Canal de Isabel II

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Estado de Información No Financiera (EINF)

NUESTRO PROPÓSITO

Cuidar el agua y garantizar el futuro sostenible de la Comunidad de Madrid.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

[GRI 2-23]

NUESTRA VISIÓN

Queremos formar parte de la vida de los madrileños, que se sientan orgullosos de la calidad de su agua, y de nuestra contribución al desarrollo de la Comunidad de Madrid.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

NUESTRA MISIÓN

Gestionar el agua con eficiencia, protegiendo el medio ambiente y acercándonos a las personas.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

NUESTROS **VALORES**

*Buscamos la **CERCANÍA** con todos nuestros grupos de interés.*

*Queremos la **EXCELENCIA** en la ejecución de las funciones e instalaciones a nuestro cargo.*

*Nuestro objetivo es lograr una **INNOVACIÓN** que nos permita ofrecer nuevos servicios y mejoras en los procesos para hacer la vida más fácil a las personas.*

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II en **2024**

22 ENERO

El CEO y el director de seguridad de Canal participaron en la primera edición de **Ciber Agua**, un congreso organizado por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia para abordar los retos a los que se enfrenta el sector del agua en materia de ciberseguridad.

29 FEBRERO

Canal celebra una **Junta General Extraordinaria de Accionistas** en la que es nombrada consejera dominical Doña Judit Piquet, presidenta de la Federación Madrileña de Municipios y alcaldesa de Alcalá de Henares, y reelegido como consejero independiente Don Antonio Javier Cordero.

10 MARZO

Canal de Isabel II reúne a **3.300 participantes** en la **41ª edición** de la **Carrera del Agua**, una prueba organizada por la empresa pública con el fin de concienciar a la población sobre el uso responsable de este recurso natural.

14 MARZO

Ultimamos, junto con la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (**Sedapal**) la implantación en Perú del **sistema Vigía**, el mayor sistema de rastreo y alerta temprana de COVID-19 en **aguas residuales**, que la empresa pública madrileña puso en marcha durante la pandemia. Para ello, se establecerá una red de monitorización en las áreas metropolitanas de **Lima** y **Callao**, ciudades peruanas que aglutinan más de 9 millones de habitantes (el 30 % de la población del país).

11 ABRIL

Celebramos en la Fundación Canal la **III Jornada sobre Tecnologías Basadas en el *Narrow Band Internet of Things***, la tecnología de telecomunicaciones que estamos usando para el servicio de telelectura de contadores de agua. El evento contó con la colaboración de Orange Empresas, Telefónica Tech y Vodafone.

30 MAYO

Celebramos nuestra **Junta General Ordinaria de Accionistas**, en la que se aprobaron las cuentas individuales y consolidadas del ejercicio 2023, el Estado de Información No Financiera y la gestión de los administradores.

1 JUNIO

Entran en vigor las **nuevas tarifas de Canal** en la Comunidad de Madrid tras más de 10 años sin subidas. La medida incrementa la progresividad en los precios de los servicios en función del consumo, con el objetivo de fomentar el ahorro y el uso racional del agua.

4 JUNIO

Canal de Isabel II y la **Asociación Empresarial de Hostelería de la Comunidad de Madrid** firman un **convenio de colaboración** por el que ambas entidades se comprometen a fomentar el consumo sostenible de agua dentro del sector hostelero, así como a promocionar la calidad del agua del grifo de Madrid.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

5/7 JUNIO

Más de una decena de profesionales de Canal expone casos reales de estudio relacionados con la gestión del agua urbana en el **XXXVII Congreso de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)**, celebrado en Castellón.

12/13 JUNIO

Madrid acoge en los Teatros del Canal la celebración del **II Simposio Global de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía**, que reúne a más de 60 ponentes especializados en estas materias y al que acudieron alrededor de 300 asistentes. Canal actúa en esta edición como anfitriona del evento, que organiza junto con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (**UNDESA**) y su Red Global de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía.

9 JULIO

Presentamos nuestra experiencia y buenas prácticas en materia de gestión del agua y la energía dentro del **Foro Político de Alto Nivel sobre el Desarrollo Sostenible**, que se celebra en Nueva York.

12 JULIO

Firma de los convenios con los municipios de **Alcobendas**, **San Sebastián de los Reyes** y **Colmenar Viejo** que recogen la ejecución de **nuevas infraestructuras hidráulicas** que supondrán 86 millones de euros de inversión y facilitarán el desarrollo urbano e industrial de dichas localidades.

16 JULIO

Anunciamos que el **servicio de telelectura de agua** de Canal alcanzó los **500.000 puntos de suministro** en la Comunidad de Madrid, lo que supone aproximadamente un tercio del total de los clientes de la empresa. El objetivo de Canal es que al finalizar 2026 el 100 % de los contadores estén ya conectados al sistema de telelectura: un total de 1,6 millones.

19 JULIO

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II ha aprobado el texto del **convenio** que la empresa pública firmará con el **Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón** para gestionar los más de 346 kilómetros de las **redes municipales de alcantarillado**. El convenio entró en vigor en enero de 2025.

11 AGOSTO

Anunciamos que, tras varios años de estudio y desarrollo, hemos incorporado **drones autoguiados e inteligencia artificial a las labores de inspección y mantenimiento de la red de alcantarillado**, evitando así que el personal operario tenga que recorrer estas instalaciones para la detección de deficiencias.

18 SEPTIEMBRE

Recibimos en la sede de Canal a los **alcaldes y representantes de medio centenar de municipios madrileños** con el fin de presentarles, de manera resumida, los **actuales escenarios normativos en materia de drenaje y saneamiento**, así como los posibles planteamientos técnicos para garantizar el cumplimiento de las nuevas exigencias ambientales.

27/28 SEPTIEMBRE

Abrimos las puertas de nuestras instalaciones para que la ciudadanía pueda conocer desde dentro cuatro de las más representativas mediante visitas guiadas gratuitas a la presa de Manzanares El Real, la central hidroeléctrica de Torrelaguna, la planta de tratamiento de lodos de Loeches y el Cuarto Depósito de la plaza de Castilla.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

9 OCTUBRE

El **diario *La Razón*** premia nuestro **Proyecto de Telelectura** y Despliegue Masivo de Contadores Inteligentes con Tecnología Nbiot en el marco de los **IV Premios de Sostenibilidad y Medio Ambiente**.

11 OCTUBRE

Continuamos impulsando la **formación profesional dual** y la capacitación de nuevos profesionales a través de su apoyo a la FP Dual por séptimo curso consecutivo. En el curso 2024-2025 acogeremos a 29 alumnos que realizarán las prácticas de los grados medios y superiores adheridos, lo que supone un 53 % más respecto al curso anterior.

17 OCTUBRE

El medio especializado en responsabilidad social empresarial Compromiso RSE reconoce el despliegue masivo de contadores con telelectura de Canal de Isabel II como una de las **mejores *sustainability actions* 2024**.

23 OCTUBRE

Hacemos público a través de nuestra página web el **Plan de Sostenibilidad 2024-2026 de Canal de Isabel II** que fue aprobado con el Consejo de Administración el 25 de julio de 2024 a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad. El Plan es la hoja de ruta para desarrollar los **10 Principios** medioambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG) que recoge nuestra Política de Sostenibilidad. En el documento Canal plasma las principales actuaciones que está desplegando para consolidar sus logros y avanzar en materia de sostenibilidad.

6 NOVIEMBRE

Enviamos ayuda técnica y humana a la **Comunidad Valenciana** para contribuir a paliar los **daños causados por la DANA**, dando respuesta a las necesidades comunicadas por las empresas responsables de los servicios de abastecimiento y saneamiento en Valencia y su área metropolitana. En primer lugar, pusimos a disposición de las autoridades **29 voluntarios especialistas** en ejecución y reparación de redes de abastecimiento y acometidas de agua potable. En una segunda fase (a finales de noviembre), centramos nuestra colaboración en **labores de limpieza y reconstrucción de las redes de alcantarillado y drenaje** urbano de varios municipios afectados.

22 NOVIEMBRE

La iniciativa **#deMadridydelgfrifo**, impulsada por Canal de Isabel II para fomentar el consumo sostenible de agua del grifo, suma ya **más de 40 establecimientos** adheridos en 17 municipios de la región. Al unirse a esta comunidad, los negocios de hostelería reconocen la calidad del agua del grifo de Madrid y se comprometen a ofrecerla de manera preferencial y gratuita, impulsando así un hábito seguro, responsable y sostenible.

2/5 DICIEMBRE

Cinco representantes de Canal de Isabel II participan en la **17ª edición del Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)**, en el Centro de Convenciones Norte de IFEMA.

18 DICIEMBRE

Nuestro Consejo de Administración aprobó el **reparto de un dividendo** a cuenta de 57,80 millones de euros, con cargo al ejercicio económico 2024, y nuestro nuevo **Plan Estratégico 2025-2030**, que comenzará a implantarse en enero de 2025.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ÍNDICE

Mensaje del presidente del Consejo de Administración 11

Mensaje del consejero delegado 15

1 Nuestra empresa 20

1.1 Nuestra actividad 26

1.2 Organización de nuestra empresa 35

1.3 Nuestra estrategia 41

2 Canal y la Sostenibilidad: nuestro desempeño en 2024 48

Nuestra política de sostenibilidad 50

El plan de sostenibilidad 2024-2026 51

Análisis de doble materialidad 2024 53

2.1 Cuidamos el agua 65

2.2 Protegemos el recurso y el entorno 87

2.3 Operamos sosteniblemente 97

2.4 Los retos del cambio climático y la energía 109

2.5 Colaboramos con iniciativas sociales 125

2.6 Gestión ética y transparente 137

2.7 Trabajamos con nuestros grupos de interés 155

Nuestros grupos de interés 156

Relaciones con nuestros accionistas 159

Comprometidos con nuestros clientes y usuarios 162

Los empleados de canal 175

Comprometidos con la sociedad 196

Con nuestros proveedores y contratistas 200

ÍNDICE

2.8 Apoyamos los entes locales 206

2.9 Apostamos por la cultura 214

2.10 Somos innovadores 223

2.11 Una empresa solvente y sostenible 229

3 El Grupo Canal 242

3.1 Grupo Canal: actividades e implantación geográfica 244

3.2 Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua 247

3.3 Grupo Canal: empresas con otras actividades 250

3.4 Plantilla de las empresas del Grupo Canal 254

3.5 Datos operativos del Grupo Canal 270

3.6 Resultados económicos consolidados del Grupo en 2024 288

3.7 Taxonomía de la Unión Europea (Reglamento 2021/2178) 301

Acerca de este informe 324

Informe de verificación independiente del Informe de Sostenibilidad 2024 329

Índice de contenidos GRI 330

Contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y correspondencia con los estándares de GRI 366

Canal de Isabel II

MENSAJE DEL **PRESIDENTE**

Carlos Novillo Piris

Presidente del Consejo de Administración de Canal de Isabel II

Consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-22]
[GRI 2-11]

Algunos de los acontecimientos ocurridos a lo largo del 2024 han puesto de manifiesto **la importancia para nuestra sociedad de las actividades que realizamos las empresas del agua y los desafíos a los que debemos enfrentamos** a corto, medio y largo plazo. Los fenómenos meteorológicos extremos han tenido consecuencias graves en algunas regiones españolas, aunque, afortunadamente, en la Comunidad de Madrid los efectos que han tenido en la vida de los ciudadanos han sido moderados.

Las inundaciones provocadas el 29 de octubre por las lluvias excepcionalmente torrenciales, asociadas a una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA), en decenas de municipios de la Comunidad Valenciana y de Castilla-La Mancha provocaron irreparables daños humanos y gravísimos daños materiales. Por ello, quiero comenzar este mensaje **enviando todo el cariño de los madrileños a los afectados** y agradeciendo el esfuerzo de **los trabajadores de Canal de Isabel II** que voluntariamente se desplazaron a las zonas afectadas para hacer su trabajo: devolver la normalidad en cuanto al acceso al agua y saneamiento, conscientes del papel crítico que tiene el agua para la salud pública en situaciones catastróficas. Esperamos que los medios técnicos y humanos que pusimos a disposición de los municipios afectados ayudaran a paliar las dificultades a las autoridades locales, las empresas del agua y, especialmente, a las personas afectadas.

En el polo opuesto, durante el verano de 2024 se ha producido una situación de sequía grave en amplias zonas de España. Esto ha supuesto restricciones de consumo en varias regiones, con el consecuente impacto para los negocios y la calidad de vida de los ciudadanos.

Sin embargo, **en la Comunidad de Madrid, hemos podido mantener en 2024 un suministro sin incidencias** significativas, y ello se ha debido sin duda a una gestión sostenible y exitosa del ciclo integral del agua -que cada año se vuelve más compleja-, **fruto de una inversión continuada en las mejores tecnologías para las infraestructuras hidráulicas.** Una vez más, hemos demostrado que estamos preparados para garantizar el acceso al agua, incluso en situaciones desfavorables, ofreciendo un producto excelente, tanto en cantidad como en calidad.

Nuestra eficiencia es la prueba de que invertir en agua sale rentable y, como creemos en el futuro del agua, este 2024 hemos realizado la mayor inversión anual de nuestra historia: 437,1 millones de euros.

Un ejemplo destacable de estas inversiones es nuestro **Plan Red,** cuyo objetivo de sustituir un total de 1.200 kilómetros de tuberías por otras de materiales más modernos y resistentes a la rotura ya hemos conseguido superar este 2024. En total, desde 2018 hemos sustituido 1.275,3 kilómetros, un gran hito para la compañía que ha permitido mejorar la calidad del agua de consumo al tiempo que ha reducido las fugas en la red. De hecho, este 2024 hemos logrado unas pérdidas reales inferiores al 2 %, lo que nos sitúa como una referencia internacional en este ámbito.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Otro ejemplo de inversión tecnológica es nuestro proyecto para desplegar **contadores con telelectura** en toda la Comunidad de Madrid, que va a favorecer un consumo más sostenible por parte de los madrileños. En 2024 hemos alcanzado la implantación de la telelectura en un 36,69 % del parque de contadores de Canal, lo que representa un total de **614.787 contadores inteligentes conectados** al sistema digital de telelectura. Gracias a ello, desde que iniciamos en 2023 el servicio de avisos proactivos a clientes con elevados consumos (a veces anómalos) han generado un ahorro aproximado de 2,7 millones de metros cúbicos de agua, con el consiguiente ahorro en sus facturas. Esta ha sido una de las actuaciones que ha contribuido a **situar por primera vez el consumo total por habitante** abastecido por Canal **por de debajo de los 200 litros al día** (198,1).

Con la inversión realizada en estos proyectos y muchos otros, hemos logrado convertirnos en un referente internacional en la gestión inteligente y sostenible del agua, y hemos evitado los graves costes que conllevan unas infraestructuras hidráulicas obsoletas o insuficientes.

Además, incluso con este incremento de las inversiones, nos consolidamos como ejemplo de sostenibilidad financiera. La inversión en infraestructura debe ser compatible con una tarifa asequible, como la de la Comunidad de Madrid, que se sitúa aproximadamente un 2 % por debajo de la media nacional. También trabajamos para asegurar el endeudamiento adecuado de la empresa de modo que al cierre de 2024 situamos nuestra deuda financiera neta en solo 1,03 veces nuestro EBITDA, mostrando así nuestra elevada solvencia. También hemos concluido la devolución de los bonos emitidos en 2015 por valor de 500 millones de euros y acabamos de firmar una operación con el Banco Europeo de Inversiones para la financiación de nuestras infraestructuras por valor de 430 millones de euros.

Los fenómenos meteorológicos extremos que he citado al principio no son el único reto al que debe enfrentarse nuestro sector. Las empresas del agua nos encontramos actualmente en proceso de evolución debido a numerosos factores, como las amenazas sobre la calidad ambiental, la necesidad de una economía más circular, la creciente exigencia de la normativa, o la oportunidad de implementar nuevas tecnologías, entre las que destacan la inteligencia artificial.

El Plan Estratégico establece la hoja de ruta de la compañía para los próximos seis años, enfocando nuestros esfuerzos en **afrontar 4 Retos Estratégicos:** garantizar **el agua frente al reto del clima,** fomentar la **economía circular** y **proteger el medio ambiente,** mejorar la **calidad de vida** de las

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

personas y contribuir a la **prosperidad de la región.** Todo ello lo haremos siguiendo las mejores prácticas de **gobernanza.** Con este Plan estimamos **invertir en los próximos seis años** aproximadamente **2.000 millones de euros,** lo que supone un 35 % más que en el sexenio anterior (2019-2024) y nos consolida como motor económico de la Comunidad de Madrid.

La implantación de este nuevo Plan Estratégico ha arrancado en 2025, por lo que **el 2024 ha sido el último año del Plan anterior, que hemos cerrado con un 99,91% de cumplimiento sobre los objetivos anuales.** Algunos de los grandes hitos que nos han llevado a este cumplimiento han sido, además de los ya mencionados, incrementar la producción eléctrica hasta el 75% de nuestro consumo, alcanzar una satisfacción de nuestros clientes de 8,78 sobre 10 (la más alta registrada), superar los 284.000 beneficiarios de nuestras tarifas sociales y realizar 12 proyectos innovadores, sumando en total 100 proyectos innovadores desde 2018.

Esto supone el mejor registro de cumplimiento de objetivos desde que iniciamos el Plan en 2018, y se ha conseguido gracias al incansable esfuerzo de nuestro equipo humano para desarrollar los grandes proyectos de la compañía.

Los desafíos que están por venir son, sin duda, retadores, pero gracias al talento y al compromiso de todos los que formamos Canal de Isabel II, estoy seguro de que responderemos con la cercanía, excelencia e innovación que siempre ha caracterizado a la empresa del agua de Madrid.

Reciban un cordial saludo

Para afrontar los retos a los que nos enfrentamos en los años venideros, en 2024 hemos dado un paso al frente aprobando nuestro Plan de Sostenibilidad 2024-2026 y nuestro Plan Estratégico 2025-2030.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

MENSAJE DEL **CONSEJERO DELEGADO**

Mariano González Sáez

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-22]

UN COMPROMISO CON EL FUTURO DEL AGUA

El agua es memoria. En su viaje incansable, atraviesa montañas, nutre campos, sacia ciudades y regresa al ciclo de la vida, llevando consigo la huella de todo lo que toca. Así también Canal de Isabel II avanza con una vocación clara: gestionar este **recurso esencial** con **responsabilidad**, con **innovación** y, sobre todo, con un firme **compromiso** con el futuro.

Este informe es el reflejo de nuestra apuesta por **la sostenibilidad**, entendida no como un reto del mañana, sino como **una tarea del presente**. Porque cada infraestructura que optimizamos, cada tecnología que aplicamos y cada gota que reutilizamos es un paso más hacia un modelo de gestión más eficiente, más robusto y respetuoso con el planeta.

En estas páginas recogemos **el pulso de un año de esfuerzo**, de innovación y de compromiso con un recurso tan esencial como frágil. Cada gota cuenta, y con ella, cada decisión que tomamos. Desde la eficiencia en la gestión hasta la protección de nuestros ríos y embalses, desde la digitalización hasta el impulso de la economía circular, este informe es testimonio de una empresa que no solo gestiona el agua, sino que también la cuida y la respeta.

Si hay algo que define a una sociedad avanzada, es su capacidad para **garantizar el acceso a un recurso esencial como el agua**, con seguridad, eficiencia y sostenibilidad. El año que viene Canal de Isabel II cumplirá **175 años asumiendo esa responsabilidad**. No hablamos solo de tuberías, embalses y estaciones de tratamiento: hablamos de un sistema vivo, en constante evolución, que se adapta a los retos climáticos, incorpora nuevas tecnologías y responde con fiabilidad a las necesidades de la ciudadanía.

Pero no nos detenemos en lo que ya hemos construido, porque el verdadero valor de una infraestructura no está solo en su existencia, sino en su capacidad de transformación. Por eso, desde 2018, seguimos **una hoja de ruta clara**: **nuestro Plan Estratégico**, diseñado para garantizar que este legado no solo se conserve, sino que se fortalezca, evolucione y se convierta en un referente de innovación y sostenibilidad.

El año 2024 ha marcado un hito en nuestro camino, consolidando el éxito del Plan Estratégico 2018-2030 con un cumplimiento del 99,91 %, el valor más alto alcanzado desde su inicio. Este logro es el reflejo del esfuerzo, la innovación y el compromiso con la sostenibilidad, la eficiencia y el servicio a los ciudadanos.

Hemos batido récords en la gestión del agua, logrando por **primera vez reducir el consumo** por habitantes **por debajo de los 200 litros diarios** a pesar de que la población de la Comunidad de Madrid ha crecido en más 140.000 personas en 2024. También hemos mejorado nuestra eficiencia, con una **reducción de las pérdidas reales** de agua hasta solo un 4 %, frente al 16 % de la media nacional, un dato que refuerza nuestro liderazgo en la gestión hídrica.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

El compromiso con **la calidad del agua** se ha traducido en un esfuerzo sin precedentes en la renovación de infraestructuras. En este año hemos **sustituido 347 kilómetros** de tuberías, sumando más de 1.275 kilómetros desde el inicio del Plan Estratégico en 2018. Ha sido un año récord, con más de **200 obras ejecutadas**, asegurando que nuestra red siga siendo un referente en fiabilidad y calidad.

Garantizar **la continuidad del servicio** es una prioridad, y por ello hemos reforzado la seguridad de nuestras infraestructuras, la protección de las personas y la ciberseguridad. A finales de 2024, más del 91 % de los contratos contaban con una alternativa para restablecer el suministro en menos de 12 horas en caso de producirse un incidente, un indicador clave de nuestra capacidad de respuesta.

También ha sido un año positivo en términos de **sostenibilidad y eficiencia energética**. Hemos incrementado la producción de electricidad gracias a nuestras plantas de secado térmico de lodos en la EDAR de SUR y en la EDAR de Loeches, y hemos aprovechado unas condiciones óptimas para la generación hidroeléctrica durante los primeros meses del año.

Nuestra **colaboración con los ayuntamientos** sigue siendo fundamental para mejorar el servicio. En 2024, hemos trabajado en la redacción y revisión de los **Planes SANEA**, adaptándolos a la nueva normativa medioambiental. Un buen ejemplo son los convenios de Las Rozas de Madrid, Griñón, Navalcarnero y Meco, a los que se suman los 16 nuevos convenios SANEA para municipios menores de 2500 habitantes aprobados en colaboración con el Ente Público Canal de Isabel II.

También hemos trabajado para garantizar una **excelente atención a nuestros clientes y usuarios**, consolidando todos nuestros canales de comunicación y apostando por la telelectura, con casi un 37 % de nuestro parque de contadores ya conectado a este sistema. Gracias a ello, podremos ofrecer información más precisa y nuevos servicios adaptados a las necesidades de

cada usuario. La **satisfacción** de nuestros clientes ha alcanzado un **8,7 sobre 10**, la mejor calificación obtenida por Canal hasta la fecha, un reconocimiento que refuerza nuestro compromiso con la mejora continua.

Además, no nos hemos olvidado de los más necesitados. Nuestro **compromiso social** sigue firme: más de 284.000 personas se han beneficiado de tarifas sociales en 2024, asegurando que **el acceso al agua no sea una barrera** para los colectivos más vulnerables. También hemos avanzado en materia de transparencia y buen gobierno, con el diseño de un nuevo Portal de Transparencia que verá la luz en 2025, reforzando nuestra cercanía y accesibilidad.

Durante 2024 hemos conservado **alianzas esenciales** y establecido nue-

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

vas colaboraciones, como nuestros acuerdos con **Hostelería Madrid**. Además, desde 2022, Canal forma parte de la Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía de Naciones Unidas, promovida por la Oficina de Asuntos Económicos y Sociales (DESA), con el objetivo de acelerar el cumplimiento de la Agenda 2030 y fomentar el enfoque conjunto de los ODS relacionados con el agua, la energía y el clima. Como parte de esta red, hemos participado activamente en encuentros internacionales, incluyendo el Foro Político de Alto Nivel en Nueva York y el II Simposio Global celebrado en Madrid, consolidando así nuestro papel como referente en sostenibilidad a nivel global.

Pero, más allá de las cifras, hay algo que nos define aún más: nuestros profesionales han vuelto a demostrar en 2024 que la vocación de servicio público no es solo un valor corporativo, sino una forma de ser, de trabajar y de construir equipo.

El valor de nuestra empresa reside en **sus profesionales**. Este año hemos reducido la temporalidad hasta el 6,30 %, por debajo del 8 % legal, y hemos incorporado 91 nuevos empleados con contratos indefinidos, sumando un total de 334 en los últimos dos años. Asegurar la **estabilidad y el talento** dentro de Canal de Isabel II es una prioridad en nuestro camino hacia la excelencia.

Una prueba de ello tuvo lugar en octubre de 2024, cuando las graves inundaciones provocadas por la DANA en Valencia y Castilla-La Mancha dejaron sin agua potable a numerosos municipios. Canal de Isabel II no dudó en movilizarse: medios técnicos y humanos se pusieron en marcha de inmediato, entre ellos un equipo de **29 voluntarios** especializados en redes de abastecimiento, que viajó con herramientas y materiales para **colaborar en la recuperación del suministro**. Un gesto que refleja nuestra capacidad de respuesta ante emergencias y, sobre todo, nuestro **compromiso firme con el agua y con las personas**, dentro y fuera de la Comunidad de Madrid.

La **innovación** ha sido, una vez más, un pilar esencial en nuestra estrategia. Hemos impulsado proyectos de vanguardia, como la telelectura de contadores y la Industria 4.0, y ya trabajamos en iniciativas de gran envergadura como DREINCAM, un sistema inteligente de gestión del drenaje urbano en nuestra región.

En el ámbito de **la gestión interna**, hemos optimizado nuestros procesos de licitación, batiendo el récord en la reducción de los tiempos medios de contratación y situándolos por debajo de los 200 días. Además, en términos financieros, nuestra ratio EBITDA/Cifra de negocio ha alcanzado el 36,23 %, impulsada por el crecimiento de los ingresos y la contención de los gastos.

Todo esto demuestra que 2024 ha sido un año de retos superados, de avances y de compromiso reforzado. Seguimos mirando al futuro con determinación, consolidando un **modelo de gestión sostenible, eficiente y centrado en las personas**, porque el agua, más que un recurso, es un derecho y una responsabilidad compartida.

Sin embargo, nos encontramos ante un mundo cambiante: fenómenos meteorológicos extremos, crecimiento poblacional, avances tecnológicos y una regulación más exigente. Ante estos desafíos, se han aprobado **dos grandes estrategias corporativas**: El **Plan de Sostenibilidad 2024-2026** y el **Plan Estratégico 2025-2030**.

El Plan de Sostenibilidad tiene por objeto asegurar el cumplimiento de los diez objetivos de la Política de Sostenibilidad de Canal, y con él queremos impulsar las actuaciones del Plan Estratégico de Canal con mayor impacto positivo en materia ambiental, social y de gobernanza.

Por otro lado, y después de más de cinco años de implantación del Plan Estratégico 2018-2030, iniciamos en 2023, un proceso de reflexión para actualizar nuestra estrategia y asegurarnos de que seguimos en el camino del éxito. Así, el 19 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración aprobó

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

el **nuevo Plan Estratégico 2025-2030**. Esta nueva estrategia refuerza nuestra misión, visión y valores, alineados con nuestro propósito esencial: "Cuidar el agua y garantizar un futuro sostenible para la Comunidad de Madrid". Queremos compartir con vosotros hacia dónde nos dirigimos y cómo estamos reforzando nuestras infraestructuras para lograr un futuro del agua más inteligente, eficiente y alineado con los desafíos de nuestro tiempo. Porque el agua no espera, y nuestro compromiso con ella, tampoco.

Nuestro camino se sustenta en cuatro grandes retos: **garantizar el *Agua* frente al reto del clima**, fomentar **la *Economía circular*,** mejorar la **calidad de vida de las *Personas*,** y contribuir a la ***Prosperidad* de la región**. Para dar respuesta a estos desafíos, hemos puesto en marcha un conjunto de actuaciones clave respaldadas por una importante inversión, pensada para transformar, avanzar y dejar huella.

Nuestro **plan de inversión 2025-2030** asciende a **2.026 millones de euros** y, nos permitirá, entre otras actuaciones, seguir trabajando para reducir pérdidas en la red, fomentar la reutilización del agua tratada y proteger nuestros recursos frente a contaminantes emergentes con tratamientos más eficaces. Queremos transformar los residuos en recursos, obteniendo a partir de los lodos de EDAR fertilizantes, biocombustibles y energía eléctrica, además de mejorar la eficiencia en el alcantarillado y la depuración. Reforzaremos el vínculo con nuestros clientes, con los ayuntamientos y con la sociedad en general impulsando la escucha activa, ampliando los canales de comunicación y potenciando la responsabilidad social de nuestra empresa. Además, afrontaremos la transición energética fomentando las energías renovables, el hidrógeno verde y el biogás. Velaremos por la diversidad y la inclusión, promoviendo un entorno laboral enriquecedor y sostenible para nuestros profesionales.

El mundo evoluciona a un ritmo vertiginoso, y **Canal está preparado para liderar el cambio**. Apostamos por la revolución digital con herramientas como *Big Data* o la inteligencia artificial entre otras, para optimizar nuestras operaciones y mejorar la calidad del servicio. Además, como empresa pública, debemos encontrar la fórmula que nos permita, con unas tarifas asequibles, ejecutar las inversiones necesarias y garantizar la sostenibilidad económica de la empresa.

Al mirar atrás, vemos el reflejo de un compromiso que ha sido constante, pero que se renueva a cada paso, a cada desafío, y a cada nueva oportunidad de mejora. Nuestro viaje hacia la sostenibilidad no tiene fin, porque cada día nos enfrentamos a nuevos retos que nos impulsan a **seguir innovando**, a **seguir aprendiendo** y a **seguir cuidando el agua** con el respeto que merece.

Este es un momento crucial en nuestra historia. Estamos dando forma al futuro del agua en Madrid. Y lo hacemos con la certeza de que, juntos, podemos construir un modelo de gestión más sostenible, robusto y preparado para los desafíos del mañana. Porque **garantizar agua de calidad hoy es asegurar la vida y el bienestar de las generaciones futuras**. El agua, que nos une y nos da vida, nos guía en esta misión. Y como siempre, **cada gota cuenta**.

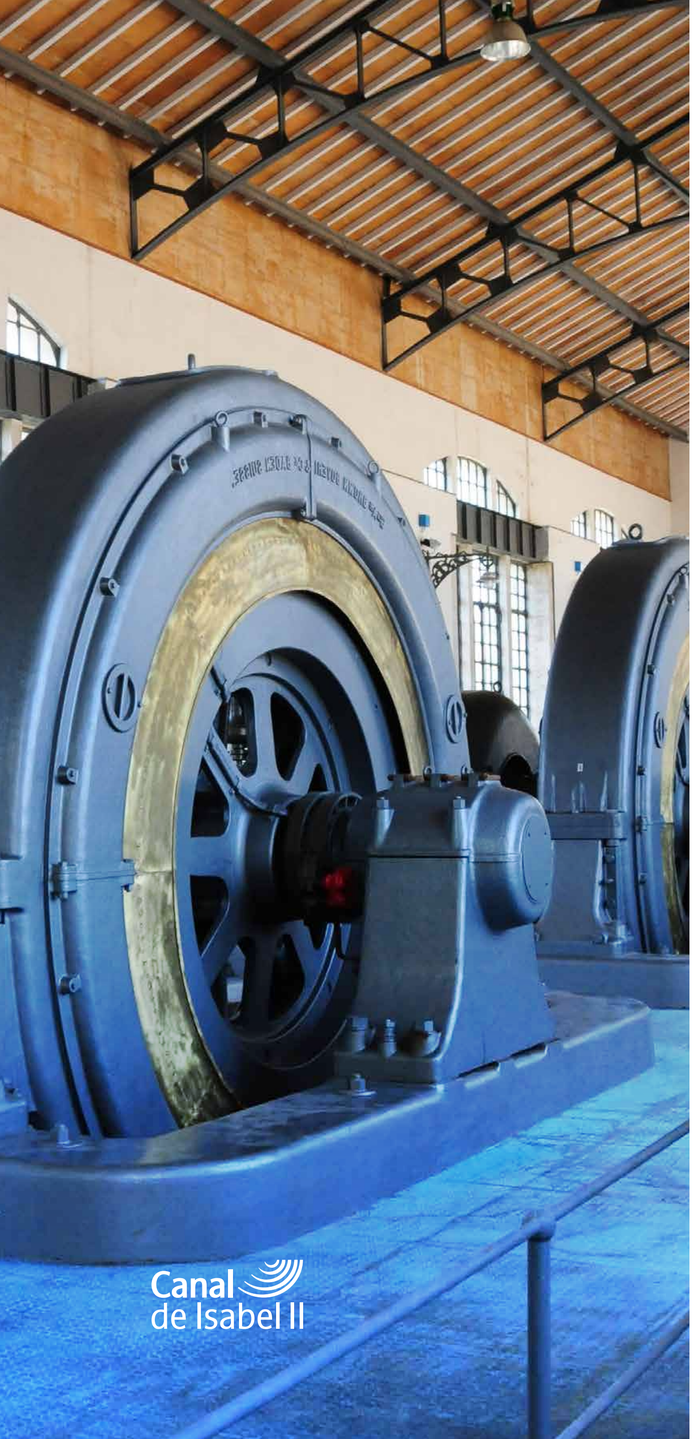
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

1. NUESTRA **EMPRESA**

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. *es una empresa 100 % pública en cuyo accionariado actualmente están presentes la Comunidad de Madrid, a través del ente público Canal de Isabel II, y 116 municipios madrileños. La sociedad inició sus actividades el 1 de julio del año 2012 asumiendo gran parte de las competencias y actividades del ente público Canal de Isabel II, que, creado en 1851, ha sido desde 1984 la empresa pública dependiente de la Comunidad de Madrid encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la región.*

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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



1. NUESTRA EMPRESA

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. (en adelante «Canal de Isabel II» o «Canal») se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en prácticamente toda la región madrileña; esto es, de todos los procesos orientados a una adecuada administración de los recursos hídricos y la conservación del medio ambiente. Dichos procesos, que son la **captación**, el **tratamiento** y la vigilancia de la **calidad del agua**; su **transporte** y **distribución**; el **saneamiento** y **depuración** de las aguas residuales, y la **regeneración** de estas para su posterior reutilización, son necesarios para el desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

La **experiencia acumulada** por Canal de Isabel II en **casi 175 años de gestión** nos ha permitido aportar valor a través de otras actividades relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid. Así, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal de Isabel II fue integrando un conjunto de sociedades participadas que, junto con nuestra empresa matriz, constituyen actualmente el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II** (en adelante, «Grupo Canal»).

En el año 2024, desde el **Grupo Canal** abastecíamos de agua a un total de **7,67 millones de personas** (7,30 en España y 0,37 en Iberoamérica), y dábamos empleo a **3.799 trabajadores**, además de generar más de **5.768 empleos indirectos**. Asimismo, en 2024 hemos suministrado 579,95 millones de metros cúbicos de agua (554,48 en España y 25,47 en Iberoamérica) y gestionábamos **43.975 kilómetros de redes** de abastecimiento, de saneamiento y de agua regenerada. Al cierre del ejercicio contábamos con **1,96 millones de contratos de suministro** (de los cuales el **83 % eran domésticos**) distribuidos en casi doscientos municipios (196), con un grado de cobertura del abastecimiento del 99,28 %.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

A 31 de diciembre de 2024
(no incluye sociedades tenedoras de acciones e inactivas en América).

Un mayor detalle sobre las empresas y las principales magnitudes de nuestro grupo empresarial al concluir el ejercicio 2024 puede consultarse en el apartado 3 de este informe: «El Grupo Canal».

ESPAÑA

Canal de Isabel II www.canaldeisabelsegunda.es	● ●
Delegación de Canal en Cáceres www.canaldeisabelsegunda.es	●
Aguas de Alcalá UTE www.aguasdealcala.es	●
Canal Gestión Lanzarote www.canalgestionlanzarote.es	●
GSS Venture www.grupogss.es	●
Canal Extensia www.canaldeisabelsegunda.es	●

COLOMBIA

Canal Extensia América www.canalextensiamaerica.com	●
Amerika TI www.amerikati.com	●

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA DOMINICANA www.aaa.com.do	●

ECUADOR

AMAGUA www.amagua.com	●

BRASIL

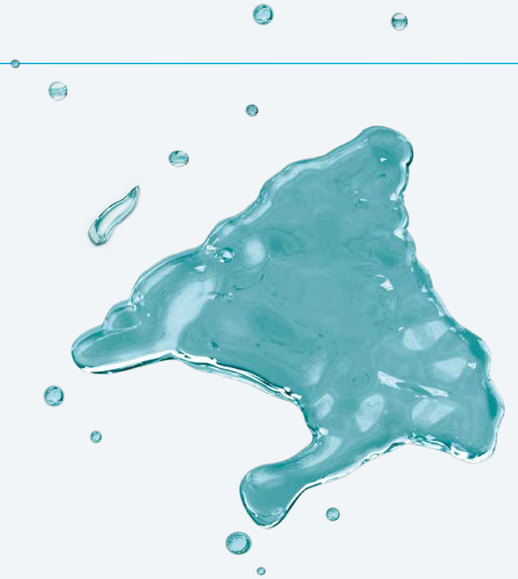
Fontes da Serra www.fontesdaserra.com.br	●
Emissão www.emissao.com.br	●

● 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

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PRINCIPALES MAGNITUDES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2024



6,79

millones de habitantes servidos en abastecimiento

(+2,11 % - 140.304 habitantes más que en 2023) ↑

6,99

millones de habitantes servidos en saneamiento

(+2,07 % - 141.741 habitantes más que en 2023) ↑

18.005

km de redes de abastecimiento

(+ 0,33 % - 58,43 km más que en 2023) ↑

496,42

hm^3 derivados para el consumo

(+1,38 % - 6,74 hm^3 más que en 2023) ↑

506,13

hm^3 depurados en EDAR

(+2,68 % - 13,20 hm^3 más que en 2023) ↑

14,99

hm^3 de agua regenerada para reutilización

(–4,09 % - 0,64 hm^3 menos que en 2023) ↓

95,77

hm^3 de agua regenerada vertida a cauce

(+4,63 % - el 19,48 % de los vertidos totales a cauce en 2024) ↑

934,29

millones de euros de cifra de negocio

(+5,99 % - 52,82 millones más que en 2023) ↑

490,22

millones de euros de inversiones

(+21.47 % - 86,65 millones más que en 2023) ↑

371,22

GWh de electricidad generados

(+65,15 % - 145,07 GWh más que en 2023) ↑

3.253

empleados en plantilla

(+1,97 % - 63 empleados más que al cierre de 2023) ↑

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

INFORMACIÓN TÉCNICA EN LA COMUNIDAD DE MADRID AL CIERRE DE 2024

Abastecimiento	2023	2024
Número de embalses de titularidad de Canal	13	13
Capacidad de los embalses de Canal (hm^3)	943,51	943,51
Agua derivada para el consumo en embalses y captaciones (hm^3)	489,68	496,42
Número de **pozos de captación** en situación operativa	78	78
Kilómetros de red gestionados (aducción y distribución)	17.946	18.005
Número de **estaciones de tratamiento** de agua potable (**ETAP**)	14	14
Capacidad de tratamiento (hm^3 diarios)	4,55	4,55
Número de grandes **depósitos reguladores**	34	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm^3)	3,3	3,3
Número de **depósitos menores**	290	290
Número de grandes **plantas elevadoras**	22	22

Saneamiento	2023	2024
Kilómetros de **redes de alcantarillado municipal** gestionadas	15.171	15.428
Kilómetros de red de **grandes colectores y emisarios**	875	881
Kilómetros **totales de red** gestionados (municipales + Canal)	16.046	16.309
Número de **laminadores y tanques de tormentas** gestionados	73	73
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm^3)	1,39	1,39
Número de estaciones de **bombeo de aguas residuales** (**EBAR**)	145	145
Número de **estaciones depuradoras de aguas residuales** (**EDAR**)	155	155
Capacidad nominal de **tratamiento** (millones de habitantes equivalentes)	16,25	16,25
Agua tratada en las EDAR (hm^3)	492,19	506,13

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

Agua regenerada	2023	2024
Número de **plantas de regeneración de aguas residuales**	33	33
Kilómetros de **red de agua regenerada**	744	744
Depósitos de agua regenerada en servicio	64	64
Volumen de **agua regenerada producida para reutilización** (hm^3 anuales)	15,63	14,99
Municipios con servicios de reutilización con Canal	26	26
Campos de golf con convenios o contratos de reutilización	11	11
Empresas y otras entidades con servicio de reutilización	16	16
Volumen de agua regenerada **vertida a cauce** (hm^3 anuales)	91,53	95,77

Canal de Isabel II

Clientes y población servida en la Comunidad de Madrid	2023	2024
Número de **contratos con clientes** (millones)	1,59	1,62
Población abastecida* (millones de habitantes)	6,64	6,79
Cobertura del abastecimiento* (porcentaje de habitantes)	96,58 %	96,62 %
Municipios con servicios de **abastecimiento***	184	184
Población servida en gestión del **alcantarillado** (millones de habitantes)	5,87	5,99
Cobertura de la gestión de **alcantarillado** (porcentaje de habitantes)	85,53 %	85,62 %
Municipios gestionados en alcantarillado	138	138
Población servida en **depuración** de aguas residuales (millones de habitantes)	6,85	6,99
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje de habitantes)	99,87 %	99,87 %
Municipios gestionados en **depuración**	178	178

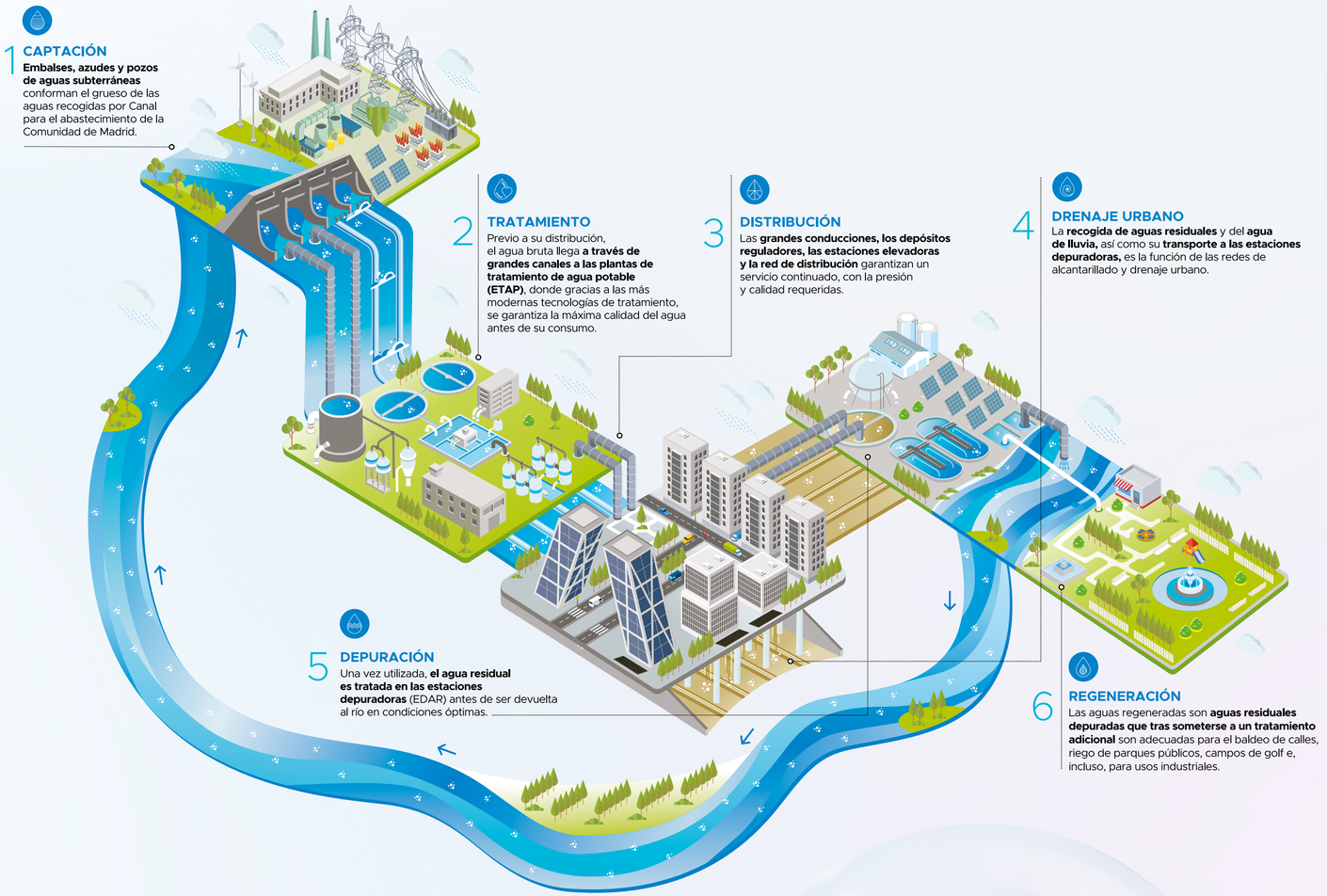
* Datos del Sistema Canal, que incluye a los municipios con servicios de abastecimiento en la Comunidad de Madrid y en 10 municipios colindantes de Castilla y León y de Castilla-La Mancha.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

1.1. NUESTRA ACTIVIDAD

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

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



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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

ABASTECIMIENTO: ADUCCIÓN (CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO)

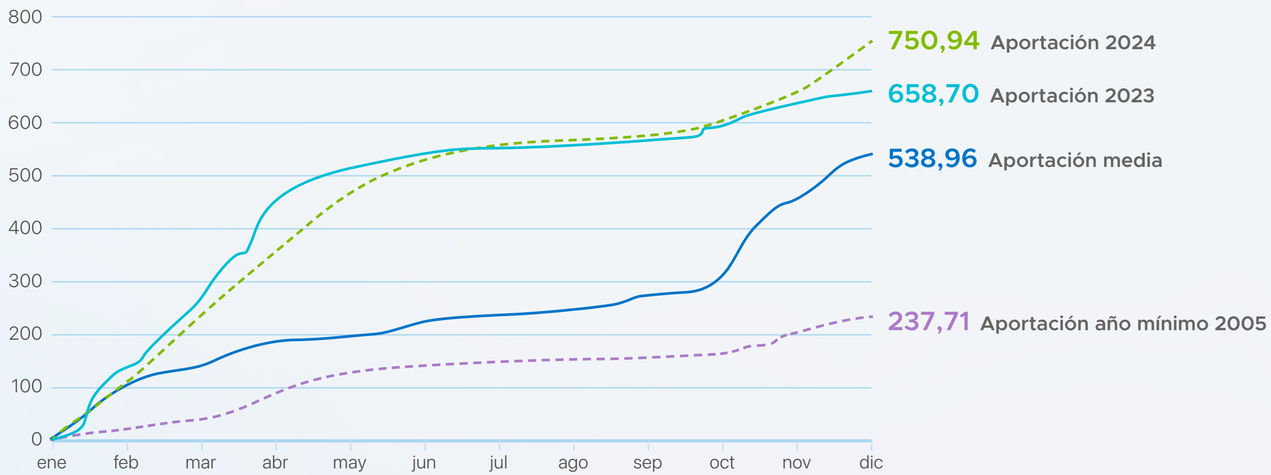
El sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid se basa principalmente en la captación de las aguas superficiales aprovechando, mediante los **13 embalses** que gestionamos, las aportaciones de las cuencas del Lozoya, el Jarama-Sorbe, el Guadalix, el Manzanares, el Guadarrama-Aulencia y el Alberche. De ellos, en 2024 hemos captado el 89,33 % del agua que hemos suministrado a las redes (77,31 % en 2023).

