibles** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Gas natural en secado térmico lodos de Loeches y EDAR Sur (kWh PCS/año) | 180.862.708 | 198.893.397 | 337.517.562 | 529.376.168 |
| Gas natural en calderas de edificios (en $m^3$/año) | 121.536 | 127.000 | 95.500 | 75.023 |
| Gasóleo en caderas de edificios (en litros/año) | 123.155 | 135.000 | 144.000 | 108.389 |
| Gasóleo en vehículos y maquinaria (en litros/año) | 669.436 | 647.299 | 625.710 | 588.672 |
| Gasolina en vehículos (en litros/año) | 22.638 | 22.032 | 48.731 | 78.156 |
| Gasóleo en procesos (en litros/año) | 42.820 | 18.825 | 21.876 | 17.833 |
| Biogás de EDAR ($m^3$) | 15.744.763 | 16.167.352 | 17.011.369 | 54.470.229 |

RESUMEN DE CONSUMOS SEGÚN EL ORIGEN EN GIGAJULIOS

| Origen | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Consumo de la red | 1.078.579 | 1.314.015 | 1.185.590 | 1.229.520 |
| Consumo de Hidráulica Santillana (solo Canal España) | 68.321 | 66.442 | 74.060 | 67.891 |
| Microturbinas red | 4.607 | 2.168 | 2.297 | 1.328 |
| **Consumo total de energía eléctrica** | **1.151.507** | **1.382.624** | **1.261.947** | **1.298.739** |
| Consumo de gasóleo en vehículos y maquinaria de la empresa | 24.148 | 23.350 | 22.571 | 21.235 |
| Consumo de gasolina en vehículos | 758 | 738 | 1.632 | 2.617 |
| Gas natural en calderas de edificios | 4.741 | 4.954 | 3.529 | 2.772 |
| Gasóleo en caderas de edificios | 4.803 | 5.265 | 5.616 | 4.227 |
| Consumo de gasóleo en procesos | 1.670 | 734 | 853 | 695 |
| Gas natural secado térmico lodos UTL Loeches y EDAR Sur | 603.030 | 663.148 | 1.065.921 | 1.671.833 |
| Biogás de EDAR ($m^3$) | 597.986 | 614.036 | 646.092 | 2.068.779 |
| **Consumo total de combustibles fósiles** | **1.237.136** | **1.312.224** | **1.746.213** | **3.772.159** |
| **CONSUMO TOTAL DE ENERGIA** | **2.388.644** | **2.694.849** | **3.008.160** | **5.070.898** |

| CONSUMOS ESPECÍFICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Consumo específico de energía eléctrica en abastecimiento (en kWh/$m^3$ de agua derivada para el consumo) | 0,253 | 0,370 | 0,313 | 0,291 |
| Consumo específico de energía eléctrica en saneamiento y reutilización (en kWh/$m^3$ de agua depurada y regenerada) * | 0,542 | 0,618 | 0,585 | 0,625 |
| Consumo específico total de energía eléctrica (en kWh/$m^3$ de agua gestionada) ** | 0,419 | 0,503 | 0,468 | 0,489 |

** incluye alcantarillado, depuración, reutilización y gestión de lodos de EDAR.*
*** agua gestionada = agua derivada para el consumo + agua tratada en EDAR + agua regenerada.*

| CONSUMO INTERNO DE AGUA (EN METROS CÚBICOS ANUALES) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Fuentes de consumo interno de agua** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Purgas de red | 2.183.697 | 1.626.137 | 1.064.469 | 1.221.221 |
| Dependencias de Canal de Isabel II | 1.969.999 | 2.289.275 | 2.189.230 | 2.916.927 |
| Puesta en servicio de instalaciones existentes | 454.244 | 74.092 | 2.039 | 0 |
| Puesta en servicio de nuevas instalaciones | 198.622 | 77.509 | 4.021 | 0 |
| Limpieza de depósitos | 80.058 | 151.217 | 184.322 | 650.200 |
| Limpieza de nuevas infraestructuras de regulación | 45.855 | 0 | 6.098 | 18.946 |
| Agua consumida en procesos de tratamiento | 41.756 | 250.645 | 120.122 | 92.426 |
| Limpieza nuevas tuberías de renovación de red | 35.653 | 12.366 | 26.993 | 26.911 |
| Retranqueos de tuberías | 7.601 | 84.661 | 0 | 0 |
| Limpieza de tuberías PCT | 4.180 | 2.833 | 0 | 9.705 |
| **SUMA DEL CONSUMO INTERNO DE CANAL** | **5.021.665** | **4.568.735** | **3.597.294** | **4.936.336** |

| EMISIONES A LA ATMÓSFERA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| **Emisiones directas procedentes de las instalaciones de combustión existentes** | | | | | |
| Calderas de calentamiento de fangos, cogeneración UTL Loeches y antorchas, Calderas de gas natural y Calderas de Gasóleo de edificios | $CO_2$ (t/año) | 65.927 | 70.271 | 97.322 | 201.763 |
| | CH4 (t/año) | 1,77 | 1,88 | 3,64 | 47,96 |
| | N2O (t/año) | 3,01 | 3,18 | 2,56 | 4,06 |
| | NOx (t/año) | 166,24 | 178,84 | 170,17 | 374,19 |
| | SO2 (t/año) | 3,00 | 3,16 | 3,20 | 4,41 |
| | CO (t/año) | 21,45 | 22,94 | 30,23 | 282,23 |
| | COVNM (t/año) | 0,08 | 0,07 | 0,07 | 0,04 |
| **Emisiones directas procesos de compostaje de lodos** | | | | | |
| Compostaje de lodos de EDAR | CH4 (t/año) | 75,71 | 54,18 | 66,45 | 59,96 |
| | N2O (t/año) | 5,68 | 4,06 | 4,98 | 4,50 |
| **Emisiones directas de fuentes móviles (gasóleo, gasolina de vehículos y procesos)** | | | | | |
| Gases de escape de vehículos y maquinaria | $CO_2$ (t/año) | 1.803,75 | 1.744,44 | 1.751,47 | 1.724,60 |
| | CH4 (t/año) | 0,08 | 0,07 | 0,10 | 0,12 |
| | N2O (t/año) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | NOx (t/año) | 9,45 | 9,14 | 9,05 | 8,78 |
| | SO2 (t/año) | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,05 |
| | CO (t/año) | 5,97 | 5,78 | 7,15 | 8,56 |
| | COVNM (t/año) | 1,10 | 1,07 | 1,31 | 1,55 |

| ESTADÍSTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Centros productores de residuos y puntos de agrupamiento de residuos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de centros productores de residuos (peligrosos o no peligrosos) | 343 | 347 | 350 | 352 |
| Número de centros declarados y autorizados como productores de residuos peligrosos | 184 | 186 | 186 | 186 |
| Número de puntos de agrupamiento de residuos | 17 | 18 | 18 | 18 |
| Número de instalaciones adscritas (instalaciones sin personal) | 413 | 443 | 443 | 443 |

| RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS (EN KILOGRAMOS ANUALES) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo de residuos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Residuos de tóner de impresión | 1.068 | 1.641 | 1.596 | 1.425 |
| Residuos de construcción y demolición (Escombros) | 465.350 | 337.840 | 377.160 | 289.010 |
| Papel y cartón | 75.656 | 82.184 | 79.132 | 78.418 |
| Vidrio | 760 | 1.420 | 1.220 | 4.560 |
| Madera que no contiene sustancias peligrosas | 53.470 | 59.790 | 70.040 | 95.480 |
| Plásticos y caucho | 45.922 | 73.940 | 114.680 | 101.140 |
| Metales | 177.156 | 143.170 | 201.740 | 216.940 |
| Residuos de poda de parques y jardines | 405.155 | 344.320 | 493.637 | 476.760 |
| Residuos biodegradables de cocinas, aceites y grasas comestibles | 80 | 120 | 120 | 127 |
| Equipos eléctricos y electrónicos desechados | 7.044 | 4.270 | 9.580 | 8.350 |
| Mezcla de residuos urbanos (incluye RSU) | 106.682 | 83.113 | 66.204 | 54.263 |
| Arenas de filtrado de agua potable | 514.610 | 258.900 | 72.228 | 165.760 |
| Residuos líquidos acuosos | 35.800 | 598.920 | 11.540 | 10.980 |
| Residuos de pretratamiento de las EDAR y EBAR | 30.197.609 | 28.433.180 | 34.034.399 | 30.302.910 |
| Otros residuos no peligrosos | 12.858 | 14.018 | 96.045 | 357.950 |
| **SUMA** | **32.099.220** | **30.436.826** | **35.629.321** | **32.164.073** |

| RESIDUOS PELIGROSOS Y BIOSANITARIOS (EN KILOGRAMOS ANUALES) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo de residuos peligrosos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Ácidos, bases y sales procedentes del tratamiento del agua | 30.676 | 14.727 | 14.345 | 34.764 |
| Disolventes halogenados y no halogenados | 1.903 | 1.707 | 2.022 | 1.376 |
| Residuos de mantenimiento de equipos e instalaciones de tratamiento de aguas | 6.763 | 6.765 | 16.243 | 17.758 |
| Residuos de aceites de motor y lubricantes | 81.448 | 54.796 | 73.888 | 153.897 |
| Envases contienen/han contenido restos de sustancias peligrosas | 51.984 | 33.897 | 32.495 | 43.127 |
| Equipos eléctricos y electrónicos desechados | 1.260 | 69 | 452 | 3.009 |
| Residuos líquidos y/reactivos caducados de laboratorios de análisis aguas | 86.272 | 106.659 | 91.490 | 101.397 |
| Baterías, pilas y acumuladores que contienen sustancias peligrosas | 7.801 | 1.488 | 4.159 | 2.175 |
| Residuos biosanitarios | 978 | 622 | 714 | 1.083 |
| Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio | 1.798 | 1.011 | 1.173 | 3.804 |
| Varios residuos agrupados | 3.969 | 4.243 | 1.501 | 1.354 |
| **SUMA RESIDUOS PELIGROSOS** | **274.851** | **225.983** | **238.482** | **363.742** |

**GESTIÓN DE FANGOS DE LAS ETAP Y LODOS DE LAS EDAR (TONELADAS ANUALES)**

| Lodos generados en EDAR* | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Lodos producidos | 186.839 | 188.445 | 218.774 | 425.576 |
| Materia seca | 43.305 | 41.837 | 52.052 | 96.440 |

**Se incluyen los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid solo desde octubre de 2018 a diciembre de 2019. Con anterioridad el secado de los lodos generados en estas instalaciones quedaba fuera de la Encomienda de Gestión con el Ayuntamiento de Madrid.*

| Fangos generados en ETAP | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Fangos generados | 26.636 | 30.792 | 24.553 | 30.092 |
| Materia seca | 4.663 | 4.599 | 3.665 | 4.514 |

**DESTINO EN PORCENTAJE DE LOS LODOS GENERADOS EN EDAR**

| Destino | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Vertedero | 0,46 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| Valorización cerámica | 1,46 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,04 % |
| Aplicación agrícola | 67,42 % | 67,45 % | 52,99 % | 66,63 % |
| Compostaje | 10,13 % | 7,48 % | 7,59 % | 3,52 % |
| Secado térmico | 20,53 % | 25,07 % | 39,42 % | 29,84 % |

**DESTINO EN PORCENTAJE DE LOS FANGOS GENERADOS EN ETAP**

| Destino | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Vertedero | 6,28 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| Aplicación agrícola tras tratamiento | 93,72 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |

**CONTROLES DE RUIDO**

| Resultados del programa de control de los niveles de ruido | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Número de instalaciones controladas | 234 | 211 | 268 | 207 |
| Porcentaje de cumplimiento | 97,93 % | 98,93 % | 99,63 % | 97,70 % |

**EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TONELADAS DE $CO_2$ EQUIVALENTE)**

| Fuentes de emisión | | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Emisiones directas dentro del límite organizacional (Alcance 1) | Depuración de agua tratada por vía aerobia | 6.198 | 6.275 | 6.350 |
| | Emisiones fugitivas y de combustión de la línea de biogás-EDAR | 1.509 | 1.527 | 1.358 |
| | Compostaje de los lodos de EDAR | 557 | 752 | 646 |
| | Consumo de gas natural en la cogeneración UTL Loeches | 41.152 | 50.447 | 40.239 |
| | Consumo de gas natural en Secado Sur | - | 18.831 | 67.728 |
| | Consumo de gas natural en calderas de edificios | 279 | 227 | 177 |
| | Consumo de Gasóleo C en caldera y grupos electrógenos | 443 | 477 | 363 |
| | Consumo de combustible en fuentes móviesl y maquinaria | 1.710 | 1.715 | 1.686 |
| | Sistemas de climatización/refrigeración | 236 | 176 | 213 |
| Emisiones Indirectas asociadas al consumo de electricidad (Alcance 2) | Consumo de energía eléctrica | 126.221 | - | - |

| EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TONELADAS DE $CO_2$ EQUIVALENTE) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Fuentes de emisión** | | **2017** | **2018** | **2019** |
| Emisiones indirectas de suministros, servicios y otras actividades (Alcance 3) | Desplazamientos in itinere de los empleados | 2.761 | 2.970 | 3.183 |
| | Transporte de residuos de desarenado en EDAR y ETAP | 134 | 159 | 142 |
| | Transporte de lodos de EDAR y ETAP | 312 | 283 | 530 |
| | Uso agrícola de los lodos de EDAR y ETAP, realizado por terceros | 10.479 | 9.486 | 24.732 |
| | Consumo de reactivos en el abastecimiento y saneamiento | 46.282 | 42.655 | 51.589 |
| | Consumo de agua de red | 735 | 703 | 1.585 |
| | Consumo de papel | 226 | 218 | 204 |
| **SUMA ALCANCE 1** | | **52.085** | **80.427** | **118.761** |
| **SUMA ALCANCE 2** | | **126.221** | **0** | **0** |
| **SUMA ALCANCE 3** | | **60.929** | **56.473** | **81.965** |
| **TOTAL EMISIONES GEI** | | **239.235** | **136.900** | **200.726** |
| Agua gestionada ($m^3$) | | 966.027.254 | 981.504.761 | 961.903.756 |
| Emisiones específicas kg de $CO_2$eq. por $m^3$ | | 0,248 | 0,139 | 0,209 |

ESTADÍSTICAS DE PRODUCCIÓN Y DESTINO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA (GWH ANUALES)

| | Energía generada | | | Autoconsumida por Canal | | | Cedida a la red eléctrica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fuentes de generación** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Hidroeléctrica (Hidráulica Santillana) | 69,14 | 89,04 | 80,53 | 20,01 | 20,57 | 18,86 | 49,13 | 66,65 | 60,14 |
| Cogeneración (UTL Loeches y secado EDAR SUR) | 79,63 | 126,28 | 183,81 | 9,71 | 12,32 | 99,25 | 69,92 | 113,96 | 173,26 |
| Biogás EDAR | 93,33 | 96,26 | 99,25 | 93,33 | 96,26 | 99,25 | - | - | - |
| Microturbinas abastecimiento | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | - | - | - |
| Microturbinas EDAR | 0,58 | 0,61 | 0,35 | 0,58 | 0,61 | 0,35 | - | - | - |
| Fotovoltaica EDAR | 0,03 | 0,03 | 0,02 | 0,03 | 0,03 | 0,02 | - | - | - |
| **SUMA** | **242,70** | **312,22** | **363,96** | **123,65** | **129,79** | **217,73** | **119,05** | **180,62** | **233,40** |