El agua que aportan los ríos a los embalses es muy variable en función de que el año sea húmedo, seco o medio. La media histórica de aportación desde 1913 se sitúa en **750,94 millones de metros cúbicos anuales**, aunque se ha llegado en ocasiones a más de 1.756 millones de metros cúbicos (en el año 1941) o a 237,7 millones de metros cúbicos (en el año 2005). En 2024 las aportaciones a los embalses de Canal han sido de **658,70 millones de metros cúbicos**, un **12,28 % menores que la media histórica**, pero, a su vez, un **6,27 % mayores que la media de los últimos 30 años** (619,85 hm^3).

En cuanto a las lluvias registradas, en 2024 las precipitaciones registradas en las presas de los embalses de Canal han sido también algo inferiores a la media histórica (un 11,19 % menores).

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

Aportaciones naturales de los ríos a los embalses acumuladas (millones de m^3)



Precipitaciones registradas en los embalses de Canal (litros por m^2 anuales)

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 303-3]

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 períodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar hasta 90 millones de metros cúbicos por año de explotación. Para garantizar este volumen disponemos de **78 pozos** en situación operativa. A diferencia de 2023, en que su aportación para el consumo fue relevante, con un total de 19,23 millones de metros cúbicos extraídos a lo largo del año (4,06 % del total), en 2024 solo han aportado 2,02 millones de metros cúbicos (el 0,72 % del total).

LOS 13 EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II

Embalses	Cuenca hidrográfica	Río	Capacidad embalse (hm³)	Volumen embalsado al cierre de 2024	
				hm³	% sobre total
Pinilla	Lozoya	Río Lozoya	38,05	25,22	66,29 %
Riosequillo		Río Lozoya	50,01	37,19	74,37 %
Puentes Viejas		Río Lozoya	52,99	40,89	77,16 %
El Villar		Río Lozoya	22,39	19,33	86,32 %
El Atazar		Río Lozoya	425,27	298,82	70,27 %
El Vado	Jarama	Río Jarama	55,68	29,04	52,16 %
Pedrezuela	Guadalix	Río Guadalix	40,89	36,20	88,52 %
Navacerrada	Manzanares	Río Samburiel	11,04	6,43	58,21 %
Manzanares el Real		Río Manzanares	91,24	51,12	56,03 %
Navalmedio	Guadarrama - Aulencia	Río Navalmedio	0,71	0,39	55,21 %
La Jarosa		Arroyo de La Jarosa	7,18	3,46	48,20 %
Valmayor		Río Aulencia	124,36	86,29	69,38 %
La Aceña	Cofio	Río de La Aceña	23,7	11,10	46,84 %
TOTALES			**943,51**	**645,48**	**68,41 %**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

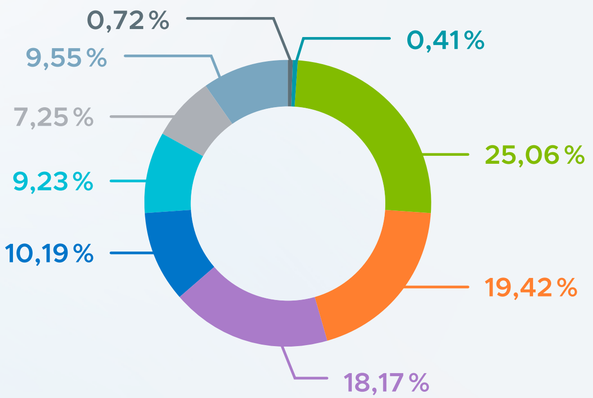
Además, contamos con la posibilidad de **trasvasar agua** desde los embalses de San Juan, Picadas y Los Morales en la cuenca del **río Alberche**, y de los ríos Guadarrama y Sorbe, mediante los azudes de Las Nieves y Pozo de Los Ramos. También desde el embalse de San Juan podemos suministrar agua para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

El volumen total de agua derivada para el consumo en 2024 ascendió a **496,42 millones de metros cúbicos**, prácticamente igual al promedio de los cinco años anteriores (solo un 0,85 % mayor) y un 1,38 % mayor que en el año 2023.

A partir de todas las posibilidades de captación descritas, obtenemos los recursos que posteriormente son enviados a las ETAP a través de una red de **grandes canales y conducciones** de agua bruta que, al concluir 2024, tenían una longitud de 224 kilómetros.

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

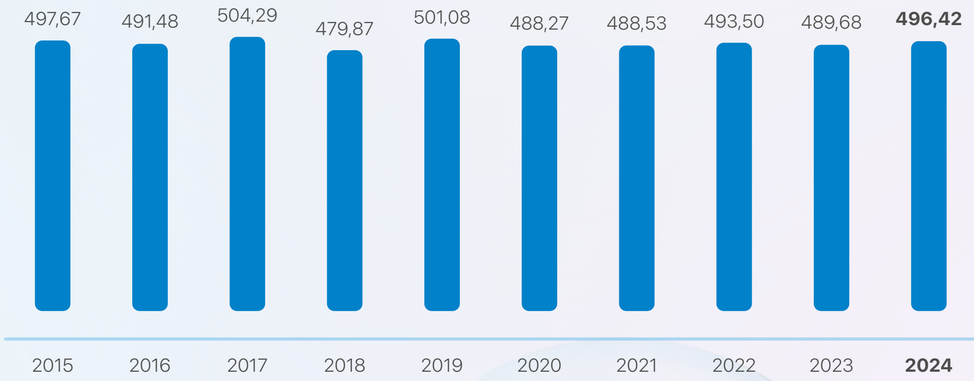
Origen del agua derivada para el consumo en 2024 (hm³ y % del total)



- Aguas subterráneas 2,02
- Embalse de El Atazar 124,42
- Embalse de El Vado 96,41
- Embalse de Valmayor 90,20
- Embalse de El Villar 50,60
- Embalse de Santillana 45,80
- Otros embalses de Canal 36,00
- Trasvase desde Embalse de Picadas 47,40
- Otras captaciones superficiales 3,56

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

Agua derivada para el consumo (millones de m³ anuales)



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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

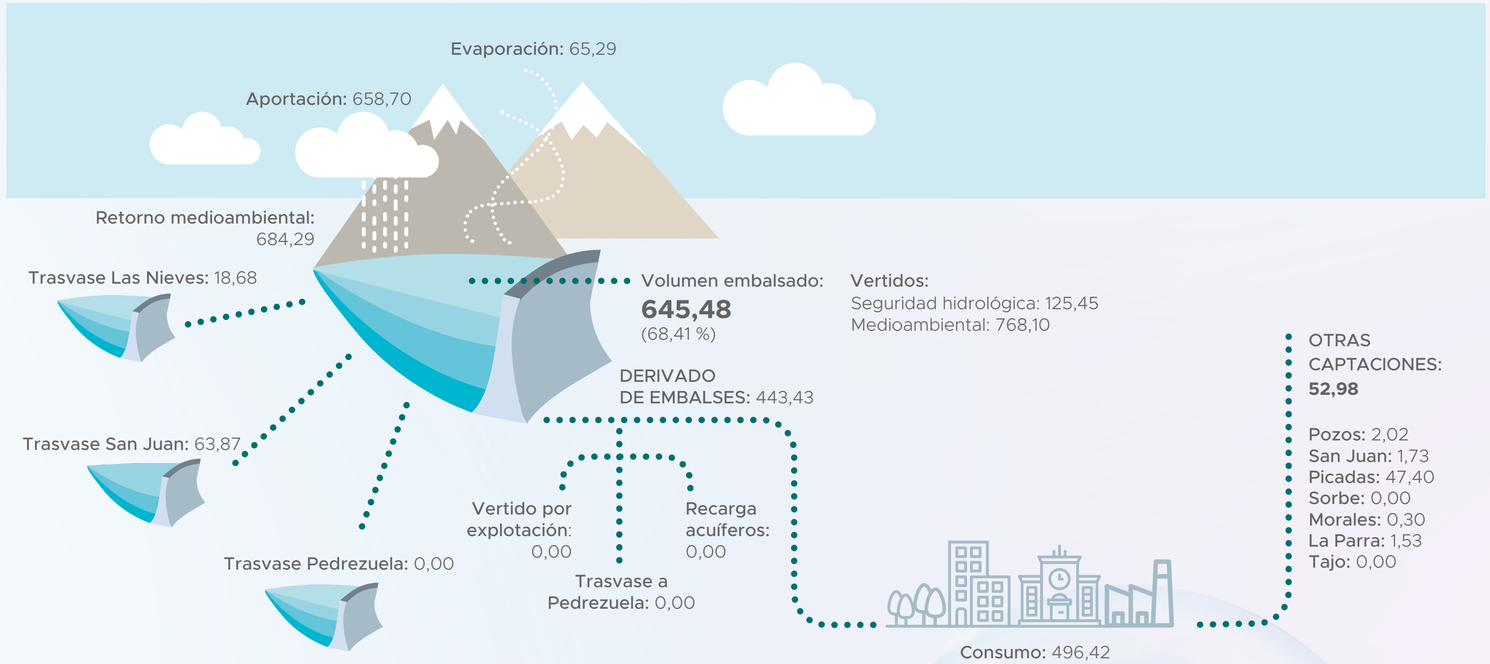
ABASTECIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

En el viaje del agua desde las ETAP hasta el grifo del usuario, disponemos de una serie de instalaciones que aseguran el **mantenimiento del servicio**: las **grandes conducciones**, los **depósitos reguladores**, las **estaciones elevadoras** de agua potable y la **red de distribución** garantizan un servicio continuado, con la presión y la calidad adecuadas. Las redes de distribución de agua potable gestionadas por Canal en el año 2024 **han superado por primera vez los 18.000 kilómetros** de longitud y cerramos el año con una red de **18.005 kilómetros**.

Los **depósitos reguladores** son recintos diseñados para almacenar el agua que abastece a la población. Actualmente gestionamos **34** de estos depósitos reguladores de gran tamaño, con una capacidad total de **3,26 millones de metros cúbicos**, además de otros **290 depósitos** de **menor capacidad** distribuidos por toda la región.

Para tomar el agua de los correspondientes depósitos y elevarla a una cota superior, garantizando así el suministro de agua en las zonas más altas, Canal cuenta con **22 grandes estaciones de elevación** y **109 estaciones de elevación menores**.

Esquema del abastecimiento a la Comunidad de Madrid en 2024 (millones de m³)

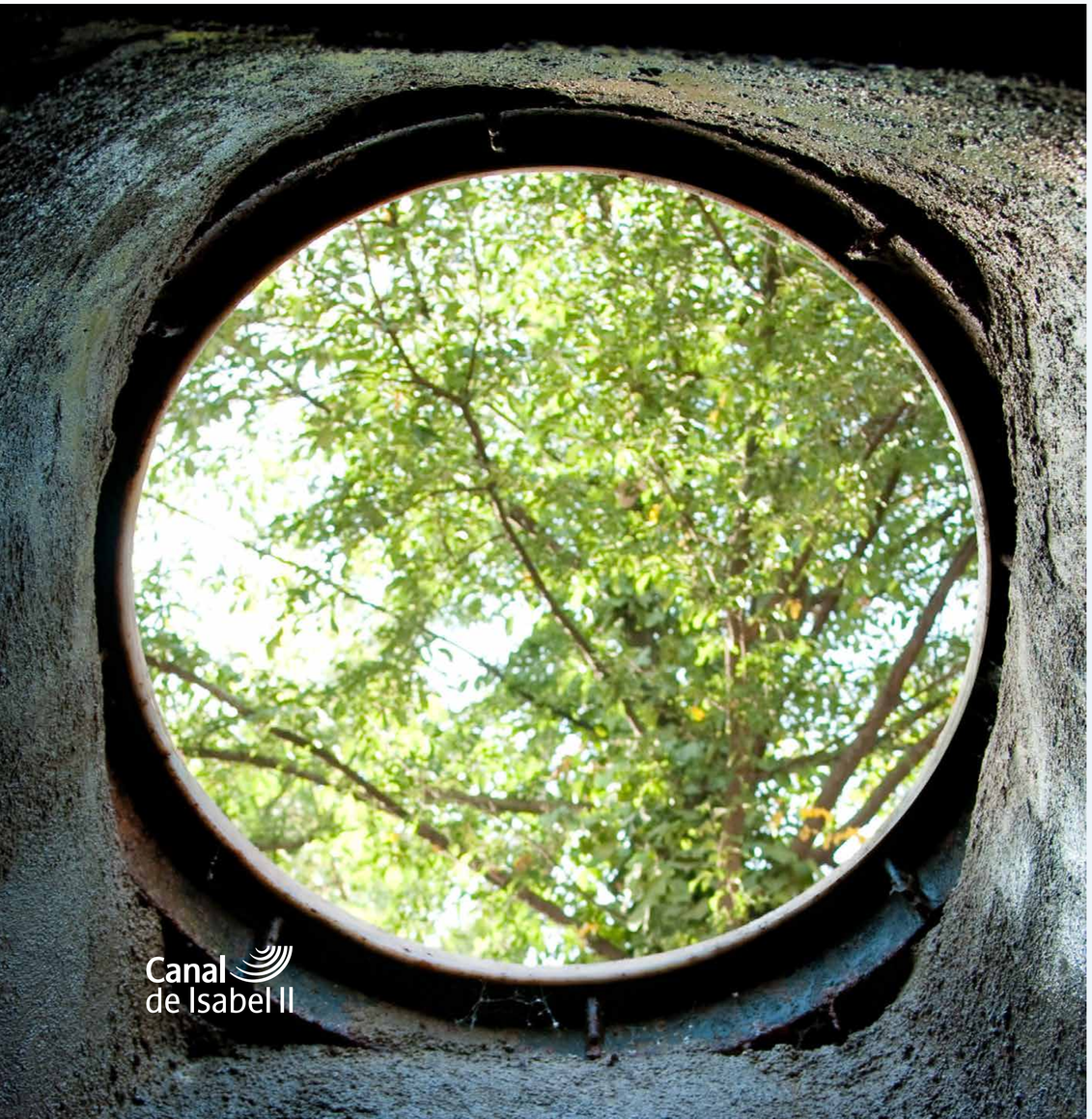


Si quieres conocer más detalles sobre la distribución, visita este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 303-3]

SANEAMIENTO: ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO



La recogida de aguas residuales y del agua de lluvia y su transporte a las estaciones depuradoras es la función de las **redes de alcantarillado y drenaje urbano**. Actualmente, Canal realiza el mantenimiento de estas redes en **138 municipios**, recogiendo así las aguas residuales de **5,99 millones de habitantes**.

La longitud de las redes municipales de saneamiento gestionadas asciende en total a **15.428 kilómetros** (257 más que en 2023). A su vez, Canal gestiona casi **881 kilómetros de grandes colectores y emisarios supramunicipales**, conducciones que recogen y transportan las aguas residuales de los municipios hacia las EDAR correspondientes.

Otras importantes instalaciones que gestionamos son las **145 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)**, cuya misión es elevar las aguas residuales cuando su transporte hacia las EDAR no puede efectuarse por gravedad. Además, para evitar las inundaciones, así como para retener las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes, contamos con **73 instalaciones denominadas tanques de tormenta y laminadores**, que suman una capacidad total de 1,39 millones de metros cúbicos.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 303-2]

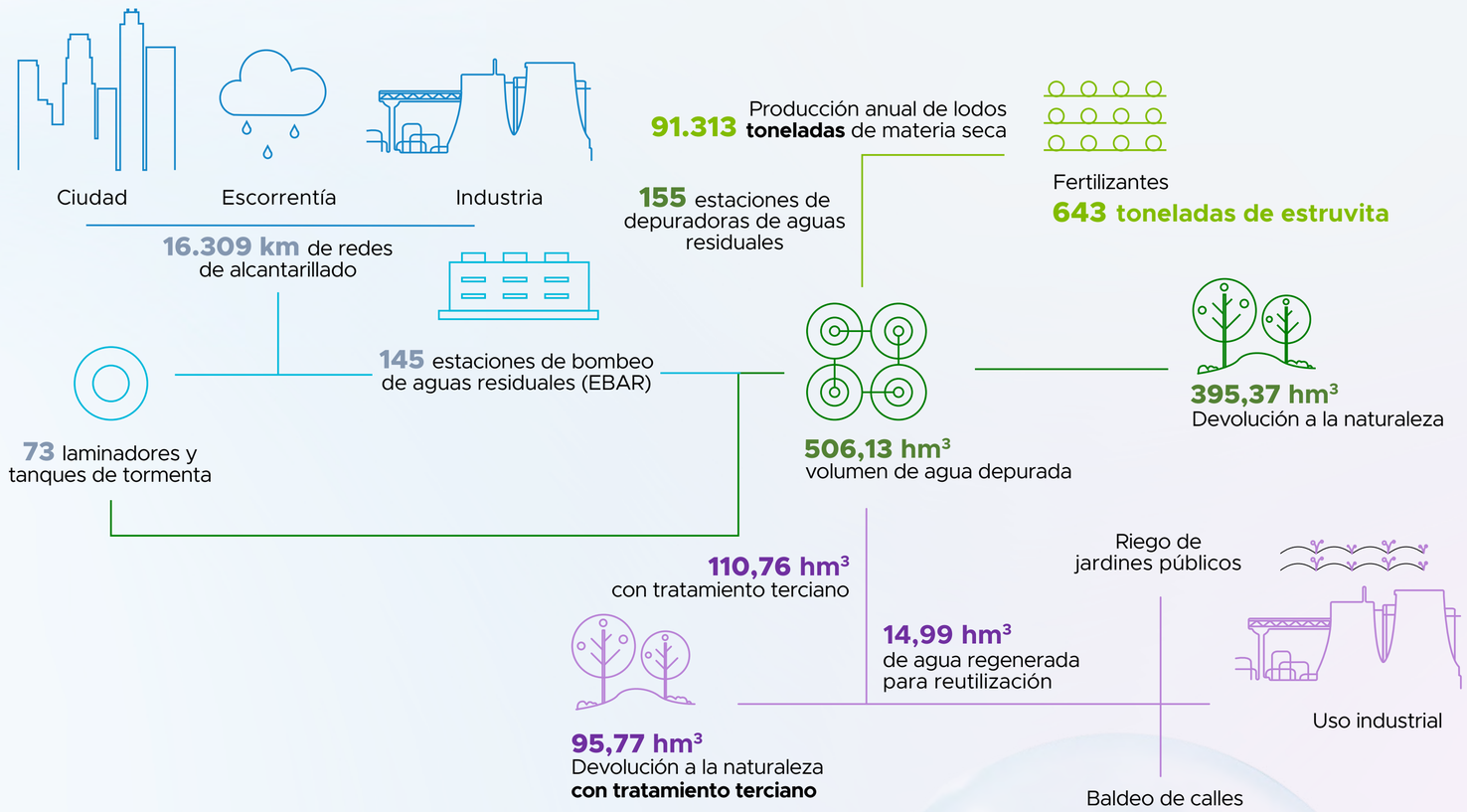
SANEAMIENTO: DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

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

En Canal nos ocupamos de esta labor en 178 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid y en la localidad toledana de Ontígola (179 municipios en total) y disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad, eficiente y muy tecnificado. En 2024, las 155 **estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)** gestionadas por Canal, cuya **capacidad nominal** de tratamiento es de **16,25 millones de habitantes equivalentes**, trataron 506,13 millones de metros cúbicos, de los cuales **491,14 se vertieron a cauce** (**95,77** de ellos **con tratamiento terciario** para contribuir a la mejora de la calidad de los ríos). Nuestras EDAR en 2024 **consiguieron eliminar** el **95,52 %** de los **sólidos en suspensión**, el **97,59 % de la DBO_5**, el **92,50 % de la DQO**, el **90,25 % del fósforo** y el **65,15 % del nitrógeno** que contenían.

Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2024 trataron otros **14,99 millones de metros cúbicos**, que fueron destinados a la reutilización.

Esquema del saneamiento en la Comunidad de Madrid en 2024



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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

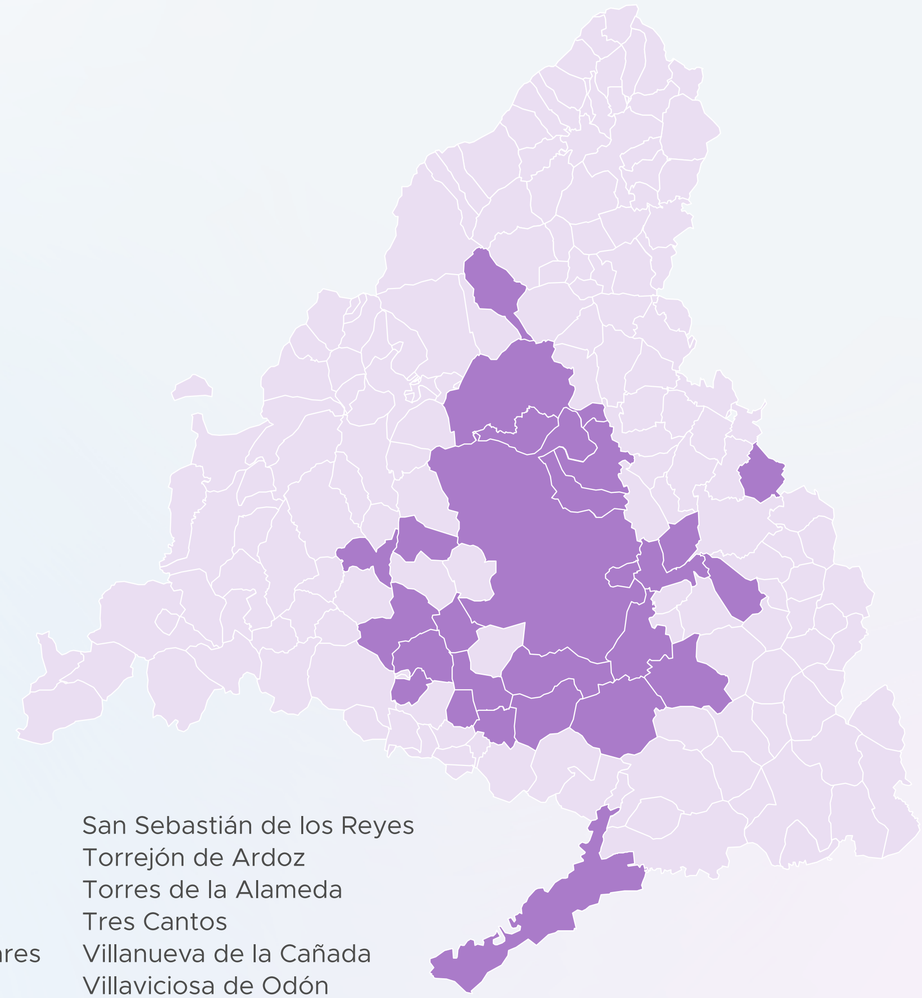
REGENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DEPURADAS PARA SU REUTILIZACIÓN

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

Al cierre de 2024 contábamos con **33 plantas** de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios), con capacidad para producir **395.493 metros cúbicos diarios**, y con **744 kilómetros** de redes de reutilización, que suministraron **14,99 millones de metros cúbicos** de agua regenerada a los **26 municipios** que contaban con este servicio y en los que residen más de 5,42 millones de habitantes.

Con el agua regenerada producida por Canal se riegan actualmente **2.955 hectáreas**: en **401 zonas verdes municipales** de la región (1.875 hectáreas), en **11 campos de golf** con una superficie total de 789 hectáreas y en **15 empresas y entidades** que cuentan con el servicio de reutilización (291 hectáreas).

Municipios con servicio de reutilización de agua regenerada en 2024



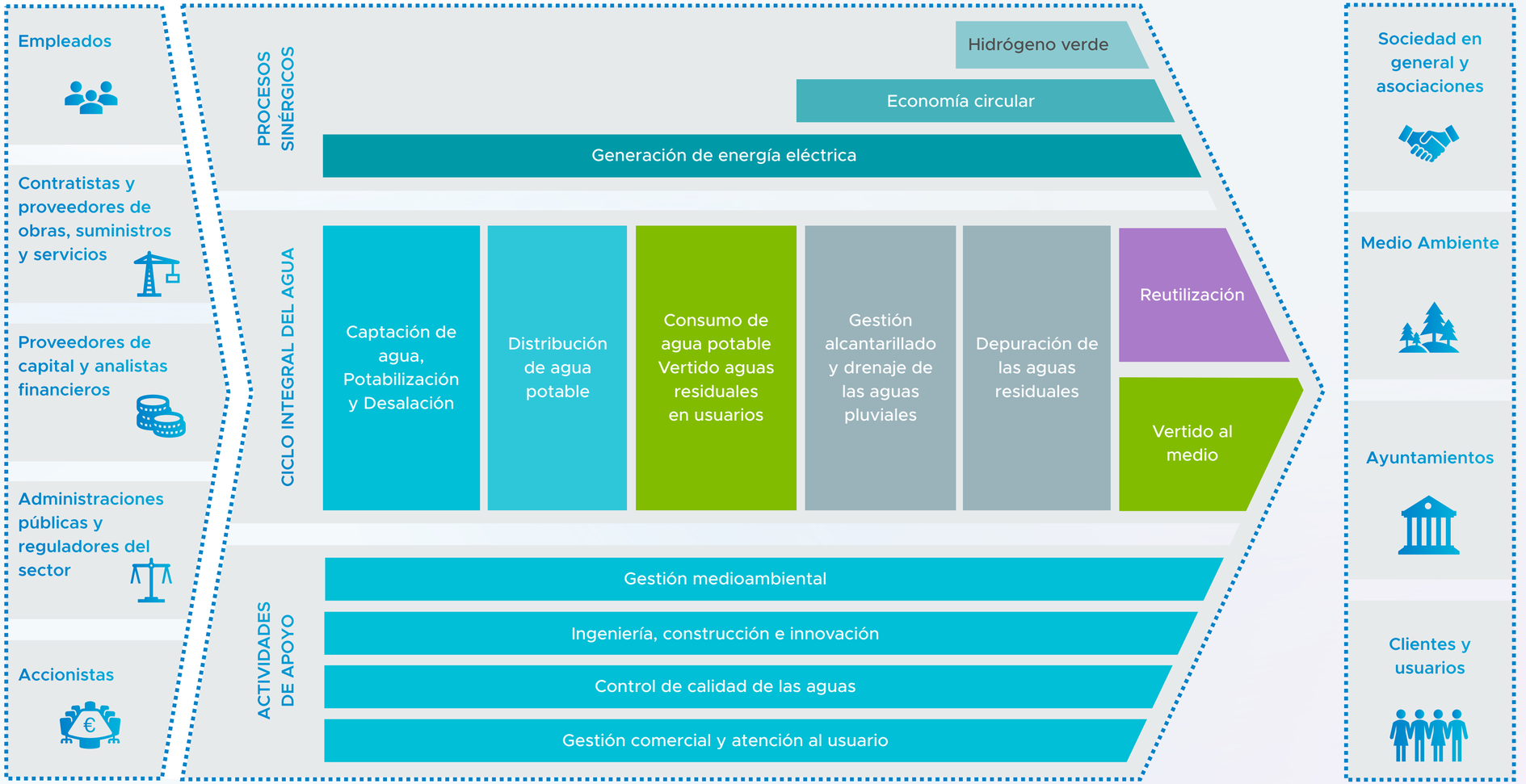
Alcobendas
Alcorcón
Aranjuez
Arganda del Rey
Arroyomolinos
Colmenar Viejo
Coslada
Fuenlabrada
Getafe
Humanes de Madrid
Madrid
Majadahonda
Meco
Miraflores de la Sierra
Móstoles
Parla
Pinto
Rivas Vaciamadrid
San Fernando de Henares
San Martín de la Vega
San Sebastián de los Reyes
Torrejón de Ardoz
Torres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

Más información sobre el agua regenerada en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 303-2]

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



Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-6]

1.2. ORGANIZACIÓN DE NUESTRA EMPRESA

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

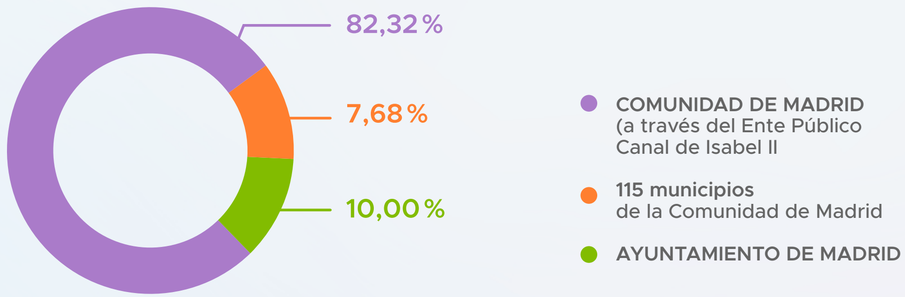
ACCIONISTAS

El **capital social de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.**, está representado por **1.074.032.000 acciones** ordinarias de **un euro de valor nominal** cada una de ellas. La constitución de la Sociedad se autorizó mediante un acuerdo del **Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid del 14 de junio de 2012**. La entrega de las acciones a los **primeros 111 ayuntamientos accionistas** de la Sociedad se formalizó en diciembre de 2012, en cumplimiento de lo acordado con dichos ayuntamientos.

Con la aprobación en 2018 de la *Ley 8/2018*[1] se abrió la posibilidad de incorporar nuevos ayuntamientos al accionariado, tal y como ha ocurrido recientemente con el municipio de Pezuela de las Torres[2], con lo que, en la actualidad, los municipios accionistas ascienden a 116, que sumaban en 2024 una población de **6.320.230 habitantes**, esto es, el **90,27 %** de la población de la Comunidad de Madrid.

Los órganos rectores del gobierno corporativo de la Sociedad Canal de Isabel II son la **Junta General**, de la que forman parte **todos los accionistas** de la empresa, y el **Consejo de Administración**. Su composición y funcionamiento están recogidos en los **Estatutos Sociales**, documento que plasma el conjunto de normas articuladas por las que se rige el funcionamiento corporativo de la Sociedad.

Estructura accionarial actual de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.



1. Ley 8/2018, de 26 de diciembre, de modificación de la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, para la garantía del carácter público de Canal de Isabel II.
2. La incorporación al accionariado del municipio de Pezuela de las Torres fue autorizada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 19 de diciembre de 2024, y el convenio de adhesión se ha firmado en el primer trimestre de 2025.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-1]

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA SOCIEDAD

La Junta de Accionistas

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

Desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II, en 2012, y hasta el año 2024 (incluyendo el dividendo a cuenta del ejercicio 2024), se han repartido un total de **1.607,38 millones de euros en dividendos**: 1.324,38 millones correspondieron a la Comunidad de Madrid, 160,81 al Ayuntamiento de Madrid y 122,19 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de **44,78 euros por habitante** en los municipios accionistas.

En 2024 se celebraron dos juntas de accionistas, una ordinaria (el 30 de mayo) y una extraordinaria (el 29 de febrero). Los principales acuerdos adoptados fueron los siguientes:

- La **aprobación de las cuentas anuales individuales** de la Sociedad (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y *Memoria*) y el ***Informe de gestión*** correspondientes al ejercicio 2023.
- La **aprobación de las cuentas anuales consolidadas** de la Sociedad y de su Grupo (balance consolidado, cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estado de flujos de efectivo consolidado, *Memoria consolidada*) y el ***Informe de gestión consolidado*** (incluye el Estado de Información No Financiera) correspondientes al ejercicio 2023.
- La **aprobación del Estado de Información No Financiera Consolidado** incluido en el *Informe de gestión consolidado* de la Sociedad y de su Grupo correspondiente al ejercicio 2023, y que se publica como *Informe de sostenibilidad*.
- La **aprobación de la gestión de los administradores** de la Sociedad en 2023.
- La **aprobación de la aplicación del resultado** correspondiente al ejercicio 2023.
- La **reelección** como miembro del Consejo de Administración **de un consejero independiente** (Don Antonio Javier Cordero Ferrero).
- El **nombramiento de una consejera dominical** (doña Judith Piquet Flores).

Puedes consultar nuestros Estatutos Sociales en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

El Consejo de Administración y sus comisiones

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

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

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

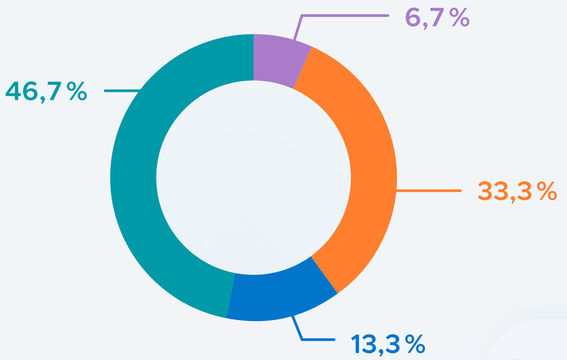
Por ello, al concluir 2024 contábamos con **siete consejeros independientes** (el 47 % del total), lo que supone cumplir la Recomendación 17 del Código de la CNMV, que indica que, para las sociedades que cuenten con un accionista que controla más del 30 % del capital social, como Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., el número de consejeros independientes debe representar, al menos, un tercio del total de los mismos.

El **Consejo de Administración** celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes y cuando se decide su convocatoria por su presidente. En 2024 se han celebrado 14 reuniones del Consejo.

Al concluir 2024, las **comisiones del Consejo de Administración** eran **tres**: la Comisión de **Auditoría (CAU)**, la Comisión de **Nombramientos y Retribuciones (CNYR)** y la Comisión de **Sostenibilidad (CSOS)**, presididas y conformadas mayoritariamente por consejeros independientes tal y como establecen nuestros Estatutos Sociales. En 2024 la CAU ha celebrado quince reuniones, la CNYR once reuniones y la CSOS doce reuniones, y ha habido tres reuniones conjuntas de las comisiones (dos de CSOS con CNYR y una de CSOS con CAU).

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

Estructura actual del Consejo de Administración



- 1 consejero ejecutivo
- 5 consejeros dominicales de la Comunidad de Madrid
- 2 consejeros dominicales de ayuntamientos
- 7 consejeros independientes

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMISIONES AL CIERRE DE 2024

CONSEJEROS	TIPO	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN DE AUDITORÍA	COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD
D. Carlos Novillo Piris	Dominical Comunidad de Madrid	Presidente del Consejo			
D. Mariano González Sáez	Ejecutivo	Vicepresid. del Consejo y consejero delegado			
Ente Público Canal de Isabel II (representado por: D. Rafael García Gonzalez (desde el 28 de julio de 2023.)	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal			
Dª. Isabel Aguilera Navarro	Independiente	Vocal			Vocal Comisión
Dª. Cristina Aparicio Maeztu	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. Antonio Javier Cordero Ferrero	Independiente	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D, Pablo Cristobal Mayoral	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal		Vocal Comisión	
D. Jaime García-Legaz Ponce	Independiente	Vocal	Presidente Comisión		
D. Salvador Marín Hernández	Independiente	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. Francisco Muñoz García	Dominical ayuntamientos	Vocal			
Dª. Alicia Muñoz Lombardía	Independiente	Vocal		Presidenta Comisión	
Dª. Judith Piquet Flores	Dominical ayuntamientos	Vocal			
D. Jaime Sánchez Gallego	Independiente	Vocal		Vocal Comisión	
D. José Ignacio Tejerina Alfaro	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal	Vocal Comisión	Vocal Comisión	
Dª. Lourdes Vega Fernández	Independiente	Vocal		Vocal Comisión	Presidenta Comisión
Dª. María del Carmen Tejera Gimeno		Secretaria, no consejera	Secretaria Comisión	Secretaria Comisión	Secretaria Comisión

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-9]
[GRI 2-11]
[GRI 405-1]
[GRI 2-17]

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de direcciones (7), subdirecciones (28) y áreas operativas (101). El organigrama vigente al cierre de 2024 a nivel de direcciones es el siguiente:

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

Canal cuenta con un **Comité de Dirección, presidido por el consejero delegado, que se reúne de forma periódica** y está actualmente formado por nueve miembros más: todos los directores, el adjunto al consejero delegado y el director del Gabinete de Presidencia.

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

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

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

APROBACIÓN DE LAS GRANDES ESTRATEGIAS CORPORATIVAS EN 2024

Entre los acuerdos más relevantes aprobados en 2024 por nuestro Consejo de Administración destaca en septiembre la aprobación de los dos grandes Planes Corporativos vigentes actualmente en nuestra empresa: El **Plan de Sostenibilidad 2024-2026** y el **Plan Estratégico 2025-2030 de Canal de Isabel II**.

El **Plan de Sostenibilidad 2024-2026** fue aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del día 30 de julio de 2024 a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad (COS).Tiene por objeto asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Política de Sostenibilidad de Canal aprobada en septiembre de 2023 y con él **queremos impulsar las actuaciones del Plan Estratégico de Canal con mayor impacto positivo en materia ambiental, social y de gobernanza**. Su elaboración ha contado con las aportaciones de la **Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración**, el Comité de dirección y de un grupo de técnicos expertos de las diferentes áreas de Canal en las que se realizan trabajos relacionados con la Sostenibilidad.

La estructura del Plan de Sostenibilidad se ha basado en los 10 Principios de nuestra Política de Sostenibilidad, desarrollando para cada uno de ellos sus objetivos estratégicos, las actividades que vamos a desarrollar para cumplirlos, los indicadores que nos permitirán medir nuestro desempeño y cuáles son los resultados clave que esperamos obtener hasta el año 2026.

El **Plan Estratégico 2025-2030 de Canal de Isabel II** fue aprobado por el Consejo de Administración celebrado el 18 de diciembre de 2024. Es una **actualización del Plan Estratégico vigente hasta 2024** que nos permitirá poder afrontar los desafíos de un entorno en constante cambio. No supone un cambio radical, pero sí que incluye transformar las 10 líneas del plan arrancado en 2018 en 4 grandes retos, que se desarrollan en 8 líneas estratégicas. Un mayor detalle de las características del nuevo Plan Estratégico se incluye en el siguiente apartado de este documento en el que describimos nuestra estrategia empresarial.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

1.3. NUESTRA ESTRATEGIA

A nivel mundial comprobamos cómo de manera creciente las sequías, inundaciones y otros fenómenos meteorológicos extremos están ocasionando no solo pérdidas millonarias, sino también pérdidas en vidas humanas. En la Comunidad de Madrid estamos demostrando que con la inversión adecuada en infraestructura hidráulica y con una gestión eficiente e inteligente del agua podemos minimizar estos riesgos y además contribuir al desarrollo de nuestra Comunidad al generar un impacto multiplicador positivo en la economía madrileña.

Sin grandes ríos o agua de mar en abundancia, el desarrollo de la Comunidad de Madrid a nivel económico y medioambiental depende de mantener la disponibilidad y calidad del agua que proporciona el Canal de Isabel II, que a su vez también gestiona el tratamiento adecuado del agua residual para la protección de las aguas superficiales y el medio ambiente.