**PARQUE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DE CANAL DE ISABEL II**

| Sociedad | Instalación | Potencia Instalada (kW) | Producción 2019 (MWh) |
|---|---|---|---|
| Hidráulica Santillana | Central hidroeléctrica de PINILLA | 2.320 | 4.693 |
| | Central hidroeléctrica de RIOSEQUILLO | 7.200 | 10.164 |
| | Central hidroeléctrica de PUENTES VIEJAS | 7.200 | 15.543 |
| | Central hidroeléctrica de EL VILLAR | 5.680 | 10.012 |
| | Central hidroeléctrica de EL ATAZAR | 8.640 | 29.360 |
| | Central hidroeléctrica de TORRELAGUNA | 1.700 | 5.954 |
| | Central hidroeléctrica de PEDREZUELA | 800 | 1.234 |
| | Central hidroeléctrica de NAVALLAR | 1.310 | 3.566 |
| | Central hidroeléctrica de VALMAYOR | 672 | - |
| | **TOTAL CENTRALES HIDROELÉCTRICAS** | **35.522** | **80.525** |

PARQUE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DE CANAL DE ISABEL II

| Sociedad | Instalación | Potencia Instalada (kW) | Producción 2019 (MWh) |
|---|---|---|---|
| Canal de Isabel II | Cogeneración UTL Loeches - Motor 1 | 6.633 | 10.412 |
| | Cogeneración UTL Loeches - Motor 2 | 6.633 | 34.165 |
| | Cogeneración UTL Loeches - Motor 3 | 6.633 | 34.413 |
| | **TOTAL COGENERACIÓN UTL LOECHES** | **19.900** | **78.990** |
| **Canal de Isabel II (titular instalaciones Ayto. Madrid)** | **Cogeneración secado térmico de lodos EDAR Sur** | **24.800** | **104.822** |
| **TOTAL COGENERACIÓN PLANTAS DE SECADO TÉRMICO DE LODOS DE EDAR** | | **44.700** | **183.812** |
| **Canal de Isabel II (titular de las instalaciones Ayuntamiento de Madrid)** | Motores biogás EDAR Viveros de la Villa | 1.716 | 7.571 |
| | Motores biogás EDAR La China | 2.906 | 12.963 |
| | Motores y turbina biogás EDAR La Gavia | 2.019 | 6.965 |
| | Motores biogás EDAR Butarque | 2.896 | 13.970 |
| | Motores y turbinas biogás EDAR Sur | 7.103 | 25.329 |
| | Motores biogás EDAR Sur Oriental | 616 | 1.656 |
| | Motores biogás EDAR Valdebebas | 690 | 2.984 |
| | Motores biogás EDAR Las Rejas | 1.328 | 6.339 |
| | **SUMA MOTORES EDAR AYUNTAMIENTO DE MADRID** | **19.274** | **77.777** |

**PARQUE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DE CANAL DE ISABEL II**

| Sociedad | Instalación | Potencia Instalada (kW) | Producción 2019 (MWh) |
|---|---|---|---|
| Canal de Isabel II (en instalaciones propias) | Motores biogás EDAR Arroyo Culebro CMA | 1.320 | 6.007 |
| | Motores biogás EDAR Arroyo Culebro CB | 2.856 | 5.945 |
| | Motores biogás EDAR Arroyo del Soto | 1.080 | 3.723 |
| | Motores biogás EDAR Alcalá Oeste | 808 | 2.793 |
| | Motores biogás EDAR Torrejón de Ardoz | 404 | 2.395 |
| | Turbina biogás EDAR Soto Gutiérrez | 65 | 371 |
| | Turbinas biogás EDAR Arroyo Quiñones | 130 | 117 |
| | Turbina biogás EDAR Boadilla | 65 | 124 |
| | **SUMA MOTORES EDAR CANAL DE ISABEL II** | **6.728** | **21.476** |
| **TOTAL MOTORES EN EDAR** | | **26.002** | **99.253** |

PARQUE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DE CANAL DE ISABEL II

| Sociedad | Instalación | Potencia Instalada (kW) | Producción 2019 (MWh) |
|---|---|---|---|
| Canal de Isabel II | Microturbina 1 Majadahonda | 100 | - |
| | Microturbina 2 Majadahonda | 110 | - |
| | Microturbina 3 Majadahonda | 110 | - |
| | Microturbina ETAP de Griñón | 100 | - |
| | Microturbina Embalse de La Jarosa | 90 | - |
| | Microturbinas Embalse de Navacerrada 1 | 55 | - |
| | Microturbinas Embalse de Navacerrada 2 | 55 | - |
| | Microturbina Embalse de Riosequillo | 150 | - |
| | Microturbina Plaza de Castilla | 60 | - |
| | SUMA MICROTURBINAS ABASTECIMIENTO | 830 | - |
| | Microturbina 1 EDAR Sur | 90 | 176 |
| | Microturbina 2 EDAR Sur | 90 | 176 |
| | Microturbina EDAR La Gavia | 75 | - |
| | SUMA MICROTURBINAS DEPURACIÓN | 255 | 353 |
| **TOTAL MICROTURBINAS** | | **1.085** | **353** |

PARQUE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DE CANAL DE ISABEL II

| Sociedad | Instalación | Potencia Instalada (kW) | Producción 2019 (MWh) |
|---|---|---|---|
| Canal de Isabel II | Solar fotovoltaica EDAR La Estación | 110 | 2 |
| | Solar fotovoltaica EDAR Valdemaqueda | 220 | 14 |
| | **TOTAL FOTOVOLTAICA** | **330** | **16** |
| **TOTAL Canal de Isabel II + Hidráulica Santillana** | | **107.639** | **363.959** |

| EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO REGIONAL DE EMBALSES Y HUMEDALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID | | |
|---|---|---|
| **EMBALSE** | **TÉRMINOS MUNICIPALES** | **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**<br>**Otras protecciones relevantes** |
| **Pinilla** | Lozoya, Pinilla del Valle | LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte<br>Zona Periférica de Protección del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama<br>Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |
| **Riosequillo** | Buitrago de Lozoya, Gargantilla del Lozoya y Garganta de los Montes | LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte<br>Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |
| **Puentes Viejas** | Piñuécar, Puentes Viejas, Buitrago de Lozoya, Madarcos y Gascones | LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte<br>Incluido parcialmente en Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |
| **El Villar** | Puentes Viejas, Robledillo de la Jara y Berzosa de Lozoya | LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte |
| **El Atazar** | El Berrueco, Robledillo de la Jara, El Atazar, Cervera de Buitrago, Puentes Viejas y Patones | LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte |
| **Pedrezuela** | Guadalix de la Sierra, Pedrezuela y Venturada | LIC Cuenca del río Guadalix |
| **Santillana** | Manzanares El Real y Soto del Real | Parque Regional Cuenca Alta del Manzanares<br>LIC Cuenca del río Manzanares |
| **Navacerrada** | Navacerrada, Becerril de la Sierra y Collado Mediano | Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |
| **La Jarosa** | Guadarrama | Incluido parcialmente en LIC Cuenca río Guadarrama<br>Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |
| **Valmayor** | El Escorial, Valdemorillo, Colmenarejo y Galapagar | Parque Regional Curso Medio del Río Guadarrama y su Entorno<br>Incluido parcialmente en Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama |

| ESTADÍSTICAS DE ÁREAS VERDES DE CANAL DE ISABEL II | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Actuaciones de restauración desarrolladas en hábitats naturales** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Plantaciones arbóreas realizadas (número de unidades) | 3.629 | 0 | 300 | 674 |
| Plantaciones arbustivas realizadas (número de unidades) | 259 | 0 | 0 | 323 |

| **Actuaciones realizadas para el mantenimiento del patrimonio vegetal** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
|---|---|---|---|---|
| Conservación y mejora de las superficies anejas a instalaciones del Canal de Isabel II, superficie de actuación (en hectáreas) | 425 | 433 | 447 | 448 |
| Reforestación (número de unidades) Incluidas nuevas plantaciones y jardinería | 18.358 | 14.360 | 29.953 | 8.453 |
| Desbroce y acondicionamiento de superficies (en hectáreas) | 520 | 378 | 374 | 301 |
| Tratamientos fitosanitarios en masas de vegetación (superficie tratada en hectáreas) | 377 | 264 | 385 | 227 |

| VERTIDOS DESDE EMBALSES EFECTUADOS PARA MANTENER EL CAUDAL ECOLÓGICO DE LOS RÍOS Y POR OTRAS CAUSAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vertidos ambientales realizados** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Vertidos ambientales realizados a los ríos (en $hm^3$/año) | 75,60 | 76,66 | 69,97 | 68,88 |

| **Vertidos de explotación realizados** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
|---|---|---|---|---|
| Vertidos (en $hm^3$/año) | 101,97 | 51,83 | 72,78 | 38,99 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Ajalvir | 4.712 | 4.712 | 4.712 | 4.712 | 4.712 |
| Alameda del Valle | 200 | - | - | - | 200 |
| Alcalá de Henares | 195.649 | - | - | - | 195.649 |
| Alcobendas | 117.040 | 117.040 | 117.040 | 117.040 | 117.040 |
| Alcorcón | 170.514 | 170.514 | 170.514 | 170.514 | 170.514 |
| Aldea del Fresno | 2.838 | - | - | - | 2.838 |
| Algete | 20.611 | 20.611 | 20.611 | 20.611 | 20.611 |
| Alpedrete | 14.575 | 14.575 | 14.575 | 14.575 | 14.575 |
| Ambite | 592 | 592 | 592 | 592 | 592 |
| Anchuelo | 1.271 | 1.271 | 1.271 | 1.271 | 1.271 |
| Aranjuez | 59.607 | 59.607 | 59.607 | - | 59.607 |
| Arganda del Rey | 55.389 | 55.389 | 55.389 | 55.389 | 55.389 |
| Arroyomolinos | 31.396 | 31.396 | 31.396 | 31.396 | 31.396 |
| Batres | 1.684 | 1.684 | 1.684 | - | 1.684 |
| Becerril de la Sierra | 5.714 | 2.857 | - | - | 5.714 |
| Belmonte de Tajo | 1.664 | 1.664 | 1.664 | 1.664 | 1.664 |
| Berzosa del Lozoya | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| Boadilla del Monte | 54.570 | 54.570 | 54.570 | 54.570 | 54.570 |
| Braojos | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Brea de Tajo | 524 | 524 | 524 | 524 | 524 |
| Brunete | 10.736 | 10.736 | 10.736 | 10.736 | 10.736 |
| Buitrago del Lozoya | 1.884 | 1.884 | 1.884 | 1.884 | 1.884 |
| Bustarviejo | 2.503 | 2.503 | 2.503 | 2.503 | 2.503 |
| Cabanillas de la Sierra | 756 | 756 | 756 | 756 | 756 |
| Cadalso de los Vidrios | 3.039 | 3.039 | 3.039 | 3.039 | 3.039 |
| Camarma de Esteruelas | 7.336 | 7.336 | 7.336 | - | 7.336 |
| Campo Real | 6.210 | 6.210 | 6.210 | 6.210 | 6.210 |
| Canencia | 447 | 447 | 447 | 447 | 447 |
| Carabaña | 2.010 | 2.010 | 2.010 | 2.010 | 2.010 |
| Casarrubuelos | 3.778 | 3.778 | 3.778 | 3.778 | 3.778 |
| Cenicientos | 2.033 | 2.033 | 2.033 | 2.033 | 2.033 |
| Cercedilla | 7.026 | 3.513 | - | - | 7.026 |
| Cervera de Buitrago | 150 | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Chapinería | 2.328 | 2.328 | 2.328 | 2.328 | 2.328 |
| Chinchón | 5.331 | 5.331 | 5.331 | 5.331 | 5.331 |
| Ciempozuelos | 24.592 | 24.592 | 24.592 | 24.592 | 24.592 |
| Cobeña | 7.428 | 7.428 | 7.428 | 7.428 | 7.428 |
| Collado Mediano | 6.958 | 6.958 | 6.958 | 6.958 | 6.958 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Collado Villalba | 63.679 | 63.679 | 63.679 | 63.679 | 63.679 |
| Colmenar de Oreja | 8.032 | 8.032 | 8.032 | - | 8.032 |
| Colmenar del Arroyo | 1.725 | 1.725 | 1.725 | 1.725 | 1.725 |
| Colmenar Viejo | 50.752 | 50.752 | 50.752 | - | 50.752 |
| Colmenarejo | 9.130 | 9.130 | - | - | 9.130 |
| Corpa | 713 | 713 | 713 | 713 | 713 |
| Coslada | 81.661 | 81.661 | 81.661 | - | 81.661 |
| Cubas de la Sagra | 6.413 | 6.413 | 6.413 | 6.413 | 6.413 |
| Daganzo de Arriba | 10.205 | 10.205 | 10.205 | 10.205 | 10.205 |
| El Álamo | 9.470 | 9.470 | 9.470 | 9.470 | 9.470 |
| El Atazar | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| El Berrueco | 760 | 760 | 760 | 760 | 760 |
| El Boalo | 7.508 | 7.508 | 7.508 | - | 7.508 |
| El Escorial | 16.162 | 16.162 | 16.162 | 16.162 | 16.162 |
| El Molar | 8.938 | 8.938 | 8.938 | 8.938 | 8.938 |
| El Vellón | 1.958 | 1.958 | 1.958 | 1.958 | 1.958 |
| Estremera | 1.260 | 1.260 | 1.260 | 1.260 | 1.260 |
| Fresnedillas de la Oliva | 1.572 | 1.572 | 1.572 | 1.572 | 1.572 |
| Fresno de Torote | 2.221 | 2.221 | 2.221 | - | 2.221 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Fuenlabrada | 193.700 | 193.700 | 193.700 | 193.700 | 193.700 |
| Fuente el Saz de Jarama | 6.696 | 6.696 | 6.696 | 6.696 | 6.696 |
| Fuentidueña de Tajo | 2.053 | 2.053 | 2.053 | 2.053 | 2.053 |
| Galapagar | 33.742 | 33.742 | 16.871 | - | 33.742 |
| Garganta de los Montes | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 |
| Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago | 316 | 316 | 316 | 316 | 316 |
| Gascones | 193 | 193 | 193 | 193 | 193 |
| Getafe | 183.374 | 183.374 | 183.374 | 183.374 | 183.374 |
| Griñón | 10.319 | 10.319 | 10.319 | 10.319 | 10.319 |
| Guadalix de la Sierra | 6.214 | 6.214 | 6.214 | - | 6.214 |
| Guadarrama | 16.032 | 16.032 | 16.032 | - | 16.032 |
| Horcajo de la Sierra-Aoslos | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 |
| Horcajuelo de la Sierra | 86 | 86 | 86 | 86 | 86 |
| Hoyo de Manzanares | 8.434 | 8.434 | 8.434 | - | 8.434 |
| Humanes de Madrid | 19.743 | 19.743 | 19.743 | 19.743 | 19.743 |
| La Acebeda | 84 | 84 | 84 | 84 | 84 |
| La Cabrera | 2.667 | 2.667 | 2.667 | 2.667 | 2.667 |
| La Hiruela | 58 | 58 | 58 | 58 | 58 |
| La Serna del Monte | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Las Rozas de Madrid | 95.814 | 95.814 | 95.814 | 95.814 | 95.814 |
| Leganés | 189.861 | 189.861 | 189.861 | - | 189.861 |
| Loeches | 8.791 | 8.791 | 8.791 | 8.791 | 8.791 |
| Los Molinos | 4.389 | 4.389 | 4.389 | - | 4.389 |
| Los Santos de la Humosa | 2.590 | 2.590 | 2.590 | 2.590 | 2.590 |
| Lozoya | 581 | 581 | 581 | 581 | 581 |
| Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias | 1.299 | 1.299 | 1.299 | 1.299 | 1.299 |
| Madarcos | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |
| Madrid | 3.266.126 | 3.266.126 | 3.266.126 | 3.266.126 | 3.266.126 |
| Majadahonda | 71.826 | 71.826 | 71.826 | - | 71.826 |
| Manzanares el Real | 8.840 | 8.840 | 8.840 | - | 8.840 |
| Meco | 14.305 | 14.305 | 14.305 | 14.305 | 14.305 |
| Mejorada del Campo | 23.274 | 23.274 | 23.274 | - | 23.274 |
| Miraflores de la Sierra | 6.108 | 6.108 | 6.108 | - | 6.108 |
| Montejo de la Sierra | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 |
| Moraleja de Enmedio | 5.136 | 5.136 | 5.136 | 5.136 | 5.136 |
| Moralzarzal | 13.026 | 13.026 | - | - | 13.026 |
| Morata de Tajuña | 7.683 | 7.683 | 7.683 | 7.683 | 7.683 |
| Móstoles | 209.184 | 209.184 | 209.184 | 209.184 | 209.184 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Navacerrada | 2.972 | 2.972 | 2.972 | - | 2.972 |
| Navalafuente | 1.449 | 1.449 | 1.449 | 1.449 | 1.449 |
| Navalagamella | 2.610 | 2.610 | - | - | 2.610 |
| Navalcarnero | 29.298 | 29.298 | 29.298 | 29.298 | 29.298 |
| Navarredonda y San Mamés | 129 | 129 | 129 | 129 | 129 |
| Navas del Rey | 2.918 | 2.918 | 2.918 | 2.918 | 2.918 |
| Nuevo Baztán | 6.276 | 6.276 | 6.276 | 6.276 | 6.276 |
| Olmeda de las Fuentes | 348 | 348 | - | - | 348 |
| Orusco de Tajuña | 1.244 | 1.244 | 1.244 | - | 1.244 |
| Paracuellos de Jarama | 25.269 | 25.269 | 25.269 | 25.269 | 25.269 |
| Parla | 130.124 | 130.124 | 130.124 | 130.124 | 130.124 |
| Patones | 541 | 541 | 541 | 541 | 541 |
| Pedrezuela | 5.892 | 5.892 | - | - | 5.892 |
| Pelayos de la Presa | 2.596 | 2.596 | 2.596 | 2.596 | 2.596 |
| Perales de Tajuña | 2.935 | 2.935 | 2.935 | 2.935 | 2.935 |
| Pezuela de las Torres | 842 | 842 | 842 | - | 842 |
| Pinilla del Valle | 191 | 191 | 191 | 191 | 191 |
| Pinto | 52.526 | 52.526 | 52.526 | 52.526 | 52.526 |
| Piñuécar-Gandullas | 185 | 185 | 185 | 185 | 185 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Pozuelo de Alarcón | 86.422 | 86.422 | 86.422 | - | 77.779 |
| Pozuelo del Rey | 1.147 | 1.147 | 1.147 | - | 1.147 |
| Prádena del Rincón | 117 | 117 | 117 | 117 | 117 |
| Puebla de la Sierra | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Puentes Viejas | 679 | 679 | 679 | 679 | 679 |
| Quijorna | 3.439 | 3.439 | 3.439 | 3.439 | 3.439 |
| Rascafría | 1.664 | - | 1.664 | 1.664 | 1.664 |
| Redueña | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| Ribatejada | 783 | 783 | 783 | 783 | 783 |
| Rivas-Vaciamadrid | 88.150 | 88.150 | 88.150 | 88.150 | 88.150 |
| Robledillo de la Jara | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| Robledo de Chavela | 4.270 | 4.270 | 4.270 | - | 4.270 |
| Robregordo | 57 | 57 | 57 | 57 | 57 |
| Rozas de Puerto Real | 530 | 530 | 530 | 530 | 530 |
| San Agustín del Guadalix | 13.379 | 13.379 | 6.690 | - | 13.379 |
| San Fernando de Henares | 39.432 | 39.432 | 39.432 | 39.432 | 39.432 |
| San Lorenzo de El Escorial | 18.369 | 9.185 | 9.185 | - | 18.369 |
| San Martín de la Vega | 19.170 | 19.170 | 19.170 | 19.170 | 19.170 |
| San Martín de Valdeiglesias | 8.459 | 8.459 | 8.459 | 8.459 | 8.459 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| San Sebastián de los Reyes | 89.276 | 89.276 | 89.276 | 89.276 | 89.276 |
| Santa María de la Alameda | 1.254 | 1.254 | 1.254 | 1.254 | 1.254 |
| Santorcaz | 886 | 886 | 886 | 886 | 886 |
| Serranillos del Valle | 4.165 | 4.165 | 4.165 | 4.165 | 4.165 |
| Sevilla la Nueva | 9.318 | 9.318 | 9.318 | 9.318 | 9.318 |
| Somosierra | 86 | - | - | - | 86 |
| Soto del Real | 8.799 | 4.400 | 8.799 | 8.799 | 8.799 |
| Talamanca de Jarama | 3.857 | 3.857 | 3.857 | 3.857 | 3.857 |
| Tielmes | 2.650 | 2.650 | 2.650 | 2.650 | 2.650 |
| Titulcia | 1.313 | 1.313 | 1.313 | 1.313 | 1.313 |
| Torrejón de Ardoz | 131.376 | 131.376 | 131.376 | 131.376 | 131.376 |
| Torrejón de la Calzada | 8.872 | 8.872 | 8.872 | - | 8.872 |
| Torrejón de Velasco | 4.382 | 4.382 | 4.382 | 4.382 | 4.382 |
| Torrelaguna | 4.760 | 4.760 | 4.760 | 4.760 | 4.760 |
| Torrelodones | 23.717 | 23.717 | 23.717 | 23.717 | 23.717 |
| Torremocha de Jarama | 1.019 | 1.019 | 1.019 | 1.019 | 1.019 |
| Torres de la Alameda | 7.779 | 7.779 | 7.779 | 7.779 | 7.779 |
| Tres Cantos | 47.722 | 47.722 | 47.722 | 47.722 | 47.722 |
| Valdaracete | 609 | 609 | 609 | 609 | 609 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Valdeavero | 1.554 | 1.554 | - | - | 1.554 |
| Valdelaguna | 937 | 937 | 937 | - | 937 |
| Valdemanco | 914 | 914 | 914 | 914 | 914 |
| Valdemaqueda | 781 | 781 | 781 | - | 781 |
| Valdemorillo | 12.518 | 12.518 | 12.518 | 12.518 | 12.518 |
| Valdemoro | 75.983 | 75.983 | 75.983 | 75.983 | 75.983 |
| Valdeolmos-Alalpardo | 4.136 | 4.136 | 4.136 | 4.136 | 4.136 |
| Valdepiélagos | 584 | 584 | 584 | 584 | 584 |
| Valdetorres de Jarama | 4.497 | 4.497 | 4.497 | 4.497 | 4.497 |
| Valdilecha | 2.933 | 2.933 | 2.933 | 2.933 | 2.933 |
| Valverde de Alcalá | 465 | 465 | 465 | 465 | 465 |
| Velilla de San Antonio | 12.236 | 12.236 | 12.236 | 12.236 | 12.236 |
| Venturada | 2.163 | 2.163 | 2.163 | 2.163 | 2.163 |
| Villa del Prado | 6.520 | - | - | - | 6.520 |
| Villaconejos | 3.388 | 3.388 | 3.388 | - | 3.388 |
| Villalbilla | 13.878 | 13.878 | 13.878 | 13.878 | 13.878 |
| Villamanrique de Tajo | 703 | 703 | 703 | 703 | 703 |
| Villamanta | 2.555 | 2.555 | - | - | 2.555 |
| Villamantilla | 1.441 | 1.441 | 1.441 | 1.441 | 1.441 |

## MAGNITUDES DE MUNICIPIOS, CLIENTES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### SERVIDOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| Municipios de la Comunidad de Madrid | Habitantes en 2019 | Sevicios prestados por Canal de Isabel II | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Abastecimiento | | Saneamiento | |
| | | Aducción | Ditribución | Alcantarillado | Depuración |
| Villanueva de la Cañada | 21.445 | 21.445 | 21.445 | 21.445 | 21.445 |
| Villanueva de Perales | 1.563 | 1.563 | 1.563 | 1.563 | 1.563 |
| Villanueva del Pardillo | 17.180 | 17.180 | 17.180 | 17.180 | 17.180 |
| Villar del Olmo | 2.011 | 2.011 | 2.011 | 2.011 | 2.011 |
| Villarejo de Salvanés | 7.335 | 7.335 | 7.335 | 7.335 | 7.335 |
| Villaviciosa de Odón | 27.835 | 27.835 | 27.835 | 27.835 | 27.835 |
| Villavieja del Lozoya | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 |
| Zarzalejo | 1.658 | 1.658 | 1.658 | 1.658 | 1.658 |
| **SUMA COMUNIDAD DE MADRID** | **6.663.394** | **6.436.483** | **6.377.501** | **5.680.102** | **6.654.751** |

| TIPOS DE CONTRATOS CON CLIENTES (NÚMERO) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipos de contratos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Doméstico unifamiliar | 1.097.480 | 1.111.527 | 1.126.540 | 1.143.396 |
| Doméstico plurivivienda | 97.897 | 97.815 | 97.750 | 97.693 |
| Comercio-industria | 113.684 | 115.111 | 116.039 | 117.096 |
| Resto de usos | 139.867 | 142.439 | 144.226 | 146.607 |
| **Suma contratos** | **1.448.928** | **1.466.892** | **1.484.555** | **1.504.792** |

| TARIFA SOCIAL DE CANAL DE ISABEL II | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Evolución de las bonificaciones en las tarifas** | | | | |
| **Bonificaciones a familia / vivienda numerosa** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos bonificados | 35.285 | 34.066 | 37.445 | 39.968 |
| Importe bonificado (euros) | 1.182.115 | 1.353.714 | 1.362.612 | 1.522.638 |
| **Bonificaciones por exención social** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos bonificados | 6.547 | 9.576 | 12.171 | 13.854 |
| Importe bonificado (euros) | 715.528 | 1.137.848 | 1.453.203 | 1.697.121 |

| ACTIVIDAD DEL LABORATORIO DE CONTADORES (NÚMERO DE CONTADORES VERIFICADOS ANUALMENTE) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Contadores nuevos propios | 2.996 | 1.244 | 2.065 | 2.092 |
| Reclamaciones de clientes sobre contadores | 2.740 | 3.721 | 3.092 | 2.700 |
| Evaluación del funcionamiento del parque de contadores | 2.379 | 1.197 | 2.490 | 1.944 |
| Otras verificaciones internas | 66 | 170 | 113 | 115 |
| Verificaciones para terceros | 120 | 116 | 122 | 109 |
| **SUMA** | **8.301** | **6.448** | **7.882** | **6.960** |

| CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO CON EL CLIENTE (PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Compromisos incluidos** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Nueva acometida | 97,58 | 94,27 | 83,49 | 90,69 |
| Contador secundario | 99,84 | 99,87 | 99,91 | 99,97 |
| Resolver reclamación | 99,67 | 99,19 | 99,48 | 99,72 |
| Comprobar contador | 99,78 | 99,43 | 100,00 | 100,00 |
| **Promedio de cumplimiento** | **92,22 %** | **98,19 %** | **95,72 %** | **97,59 %** |

| ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Número de oficinas comerciales fijas | 11 | 10 | 11 | 11 |
| Número de llamadas telefónicas atendidas | 1.032.732 | 950.360 | 954.520 | 1.010.653 |
| Visitas Oficina central | 27.716 | 26.220 | 24.366 | 22.536 |
| Visitas Oficinas periféricas | 91.053 | 81.083 | 76.038 | 70.206 |
| Gestiones a través de Oficina virtual | 2.646.008 | 3.186.031 | 4.244.342 | 6.218.746 |
| Contacto a través de Oficina virtual | 15.005 | 17.015 | 19.088 | 21.927 |
| Contacto a través de carta | 10.957 | 8.853 | 5.636 | 4.840 |
| Contacto a través de fax | 24.945 | 14.389 | 9.120 | 5.944 |
| Contacto a través de chat / whatsapp | 2.364 | 4.123 | 3.942 | 6.910 |
| Contacto a través de correo electrónico | 73.562 | 91.976 | 106.408 | 126.652 |
| Auto-atención telefónica | 32.857 | 20.830 | 25.468 | 41.434 |
| APP | NA | NA | 1.522 | 2.251 |
| Tiempo medio espera oficinas comerciales (minutos) | NA | NA | 87 | 58 |

| ESTADÍSTICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES | | | |
|---|---|---|---|
| **Quejas sobre la gestión** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Quejas recibidas | 7.433 | 9.408 | 7.938 |
| Quejas resueltas | 7.314 | 9.446 | 7.971 |
| Quejas resueltas dentro del compromiso 1 mes | 7.124 | 7.982 | 7.072 |
| Quejas resueltas procedentes | 3.987 | 4.947 | 3.508 |
| % cumplimiento del compromiso | 97,40% | 84,50% | 88,72% |
| % quejas procedentes | 54,51% | 52,37% | 44,01% |
| Quejas recibidas por cada 1000 contratos | 5,07 | 6,34 | 5,28 |
| **Tipología de las quejas resueltas** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Accesibilidad y usabilidad (O. virtual) | 115 | 107 | 90 |
| Información | 314 | 430 | 372 |
| Atención al cliente/ciudadano | 81 | 108 | 74 |
| Procedimientos administrativos | 2.458 | 1.655 | 1.835 |
| Disconformidad económica | 591 | 544 | 671 |
| Servicio prestado | 2.887 | 4.914 | 3.406 |
| Calidad del agua | 357 | 487 | 451 |
| Medioambiental, seguridad y salud y otras | 6 | 10 | 7 |
| Anuladas | 201 | 681 | 502 |
| Trasladadas a Defensor del Cliente | 304 | 510 | 563 |

| RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN RECIBIDAS EN LA RED DE ATENCIÓN A CLIENTES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Facturas emitidas | 8.583.199 | 8.689.173 | 8.806.747 | 8.908.075 |
| Número de reclamaciones recibidas | 21.667 | 22.158 | 22.522 | 23.260 |
| Número de reclamaciones resueltas | 20.504 | 22.398 | 23.218 | 23.372 |
| Número de reclamaciones favorable | 15.216 | 16.718 | 17.472 | 21.989 |
| Porcentaje de reclamaciones sobre facturas emitidas | 0,25 | 0,26 | 0,26 | 0,26 |
| Porcentaje de favorables total o parcialmente al cliente | 74,21 | 74,64 | 75,25 | 94,08 |

| ESTADÍSTICAS DE AVISOS POR INCIDENCIAS | | | |
|---|---|---|---|
| **Resumen de los tipos de avisos recibidos anualmente (número)** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Avisos relacionados con la calidad del agua | 8.999 | 9.096 | 7.904 |
| Avisos relacionados con el saneamiento | 23.096 | 24.640 | 27.377 |
| Avisos relacionados con la continuidad de suministro | 32.800 | 40.258 | 34.497 |
| Avisos relacionados con la presión del agua | 11.578 | 12.317 | 11.805 |
| Otros avisos | 51.177 | 51.427 | 53.591 |

| ESTADÍSTICAS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Reclamaciones recibidas en la oficina del Defensor del Cliente** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de reclamaciones recibidas que no cumplen requisitos para ser tramitadas | 248 | 354 | 418 | 366 |
| Número de reclamaciones recibidas aceptadas a trámite | 1.066 | 1.134 | 1.559 | 1.418 |
| Número total de reclamaciones recibidas | 1.314 | 1.488 | 1.977 | 1.784 |
| Porcentaje de aceptadas a trámite | 81,1 | 76,2 | 78,6 | 79,5 |
| Número de reclamaciones resueltas favorables total o parcialmente al cliente | 501 | 510 | 748 | 706 |
| Número de reclamaciones resueltas no favorables al cliente | 508 | 500 | 709 | 632 |
| Número total de reclamaciones resueltas en el año | 1009 | 1.010 | 1.010 | 1.338 |
| Porcentaje parcial o totalmente favorables al cliente | 49,7 | 45,0 | 51,3 | 52,8 |

| ESTADÍSTICAS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipología de las reclamaciones aceptadas a trámite en la oficina del Defensor del Cliente (porcentaje)** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Acometidas | 5,72 | 7,85 | 10,46 | 10,44 |
| Calidad del agua | 9,19 | 5,64 | 5,13 | 5,15 |
| Cobros | 5,25 | 3,88 | 4,55 | 5,08 |
| Contratación | 8,35 | 4,59 | 4,23 | 5,64 |
| Corte/Condena | 1,88 | 1,32 | 1,92 | 1,97 |
| Expediente sancionador | 1,03 | 0,09 | 0,13 | 0,78 |
| Facturación | 53,66 | 63,76 | 58,82 | 54,09 |
| Indemnización. Seguros y riesgos | 5,82 | 6,44 | 4,81 | 3,24 |
| Presión de agua | 3,1 | 1,85 | 2,12 | 3,24 |
| Otros | 6 | 4,59 | 7,83 | 10,37 |

## ESTADÍSTICAS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

| Tipos de clientes que han presentado reclamaciones aceptadas a trámite en la oficina del Defensor del Cliente (porcentaje) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Persona física | 69,42 | 72,05 | 70,46 | 73,77 |
| Razón social | 8,44 | 9,26 | 9,91 | 6,63 |
| Comunidad de propietarios | 10,88 | 8,82 | 12,29 | 11,35 |
| Oficina Municipal de Información al Consumidor | 4,32 | 4,5 | 2,64 | 3,81 |
| Asociaciones de consumidores | 1,88 | 1,15 | 0,84 | 0,78 |
| Junta de Arbitraje | 0,38 | 3,35 | 1,80 | 2,47 |
| Urbanización | 0,38 | 0,09 | 0,26 | 0,00 |
| Comunidad de Madrid | 4,32 | 0,79 | 1,80 | 1,20 |

## ESTADÍSTICAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Nivel de satisfacción del cliente doméstico (nota de 1 a 10) | 7,84 | 8,21 | 8,23 | 8,53 |
| Nivel de satisfacción de empresas clientes (nota de 1 a 10) | - | 7,87 | 8,36 | 8,51 |

## COMPROMISO SOCIAL

**GASTOS E INVERSIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (MILES DE EUROS)**

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Actuaciones de RSC Clientes (tarifas sociales) | 1.897,82 | 2.491,72 | 2.815,87 | 3.298,98 |
| RSC empleados (beneficios sociales empleados) | 417,95 | 484,75 | 535,88 | 585,93 |
| Actuaciones relacionadas con la Cultura, Educación y Deporte (incluye Fundación Canal) | 3.936,82 | 2.352,27 | 3.004,79 | 3.744,00 |
| Cooperación al desarrollo y apoyo a entidades sociales | 283,19 | 483,28 | 187,49 | 124,08 |
| Gastos en mantenimiento de infraestructuras sociales | 1.470,29 | 1.444,88 | 2.020,91 | 1.843,41 |
| **TOTAL GASTOS EN RSC** | **8.006,07** | **7.256,90** | **8.564,93** | **9.596,40** |
| Inversión en Infraestructuras sociales y ambientales | 1.290,90 | 374,07 | 460,04 | 812,92 |
| **Recursos económicos (gasto + inv.) destinados al compromiso social** | **9.296,97** | **7.630,97** | **9.024,97** | **10.409,33** |

## LOS EMPLEADOS DE CANAL

(INCLUYE LA PLANTILLA DE LA DELEGACIÓN DE CANAL DE ISABEL II EN CÁCERES)

### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA DE LA EMPRESA (NÚMERO DE EMPLEADOS)

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Número total de trabajadores** | **2.590** | **2.611** | **2.808** | **2.879** |
| Jornada completa | 2.476 | 2.501 | 2.674 | 2.773 |
| Jornada reducida | 114 | 110 | 134 | 106 |
| **Plantilla media** | | | | |
| Plantilla media | 2.485 | 2.509 | 2.607 | 2.744 |
| **Desglose por tipo de contrato (PLANTILLA JORNADA COMPLETA)** | | | | |
| Indefinido | 1.581 | 1.540 | 1.474 | 1.878 |
| Temporal | 895 | 961 | 1200 | 895 |
| **Desglose según sus funciones (PLANTILLA TOTAL)** | | | | |
| Personal directivo | 110 | 110 | 107 | 110 |
| Personal de apoyo a dirección | 294 | 300 | 302 | 304 |
| Titulados superiores | 231 | 227 | 287 | 326 |
| Titulados medios | 111 | 128 | 151 | 178 |
| Mandos intermedios | 159 | 154 | 151 | 146 |
| Técnicos | 224 | 224 | 249 | 260 |
| Administrativos y auxiliares | 563 | 587 | 636 | 635 |
| Técnicos con Formación Profesional | 898 | 881 | 925 | 920 |

## LOS EMPLEADOS DE CANAL
(INCLUYE LA PLANTILLA DE LA DELEGACIÓN DE CANAL DE ISABEL II EN CÁCERES)

### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA DE LA EMPRESA (NÚMERO DE EMPLEADOS)

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Desglose según género (PLANTILLA TOTAL)** | | | | |
| Mujeres | 816 | 853 | 926 | 934 |
| Hombres | 1.774 | 1.758 | 1.882 | 1.945 |
| Desglose según edad (JORNADA COMPLETA) | | | | |
| Menores de 30 años | 499 | 543 | 665 | 587 |
| De entre 30 y 50 años | 1.344 | 1.303 | 1.354 | 1.461 |
| Mayores de 50 años | 633 | 655 | 655 | 725 |
| Edad media según contrato | | | | |
| Edad media plantilla indefinida | 47,33 | 48,012 | 48,41 | 47,25 |
| Edad media plantilla temporal | 31,11 | 31,09 | 31,20 | 31,28 |
| **Desglose según nacionalidad (PLANTILLA TOTAL)** | **2.590** | | | |
| Españoles | 2.581 | 2.598 | 2.788 | 2.853 |
| De otras nacionalidades | 9 | 13 | 20 | 26 |
| **Discapacidad (PLANTILLA TOTAL)** | **22** | | | |
| Trabajadores con algún grado de discapacidad | 22 | 22 | 55 | 72 |
| **Antigüedad en la empresa (PLANTILLA TOTAL)** | **13,603** | | | |
| Antigüedad media de la plantilla (años) | 13,60 | 14,58 | 13,72 | 13,88 |

DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA

| Personal directivo (TOTAL y JORNADA COMPLETA) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Desglose según género** | **110** | **110** | **107** | **110** |
| Mujeres | 36 | 36 | 37 | 38 |
| Hombres | 74 | 74 | 70 | 72 |
| **Desglose según edad** | **107** | **107** | **107** | **110** |
| Menores de 30 años | 0 | 0 | 0 | 0 |
| De entre 30 y 50 años | 55 | 51 | 52 | 49 |
| Mayores de 50 años | 55 | 59 | 55 | 61 |
| **Otros** | | | | |
| De otras nacionalidades | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Personal no directivo (TOTAL y JORNADA COMPLETA)** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Mujeres** | **780** | **817** | **889** | **896** |
| Personal de apoyo a dirección | 103 | 100 | 105 | 100 |
| Titulados superiores | 128 | 130 | 142 | 154 |
| Titulados medios | 48 | 58 | 71 | 89 |
| Mandos intermedios | 31 | 27 | 19 | 17 |
| Técnicos | 64 | 72 | 88 | 88 |
| Administrativos y auxiliares | 393 | 413 | 440 | 431 |
| Técnicos con Formación Profesional | 13 | 17 | 24 | 17 |

| DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Trabajadores de otras nacionalidades** | **9** | **13** | **20** | **24** |
| Personal de apoyo a dirección | 2 | 2 | 2 | 0 |
| Titulados superiores | 1 | - | 1 | 1 |
| Titulados medios | - | 1 | - | 1 |
| Mandos intermedios | - | - | - | - |
| Técnicos | - | - | - | 1 |
| Administrativos y auxiliares | 5 | 6 | 11 | 12 |
| Técnicos con Formación Profesional | 1 | 4 | 6 | 9 |
| **Discapacidad** | **22** | **22** | **54** | **72** |
| Trabajadores con algún grado de discapacidad | 22 | 22 | 54 | 72 |
| **Edad (menores de 30 años)** | **499** | **543** | **665** | **583** |
| Personal de apoyo a dirección | 3 | 1 | - | - |
| Titulados superiores | 89 | 81 | 97 | 101 |
| Titulados medios | 28 | 48 | 66 | 77 |
| Mandos intermedios | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Técnicos | 40 | 42 | 56 | 52 |
| Administrativos y auxiliares | 127 | 150 | 177 | 155 |
| Técnicos con Formación Profesional | 208 | 219 | 268 | 197 |

| DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Edad (entre 30 y 50 años)** | **1.289** | **1.242** | **1.302** | **1.350** |
| Personal de apoyo a dirección | 203 | 200 | 201 | 176 |
| Titulados superiores | 104 | 110 | 152 | 185 |
| Titulados medios | 65 | 62 | 64 | 73 |
| Mandos intermedios | 75 | 72 | 77 | 67 |
| Técnicos | 112 | 109 | 114 | 116 |
| Administrativos y auxiliares | 285 | 279 | 305 | 310 |
| Técnicos con Formación Profesional | 445 | 410 | 389 | 423 |
| **Edad (mayores de 50 años)** | **692** | **1.014** | **600** | **826** |
| Personal de apoyo a Dirección | 88 | 99 | 101 | 128 |
| Titulados superiores | 38 | 36 | 29 | 40 |
| Titulados medios | 18 | 18 | 12 | 27 |
| Mandos intermedios | 80 | 78 | 65 | 78 |
| Técnicos | 72 | 73 | 63 | 91 |
| Administrativos y auxiliares | 151 | 456 | 112 | 167 |
| Técnicos con Formación Profesional | 245 | 254 | 218 | 295 |
| **Estudiantes en prácticas/becarios/pasantes/menor aprendiz** | **83** | **83** | **83** | **37** |

| Desglose por tipo de contrato y género | 2019 | |
|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres |
| Plantilla con contrato indefinido | 1.435 | 549 |
| Plantilla con contrato temporal | 510 | 385 |
| **TOTAL** | **1.945** | **934** |

**Se incluye la plantilla total: jornada completa y jornada reducida.*

| Desglose por tipo de contrato y edad | 2019 | | |
|---|---|---|---|
| | < 30 años | Entre 30 y 50 años | > 50 años |
| Plantilla con contrato indefinido | 84 | 1.109 | 791 |
| Plantilla con contrato temporal | 503 | 352 | 40 |
| **TOTAL** | **587** | **1.461** | **831** |

**Se incluye la plantilla total: jornada completa y jornada reducida.*

| DESGLOSE POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL EN 2019 | | | |
|---|---|---|---|
| **Plantilla por edad** | < 30 años | | 583 |
| | Entre 30 y 50 años | | 1.399 |
| | 50 años | | 887 |
| **Categoría profesional** | Directivos | Hombres | 72 |
| | | Mujeres | 38 |
| | Apoyo a dirección | Hombres | 204 |
| | | Mujeres | 100 |
| | Titulados superiores | Hombres | 172 |
| | | Mujeres | 154 |
| | Titulados medios | Hombres | 89 |
| | | Mujeres | 89 |
| | Mandos intermedios | Hombres | 129 |
| | | Mujeres | 17 |
| | Técnicos | Hombres | 172 |
| | | Mujeres | 88 |
| | Administrativos y auxiliares | Hombres | 204 |
| | | Mujeres | 431 |
| | Personal de oficio | Hombres | 903 |
| | | Mujeres | 17 |