Este modelo de éxito (no solo reconocido en España, sino también fuera de nuestras fronteras) se enfrenta a cambios significativos en el entorno que nos obligan a replantear nuestra estrategia de futuro para así alcanzar al menos el mismo éxito que hemos conseguido hasta hoy.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-23]

EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 DE CANAL

Durante 2016 y 2017, Canal de Isabel II realizó un proceso de reflexión estratégica que concluyó en marzo de 2018 con el arranque de nuestro **Plan Estratégico 2018-2030** que ha estado **vigente hasta el cierre del año 2024**. El objetivo principal de nuestro Plan Estratégico es definir dónde queremos posicionarnos en el futuro, cuáles serán nuestros objetivos a largo plazo y plantear las estrategias necesarias para lograrlos, afrontando los retos de modernización y sostenibilidad de la compañía, manteniendo e impulsando los niveles tecnológicos y de excelencia en el servicio. El proceso se realizó a través de la participación y colaboración de todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

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

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

1. Asegurar la garantía del suministro

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

2. Garantizar la calidad del agua de consumo

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

3. Fortalecer la continuidad del servicio

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

4. Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

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

5. Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

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

6. Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

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

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

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

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

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

9. Liderar la innovación y el desarrollo

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

10. Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

[GRI 2-20]

Cada una de las **10 líneas estratégicas** se articula en planes estratégicos que en el año 2024 eran 50, y entre ellos destacan **los 10 planes estrella** (uno por línea). Los planes en los que hemos trabajado en 2024 son los que aparecen en esta página.

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

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

Canal de Isabel II

LE 1 Asegurar la garantía de suministro	
PE 1	Plan para mantener el nivel de abastecimiento
P.Est.1	Plan-25: reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante
PE 1.1	Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes
PE 1.2	Plan para extender y fomentar el uso de agua regenerada
PE 1.3	Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda
LE 2 Garantizar la calidad del agua de consumo	
PE 2	Plan para preservar la calidad del agua en la red de distribución
P.Est.2 / PE 2.4	Plan Red / Plan para mejorar el mantenimiento preventivo en la red de abastecimiento
PE 2.1	Plan para mejorar la calidad del agua en origen
PE 2.2	Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento
PE 2.3	Plan de seguridad de la información
LE 3 Fortalecer la continuidad del servicio	
PE 3 P.Est.3 /	Plan 365 días de continuidad del servicio / Plan de resiliencia de suministro a municipios
PE 3.1	Plan de seguridad física de las infraestructuras
PE 3.2	Plan de seguridad del personal
PE 3.3	Plan para mejorar el proceso de operación de la red
LE 4 Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	
PE 4	Plan para abordar los retos asociados al cambio climático
P.Est. 4	PLAN 0,0 kWh: Alcanzar una generación eléctrica del 100 % de nuestro consumo
PE 4.1	Plan de excelencia en depuración
PE 4.2	Plan de eficiencia energética y desarrollo sostenible
PE 4.3	Plan de fomento de la economía circular
PE 4.4	Plan para desarrollo de las energías limpias
LE 5 Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid	
PE 5	Plan de consolidación del modelo de gestión municipal
P.Est.5	PLAN SANEA: 100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores
PE 5.1	Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones
PE 5.2	Plan de excelencia en el alcantarillado
LE 6 Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario	
PE 6	Plan de acercamiento a los usuarios
P.Est. 6	Plan de soluciones digitales: la factura electrónica
PE 6.1	Plan para fomentar y desarrollar la cultura de "experiencia cliente"
PE 6.2	Plan para analizar la Voz del Cliente
PE 6.3	Plan Smart-Region: instalación de contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación
LE 7 Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad	
PE 7	Plan para garantizar una gestión transparente
P.Est. 7	Plan para potenciar la inversión en RSC
PE 7.1	Plan estratégico de buen gobierno
PE 7.2	Plan para potenciar la transparencia y reforzar las relaciones con los grupos de interés
PE 7.3	Plan estratégico de compromiso con la sociedad
LE 8 Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	
PE 8 / PE 8.2	Plan de gestión de plantilla / Plan para asegurar una plantilla adaptada a las necesidades y con los profesionales más adecuados
P.Est. 8	Plan de Igualdad
PE 8.1	Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados
PE 8.3	Plan para desarrollar y promover el desarrollo profesional sostenible de la estructura de Canal
PE 8.4	Plan de aseguramiento de entornos seguros para todos los empleados
LE 9 Liderar la innovación y el desarrollo	
PE 9	Plan de desarrollo de las tecnologías y servicios del futuro
P.Est. 9 PE 9.1	Plan Innova 100 / Plan de soporte innovador a la estrategia
PE 9.2	Plan de innovación y desarrollo interno
PE 9.3	Plan de transformación digital de Canal de Isabel II (Canal 4.0)
PE 9.4	Plan de posicionamiento como empresa innovadora
LE 10 Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión	
PE 10	Plan para realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente
P.Est. 10	Plan para agilizar los procesos de contratación
PE 10.1	Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos
PE 10.2	Plan de adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo
PE 10.3	Plan para mejorar la eficiencia de los procesos

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-9] [GRI 2-12] [GRI 2-14] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 EN 2024

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

Desde su arranque en 2018, la implantación de nuestro Plan Estratégico ha supuesto la puesta en marcha de proyectos transversales que implican a profesionales de distintas áreas de nuestra empresa, por lo que, a la estructura formal y jerárquica de Canal, se superpone una estructura transversal *ad hoc* encargada de la puesta en marcha de los planes y acciones de cada línea estratégica.

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

En el ejercicio 2024 **los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2030 se han cumplido en un 99,9 %**, el valor anual más alto alcanzado desde el arranque del Plan en enero de 2018. En 2023 el grado de cumplimiento fue del 99,2 % y en 2022 del 98,3 %.

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN

AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
98,3 %	99,2 %	99,9 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-12]
[GRI 2-14]
[GRI 2-23]
[GRI 2-24]

Entre los principales logros del Plan Estratégico 2018-2030 a lo largo de 2024 pueden destacarse los siguientes:

1. La **primera de las líneas del Plan**, la que recoge los objetivos asociados a la **garantía de suministro**, centrada en la **cantidad**. En 2024 destaca el **récord histórico** que hemos logrado en la **reducción de consumo *per cápita*** (agua derivada para el consumo), que se ha situado por primera vez por debajo de los 200 litros/habitante/día. Hemos alcanzado **198,1 litros por habitante y día**, a pesar de haber aumentado la población en más de 140.000 personas en la Comunidad de Madrid.

   En esta línea también destacan las medidas de ahorro implementadas, como la mejora en la red de distribución gracias a la renovación de tuberías ejecutadas en el **Plan RED** o las actuaciones comerciales, principalmente la instalación de nuevos contadores conectados al sistema de telelectura (más de 370.000), lo que **nos ha permitido ahorrar más de 19 millones de metros cúbicos** en 2024.

2. En la **segunda de las líneas**, la dedicada a la **calidad** del agua, destaca la renovación de redes. La longitud de tubería renovada en 2024 ha sido de **347 kilómetros**, un 133,35 % del valor objetivo para el año 2024. A cierre de año, **hemos alcanzado los 1.275,3 kilómetros renovados** acumulados desde el inicio del Plan Estratégico en 2018. Se han superado todos los registros de tubería renovada en un solo ejercicio, ejecutando **más de 200 obras** a lo largo del año que han permitido incrementar en un solo año casi un 2 % el porcentaje de **red a norma**, alcanzando un valor mayor del 87 %.

3. En la **tercera de las líneas**, la dedicada a la **continuidad** del servicio, se ha seguido trabajando en el ámbito de la seguridad de las infraestructuras, de las personas y de la ciberseguridad, y hemos cerrado el año con más de un **91 % de contratos con alternativa de suministro en menos de 12 horas** (de más de 1,2 millones de contratos con gestión integral).

4. Nuestra **línea 4** es la dedicada a la **calidad ambiental y la eficiencia energética**. Este año cabe destacar el **incremento de producción eléctrica** gracias a la entrada en funcionamiento del secado térmico de lodos de la EDAR Sur y unas muy buenas condiciones para la producción hidroeléctrica en los primeros meses del año, lo que, junto con un menor consumo de las elevadoras de San Juan y Picadas, hace que nuestro balance eléctrico (producción versus consumo) alcance el 75 %.

5. En la **línea 5**, la enfocada en los **ayuntamientos**, hemos seguido trabajando en el **Plan SANEA**, revisando los planes directores para ajustarlos a la nueva normativa, a la vez que seguimos redactando proyectos (117,1 millones de euros acumulados) y ejecutando obras (obra certificada 22,52 millones de euros acumulados).

   En 2024 hemos revisado los convenios de Las Rozas, Griñón, Navalcarnero y Meco, y, en colaboración con el Ente Público Canal de Isabel II, 16 nuevos **Convenios SANEA-2500** han sido aprobados.

6. En la **línea 6**, la dedicada a nuestros **clientes y usuarios**, destacamos que a 31 de diciembre **614.787 contadores** ya estaban conectados al sistema digital de **telelectura**.

   Además, hemos alcanzado la **calificación más alta** registrada en relación con la **satisfacción general** de nuestros clientes, con una nota de **8,78** sobre 10, gracias, principalmente, a una consolidada atención prestada a través de todos los canales y a la cada vez mayor oferta de servicios.

7. En el caso de la **línea 7**, la dedicada a la **transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad**, en 2024 hemos superado los 284.000 **beneficiarios de tarifas sociales** y los recursos destinados a las familias madrileñas han crecido 1,3 millones de euros (un 37,5 % más). Además, hemos finalizado el diseño y los contenidos del nuevo **Portal de Transparencia**, con el que seremos mucho más cercanos, y que esperamos poner en marcha en 2025.

8. Los objetivos de **temporalidad** de nuestra **línea 8**, la que dedicamos a **nuestros profesionales**, se han cumplido, situándose al cierre del año en un **6,30 %**, por debajo del 8 % legal. También, durante este año se ha concluido la revisión de plantilla y su aprobación por la Comunidad de Madrid (**2.919 puestos**), y se sigue avanzando en la estabilización de la plantilla. Este año las contrataciones indefinidas han ascendido a 91 (334 en los dos últimos años).

9. La **línea 9**, la dedicada a **la innovación y el desarrollo**, refleja que seguimos enfocados en ser líderes en nuestro sector. Este año hemos dedicado un **7,8 % de la cifra de negocio a actividades innovadoras**, con un valor aproximado de **73 millones de euros**. La mayor inversión se ha realizado en el proyecto de telelectura de contadores y en la industria 4.0. Además, se han alcanzado **los 100 proyectos innovadores** y viables que dieron origen en 2018 al **Plan INNOVA100** y, también en el año, hemos incorporado **12 proyectos**, entre los que destacan el **DREINCAM**, un sistema inteligente de gestión del drenaje urbano de la Comunidad de Madrid, o un simulador de lluvias que hemos inaugurado en la EDAR de Meco.

10. Por último, en la **línea 10**, que tiene por objeto **asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa**, hemos alcanzado una ratio de **EBITDA/Cifra de negocio de un 36,23 %**, superior a la presupuestada (28,88 %), consecuencia tanto de la contención del gasto, fundamentalmente por la **mejora en los gastos energéticos**, como por el **incremento en la cifra de negocios**.

    Además, el **período medio de los procesos de contratación** ha descendido, por primera vez, **por debajo de los 200 días**. Hemos pasado de 213,9 días a cierre de 2023 a 195,3 días a cierre de 2024.

Puedes consultar toda la información adicional sobre nuestro Plan Estratégico en el siguiente enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 2025-2030 DE CANAL DE ISABEL II

Desde 2018, el **Plan Estratégico 2018-2030** ha sido la **hoja de ruta de Canal de Isabel II**. Sin embargo, en Canal hemos dado un paso firme hacia el futuro, renovando nuestra estrategia para anticiparnos a los desafíos, adaptarnos a un entorno en constante cambio y convertir cada reto en una oportunidad para seguir creciendo y mejorando.

Después de más de **cinco años desde el inicio de la implantación** del Plan Estratégico, en el año 2023 se inició un proceso para su **revisión, adaptación y reordenación** para enfrentar los **cambios en el entorno** y los **nuevos retos** que se plantean tanto en nuestro sector como en la sociedad. En particular, la revisión realizada se ha centrado en aspectos tales como la **adaptación** por el aumento de **fenómenos meteorológicos extremos**, como sequías o inundaciones, el impulso de la **digitalización** de nuestros procesos y la mejora de la **relación con nuestros clientes** y la sociedad.

El objetivo principal del proceso de revisión era **actualizar** nuestra trayectoria y redefinir los **objetivos a seguir hasta 2030**. Para ello, en el proceso de reflexión estratégica se ha contado con la participación de un equipo multidisciplinar de profesionales de Canal, incluyendo un grupo transversal de expertos que ha aportado su experiencia y conocimientos. También ha sido clave la colaboración del Comité de Dirección y del Consejo de Administración, así como de más de 500 representantes de nuestros grupos de interés. Durante año y medio, este proceso de **análisis interno y externo** ha tomado forma a través de ocho reuniones monográficas, más de 20 encuentros grupales y un seguimiento constante semana a semana.

Hemos **revisado y redefinido** los **principios** que sustentan nuestra estrategia: **misión**, **visión** y **valores**, siempre alineados con nuestro **propósito** esencial: **«Cuidar el agua y garantizar un futuro sostenible para la Comunidad de Madrid»**.

Fruto de este intenso proceso de reflexión, el 18 de diciembre de 2024 el **Consejo de Administración** aprobó el **nuevo Plan Estratégico 2025-2030**. Poco después, en el primer bimestre de 2025, el Plan ha sido presentado en una Junta General Extraordinaria de Accionistas y, tras ser informado el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, ha sido presentado a los medios de comunicación.

Con esta renovada estrategia, asumimos con determinación los **cuatro grandes retos del futuro**, reafirmando **nuestro compromiso** con la **excelencia**, la **cercanía** y la **innovación** en la gestión del agua.

El **primero** de nuestros retos es el de **«Garantizar el agua frente a los efectos del cambio climático»**, porque asegurar un suministro constante, de calidad y en cantidad suficiente es un desafío cada vez mayor. En los últimos treinta años, las aportaciones de los ríos a los embalses han caído casi un 20 %, mientras que la población de la Comunidad de Madrid crecerá en un millón de habitantes en la próxima década, lo que supondrá un incremento de la demanda de agua del 15 %. Estos factores nos exigen **actuar con determinación** para gestionar el agua de manera más **eficiente y sostenible**.

Para afrontar este desafío, trabajaremos en **reducir las pérdidas** de agua en la red, fomentar la **reutilización** del agua tratada para aumentar la disponibilidad del agua en origen y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de conservar este recurso esencial.

Nuestro **segundo** gran reto es **«Fomentar la economía circular y proteger el medio ambiente»**, con el objetivo de **minimizar el impacto ambiental** en todas nuestras operaciones, llevando a cabo acciones de mitigación eficaces. Entre nuestras principales líneas de actuación destacan la **reducción de residuos** y el **aprovechamiento de los subproductos** generados en el tratamiento del agua residual. En particular, gestionaremos de forma más eficiente el incremento de los lodos procedentes de la depuración, que ya represen-

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-6]

tan el 90 % de nuestros residuos. También trabajaremos en la **optimización de nuestras instalaciones** de **alcantarillado y depuración**, con el objetivo de mejorar la calidad de los vertidos y garantizar el **cumplimiento de normativas cada vez más exigentes**. Además, Canal refuerza su compromiso con la **eficiencia energética**, apostando por energías renovables y de alta eficiencia, como la solar y el biogás, para **reducir nuestra huella de carbono**.

El **tercero** de los retos es el de **«Mejorar la calidad de vida de las personas»**. Nuestro propósito es cuidar tanto a **la sociedad madrileña** como a **los profesionales** que forman parte de nuestra empresa. Queremos situar al **cliente en el centro de nuestra actividad**, para lo que implementaremos estrategias de escucha activa que nos permitan comprender mejor sus necesidades y expectativas. También **ampliaremos los canales de comunicación** con un modelo omnicanal y desarrollaremos nuevos servicios para mejorar la experiencia del usuario. Reforzaremos nuestra **relación con los ayuntamientos**, impulsaremos mejoras en urbanizaciones y promoveremos el bienestar social a través de **acciones de responsabilidad social corporativa** (RSC), respondiendo así a las exigencias y expectativas de la sociedad actual. En el ámbito interno, se trabajará por alcanzar una estructura organizativa sostenible, impulsaremos el **crecimiento profesional** de nuestros empleados y desarrollaremos un nuevo modelo de «experiencia empleado» que permitirá identificar las diferentes interacciones del trabajador con la empresa. A través de su «pasillo de empleado» analizaremos sus interacciones con la empresa para evaluar su satisfacción y detectar áreas de mejora.

El **cuarto** reto consistirá en **«Impulsar la prosperidad de la región»** a través de dos líneas de actuación clave. La primera es la **transformación digital** de nuestros procesos, lo que implica no solo la adopción de nuevas tecnologías, sino también un **cambio cultural** dentro de la organización, preparando a nuestros equipos para nuevas formas de trabajo. La segunda es garantizar un **equilibrio económico y financiero**, armonizando la inversión en infraestructuras y tecnología con la accesibilidad de las tarifas para la sociedad. Tras **evaluar las inversiones necesarias** para alcanzar nuestros objetivos **hasta 2030**, estas ascenderán a más de **2.000 millones de euros**.

Todas las actuaciones contempladas en estos **cuatro retos** se llevarán a cabo dentro de un **marco estratégico de gobernanza**, que asegurará las mejores prácticas en materia tanto de buen gobierno como de transparencia empresarial.

Los **cuatro retos** se concretan a su vez en **ocho líneas estratégicas**, y estas se dividen en **30 planes operativos**, diseñados para desarrollar actuaciones y proyectos clave.

Retos y líneas estratégicas del nuevo Plan Estratégico 2025-2030

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

2. NUESTRO **DESEMPEÑO EN 2024**

Mensaje del presidente

Mensaje del consejero delegado

Nuestra empresa

Desempeño en 2024

El Grupo Canal

Acerca de este informe

NUESTRO DESEMPEÑO EN 2024

La **sostenibilidad** no es algo nuevo para Canal de Isabel II, que lleva décadas realizando acciones empresariales basadas en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (en adelante, criterios ASG) en todos los ámbitos en los que desarrolla su gestión y operaciones.

La **protección ambiental** forma parte del ADN de Canal como empresa. Nuestro trabajo se centra en el **abastecimiento de uno de los principales recursos naturales** (el agua) y en la **protección y conservación de los recursos hídricos** de nuestra región, mediante una adecuada gestión del **saneamiento**. Hoy en día somos uno de los principales agentes en el ámbito de la protección y la conservación del medio ambiente de la Comunidad de Madrid.

En el **ámbito social**, para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid no somos una empresa más. Nuestro **carácter público** y nuestra larga historia de servicio a los habitantes de nuestra región hacen que **los madrileños consideren que Canal es algo suyo**, esto es, que somos **una empresa que es de todos**, de la que todos se sienten orgullosos y de la que **se espera un desempeño modélico** que debe ir más allá de la simple prestación de los servicios relacionados con el agua. Por eso, para responder a las expectativas de la ciudadanía, en los últimos años, desde Canal y desde nuestra Fundación, hemos destinado importantes recursos y desarrollado múltiples actuaciones en el ámbito social dirigidas a la sociedad madrileña.

En lo relacionado con la **gobernanza**, la combinación de nuestra naturaleza de **sociedad anónima** con el **carácter público** de nuestro accionariado hace especialmente relevante la adopción de prácticas de **buen gobierno corporativo**, control interno y **transparencia** de la gestión. Para lograrlo, hemos establecido como objetivo continuar implantando en nuestra empresa las mejores prácticas de **gobierno corporativo** y seguir trabajando para ser un ejemplo en el ámbito de la transparencia de las entidades del sector público.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

NUESTRA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Para consolidar los logros conseguidos hasta ahora por Canal, en enero de 2023 el Consejo de Administración de Canal de Isabel II constituyó la **Comisión de Sostenibilidad (COS)**, un órgano especializado de carácter interno, consultivo e informativo. En septiembre de ese mismo año, la COS dio forma definitiva a la **Política de Sostenibilidad** de Canal, con el objetivo de avanzar, aún más, en la implementación de los criterios ASG, y con la que queremos ser el **referente en materia de desarrollo sostenible** de las **empresas públicas de la Comunidad de Madrid** y del sector de la gestión del ciclo integral del agua a nivel global.

La sostenibilidad de Canal se fundamenta en nuestro propósito como empresa, se construye sobre nuestros valores y se manifiesta mediante la implicación activa y voluntaria en la mejora de nuestro entorno, mediante la integración de las **inquietudes éticas, sociales, medioambientales, de buen gobierno y de derechos humanos** de los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos.

Nuestra Política de Sostenibilidad se ha enfocado hacia materias medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) y está alineada con el espíritu, los principios y compromisos de nuestro Código Ético y de Conducta. Para ello **se integra la sostenibilidad en la estrategia empresarial**, configurándose a su vez como una **herramienta básica de gestión interna**, que se concreta en **10 principios y ámbitos de actuación**. Dichos principios son:

1. El **uso racional del agua**.
2. La **protección de las masas de agua y la biodiversidad**.
3. La **operación sostenible** y la **economía circular**.
4. El **cambio climático** y la **energía limpia**.
5. Las alianzas y el apoyo a **iniciativas sociales y ambientales de otras entidades**.
6. El **buen gobierno,** la **ética** y la **transparencia** de la gestión.
7. Las relaciones con **nuestros grupos de interés**.
8. El apoyo a las **iniciativas de los entes locales**.
9. La **cultura y el mecenazgo**.
10. La **innovación y el conocimiento** sectorial.

Los **objetivos y contenidos** detallados de cada uno de estos 10 principios se describen, **junto con las actuaciones en el Plan de Sostenibilidad 2024-2026 que los desarrollan**, en los siguientes apartados de este *Informe de sostenibilidad*, que ha sido elaborado en torno a ellos.

La **Política de Sostenibilidad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.**, constituye un marco de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran el Grupo Canal y sus respectivos órganos de gobierno.

Como marco de referencia, cualquier entidad del Grupo Canal deberá desarrollar y potenciar un comportamiento sostenible, con independencia del país en el que opere, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

La Política de Sostenibilidad de Canal puede consultarse en este enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024-2026

Para materializar los **10 principios de nuestra Política de Sostenibilidad**, a lo largo de 2023 y 2024 hemos estado trabajando para trasladar sus objetivos a nuestra gestión y operación cotidianas, mediante un profundo proceso de reflexión realizado en paralelo con la revisión de nuestro Plan Estratégico 2018-2030.

De este modo, la ambición por tener un impacto positivo en nuestro entorno nos ha llevado a la creación de **nuestro primer Plan de Sostenibilidad**, que abarca el período **2024-2026**.

El Plan fue aprobado por el Consejo de administración del 30 de julio de 2024 a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad, y en él se materializan los **mecanismos y herramientas** para **implementar la Política de Sostenibilidad de Canal**, permitiendo a nuestra empresa cuantificar en los próximos tres años nuestros avances en el desarrollo sostenible. En el Plan se establecen los **objetivos, actuaciones** e **indicadores** que vamos a implantar siguiendo criterios ASG enfocados a **tres grandes ejes de la sostenibilidad** de Canal: **planeta, personas y prosperidad**, así como los mecanismos de evaluación continua que garanticen el cumplimiento de los objetivos.

Los 10 principios de nuestra Política de Sostenibilidad se han integrado en uno de estos tres grandes ejes, y para cada uno de ellos se han definido unos objetivos concretos y unos indicadores cuantificables (23 en total) para facilitar el seguimiento de la implantación del Plan de Sostenibilidad y para analizar el impacto real de nuestra actividad.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-6]
[GRI 2-22]
[GRI 2-23]
[GRI 2-24]

En los siguientes apartados de este *Informe de sostenibilidad* se describen los objetivos, indicadores de seguimiento y nuestro desempeño a lo largo de 2024 en relación con los 10 principios en los que se articula nuestro Plan de Sostenibilidad 2024-2026.

Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2024-2026 relacionados con los 10 principios de la Política de Sostenibilidad de Canal

Proteger el **planeta** y sus ecosistemas

1. Uso racional del agua

Objetivo
Reducir el consumo de agua por habitante
Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 200 l/hab/día en 2026.

2. Protección de las masas de agua y de la biodiversidad

Objetivo
Mejorar la calidad de nuestros vertidos
Asegurar el grado de excelencia en depuración superior al 98 %.

3. Operación sostenible y apuesta por la economía circular

Objetivo
Incrementar el porcentaje de residuos valorizados
67 % de lodos higienizados en 2026.

4. Cambio climático y energías limpias

Objetivo
Mejorar nuestro balance climático
+ del 80 % de emisiones evitadas en 2026.

Mejorar la calidad de vida de las **personas**

5. Alianzas con otras entidades y apoyo a sus iniciativas sociales y medioambientales

Objetivo
Consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental
2 % de la cifra de negocio dedicada a actividades sociales.

7. Relaciones con nuestros grupos de interés

Objetivo
Mejora continua de la percepción que clientes, empleados y sociedad tienen de Canal
Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

8. Apoyo a entidades locales

Objetivo
Optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional
Acelerar un 33 % los tiempos para el desarrollo urbanístico en 2026.

9. Cultura y mecenazgo

Objetivo
Preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II
Incrementar la oferta de espacio público a los ciudadanos en más de un 25 % hasta 2026.

Contribuir a la **prosperidad** de la región

6. Buen gobierno corporativo, ética y transparencia de la gestión

Objetivo
Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa
Incrementar un 2 % anual el porcentaje de recomendaciones de buen gobierno cumplidas.

10. Innovación y conocimiento sectorial

Objetivo
Mejorar la eficiencia empresarial por medio de la innovación y la digitalización
Alcanzar 120 proyectos innovadores desarrollados en 2026 desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2030.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD 2024

Además de actuar en materias concretas en el ámbito de la sostenibilidad, **las empresas debemos dar cuenta periódicamente de los avances** logrados para conseguir nuestros objetivos, de la mano de los **grupos de interés** con los que nos relacionamos –empleados, proveedores, clientes, accionistas y la ciudadanía en general–. En este sentido, **de forma periódica, en Canal analizamos y valoramos** junto a nuestros grupos de interés cuáles son las **cuestiones de sostenibilidad** más importantes para nuestra empresa, un análisis que para 2024 hemos realizado desde una perspectiva de «**doble materialidad**»[3].

El enfoque de **doble materialidad** representa un avance significativo en la manera en que las empresas debemos abordar y reportar los aspectos financieros y de sostenibilidad. Al considerar todos ellos, las empresas podemos: gestionar mejor los impactos, **riesgos y oportunidades ASG**[4], ser conscientes de las **expectativas de nuestros grupos de interés** y contribuir de manera más efectiva a un desarrollo sostenible.

La normativa europea asociada a la **Directiva CSRD**[5], al incorporar el enfoque de doble materialidad, **impulsa** a las empresas a **adoptar prácticas más integrales y responsables** para optimizar nuestro desempeño. El contexto de la doble materialidad refleja una convergencia de demandas sociales, regulatorias y financieras hacia **una mayor transparencia** y responsabilidad empresarial. Con esta doble perspectiva se pretende reflejar:

Cómo las **actividades de Canal afectan** o pueden afectar a la **sociedad y al medio ambiente.**

- Cómo los **factores ASG afectan** o pueden afectar **a Canal** desde el punto de vista financiero, en términos de **riesgos y oportunidades**.

- Esta perspectiva doble está marcando un cambio importante no solo desde el punto de vista de reporte, sino también de gestión y toma de decisiones.

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

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

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

4. Acrónimo utilizado para criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza. En ingles se utiliza el acrónimo ESG (*Environmental, Social and Governance*).

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

METODOLOGÍA Y ETAPAS DEL PROCESO PARA EL ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

En este proceso hay **dos aspectos importantes a considerar**: el **conocimiento completo** y exhaustivo **de la cadena de valor** de la empresa y la **involucración de los grupos de interés** y usuarios de la información. Hasta ahora, estos conceptos se trabajaban por separado, pero gracias a la doble materialidad y a su requerimiento normativo **se integran en el reporte**. El proceso que se ha seguido en Canal es el mismo que sugiere la ***Guía de Recomendación del Análisis de Doble Materialidad del EFRAG****:

1 Mapeo de la Cadena de Valor

Analizamos los elementos de nuestra **cadena de valor** y los cruzamos con los temas, subtemas y los subsubtemas de las **Cuestiones de Sostenibilidad** contempladas en las **NEIS** (Requisito de aplicación 16 - NEIS 1).

2 Identificación de asuntos relevantes

Utilizando las fuentes de información disponibles (externas e internas) establecimos un l**istado previo de asuntos relevantes** para Canal.

3 Identificación de grupos de interés

Analizando las actividades de la cadena de valor y conociendo los asuntos relevantes que nos afectan, identificamos cuales son los **grupos de interés más relevantes para Canal** a los que debemos consultar para nuestro análisis de los asuntos materiales.

4 Consulta a los grupos de interés

Consultamos la opinión que tienen **nuestros grupos de interés** en relación con los asuntos de sostenibilidad de Canal que consideran relevantes. Lo hicimos, entre otras técnicas, con **encuestas, entrevistas** y ***focus groups*** (con la participación de más de 500 personas).

5 Análisis resultados y valoración IROs

A partir de la información obtenida establecemos los **Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs)** relacionados con la Sostenibilidad y valoramos su **importancia relativa** en cuanto a su **incidencia** y su **impacto financiero.**

6 Resultados: 16 asuntos materiales según las NEIS

Tras la valoración de los IROs, **aplicando lo establecido en las NEIS,** llegamos a un listado de los **16 temas relacionados con la sostenibilidad de Canal**, que son **materiales** y debemos incluir en nuestro Informe de Sostenibilidad.

* El European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) es una asociación privada creada en 2001 con el apoyo de la Comisión Europea para servir al interés público en materia de informes empresariales. En 2022 amplió su misión tras el nuevo papel asignado al EFRAG por la Directiva CSRD, proporcionando asesoramiento técnico a la Comisión Europea en forma de borradores de Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad y/o borradores de modificaciones a estas Normas.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

1. Mapeo de la cadena de valor

Para iniciar el proceso de análisis de doble materialidad partimos de un **análisis del contexto de Canal como empresa** para entender y evaluar los **factores internos y externos** que pueden afectar a nuestra organización. Lo realizamos para tener una visión clara del entorno en el que Canal opera, y nos sirve como punto de partida para **conocer qué cuestiones de sostenibilidad** de la empresa **debemos tener en cuenta** a la hora de **identificar impactos** y valorar los **riesgos y oportunidades**.

La Guía del EFRAG plantea que se debe partir de los requisitos de la **AR 16**, del Apéndice A de la NEIS 1: «Cuestiones de sostenibilidad que deben incluirse en la evaluación de la materialidad»[6]. Se trata de un listado básico de **temas**, **subtemas** y **subsubtemas** que las empresas debemos considerar en la evaluación de materialidad.

Partiendo de este requisito, en el análisis de contexto debemos desarrollar información acerca de:

- El modelo de negocio.
- La estrategia corporativa.
- Las actividades y relaciones comerciales.
- Las actividades de la cadena de valor aguas arriba (*upstream*) y/o aguas abajo (*downstream*).
- La identificación de las partes interesadas y usuarios de la información con las cuestiones que son relevantes para cada uno de ellos.

Para realizar el análisis de contexto de la **cadena de valor**, lo establecido en la Guía del EFRAG nos ayuda a entender qué requisitos debemos tener en cuenta de acuerdo con los requerimientos de la Directiva CSRD. El entendimiento de nuestra cadena de valor supone un paso relevante tanto en el análisis de contexto como a lo largo de todas las fases del proceso del análisis de doble materialidad, ya que **nos permite desagregar** todas sus **actividades**, **recursos** y **relaciones comerciales** relevantes y, por lo tanto, tener un conocimiento y una primera aproximación de los temas y partes interesadas afectadas que debemos considerar.

A su vez también es necesario que contemos con todo el detalle de la cadena de valor, ya que es un requisito obligatorio en la Fase 2 «Identificación y evaluación de los impactos, riegos y oportunidades (IRO)» y de cara al reporte de la información material.

Otro aspecto relevante es la identificación de las **partes interesadas y usuarios de información** para recabar los **temas que son importantes para sus intereses** y toma de decisiones.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

6. Las NEIS son las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (en inglés ESRS) establecidas por el Reglamento delegado (UE) 2023/2772 que desarrolla la Directiva CSRD. La NEIS 1 establece los Requisitos Generales para información de sostenibilidad.

2. Identificación de asuntos relevantes

Para identificar los asuntos relevantes es recomendable **identificar, mapear y categorizar** de manera desagregada y agregada, **las partes interesadas afectadas** en todas las actividades y relaciones comerciales de la empresa.

Se tiene que definir un plan sobre cómo involucrar a las partes interesadas en cada fase del proceso, identificando los canales de relación y comunicación, la frecuencia del contacto y, por último, la definición de las estrategias y sinergias para su correcta involucración. Con el análisis de este punto, no se dejarán fuera **temas que son importantes para los grupos de interés de la empresa** y se les puede involucrar en todo el proceso.

A partir de los dos aspectos inicialmente identificados, se analizaron las **distintas fuentes internas y externas**, y un enfoque estructurado permitió identificar cómo Canal como empresa gestiona y responde a los desafíos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, concretamente a partir de:

Referencias Externas

- **Legislación** (*Ley 11/2018, Directiva CSRD, Reglamento NEIS, Reglamento UE Taxonomía, borrador de la Directiva de diligencia debida en sostenibilidad...*).
- **Estándares 2016** de *Global Reporting Initiative* (**GRI**).
- 10 Principios de **Pacto Mundial** de Naciones Unidas.
- ***Sustainability Accounting Standards*** *Board* (SASB).
- ***Carbon Disclosure Project*** (CDP).
- **Directrices de la OCDE** para multinacionales.
- **Principios** Rectores Naciones Unidas sobre **Empresas y Derechos Humanos**
- **Temas, Subtemas y Subsubtemas** fijados en la **NEIS 1**
- ***European Benchmarking*** (sector del agua urbana)
- **Informes de sostenibilidad** de **otras grandes empresas** españolas y extranjeras de nuestro sector y de otros sectores.

Referencias Internas

- **Requerimientos** expresados por los **grupos de interés** en análisis de materialidad de años anteriores.
- **Plan Estratégico de Canal de Isabel II.**
- **Política** y **Plan de Sostenibilidad** de Canal de Isabel II.
- Mapa de **Riesgos Corporativos** de Canal.
- Base de datos de **experiencia cliente.**
- Base de datos de **noticias** sobre Canal.
- Registro de **solicitudes de los grupos parlamentarios** de la Asamblea de Madrid.
- Informes de **contribución a los ODS** de ejercicios anteriores
- **Informe de Sostenibilidad** de Canal de **ejercicios anteriores.**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3. Identificación de los grupos de interés

Gracias al mapeo de la cadena de valor es posible, a su vez, la identificación de las partes interesadas y usuarios de información para recabar los temas que son importantes para sus intereses y toma de decisiones. La norma los define como sigue:

Partes interesadas afectadas: personas o grupos cuyos intereses se ven o podrían verse afectados, positiva o negativamente, por las actividades de Canal y sus relaciones comerciales directas e indirectas a lo largo de la cadena de valor.

Usuarios de la información: usuarios principales de la información financiera en general, en nuestro caso accionistas, como los inversores existentes y potenciales como los bonistas, acreedores, gestores de activos, las entidades de crédito y las empresas de seguros. También se deben incluir otros usuarios, como los socios comerciales de la empresa, los sindicatos, los interlocutores sociales, las organizaciones de la sociedad civil y no gubernamentales, los gobiernos, los analistas y los académicos.

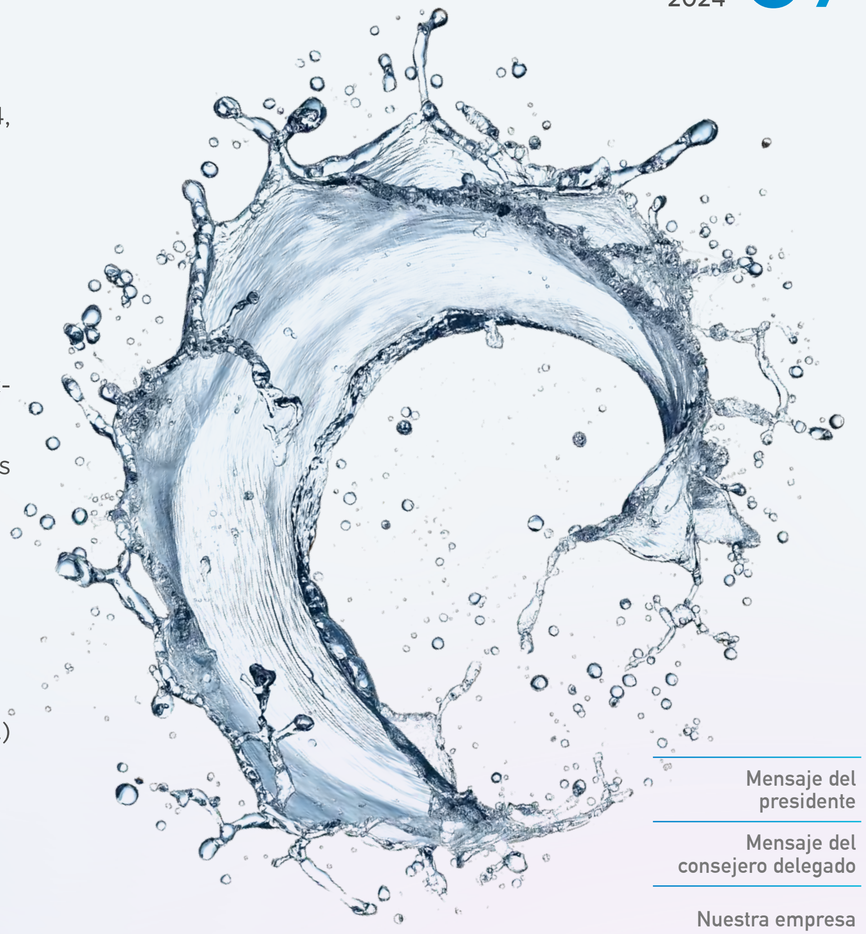
La inclusión de los grupos de interés en todo el proceso es una cuestión importante a lo largo de toda la normativa. Los objetivos que persigue son:

Comprender qué partes interesadas se ven o pueden verse afectadas por las operaciones de la empresa y la cadena de valor ascendente y descendente.

Cómo se incluyen sus expectativas en torno a las cuestiones de sostenibilidad.

En el Análisis de Doble Materialidad 2024, concretamente hemos consultado a:

- Clientes
- Empleados
- Directivos de la empresa
- Proveedores
- Ayuntamientos (accionistas y no accionistas)
- Organizaciones de consumidores (FACUA)
- Grupos ecologistas
- Otras empresas de nuestro sector
- Empresas IBEX-35
- Medios de comunicación
- Organismos multilaterales (ONU, BEI...)
- Mundo académico



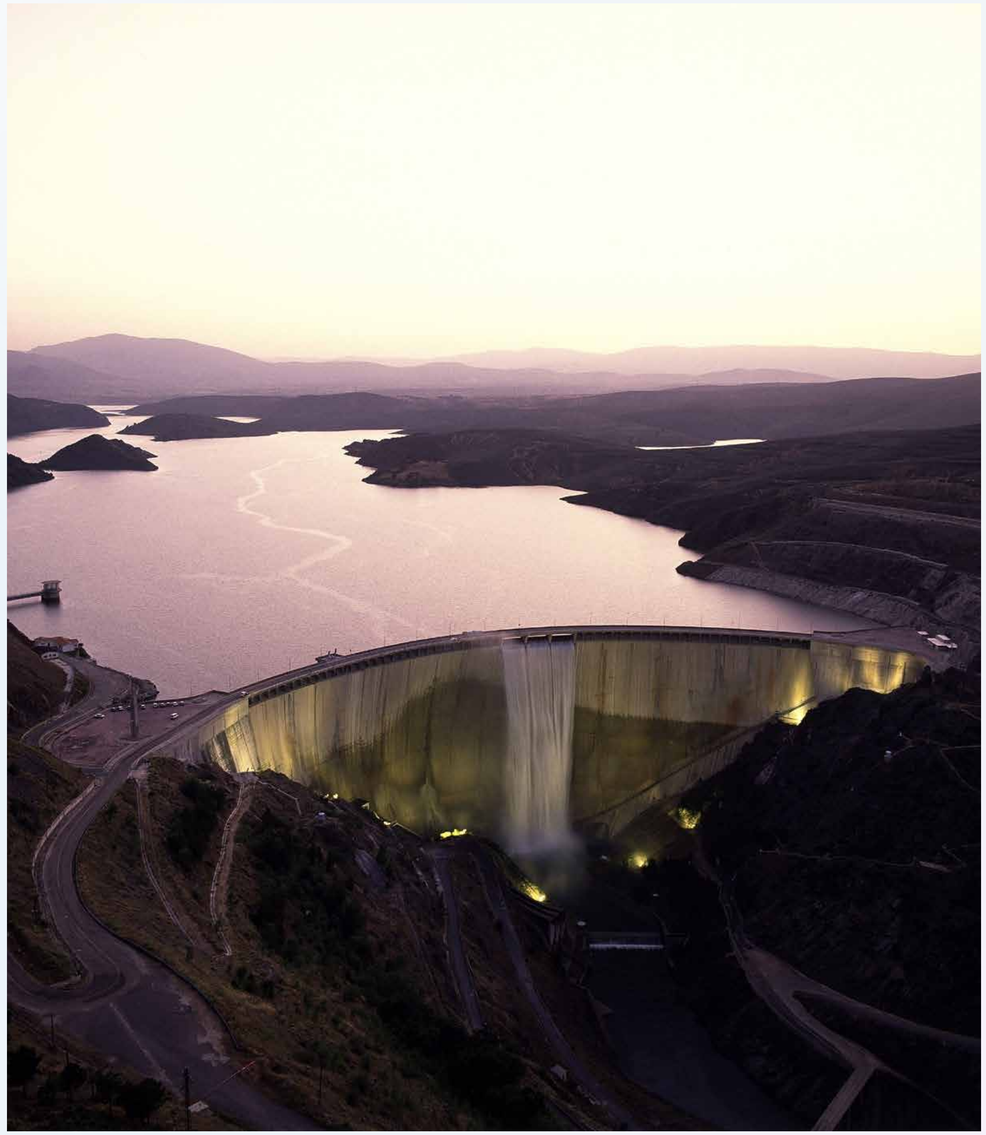
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

4. Consulta a grupos de interés

La consulta a estos grupos de interés se ha llevado cabo a través de encuestas, *focus groups*, entrevistas, asistencia a eventos y congresos, entre otros.

Las magnitudes sobre las consultas realizadas son la siguientes:

- ✓ **Clientes** **275** Particulares y **125** PYMES/autómos
- ✓ **Grandes clientes** **20**
- ✓ **Ayuntamientos** **113** Accionistas
- ✓ **Empleados** **>40** Colaboradores de Canal
- ✓ **4** **Focus groups**
- ✓ **9** **Entrevistas**
- ✓ **12** **Encuestas**



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

5. Análisis y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades (IRO)

Con el listado preliminar de temas, subtemas y subsubtemas potencialmente materiales para la empresa, se procedió a identificar sus IRO, al nivel más desagregado y teniendo en cuenta los subsubtemas, y, de no haberlos, a nivel de subtemas.

En este paso, es crucial la involucración de las áreas de Canal pertinentes, principalmente aquellas que se ocupan de la gestión financiera y de los riegos corporativos, para identificar y evaluar los IRO, considerando la cadena de valor completa y teniendo en cuenta todos los requerimientos específicos detallados en la norma.

Impactos (positivos y negativos)

El impacto es el efecto que una empresa tiene o podría tener sobre el medio ambiente y las personas, incluidos los efectos sobre derechos humanos como resultado de las actividades o relaciones de negocio de la empresa. Los impactos indican la contribución de la empresa, negativa o positiva, al desarrollo sostenible. Se diferencia entre tipos de impactos:

- **Reales:** impactos que la compañía tiene sobre la sociedad y el medio ambiente en la actualidad.
- **Potenciales:** impactos que no se están materializando en la actualidad pero que podrían suceder en un futuro.

Para su identificación hemos utilizado principalmente los informes de impacto y métricas relacionadas con la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, estudios de impacto medioambientales y de capital natural, entre otros.

También, en esta primera identificación nos hemos apoyado en los expertos de Canal que formaban parte del **Grupo de Avance** que ha desarrollado el Plan Estratégico 2025-2030. En esta fase de identificación se ha considerado: en qué fase de la cadena de valor se produce el impacto, en qué actividad, cuáles son los agentes involucrados, cuáles las partes interesadas afectadas por dicho impacto. Para los impactos potenciales se debe identificar el horizonte temporal de dichos impactos.

Una vez identificados los impactos, se evaluaron considerando las métricas desarrolladas en la norma y en la Guía del EFRAG, del siguiente modo:

Para los **impactos negativos**, tanto reales como potenciales, la métrica fue:

- **Impacto real:** medición de la gravedad del impacto que se formula a través de: escala, alcance y carácter irremediable.
- **Impacto potencial:** medición de la gravedad y de su probabilidad, a través de la siguiente fórmula: (escala, alcance y carácter irremediable) × probabilidad.

Para los **impactos positivos** reales y potenciales, la métrica fue:

- **Impacto real**: escala y alcance.
- **Impacto potencial:** (escala y alcance) × probabilidad.

Además, se ha incluido el horizonte temporal cuando el impacto es potencial: corto plazo (2 años), medio plazo (2-5 años) y largo plazo (a partir de los cinco años).

Las **variables** que se evalúan para cada uno de los impactos han sido las que recomienda la Guía:

- **Magnitud:** determina el tamaño del impacto. Se ha determinado por lo grave que es el impacto para los impactos negativos y lo beneficioso que es o podría ser para los impactos positivos.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

- **Alcance:** es la extensión del impacto. Se ha determinado según el número de personas afectadas y/o la magnitud del daño medioambiental. En algunos impactos, si afecta a un espacio específico, si es regional, local o global.

- **Carácter remediable:** solo para impacto negativos, hasta qué punto puede remediarse el impacto.

- **Probabilidad:** solo para impactos potenciales. Qué tan probable es que el impacto ocurra.

Riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades materiales para la empresa se derivan generalmente de impactos, dependencias u otros factores, como la exposición a riesgos climáticos o cambios en la regulación que abordan riesgos sistémicos.

Una vez identificados los impactos, se ha analizado si estos pueden suponer un riesgo para la compañía en el caso de impactos negativos, o una oportunidad, en el caso de impactos positivos.

Para los riesgos y oportunidades que no derivan de impactos, se debe considerar si alguna cuestión de sostenibilidad puede ser un riesgo de dependencia de recursos naturales. En nuestro caso, hemos realizado este ejercicio con la subdirección de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos y el área de estrategia teniendo además en cuenta el mapa de riesgos de Canal.

Además, en la evaluación se ha tenido en cuenta la magnitud potencial de sus efectos a corto, medio, largo plazo y la probabilidad de ocurrencia de estos. Para evaluar su materialidad, hemos utilizado en este primer ejercicio un umbral cuantitativo basándonos en efectos financieros sobre nuestros ingresos, CAPEX y OPEX. En este sentido, la norma no establece un criterio de cómo ejecutarlo, lo deja a criterio y determinación de la empresa, que debe adoptar umbrales cualitativos o cuantitativos con los criterios adecuados a su casuística.

6. Consolidación de resultados y listado final de asuntos materiales

Este proceso ha permitido obtener el listado de **16 cuestiones de sostenibilidad materiales** para Canal, así como los IRO más significativos. Dentro del **umbral de materialidad**, hemos considerado como «material» todos aquellos IRO que han obtenido una evaluación superior al umbral de materialidad fijado en cualquiera de las perspectivas de impacto y/o financiera. En este primer ejercicio hemos utilizado un umbral de 2,5 sobre 3.

En definitiva, el análisis de doble materialidad, identificando y desarrollando los contenidos del análisis para los tres tipos posibles de asuntos materiales relacionados con la actividad de Canal:

- Los que son materiales (o de importancia relativa) en términos de incidencia.
- Los que son materiales desde el punto de vista financiero.
- Los que son materiales desde ambos puntos de vista.

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

En resumen, en este primer análisis de doble materialidad de acuerdo con la Guía definitiva del EFRAG **más de 140 IRO** han sido analizados en un primer listado partiendo de las referencias internas y externas que incluye algunos asuntos específicos para la empresa.

Después de evaluar y consolidar los resultados se obtuvieron un total de **16 cuestiones de sostenibilidad materiales**. Este trabajo ha sido supervisado y validado en último lugar por la **Comisión de Auditoría Interna** y la **Comisión de Sostenibilidad**.

140 IROs analizados

Desde una perspectiva financiera y/o de impacto

37 IROs materiales

Con los resultados de las evaluaciones

16 asuntos

Agrupados de acuerdo a las NEIS

Temas excluidos

- Contaminación-contaminación del aire
- Contaminación-recursos alimentarios y organismos vivos
- Contaminación-sustancias preocupantes
- Recursos marinos
- Incidencia sobre el estado de las especies
- Incidencias sobre la extensión del ecosistema
- Pueblos indígenas
- Vivienda
- Alimentación adecuada
- Bienestar animal

Asuntos específicos incluidos

- Hidrógeno verde
- Seguridad del servicio y ciberseguridad
- Desarrollo del modelo de negocio
- Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital
- Sostenibilidad empresarial

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-2]

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD EN 2024

Asuntos Materiales para Canal de Isabel II (y correspondencia con NEIS de la UE)	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Cobertura
Cambio Climático (NEIS E1)	○	●	↑↓
Energía (NEIS E1)	●	●	↑↓
Contaminación (NEIS E2)	○	●	↑↓
Gestión eficiente de los recursos hídricos (NEIS E3)	●	●	↑↓
Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)	●	○	↑
Economía Circular (NEIS E5)	●	○	↑↓
Seguridad y salud de los trabajadores propios (NEIS S1)	●	●	↑↓
Gestión del talento (NEIS S1)	●	○	↑↓
Sostenibilidad de la cadena de suministro (NEIS S2)	●	○	↑↓
Seguridad y salud de los trabajadores cadena de suministro (NEIS S2)	●	●	↑↓
Satisfacción y compromiso con los clientes (NEIS S4)	●	○	↑↓
Transparencia, ética y lucha contra la corrupción (NEIS G1)	●	○	↑↓
Gestión de riesgos (NEIS G1)	●	●	↑↓
Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital*	●	●	↑↓
Seguridad del servicio y ciberseguridad*	●	●	↑↓
Sostenibilidad empresarial (económica)*	○	●	↑↓

Magnitud de impacto

● Material

○ No material

Dónde se produce el impacto

↑↓ Dentro y fuera de la empresa

↓ Dentro de la empresa

↑ Fuera de la empresa

* Asuntos de sostenibilidad específicos de Canal (*Company Specific*)

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

VINCULACIÓN CON LA ESTRATEGIA Y EL REPORTE

El **análisis de la doble materialidad** es un proceso que ayuda a la **integración efectiva de la sostenibilidad dentro de la organización**. En el ejercicio y esfuerzo por materializar tanto los impactos hacia fuera como los impactos hacia dentro, la empresa obtiene una visión 360 de todos los aspectos que se tienen que trabajar en materia de ASG para priorizarlos de acuerdo con su estrategia corporativa. Este análisis ha sido la base de partida del **Plan de Sostenibilidad 2024-2026**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.1. CUIDAMOS EL AGUA

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 1

PLANETA

USO RACIONAL DEL AGUA

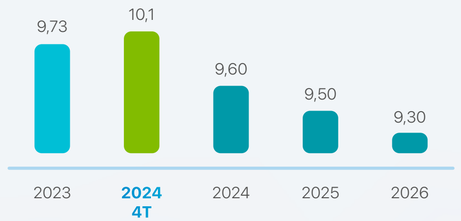
Apostar de forma activa por la cultura del uso racional del agua, integrando esta cultura en nuestros procesos, como forma de garantizar un suministro seguro y de calidad.

OBJETIVO 2024-2026

Reducir el consumo de agua por habitante
Asegurar una cantidad de agua derivada para el consumo menor de 200 litros por habitante y día.

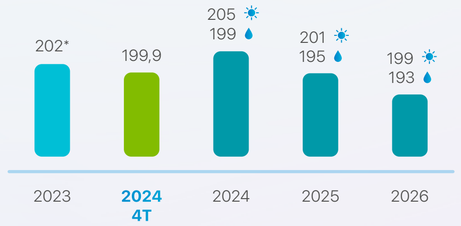
INDICADORES

Reducir el agua no registrada
(m^3/km/día)



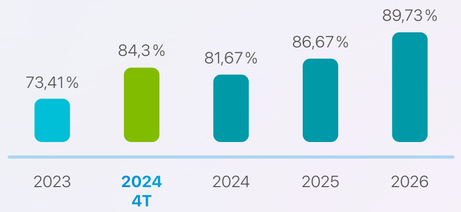
Disminuir el agua derivada por habitante
(l/hab/día)

Indicador con rango de valores en función del año hidrológico (húmedo o seco)



*Cierre ajustado a la nueva metodología de cálculo

Índice de Resilencia Integral de Seguridad (IRIS)
(%)



Estrategia de Energía, Clima y Aire de la Comunidad de Madrid

Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

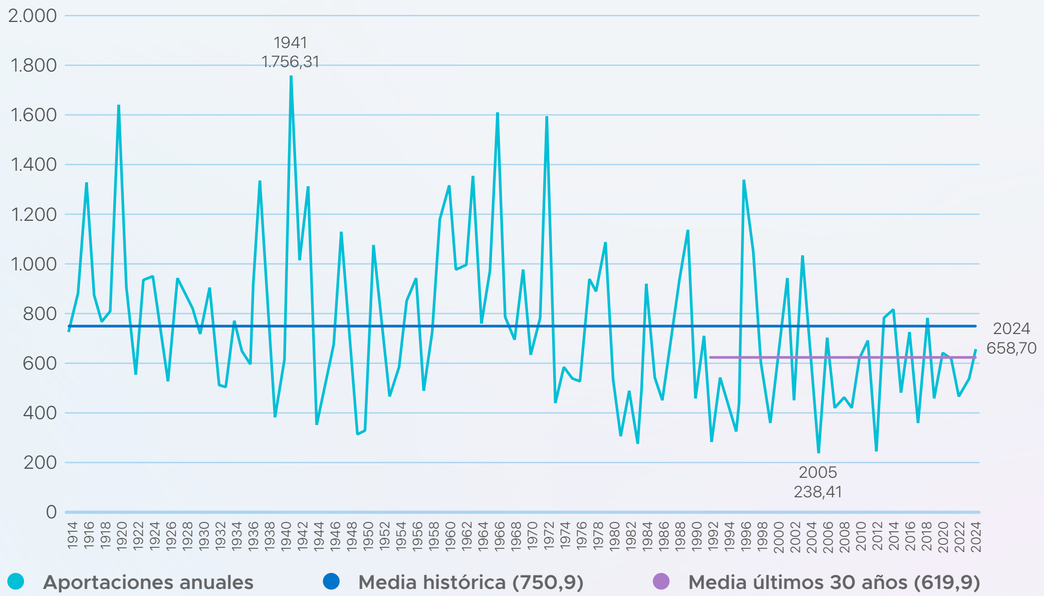
GARANTIZANDO EL ACCESO DE TODOS A UN RECURSO DE CALIDAD (CANTIDAD)

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

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 de «estrés hídrico» en España.

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

Aportaciones naturales de los ríos a los embalses de Canal (1914-2024) (millones de m³ anuales)



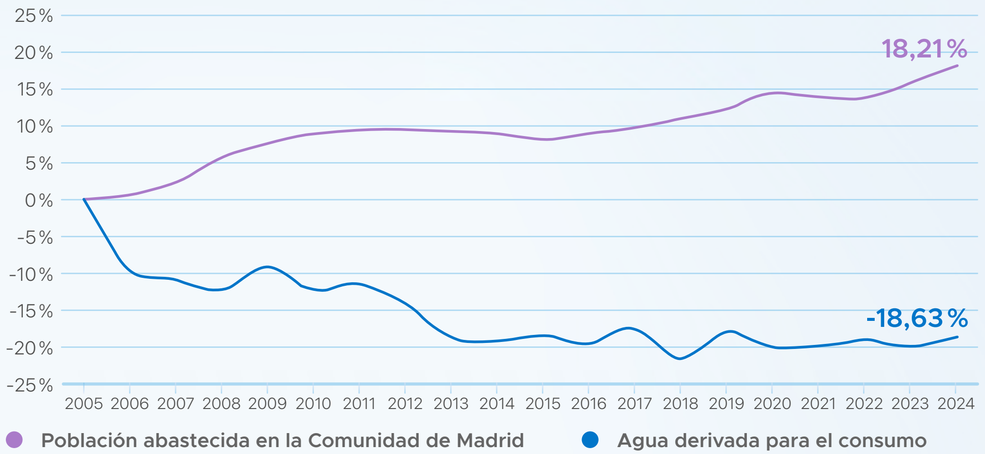
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

A pesar de las menores aportaciones, desde el episodio de sequía extrema del año 2005 Canal ha sabido hacer frente a un gran incremento poblacional con la misma capacidad de embalse. En estos 19 años nuestra población abastecida en la Comunidad de Madrid ha pasado de 5,74 millones de habitantes en 2005 a 6,79 millones en 2024, esto supone un incremento de un 18,21% en estos 19 años, en los que, sin embargo, el consumo se ha reducido un 18,63%.

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

Evolución del uso del recurso (agua derivada) y la población abastecida (2005-2024) (incremento en %)



Fuentes de suministro alternativas

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

Entre dichos recursos destaca nuestra capacidad de poder trasvasar agua desde los embalses de Picadas, San Juan y, en mucha menor medida, desde Los Morales, ubicados todos ellos en la **cuenca del río Alberche**, donde contamos con las correspondientes concesiones. En 2024, al ser un año que podemos considerar medio, solo ha sido necesario trasvasar 113 millones de metros cúbicos de dichos embalses, lo que supone 33,16 millones de metros cúbicos y un 22,69% menos que en 2023 y un 33,95% menos que lo trasvasado en 2022.

También contamos con la posibilidad de explotar las **aguas subterráneas** a través de la explotación de **78 pozos**, una reserva estratégica fundamental para situaciones de sequía. Nuestros pozos explotan el **acuífero del cretácico carbonatado de Torrelaguna** (Madrid) y, fundamentalmente, el **acuífero del terciario detrítico de la cuenca de Madrid** (uno de los más importantes de la península Ibérica), en el que disponemos de **pozos de hasta 800 metros de profundidad**. En 2024 la utilización de los pozos ha sido la más alta de los últimos años y los pozos han aportado casi 20 millones de metros cúbicos; sin embargo, la utilización de los acuíferos ha sido muy limitada, extrayéndose tan solo 2,02 hectómetros cúbicos.

Por otra parte, tenemos la posibilidad de captar aguas del **río Guadarrama**, trasvasándolas al embalse de Valmayor mediante el azud de Las Nieves. Contamos también con la posibilidad de obtener agua del **río Sorbe** utilizando el azud del Pozo de los Ramos, en la provincia de Guadalajara, que comunica con el canal del Jarama. En 2024 solo hemos utilizado el azud de Las Nieves, que ha aportado 18,68 millones de metros cúbicos. En 2023 los dos azudes aportaron 9,41 millones de metros cúbicos.

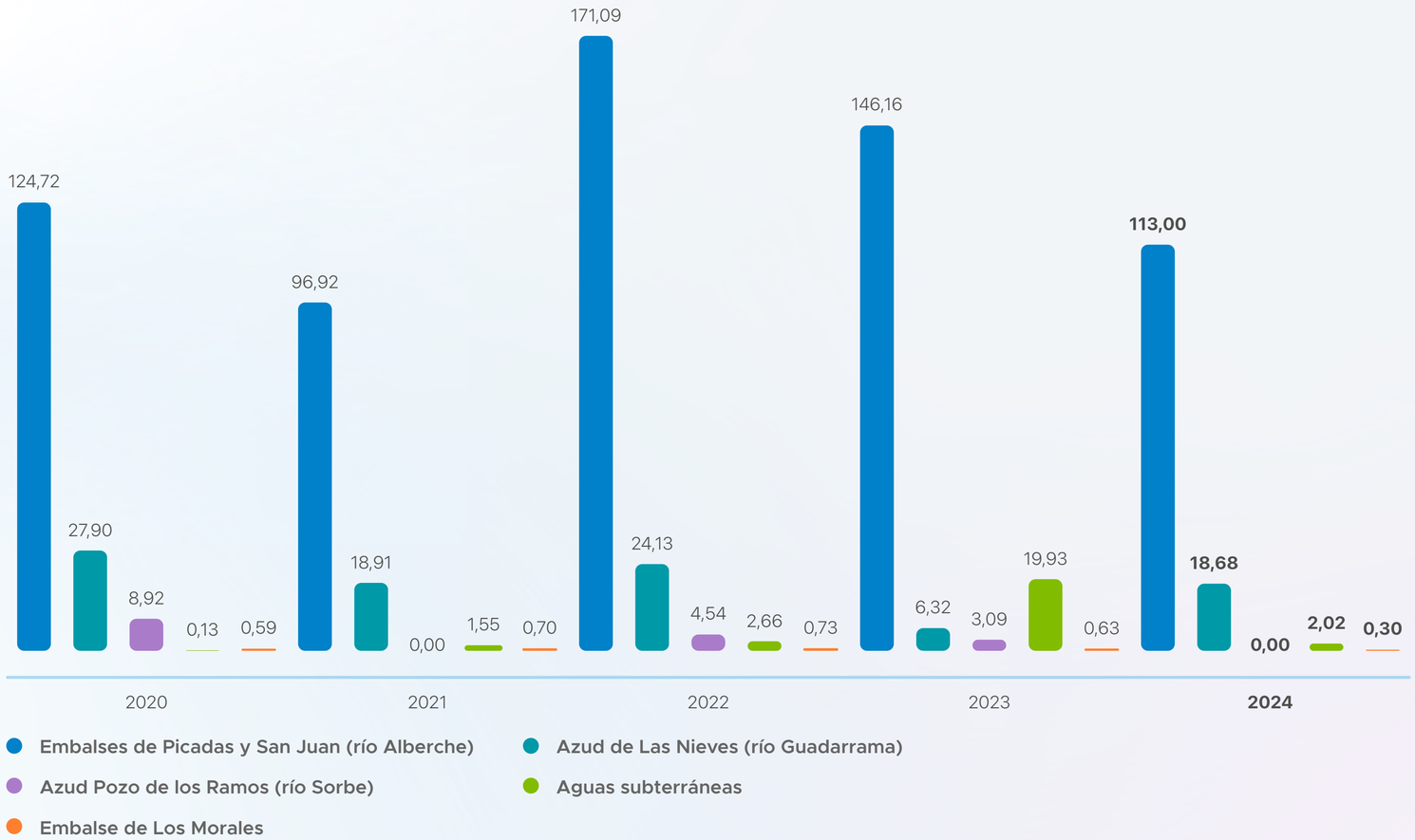
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

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

Todas estas posibilidades, junto con la **comunicación entre los sistemas de abastecimiento** de la Comunidad de Madrid, nos dotan de una gran flexibilidad en la operación y potencian nuestra capacidad de garantizar la disponibilidad de agua para los usuarios. En 2024, un año medio, el **volumen que han aportado** estas captaciones ha sido de **134** millones de metros cúbicos, **un 23,91 % menos** que lo aportado en 2023 (176,1 millones de metros cúbicos), que fue un año seco.

Utilización de recursos alternativos a los embalses de Canal (2020-2024) (millones de m³ anuales)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

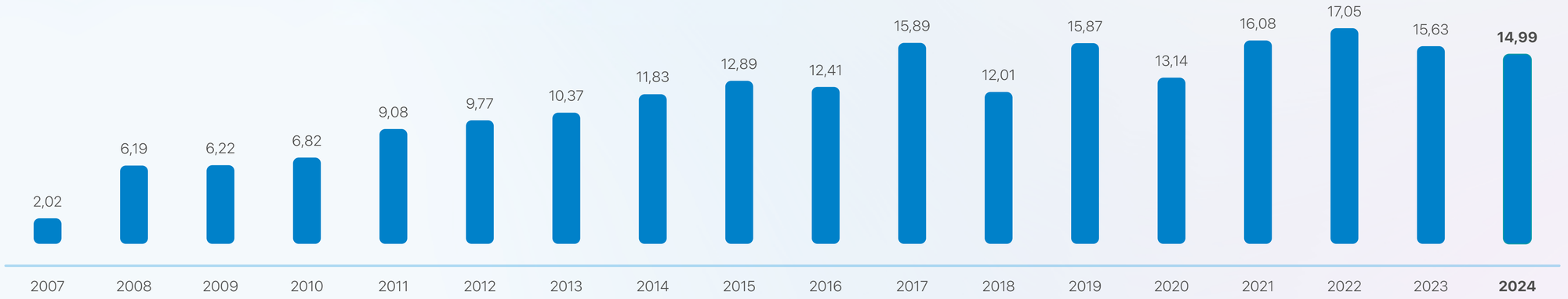
Agua regenerada: una alternativa real

La regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización es una de nuestras mayores apuestas de futuro. Gracias a la regeneración, obtenemos un gran volumen de agua **para determinados usos no relacionados con el abastecimiento** para consumo humano que, sin embargo, hoy en día suponen una parte importante de la demanda: riego de parques y jardines públicos, campos de golf, baldeo de calles e incluso para determinados procesos industriales. Mediante el uso de agua regenerada conseguimos **reducir la presión sobre los recursos almacenados en nuestros embalses**, lo que supone una gestión más racional y sostenible de dichos recursos.

Canal gestiona **33 plantas de regeneración, 744 kilómetros de redes de reutilización** y **64 depósitos** de agua regenerada. Con estas infraestructuras, prestamos servicio a **26 municipios** donde se regaban en 2024 un total de **1.875 hectáreas en 401 zonas verdes** municipales. El agua regenerada también se utilizaba en 2024 para el riego de **11 campos de golf** (789 hectáreas), así como a una industria (International Paper) y a otras **15 entidades** (291 hectáreas regadas).

En el año 2022 el agua reutilizada en la Comunidad de Madrid alcanzó su **máximo histórico, con 17,05 millones de metros cúbicos** de agua regenerada reutilizados. Sin embargo, **en 2024 las circunstancias relacionadas con la pluviometría no nos han permitido llegar a más de 14,99** millones de metros cúbicos, al haberse registrado altas precipitaciones en algunos de los meses en los que tradicionalmente la demanda de agua regenerada para riego es más elevada. El agua reutilizada consumida en 2024 equivale al **3,02 % del consumo total de agua potable** en la región (en 2023 fue el 3,19 %), un volumen similar al consumo registrado en 2024 en todos los hogares de las ciudades de Getafe y Torrejón de Ardoz.

Consumo de agua regenerada para reutilización (millones de m³ anuales)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

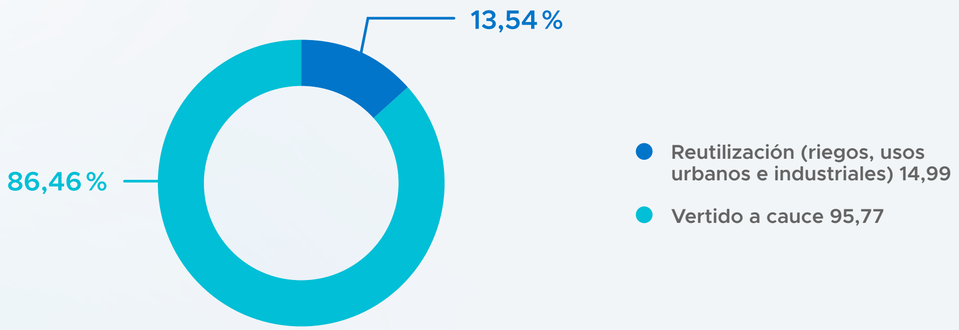
[GRI 301-2]
[GRI 303-3]

En los últimos 18 años (de 2007 a 2024) en la Comunidad de Madrid se han reutilizado 208,26 millones de metros cúbicos de agua regenerada, equivalentes a algo más de la capacidad de los embalses de Valmayor, Riosequillo, El Villar y La Jarosa.

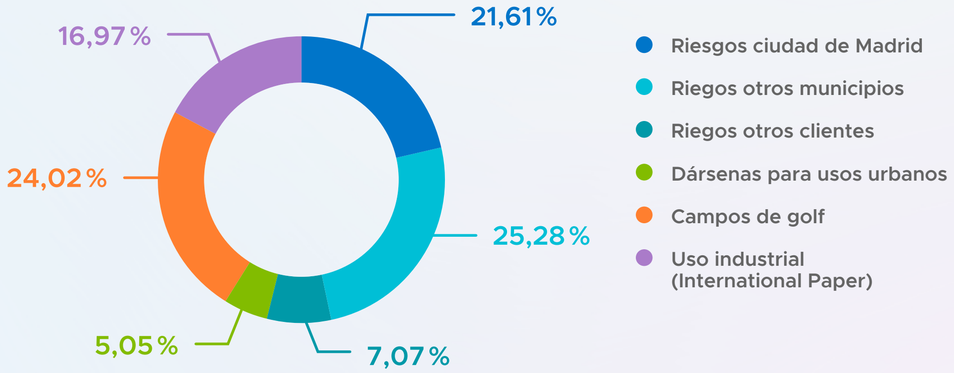
Además del agua reutilizada en 2024, nuestras plantas han producido otros **95,77 millones de metros cúbicos de agua regenerada que se han vertido al cauce** de los ríos para la mejora de la calidad de sus masas de agua (el 19,5 % del agua vertido a cauce).

En 2024 el **volumen total de agua regenerada** producida en nuestras plantas de depuración con tratamiento terciario ha sido de **110,76 millones de metros cúbicos** (un 3,34 % más que en 2023), equivalente al **22,25 % del agua potable consumida** en la Comunidad de Madrid. Para ello, nuestros terciarios han funcionado en 2024 al **99,73 %** de su capacidad nominal de producción (en 2023 funcionaron al 95,36 %).

Distribución por usos del agua regenerada producida en 2024 (hm³ y % sobre el total consumido)



Distribución del agua reutilizada en 2024 por tipo de usos (% sobre la total consumida)



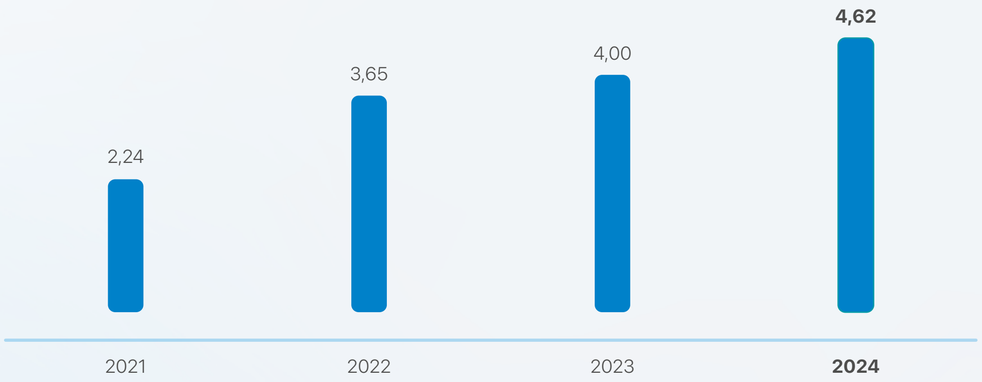
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Lucha contra el fraude de agua

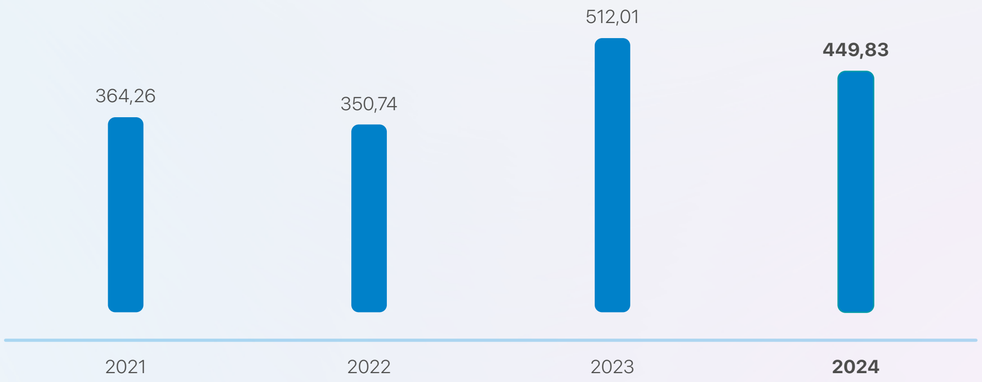
Canal cuenta con un área específica dedicada a **combatir el fraude de agua**. La labor de detección del fraude implica diversas fases, cuyo resultado final se canaliza en muchos casos mediante la **denuncia ante la Autoridad Judicial** al entenderse que nos encontramos ante actividades susceptibles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

A lo largo del año 2024, como fruto de nuestro esfuerzo en la lucha contra el fraude, hemos detectado situaciones fraudulentas que suponían más de **4,62 millones de metros cúbicos de agua** (un 15,73 % más que en 2023) y hemos recuperado casi **450.000 euros por las cantidades de agua defraudadas** (un 12,14 % menos que en 2023). También hemos efectuado **688 condenas** de acometidas fraudulentas, lo que ha permitido evitar un fraude de 1,77 millones de metros cúbicos, y se han negociado y firmado **164 contratos** para regularizar situaciones fraudulentas.

Fraudes de agua detectados
(valor acumulado anual del fraude detectado en hm³)



Resultados económicos de la lucha contra el fraude
(valor en miles de euros de los ingresos por fraude detectado a lo largo del año)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Campañas de concienciación

Cuidar el agua y darle la importancia que se merece **es una labor de todos**, y por eso en Canal buscamos la colaboración de todos los ciudadanos y entidades para realizar una gestión eficiente 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.

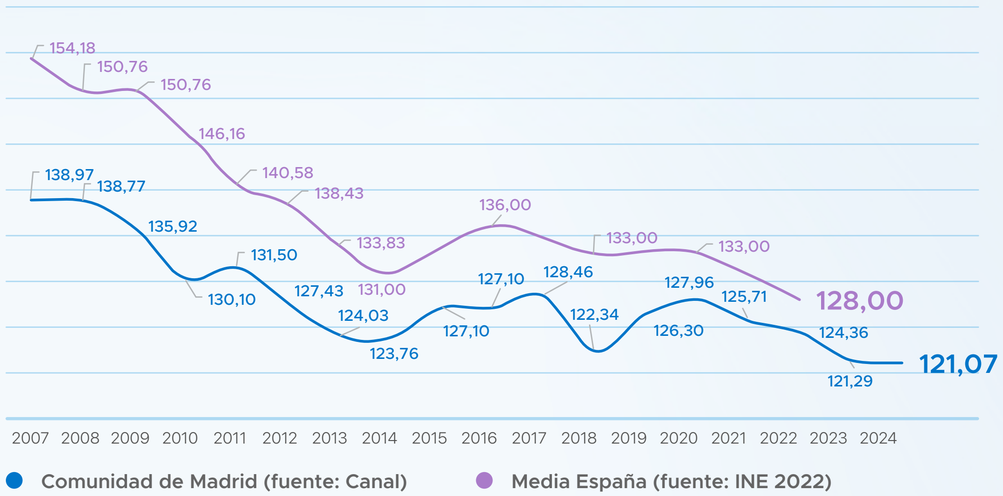
Nuestras campañas de comunicación, que tienen un carácter permanente, se refuerzan en verano y en los momentos en que la situación hidrológica así lo aconseja, y su alto impacto ha permitido situar a la Comunidad de Madrid entre las regiones que más han reducido el consumo de agua en los últimos años, como pone de manifiesto la evolución del consumo en los hogares en la Comunidad, que en 2024 (121,07 litros por habitante y día) era un 5,41% menor que la media nacional[7] (128 litros por habitante y día).

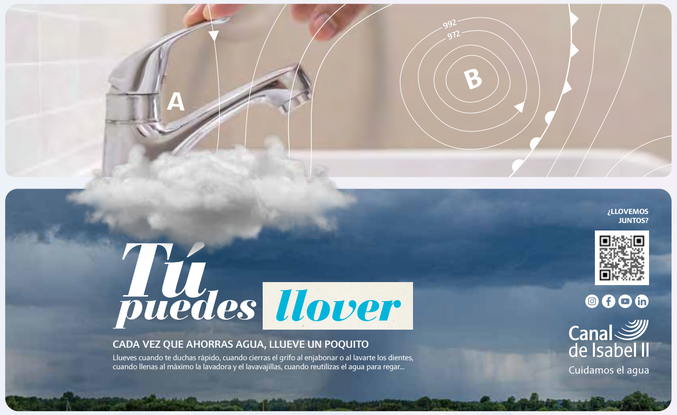
En 2024 apostamos por un concepto creativo original e impactante: Tú puedes llover, pues todos nosotros llovemos con cada gesto cotidiano en el que hacemos un uso responsable del agua.

Cabe destacar entre las piezas de campaña, la producción de una adaptación de la canción popular "Que llueva, que llueva" a modo de *jingle*, tanto para el spot como para la cuña de radio. Además, en 2024 hemos lanzado, por primera vez en los últimos años, una campaña específica en medios sobre la importancia de gestionar adecuadamente los residuos domésticos, especialmente las toallitas. En este caso, hemos optado por una metáfora deportiva y una campaña protagonizada por una joven jugadora de baloncesto. El mensaje: Juega limpio. Encesta las toallitas en la papelera. En las diferentes piezas de la campaña —cuña de radio, spot, banners para prensa digital, vídeos, posts y otros elementos— se ha incidido en la importancia de arrojar cualquier residuo que no sea papel higiénico a la papelera en lugar de al inodoro, con una gran aceptación.

Consulta más detalles sobre nuestras campañas de comunicación en este enlace.

Consumo doméstico de agua en la Comunidad de Madrid y en España (litros por habitante y día)





7. Último dato disponible, publicado en la *Estadística sobre el suministro y saneamiento del agua* publicada por el INE en 2024, con datos al cierre del año 2022.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa

El programa **Canal Educa**, actualmente gestionado por nuestra Fundación, es un programa educativo sobre el **uso sostenible del agua** y la búsqueda de **soluciones al cambio climático**, con **más de 30 años de historia**, dirigido a alumnos madrileños de cualquier etapa educativa: Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato. Y también disponemos de una actividad para centros de Educación Especial. Tiene como objetivo principal fomentar entre la comunidad escolar el consumo responsable del agua y transmitir valores de sostenibilidad medioambiental. Las tres áreas temáticas del programa incluyen, además del agua y el cambio climático, las **profesiones STEM**.[8]

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

Curso tras curso, Canal Educa adapta y amplía su oferta educativa. Ha ido variando y ampliando el número de instalaciones del ciclo integral que visitan los escolares (cinco en 2024), así como las actividades presenciales en los centros educativos madrileños. También ofrece la posibilidad de realizar actividades en inglés, y de recibirlas a través de *webinars*. Destaca la divulgación que realiza el programa sobre las profesiones STEM, a través de actividades presenciales y la oferta de numerosos recursos en su página web.

Durante el **curso escolar 2023-2024** el programa tuvo **1.909 sesiones de actividades presenciales** realizadas en **301 centros escolares** de **57 municipios** de la Comunidad de Madrid. Los **participantes en actividades presenciales** han sido **44.251**, incluyendo también visitas a instalaciones de Canal. Además, y desde el punto de vista de la difusión del progra-

Toda la información sobre Canal Educa está disponible en este enlace.

8. STEM es el acrónimo en ingles de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. Las profesiones STEM son las relacionadas con dichas áreas del conocimiento.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ma, en el curso 2023-2024 las **sesiones *online*** han superado las 39.000, con **26.000 usuarios** diferentes.

Para estar siempre al día de todas las actividades que proponemos a lo largo del curso, animamos a la comunidad educativa a suscribirse a la ***newsletter*** del programa, que en el curso escolar 2023-2024 tuvo **6.576 suscriptores**, o a seguirnos a través de nuestras **redes sociales** (Instagram, Facebook y X), en las que tuvimos **11.599 usuarios**.

Además de las actividades de Canal Educa, nuestra Fundación ha realizado a lo largo de 2024 otras **actividades medioambientales**, entre las que destacan los **talleres científico-ambientales infantiles**, el **Ciclo de Conferencias de Innovación Ambiental** y la divulgación y concienciación a través del **videoblog ambiental** de la Fundación. En este ámbito también destaca la **Jornada Profesional 2024** bajo el título **«Empresa y medio ambiente. Financiación sostenible»**, organizada en colaboración con el *Center for Water and Climate Adaptation* de **IE University y la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM)**, que tuvo como objetivo impulsar la sensibilización de las empresas en torno a la gestión sostenible de sus actividades, y en la que se presentó la ***Guía práctica para empresas en el nuevo contexto ambiental. Agua, taxonomía verde y más***, promovida por la Fundación Canal, con herramientas útiles para facilitar la adaptación de los negocios hacia modelos más sostenibles acordes con el nuevo sistema de taxonomía verde europeo.

Por último, en el ámbito de la concienciación y educación sobre el uso racional del agua, el día 5 de junio de 2024, con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, la Fundación Canal presentó una intervención artística en la fachada de su sede protagonizada por los siete lemas ganadores del concurso escolar **«Siete lemas por el agua»**, lanzado el Día Mundial del Agua. La intervención artística permaneció durante todo el verano para ser disfrutada por todos los madrileños y visitantes a la ciudad de Madrid. Los **siete lemas ganadores** se escogieron entre **más de 400 propuestas** recibidas de **42 colegios** de la Comunidad de Madrid, y destacaban por su capacidad de comunicar, de forma breve y original, la importancia del agua en todos o alguno de los aspectos relacionados con la vida, la prosperidad, la salud y el bienestar.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Mejorando la eficiencia de nuestra red

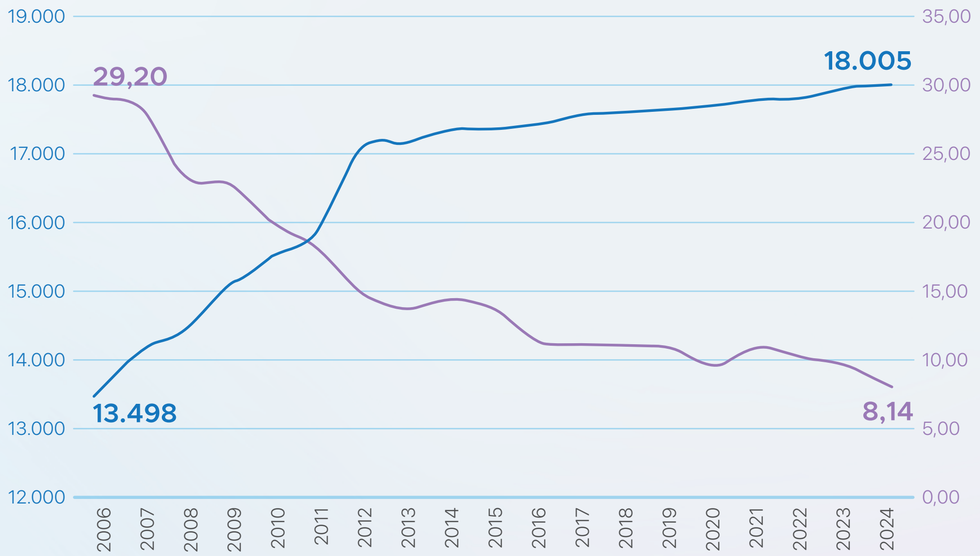
Canal siempre ha tenido entre sus prioridades estratégicas implantar actuaciones internas que permitan gestionar el agua con la mayor eficiencia en la red de distribución, con el propósito de reducir las fugas y roturas registradas en la red y en las acometidas.

La política de renovación y mejora de la red de distribución tiene entre sus fines reducir al mínimo las pérdidas de agua por fugas y roturas y disminuir los daños a terceros por inundaciones.

El esfuerzo que históricamente ha realizado Canal se ha plasmado en una **reducción** significativa del **número de roturas en tubería** en los últimos 19 años del **62,80 %**. Todo ello a pesar de un crecimiento de la red cercano al 34 % (4.507 kilómetros más que en 2006) y de la incorporación en 2012 de redes de nuevos municipios con un grado de conservación deficiente. En el año **2024** hemos registrado **el valor más bajo de roturas en la red de toda la serie histórica**, situándose el **índice de roturas por cada 100 kilómetros** por primera vez por **debajo de 9**. La reducción del número de roturas anuales respecto a 2023 ha sido de un 19,76 %.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza Canal se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de nuestra red. De este modo, las pérdidas reales en aducción y distribución provocadas por las fugas, roturas y averías en la red de suministro, así como las pérdidas aparentes por errores de medida, fraudes y consumos no medidos, se han reducido sensiblemente en los últimos años. De hecho, **según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) las pérdidas reales en la red en la Comunidad de Madrid eran un 88,62 % inferiores a la media nacional** en el año 2022.

Evolución del número anual de roturas por cada 100 kilómetros y de la longitud de las redes de abastecimiento (2006-2024)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

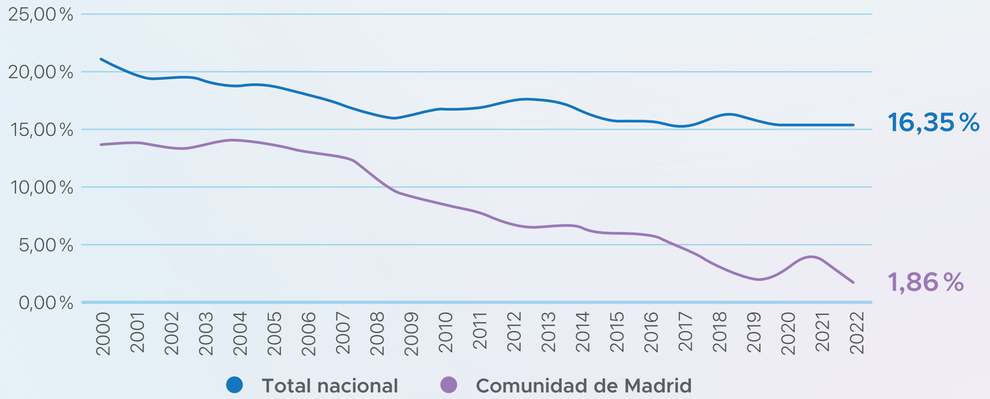
En Canal **hemos obtenido estos resultados** abordando la situación desde varios puntos. Dado que nuestra **red cuenta con más de 18.000 kilómetros** de conducciones (18.005 en 2024), la primera acción fue **dividirla en partes más pequeñas** (alrededor de **700 sectores**) más fáciles de controlar. Igualmente, la **monitorización del caudal mínimo nocturno**, combinado con un conjunto integral de indicadores provenientes de distintos sistemas de información, ha dado excelentes resultados en la **detección temprana de fugas** en toda la red de distribución.

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

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

La **primera fase del Plan RED**, iniciada en 2021, es **una de las mayores inversiones realizada por Canal** a lo largo de su historia para garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución. Dicha fase contemplaba la renovación de **1.200 kilómetros** de tuberías de abastecimiento de agua en **163 municipios hasta 2024**. Gracias al arranque efectivo del Plan, los **kilómetros renovados casi se han duplicado** respecto a nuestra media histórica, llegando a los **190 en 2022** y a los **257 en 2023**. La longitud de tubería **renovada en 2024** ha sido de **347 kilómetros**, un 133,35 % del valor previsto para el año. A cierre de año 2024 un total de **1.275,3 kilómetros** habían sido **renovados desde el inicio del Plan Estratégico en 2018**. Hemos superado todos los registros de tubería renovada en un solo ejercicio, ejecutando más de 200 obras a lo largo del año, que han permitido incrementar en el entorno de un 2 % el porcentaje de redes que cumplen con la normativa para redes de distribución de Canal, alcanzando un valor superior al 87 % en 2024.