**Se tiene en cuenta la plantilla total: jornada completa y jornada reducida.*

| ROTACIÓN DE LA PLANTILLA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Rotación de la plantilla TOTAL** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Incorporaciones totales | 324 | 359 | 516 | 453 |
| Bajas totales | 251 | 338 | 266 | 303 |
| Bajas voluntarias | 40 | 41 | 49 | 38 |

| **Bajas por género** | **2017** | | **2018** | | **2019** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Hombres** | **Mujeres** | **Hombres** | **Mujeres** | **Hombres** | **Mujeres** |
| Bajas totales | 238 | 100 | 176 | 90 | 189 | 114 |
| Bajas voluntarias | 24 | 17 | 23 | 26 | 25 | 13 |
| **TOTAL** | **262** | **117** | **199** | **116** | **214** | **127** |

| **Bajas por edad** | **2018** | | | **2019** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **< 30 años** | **Entre 30 y 50 años** | **> 50 años** | **< 30 años** | **Entre 30 y 50 años** | **> 50 años** |
| Bajas totales | 125 | 91 | 50 | 163 | 128 | 12 |
| Bajas voluntarias | 32 | 16 | 1 | 21 | 17 | 0 |
| **TOTAL** | **157** | **107** | **51** | **184** | **145** | **12** |

| REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN POR PERMISO DE MATERNIDAD / PATERNIDAD (plantilla total) | | | |
|---|---|---|---|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| **Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad** | **33** | **33** | **57** |
| Mujeres | 10 | 11 | 15 |
| Hombres | 23 | 22 | 42 |
| **Empleados que finalizaron su baja en el año anterior** | **48** | **33** | **32** |
| Mujeres | 13 | 10 | 10 |
| Hombres | 35 | 23 | 22 |
| **Empleados reincorporados tras baja del año anterior** | **48** | **33** | **32** |
| Mujeres | 13 | 10 | 10 |
| Hombres | 35 | 23 | 22 |
| **Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación** | **48** | **33** | **32** |
| Mujeres | 13 | 10 | 10 |
| Hombres | 35 | 23 | 22 |

| FORMACIÓN DE LA PLANTILLA | | | |
|---|---|---|---|
| **Formación recibida** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número total de trabajadores | 2.611 | 2.808 | 2.879 |
| Número de trabajadores (incluidos becarios) que han recibido formación | 2.941 | 2.390 | 2.661 |
| Media número de horas/trabajador (incl. becarios) que han recibido formación | 45,40 | 58,14 | 46,79 |
| Número total horas de formación recibidas | 133.525 | 138.965 | 124.505 |
| Dentro de la jornada laboral | 52.182 | 66.531 | 61.158 |
| Fuera de la jornada laboral | 53.317 | 42.457 | 41.116 |
| Práctica en el puesto de trabajo | 28.025 | 29.977 | 22.231 |
| **Formación recibida por funciones** | | | |
| Personal directivo | 6.261 | 6.149 | 6.073 |
| Personal de apoyo a dirección | 17.186 | 19.064 | 18.032 |
| Titulados superiores | 22.022 | 25.924 | 22.982 |
| Titulados medios | 9.578 | 11.978 | 11.023 |
| Mandos intermedios | 10.200 | 5.265 | 3.925 |
| Técnicos | 5.717 | 15.934 | 12.788 |
| Administrativos y auxiliares | 23.067 | 26.334 | 21.746 |
| Técnicos con Formación Profesional | 39.491 | 28.318 | 27.936 |

| FORMACIÓN DE LA PLANTILLA | | | |
|---|---|---|---|
| **Promedio de horas de formación recibidas por funciones** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Personal directivo | 58 | 58 | 58 |
| Personal de apoyo a dirección | 58 | 66 | 67 |
| Titulados superiores | 56 | 67 | 61 |
| Titulados medios | 81 | 110 | 68 |
| Mandos intermedios | 70 | 40 | 31 |
| Técnicos | 22 | 72 | 55 |
| Administrativos y auxiliares | 37 | 49 | 37 |
| Técnicos con Formación Profesional | 40 | 47 | 35 |
| **Asistentes a la formación por funciones (personas)** | **2.940** | **2.390** | **2.661** |
| Personal directivo | 108 | 106 | 105 |
| Personal de apoyo a dirección | 297 | 291 | 268 |
| Titulados superiores | 394 | 388 | 379 |
| Titulados medios | 118 | 109 | 163 |
| Mandos intermedios | 146 | 130 | 126 |

| FORMACIÓN DE LA PLANTILLA | | | |
|---|---|---|---|
| Técnicos | 260 | 221 | 233 |
| Administrativos y auxiliares | 628 | 542 | 587 |
| Técnicos con Formación Profesional | 989 | 603 | 800 |
| **Costes de la formación (euros)** | **637.631** | **639.771** | **672.696** |
| Coste directo | 829.963 | 867.740 | 856.129 |
| Coste indirecto | 44.723 | 31.865 | 87.546 |
| Coste de ayudas al estudio para los empleados | 27.691 | 17.710 | 23.494 |
| Ingresos de subvenciones/financiaciones/bonificaciones recibidas | -264.747 | -277.543 | -294.473 |

| **Formación por temática (horas)** | **2017** | **2018** | **2019** |
|---|---|---|---|
| Idiomas | 30.467 | 23.980 | 23.072 |
| Administración y gestión de sistemas informáticos | 3.822 | 4.736 | 6.251 |
| Calidad | 3.988 | 3.908 | 5.713 |
| Comercial y relaciones con el cliente | 3.239 | 5.306 | 5.068 |
| Desarrollo de habilidades / competencias | 6.577 | 11.473 | 5.830 |
| Formación técnica | 21.064 | 19.225 | 21.920 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Jurídico - económica | 3.956 | 5.958 | 4.524 |
| Ofimática y aplicaciones informáticas | 11.636 | 12.012 | 9.628 |
| Prevención de Riesgos Laborales | 16.294 | 17.893 | 17.295 |
| Lucha contra la corrupción | 2.617 | 919 | 436 |
| Otras + prácticas en el puesto de trabajo | 29.863 | 33.556 | 24.769 |
| **SUMA** | **133.523** | **138.965** | **124.505** |

| **Promedio de horas de formación por género** | **2018** | | **2019** | |
|---|---|---|---|---|
| | **Hombres** | **Mujeres** | **Hombres** | **Mujeres** |
| Directivos | 51,29 | 72,86 | 53,68 | 65,18 |
| Apoyo a dirección | 64,72 | 67,05 | 68,63 | 64,77 |
| Titulados superiores | 58,00 | 75,90 | 62,45 | 58,51 |
| Titulados medios | 119,96 | 100,01 | 62,39 | 73,20 |
| Mandos intermedios | 41,28 | 36,43 | 32,33 | 23,56 |
| Técnicos | 65,51 | 81,87 | 53,6 | 57,03 |
| Administrativos y auxiliares | 56,52 | 45,18 | 34,77 | 38,40 |
| Personal de oficio | 45,78 | 79,79 | 35,23 | 24,72 |

| REPRESENTACIÓN SINDICAL | | | |
|---|---|---|---|
| **Convenio colectivo y representación sindical (número de empleados)** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo propio (empleados) | 2.473 | 2.675 | 2.746 |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo propio (porcentaje) | 94,71 % | 95,26 % | 95,38 % |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (empleados) | 106 | 101 | 99 |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (porcentaje) | 4,06 % | 3,60 % | 3,44 % |
| Plantilla no cubierta por convenio (empleados) | 32 | 32 | 34 |
| Plantilla no cubierta por convenio (porcentaje) | 1,23 % | 1,14 % | 1,18 % |
| Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales (empleados) | 454 | 480 | 520 |

| SALARIO MÍNIMO (EUROS) | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior | 16.968 | 17.882 | 19.526 |
| Salario mínimo inicial anual para contratos en prácticas | 15.244 | 16.093 | 17.573 |
| Salario anual mínimo interprofesional del país | 9.906 | 10.303 | 12.600 |
| **Salario anual inicial / Salario Mínimo Interprofesional** | **171,28 %** | **173,56 %** | **154,97 %** |
| **Salario mínimo inicial/ Salario Mínimo Interprofesional** | **153,88 %** | **156,21 %** | **139,47 %** |

| DESGLOSE DE REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO EN 2019 (EUROS ANUALES) | | |
|---|---|---|
| **Directivos** | Hombres | 87.205 |
| | Mujeres | 83.093 |
| **Apoyo a Dirección** | Hombres | 50.829 |
| | Mujeres | 49.744 |
| **Titulados Superiores** | Hombres | 30.359 |
| | Mujeres | 30.416 |
| **Titulados Medios** | Hombres | 27.272 |
| | Mujeres | 27.501 |
| **Mandos intermedios** | Hombres | 25.771 |
| | Mujeres | 25.870 |
| **Técnicos** | Hombres | 24.993 |
| | Mujeres | 25.592 |
| **Administrativos y auxiliares** | Hombres | 21.187 |
| | Mujeres | 21.841 |
| **Personal de oficio** | Hombres | 22.242 |
| | Mujeres | 22.902 |

*Se tiene en cuenta las tablas salariales y los Completos de Reclasificación correspondientes al año 2019, contemplados en el I Convenio Colectivo de Canal de Isabel II.*
*Se tiene en cuenta la plantilla total: jornada completa y jornada reducida.*

| DESGLOSE DE REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD (EUROS ANUALES) | | |
|---|---|---|
| | **2018** | **2019** |
| Menores de 30 años | 20.832 | 24.664 |
| Entre 30 y 50 años | 27.140 | 28.969 |
| Mayores de 50 años | 26.052 | 30.045 |

*Se tiene en cuenta las tablas salariales y los Completos de Reclasificación correspondientes al año 2019, contemplados en el I Convenio Colectivo de Canal de Isabel II.*
*Se tiene en cuenta la plantilla total: jornada completa y jornada reducida.*

| SEGURIDAD Y SALUD LABORAL | | | |
|---|---|---|---|
| **Seguridad y salud en el trabajo** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de personas con cobertura por incapacidad o invalidez | 1 | 2 | 0 |
| Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales | 2.509 | 2.607 | 2.743 |
| **Accidentes laborales** | | | |
| Accidentes in labore con contrato indefinido (excluida *in itinere*) | 59 | 64 | 41 |
| Accidentes in labore con contrato temporal (excluido *in itinere*) | 52 | 50 | 55 |

| SEGURIDAD Y SALUD LABORAL | | | |
|---|---|---|---|
| **Accidentes de trabajo in labore (excluido *in itinere*)** | **111** | **114** | **96** |
| Accidentes con baja (excluido *in itinere*) | 54 | 56 | 43 |
| Duración media de la baja | 14,78 | 17,75 | 23,40 |
| Jornadas perdidas | 798 | 994 | 1.006 |
| Índice de frecuencia accidentes con baja (excluido in itinere) | 13,29 | 13,29 | 9,66 |
| Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido in itinere) | 27,32 | 27,06 | 21,56 |
| Índice de gravedad (excluido in itinere) | 0,20 | 0,24 | 0,23 |
| Índice de incidencia de accidentes con baja (excluido in itinere) | 21,52 | 21,48 | 1,56 |
| Víctimas mortales | 0 | 0 | 0 |
| Prestación incapacidad temporal por contingencias profesionales (euros) | 821.334 | 99.001 | 111.904 |
| Cuotas totales por contingencias profesionales (euros) | 1.279.468 | 1.030.648 | 1.259.986 |
| Número accidentes in labore de tráfico (en misión) | 6 | 18 | 10 |
| Número accidentes de tráfico (*in itinere*) | 13 | 20 | 16 |
| Número accidentes (*in itinere*) | 30 | 40 | 32 |
| Accidentes in itinere trabajadores indefinidos | 14 | 24 | 15 |
| Accidentes in itinere trabajadores temporales | 16 | 16 | 17 |

| SEGURIDAD Y SALUD LABORAL | | | |
|---|---|---|---|
| Total accidentes trabajadores indefinidos | 73 | 88 | 56 |
| Total accidentes trabajadores temporales | 68 | 66 | 72 |
| Total accidentes de trabajo de trabajadores propios | 141 | 154 | 128 |
| Kilómetros recorridos en misión | 9.950.721 | 9.518.517 | 10.004.493 |
| % accidentes tráfico respecto total accidentes en Canal | 13,48% | 24,68% | 20,31% |
| Índice de incidencia accidentes de trabajo de tráfico | 7,57 | 14,58 | 9,48 |
| Índice de frecuencia accidentes trabajo en misión / kilómetros recorridos | 0,60 | 1,89 | 1 |
| **Absentismo (en horas)** | **167.749** | **177.213** | **208.189** |
| Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos | 125.351 | 123.821 | 146.185 |
| Horas perdidas por absentismo de empleados temporales | 42.398 | 53.392 | 62.004 |
| Absentismo total | 4,13% | 4,21% | 4,67% |
| Absentismo de empleados con contrato indefinido | 4,86% | 4,92% | 5,42% |
| Absentismo de empleados con contrato temporal | 2,86% | 3,15% | 3,53% |
| Trabajadores representados en los Comités de Seguridad y Salud ( %) | 100 | 100 | 100 |

| Accidentabilidad laboral por género | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Accidentes con baja (excluido *in itinere*) | 45 | 11 | 36 | 7 |
| Víctimas mortales (número) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Número de casos de enfermedades profesionales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Índice de frecuencia accidentes con baja (exc. *in itinere*) | 16 | 8 | 12 | 5 |
| Índice de frecuencia de accid. totales (excl. *in itinere*) | 33 | 15 | 27 | 10 |
| Índice de gravedad (excl. *in itinere*) | 0,30 | 0,11 | 0,30 | 0,06 |

## INNOVACIÓN, TIC Y TELECONTROL

### GASTO EN I+D+I (EUROS)

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Gasto neto (descontando subvenciones) | 3.256.776 | 3.744.944 | 6.921.814 |
| Gastos totales realizados | 3.328.555 | 3.744.944 | 6.921.814 |
| Presupuesto | 930.772 | 563.891 | 1.026.946 |
| Gastos internos | 2.397.783 | 3.181.053 | 5.894.868 |
| Subvenciones | -35.889 | 0 | 0 |
| Gasto total realizado versus cifra de negocio ( %) | 0,37 % | 0,44 % | 0,78 % |

### ESTADÍSTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

| Gastos TIC (euros) | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Gastos totales | 23.627.028 | 25.135.070 | 25.582.936 |
| Gasto incurrido | 17.047.737 | 17.869.076 | 18.254.244 |
| Gastos internos | 6.579.290 | 7.265.994 | 7.328.692 |

| ESTADÍSTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) | | | |
|---|---|---|---|
| **Inversiones (euros)** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Inversiones | 9.824.268 | 5.264.327 | 8.255.216 |
| **Grado de penetración de la informática en usuarios** | | | |
| Número de ordenadores | 2.256 | 2.330 | 2.444 |
| Número de ThinkClient | - | - | - |
| Número de ordenadores portátiles | 154 | 155 | 266 |
| Número de impresoras | 538 | 477 | 460 |
| Número terminales de campo gestionados | 1.151 | 1.309 | 1.251 |
| Número portátiles rugerizados TEMPO | 15 | 5 | 5 |
| **Empleados** | | | |
| Empleados que inician sesión en un mes | 2.311 | 2.555 | 2.678 |
| Empleados que navegan en último mes | 2.275 | 2.557 | 2.661 |
| Empleados con movilidad correo en último mes | 2.638 | 2.762 | 2.874 |

| ESTADÍSTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) | | | |
|---|---|---|---|
| **Facturas (número) e importe (euros)** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Facturas electrónicas emitidas que permiten su procesamiento | 1.165.448 | 1.522.587 | 2.026.378 |
| Facturas emitidas en papel | 7.990.369 | 7.847.023 | 7.368.536 |
| Facturas electrónicas de proveedores que permiten su procesamiento | 11.144 | 12.149 | 12.706 |
| Facturas de proveedores en papel | 44.893 | 40.005 | 38.085 |
| Importe facturado pagos mediante pasarela de pago | 315.436 | 11.550.100 | 11.822.739 |
| Importe facturado a empresas por pagos mediante pasarela de pago | 46.989 | 1.786.375 | 1.810.438 |
| Importe compras en Internet pago tarjeta mediante anticipo | 9.620 | 45.971 | 35.873 |
| **Importe de compras realizadas en Internet** | **7.425.420** | **6.330.566** | **6.303.989** |
| A España | 7.340.702 | 6.255.532 | 6.208.006 |
| *A otros países de la Unión Europea* | 84.717 | 75.034 | 95.983 |
| *Al resto de países* | 0 | 0 | 0 |
| **Disponibilidad** | | | |
| Disponibilidad de los sistemas críticos | 99,98 | 99,927 | ND |
| Disponibilidad de los sistemas importantes | 99,97 | 99,864 | ND |

| MAGNITUDES DEL TELECONTROL | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de estaciones remotas monitorizadas (RTU) | 2.262 | 2.369 | 2.480 |
| Medidas directas | 28.956 | 29.345 | 29.911 |
| Número de instalaciones de telemando | 58 | 79 | 71 |
| Número de telemandos realizados | 6.382 | 8.337 | 9.770 |
| Disponibilidad del conjunto de instrumentos de campo ( %) | 99,303 | 99,198 | 99,11 |

| MAGNITUDES DE TELECOMUNICACIONES | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de sedes de la red de telecomunicaciones | 430 | 437 | 453 |
| Longitud de la red de fibra óptica (kilómetros) | 636 | 893 | 893 |
| Número de radioenlaces de la red | 163 | 158 | 152 |
| Disponibilidad media de la red de Telecomunicaciones ( %) | 99,94 | 99,92 | 99,94 |

## UNA EMPRESA EFICIENTE Y SOLVENTE

### PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS (EN MILLONES DE EUROS)

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Importe neto de la cifra de negocios | 885,74 | 854,14 | 887,01 |
| Resultado del ejercicio | 261,89 | 209,97 | 261,89 |
| Fondos propios | 2.573,40 | 2.764,65 | 2.699,96 |
| Inversiones | 153,54 | 128,03 | 131,50 |
| EBITDA | 365,18 | 338,15 | 346,44 |
| Deuda financiera neta (DFN) | 752,11 | 459,45 | 467,48 |
| Deuda financiera neta / EBITDA | 2,06 | 1,36 | 1,35 |

| INVERSIONES REALIZADAS (EN EUROS) | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Total altas de inmovilizado | 153.544.555 | 128.033.799 | 131.499.978 |
| Terrenos y edificios | 3.645.843 | 4.052.570 | 5.451.043 |
| Captaciones y grandes conducciones | 13.085.646 | 7.241.953 | 11.521.859 |
| ETAP | 2.369.628 | 4.765.912 | 2.221.559 |
| Redes de distribución | 35.538.632 | 35.371.393 | 34.605.453 |
| Conformidades técnicas | 10.915.054 | 12.893.587 | 12.589.695 |
| Redes de saneamiento | 16.576.375 | 11.792.618 | 13.455.631 |
| EDAR | 25.669.654 | 26.096.874 | 23.223.487 |
| Redes de reutilización | 12.862.336 | 7.066.410 | 2.524.465 |
| Depósitos | 4.308.889 | 4.330.538 | 6.415.630 |
| Sistemas de información y telecontrol | 16.090.290 | 8.825.772 | 11.631.381 |
| Otros conceptos | 12.482.208 | 5.596.173 | 7.859.775 |
| **Otros indicadores** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Inversiones aplicadas provisión reposición | -63.015.757 | -60.164.551 | -68.989.514 |
| Altas netas de inmovilizado | 90.528.798 | 67.869.249 | -62.510.464 |

| Proyectos llevados a cabo | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de proyectos abastecimiento | 10 | 7 | 8 |
| Número de proyectos saneamiento | 15 | 9 | 6 |
| Número de proyectos de reutilización | 0 | 0 | 1 |
| Número de proyectos de edificación / arquitectura | 8 | 1 | 2 |
| Número de proyectos de renovación de redes y otros | 42 | 35 | 6 |
| **SUMA** | **75** | **52** | **23** |
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Presupuesto proyectos abastecimiento (millones de euros) | 63,00 | 197,83 | 31,49 |
| Presupuesto proyectos saneamiento (millones de euros) | 26,00 | 34,52 | 74,73 |
| Presupuesto proyectos de reutilización (millones de euros) | | | 6,20 |
| Presupuesto proyectos de edificación / arquitectura (millones de euros) | 11,72 | 15,42 | 26,130 |
| Presupuesto de renovación de redes y otros proyectos (millones de euros) | 59,62 | 49,88 | 7,43 |
| **SUMA (millones de euros)** | **160,34** | **297,65** | **145,98** |

| Proyectos llevados a cabo | | | |
|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de direcciones de obra de edificación | 2 | 4 | 3 |
| Presupuesto direcciones de obra de edificación (millones de euros) | 1,38 | 0,77 | 0,24 |
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de tramitaciones ambientales finalizadas | 20 | 8 | 6 |
| Número de Declaraciones Impacto Ambiental | 1 | 0 | 0 |

| CONTRATACIÓN PÚBLICA (TIPO DE PROCEDIMIENTO) | | | |
|---|---|---|---|
| **Procedimiento abierto** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 210 | 303 | 153 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 76,09 % | 84,17 % | 65,95 % |
| Importe adjudicado (euros) | 331.224.582 | 480.008.309 | 485.552.569 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 87,58 % | 91,30 % | 92,58 % |
| **Encomienda a empresas del Grupo Canal** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de encomiendas | 9 | 19 | 13 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 3,26 % | 5,28 % | 5,60 % |
| Importe adjudicado (euros) | 21.328.386 | 31.641.464 | 14.075.221 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 5,64 % | 6,02 % | 2,68 % |
| **Procedimiento negociado** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 30 | 31 | 57 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 10,87 % | 8,61 % | 24,57 % |
| Importe adjudicado (euros) | 9.009.630 | 7.834.940 | 15.675.275 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 2,38 % | 1,49 % | 2,99 % |

| CONTRATACIÓN PÚBLICA (TIPO DE PROCEDIMIENTO) | | | |
|---|---|---|---|
| **Otros** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 27 | 7 | 9 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 9,78 % | 1,94 % | 3,88 % |
| Importe adjudicado (euros) | 16.648.382 | 6.283.845 | 9.177.443 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 4,40 % | 1,20 % | 1,75 % |
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Número total de contratos** | **276** | **360** | **232** |
| **Importe total adjudicado (euros)** | **378.210.981** | **525.768.557** | **524.480.509** |

| CONTRATACIÓN PÚBLICA (TIPO DE CONTRATO, NO SE INCLUYEN LAS ENCOMIENDAS A EMPRESAS PARTICIPADAS) | | | |
|---|---|---|---|
| **Contratos de obras** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 112 | 89 | 23 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 41,95 % | 26,10 % | 10,50 % |
| Importe adjudicado (euros) | 158.429.433 | 141.151.679 | 54.567.821 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 44,39 % | 28,57 % | 10,69 % |
| **Contratos de servicios** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 94 | 177 | 119,000 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 35,21 % | 51,91 % | 54,34 % |
| Importe adjudicado (euros) | 94.411.469 | 278.728.671 | 369.010.901 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 26,45 % | 26,45 % | 72,30 % |
| **Contratos de suministro** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Número de contratos | 61 | 75 | 77 |
| Porcentaje respecto al total de contratos | 22,85 % | 21,99 % | 35,16 % |
| Importe adjudicado (euros) | 104.041.691 | 74.246.743 | 86.826.566 |
| Porcentaje respecto del importe total adjudicado | 29,15 % | 15,03 % | 17,01 % |
| | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Número total de contratos** | **267** | **341** | **219** |

# Anexo 2: Información sobre la plantilla del Grupo desagregada por países

## PLANTILLA DEL GRUPO SEGÚN SUS FUNCIONES (PERSONAS POR PAÍS)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personal Directivo | 139 | 32 | 7 | 2 | 4 | 9 | **193** |
| Personal de apoyo a Dirección | 310 | 28 | - | 2 | 5 | 18 | **363** |
| Titulados superiores | 365 | 45 | - | 3 | 14 | 7 | **434** |
| Titulados medios | 199 | 1 | 1 | 2 | 2 | 13 | **218** |
| Mandos intermedios | 192 | 20 | 7 | 33 | - | 28 | **280** |
| Técnicos | 323 | 6 | - | 39 | 6 | 140 | **514** |
| Administrativos y auxiliares | 738 | 27 | 14 | 112 | 34 | 122 | **1.047** |
| Personal de oficio | 1.303 | 41 | 93 | 889 | 16 | 5 | **2.347** |
| **SUMA** | **3.569** | **200** | **122** | **1.082** | **81** | **342** | **5.396** |

## PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD POR PAÍSES (I)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número total de trabajadores | **3.569** | **200** | **122** | **1.082** | **81** | **342** | **5.396** |
| Becarios y estudiantes en prácticas | 41 | 12 | - | 3 | - | - | **56** |
| SEGÚN TIPO DE JORNADA | | | | | | | |
| Jornada completa | 3.424 | 200 | 122 | 1.078 | 81 | 319 | **5.224** |
| Jornada reducida | 145 | - | - | 4 | - | 23 | **172** |
| SEGÚN TIPO DE CONTRATO | | | | | | | |
| Indefinido | 2.369 | 159 | 121 | 1.078 | 81 | 319 | **4.127** |
| Temporal | 1.058 | 41 | 1 | 4 | - | - | **1.104** |
| SEGÚN GÉNERO | | | | | | | |
| Mujeres | 1.228 | 61 | 55 | 206 | 32 | 100 | **1.682** |
| Hombres | 2.341 | 139 | 67 | 876 | 49 | 242 | **3.714** |
| DISCAPACIDAD | | | | | | | |
| Trabajadores con algún grado de discapacidad | 86 | 1 | 2 | 5 | 1 | - | **90** |
| EXTERNOS | | | | | | | |
| Nº de trabajadores externos | 4.333 | 277 | - | - | - | - | - |

## PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD POR PAÍSES (II)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DESGLOSE PERSONAL INDEFINIDO** | | | | | | | |
| **GÉNERO** | | | | | | | |
| **Hombres** | 1.854 | 102 | 66 | 873 | 49 | 242 | **3.177** |
| **Mujeres** | 637 | 57 | 55 | 205 | 32 | 100 | **1.078** |
| **EDAD** | | | | | | | |
| **Menores de 30 años** | 91 | 19 | 51 | 184 | 34 | 157 | **532** |
| **De entre 30 y 50 años** | 1.407 | 120 | 58 | 757 | 45 | 167 | **2.544** |
| **Mayores de 50 años** | 993 | 20 | 12 | 137 | 2 | 18 | **1.179** |
| **DESGLOSE PERSONAL TEMPORAL** | | | | | | | |
| **GÉNERO** | | | | | | | |
| **Hombres** | 653 | 35 | 1 | 2 | - | - | **691** |
| **Mujeres** | 425 | 6 | - | 2 | - | - | **433** |
| **EDAD** | | | | | | | |
| **Menores de 30 años** | 541 | 12 | - | 4 | - | - | **557** |
| **De entre 30 y 50 años** | 464 | 26 | 1 | - | - | - | **491** |
| **Mayores de 50 años** | 73 | 3 | - | - | - | - | **76** |

## REMUNERACIONES DEL GRUPO CANAL SEGÚN PAÍS EN EUROS (I)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior | 19.069 | 2.705 | 6.883 | 2.712 | 4.223 | 3.680 |
| Salario anual mínimo interprofesional del país | 12.300 | 2.705 | 6.883 | 2.712 | 4.223 | 3.680 |
| Salario Anual Inicial / Salario Mínimo Interprofesional [%] | 155 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL** | | | | | | |
| MUJERES | | | | | | |
| Directivos | 68.267 | 12.730 | 1.652 | - | 34.498 | 83.993 |
| Apoyo a Dirección | 49.744 | 5.329 | - | - | 12.631 | 10.240 |
| Titulados superiores | 44.239 | 1.871 | - | - | 8.529 | 1.167 |
| Titulados medios | 30.104 | - | - | - | 6.967 | 4.848 |
| Mandos intermedios | 31.663 | - | - | 6.925 | - | 4.822 |
| Técnicos | 28.385 | - | - | 5.227 | - | 3.713 |
| Administrativos y auxiliares | 24.053 | 3.195 | 620 | 4.069 | 5.475 | 3.928 |
| Personal de oficio | 19.465 | 2.858 | 529 | 3.135 | - | - |

## REMUNERACIONES DEL GRUPO CANAL SEGÚN PAÍS EN EUROS (II)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana |
|---|---|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | | | | | | |
| Directivos | 70.552 | 10.713 | 2.429 | 88.500 | 38.971 | 66.491 |
| Apoyo a Dirección | 68.817 | 5.241 | - | 25.932 | 1.161 | 8.940 |
| Titulados superiores | 33.490 | 2.289 | - | 16.999 | 9.723 | 10.976 |
| Titulados medios | 35.645 | 306 | 1.786 | - | 5.895 | 5.100 |
| Mandos intermedios | 38.916 | 3.813 | 889 | 6.323 | - | 4.844 |
| Técnicos | 31.275 | 374 | - | 5.605 | 11.701 | 3.979 |
| Administrativos y auxiliares | 26.878 | 3.046 | 576 | 5.039 | 5.410 | 25.986 |
| Personal de oficio | 25.637 | 6.265 | 537 | 3.819 | 5.660 | 3.608 |
| REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR EDAD | | | | | | |
| Menores de 30 años | 23.637 | 3.163 | 541 | 3.690 | 5.924 | 3.719 |
| De entre 30 y 50 años | 30.248 | 14.537 | 746 | 4.249 | 10.570 | 6.328 |
| Mayores de 50 años | 33.937 | 6.844 | 889 | 4.536 | 9.218 | 22.282 |

## CONVENIOS COLECTIVOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL POR PAÍS

| | España | Colombia (incluye Panamá) | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Plantilla cubierta por convenio colectivo propio empresa | 2.958 | - | - | - | - | **2.958** |
| Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial | 573 | - | 1.078 | - | - | **1.634** |
| Plantilla no cubierta por convenio | 39 | 200 | - | 81 | 342 | **662** |
| Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales | 648 | - | 98 | - | - | **746** |

## PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN FUNCIONES, SEXO Y PAÍS (I)

| | España | Colombia (incluye Panamá) | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Directivos** | | | | | | |
| Hombres | 49 | 4 | - | 58 | 11 | **44** |
| Mujeres | 64 | 3 | - | 58 | 44 | **53** |
| **Total** | **54** | **4** | **-** | **58** | **35** | **47** |
| **Apoyo a dirección** | | | | | | |
| Hombres | 68 | 9 | 96 | 16 | 24 | **62** |
| Mujeres | 65 | 25 | - | 50 | 27 | **59** |
| **Total** | **67** | **15** | **96** | **43** | **25** | **61** |
| **Titulados superiores** | | | | | | |
| Hombres | 60 | 30 | - | 44 | - | **57** |
| Mujeres | 57 | 24 | - | 58 | 13 | **55** |
| **Total** | **59** | **28** | **-** | **51** | **13** | **56** |
| **Titulados medios** | | | | | | |
| Hombres | 61 | - | - | 131 | 5 | **61** |
| Mujeres | 70 | - | - | 22 | - | **69** |
| **Total** | **66** | **-** | **-** | **76** | **5** | **65** |

## PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN FUNCIONES, SEXO Y PAÍS (II)

| | España | Colombia (incluye Panamá) | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mandos intermedios** | | | | | | |
| Hombres | 30 | 29 | - | - | 6 | **28** |
| Mujeres | 22 | - | - | - | 31 | **23** |
| **Total** | **29** | **29** | **-** | **-** | **11** | **27** |
| **Técnicos** | | | | | | |
| Hombres | 47 | 1 | - | 27 | 5 | **30** |
| Mujeres | 56 | - | - | - | - | **56** |
| **Total** | **50** | **1** | **-** | **27** | **5** | **36** |
| **Administrativos y auxiliares** | | | | | | |
| Hombres | 32 | 2 | 96 | 44 | 18 | **29** |
| Mujeres | 36 | 7 | - | 29 | 14 | **32** |
| **Total** | **34** | **4** | **96** | **37** | **16** | **31** |
| **Personal de oficio** | | | | | | |
| Hombres | 29 | 8 | - | 27 | 4 | **28** |
| Mujeres | 25 | 9 | - | - | - | **46** |
| **Total** | **29** | **8** | **-** | **27** | **4** | **29** |

## ROTACIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CANAL POR EDAD, SEXO Y PAÍS

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **INCORPORACIONES TOTALES** | **555** | **32** | **14** | **417** | **8** | **36** | **1.062** |
| Hombres | 395 | 27 | 4 | 320 | 4 | 21 | **771** |
| Mujeres | 160 | 5 | 10 | 97 | 4 | 15 | **291** |
| Menores de 30 años | 233 | 12 | 9 | 129 | 8 | 30 | **421** |
| Entre 30 y 50 años | 289 | 17 | 5 | 249 | - | 6 | **566** |
| Mayores de 50 años | 32 | 3 | - | 39 | - | - | **74** |
| **BAJAS TOTALES** | **430** | **54** | **37** | **2.272** | **11** | **83** | **2.887** |
| Hombres | 302 | 31 | 11 | 1.899 | 6 | 65 | **2.314** |
| Mujeres | 128 | 23 | 26 | 373 | 5 | 18 | **573** |
| Menores de 30 años | 186 | 13 | 21 | 437 | 7 | 52 | **716** |
| Entre 30 y 50 años | 200 | 35 | 16 | 1.500 | 4 | 25 | **1.780** |
| Mayores de 50 años | 44 | 6 | - | 335 | - | 2 | **387** |
| **BAJAS VOLUNTARIAS** | **62** | **26** | **8** | **44** | **10** | **38** | **188** |
| Hombres | 46 | 18 | 2 | 37 | 5 | 27 | **135** |
| Mujeres | 16 | 8 | 6 | 7 | 5 | 11 | **53** |
| Menores de 30 años | 27 | 8 | 6 | 13 | 7 | 24 | **85** |
| Entre 30 y 50 años | 28 | 15 | 2 | 30 | 3 | 14 | **92** |
| Mayores de 50 años | 1 | 3 | - | 1 | - | 1 | **6** |

## INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DEL GRUPO CANAL POR PAÍSES (I)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES** | | | | | | | |
| Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales | 3.417 | 200 | 122 | 2.324 | 81 | 342 | 6.486 |
| Accidentes de trabajo in labore (excluido *in itinere*) | 195 | 7 | 13 | - | - | 1 | 216 |
| Accidentes con baja (excluido *in itinere*) | 85 | 6 | | - | - | 4 | 95 |
| Duración media [días] | 10 | 6 | 4 | - | - | 5 | 9 |
| Jornadas perdidas | 1.864 | 41 | 54 | - | - | 5 | 1.964 |
| Índice de frecuencia de accidentes con baja | 15 | 14 | | - | - | 4 | 10 |
| Índice de frecuencia de accid. totales (excl. *in itinere*) | 35 | 17 | 171 | - | - | 1 | 22 |
| Índice de gravedad | 0,34 | 0,10 | 0,71 | - | - | 0,01 | 0,20 |
| Índice de incidencia accid.con baja (excluido *in itinere*) | 24,88 | 30,00 | - | - | - | 11,70 | 14,65 |
| Víctimas mortales (número) | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Número de casos de enfermedades profesionales | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| Tasa de enfermedades profesionales | - | - | - | - | - | - | 0,0002 |

## INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DEL GRUPO CANAL POR PAÍSES (II)

| | España | Colombia | Panamá | Brasil | Ecuador | Rep. Dominicana | Total Grupo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **HORAS TRABAJADAS** | | | | | | | |
| Horas trabajadas | 5.551.068 | 420.472 | 76.130 | 2.434.432 | 180.585 | 940.248 | 9.602.934 |
| Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido | 3.552.183 | 376.200 | 75.504 | 2.434.432 | 180.585 | 940.248 | 7.559.151 |
| Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal | 1.998.885 | 44.272 | 626 | - | - | - | 2.043.783 |
| **ABSENTISMO** | | | | | | | |
| Absentismo total (horas) | 337.018 | 15.071 | 5.008 | 3.611 | 3.751 | 115 | 364.574 |
| Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos (horas) | 259.540 | 8.928 | 2.912 | 3.611 | 3.751 | 115 | 278.742 |
| Horas perdidas por absentismo de empleados temporales (horas) | 77.478 | 6.143 | 2.096 | - | - | 115 | 85.832 |
| Absentismo total | 6,07 % | 3,58 % | 6,58 % | 0,15 % | 2,08 % | 0,01 % | 3,80 % |
| Absentismo de empleados con contrato indefinido | 7,31 % | 2,37 % | 3,86 % | 0,15 % | 2,08 % | 0,01 % | 3,69 % |
| Absentismo de empleados con contrato temporal | 3,88 % | 13,88 % | 334,82 % | - | - | - | 4,20 % |

# Anexo 3: Informe de verificación independiente del Informe de Sostenibilidad 2019



auren

**CANAL DE ISABEL II, S.A.**

A los Administradores de CANAL DE ISABEL II, S.A.:

12 de marzo de 2020

Muy señores nuestros:

Estamos en proceso de verificar el Estado de Información No Financiera, que se presenta como documento anexo al Informe de Gestión consolidado correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 de CANAL DE ISABEL II, S.A. y Sociedades Dependientes, el cual no nos ha sido aún entregado una vez formulado por el Consejo de Administración.

Nuestro trabajo se encuentra en proceso, quedando pendientes los siguientes procedimientos de auditoría:

- Obtención de la carta de manifestaciones de los Administradores y de la Dirección
- Obtención del Informe de Gestión consolidado debidamente formulado por los administradores, el cual incorpora el Estado de Información No Financiera como parte integrante del propio Informe de Gestión consolidado, así como el acta de formulación.

Como ustedes conocen, las conclusiones de nuestro trabajo y nuestra conclusión de verificación será la contenida en el informe de verificación del Estado de Información No Financiera que emitiremos una vez finalizados los aspectos anteriores.

De acuerdo con su solicitud les informamos que, si desde la fecha de esta carta hasta la fecha de emisión del informe de verificación no ocurre ningún hecho que pueda afectar al citado Estado de Información No Financiera o fuese necesario revelar en el informe de verificación, nuestro informe se redactaría en los siguientes términos:

AUREN AUDITORES SP, S.L.P. Inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 33.829, Sección 8 Folio 89 Hoja M-608799, Inscripción 1 C.I.F. B/87352357 Avda. General Perón 38 - 28020 Madrid.

Member of
Antea
Alliance of independent firms

Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel. +34 912 037 400
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA**

***A los Accionistas de CANAL DE ISABEL II, S.A.***

*De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de CANAL ISABEL II, S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante, el Grupo), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.*

***Responsabilidad de los administradores***

*La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores. 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) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado en el Anexo 3: "Índice de contenidos 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 Dominante 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 control de calidad***

*Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.*

*Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.*

*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.*

Member of Antea Alliance of independent firms

***Nuestra responsabilidad***

*Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 Entidad 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 del Grupo, 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 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el capítulo "Acerca de este Informe - Proceso de materialidad y resultados: temas materiales y cobertura", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.*
- *Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.*
- *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 2019.*
- *Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.*
- *Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.*

Member of Antea Alliance of independent firms

**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 del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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 seleccionados de acuerdo a lo mencionado en el Anexo 3: "Índice de contenidos 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."*

Esta comunicación, debe ser leída acompañada del Estado de Información No Financiera sujeto a formulación y se realiza para el conocimiento y uso del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, S.A. y, por consiguiente, no debe utilizarse para ninguna otra finalidad. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración que pudieran necesitar.

Les saludamos atentamente,

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

Juan José Jaramillo

Member of Antea Alliance of independent firms

# Anexo 4: Índice de contenidos GRI

| GRI-100 ESTÁNDARES UNIVERSALES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| GRI 101 Fundamentos 2016 | | | | | | | |
| GR1 102 Contenidos Generales 2016 | | | | | | | |
| | Perfil de la organización | Capítulo | Página en el informe | Respuestas Directas | Omisiones Identificadas | Motivo de la omisión | Explicación de la omisión y observaciones |
| 102-1 | Nombre de la organización | | | Canal de Isabel II, S.A. | | | |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | 1.2. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua, 4. El Grupo Canal | 18, 197 | Canal no comercializa ningún producto ni realiza ningún servicio que estén cuestionados por parte de los grupos de interés o sean objeto de debate público. | | | |
| 102-3 | Ubicación de la sede | | | Calle de Santa Engracia, 125. Madrid (España). | | | |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | 4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica | 198-199 | | | | |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | 1.3. Organización de nuestra empresa | 26 | Sociedad Anónima mercantil con capital 100% público. | | | |
| 102-6 | Mercados servidos | 4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica | 198 | | | | |
| 102-7 | Tamaño de la organización | 1.1. Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2019, 4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica | 16, 198 | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | **#8** Trabajo decente, 4.4., Anexo 1, Anexo 2 | 143, 206-207, 239, 331 | La información procede de los sistemas de información (SAP) de las áreas gestoras de los recursos humanos.<br><br>Los empleados con contrato temporal realizan las mismas funciones que los indefinidos. | | Al concluir 2018 el empleo indirecto total generado por las empresas del Grupo Canal era de 4.594 trabajadores de su empresas contratistas. Dichas empresas en general realizan obras y servicios de explotación y mantenimiento de instalaciones, servicios comerciales, seguridad y apoyo a actividades administrativas. |
| 102-9 | Cadena de suministro | **#8** Crecimiento económico | 191 | | | |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | **#8** Crecimiento económico | 191 | Durante 2018 entró en vigor la nueva Ley de contratos de sector público. Por ello, y entre otras novedades, se ha potenciado en la inclusión de condiciones medioambientales y sociales en nuestros pliegos durante 2019. | | |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución | **#13** Acción por el clima, **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 76, 134-136 | | | |
| 102-12 | Iniciativas externas | **#17** Alianza para lograr los objetivos | 177 | Pacto Mundial de Naciones Unidas. | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | 2.3., **#17** Alianzas para lograr los objetivos | 45, 177 | | | | |
| | **Estrategia** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Respuestas Directas** | **Omisiones Identificadas** | **Motivo de la omisión** | **Explicación de la omisión y observaciones** |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Mensaje de la Presidenta del Consejo de Administración, Mensaje del vicepresidente ejecutivo | 10-14 | | | | |
| 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades | 2.1. Una estrategia cien por cien sostenible | 36-42 | | | | |
| | **Ética e integridad** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Respuestas Directas** | **Omisiones Identificadas** | **Motivo de la omisión** | **Explicación de la omisión y observaciones** |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 134-136 | | | | |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 127, 134 | | | | |

| Gobierno | | Capítulo | Página en el informe | Respuestas Directas | Omisiones Identificadas | Motivo de la omisión | Explicación de la omisión y observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-18 | Estructura de gobernanza | 1.2. Organización de nuestra empresa | 26 | Las decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son aprobadas por el Consejo, destacando en 2019 todas la relacionadas con el Plan Estratégico. | | | |
| 102-19 | Delegación de autoridad | 1.2. Organización de nuestra empresa | 26 | El consejo delega algunas decisiones en el Comité de Dirección. | | | |
| 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 1.2. Organización de nuestra empresa | 26 | Comité de dirección. | | | |
| 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 1.3.4, 1.3.5, 2.3, 5 | 31-32, 45, 224 | | | | |
| 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 1.3. Organización de nuestra empresa | 26 | | | | |
| 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno | 1.3. Organización de nuestra empresa | 26 | | | | |
| 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | 1.3. Organización de nuestra empresa | 26 | Los consejeros dominicales lo son en función de su cargo em las diferentes entidades. Los dominicales son propuestos por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. En todos los casos, es la Junta de Accionistas la que aprueba su nombramiento. | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-25 | Conflictos de intereses | | | | No existen. | No existen. | Puede obtenerse más información en nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo que está en el apartado de accionistas de nuestra web. |
| 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | 1.3. Organización de nuestra empresa | 26 | | | | |
| 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | | | En 2019 se ha iniciado un programa de actualización de consejeros. | | | |
| 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | | | | No se realiza. | No se realiza. | Se incluirá en el Reglamento del Consejo (en elaboración). |
| 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 5. Acerca de este informe | 224 | | | | |
| 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 134 | | | | |
| 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | 1.3.1, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5 | 26, 30-32 | | | | |
| 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5 | 30-32 | Los aspectos materiales han sido definidos y aprobados por los órganos de gobierno y dirección en el proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico 2018-2030. | | | |
| 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas | 1.2.5. Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, 5. Acerca de este informe | 32, 222 | | | | |
| 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | 2.2. Resultados del Plan Estratégico en 2019 | 43 | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-35 | Políticas de remuneración | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 138 | | | | Las remuneraciones de los empleados son establecidas por el Convenio Colectivo y aprobadas por la Consejería de Economía y hacienda de la Comunidad de Madrid. |
| 102-36 | Proceso para determinar la remuneración | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 138 | | | | |
| 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | | | No se hace. | No se hace. | | |
| 102-38 | Ratio de compensación total anual | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 138 | Las retribuciones y sus incrementos se regulan por parte de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad en función de lo establecido por las leyes de presupuestos anualmente. | | | |
| 102-39 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 138 | | | | |

| Participación de los grupos de interés | | Capítulo | Página en el informe | Respuestas Directas | Omisiones Identificadas | Motivo de la omisión | Explicación de la omisión y observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-40 | Lista de grupos de interés | 2.3. Nuestros grupos de interés | 45-46 | | | | |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | **#5** Igualdad de oportunidades, **#10** Reducción de desigualdades | 151 | | | | |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | 2.3. Nuestros grupos de interés | 45-46 | | | | |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los Grupos | 2.3. Nuestros grupos de interés, **#11** Ciudades y comunidades sostenibles | 45-46, 114, 120 | | | | |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | 5. Acerca de este informe | 224-226 | | | | |