Pérdidas reales en las redes de abastecimiento de agua (2000-2022) (% sobre el agua tratada suministrada a las redes)



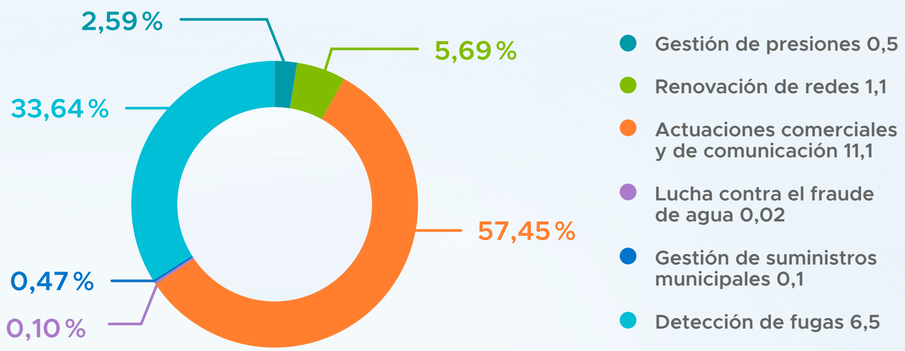
Fuente: Estadística sobre el suministro y saneamiento del agua *publicada por el INE en 2024 con datos al cierre del año 2022.*

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Resultados en cuanto a reducción del consumo

A lo largo del año 2024, la combinación de todos los esfuerzos que realizamos en materia de eficiencia en uso del agua (renovación de redes, campañas para la detección de fugas, gestión de presiones, lucha contra el fraude, campañas de comunicación y concienciación…) estimamos que ha permitido **evitar el consumo de 19,3 millones de metros cúbicos** (un 9,65 % más que los evitados en 2023), equivalentes al **3,89 % del agua derivada** para el consumo en 2024.

Estimación de los ahorros logrados con medidas de eficiencia en 2024 (millones de m³ y % sobre el total)



SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Asegurar la garantía de suministro

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE1	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)	236.992	190.764 202.563	100 %
P.Est.1	Consumo total per cápita (l/hab./día)	198,1	199 205	100 %
PE 1.1	Grado de automatización de la explotación (%)	52,40 %	48,97 %	100 %
PE 1.2	Porcentaje de uso de los terciarios (%)	95,24 %	95,50 %	99,73 %
PE 1.3	Porcentaje de agua no registrada –ANR (%)	13,44 %	12,4 % 12,9 %	96 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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 entre septiembre de 2023 y agosto de 2024 (19,6 litros por habitante y año) fue un **69,5 % menor que la media española** (64,3 litros). Las causas de dicha calidad son múltiples: **contamos con una excelente materia prima en el origen** (nuestros embalses y captaciones), adecuados y avanzados sistemas de tratamiento y con el gran **esfuerzo que realizamos para preservar y mantener la calidad de las aguas**.

Consumo de agua embotellada por comunidades autónomas (litros anuales por habitante desde septiembre 2023 hasta agosto 2024)

Fuente: Panel de Consumo Alimentario en España. *Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (2024).*

Consulta toda la información sobre la calidad del agua de Madrid en nuestra web.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Cómo garantizamos la calidad del agua

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

Los análisis correspondientes al **programa de vigilancia y control** de la calidad del agua de abastecimiento son realizados en cinco laboratorios integrados en la Subdirección de Calidad de las Aguas y en otros doce integrados en las áreas de tratamiento. En ellos se realizan las determinaciones exigidas en la legislación sobre criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. Canal también gestiona el control de calidad de los efluentes depurados en las EDAR y la calidad de las aguas regeneradas destinadas a riego de zonas verdes.

A lo largo de 2024, hemos tomado más de **3,50 millones de muestras** de calidad de las aguas gestionadas por Canal y hemos realizado **20,66 millones de controles analíticos** para asegurar la calidad del agua. Ello supone más de 9.500 controles al día o realizar **más de 39 análisis por minuto**.

Control de agua en origen

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

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

El **agua superficial** destinada a la producción de agua potable presenta habitualmente un alto nivel de calidad. **La mayor parte del agua superficial captada** por Canal está **clasificada en los niveles de calidad más altos**, establecidos por la legislación vigente. En el año 2024 hemos realizado **113.346 controles** de agua en origen.

Vigilancia del agua distribuida

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

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

El sistema de toma de muestras manual se complementa con una red de **90 estaciones de vigilancia automática (EVA)**, instaladas en las salidas de las ETAP, los grandes depósitos y los nudos más importantes de la red de abastecimiento. Todas ellas están equipadas con sensores que permiten medir una serie de parámetros químicos de manera continua y enviar los resultados, en tiempo real a través de la propia red de comunicación de Canal, a nuestro Centro de Control.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 416-1]

Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas

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

Para ello, disponemos de un **Laboratorio de Aguas Depuradas** situado en Majadahonda (Madrid) y que en sus 2.200 metros cuadrados cuenta con un laboratorio fisicoquímico, un laboratorio de microbiología, uno de análisis de contaminantes orgánicos y otro de metales y muestras sólidas, una sala de incubación y una sala de datos y microscopía, entre otras instalaciones. Además, disponemos de otros tres laboratorios para el análisis de las aguas residuales en algunas de nuestras EDAR. En 2024 hemos realizado **62.205 análisis** de **aguas depuradas** y **45.540** de **aguas regeneradas**.

Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de alertas permanente mediante una **red de EVA formada por 93 estaciones para aguas depuradas** y **76 para aguas regeneradas**, que también utilizamos para un estricto control del agua depurada desde su entrada en las EDAR hasta su devolución a los ríos y para el control del agua de las redes de reutilización.

Cumplimiento de la normativa de aguas para consumo

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

Además, todos nuestros laboratorios y las EVA están incluidos en el ámbito de aplicación de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en la empresa y certificados, desde el año 1997, según normas **UNE-EN ISO 9001** y **UNE-EN ISO 14001**.

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.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

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

En 2024 el grado de cumplimiento del agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas enviadas y confirmadas por el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) del Ministerio de Sanidad, ha sido del **99,53 %**.

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

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

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

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Garantizar la calidad del agua de consumo

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE2	Porcentaje de muestras conformes en la red de distribución (% promedio)	99,53 %	97,5 %	100 %
P.Est.2 / PE 2.4	Longitud de tubería renovada (km acumulados)	1.275.3	1.188,5	100 %
PE 2.1	Actuaciones para la caracterización de agua embalsada y de los vertidos de aliviaderos de la red de saneamiento (% acumulado)	81,69 %	80,0 %	100 %
PE 2.2	Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (% acumulado)	93,0 %	92,0 %	100 %
PE 2.3	Número de puntos de muestreo instalados (% acumulado)	79,0 %	78,5 %	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS: 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 las instalaciones y las personas

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

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

Seguridad operativa

Canal gestiona un elevado número de infraestructuras susceptibles de ser consideradas de especial riesgo, además de un importante patrimonio que está sometido a diferentes presiones en algunas de las infraestructuras que gestionamos.

Al concluir 2024, un total de **438 personas** se ocupaban de la seguridad de Canal, vigilando nuestras 1.158 instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. Disponíamos de 54 puestos fijos de vigilancia establecidos y de 26 patrullas exteriores de vigilancia y seguridad, que permiten aumentar la cobertura de vigilancia en caso de necesidad. **El 100 % de los vigilantes de seguridad** que desempeñan su labor para Canal cuentan con la Tarjeta de Identificación Profesional (TIP), para cuya obtención es obligatorio recibir **formación en materia de derechos fundamentales** de los ciudadanos, según la normativa vigente.[1]

A 31 de diciembre de 2024, la cobertura existente de los sistemas de seguridad electrónica incluye vigilancia por circuito cerrado de televisión, sistemas de detección de intrusión y control de accesos mediante tarjeta o llaves electrónicas a múltiples instalaciones. Nuestros sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) gestionan 1.481 cámaras; muchas de ellas realizan supervisión automatizada orientándose sin intervención humana, aumentando así la eficiencia de los operadores y la capacidad de respuesta.

Autoprotección de edificios e instalaciones

Entre las principales acciones llevadas a cabo en 2024 se encuentran el mantenimiento preventivo de los **sistemas de autoprotección de 52 de nuestros edificios** o el gran esfuerzo realizado en la elaboración y/o renovación de **9 planes de autoprotección** que se suman a los 37 en los que trabajamos en 2022 y 2023.

La implantación de los planes de autoprotección se organiza mediante dos sólidas bases: formación e implicación. Para ello se elige al personal que formará parte de los equipos con un carácter siempre voluntario, para posteriormente formar a todo el personal. En 2024 hemos realizado 100 simulacros. También hemos podido retomar del todo la formación presencial de nuestros empleados, y se han realizado 65 cursos de formación contra incendios que incluían prácticas con fuego real.

1 Ver en Apéndice 1 del Anexo I la *Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación del personal de seguridad privada.*

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Protección de datos relacionados con clientes y proveedores

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

En 2024 hemos continuado con el proceso de mejora continua y reevaluación de todos los procesos y procedimientos para garantizar que son conformes a las indicaciones del *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.*

En este sentido, con el objetivo señalado, se siguen implementando los principios de protección de datos en los distintos procesos y procedimientos, aplicando medidas técnicas, organizativas, formativas y legales. En 2024 se han **atendido 66 ejercicios de derechos de protección de datos**, todos ellos fundamentados. Asimismo, se han incorporado cláusulas de protección de datos en **166 contratos** y se han resuelto **21 sugerencias y quejas de clientes y usuarios** particulares (ninguna procedía autoridades o entidades regulatorias).

A lo largo de 2024 no se ha producido **ningún caso de robo o pérdida de datos** de nuestros clientes o proveedores. Por otro lado, se continúa impartiendo **formación de protección de datos** mediante las sesiones de acogida **a todos los trabajadores**.

Seguridad de los sistemas de información

En materia de seguridad de la información, en Canal buscamos alcanzar un **mayor grado de madurez** en la gestión de la ciberseguridad alineados con las normas internacionales y con las mejores prácticas comúnmente aceptadas en el ámbito de la seguridad de la información, como las establecidas por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC), el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE) y la Oficina de Coordinación en Ciberseguridad (OCC).

En el ámbito de los activos que componen la tecnología operacional (OT), trabajamos para incrementar los **niveles de ciberseguridad** teniendo en cuenta la naturaleza de esta tecnología y sus requisitos específicos; para reforzar los sistemas de prevención y detección frente a ciberataques a través de un mejor uso de la inteligencia de amenazas, para establecer protocolos operativos de respuesta frente a ciberataques y mediante actividades periódicas de formación y concienciación de todos los empleados de la empresa en materia de ciberseguridad. Entre diciembre de 2024 y enero de 2025 todos los trabajadores de Canal han participado en una acción formativa específicamente dirigida a la seguridad de la información.

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

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

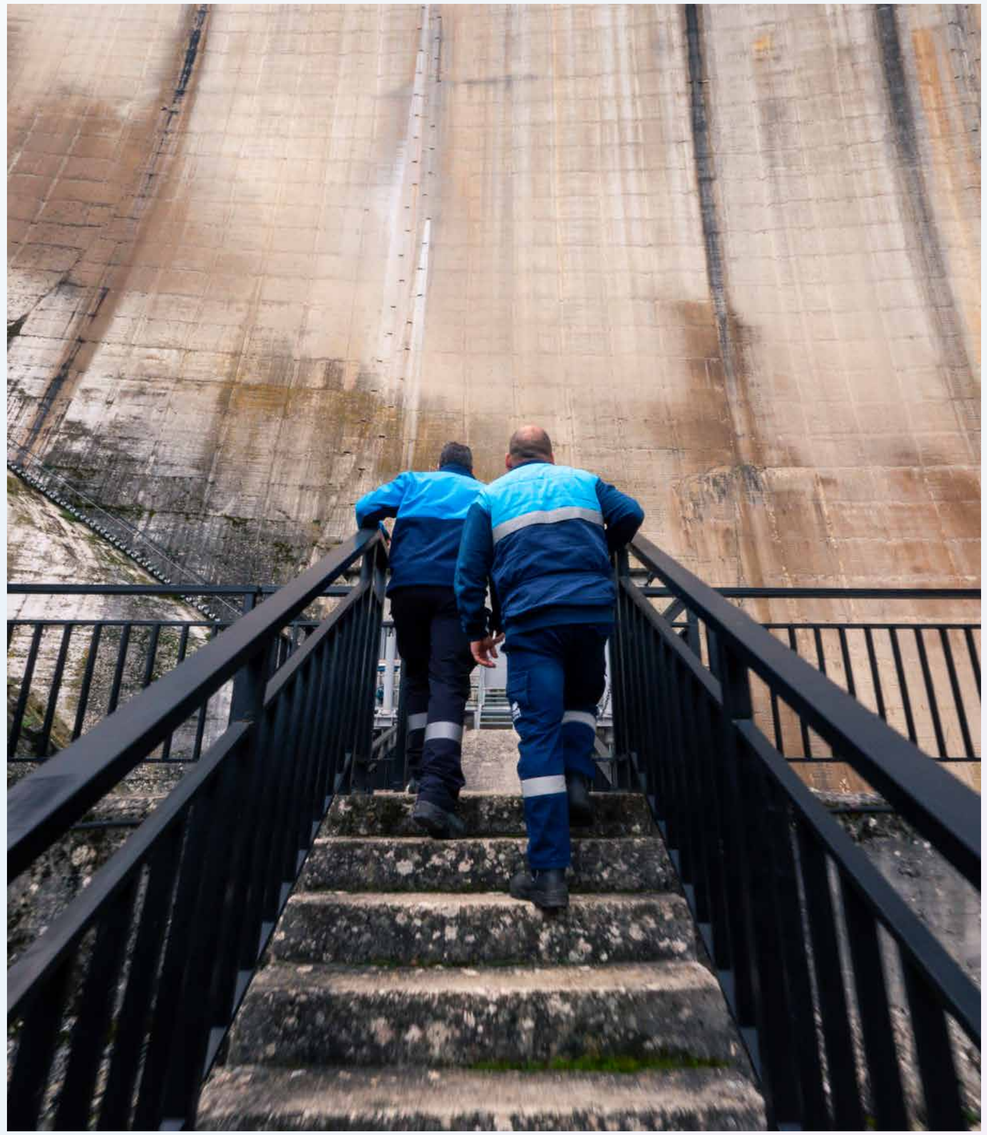
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 418-1]

Gestión de la continuidad del servicio

En 2024, Canal ha avanzado significativamente en la **implementación** de su **Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio (SGCS)**, con el objetivo de **fortalecer la resiliencia organizacional**, garantizar la **prestación ininterrumpida de los servicios esenciales** y contribuir a la sostenibilidad del ciclo integral del agua. A lo largo del año, se han desarrollado avances clave, entre los que destacan:

- La supervisión y validación del Modelo de Gobernanza, asegurando una estructura organizativa alineada con la estrategia corporativa y los valores de sostenibilidad.
- La elaboración del *Manual del SGCS*, definiendo las directrices, responsabilidades y principios fundamentales para su implementación y mejora continua.
- El desarrollo de parte de la documentación clave para el cumplimiento de la ISO 22301, estableciendo las bases para una gestión de la continuidad alineada con estándares internacionales y buenas prácticas en sostenibilidad.



Puedes consultar nuestra Política de Continuidad del Servicio en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

GARANTIZANDO LOS SERVICIOS EN EMERGENCIAS

Ayuda en las zonas afectadas por la DANA de octubre de 2024 en Valencia

Las inundaciones provocadas el 29 de octubre de 2024 por el paso de una depresión aislada en niveles altos (DANA) en decenas de municipios de la provincia de Valencia se encuentran entre las mayores catástrofes naturales ocurridas en España. Los daños humanos y materiales producidos por las lluvias torrenciales fueron enormes y entre ellos se encuentra la destrucción o inutilización de un gran número de infraestructuras relacionadas con el abastecimiento y el saneamiento de agua.

Canal ofreció sus medios técnicos y humanos para prestar ayuda técnica a la **Comunidad Valenciana** para contribuir a paliar los daños causados por la DANA. Desde los primeros momentos posteriores la catástrofe Canal estuvo en contacto con las autoridades y con las empresas responsables de los servicios de abastecimiento y saneamiento en Valencia y su área metropolitana para escuchar sus necesidades y prestar su colaboración de la forma más efectiva,

En una **primera fase** pusimos a disposición del operativo de emergencias **29 de nuestros trabajadores voluntarios** especialistas en ejecución y **reparación de redes** de abastecimiento y acometidas de agua potable. Estos expertos, que forman parte de la plantilla de nuestra empresa, se desplazaron con herramientas y recambios a Valencia para **solucionar problemas en el abastecimiento de agua** potable y contribuir a **restablecer este servicio** básico en los municipios afectados, atendiendo las incidencias en el suministro comunicadas por la empresa Global Omnium, la operadora del agua de la zona, o echando una mano a los servicios de emergencias desplegados por la zona

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Divididos y coordinados en **una decena de equipos**, mientras unos respondían a los **avisos por fugas o faltas de agua**, otros se empleaban en diversas tareas también acuciantes. Instalando equipos hidráulicos para dotar de presión a las viviendas más altas de algunos edificios, colocando acometidas para restablecer el suministro a comercios, arreglando bajantes en garajes o achicando agua.

En una **segunda fase** las tareas se encomendaron a varios responsables de nuestras áreas de operaciones, que acompañaron a los equipos de **mantenimiento del alcantarillado** de algunas empresas contratistas de Canal (Aqualia, Licuas, Serveo-Ansareo, Pacsa e Imes Api). Canal autorizó a las compañías de servicios de alcantarillado con las que trabaja a que desplazaran a Valencia los medios humanos y técnicos asignados a los contratos que tienen suscritos con nuestra empresa en Madrid. De esta forma, varios camiones cisterna dotados de autobombas fueron utilizados para **limpiar las redes de drenaje obstruidas por el lodo**. Los trabajos para la restauración del servicio de alcantarillado se llevaron a cabo en las localidades valencianas de **Paiporta**, **Massanassa**, **Catarroja** y **Sedaví**.

Canal de Isabel II ha continuado en contacto con las empresas responsables de los servicios de saneamiento en los municipios de la Provincia de Valencia para escuchar sus necesidades y responder con todos los medios a nuestro alcance. **Más de 200 profesionales de nuestra plantilla** conforman una **reserva de voluntarios** dispuestos a acudir si fueran requeridos trabajadores de sus perfiles técnicos específicos.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

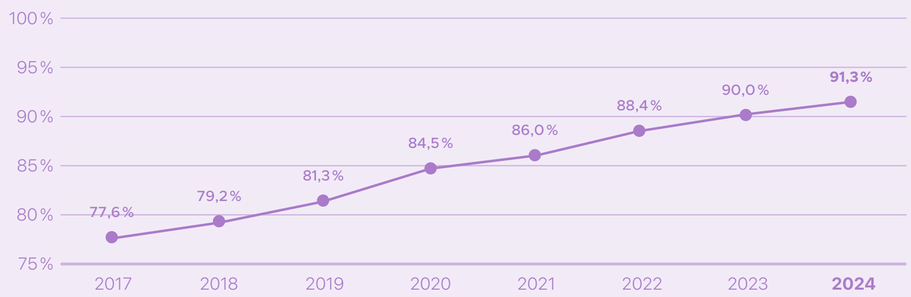
Fortalecer la continuidad del servicio

Los **objetivos** establecidos para la **Línea Estratégica 3** en 2024 **se han cumplido al 100 %**. Por motivos de seguridad, Canal no publica información detallada sobre dichos objetivos, a excepción del directamente relacionado con la continuidad del suministro.

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

INDICADOR DE LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Porcentaje de contratos con una alternativa de suministro en menos de 12 horas



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.2. PROTEGEMOS EL RECURSO Y EL ENTORNO

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 2

PLANETA

PROTECCIÓN DE LAS MASAS DE AGUA Y LA BIODIVERSIDAD

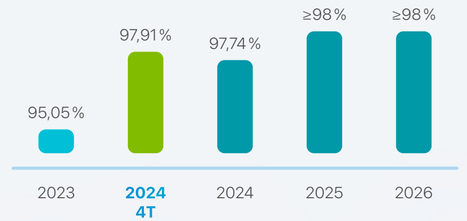
Recoger, transportar y depurar **las aguas residuales y pluviales urbanas**, y devolverlas a los ríos gracias a su regeneración para contribuir a la **mejora de la calidad de las masas de agua y los ecosistemas** del entorno. Adaptar, además, nuestras operaciones para contribuir a preservar y mejorar la **biodiversidad.**

OBJETIVO 2024-2026

Mejorar la calidad de nuestros vertidos
Asegurar el grado de excelencia en depuración superior al 98 %.

INDICADORES

Consolidar el grado de excelencia en depuración
(% cumplimiento)



Incrementar el número de aliviaderos caracterizados según normativa
(nº aliviaderos caracterizados acumulado)

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

PREVENCIÓN EN ORIGEN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES ADVERSOS

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

Todos los proyectos que se redactan en Canal **se evalúan ambientalmente** conforme a lo establecido en la *Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental*, y, en su caso, a la *Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid*, derogada en su gran mayoría, o al resto de legislación aplicable en materia de impacto ambiental. En dichas evaluaciones, además de los aspectos del medio natural y del **medio físico**, se analizan los **aspectos sociales y económicos** y, en caso de ser necesario, los impactos relevantes sobre las **comunidades locales**.

En 2024 se han emitido por parte de la administración ambiental **18 resoluciones** sobre **proyectos de Canal** sometidos a diferentes trámites de **evaluación de impacto ambiental** (entre consultas sobre efectos significativos y procedimientos ambientales iniciados) y se han obtenido de la administración ambiental **3 declaraciones de impacto ambiental de proyectos** y **2 declaraciones ambientales estratégicas**, que son las siguientes:

- Declaración de impacto ambiental del Proyecto de construcción del tramo 7, segundo anillo principal de distribución de agua potable de la Comunidad de Madrid, 11AAP01P. Términos municipales de Leganés, Fuenlabrada, Getafe y Pinto.

- Declaración de impacto ambiental del Proyecto de construcción del tramo 8, segundo anillo principal de distribución de agua potable de la Comunidad de Madrid, 11AAP02P. Términos municipales de Madrid y Getafe.

- Declaración de impacto ambiental del Proyecto constructivo de la Arteria Norte para el suministro de agua potable al Sistema General Aeroportuario Madrid-Barajas, 16AAP05O. Término municipal de Madrid.

- Declaración ambiental estratégica del Proyecto de adecuación al PNCA EDAR La Poveda, 11SDP01A. Término municipal de Arganda del Rey.

- Declaración ambiental estratégica del Proyecto de derivación de los emisarios B y su doblado a la EDAR Torrejón de Ardoz, 12SCP03A. Términos municipales de San Fernando de Henares y Torrejón de Ardoz.

En cuanto al resto de resoluciones, en 2024 hemos obtenido **6** resoluciones sobre **informes de impacto ambiental**, **6** resoluciones sobre **informes ambientales estratégicos** y **6** resoluciones sobre **consultas de efectos ambientales significativos** de proyectos de Canal.

Por último, además de los relacionados con la evaluación del impacto ambiental de proyecto y de planes y programas, nuestro sistema de gestión ambiental certificado contempla el **principio de la mejora continua** de nuestro desempeño e incluye entre sus objetivos la **prevención y minimización de la contaminación**, el compromiso de **cumplimiento de la legislación** ambiental aplicable y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PREVENCIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES DE NUESTRAS OPERACIONES

La prevención de los efectos ambientales potencialmente negativos de las operaciones e instalaciones está integrada en nuestros procedimientos e instrucciones internos para su identificación, análisis y evaluación, y para su seguimiento y control. La gestión centralizada de los residuos de la empresa y el control de sus emisiones se lleva a cabo desde la Subdirección de Economía Circular, al tiempo que el control de vertidos y de la calidad de los efluentes de las EDAR es responsabilidad de la Subdirección de Calidad de las Aguas. Complementariamente, se han establecido **canales de comunicación con las partes interesadas, internas y externas**.

En el caso de la **ejecución de proyectos** sujetos al procedimiento administrativo de **evaluación de impacto ambiental**, siempre hay comunicaciones bilaterales entre la administración autonómica responsable del medio ambiente y nuestra empresa, tendentes a solicitar y proporcionar la documentación suficiente para la correcta definición de las obras que realizamos y los impactos que causan. Además, también se realizan consultas a otras entidades que pudieran verse afectadas. Por otra parte, en el marco de los sistemas de gestión, existen procedimientos internos documentados relacionados con las comunicaciones ambientales de las partes interesadas.

Si bien Canal 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.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 413-1]

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

Procesos / instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Redes de distribución de agua potable	Renovación de redes – Plan RED
	Plan de reducción del agua no facturada
	Plan de nuevas tecnologías en redes
	Producción eléctrica con microturbinas hidroeléctricas
Redes de alcantarillado	Mejora y renovación de las redes – Plan SANEA
	Investigación en redes de drenaje sostenible
EDAR y EBAR	Mejora de las EDAR y aumento de los efluentes con tratamiento terciario
	Implantación de nueva legislación de depuración. Reducción de nutrientes
	Vertido de agua regenerada excedente de los terciarios a los cauces
	Seguimiento de vertidos
	Economía circular: Valorización de lodos. Cogeneración. Producción de estruvita
	Reutilización de aguas residuales regeneradas
	Generación eléctrica a partir de biogás, microturbinas y solar fotovoltaica. Biogás para vehículos
Gestión comercial y procesos de apoyo	Campañas de comunicación para el ahorro de agua y eliminación de residuos
	Oficina virtual, factura electrónica, telelectura y tarifas progresivas
	Educación ambiental (Canal Educa)
	Actuaciones para ahorro de papel y otros consumibles
	Actuaciones en materia de eficiencia energética de las instalaciones
	Flota de vehículos con bajas emisiones, híbridos y eléctricos

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

PROTECCIÓN DE LAS MASAS DE AGUA: TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES

El **100 % de las aguas residuales y pluviales urbanas** que gestiona Canal son **depuradas con los mejores estándares de calidad**. La práctica totalidad de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid cuenta con cobertura de depuración de Canal. Para ello, contamos con **155 instalaciones** que permiten tratar estas aguas, procedentes de un total de 178 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid y un municipio de la provincia de Toledo.

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

El tipo de procesos que se siguen en la depuración determina incluso el aspecto físico de las instalaciones. Actualmente, las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño que suma **16,25 millones de habitantes equivalentes**[1] y pueden tratar en su conjunto un caudal de hasta **2,16 millones de metros cúbicos diarios**.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación del fósforo, desde 2010 hasta la actualidad hemos realizado las adaptaciones necesarias en las depuradoras incluidas en nuestro **Plan de Eliminación de Nutrientes** (nitrógeno y fósforo). Dicho Plan tiene por objetivo el cumplimiento de la **Directiva Marco del Agua**[2] en lo referente a las condiciones de vertido del agua en zonas sensibles (prácticamente la totalidad de la Comunidad de Madrid), que se engloba en el **Plan Nacional de Calidad de las Aguas** (PNCA).

Desde 2015, Canal desarrolla su **Plan para el cumplimiento de las autorizaciones de vertido** de las EDAR. Este tiene como objetivo **garantizar el cumplimiento en los vertidos**, como mínimo, del 80 % de las muestras tomadas para autocontrol en las EDAR, así como la realización de un seguimiento exhaustivo de su conjunto para reducir al máximo los incumplimientos. Las principales acciones que contempla son las siguientes:

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

En 2024 hemos **avanzado significativamente en las obras** que nos permitirán habilitar la **EDAR de Valdebebas** y la **EDAR de Rejas**, ambas de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, para que en 2025 también **cumplan con el parámetro nitrógeno**. Una vez finalizadas estas obras, solo quedarán por acometer las de la EDAR Sur, la EDAR de Butarque y la EDAR La China.

En cuanto a las **EDAR de las que Canal es titular**, todas ellas **tendrán la capacidad instalada** para poder **eliminar el nutriente nitrógeno hasta los límites establecidos** por la legislación vigente, gracias a las obras acometidas en 2024 y que actualmente se encuentran en fase de puesta en marcha.

También en 2024, se ha instalado una **nueva instalación de producción de electricidad** a partir **de biogás en la EDAR de Navalcarnero** y se han puesto en servicio **nuevas instalaciones fotovoltaicas** que suman **1,60 nuevos**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

9. Un «habitante equivalente» es la carga orgánica biodegradable con una demanda biológica de oxígeno de 5 días (DBO5) de 60 gramos de oxígeno diarios. Se calculan para cada una de las EDAR a partir del valor medio diario de carga orgánica biodegradable, correspondiente a la semana de máxima carga del año, sin tener en cuenta situaciones producidas por lluvias intensas u otras circunstancias excepcionales.
10. Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas.

[GRI 303-2]
[GRI 303-4]

megavatios instalados en **nueve EDAR**: Boadilla, Villaviciosa de Odón, Valdemorillo, Zarzalejo, Cenicientos, Villamantilla, Robledo de Chavela, El Endrinal y Meco, esta última integrada en el **Plan Solar** de Canal.

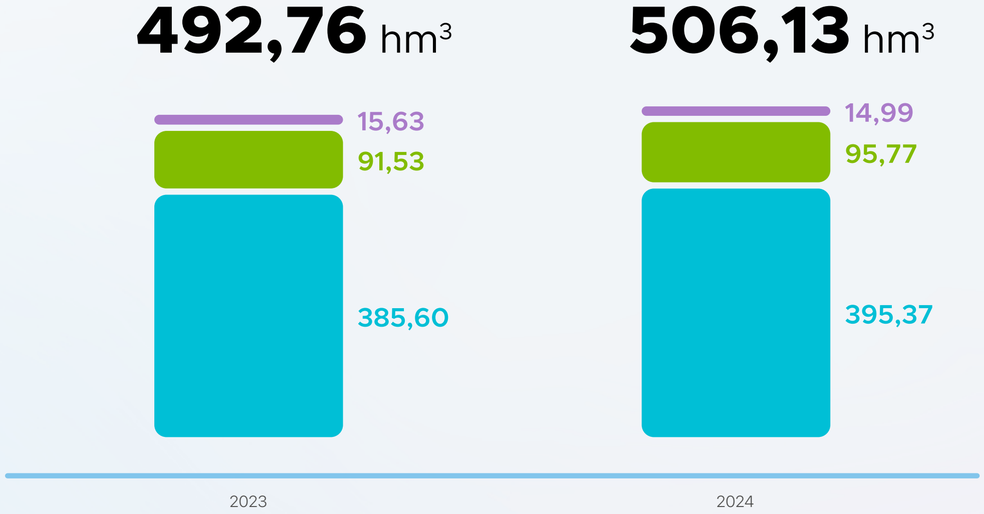
A pesar de que la exigencia de la eliminación de nitrógeno reduce nuestra **capacidad de producir biogás**, en 2024 la producción de nuestras EDAR (53,6 millones de Nm^3) se ha recuperado significativamente, siendo un **3,14 % superior a la de 2023** y situándose el **año entre los cinco mejores de la historia en cuanto a producción de biogás** en Canal. De este modo, aunque ya todas las grandes depuradoras que gestionamos son capaces de eliminar nitrógeno, hemos podido navegar a contracorriente y **aumentar la producción de biogás**. Además, hemos exprimido más eficientemente la energía que encierra ese gas. Hemos **subido casi un 1 % el biogás consumido en cogeneración**, el uso más eficiente de ese gas renovable que nos permite consumir **electricidad de kilómetro cero**.

Gracias a todos los logros descritos, en 2024 por **primera vez hemos superado los 100 millones de kilovatios hora** de energía eléctrica **producidos en los procesos e instalacionesde depuración** de Canal.

Además de estar en máximos la generación renovable, en 2024 nuestras **compras de energía eléctrica** para desarrollar los procesos de depuración **se han reducido notablemente** (un **10,33 % menos** que la media de los cinco años anteriores), en línea con la *Directiva 1791/2023 de eficiencia energética*.

En 2024 nuestras EDAR han tratado **506,13 millones de metros cúbicos de aguas residuales y pluviales**, el equivalente al **102 %** del agua derivada para consumo, de los que **395,37** se han vertido a cauce con **tratamiento secundario** y **95,77 con tratamiento terciario** de afino (el 19,48 % de lo vertido). La calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema. Además, se han producido otros **14,99 millones de metros cúbicos para reutilización directa**, lo que suma un total de **110,76 millones de metros cúbicos regenerados** (un 3,34 % más que en 2023).

Volumen y destino final de las aguas depuradas por Canal en 2023 y 2024 (millones de m^3 anuales)



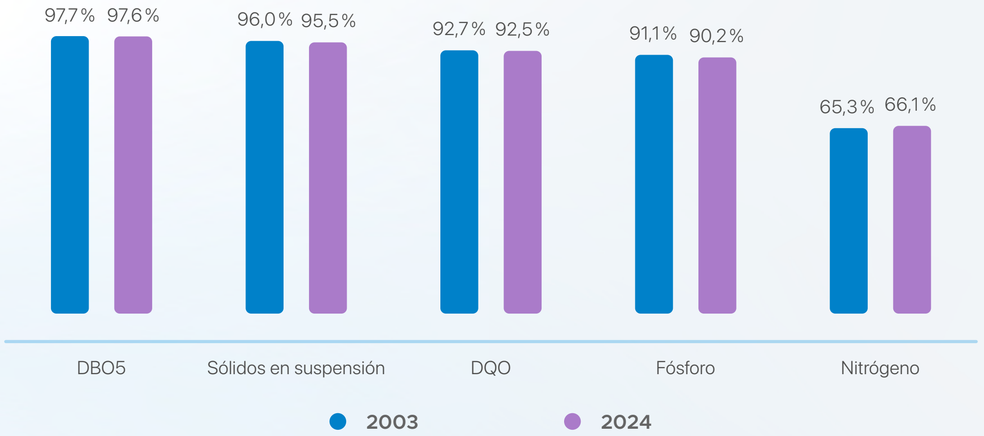
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

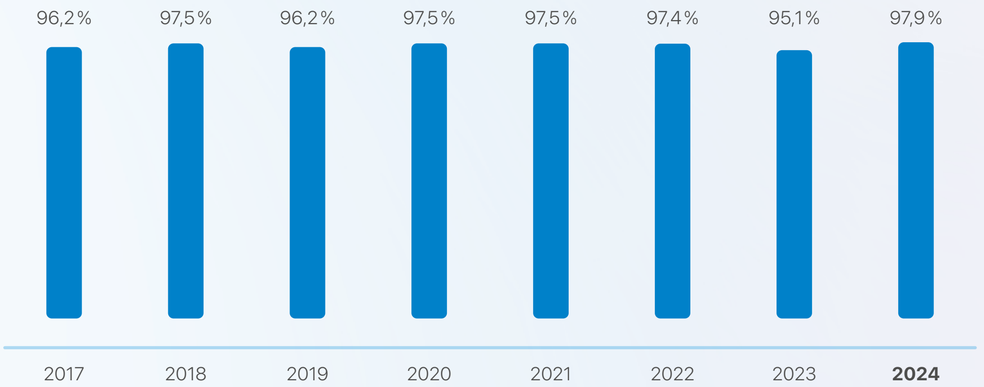
Como resultado del compromiso de Canal con la calidad y el medio ambiente, nuestro indicador del grado de excelencia en la depuración de nuestras EDAR en 2024 se ha mantenido en valores superiores al 95 %, siendo su valor en 2024 (97,91 %) el mejor desde el inicio del Plan Estratégico en 2018.

En el funcionamiento normal de las instalaciones, las actividades de Canal no producen vertido alguno de sustancias químicas. A lo largo de 2024 no se ha producido ningún incidente reseñable al respecto.

Rendimiento de la depuración (% de carga contaminante eliminada)



Grado de excelencia en la depuración (2017-2024) (%)

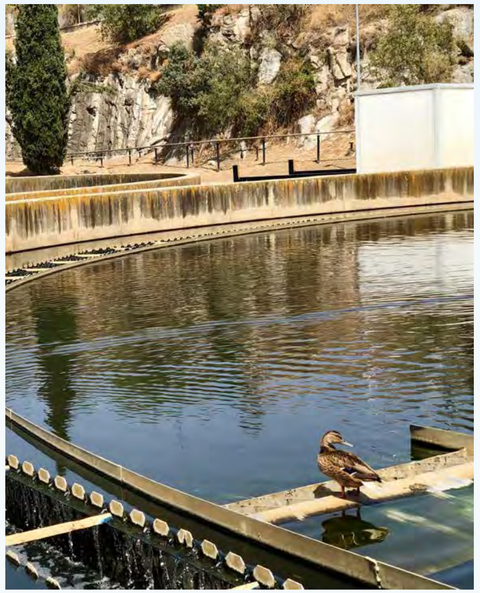


Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre los humedales.



Presencia en espacios protegidos

Desde los orígenes de nuestra empresa, en **nuestros embalses** y sus inmediaciones se han desarrollado **ecosistemas peculiares y muy interesantes** que han coexistido con las actividades agrícolas y ganaderas de la **Sierra de Guadarrama**. Estos ecosistemas desempeñan un papel importante en la modulación de las condiciones climatológicas y en el ciclo hidrológico, sin olvidar su valor paisajístico y sociocultural.

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

La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Canal en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección ascendía a **6.508 hectáreas en 2024**. Representa el **57,77 %** del total de la superficie ocupada por nuestras instalaciones, de los que un **86,30 %** eran **Lugares de Importancia Comunitaria (LIC)** pertenecientes a la **Red Natura 2000** de la *Directiva de Hábitats*[11] de la Unión Europea y un **13,70 %** se situaban en zonas con otros tipos de protección ambiental. Entre los LIC destacan las **Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA)** en las que las instalaciones de Canal ocupaban **939 hectáreas** en 2024.

Especies protegidas presentes

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

Dentro del *Catálogo regional de ejemplares vegetales y rodales singulares de la Comunidad de Madrid*, existen tres ejemplares de árboles singulares ubicados en terrenos propiedad de nuestra empresa, que son:

- En categoría de ***árboles*** notables: un ejemplar de *Morus alba* (morera de Valdehondillo), en El Vellón.

- En categoría de ***árboles*** sobresalientes: dos ejemplares. Un *Avies numidica* (abeto de Argelia) y un *Cedrus deodara* (el candelabro) en los jardines de nuestro centro de trabajo de Santa Lucía en Torrelaguna.

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

11. Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1992, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silves-tres.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Mantenimiento del patrimonio vegetal

Todos los años, Canal realiza una serie de trabajos y obras de conservación y mejora de las zonas verdes para conseguir un nivel óptimo de **mantenimiento del extenso patrimonio vegetal**, tanto de las superficies integradas en sus instalaciones como de las zonas abiertas al público para uso y disfrute, como el parque Cuarto Depósito, en la plaza de Castilla, el parque Tercer Depósito en la avenida de Filipinas y los parques de las calles Bravo Murillo y Santa Engracia, todos ellos en la ciudad de Madrid; el área recreativa de Riosequillo, en Buitrago del Lozoya; el club náutico La Marina, en Cervera de Buitrago, y otros espacios de gran riqueza y diversidad ubicados en enclaves de alto valor ecológico. Además, desde la puesta en marcha de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, estamos abriendo nuestras instalaciones al público.

Los **desbroces de vegetación espontánea** para prevención de incendios se han realizado en 2024 en un total de **601 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, en 2024 hemos realizado labores de reforestación, plantando un total de **40.924 unidades de plantas, árboles y arbustos**, así como otras de conservación y mejora en **452 hectáreas** de superficies anejas a nuestras instalaciones.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 304-3]

Caudales ecológicos

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

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

En 2024, los **vertidos ambientales a los ríos** realizados por Canal para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de **79,88 millones de metros cúbicos**. Además, ha sido también necesario verter 124,43 millones de metros cúbicos de nuestros embalses por motivos de **seguridad hidrológica** (fundamentalmente para mantener una capacidad libre en los embalses para poder hacer frente a posibles avenidas).

En relación con los caudales ecológicos, en 2023 entró en vigor la **revisión de los planes hidrológicos**[12] de las cuencas hidrográficas españolas y de la parte española de las cuencas hidrográficas hispanoportuguesas vigentes desde 2014. En dicha revisión está incluida la parte española de la demarcación hidrográfica del Tajo, en la que se ubican nuestros embalses, estableciéndose unos nuevos caudales medioambientales para las siguientes masas de agua: el río Jarama aguas abajo de la **presa de El Vado**, el río Lozoya desde el embalse de **El Atazar** hasta el río Jarama y el río Manzanares desde el **embalse de Santillana** hasta el embalse de El Pardo. Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo una demanda medioambiental.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-2]
[GRI 304-2]

2.3. OPERAMOS SOSTENIBLEMENTE

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 3

PLANETA

OPERACIÓN SOSTENIBLE Y APUESTA POR LA ECONOMÍA CIRCULAR

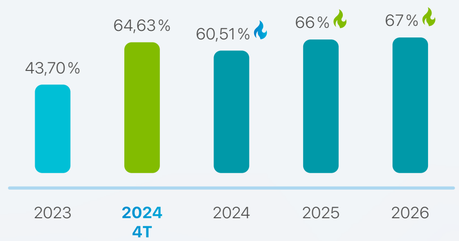
Incorporar cada vez más y **mejores tecnologías** para preservar el entorno, integrar la **protección del medio ambiente en nuestras operaciones** y evitar que se agoten los recursos naturales, reduciendo su consumo y apostando por **el reciclado y la reutilización.**

OBJETIVO 2024-2026

Incrementar el porcentaje de residuos valorizados
67 % de lodos higienizados en 2026.

INDICADORES

Incrementar el % higienización de lodos
(% lodos valorizados)



*Promedio de los años 2018-2023.

Mejorar la eficiencia en el consumo de materiales en obra
(% obras con reutilización de recursos o tecnología sin apertura de zanja)

- Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración
- Objetivo ajustado a escenario real

Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN CANAL DE ISABEL II

Sistema de gestión

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

El sistema de gestión **sirve de soporte para las acreditaciones de los laboratorios** de ensayos en el sector medioambiental y el laboratorio de contadores por **ENAC en UNE-EN ISO/IEC 17025: 2005**, así como para las actividades de **inspección técnica del conjunto de medida** acreditadas por ENAC en **UNE-EN ISO/IEC 17020:2012**. Además, contribuye a la implantación del sistema de seguridad en las instalaciones donde es de aplicación el *Real Decreto 840/2015, de control de riesgos de accidentes graves donde intervienen sustancias peligrosas*, así como al desarrollo del **Plan Sanitario del Agua (PSA)**, donde Canal es una empresa de referencia.

El sistema de gestión es liderado por la alta dirección a través de un subcomité donde están representadas todas las direcciones de la empresa. Como **procesos fundamentales** dentro del sistema de gestión se encuentran la **labor de auditoría y las evaluaciones de requisitos legales y de aspectos ambientales**. En 2024 **se han auditado las 51 unidades** contempladas en el programa anual de auditoría interna establecido al inicio del ejercicio, destacando la realización de la **primera auditoría interna al PSA**. Como resultado, se obtuvieron un total de **118 hallazgos.**

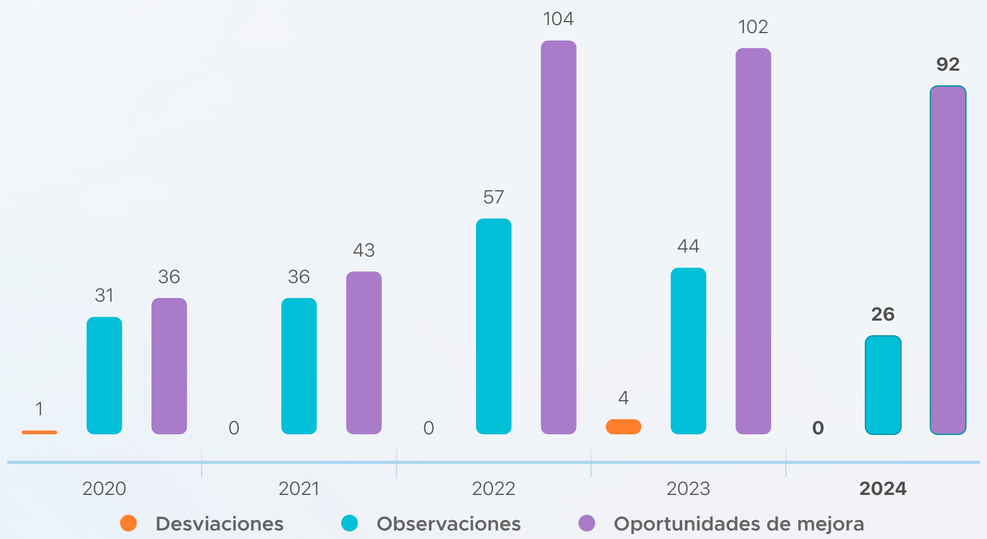
Con respecto a la identificación y evaluación de requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, se han analizado 249 nuevas disposiciones legales, siendo de aplicación un total de 19 de ellas. **Se han evaluado los aspectos ambientales de más de 650 centros de Canal**. Durante el año se ha trabajado en la integración del sistema de gestión de Hidráulica Santillana en Canal tras la fusión por absorción.

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

- La coordinación de proyectos de mejora y la difusión de la cultura de mejora a través de 18 personas que sirven de enlaces en diferentes unidades de la empresa.
- El desarrollo de una arquitectura de la empresa que contribuya a la gestión por procesos.

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

Resultados de las auditorías del sistema de gestión (2020-2024)



Puedes consultar toda la información sobre nuestras certificaciones y acreditaciones en el siguiente enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-24]
[GRI 3-3]
[GRI 403-1]
[GRI 403-8]

Cumplimiento de la legislación medioambiental

En Canal disponemos de procedimientos para la identificación y el acceso a los requisitos establecidos en las leyes ambientales y para la evaluación periódica de su cumplimiento en el marco del sistema de gestión ambiental que hemos implantado y certificado. Nuestra gestión se realiza **cumpliendo todas las normas medioambientales** de la Unión Europea y de ámbito estatal, autonómico y local, siendo en muchos casos nuestro desempeño y nuestra normativa interna más exigente que los límites establecidos en la legislación.

Sin embargo, **en ocasiones, se producen incumplimientos involuntarios de la legislación**. Así, en 2024 se ha registrado la apertura de **25 expedientes sancionadores** (15 menos que en 2023 y 9 menos que en 2022) por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo, vinculados en su gran mayoría a vertidos involuntarios de aguas residuales de nuestras 155 EDAR. Dichos expedientes se encuentran en distintas fases de tramitación, habiéndose recurrido en su mayor parte por vía administrativa o, incluso, mediante la interposición del correspondiente recurso contencioso-administrativo. El importe acumulado de las sanciones asociadas a dichos expedientes ascendía a **960.918 euros** al finalizar el año 2024 (530.169 euros más que en 2023 y 582.991 más que en 2022).

Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales

Al margen de los gastos medioambientales ligados al cumplimiento de nuestras obligaciones legales (gestión de residuos, gestión de lodos, entre otras) o asociados a los procesos necesarios para la gestión del ciclo integral del agua (gastos en depuración), Canal dedica otros **recursos económicos** a **aspectos voluntarios de la gestión ambiental**. Estos recursos ascendieron a **26,81 millones de euros en 2024** (10,28 millones más que en 2023) y suponen el **9,49 %** de los **gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente** (**282,58 millones de euros** en 2023).

El incremento de un 62,19 % de los gastos voluntarios en 2024 respecto a 2023 se ha debido casi en su totalidad al incremento de la actividad de secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración, ya que la planta de secado de la EDAR Sur, que había permanecido parada todo el año 2023 (por avería de turbina), ha vuelto a funcionar en mayo de 2024, produciendo a un 36 % de su capacidad nominal (equivalente a 3.763 horas de las 8.784 horas del año 2024).

Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destaca el **secado térmico de lodos de EDAR**, que ha supuesto en 2024 un **71,05 %**, seguida por los gastos de **mantenimiento de áreas verdes y repoblaciones vegetales**, que supuso en 2024 un **15,32 %** del gasto.

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 2024 las inversiones realizadas por Canal que tienen un objetivo final de protección del medio ambiente ascendieron a **43,58 millones de euros** (6,66 millones y un 8,04 % más que en 2023).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

PRINCIPALES CONSUMOS DE MATERIALES

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

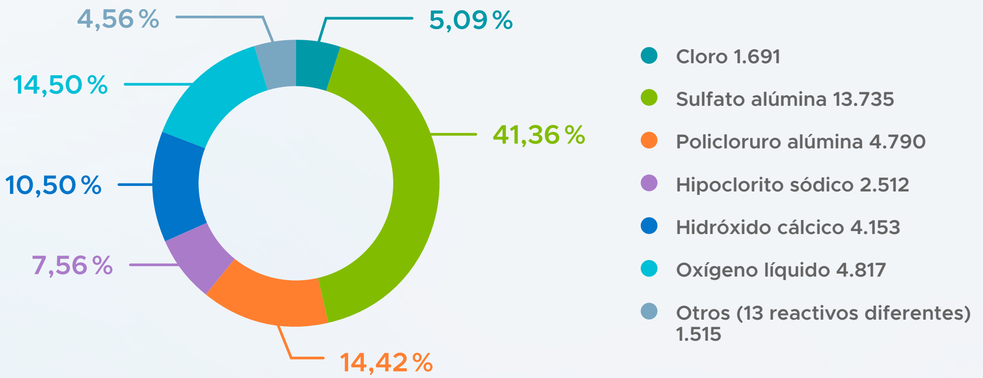
Consumo de reactivos para potabilización y depuración

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

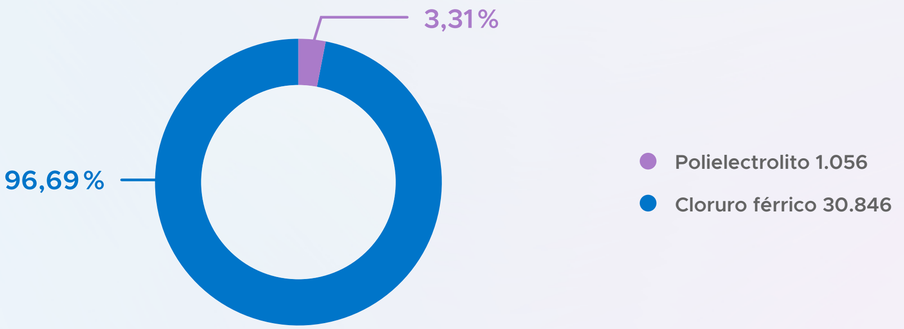
En 2024 hemos registrado un consumo total de reactivos de **65.114 toneladas** (un 7,0 % y 4.261 toneladas más que en 2023). De ellas, **33.212** toneladas iban destinadas al **tratamiento de agua** potable y **31.902** toneladas **a la depuración** y regeneración de las aguas residuales.

En el caso de los **reactivos de depuración**, es importante destacar que los consumos de **sales metálicas** (cloruro férrico) llevan **cuatro años por debajo de las 31.000 toneladas** y su consumo **se ha reducido desde 2010 más de un 20 %**, a pesar de las mayores exigencias de las autorizaciones de vertido de las EDAR de los **últimos** años.

Reactivos para potabilización en nuestras ETAP utilizados en 2024 (toneladas consumidas y % sobre el total)



Reactivos para depuración de aguas residuales en EDAR utilizados en 2024 (toneladas consumidas y % sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 301-1]

Consumos de papel

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

Canal mantiene como objetivo de calidad y medio ambiente la **reducción en el consumo de papel**, estableciendo desde hace años un conjunto de políticas de fomento de la factura electrónica, de impresión y gestión documental, así como un seguimiento continuo, que han dado como resultado una **reducción acumulada** del consumo de papel del **39,15 %** en los últimos cinco años (desde 2020).

De las **13,13 toneladas de papel** utilizadas **internamente** en la empresa en 2024 (0,53 toneladas menos que en 2023), el **53,03 %** ha sido de **papel reciclado**. Tenemos como objetivo reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y hemos logrado reducir su consumo en casi un 10,29 % desde el año 2020.

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

En 2024 utilizamos **60,75 toneladas de papel** para **envíos a nuestros clientes**, 6,93 toneladas menos que en 2023 y 19,74 menos que en 2022, lo que supone una reducción de un 10,24 % respecto a 2023 y un 24,52 % menos que en 2022. Dicha reducción se debe fundamentalmente a la implantación progresiva de la factura electrónica (*e-factura*) entre nuestros clientes, que desde 2021 se ha visto potenciada mediante acciones de comunicación. Como resultado, al cierre de 2024 un total de **896.417 de nuestros clientes se habían pasado a la *e-factura*** (un 6,62 % y 55.692 clientes más de los existentes en 2017), evitándose de este modo el consumo de papel asociado al envío de las facturas al 64,70 % de los contratos.

Autoconsumo de agua

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

Los autoconsumos de agua necesarios para prestar nuestros servicios a los madrileños han sido de **3,99 millones de metros cúbicos**, el 0,80 % del agua derivada para el consumo en el último año hidrológico (2023-2024). Dicho consumo es un **15 % menor** que el registrado en el año hidrológico 2022-2023.

En nuestro consumo interno de agua aplicamos las mismas medidas de eficiencia y uso racional para empresas y jardines que aconsejamos a nuestros clientes y usuarios, y que pueden consultarse en la sección de consejos de ahorro «Cuidamos el agua» de nuestra página web (https://www.canaldeisabelsegunda.es/cuidamos-el-agua).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 301-1]
[GRI 301-2]
[GRI 303-5]

PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos

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

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

En el año 2024, sin considerar los lodos de EDAR y los fangos de ETAP, hemos generado y gestionado un total de **35.692 toneladas de residuos no peligrosos**[13] (2.417 toneladas menos que en 2023), entre los que destacan **33.402,25 toneladas de residuos de pretratamiento de las EDAR y las EBAR** (el 93,58 % del total). También destacan los residuos de construcción y demolición (866,73 toneladas), los metales (373,45 toneladas) y los residuos de poda de parques y jardines (292,74 toneladas), que se utilizaron en la planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches como material estructurante para la elaboración de compost. Se han gestionado también 83,73 toneladas de papel y cartón.

RESIDUOS NO PELIGROSOS PRODUCIDOS EN LAS INSTALACIONES DE CANAL EN 2023 Y 2024
(toneladas anuales, no se incluyen los lodos de EDAR y fangos de ETAP)

Tipos de residuos	2023	2024
Residuos de pretratamiento de las EDAR y EBAR	36.435,31	33.402,25
Residuos de construcción y demolición (escombros)	354,02	866,73
Metales	316,62	373,45
Residuos de poda de parques y jardines	437,40	292,74
Rechazo de fango seco Sur	-	233,88
Plásticos y caucho	137,96	140,27
Madera que no contiene sustancias peligrosas	77,98	125,45
Papel y cartón	84,58	83,73
Mezcla de residuos urbanos (incluye RSU)	38,74	47,54
Absorb., mat. de filtr., trapos, ropas no contam. con sust. peligrosas	11,86	33,72
Carbón activo usado	12,92	25,52
Arenas de filtrado de agua potable	99,78	21,96
Residuos líquidos acuosos	40,12	11,66
Vidrio	1,74	10,12
Residuos de materiales de fibra de vidrio	10,80	9,86
Otros	42,16	6,17
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	4,28	2,49
Ropa usada	0,58	2,40
Caucho y plástico proc. del tratamiento mecánico de residuos	0,34	0,96
De plantas de trat. resid. que no aparecen en otra categoría	0,82	0,91
Residuos de tóner de impresión	1,03	0,53
Residuos biodegradables de cocinas, aceites y grasas comest.	0,01	-
Otros residuos no peligrosos	42,16	6,17
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS	**38.151,21**	**35.698,49**

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

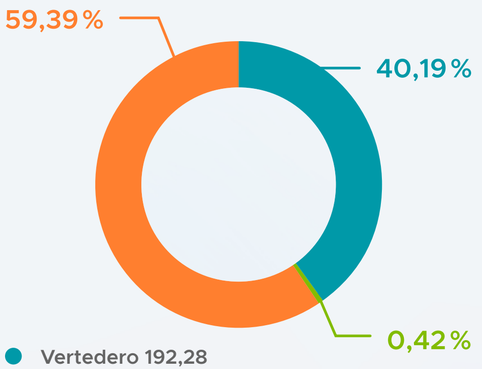
En lo referente a los **residuos peligrosos y biosanitarios**, en 2024 se han generado **478,47 toneladas,** 8,84 menos que en 2023. Entre ellos, se encuentran **114,55** toneladas de **residuos de nuestros laboratorios, 105,55** de equipos eléctricos y electrónicos desechados y **67,44** de aceites de motor y lubricantes.

RESIDUOS PELIGROSOS PRODUCIDOS EN LAS INSTALACIONES DE CANAL EN 2023 Y 2024 (toneladas anuales)

Tipos de residuos	2023	2024
Res. líquidos/reactivos caducados de laborator. análisis aguas	117,46	114,55
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	124,01	105,55
Residuos de aceites de motor y lubricantes	68,10	67,44
Envases contienen/han contenido restos sustanc. peligrosas	42,33	45,80
Ácidos, bases y sales proced. del tratam. fís.-quím. del agua	23,20	39,45
Materiales aislamiento y construcción que contienen amianto	56,66	35,15
Agua aceitosa	11,27	27,66
Res. proced. manten. equipos/instalac. para tratam. aguas	15,07	19,18
Residuos orgánicos (polielectrolito)	2,16	4,61
Disolventes halogenados y no halogenados	5,69	3,82
Equipos que contienen clorofluorocarburos	6,10	3,70
Filtros de aceite	1,99	2,69
Baterías, pilas y acumuladores que contienen sustanc. peligrosas	3,94	2,04
Transformadores y condensadores que contienen PCB	-	2,02
Gases a presión	1,38	1,61
Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	1,81	1,54
Tierras contaminadas	5,94	1,32
Residuos biosanitarios	0,22	0,24
Otros combustibles	-	0,11
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	**487,32**	**478,47**

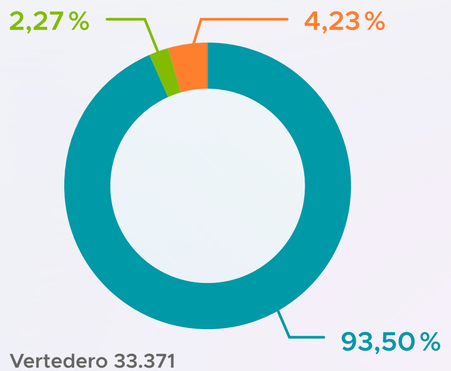
Destino final de los residuos gestionados en 2024 (toneladas y % sobre el total)

Residuos Peligrosos



- Vertedero 192,28
- Reciclaje 2,02
- Recuperación (incl. energética) 284,18

Residuos No Peligrosos



- Vertedero 33.371
- Reciclaje 812
- Recuperación (incl. energética) 1.509

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Gestión de fangos de ETAP y lodos de EDAR

Además de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan en cuanto a volumen los **fangos generados en la producción de agua potable** en nuestras ETAP, un total de **27.468 toneladas** en 2024 (un 9,30 % más que en 2023), y los **lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en las EDAR** que gestionamos, que en 2024 han sido **415.835 toneladas** (un 1,64 % más que en 2023).

En **2024**, gracias a la entrada en servicio de la planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur, que permanecía parada por avería desde el verano de 2022, a **diferencia de años** anteriores el **destino principal** de los lodos ha sido precisamente el **secado térmico**, habiéndose tratado a lo largo del año un total de **218,899 toneladas** en las plantas de la EDAR Sur y de Loches. Esa cantidad equivale al **52,64 %** de los lodos generados en 2024, mientras que en 2023 fue solo del 10,57 % (solo se secaron 43.969 toneladas).

El **segundo destino** de los lodos en 2024 ha sido la **aplicación agrícola directa** de los lodos, que en 2023 fue el destino más importante. De este modo, en 2024 se han aplicado un total de **147.079 toneladas** (181,51 toneladas menos que en 2023), que suponen el **35,37 %** de los lodos generados (44 puntos porcentuales menos que en 2023).

En cuanto al **compostaje**, en 2024 se han tratado **45.251 toneladas**, una cifra algo más alta que la de 2023 (5.000 toneladas más), que supone el **18,88 %** del total (en 2023 era el 9,69 %).

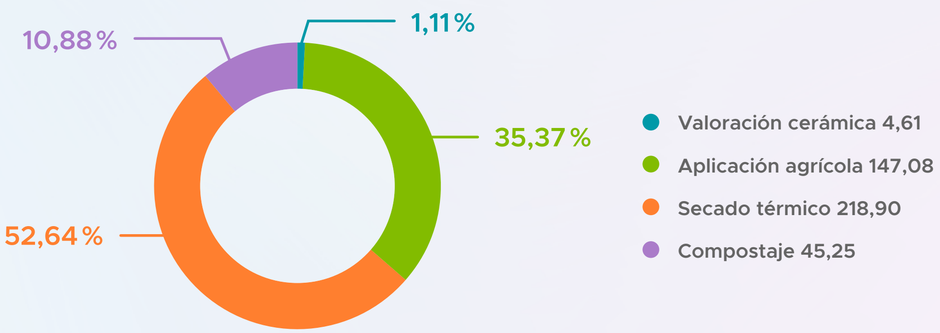
Por último, **4.605 toneladas de los no aptos** (solo el 11,11 % del total) han sido enviados para su **valorización energética en una planta cementera**, una cifra mucho más alta que la de 2023, en que solo se valorizaron 25 toneladas.

En el caso de los fangos de ETAP, en 2024 el **83,24 %** (22.865 toneladas) se ha destinado a su **aprovechamiento agrícola tras tratamiento de compostaje** y el **16,76 %** ha sido **valorizado en una planta cementera** (4.603 toneladas). En 2023 los porcentajes del destino final de los fangos fueron sensiblemente diferentes, siendo el 98,76 % de los fangos destinados a la agricultura (28.208 toneladas) y tan solo el 1,24 % a cementera (993 toneladas).

GENERACIÓN DE FANGOS DE ETAP Y LODOS DE EDAR 2022-2024 (toneladas)

	2022	2023	2024
Fangos generados en las ETAP			
Cantidad de fangos generados en el año	29.102	25.132	27.468
Equivalencia en materia seca	4.752	4.240	4.744
Lodos generados en EDAR			
Cantidad de lodos generados en el año	398.496	409.116	415.835
Equivalencia en materia seca	86.376	85.475	91.313

Destino final de los lodos producidos en EDAR en 2024 (miles de toneladas y % sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

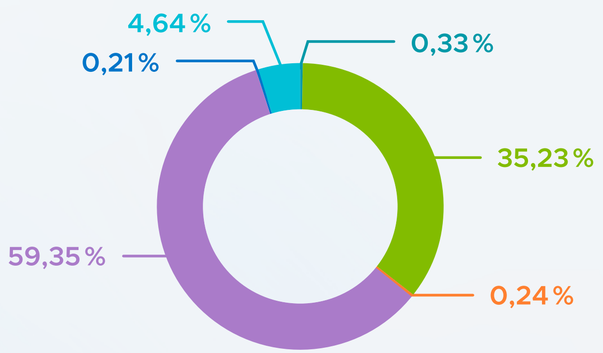
EMISIONES A LA ATMÓSFERA

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

- Emisiones directas de las **instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal**, destacando las procedentes de la Unidad de Tratamiento de Lodos (UTL) con cogeneración de Loeches y la planta de secado térmico de lodos con cogeneración de la EDAR Sur.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros **773 vehículos y máquinas de obra**, que en 2024 han recorrido **12,13 millones de kilómetros** (4 vehículos y 204.252 kilómetros menos que en 2023), así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.

El total de todas estas emisiones (excluyendo el CO_2)[14] fue de **925,47 toneladas** en 2024, un **28,88 % más altas que las de 2023**, que fueron 718,10, debido al incremento de actividad de nuestras plantas de secado térmico de lodos de EDAR en 2024 respecto a 2023.

Distribución de las emisiones a la atmósfera (excepto CO_2) en 2024 (toneladas anuales y % del total)



- Compuestos orgánicos volátiles (no metano) 2,34
- Monóxido de carbono (CO) 253,01
- Dióxido de azufre (SO_2) 1,75
- Óxidos de nitrógeno (NOx) 426,16
- Óxido nitroso (N_2O) 1,51
- Metano (CH_4) 33,33

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 305-7]

GESTIÓN DE RUIDOS Y OLORES

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

En materia de **ruido** cuenta desde el año 2004 con un **programa de control de los niveles sonoros** que se generan en nuestras instalaciones y que puedan perturbar a la población o afectar a áreas de especial sensibilidad. En 2024, el número de instalaciones controladas por el programa ha sido de **141**, habiéndose realizado **537 mediciones acústicas**, de las que solo 10 superaban los límites establecidos en nuestra norma interna en una de las instalaciones controladas.

Con respecto a **olores** y **emisiones** procedentes de nuestras instalaciones, en 2024 hemos realizado **150 controles** (30 menos que en 2023), de los que 145 fueron de emisiones y 5 de olores, habiéndose registrado tan solo 3 incumplimientos de la norma interna de Canal.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CANAL Y LA ECONOMÍA CIRCULAR

Preservar el entorno y **evitar que se agoten los recursos naturales, reduciendo su consumo y apostando por el reciclado y la reutilización**, forma parte de los principios en los que basamos nuestras actuaciones de sostenibilidad.

Por eso apostamos por **la triple R** (**reducir, reciclar y reutilizar**) y obtenemos **productos alternativos**, reciclados y reutilizables a partir de los residuos que recibimos en nuestras instalaciones de depuración. **Reutilizar todos estos productos** forma parte de nuestra **estrategia de fomento de la economía circular**, que, además, nos permite avanzar en la **descarbonización** de nuestra actividad.

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

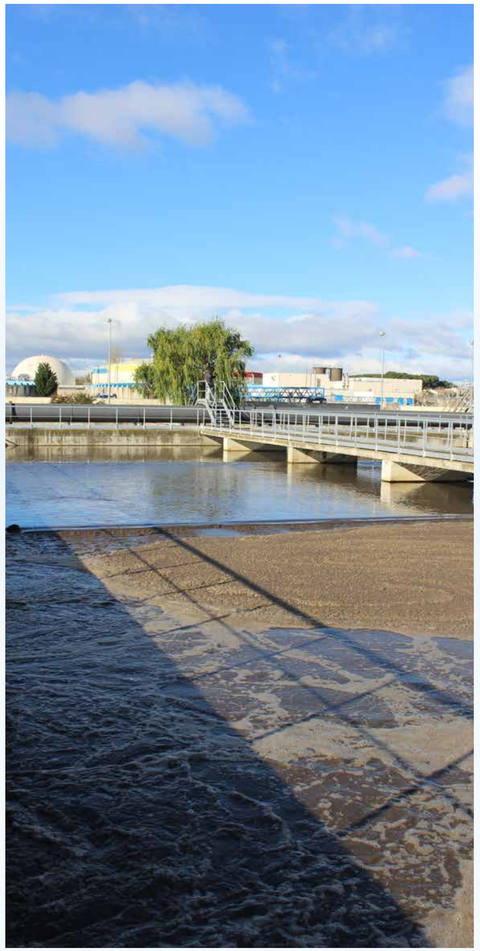
- En la actualidad, contamos con la **mayor planta de producción de estruvita de España**. Se encuentra localizada en la EDAR Sur, donde pueden llegar a producirse 2 toneladas diarias del considerado «oro blanco» de los residuos, por su alto contenido en fósforo, un elemento indispensable para la vida, que no es renovable ni se puede sustituir. La estruvita es uno de los subproductos obtenidos de la depuración del agua. **El fósforo** presente en los residuos líquidos **puede cristalizarse** de manera controlada y dar origen a este **fertilizante de alto valor**. En 2024 hemos producido 643 toneladas de este fertilizante, 86 más que las producidas en 2023.

- **La agricultura se beneficia doblemente del tratamiento de las aguas residuales**. También **el lodo deshidratado** que se extrae de ellas se comporta como **abono orgánico** que fertiliza y mejora la estructura de los suelos agrícolas, donde se puede aplicar para beneficiar a las cosechas. En 2024, una vez recuperada nuestra capacidad de secar lodos en la planta de la EDAR Sur, hemos **tratado mediante secado térmico** un total de **218.899 toneladas de lodos** de EDAR, lo que supone 175.640 toneladas más que en 2023 (un incremento del 406 %). A partir de dicho tratamiento, se han obtenido **40.611 toneladas de grano seco** para uso agrícola (un 379 % más que en 2023, en que solo se produjeron 8.470 toneladas).

- A partir de la **mezcla de lodos de EDAR** y de residuos vegetales también **producimos un compost** muy valorado en jardinería, entre otras aplicaciones. En 2024 **hemos compostado más de 45.251 toneladas** de lodos de EDAR (un 14,3 % y 5.650 toneladas más que en 2023), que, junto con los restos vegetales, nos han permitido **producir más de 11.000 toneladas de compost** para ser utilizado en la agricultura o en jardinería.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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



- **Otra importante utilidad de los lodos** que arrastra el agua residual es la de **generar energía**. Así, los lodos que concentran la contaminación y se retiran del agua residual son tratados en grandes digestores hasta producir con ellos una energía renovable muy versátil, el **biogás**, cuyo poder calorífico permite obtener calor, electricidad o carburantes para vehículos. Canal obtuvo en 2024 **casi 56,6 millones de metros cúbicos** de biogás (un 3,13 % más que los 51 millones de metros cúbicos producidos en 2023).

Con parte del biogás producido en 2024, las **20 EDAR** gestionada por Canal que cuentan con motogeneradores y turbinas que funcionan con biogás han producido un total de **97,61 millones de kilovatios hora** de electricidad (un 4,62 % más que en 2023).

- Las posibilidades del biogás no se reducen a la generación de electricidad. Ese biogás está compuesto por un 65 % de metano y un 35 % de CO_2, aproximadamente. Si le quitamos ese CO_2 podemos convertirlo en **biocombustible** y **utilizarlo en vehículos**, una utilidad que ya estamos utilizando en la **EDAR de Viveros**, en Madrid. Allí hemos instalado una instalación denominada «**gasinera**», donde **más de una veintena de automóviles** pueden repostar biometano, un combustible cero emisiones y con gran poder calorífico. Los vehículos que utilizan biogás no despiden partículas ni dióxido de azufre y sus emisiones de CO_2 son nulas, ya que ese biogás, al ser de origen humano, no provoca efecto invernadero. Además, su uso reduce tanto los óxidos de nitrógeno desprendidos (un 85 % menos) como las emisiones acústicas (un 50 %). En 2024 las instalaciones **han suministrado a los vehículos 6.504 metros cúbicos** normales de **biometano**, con los que se han recorrido un total de **95.042 kilómetros**.

- Pero, además de aprovechar los elementos que arrastra el agua residual, **también podemos recuperar la propia agua,** darle una segunda vida. Aparte de someterla a un proceso de depuración para que vuelva a los cauces, se le puede dar un **tratamiento terciario** que la hace apta para el abastecimiento en usos que no demanden la máxima calidad. De este modo, **el agua regenerada permite liberar presión sobre la potable** al ser utilizada para el riego de zonas verdes y campos de golf, el baldeo de calles e incluso en usos industriales. En 2024 hemos producido **110,76 millones de metros cúbicos** de agua regenerada en nuestros **33 tratamientos terciarios**. De ellos, **14,99 hectómetros cúbicos se reutilizaron** en una industria, en el baldeo de calles y, principalmente, en el riego de **1.875 hectáreas** en **11 campos de golf, 15 clientes particulares** y **401 zonas verdes** municipales en **26 municipios,** gracias a una red de distribución de agua regenerada de **744 kilómetros**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.4. LOS RETOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA ENERGÍA

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 4

PLANETA

CAMBIO CLIMÁTICO Y ENERGÍAS LIMPIAS

Contribuir a la descarbonización de la economía **mitigando nuestras emisiones** y adaptándonos para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos, así como generando energía renovable de forma sinérgica con la gestión del ciclo integral del agua.

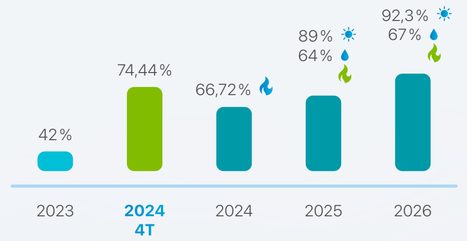
OBJETIVO 2024-2026

Mejorar nuestro balance climático
Más del 80 % de emisiones evitadas en 2026.

INDICADORES

Incrementar el balance eléctrico
(% generación/consumo eléctrico)

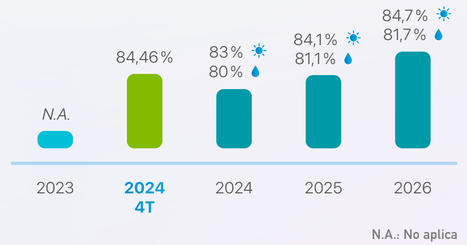
- Indicador con rango de valores en función del año hidrológico (húmedo o seco)
- Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración
- Objetivo ajustado a escenario real



Mejorar nuestro balance climático*
(% de emisiones enviadas/ emisiones realizadas)

- Indicador con rango de valores en función del año hidrológico (húmedo o seco)

* Considerando 6.000 horas de funcionamiento de las plantas de cogeneración



N.A.: No aplica

Estrategia de Energía, Clima y Aire de la Comunidad de Madrid

Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

CANAL Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

La mayor parte de los expertos de la comunidad científica internacional coinciden en señalar la importancia que los efectos del cambio climático pueden tener sobre la distribución y disponibilidad de los recursos hídricos a nivel global.

En Canal no podemos ser ajenos a esta preocupación sobre la sostenibilidad futura de nuestro modelo de abastecimiento y, por ello, trabajamos tanto en el ámbito de la **mitigación** de las emisiones de **gases de efecto invernadero (GEI)** asociadas a nuestras actividades como en el ámbito de la **adaptación** a las consecuencias del cambio climático, para estar preparados a la hora de afrontar sus efectos adversos.

Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

En 2024 nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a **192.261 toneladas de CO_2 equivalente**. Ello supone un **incremento de nuestras emisiones** de GEI de un **64,46 %** respecto a las registradas en 2023 y un **7,13 %** más que el promedio de los cinco años anteriores (de 2019 a 2023). Dicho aumento se ha debido fundamentalmente a un **más que notable incremento** de la actividad en nuestras instalaciones para el **secado térmico de lodos de EDAR**, gracias a la puesta en marcha en mayo de 2024 de la **planta de secado térmico con cogeneración** de la **EDAR Sur**, que permanecía parada por una avería de su turbina desde el verano de 2022. Como resultado, nuestras plantas en 2024 han tratado un **431,85 % más de lodos de EDAR que en 2023** y un **90,27 % más que en 2022**, y han consumido **365.052 megavatios hora más de gas natural** que en 2023 y **199.645** más que en 2022 (un **226 %** más que en 2023 y un **61 %** más que en 2022).

Precisamente, las dos únicas instalaciones de Canal sujetas a la normativa sobre el **comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero** son las relacionadas con el secado térmico de lodos de EDAR: la **unidad de tratamiento de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches (UTL)** y la **planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur**. Ambas instalaciones compensarán sus emisiones de 2024 aportando al Registro Nacional de Derechos de Emisión el equivalente a **105.112 toneladas de CO_2** (más del triple de las aportadas en 2023, que fueron 32.253).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-2]

En cuanto al origen de nuestras emisiones, se pueden distinguir los tres alcances de los establecidos en ***GHG Protocol***[15] de la siguiente forma:

- Las **emisiones directas**, originadas por **procesos y/o en instalaciones de Canal** (alcance 1), supusieron un **66,11 %** del total en 2024. 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 de los secados**, que en 2023 solo suponían el 32 % de todas las emisiones de nuestra empresa, en 2024 han pasado a suponer el **55,43 % del total de emisiones de Canal**.

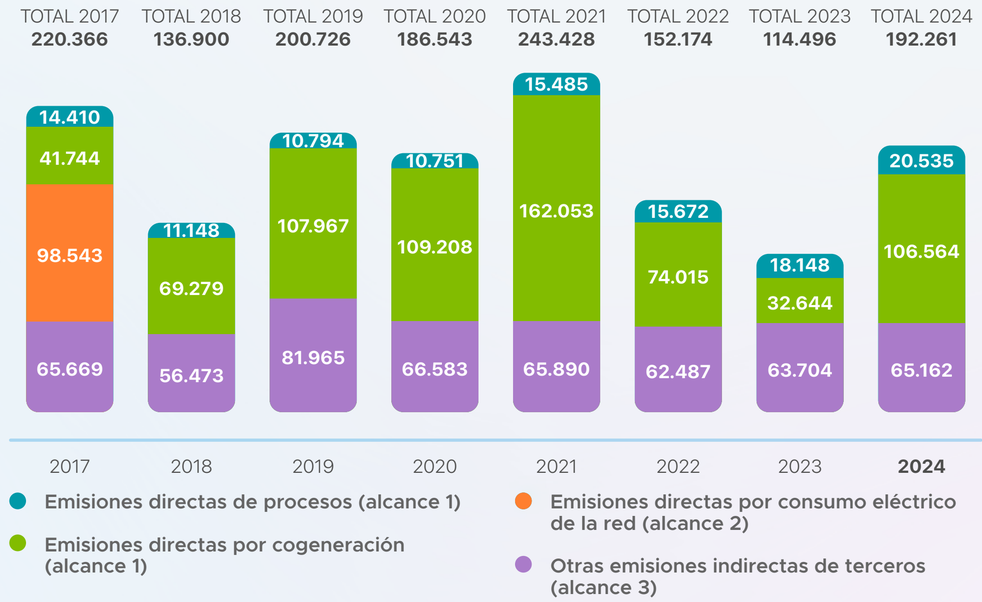
- Las **emisiones indirectas** asociadas al **consumo de energía eléctrica que compramos** a la red eléctrica (alcance 2), que desde 2018 **son cero**, dado que todo consumo cuenta con **garantías de origen de fuentes renovables**. De no ser así, estas emisiones **supondrían más del 13 %** de todas nuestras emisiones de 2024.

- Las **emisiones indirectas** asociadas a **suministros y servicios prestados por terceras empresas** (alcance 3), entre las que en nuestro caso incluimos el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Estas supusieron el **33,89 %** de nuestras emisiones en 2024 y, entre ellas, también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal de sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa.

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

En cuanto a **emisiones específicas** de nuestra actividad en 2024, se registraron **0,192 kilogramos de CO_2 equivalente por cada metro cúbico de agua gestionada**,[16] un **64,26 %** más altas que en 2023 (0,117 kg CO_2 eq por m^3) y un 22,75 % más altas que en 2022 (0,156 kg CO_2 eq por m^3).

Emisiones de gases de efecto invernadero por origen (2017-2024) (toneladas de CO_2 equivalente)



15. *GHG Protocol* es desde su arranque en el año 2001 el conjunto de normas y directrices de contabilidad de gases de efecto invernadero más utilizadas por todas las empresas y organizaciones a escala global.
16. Agua gestionada: suma de la cantidad de agua derivada para el consumo, la cantidad de aguas residuales depuradas en EDAR y la cantidad de agua regenerada producida para reutilización.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Actuaciones para la mitigación

Además de las actuaciones estratégicas de Canal en materia de consumo y producción de energía que describimos en el siguiente apartado de este *Informe de sostenibilidad*, en los últimos años hemos puesto en marcha otras importantes medidas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Entre ellas destacan las siguientes:

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

Todos los esfuerzos que realizamos para concienciar sobre el uso racional del agua y mejorar la eficiencia de nuestras redes tienen un reflejo directo en el ahorro de emisiones GEI. Con **cada metro cúbico de agua ahorrado** en 2024 **estábamos evitando emitir 0,192 kilogramos de CO_2** equivalente.[17] Si consideramos que los **objetivos de ahorro** logrados en la implantación de la **Línea Estratégica 1 de nuestro Plan Estratégico 2018-2030** («Asegurar la garantía de suministro») en 2024 han sido de **19,3 millones de metros cúbicos**, las **emisiones evitadas por dicho ahorro** pueden estimarse en **3.706 toneladas de CO_2** equivalente. En el caso del año 2023 la reducción de emisiones asociada a la reducción del consumo de agua se puede estimar en 2.076 toneladas de CO_2 equivalente.[18]

Actuaciones de reforestación

En 2024 **hemos plantado 40.924 unidades de plantas, árboles y arbustos**. Canal efectúa este tipo de nuevas plantaciones y siembra que contribuyen a la absorción de carbono todos los años. Son una respuesta útil a corto plazo para afrontar el calentamiento global causado por la acumulación de CO_2 en la atmósfera.

Fomento del uso del transporte público entre los empleados

Canal financia cerca del **80 % del importe del Abono Transporte** en la Comunidad de Madrid para todos los empleados que lo solicitan, fomentando así el uso del transporte público entre su plantilla. En 2024 el **44,63 %** de los empleados de Canal al cierre del año (1.419) utilizaron el abono anual para sus desplazamientos en tren, metro o autobús a los diferentes puestos de trabajo, lo que contribuyó a evitar la emisión de 1.155,34 toneladas de CO_2 equivalente.[19]

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 2024 hemos continuado con la renovación de la flota de vehículos de nuestra empresa con el cambio progresivo de diferentes vehículos de baja ecoeficiencia por nuevas unidades mucho más ecoeficientes o incluso con movilidad 100 % eléctrica de cero emisiones.

Al concluir 2024 **casi un tercio de nuestra flota** de vehículos (213) eran 100 % eléctricos y contábamos en nuestras instalaciones con **415 puntos de carga** para dicho tipo de vehículos, de los que 17 (en 14 centros de trabajo) son puntos de carga de cortesía para que los empleados recarguen sus vehículos particulares. Gracias a nuestra flota de vehículos eléctricos e híbridos se ha evitado en 2024 la emisión de más de 438,2 toneladas de CO_2.

Búsqueda de la eficiencia energética

Canal busca la eficiencia en la gestión de la energía desde un punto de vista

17. El importante peso de las emisiones de nuestras dos plantas de cogeneración (casi el 56 % del total en 2024) hace que las representamos por separado del resto de la emisiones de alcance 1.
18. Las emisiones específicas por cada metro cúbico consumido varían en función de la actividad de Canal de cada año. Su promedio en los últimos 8 ocho años (2017-2024) es de 0,185 kilogramos de CO_2 equivalente por metro cúbico.
19. Considerando un ahorro del consumo de 17,58 millones de metros cúbicos en 2023 y un factor medio de emisión para Canal de 0,117 kilogramos de CO_2 equivalente por metro cúbico gestionado.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

integral (operativo, tecnológico, económico y medioambiental), impulsando la coordinación entre las distintas áreas de la empresa. De esta manera, en el año 2020 se puso en marcha el **Sistema Integrado de Energía de Canal de Isabel II (SIEC)**. Esta plataforma tiene como misión integrar la información del área de la energía con la de operaciones del ciclo integral del agua en un repositorio de datos común para alimentar aplicaciones que apoyen la toma de decisiones de eficiencia energética, compra y gestión de los contratos de energía eléctrica e inversión en energías renovables.

En 2024 hemos seguido mejorando la calidad de los datos representados por el SIEC; se incrementarán los informes y análisis realizados por el equipo de trabajo y se promoverán medidas de eficiencia energética basadas en estos análisis. De este modo, se ha logrado la integración del consumo monitorizado del 84,95 % del consumo total de electricidad de Canal, que se corresponde con 66 instalaciones.

EMISIONES BIOGÉNICAS[20] Y EVITADAS DE GEI (2017-2024) (toneladas de CO_2 eq.)

Emisiones biogénicas	2020	2021	2022	2023	2024
Emisiones de carácter biogénico	86.900	87.684	89.621	93.293	97.445

Emisiones evitadas de GEI	2020	2021	2022	2023	2024
Evitadas por autoconsumo de energías renovables	14.995	14.519	17.190	12.389	11.124
Evitadas por generación de energía renovable vendida a red	31.364	34.828	22.168	10.226	18.575
Evitadas por la compra de electricidad con garantías de origen renovable	48.299	42.773	60.406	40.522	28.774
Evitadas por el uso de vehículos híbridos	6,30	5,78	3,12	2,24	2,77
Evitadas por el uso de vehículos eléctricos	79,71	322,68	438,39	435,94	427,10
TOTAL EMISIONES DE GEI EVITADAS	**94.743**	**92.449**	**100.205**	**63.575**	**58.902**

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Cómo nos adaptamos

La **adaptación a los potenciales efectos del cambio climático** es un asunto de extremada importancia para Canal, que hemos integrado en nuestra estrategia y que estamos abordando mediante un importante esfuerzo inversor.

Desde hace décadas, la **gestión del ciclo integral del agua** en la Comunidad de Madrid está siendo **condicionada por las consecuencias del cambio climático**, que ya estamos notando en el notable **descenso del agua que aportan los ríos a nuestros embalses** (casi un 20 % menos en los últimos 30 años) o en una **mayor frecuencia y criticidad de fenómenos meteorológicos extremos** como las graves inundaciones en los municipios de Arganda del Rey y Valdemoro, entre otros, en agosto de 2019, las consecuencias de la borrasca *Filomena*, que afectó al centro de la península Ibérica en enero de 2021, o las lluvias torrenciales provocadas por la DANA[21] que afectó al suroeste de la Comunidad de Madrid en septiembre de 2023.

Para dar respuesta a estos retos climáticos en el futuro, **nuestras estrategia**, **actuaciones** e **inversiones** se han ido **enfocando cada vez más** a dotarnos de medios y capacidades.

En Canal **gestionamos los recursos hídricos** como si **cada día fuera el primero de una larga sequía**. Por eso desde hace años contamos con herramientas tales como un manual para sequía (el *Manual de abastecimiento* de Canal), hemos construido infraestructuras que nos permiten contar con recursos alternativos a los tradicionales para las épocas de sequía (trasvases, pozos o instalaciones de osmosis inversa y ultrafiltración para aprovechar recursos del curso medio del río Tajo), mantenemos campañas de concienciación permanentes de fomento del ahorro del agua o renovamos centenares de kilómetros de redes cada año para mejorar su eficiencia. Estas y otras actuaciones relacionadas con el uso racional del agua se describen con mayor detalle en el apartado de este informe dedicado al **Principio 1 de nuestra Política de Sostenibilidad**.

En este sentido, también es especialmente relevante es **esfuerzo inversor** contemplado en el **Plan Estratégico 2025-2030**, aprobado en diciembre de 2024, que incluye inversiones por un **importe superior a 850 millones de euros** para **garantizar el suministro** de agua en calidad, cantidad y continuidad **frente al reto del clima y al crecimiento poblacional** en la Comunidad de Madrid.