| | Temas y preocupaciones clave mencionados | Capítulo | Página en el informe | Respuestas Directas | Omisiones Identificadas | Motivo de la omisión | Explicación de la omisión y observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 5. Acerca de este informe | 233 | | | | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 5. Acerca de este informe | 224-227 | | | | |
| 102-47 | Lista de temas materiales | 5. Acerca de este informe | 225-227 | | | | |
| 102-48 | Reexpresión de la información | 5. Acerca de este informe | 223 | | | | |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | 5. Acerca de este informe | 222 | Canal desde 2006 siempre ha realizado sus informes conforme al marco de informes de sostenibilidad de GRI. | | | |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | | | Anual (2019). | | | |
| 102-51 | Fecha del último informe | | | Año 2018. | | | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | | | Anual. | | | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 5. Acerca de este informe | 223 | atención_rcs@ canaldeisabelsegunda.es | | | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 5. Acerca de este informe | 222 | | | | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | Anexo 4 | 346 | | | | |
| 102-56 | Verificación externa | 5. Acerca de este informe, Anexo 3 | 222, 342 | Verificado por Auren Auditores. | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | GR1 103 Enfoque de gestión 2016 (Incluye todos los asuntos materiales: Asegurar la garantía de suministro, Garantizar la calidad del agua de consumo, Fortalecer la continuidad del servicio, Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética, Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid, Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario, Potenciar la transparencia, buen gobierno y compromiso social, Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales, Liderar la innovación y el desarrollo, Mantener la sostenibilidad y eficiencia en la gestión). Informado con los Estándares específicos del tema enumerados a continuación. | | | | | | |
| | | Capítulo | Página en el informe | Respuestas Directas | Omisiones Identificadas | Motivo de la omisión | Explicación de la omisión y observaciones |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 2.1. Una estrategia cien por cien sostenible, 3. Nuestro desempeño en 2019 y los retos futuros, 5. Acerca de este informe | 36, 49, 224-227 | | | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 1.3.4, 1.3.5, 3, **#13**, **#11**, **#16**, **#5** y **#10** | 31, 32, 49, 76, 114, 134, 150 | | | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 1.3.4, 1.3.5 | 31-32 | | | | |

## GRI-200 Dimensión económica

| GRI 201 Desempeño económico 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | **#15**, **#9**, **#17**, **#8**, 4.4. | 97, 159, 170-171, 182, 208 | Uso eficiente de los recursos económicos.<br><br>Adecuación del endeudamiento a la estrategia. | Interno. | | |
| 201-2 | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | **#6** Agua limpia y saneamiento, **#13** Acción por el clima | 50, 71 | Adaptación al cambio climático.<br><br>Desarrollo de las energías renovables. | Interno.<br><br>Mixto (interno y externo). | Las consecuencias se expresan en términos de mayor consumo energético en caso de sequía. No se cuantifican económicamente. | |
| 201-3 | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | **#5** Igualdad de oportunidades, **#10** Reducción de desigualdades | 152 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | La contribución de la empresa al Plan de Pensiones está suspendida por ley. | |
| 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno | 4.5 Resultados económicos del Grupo Canal | 222 | Desarrollo de las energías renovables. | Mixto (interno y externo). | | |

| GRI 202 Presencia en el mercado 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 202-1 | Ratio salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | Anexo 2 | 334 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | | |

| GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | **#8** Crecimiento económico | 186 | Uso eficiente de los recursos económicos. | Interno. | | |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | **#17** Alianza para lograr los objetivos, **#8** Crecimiento económico | 170, 186 | Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte.<br><br>Compromiso con la sociedad. | Externo. | | |
| **GRI 204 Prácticas de adquisición 2016** | | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | | No de dispone de la cifra exacta.<br><br>Canal contrata bajo la legislación de contratos del sector público y por tanto no puede primar el carácter local de los proveedores. |
| **GRI 205 Anticorrupción 2016** | | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 134 | Buen Gobierno Corporativo. | Interno. | Las prácticas de cumplimiento han comenzaron a implantarse en 2018 y en 2019 se ha creado una Subdirección para este tipo de evaluaciones. | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas, **#4** Educación de calidad | 134, 154 | Buen Gobierno Corporativo. | Interno. | | |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 131 | Máxima transparencia en la gestión. | Externo. | | |

| GRI: 206 Competencia desleal 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | | | | | | No aplica a Canal de Isabel II. |

## GRI-300 Dimensión ambiental

| GRI 301 Materiales 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen | #12 Producción y consumo responsables | 87-88 | Fomento de la economía circular. | Mixto (interno y externo). | Se aportan datos de reactivos y papel por ser de los consumos más significativos. | |
| 301-2 | Insumos reciclados | #6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables | 52, 87, 90-91, 93 | Extensión del consumo de agua regenerada. Fomento de la economía circular. | Mixto (interno y externo). | | |
| 301-3 | Productos reutilizados y materiales de envasado | #6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables | 52, 90-91, 93 | Extensión del consumo de agua regenerada. Fomento de la economía circular. | Mixto (interno y externo). | | |
| **GRI 302 Energía 2016** | | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | #7 Energía asequible y no contaminante | 81 | Desarrollo de las energías renovables. | Mixto (interno y externo). | | |
| 302-2 | Consumo energético fuera de la organización | | | | No disponible. | | No se dispone de información. |
| 302-3 | Intensidad energética | #7 Energía asequible y no contaminante | 81 | Desarrollo de las energías renovables. | Mixto (interno y externo). | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 302-4 | Reducción del consumo energético | #7 Energía asequible y no contaminante | 82 | Desarrollo de las energías renovables | Mixto (interno y externo). | | |
| 302-5 | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | #7 Energía asequible y no contaminante | 82-83 | Desarrollo de las energías renovables | Mixto (interno y externo). | | |
| | **GRI 303 Agua 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 303-1 | Extracción de agua por fuente | 1.2.1. Abastecimiento: aducción, #12 Producción y consumo responsables | 19, 88 | Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes.<br>Gestión eficaz de la demanda. | Interno.<br>Externo. | | |
| 303-2 | Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua | 1.2.1. Abastecimiento: aducción | 19 | Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes.<br>Gestión eficaz de la demanda. | Interno.<br>Externo. | | |
| 303-3 | Agua reciclada y reutilizada | 1.2.5, #6 Agua limpia y saneamiento | 24, 52 | Extensión del consumo de agua regenerada. | Mixto (interno y externo). | | |
| | **GRI 304 Biodiversidad 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 304-1 | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | #15 Vida de ecosistemas terrestres | 95 | | | | |
| 304-2 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | #15 Vida de ecosistemas terrestres | 95 | | | | No son significativos. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 304-3 | Hábitats protegidos o restaurados | **#15** Vida de ecosistemas terrestres | 96 | | | | |
| 304-4 | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | **#15** Vida de ecosistemas terrestres | 96 | | | | |

| GRI 305 Emisiones 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | **#13** Acción por el clima | 71-72 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | | |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | **#13** Acción por el clima | 71-72 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | No se han producido en 2019. Toda la energía consumida tenía certificados de garantía de origen renovable. | |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | **#13** Acción por el clima | 71-72 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | | |
| 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI | **#13** Acción por el clima | 72 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | | |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | **#13** Acción por el clima | 71-72 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | | |
| 305-6 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | | | | | Las emisiones de este tipo de gases son mínimas, aunque se incluyen el cálculo de nuestra huella de carbono. En 2018 solo han sido 213,47 t de $CO_2$ eq. | |
| 305-7 | Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire | **#13** Acción por el clima | 73 | Adaptación al cambio climático. | Interno. | | |

| | GRI 306 Efluentes y residuos 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 306-1 | Vertido de aguas en función de su calidad y destino | **#12** Producción y consumo responsables | 89 | Eficiencia en la depuración. | Interno. | | |
| 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación | **#12** Producción y consumo responsables | 91 | Fomento de la economía circular. | Externo. | | |
| 306-3 | Derrames significativos | **#12** Producción y consumo responsables | 90 | | | | |
| 306-4 | Transporte de residuos peligrosos | **#12** Producción y consumo responsables | 91 | Fomento de la economía circular (residuos). | Externo. | Los residuos los gestionan y transportan empresas con los correspondientes permisos de gestor. El destino final prioritario es su reutilización. | No se transportan residuos a otros países. |
| 306-5 | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | 1.2.4. Saneamiento: depuración de aguas residuales | 23 | Eficiencia en la depuración.<br>Excelencia en el alcantarillado. | Interno. | | |
| | **GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016** | | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | **#12** Producción y consumo responsables | 92 | | | | |
| | **GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016** | | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con la protección del medio ambiente, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores. | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | **#8** Crecimiento económico | No disponible | | | El impacto más significativo es el transporte de los residuos, lodos de EDAR y fangos de ETAP así como la flota de vehículos propios y se tienen cuenta en el Alcance 3 del cálculo de nuestras emisiones de GEI. | |

## GRI-400 Dimensión social

| GRI 401 Empleo 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | **#8** Trabajo decente, 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal | 143-144, 206 | Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades. | Interno. | | |
| 401-2 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | **#5** Igualdad de género, **#10** Reducción de desigualdades | 151-152 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | Desde que se aprobó el Primer Convenio Colectivo de Empresa no existen diferencias. | |
| 401-3 | Permiso parental | **#5** Igualdad de género, **#10** Reducción de desigualdades | 150 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | | |
| **GRI 402 Relación trabajador-empresa 2016** | | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 402-1 | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | | | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | | No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. |

| | GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 403-1 | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad | **#5** Igualdad de género, **#10** Reducción de desigualdades | 151 | Seguridad de los empleados. | Interno. | El 100% de la plantilla está representada. | |
| 403-2 | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | **#3** Salud y bienestar, Anexo 2 | 146, 340 | Seguridad de los empleados. | Interno. | | |
| 403-3 | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad | **#3** Salud y bienestar | 146 | Seguridad de los empleados. | Interno. | | |
| 403-4 | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | **#3**, **#5**, **#10** | 146, 151 | Seguridad de los empleados. | Interno. | El convenio colectivo recoge explícitamente la representación de los empleados en todo lo relacionado con seguridad y salud laboral en la empresa. | |

| | GRI 404 Formación y enseñanza 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado | **#4** Educación de calidad, 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal | 153, 209 | Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades. | Interno. | | |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | **#4** Educación de calidad | 153, 155 | Fomento de actividades directivas de los profesionales. | Interno. | | |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | **#16** Paz, justicia e instituciones sólidas | 138 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | El 100% de los empleados, de todas las categorías, recibe este tipo de evaluaciones. | |

| | GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 1.3.2, **#5** y **#10**, 4.4 | 27-28, 150, 207 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | | |
| 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | **#5** Igualdad de género, **#10** Reducción de desigualdades, Anexo 2 | 150, 334 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | No existe diferencia alguna.<br><br>El convenio colectivo de Canal y las leyes impiden todo tipo de diferencia a este respecto. | |
| | **GRI 406 No discriminación 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | **#5** Igualdad de género, **#10** Reducción de desigualdades | 150 | Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla. | Interno. | | No se han producido. |
| | **GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | Nuestras condiciones de contratación impiden este tipo de prácticas. | |
| | **GRI 408 Trabajo infantil 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 408-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo infantil. La legislación española y de los países en que operamos lo impide. | |

| GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 409-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo forzoso. | |

| GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 410-1 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos | **#6** Agua limpia y saneamiento | 66 | Refuerzo seguridad física de instalaciones. | Interno. | Todo el personal de seguridad, tal y como establece la normativa vigente, ha recibido formación en materia de derechos fundamentales del ciudadano. | |

| GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 411-1 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas | | | | | | Canal y todas las empresas de su Grupo desarrollan sus actividades en ámbitos urbanos, donde no existen comunidades indígenas. |

| GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016 | | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos | | | | | | No disponible. No se han realizado. |
| 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | **#4** Educación de calidad | 153 | | | Horas de formación destinadas a derechos humanos y lucha contra la corrupción. | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 412-3 | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales y sociales de las empresas contratistas. | |
| | GRI 413 Comunidades locales 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | **#13** Acción por el clima | 78 | Compromiso con la sociedad. | Externo. | Todos los estudios de impacto medioambiental se someten a una fase de información publica en función de la legislación vigente en España. | |
| 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales | | | | | | No se han producido. |
| | GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
| 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | **#8** Crecimiento económico | 191 | Mayor eficiencia en los procesos internos. | Interno. | Todos los proveedores tienen que cumplir condiciones de este tipo, sobre todo a partir de la nueva legislación de contratos del sector público. | |
| 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | | | | | No se han detectado y no se han tomado medidas. |
| | GRI 415: Política pública 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
| 415-1 | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | | | | | | No se realizan y están prohibidas por la ley. |

| | GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016 | Capítulo | Página en el informe | Temas materiales identificados | Cobertura de los temas materiales | Respuestas Directas | Omisiones identificadas y motivo de la omisión |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | **#6** Agua limpia y saneamiento | 59 | Mejora calidad del agua en origen. | Interno. | | |
| 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | | | | | No se han producido. | No se han producido. |
| | **GRI 417 Marketing y etiquetado 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | | | | | | No existen. |
| 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | | | | | | No se han producido. |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | | | | | | No se han producido. |
| | **GRI 418 Privacidad del cliente 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | **#6** Agua limpia y saneamiento | 67 | Seguridad de las personas. | Interno. | | No se han registrado. |
| | **GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016** | **Capítulo** | **Página en el informe** | **Temas materiales identificados** | **Cobertura de los temas materiales** | **Respuestas Directas** | **Omisiones identificadas y motivo de la omisión** |
| 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | | | | | | No se han producido. |

# CANAL DE ISABEL II, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

## Formulación del Estado de Información No Financiera de la Sociedad y de su Grupo Empresarial correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

Reunidos los Administradores de la Sociedad Canal de Isabel II, S.A., con fecha 30 de abril de 2020, en cumplimiento de 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, proceden a formular el Estado de Información No Financiera de la Sociedad y su Grupo Empresarial, que forma parte del informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Fdo: Sra. Dña. Paloma Martín Martín
Presidenta

Fdo: Sr. D. Rafael Prieto Martín
Vicepresidente ejecutivo

Fdo: Sr, D. Francisco Muñoz García
Consejero

Fdo: Sr. D. Mariano González Sáez
Consejero

Fdo: Sr. D. Guillermo Hita Téllez
Consejero

Fdo: Sr. D. Pascual Fernández Martínez
Consejero

Fdo: Sr. D. Jacobo P. Martínez Pérez de Espinosa
Consejero

Fdo: Sra. Dña. María Antonia Otero Quintas
Consejera

Fdo: Sr. D. Antonio Javier Cordero Ferrero
Consejero

Canal de Isabel II

Santa Engracia, 125
28003 Madrid

900 365 365

www.canaldeisabelsegunda.es