En cuanto a la adaptación a los **fenómenos meteorológicos extremos**, cada vez **más frecuentes y críticos**, nuestros esfuerzos se enfocan en la colaboración con los ayuntamientos mediante la **mejora de las redes de alcantarillado y drenaje urbano** a través de nuestro **Plan SANEA** (ver en el apartado dedicado al Principio 8 del Plan de Sostenibilidad), la innovación en materia de **drenaje urbano sostenible** con proyectos como **DREINCAM** (Sistema inteligente de gestión del drenaje urbano de la Comunidad de Madrid), la construcción de **nuevos tanques de tormenta** o la **mejora de la depuración de las aguas residuales** para proteger las masas de agua de nuestra región.

Para todos estos proyectos que nos permitirán mejorar las **infraestructuras** para **reducir los efectos de las DANA** y otros fenómenos adversos, así como para **adecuar nuestras infraestructuras** a las **nuevas exigencias normativas**, tanto europeas como estatales, el nuevo Plan Estratégico 2025-2030 destina **800 millones de euros de inversiones**, que, además, contribuirán a reducir nuestro impacto en el medio ambiente.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

21. DANA: en meteorología, Depresión Aislada en Niveles Altos.

APOSTAMOS POR LA DESCARBONIZACIÓN

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

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

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

Actualmente estamos ejecutando la construcción de **una instalación piloto de producción de hidrógeno** cuya capacidad inicial se situará en torno de los **80.000 kilogramos de hidrógeno anuales**.

Para alimentar energéticamente al electrolizador **emplearemos energía solar**, gracias a la instalación fotovoltaica de casi un megavatio construida en 2023 en la depuradora (financiada con **fondos REACT-EU**); y, en las horas nocturnas sin sol, la planta de hidrógeno empleará la electricidad generada a través del **biogás** que se produce en el proceso de depuración. Todo será renovable.

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

De este modo, esta planta será única porque obtendrá toda la energía necesaria para su funcionamiento de fuentes renovables producidas en la propia instalación y porque será la primera planta en nuestro país (y posiblemente también a nivel internacional) que utiliza el agua regenerada como fuente de generación del hidrógeno. Además, el **oxígeno producido durante la electrolisis** se utilizará para **reforzar la aeración/ventilación de las aguas residuales** tratadas en la planta y así aumentar la capacidad de depuración y mejorar la calidad del efluente.

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

En 2023 empezamos a generar energía renovable fotovoltaica y en 2024 se iniciaron los trabajos para la instalación de un primer **electrolizador con una capacidad de 1 megavatio**.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

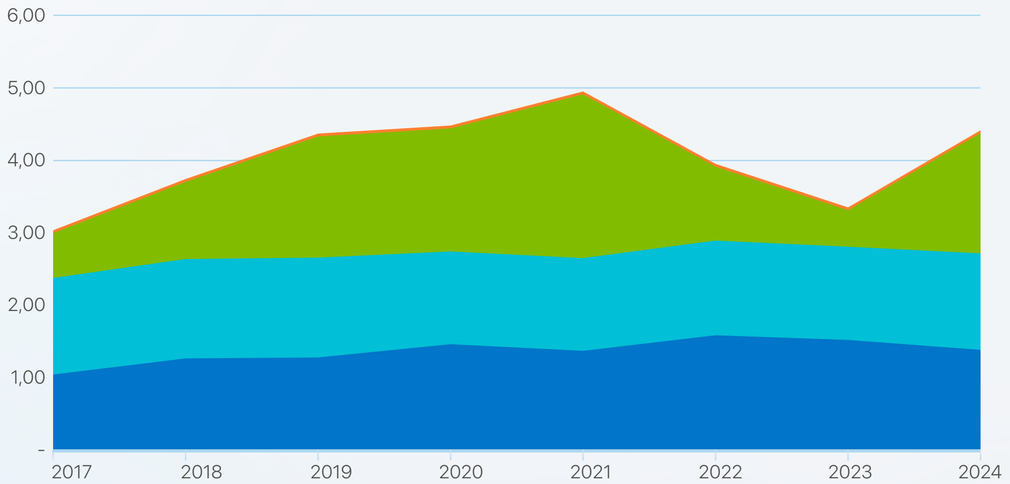
CONSUMO Y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

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

Nuestro consumo de energía

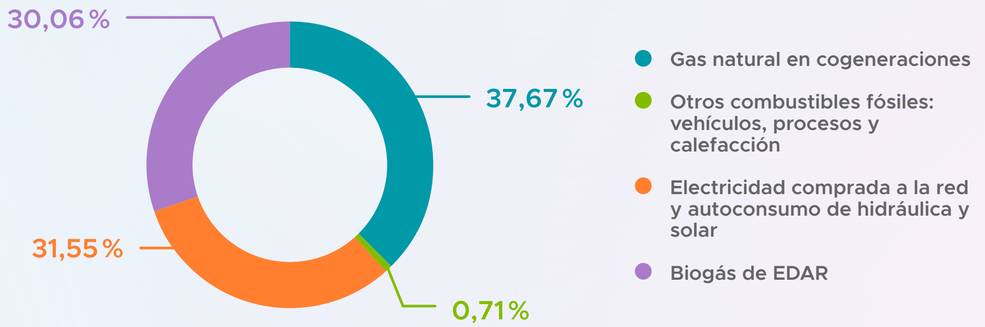
Canal necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. En 2024 el **consumo directo de energía** para el funcionamiento de nuestras instalaciones **ha crecido un 31,50 %** respecto al registrado en 2023 y un 11,38 % respecto al de 2022, y ha ascendido a **4.411.719 gigajulios** (en 2023 fue de 3.354.904 gigajulios). Dicho incremento se debe fundamentalmente al **aumento del consumo de gas natural** en las cogeneraciones de las plantas de secado térmico de lodos de la EDAR de Loeches y la EDAR Sur (un 226 % más que en 2023 y un 61 % más que en 2022). Ello se debe a que dichas plantas, por averías (EDAR Sur) y por mantenimientos programados (UTL Loeches), solo produjeron en 2023 el equivalente al 18,10 % de su capacidad nominal y, sin embargo, en 2024 han producido al 47,65 % de su capacidad nominal conjunta, equivalente a 4.185 horas de funcionamiento de las 8.784 horas del año (fue de 1.585 horas de las 8.760 horas del año en 2023).

Evolución del consumo energético (2017-2024) (millones de gigajulios)



- Electricidad comprada a la red y autoconsumo de hidráulica y solar (1,39/-12,2 %)
- Biogás de EDAR (1,33/+1,3 %)
- Gas natural en cogeneraciones (1,66/+61,1 %)
- Otros combustibles fósiles: vehículos, procesos y calefacción (0,03/-10,9 %)

Distribución de los consumos energéticos en 2024 (miles de Gigajulios consumidos y porcentaje sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

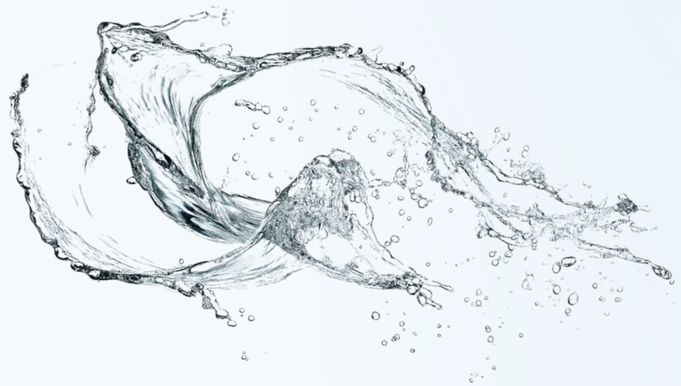
[GRI 3-3]
[GRI 302-1]

En 2024 la puesta en servicio del secado térmico de lodos de la EDAR Sur, que estaba averiado desde el verano de 2022, ha hecho que, como en años anteriores, **nuestro principal consumo energético** haya sido el del **gas natural** que utilizamos como **combustible** de las **dos plantas de cogeneración** que gestionamos. Dicho consumo ha sido de **526.261 megavatios de gas natural**, y equivale al **37,67 % del consumo total** de energía de nuestra empresa (en 2023 representaba solo el 15,98 % del total). La cantidad de gas consumida en 2024 ha sido de 365,053 megavatios hora, un 226 % mayor que la consumida en 2023.

La **segunda fuente de energía** mayoritariamente utilizada por Canal en 2024 ha sido la **energía eléctrica**, tanto **comprada a la red** como **autoconsumida**, producida por nuestra empresa en sus instalaciones **hidroeléctricas y solares fotovoltaicas**. Esas fuentes han aportado el **31,55 % del consumo total** en 2024 (en 2023 suponían el 45,61% del total).

El **tercer consumo en importancia** ha sido el de **biogás** procedente de los procesos de depuración de las aguas residuales, que ha supuesto en 2024 el **30,06 %** (un 38,27 % del total en 2023). El **resto de consumos menores** como los **combustibles de los vehículos**, los utilizados en **procesos** de nuestras plantas o para las **calefacciones de los edificios**, ha supuesto en 2024 solo el 0,71% del consumo total de Canal (fue del 0,94 % en 2023).

Fuentes de consumo energético	2022	2023	2024
Electricidad comprada a la red (kWh)	422.419.043	405.221.987	359.674.511
Autoconsumo hidroeléctrico y solar (kWh)	17.803.072	19.837.725	27.028.908
Gas natural en secado térmico lodos de EDAR (kWh PCS/año)	326.616.745	161.208.902	526.261.225
Gas natural en calderas de edificios (m^3/año)	82.849	56.700	65.552
Gasóleo en calderas de edificios (litros/año)	119.879	88.500	65.000
Gasóleo en vehículos y maquinaria (litros/año)	567.915	541.584	538.469
Gasolina en vehículos (litros/año)	166.496	158.359	157.060
Consumo de gas natural comprimido (GNC) en vehículos (kg)	1.964	2.002	1.697
Consumo de gas natural licuado (GNL) en vehículos (litros)	28.803	26.441	25.726
Gasóleo en procesos (litros/año)	15.133	11.289	25.818
Biogás de EDAR (m^3)	51.963.492	50.951.844	52.627.708



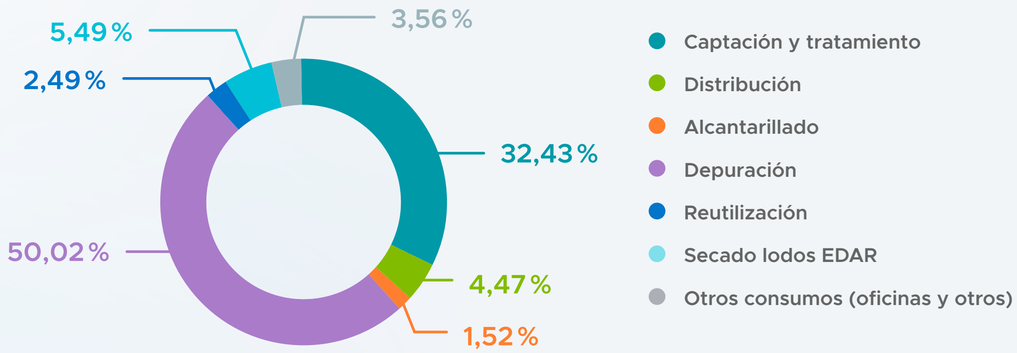
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-4]

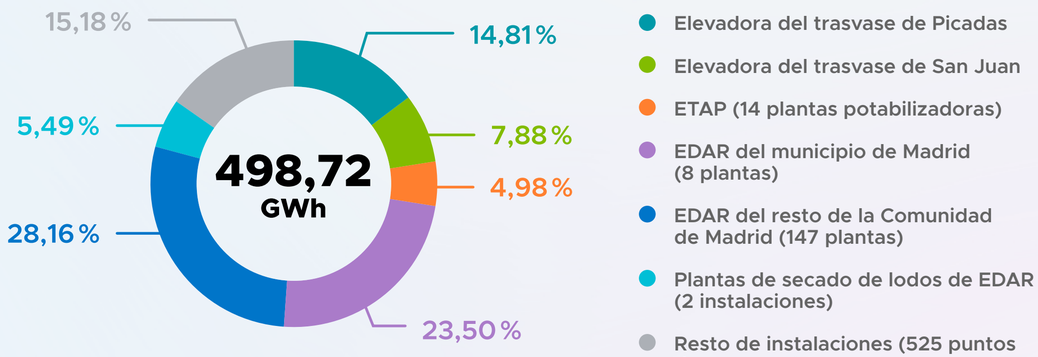
El consumo total de **combustibles fósiles** de Canal en 2024 ha sido de **1.326.218 gigajulios**, lo que equivale al 38,38 % del consumo total. En 2023 solo representaba el 12,16 % del consumo total debido a una menor utilización de las plantas de secado térmico de lodos de EDAR. El **consumo combustibles fósiles**, sin considerar las cogeneraciones y los consumos biogénicos que están condicionados por la meteorología, se ha **reducido un 9,83 %** respecto a la media de los últimos 10 años.

El consumo total de **electricidad** de Canal (incluyendo autoconsumos de las cogeneraciones de las centrales hidroeléctricas, las microturbinas hidráulicas, las plantas fotovoltaicas y a partir del biogás de EDAR) ha ascendido en 2024 a **498,72 millones de kilovatios hora** y ha sido sensiblemente menor que el de 2023 (un 5,74 % menor y 30,39 millones de kilovatios hora menos consumidos). El descenso del consumo en 2024 se debe en buena parte a que mientras que el año 2023 fue seco en cuanto a aportaciones de los ríos a los embalses, 2024 ha sido más favorable (puede considerarse un año medio) y la situación hidrológica ha permitido una menor utilización de los trasvases desde el río Alberche (embalses de San Juan y Picadas). En 2024 hemos consumido para dichos trasvases 113,17 millones de kilovatios, 34,42 millones de kilovatios menos que en 2023. Gracias a dicho consumo, que supone el 22,69 % del total, hemos podido trasvasar 111,27 millones de metros cúbicos en 2024 (33,45 hectómetros cúbicos menos que en 2023).

Porcentajes del consumo eléctrico por fases del ciclo integral del agua en 2024



Distribución en % del consumo eléctrico por las principales instalaciones en 2024

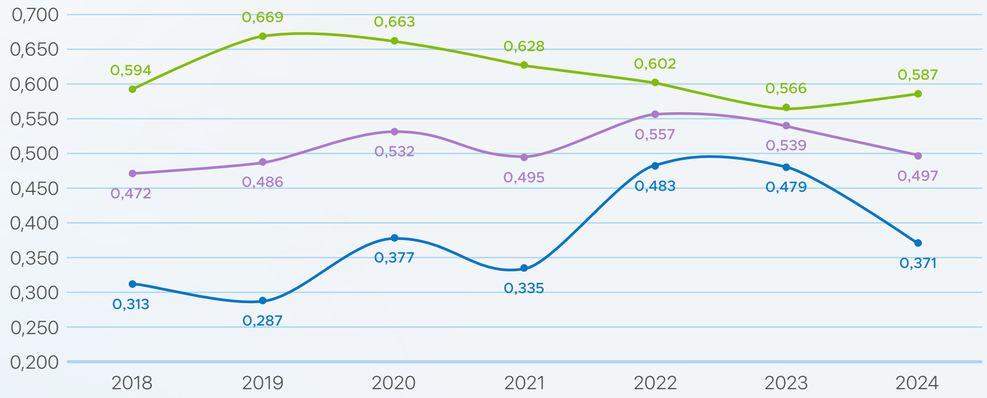


Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

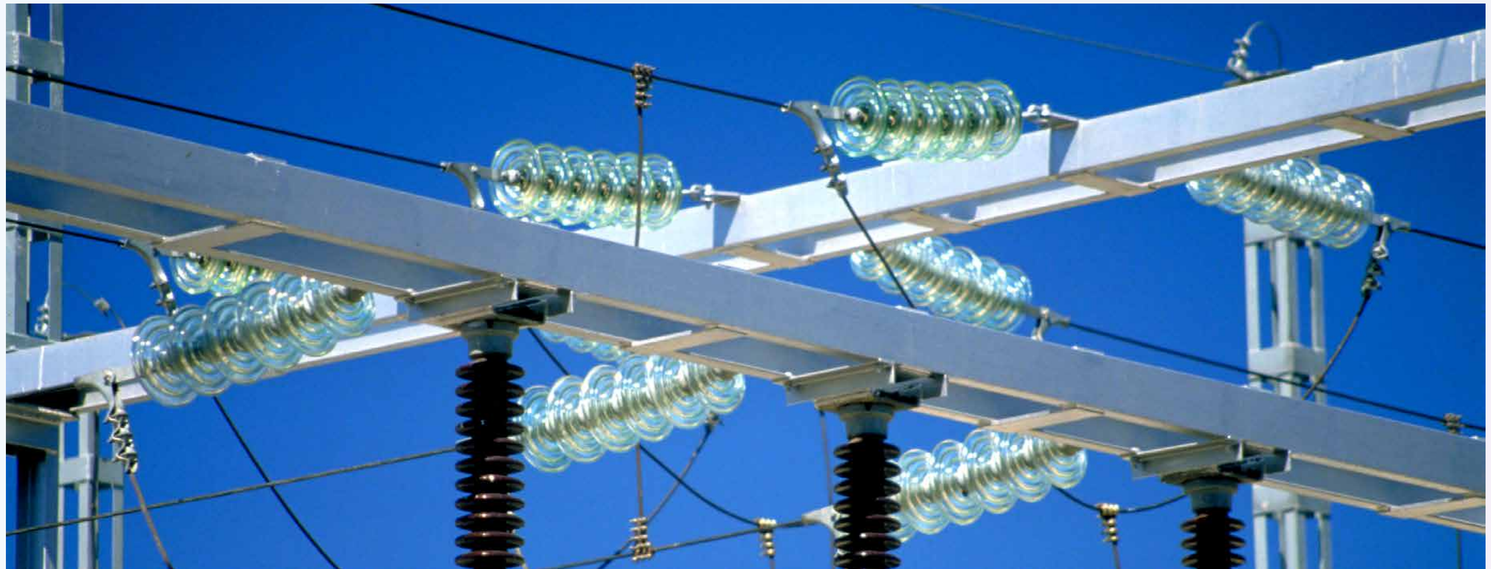
Nuestros **consumos específicos de electricidad** para cada actividad varían mucho en función de las características pluviométricas del año. Así, cuando las aportaciones de los ríos son muy bajas, es necesario utilizar los campos de pozos y realizar una mayor utilización de las elevadoras, con lo que los consumos de energía llegan casi a duplicarse. Los consumos específicos registrados en los últimos años han sido los siguientes.

En 2022 y 2023 el aumento en la utilización de los trasvases del río Alberche se ve claramente reflejado en los incrementos del consumo específico de abastecimiento respecto a los años anteriores. La **menor utilización de los trasvases en 2024** también tiene su reflejo en la curva, siendo el **consumo específico en abastecimiento de 2024 un 22,54 %** menor que el de 2023. El descenso del consumo en 2024 también se refleja en el **consumo específico total** de la empresa (**0,497 kilovatios hora por metro cúbico gestionado**), que **decrece un 7,79 %** respecto al año 2023 (0,539 kilovatios hora por metro cúbico).

Consumos específicos de electricidad por fases del ciclo integral del agua (2018-2024)



- Consumo específico saneamiento y reutilización (kWh por m³ depurado o regenerado)
- Consumo específico abastecimiento (kWh por m³ derivado para el consumo)
- Consumo específico total empresa (kWh por m³ gestionado)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-3]
[GRI 302-4]

Generación de energía limpia

Conscientes de la importancia de nuestro consumo de electricidad, desde hace décadas Canal se ha ido dotando de instalaciones para la **generación de energía eléctrica** a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Al concluir 2024, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de **112,92 megavatios** (2,46 megavatios más que al cierre de 2023) en las siguientes instalaciones:

- **2 plantas de cogeneración** (UTL de Loeches y EDAR Sur), **asociadas al proceso de secado térmico de los lodos de EDAR**, con una potencia ins-talada de **44,70 megavatios**.

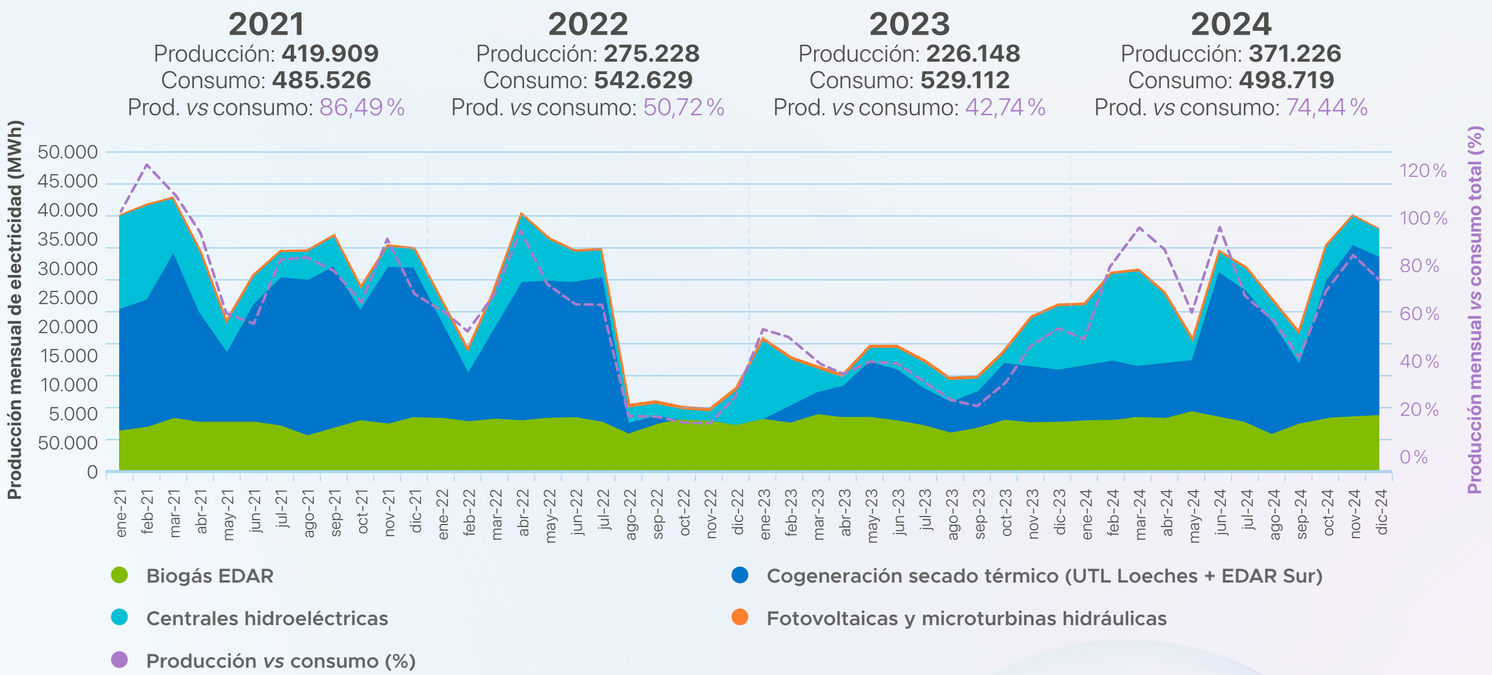
- **20 EDAR** equipadas con **motogeneradores** (40) y **turbinas** (4) que generan electricidad utilizando como combustible el **biogás producido en los procesos de depuración** y que suman una potencia instalada de **25,93 megavatios**.

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

- **9 microturbinas hidráulicas y una bomba-turbina** instaladas en distintos puntos de la **red de abastecimiento** con una potencia instalada total de **0,84 megavatios**.

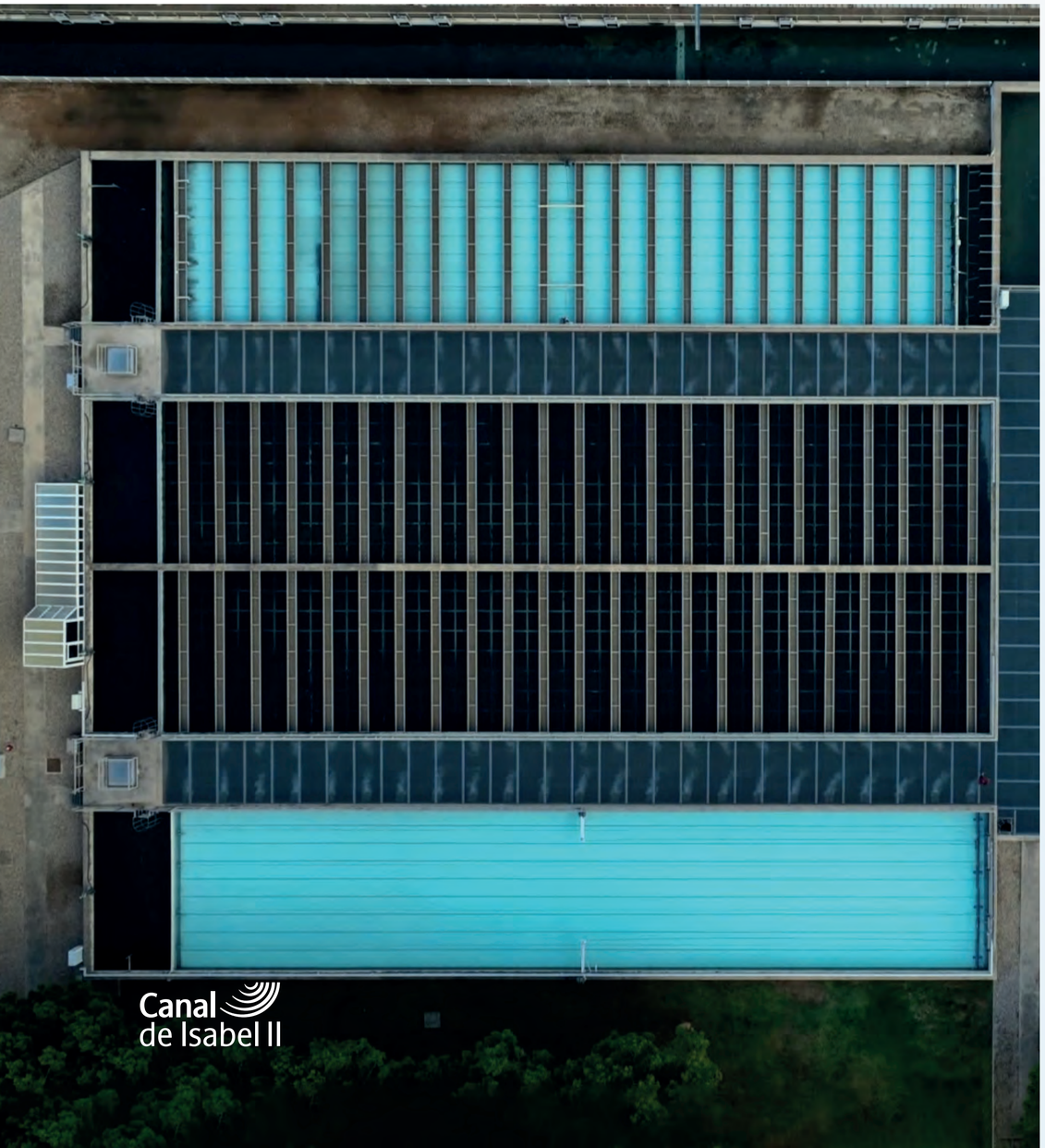
- **3 pequeños saltos de aguas residuales** equipados con **microturbinas hidroeléctricas** en la EDAR Sur (2) y la EDAR La Gavia que aprovechan la diferencia de cota en el punto de vertido, con una potencia instalada de **0,25 megavatios**.

Producción eléctrica por tecnologías (2021-2024)
(producción en MWh y % producido respecto al consumo total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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



- **35 instalaciones solares fotovoltaicas**, una de ellas flotante (Torrelaguna), ubicadas 34 emplazamientos diferentes por toda la Comunidad de Madrid y que suman una potencia total de **5,68 megavatios**.

En 2024 se han puesto en servicio el **motogenerador de biogás de 180 kilovatios de potencia** ubicado en las **EDAR de Navalcarnero** y **varias nuevas plantas fotovoltaicas** entre las que destacan las ubicadas en la **EDAR de Meco** (770 kilovatios de potencia), el **Depósito de Soto II** (330 kilovatios) y el **Depósito de Miraflores de la Sierra** (220 kilovatios). En 2023 el principal hito fue la puesta en funcionamiento de la **planta solar fotovoltaica flotante de 1.698 kilovatios** en el Depósito Inferior de Torrelaguna. Dicha planta flotante es la primera que se instaló en la Comunidad de Madrid y nos servirá como experiencia piloto para evaluar la extensión de dicha tecnología a otras instalaciones de Canal en el futuro.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento como al saneamiento, Canal cuenta con un alto **grado de autoabastecimiento eléctrico**, que en el año 2021 nos permitió generar hasta el 86,49 % de nuestro consumo (con casi 420 millones de kilovatios hora producidos). En 2024 dicho porcentaje ha sido del **74,44 %**, lo que supone 31,70 puntos porcentuales más que en 2023 y 23,72 más que en 2022.

La **producción de nuestras instalaciones** en 2024, que ha ascendido a **371,23 millones de kilovatios hora**, es un **64,15 % mayor que la registrada en 2023**, un 34,88 % mayor que la de 2022 y tan solo un 11,60 % menor que la de 2021, que fue nuestro año de mayor producción eléctrica.

Las **causas de la elevada producción** de electricidad han sido la **mejora en la producción de las cogeneraciones** respecto a años anteriores y la **favorable hidraulicidad** durante los primeros cinco meses del año.

Así, en mayo arrancó la **turbina** de cogeneración de la planta de **secado térmico de lodos de la EDAR Sur**, que había permanecido parada por avería desde el verano de 2022, lo que ha permitido generar **78,70 gigavatios** en el segundo semestre, y la de la planta de **secado de lodos de Loeches** ha produ-

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

cido otros **108,38 gigavatios**, equivalente a un funcionamiento al 62 % de su capacidad nominal (equivalente a 5.446 horas de las 8.784 horas del año 2024).

En cuanto a la **hidraulicidad**, las condiciones en conjunto han sido favorables, sobre todo en los cinco primeros meses del año, con precipitaciones y aportaciones a los embalses relativamente elevadas. Como resultado, la **producción hidroeléctrica** acumulada en 2024 (81,01 gigavatios hora) ha sido un **36,68 % mayor que la de 2023** y un **3,48 % superior** a la **media de los últimos 10 años**.

A lo largo de 2024 **se han consumido en nuestras instalaciones 359,67 gigavatios hora comprados a la red eléctrica**, un 11,24 % menos que en 2023 (405,22 gigavatios hora). Además de la energía comprada a la red, en el año nuestras instalaciones **han autoconsumido un total de 139,05 gigavatios hora** generados en nuestras propias instalaciones de producción eléctrica (un 12,23 % más que en 2023). Por último, **hemos vendido a la red un total de 232,18 gigavatios hora** (59,50 hidroeléctricos y 172,68 producidos por nuestras dos plantas de cogeneración). El **consumo total** de la empresa en 2024 ha sido de **498,72 gigavatios hora**, un **5,74 % menos** que en 2023 (529,11 gigavatios hora).

Esa alta producción, unida a un consumo moderado, fundamentalmente por una menor utilización que en años anteriores de los trasvases del río Alberche, da como resultado que la **energía producida en 2024** suponga solo el **74,44 % de la consumida**.

Gracias a la mayor generación de energía eléctrica en el año, nuestra producción ha logrado evitar la emisión de **29.698 toneladas de CO_2**. Además, con la compra de energía eléctrica con garantía de origen 100 % renovable hemos evitado la emisión de **28.774 toneladas de CO_2**.

COMPARATIVA DE LA PRODUCCIÓN, CONSUMOS Y VENTAS DE ELECTRICIDAD DE CANAL EN 2023 Y 2024

	2023	2024	Variación 2024 *vs* 2023 (%)
PRODUCCIÓN ELÉCTRICA (MWh)	226.148	371.226	64,15 %
Centrales hidroeléctricas	59.268	81.008	36,68 %
Microturbinas hidroeléctricas	457	605	32,44 %
Motogeneradores y turbinas biogás	93.302	97.613	4,62 %
Cogeneración (secado térmico)	70.857	187.080	164,02 %
Solar fotovoltaica	2.264	4.920	117,35 %
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (MWh)	529.112	498.719	-5,74 %
Compras a la red	405.222	359.675	-11,24 %
Autoconsumos producido Canal	123.890	139.045	12,23 %
ENERGÍA VENDIDA A RED (MWh)	102.257	232.182	127,06 %
Hidroeléctrica	42.151	59.504	41,17 %
Cogeneración	60.106	172.677	187,29 %
PRODUCCIÓN *vs* CONSUMO (%)	**42,74 %**	**74,44 %**	**+31 puntos**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

EL PLAN SOLAR DE CANAL DE ISABEL II EN 2024

Avanzamos en nuestra apuesta por la autosuficiencia eléctrica.

Como parte de las actuaciones relacionadas con la sostenibilidad incluidas en nuestro Plan Estratégico 2018-2030 en Canal estamos desarrollando nuestro Plan Solar. Este Plan se enmarca en las actuaciones de nuestra empresa para impulsar la producción de energía a través de fuentes de generación renovables y de alta eficiencia, reduciendo nuestro consumo de red y contribuyendo a mitigar nuestras emisiones de CO_2.

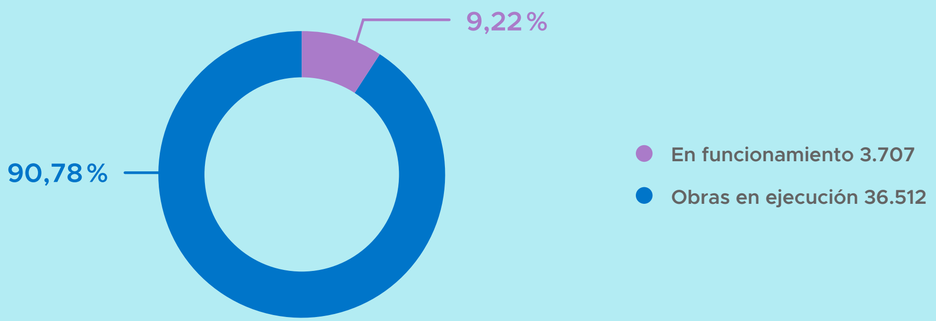
Nuestro objetivo con el Plan Solar, y con el resto de las actuaciones en relación con la producción de energía eléctrica, es conseguir **ser la primera empresa** de nuestro sector en Europa que **produzca una cantidad de energía eléctrica igual o superior a la que consumimos**. Se instalarán paneles solares en las superficies disponibles para producir electricidad y, la mayor parte de esta producción se consumirá *in situ*, permitiendo reducir la demanda eléctrica de la red de cada una de estas infraestructuras. En algunas de estas instalaciones, además, se producirán excedentes puntuales que podrán ser vertidos a la red eléctrica, contribuyendo de esta manera a aumentar el porcentaje de participación de las renovables en el *mix* energético.

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

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

A lo largo de 2024 ha continuado el avance de las obras a buen ritmo, en este sentido, a final de año cuatro de las instalaciones programadas ya se han finalizado y están produciendo energía. Las 23 instalaciones restantes se encuentran en diferentes fases de construcción. En conjunto se han certificado avances de obra por un valor cercano a los 20 millones de euros.

Situación de las plantas del Plan Solar al cierre de 2024 (kW instalados y % sobre potencia total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-5]

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE4	Balance climático (%) = emisiones evitadas / emisiones realizadas	84,46 %	80 % 83 %	100 %
P.Est.4	Cobertura del consumo eléctrico (generación/ consumo) (%)	74,55 %	89,9 % 64 %	100 %
PE 4.1	Grado de excelencia en depuración (%)	97,91 %	97,74 %	100 %
PE 4.2	Porcentaje de consumo monitorizado (%)	84,95 %	83 %	100 %
PE 4.3	Valorización de lodos de EDAR (secado térmico) (%)	64,63 %	65,00 %	100 %
PE 4.4	Capacidad instalada de energías limpias (% acumulado)(incluye licitaciones en curso)	87,79 %	87,18 %	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

2.5. COLABORAMOS CON INICIATIVAS SOSTENIBLES

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 5

PERSONAS

ALIANZAS CON OTRAS ENTIDADES Y APOYO A SUS INICIATIVAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

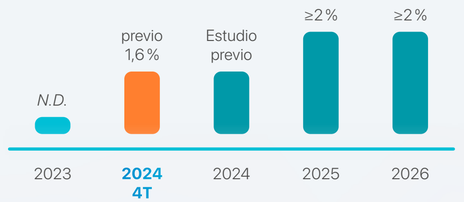
Fomentar nuestra **red de alianzas; estar presentes** en los foros y asociaciones nacionales e internacionales más relevantes; **compartir** nuestras buenas prácticas y experiencias; **apoyar la cooperación** al desarrollo y otras iniciativas de sostenibilidad, y trabajar para **avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible** como participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

OBJETIVO 2024-2026

Consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental
2 % de la cifra de negocio dedicada a actividades sociales.

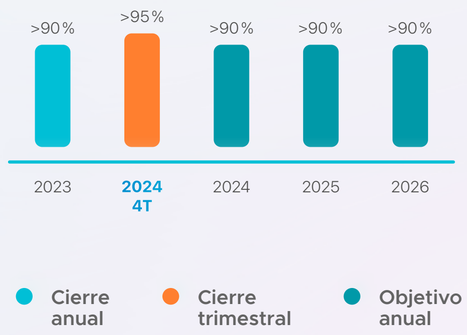
INDICADORES

Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad
(dividendo social: % cifra de negocio dedicada a actividades sociales)



N.D.: No disponible

Consolidar la contribución a los ODS prioritarios
(% cumplimiento de indicadores)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ALIANZAS CON OTRAS ENTIDADES

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El 28 de julio de 2010, a través de la ***Resolución 64/292*, la Asamblea General de las Naciones** Unidas reconoció explícitamente el **derecho humano al agua y al saneamiento**. Esta resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países en vías de desarrollo y a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En este sentido, Canal es **firmante y socio participante** del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y elabora anualmente su **informe de progreso,** que es remitido a dicha organización. Además, Canal es uno de los **socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial**, desde marzo de 2006. El Pacto Mundial, al que se han sumado más de 15.000 empresas en más de 160 países, es un instrumento de libre adhesión de la ONU que promueve implementar **10 principios universalmente aceptados** para promover la responsabilidad social empresarial. Estos principios se agrupan en cuatro áreas: **derechos humanos**, **trabajo**, **medio ambiente** y **anticorrupción**. Entre los **principios universales suscritos por Canal**, en el ámbito laboral destacan los relacionados con la **eliminación del trabajo forzoso** y la **erradicación del trabajo infantil** (principios 4 y 5).

En este ámbito, **Canal apoya lo establecido en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en materia de agua y saneamiento, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Somos conscientes de la trascendencia de lograr dichos objetivos y, para contribuir a ello, desarrollamos proyectos e iniciativas de solidaridad en otros lugares con los que poder **contribuir de manera positiva al ODS 6** («Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos»).

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

GWOPA. Proyecto WOP con Sedapal (Lima, Perú)

En 2021, fue **elegida por el Programa EU-WOP** la propuesta de Canal para desarrollar el **Sistema Vigía** de rastreo, monitorización y **alerta temprana de la COVID-19** en las aguas residuales en las áreas metropolitanas de **Lima y Callao**, que suman, entre ambas, más de 9 millones de habitantes (el 30 % de la población de Perú). El Programa **EU-WOP es una iniciativa** de **colaboración entre operadores de agua**, liderado por la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua de ONU-Hábitat (GWOPA) y **financiado por la Comisión Europea** DEVCO.

La Alianza se decantó por el Sistema Vigía madrileño para rastrear la red de saneamiento peruana, con el objetivo de anticipar las olas del coronavirus y también para luchar contra el cambio climático a través del agua regenerada. El proyecto se presentó en colaboración con Sedapal (operador de agua potable y alcantarillado en Lima) y fue seleccionado, entre más de 140 propuestas, para ejecutarse bajo el marco del Programa EU-WOP de la Unión Europea. Esta actuación **aprovecha la capacidad de las empresas** de servicios públicos para **ayudarse mutuamente a alcanzar los ODS,** en concreto el número 6, dedicado a mejorar los servicios de agua y saneamiento.

En 2024 se ha continuado con las principales actividades previstas entre ambas empresas. Destaca la **misión técnica llevada a cabo en Lima** en el mes de marzo para la verificación en campo del funcionamiento de los puntos de muestreo dentro de la **fase final de implantación del Sistema Vigía.** A su vez, se han desarrollado sesiones de intercambio de conocimientos y buenas prácticas en la línea de trabajo de agua regenerada, y en noviembre se produjo la tercera **participación de Sedapal en el *workshop* anual de EBC** desde el que se presentaron proyectos y avances importantes de la empresa peruana gracias al apoyo de Canal.

UNDESA. Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía

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

El acuerdo alcanzado entre Canal y la ONU en esta Red tiene como principal objetivo la **creación y mejora de las capacidades técnicas** a todos los niveles, para favorecer un enfoque integrado e intersectorial de **los ODS 6 (agua) y ODS 7 (energía)** y sus interrelaciones con otros ODS, con el fin de acelerar el progreso hacia una correcta implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Durante este segundo año del acuerdo, Canal ha colaborado y participado activamente en las diferentes actividades y eventos organizados por la Red, como la reunión anual de miembros, o el **II Simposio Global celebrado en Madrid** en junio. Además, por tercer año consecutivo, Canal participó en el ***High-Level Political Forum*** de Desarrollo Sostenible, en Nueva York en julio, donde se compartieron los avances de la empresa en los ODS 1 (Pobreza), 2 (Hambre) y 13 (Cambio climático).

A su vez, este acuerdo con la ONU contempla la publicación de varios artículos y casos de estudio por parte de los técnicos de Canal en las diferentes plataformas de comunicación de la Red, así como en la propia revista académica de la ONU dedicada al desarrollo sostenible (*Natural Resources Forum*). En esta línea, en 2024 se publicaron varios artículos de interés en las diferentes plataformas de la ONU.

Canal de Isabel II

II SIMPOSIO GLOBAL DE AGUA Y ENERGÍA

En junio de 2024, Canal fue la entidad anfitriona del **II Simposio Global de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía**, un encuentro de carácter mundial coorganizado junto con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA) y su Red Global de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía. La compañía madrileña tomó así el testigo de Itaipú Binacional, sede de la primera edición, celebrada hace dos años y en la que Canal participó como ponente.

La Sala Verde de los Teatros del Canal acogió los días 12 y 13 de junio las sesiones plenarias de este foro que congregó a unos **300 participantes** de todo el mundo. Representantes de la ONU y sus Estados miembros, y expertos mundiales en agua, energía y cambio climático, tanto de instituciones públicas como de empresas privadas, se reunieron en Madrid para debatir, compartir experiencias y mostrar las mejores prácticas relacionadas con la gestión sostenible de los recursos hídricos y energéticos.

El principal objetivo del Simposio fue mejorar la capacidad de las instituciones, incluidas las gubernamentales, para gestionar de manera eficaz el agua y la energía, dos recursos estrechamente vinculados entre sí y que resultan imprescindibles para el desarrollo de las comunidades. En el encuentro intervinieron hasta **50 expertos mundiales** que tuvieron la oportunidad para dialogar sobre enfoques políticos, técnicos y económicos en torno a estas materias.

El nexo agua-energía y su papel en la nueva economía verde centró el análisis durante las sesiones plenarias, que se dividieron en cuatro grandes bloques temáticos: agua potable; gobernanza y modelos de gestión; agua residual y saneamiento; agua y energía al servicio de la sociedad.

Al margen de las sesiones enfocadas en el diálogo y el debate conjuntos, Canal de Isabel II organizó también visitas técnicas a tres de sus instalaciones más representativas y que contribuyen al nexo agua-energía: la presa de El Atazar, la depuradora Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta y la planta de tratamiento de lodos de Loeches.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Otras colaboraciones

Las alianzas con organizaciones e instituciones son fundamentales para Canal, pues nos permiten aunar fuerzas con actores clave para avanzar con paso firme hacia una transformación positiva de nuestro sector, sociedad y planeta.

De hecho, estas colaboraciones nos ayudan a contribuir a los ODS y crear valor económico, social y medioambiental tanto en nuestra cadena de valor como en las comunidades en las que operamos.

Por eso fomentamos alianzas con diversos gobiernos, sindicatos, instituciones académicas, organizaciones locales e internacionales y representantes de la sociedad civil.

En 2024 hemos conservado alianzas esenciales y establecido nuevas colaboraciones, como nuestro convenio con **Hostelería Madrid** y diversos acuerdos de colaboración con varias universidades, como la **Universidad Autónoma**, la **Universidad Complutense**, la **Universidad Rey Juan Carlos**, la **Universidad Politécnica de Madrid**, la **Universidad Europea**, y con empresas del ámbito de la investigación.

Fundación SERES

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

European Benchmarking Co-operation

Es una red de empresas, principalmente europeas, nacida como una iniciativa anual de *benchmarking* sin fines de lucro para mejorar los servicios de agua, proporcionar una plataforma para intercambiar mejores prácticas de gestión y operaciones, y compartir conocimientos y experiencias.

Fue iniciada en 2005 por asociaciones nacionales de servicios públicos de agua del norte de Europa como VEWIN (Países Bajos), Norsk Vann (Noruega) o FIWA (Finlandia). Estas asociaciones nacionales son ahora los patronos de la Fundación. También cuenta con el apoyo de organismos europeos como EurEau o el Banco Europeo de Inversiones (BEI), entre otros

CONVENIO HOSTELERÍA MADRID #deMadridydelgrifo

Canal de Isabel II y la Asociación Empresarial de Hostelería de la Comunidad de Madrid han firmado un convenio de colaboración por el que ambas entidades se comprometen a fomentar el consumo sostenible de agua dentro del sector hostelero, así como a promocionar la calidad del agua del grifo de Madrid.

El convenio persigue una doble misión. Por un lado, la **concienciación en el uso eficiente del agua** por parte de los restaurantes asociados, de cara a conseguir una utilización responsable de este recurso escaso pero fundamental para su actividad económica. Por otro lado, promover el **consumo sostenible de agua del grifo** y poner en valor la **excelente calidad del líquido que suministra Canal en la región**: es agua **blanda, de mineralización débil y no necesita filtrados adicionales** a los que ya realiza la compañía en sus instalaciones de potabilización.

El acuerdo entre Canal y Hostelería Madrid aborda el consumo responsable de agua del grifo no solo desde la perspectiva de la calidad del líquido, sino también de la sostenibilidad: se trata de un gesto responsable con el medioambiente que contribuye a reducir los envases plásticos y de un solo uso, y que minimiza las emisiones vinculadas al embotellado, etiquetado y transporte del agua envasada.

En este sentido, en el marco de colaboración conjunto entre ambas entidades impulsarán el **proyecto #deMadridydelgrifo,** que busca formar una simbiosis con aquellos negocios ambientalmente responsables. En esta línea, Canal invita a unirse a su mapa de embajadores a aquellos establecimientos hosteleros y de ocio que facilitan agua del grifo sin filtrar a sus clientes mediante puntos de autoservicio, jarras, etc. Estos negocios recibirán un sello distintivo para situar en la puerta de sus locales.

#deMadridydelgrifo

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

En esta iniciativa no solo están presentes empresas de Europa, sino que también podemos encontrar operadores de Singapur (PUB) o Dubái (DEWA), todos ellos referentes internacionalmente reconocidos en el sector. Canal lleva participando desde 2011 y lidera varios grupos de trabajo internos relacionados con la adaptación y la sostenibilidad, entre otros.

Presencia activa en foros

En 2024 Canal ha estado presente en **80 congresos** y eventos de reconocido prestigio. Entre otros, el ***World Water Tech Innovation Summit*** de Londres, el ***Smart Water Network Forum*** de Vancouver, el **XXXVIII Congreso de AEAS**, celebrado en Castellón, el ***IWA World Water Congress & Exhibition*** de Toronto o, más recientemente, el **Congreso Nacional del Medio Ambiente** (CONAMA), que tuvo lugar en Madrid.

Ya fuera como ponentes, oradores en mesas redondas o conferenciantes, hasta **68 profesionales** de la compañía representaron a Canal en **168 intervenciones públicas** repartidas por distintos puntos de la geografía mundial.

Mapa de alianzas y colaboraciones de Canal de Isabel II en 2024

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

The Water Research Foundation

IbSTT Asociación Ibérica de Tecnología SIN Zanja

IAHR International Association for Hydro-Environment Engineering and Research AIRH

Water Europe Technology & Innovation

RELACIÓN CON EL CLIENTE Y COMUNICACIÓN

aeerc Asociación Española de Expertos en la Relación con los Clientes (AEERC)

DEC Asociación DEC para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

ceim Confederación Empresarial de Madrid CEOE

ESTRATEGIA DEL AGUA

Aeas Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

AGA Asociación de gestores del agua

SWAN Smart Water Network Forum

SPANCOLD CNEGP

European Benchmarking Co-operation

GWOPA Global Water Operators' Partnerships Alliance

IWA

EurEau

CALIDAD Y REGULACIÓN

felab Asociación Española de Laboratorios de Ensayo, Calibración y Análisis

QAEC Asociación Española de la Calidad

eurolab Asociación Española de Laboratorios de Ensayo, Calibración y Análisis.

UNE Normalización Española

SOSTENIBILIDAD y MEDIOAMBIENTE

AEDyR Asociación Española de Desalación y Reutilización

Madrid Subterra

iah aih Asociación Internacional de Hidrogeólogos

SUSTAINABLE WATER & ENERGY SOLUTIONS NETWORK

club del agua subterránea

HOSTELERÍA MADRID

SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

seres fundación sociedad y empresa responsable

UN Global Compact Pacto Mundial Red Española

ÁMBITO ACADÉMICO

POLITÉCNICA

UAM

Universidad Rey Juan Carlos

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Visitas institucionales a nuestras instalaciones

La gestión del ciclo urbano del agua que realizamos en Canal despierta el interés de múltiples organizaciones fuera de nuestras fronteras. Durante 2024, **delegaciones** provenientes de **13 países extranjeros** visitaron algunas de las instalaciones hidráulicas que operamos en la Comunidad de Madrid. Recibimos a comitivas, algunas de ellas gubernamentales, de Arabia Saudí, China, Estados Unidos, Emiratos Árabes Unidos, Guatemala, Japón, México, Montenegro, Países Bajos, Portugal, Singapur, Corea del Sur y Uzbekistán.

En total, Canal ha recibido este año a **más de un millar de visitantes** repartidos en **95 encuentros**, tanto de carácter **institucional** como **formativo**. La compañía también ha sido anfitriona ante dirigentes y profesionales de nuestro país: representantes del Ministerio de Transición Ecológica y del Ministerio de Agricultura, técnicos medioambientales de otras comunidades autónomas, alcaldes de municipios madrileños, trabajadores de diferentes operadoras de agua o personal docente, investigador y estudiantes de distintas universidades.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Valor económico generado y distribuido por Canal

Para medir la contribución a las empresas a la sociedad, los Estándares Universales GRI 2016 junto con los Estándares Temáticos cuentan con el Estándar "GRI 201: Desarrollo Económico 2016" que incluye el denominado Valor Económico Directo Generado y distribuido, que considera el valor económico que genera la empresa (ingresos), el que se distribuye (gastos) y el valor económico retenido, expresado como diferencia entre el generado y el distribuido.

- El **valor económico generado** incluye los ingresos recibidos por la empresa en forma de facturación o de otra índole, como los ingresos financieros, dividendos recibidos, rentas por alquiles de inmuebles o ingresos por ventas de activos. En 2024 ascendió a **1.070,87 millones de euros** (un **5,88 % más** que en 2023).

- El **valor económico distribuido** incluye todos los gastos operativos realizados por la empresa que pueden expresarse de forma contable (aprovisionamientos, gastos de personal y servicios exteriores) o agruparse e identificarse en función de los grupos de interés que reciben dichos pagos (accionistas, proveedores, empleados, administraciones, etc.). En 2024 ascendió a **1.000,03 millones de euros** (un **1,62 % más** que en 2023).

- El **valor económico retenido** se obtiene por diferencia entre el generado y el distribuido, y en el caso de Canal se corresponde con las reservas legal y voluntarias posteriores a la aplicación del resultado. En 2024 fue de **70,84 millones de euros** (un **159 % más** que en 2023).

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO POR CANAL EN 2023 Y 2024 (MILES DE EUROS)

	Año 2023	Año 2024
Ingresos por la prestación de servicios del Ciclo del Agua	881.465	934.285
Otros ingresos explotación	28.521	42.497
Ingresos financieros	33.811	37.617
Otros ingresos	67.582	56.467
Valor Económico Generado	**1.011.379**	**1.070.866**
Proveedores	448.307	435.977
Empleados	147.660	155.309
Administraciones (impuestos, tributos, cánones y seguridad social)	86.661	92.483
Sociedad (gastos en la comunidad)*	16.205	12.990
Accionistas (dividendos)**	26.356	79.789
Proveedores de capital (gastos financieros)	15.842	15.669
Inversiones (amortizaciones)	123.976	127.029
Provisiones y otros gastos	61.039	80.084
Valor Económico Distribuido	**984.067**	**1.000.029**
Valor Económico Retenido	**27.312**	**70.836**

* No incluye los gastos de beneficios sociales de los empleados

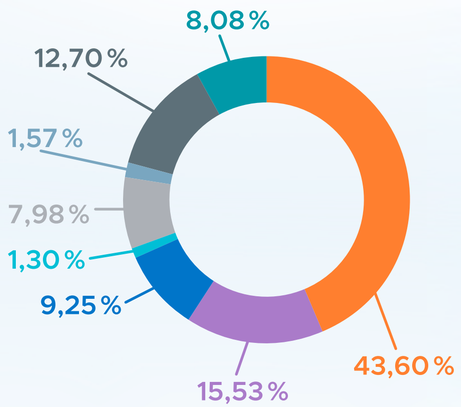
** Los dividendos para 2024 son estimados

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 201-1]

En el caso de Canal, si asociamos las diferentes partidas de nuestra cuenta del resultado a cada uno de los principales grupos de interés con los que nos relacionamos, los resultados que se obtienen son los siguientes:

Valor económico distribuido por Canal en 2024 (millones de euros y % del total)



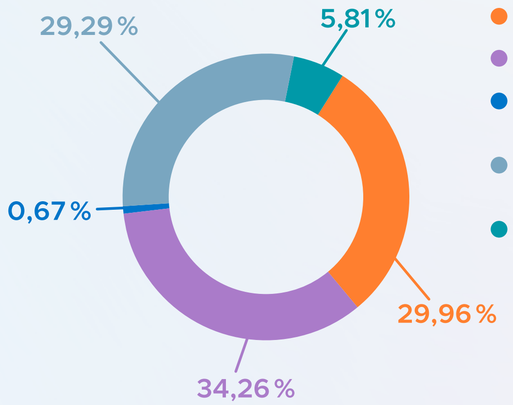
- Proveedores: 436,0
- Empleados: 155,3
- Administraciones (impuestos, tributos, cánones y seguridad social): 92,5
- Sociedad (gastos en la comunidad): 13,0
- Accionistas (dividendos): 79,8
- Proveedores de capital (gastos financieros): 15,7
- Inversiones (amortizaciones): 127,0
- Provisiones y otros gastos: 80,8

Recursos económicos destinados a la sociedad

En 2024 Canal ha destinado a actividades relacionadas con su **compromiso social** con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **13,79 millones de euros** (3,29 millones menos que en 2023), que **equivalen al 8,64 % de nuestro resultado** después de impuestos. La mayor parte de la diferencia en el gasto se ha debido fundamentalmente a los gastos relacionados con las obras de remodelación del parque Tercer Depósito, en el distrito de Chamberí, que finalizaron en el ejercicio 2023.

Además de los gastos, durante el ejercicio 2024 se han realizado inversiones en **infraestructuras de uso social** por importe de **1,14 millones de euros** (1,83 millones menos que en 2023).

Gastos relacionados con el compromiso social de Canal en 2024 (miles de euros y % del total)



- Mantenimiento infraestructuras sociales: 4.131
- Bonificaciones clientes: 4.725
- Aportaciones y donaciones entidades sociales: 93
- Fundación Canal y actividades culturales y deportivas: 4.040
- Beneficios sociales y formación empleados: 802

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Otras contribuciones a nuestros grupos de interés

Además de los recursos económicos destinados a actividades sociales, Canal contribuye de otras maneras directas e indirectas, aportando valor a nuestros grupos de interés.

CREAMOS VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE

- **Producción eléctrica** en 2024: **373 GWh** con tecnologías renovables o de alta eficiencia (más del 74 % de nuestro consumo. Mayor productor eléctrico del sector en Europa.
- **Primera planta de obtención de estruvita** de aguas residuales de España (643 toneladas en 2024).
- Para mejorar la calidad de nuestros ríos, casi el **20 % de los vertidos a cauce** son con **tratamiento terciario** (95,77 hm^3 en 2024).
- En 2024 hemos plantado **40.924 uds. de plantas, árboles y arbustos.**

EMPLEADOS

- 461,6 miles de euros invertidos en formación **(32 horas por empleado).**
- Integración laboral de **personas con discapacidad (2,6% de la plantilla).**
- **33 % de mujeres en plantilla,** 8 puntos porcentuales más que la media en nuestro sector. **Más del 35 % de los directivos son mujeres.**

ACCIONISTAS

- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de **más de 1.607** millones desde 2012 hasta 2024.
- Hemos repartido a los **a los municipios accionistas 44.78 euros por habitante en dividendos** desde la creación de la Sociedad.
- **Índice de** Satisfacción con Canal de los ayuntamientos **accionistas: 8,45**/10.

ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS REGULADORES

- **194 solicitudes del parlamento** respondidas.
- **Transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin. Contratación, Tribunal de Cuentas...).
- **92,48 millones** de euros de **impuestos, tributos, cánones y cuotas de la seguridad social** pagados en 2024.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **Transparencia** e inmediatez informativa con los medios.
- **61 comunicados de prensa** publicados en 2024
- **Campañas de comunicación** permanentes en los medios, reforzadas en periodos secos o de alto consumo.

SOCIEDAD

- Empleo (directo e indirecto): **más de 9.500 personas trabajando para nuestro Grupo.**
- Innovación: **8,15% de los ingresos** destinados a **I+ D+i.**
- Gasto en **actividades sociales: 13,79 mill. Euros** (equivalente al 8,54 % del Resultado después de impuestos).
- En 2024 más **medio millón de personas** han participado en las **actividades de nuestra Fundación.**

PROVEEDORES

- En 2024 hemos adjudicado a nuestros proveedores **240 contratos, que suman 608 millones de euros.**
- Un **98%** del importe **adjudicado por procedimiento abierto.**
- **52,43%** de adjudicatarios eran **pymes.**
- Periodo medio de **pago a proveedores 21,67 dias.**

CLIENTES Y USUARIOS

- Nota media de un **8,78 sobre 10 en satisfacción de clientes** (la más alta alcanzada).
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector, que supera el **75% de bonificación,** con **más de 284.000 personas** beneficiarias.
- **Nuestras tarifas son un 28% inferiores a la media** de las 20 mayores ciudades de España.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) DE LAS NACIONES UNIDAS

Nuestro modelo de implementación y **seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030**, gracias a un sistema de medición propio, nos permite valorar la contribución de los planes y acciones de la empresa a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos por las Naciones Unidas de manera transparente y periódica.

Para ello, se diseñó una herramienta propia que **conecta los indicadores de desempeño del Plan con los 17 ODS**. Este sistema se ha configurado gracias a la participación de Canal en grupos de trabajo con otras empresas del sector a escala europea, así como a la celebración de talleres, con ciudadanos o con empleados de Canal, donde hemos podido identificar los temas a los que debemos dedicar una mayor atención para avanzar en materia de sostenibilidad.

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

Sin embargo, la contribución de Canal a la **Agenda 2030 de las Naciones Unidas** ha querido ir más allá del logro de los objetivos del **ODS 6 (Agua limpia y saneamiento)** relacionados directamente con nuestras actividades y ha buscado **aprovechar la citada transversalidad del agua respecto al resto de los ODS.**

Para lograrlo, desde el primer momento, establecimos cuál era **la correlación existente entre los 17 ODS y los objetivos de las 10 líneas estratégicas** que configuran nuestro Plan Estratégico 2018-2030. Gracias a los avances y cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, vamos consiguiendo avanzar en aspectos concretos de cada uno de los 17 ODS. Dichos avances se logran desarrollando e implantando los **52 planes y 90 acciones** incluidas dentro del Plan y se monitorizan trimestralmente utilizando más de **35 indicadores** desarrollados para medir el grado de cumplimiento de cada línea estratégica.

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

Un año más hemos logrado un alto cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 DE CANAL ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS ODS EN 2024 (% SOBRE EL OBJETIVO)

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

2.6. GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 6

PROSPERIDAD

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

Implantar las **mejores prácticas y recomendaciones** de buen gobierno. Realizar nuestras actividades de acuerdo con nuestro Código Ético y de Conducta y las políticas de Cumplimiento y de Prevención de Delitos, **reforzando el control interno** y la gestión de riesgos no financieros, la responsabilidad fiscal y la colaboración con las administraciones públicas. Ser **transparentes e informar de forma periódica y rigurosa** sobre todos los aspectos de nuestra gestión.

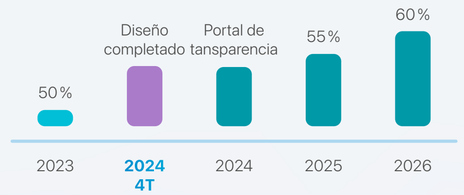
OBJETIVO 2024-2026

Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa

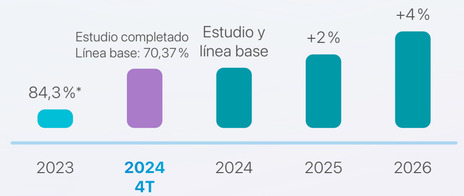
Incrementar un 2 % anual el porcentaje de recomendaciones de buen gobierno cumplidas.

INDICADORES

Incrementar el índice de transparencia
(% MESTA)



Grado de avance en buenas prácticas de gobierno corporativo
(% medidas voluntarias)



*Resultado medido con la normativa anterior. No comparable a los resultados de años posteriores.

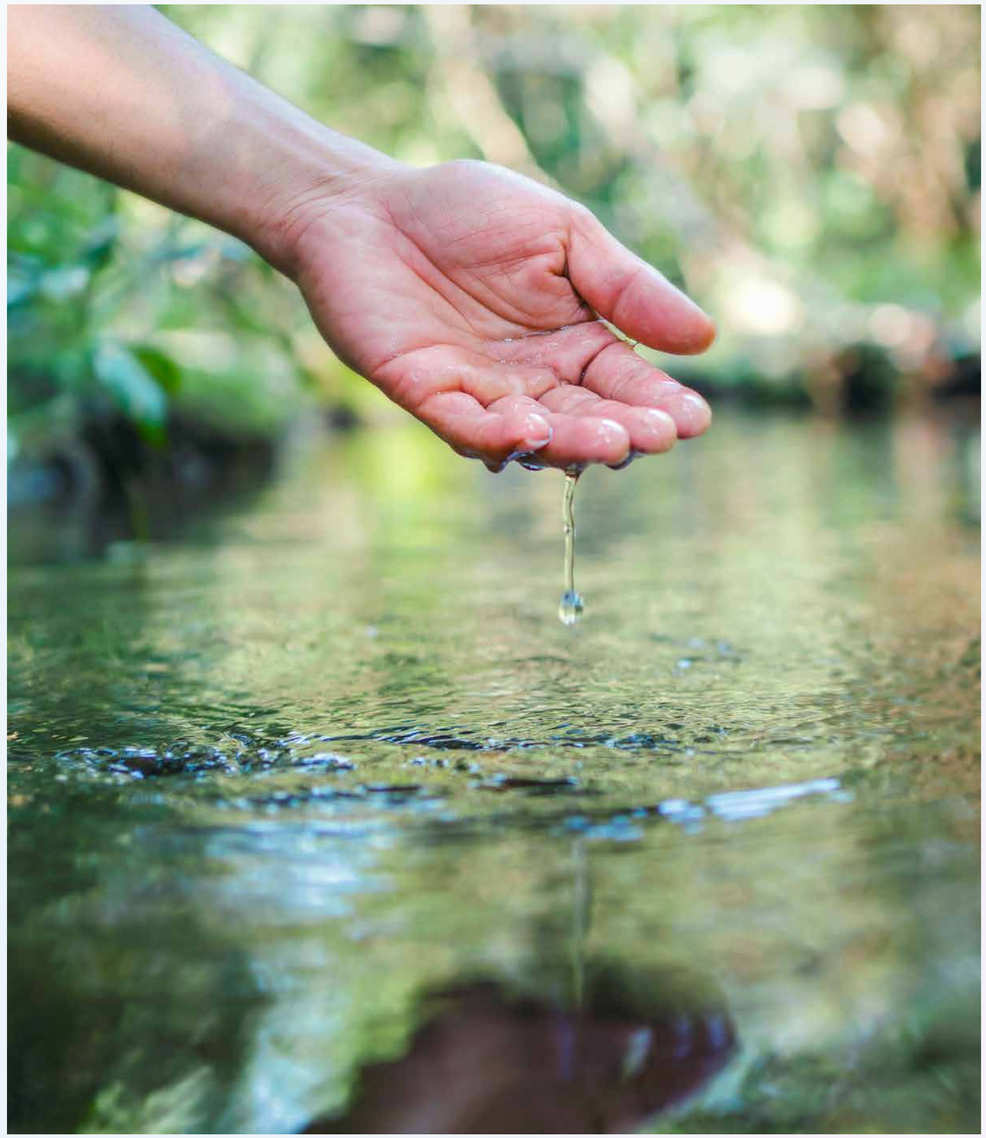
Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

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

En este sentido, trabajamos en la incorporación progresiva de mejores prácticas en materia de buen gobierno y transparencia que exceden de los estándares exigibles a empresas no cotizadas, como es el caso de Canal. Contamos con un **Código Ético y de Conducta**, unas políticas de **Cumplimiento, Sostenibilidad y Control interno**, todas ellas de obligado cumplimiento.



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]

RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

Las relaciones de Canal con las **administraciones públicas** se desarrollan, con carácter general, en los tres niveles:

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

Con todas ellas mantenemos **cauces de comunicación permanente**, y son informadas puntualmente de los aspectos de nuestra gestión y nuestras operaciones que son de su competencia.

Además, **por nuestro carácter de empresa pública**, tenemos obligación de responder a las **peticiones de información y fiscalización** por parte de todos los grupos políticos con representación en nuestro Parlamento regional: la **Asamblea de Madrid**. Estas peticiones reflejan las cuestiones relevantes para los grupos de interés en todos los aspectos (económicos, ambientales y sociales) y, además de servir para **rendir cuentas del desempeño de la empresa** y de su Grupo, **nos ayudan a conocer las principales preocupaciones** en materia de responsabilidad, solvencia y sostenibilidad.

La respuesta a estas peticiones, a través del consejero delegado, se envía a la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid, que, a su vez, hace llegar la información a los grupos parlamentarios.

SOLICITUDES REALIZADAS A CANAL DESDE LA ASAMBLEA DE MADRID (2021-2024)

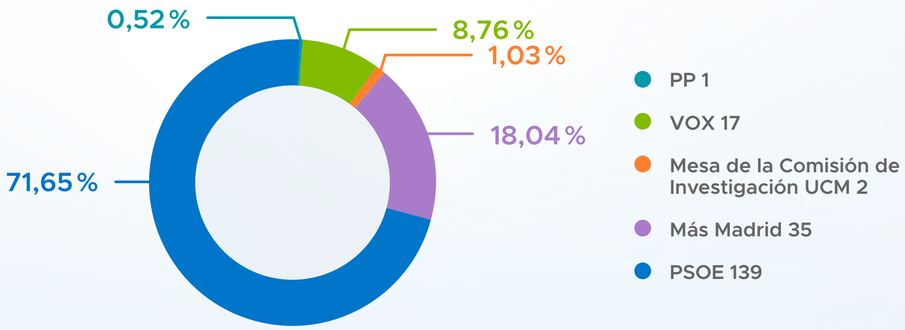
		2021*	2022	2023*	2024
C	Comparecencia en Pleno o Comisión	5	2	0	0
PCOP	Pregunta de respuesta oral en Pleno	11	3	2	6
PCOC	Pregunta de respuesta oral en Comisión	27	8	4	14
PE	Pregunta de respuesta escrita	32	100	41	128
PI	Petición de información	108	104	77	40
Otros	Proposición no de Ley, Proyecto de Ley, interpelación	0	0	3	6
	SUMA	**183**	**217**	**127**	**194**

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

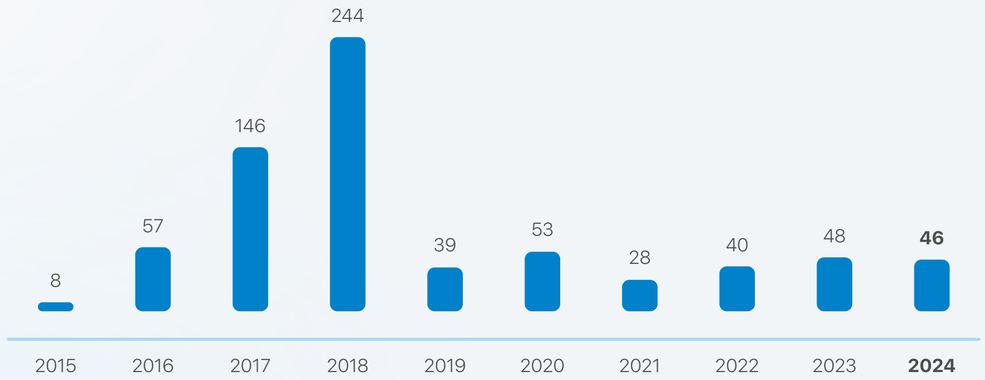
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Solicitudes realizadas por los grupos parlamentarios de la Asamblea de Madrid en 2024 (número de solicitudes y % del total)



Número de solicitudes recibidas anualmente en el Buzón de Transparencia



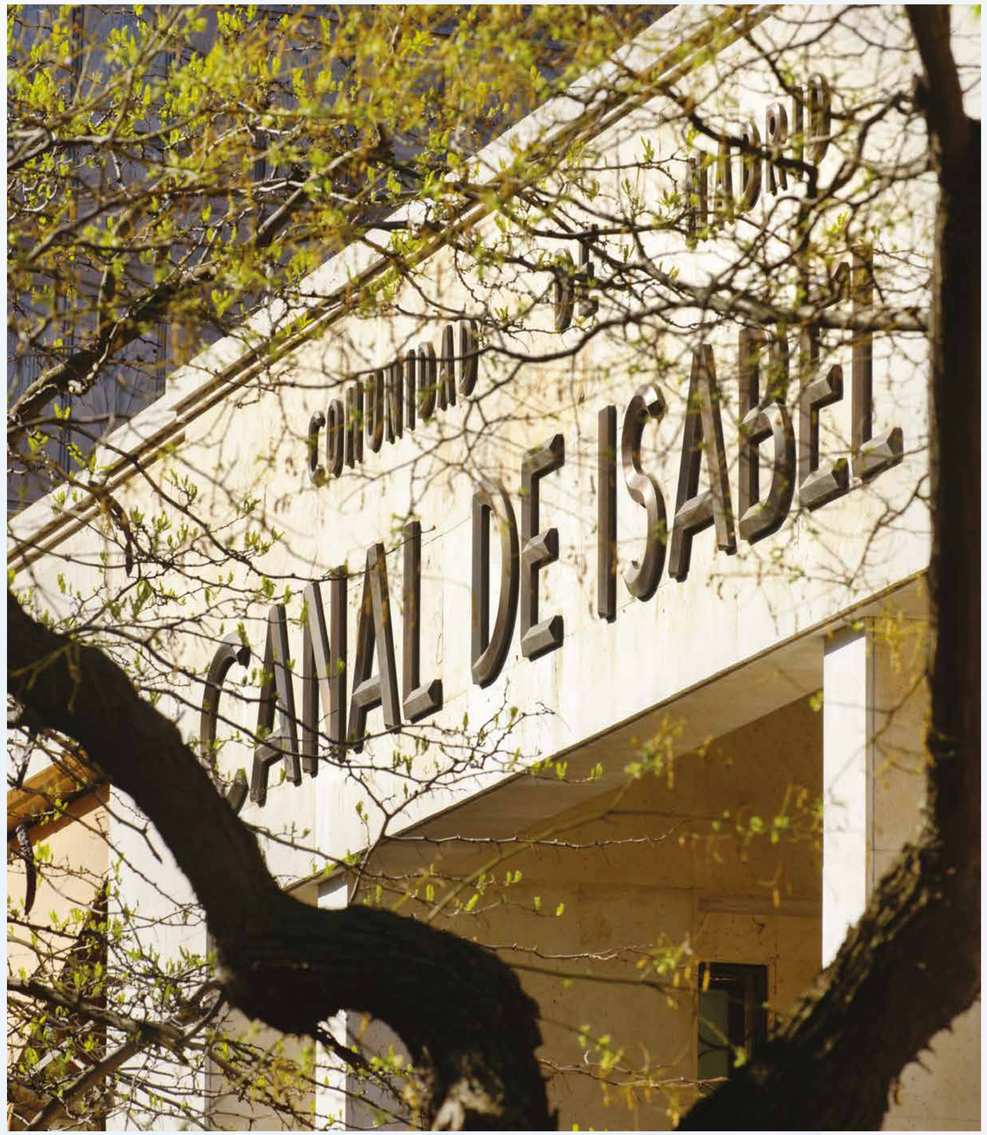
En 2015 creamos en nuestra página web un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos, el **Buzón de Transparencia**, creado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la **legislación sobre transparencia del sector público**[22] respecto al ejercicio del **derecho de acceso a la información pública**. A dicho buzón se accede a través de nuestro **Portal de Transparencia**, un espacio en nuestra página web que contiene toda la información relativa a la publicidad activa establecida por la legislación. En 2024 hemos recibido **46 solicitudes de acceso a información pública**. De ellas, **8 han sido inadmitidas** al tratarse de consultas generales no contempladas en los supuestos establecidos por la ley. Del resto, **se han estimado 22 solicitudes**, facilitándose la información requerida, **4 se han trasladado** a la administración u organismo competente y **12 se han desestimado** (11 de ellas con resolución expresa). Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta el cierre de 2024, el Buzón de Transparencia de Canal ha gestionado más de **703 solicitudes**.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

El **resultado obtenido** de ese **primer diagnóstico aplicando MESTA** fue de un **54,3%**[23] en relación con los contenidos fijados en la legislación de transparencia de la Comunidad de Madrid y de un **46,4%** en relación con los contenidos fijados en la legislación sobre transparencia estatal. Entre las principales conclusiones del diagnóstico realizado en 2023 se encontraba la conveniencia de publicar los contenidos de transparencia es un portal informático específicamente diseñado y creado para dichos contenidos, separado del resto de contenidos de la página web de la empresa. Siguiendo dicha recomendación, en 2024 hemos estado trabajando en el diseño tanto funcional como informático del portal, que se espera que esté operativo en el primer semestre de 2025.



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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Otras fiscalizaciones de nuestra gestión

Además de las actuaciones de transparencia citadas anteriormente, Canal cuenta con numerosos **mecanismos internos y externos** de fiscalización y control enfocados a velar por la adecuación de nuestra gestión a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía. Los principales mecanismos de fiscalización externa de nuestra empresa, cuyos resultados son públicos en muchos casos, son los siguientes:

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

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

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

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

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 207-2]

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

- También somos objeto de fiscalización por parte los ministerios de **Hacienda** y de **Función Pública**, el **Tribunal de Cuentas de España** y el **Tribunal de Cuentas Europeo (TCE)**, sobre todo en lo relacionado con los fondos europeos que recibimos.

Aparte de los mecanismos de fiscalización externa citados, nuestra empresa también se ha dotado de **mecanismos de control interno**, entre los que destacan los siguientes:

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

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

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

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

- Sistemas para el control de nuestras **certificaciones de Calidad y Medio Ambiente** conforme a las normas **ISO-9000**, **ISO-14001** e **ISO-45001**, entre otras, que publicamos en nuestra página web.

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

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

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

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

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

EL GOBIERNO CORPORATIVO EN CANAL DE ISABEL II

En Canal, una de nuestras líneas de actuación prioritarias es cumplir todas aquellas recomendaciones de **buen gobierno** que nos sean aplicables, las obligatorias que nos son de aplicación como emisores de valores y las voluntarias que recogen los principales códigos en esta materia. Las obligatorias, como no puede ser de otra manera, las cumplimos en su totalidad, y en cuanto a las voluntarias, seguimos ya muchas de ellas.

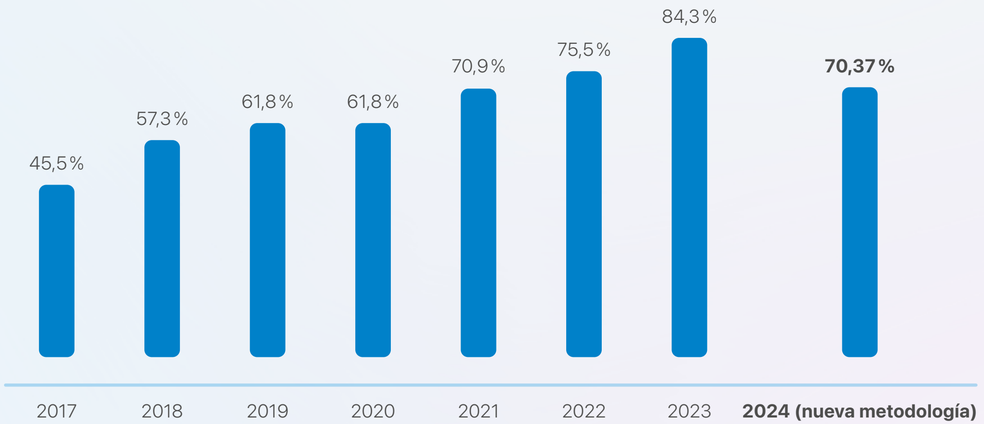
Nuestro Consejo de Administración considera el ***Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*** **de la CNMV** como el principal documento orientador de nuestra actividad.

Por ello, desde el inicio de la implantación del Plan Estratégico 2018-2030, hemos medido a través de un indicador el grado de avance en el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno. En los primeros años del Plan conseguimos alcanzar un cumplimiento de alrededor del 65 % de dichas prácticas. En 2021, la aprobación por parte del Consejo de Administración de su reglamento de funcionamiento supuso incrementar en casi un 10 % el número de las prácticas de buen gobierno implantadas, y hemos continuado avanzando hasta conseguir implantar **más del 84 %** al cierre de 2023.

En 2024 se decidió revisar en profundidad **nuestra metodología** de análisis para adaptarla a las **nuevas recomendaciones** que en el ámbito del buen gobierno se han publicado con posterioridad al arranque de nuestro Plan Estratégico en 2018. En particular, se han analizado el ***Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*** actualizado a junio de 2020, la ***Guía técnica 1/2024 de comisiones de auditoría de entidades de interés público*** y la ***Guía técnica 1/20219 de comisiones de nombramientos y retribuciones***, todos ellos elaborados por la CNMV. Asimismo, se ha tomado en consideración el ***Código de buen gobierno de ciberseguridad***. También se han analizado determinadas recomendaciones que se recogían en antiguos códigos de buen gobierno emanados de la CNMV pero que han adquirido carácter obligatorio para las sociedades cotizadas a través de la *Ley de Sociedades de Capital*, por entender que dichas **actuaciones, que no son obligatorias** para Canal, **pueden considerarse**, en función de sus características, **buenas prácticas** para las sociedades no cotizadas.

Una vez completado el análisis, se han concretado **162 recomendaciones o buenas prácticas que pueden ser de aplicación** a Canal en función de sus características, **de las cuales, al finalizar 2024 se cumplen un 70,37 %**.

Grado de implantación en Canal de las recomendaciones voluntarias de los códigos de buen gobierno de la CNMV* y de otros documentos de referencia



(*) Los valores desde 2017 hasta 2023 son respecto al Código de la CNMV publicado en 2015 y el valor para 2024 es respecto al Código de la CNMV de 2020.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Código Ético y de Conducta

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

En el cuadro de esta página se muestran los principios generales de actuación y compromisos de conducta recogidos en el Código Ético y de Conducta.

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

1. Legalidad

El cumplimiento y respeto de la ley constituye uno de los principios fundamentales que regirá la actuación de todas las personas que formamos parte de Canal.

2. Ética empresarial

El compromiso con el principio de integridad implica que todos nos comportaremos con honestidad, congruencia y responsabilidad.

3. Respeto a los derechos humanos, laborales y sociales y a las libertades públicas

Canal manifiesta su firme compromiso con los derechos humanos, laborales y sociales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

4. Colaboración

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

5. Desarrollo sostenible

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

6. Gestión responsable y eficiente de los activos de la Sociedad

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

7. Protección de la información confidencial y reservada

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

8. Protección de la propiedad intelectual e industrial

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

9. Ejemplaridad y salvaguarda de la imagen y la reputación de Canal

Canal exige un plus de compromiso ético a todos los miembros de la Sociedad en el desempeño de sus funciones, pues la misma puede estar sujeta al examen público.

El Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II puede consultarse en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Comité de Ética y Cumplimiento

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

El Comité de Ética y Cumplimiento se ha reunido durante el año 2024 de forma ordinaria seis veces en las fechas previamente acordadas por el propio Comité y tres de forma extraordinaria. En dichas sesiones, además de impulsar iniciativas que mejoren la ética y la integridad en nuestra organización, ha llevado a cabo la revisión de los elementos **del modelo de prevención de delitos existente** en la misma.

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

En este sentido, **el Comité está compuesto por cinco miembros**, uno de los cuales es el responsable de la Unidad de Cumplimiento. El Comité cuenta con un presidente y un secretario, que son designados por el Consejo de Administración de entre los miembros que lo componen. Los **miembros del Comité de Ética y Cumplimiento**, a la finalización del año 2024, eran los siguientes:

Presidente → Jefe de Área de **Cumplimiento**

Vocal y secretario → Asesor **Externo**

Vocal → Subdirectora de **Servicios Comerciales**

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

Vocal → Jefe de **Área Jurídico Internacional**

Puedes ver más detalles sobre la composición del Comité de Ética y Cumplimiento en este enlace.

Mensaje del presidente

Mensaje del consejero delegado

Nuestra empresa

Desempeño en 2024

El Grupo Canal

Acerca de este informe

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

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

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

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

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

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

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

Las consultas o denuncias podrán ser anónimas y realizarse a través del formulario web habilitado tanto en la intranet como en la página web corporativa de la empresa.

El Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento de Canal está disponible en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-16]
[GRI 2-26]
[GRI 205-1]

Sistema de cumplimiento

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

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

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

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

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

La Política de Cumplimiento de Canal se puede consular en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Sistemas de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), de Sostenibilidad (SCIIS) y Reglamento Interno de Conducta

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

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

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

Esta Política del Sistema de Control Interno de la Información Financiera y del de la Información de Sostenibilidad permite adaptar nuestras acciones en este ámbito a las mejores prácticas nacionales e internacionales y adelantarnos a posibles nuevos requerimientos regulatorios en materia de control interno de la información financiera y de la información de sostenibilidad.

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

La Política del SCIIF y el SCIIS de Canal está disponible en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Política de remuneraciones e incentivos

Por acuerdo de la Junta General de Accionistas, los **miembros del Consejo de Administración de Canal**, a excepción del consejero delegado, **no perciben ninguna retribución salvo las dietas por la asistencia a las reuniones** del Consejo y sus comisiones para aquellos consejeros en los que no concurre causa de incompatibilidad por razón de la *Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid*. Estas dietas fueron fijadas por la Junta de Accionistas en 600 euros por reunión.

El presidente del Consejo y los demás miembros de este que tienen la condición de dominical no perciben ninguna retribución por su cargo en la Sociedad, al ser altos cargos.

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

Por otro lado, como política de incentivos, hemos definido un **sistema de retribución variable** ligado principalmente al **cumplimiento anual de los objetivos correspondientes al Plan Estratégico 2018-2030 de Canal**, de los que un amplio número miden el desempeño medioambiental, social y en materia de gobierno corporativo de nuestra empresa a lo largo de cada año (criterios ESG) . Este sistema de retribución variable está establecido para todo el personal con responsabilidad de gestión en algún ámbito de actuación, incluidos los empleados con titulación superior reconocida (840 empleados, equivalentes al 26 % del total en 2024).

Los **compromisos por pensiones** con la Alta Dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que los del resto de la plantilla. En 2024, la Sociedad no ha realizado aportaciones de acuerdo con lo establecido en la *Ley 3/2014, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid* desde 2015.

Las retribuciones de 2024 correspondientes a los altos cargos se publican en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS, AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

Actividad de auditoría interna

Canal de Isabel II cuenta con una Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno, bajo la dependencia administrativa del consejero delegado y funcional de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración. Entre las funciones que lleva a cabo se encuentra la propia de auditoría interna, gestión de riesgos y la de control interno, **desde la perspectiva de COSO**.[24]

Las actividades de auditoría interna se desarrollan de acuerdo con el **Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna**. Este Marco se ha actualizado, siendo de aplicación las nuevas Normas Globales de Auditoría Interna a partir de 2025, por lo que se ha realizado un análisis para evaluar la alineación con estas y definir planes de acción para su cumplimiento.

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna vigente hasta 2024, al igual que las **Normas Globales de Auditoría Interna**, exige que la función de auditoría interna tenga un programa de aseguramiento y mejora de su calidad y que sea evaluado por un tercero independiente al menos cada cinco años. El 8 de noviembre de 2023, se obtuvo de nuevo la renovación de la ***Evaluación de Calidad QA*** **(Quality Assessment)** con la máxima calificación, la certificación «CUMPLE GENERALMENTE», otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España, referente a nivel nacional e internacional, constatando el seguimiento de las normas vigentes en ese momento. Una recomendación de la Evaluación de Calidad fue la actualización del Estatuto de la Función de Auditoría Interna, habiéndose aprobado, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría, por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II en su reunión a fecha del 18 de diciembre de 2024.

Tal y como se establece en el propósito recogido en el estatuto: Auditoría Interna fortalece la capacidad de la organización para crear, proteger y sostener su valor, al proporcionar al Consejo y a la Dirección aseguramiento, asesoramiento, conocimiento y anticipación, de una manera independiente, objetiva y basada en riesgos.

El 17 de febrero de 2022, la Comisión de Auditoría aprobó el **Plan de Auditoría Interna 2022-2024**, que determinó los proyectos a realizar en dicho período. El Plan está basado en los riesgos de la compañía, los objetivos estratégicos, las peticiones de la Comisión de Auditoría, las necesidades planteadas por nuestros grupos de interés (*stakeholders*), los procesos detectados por la propia área de Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías ya realizadas. Anualmente se revisa para conformar el Plan Anual de Auditoría Interna. El total de **recomendaciones de mejora** emitidas ha sido de **268**, de las cuales, **223 estaban finalizadas** al concluir 2024.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

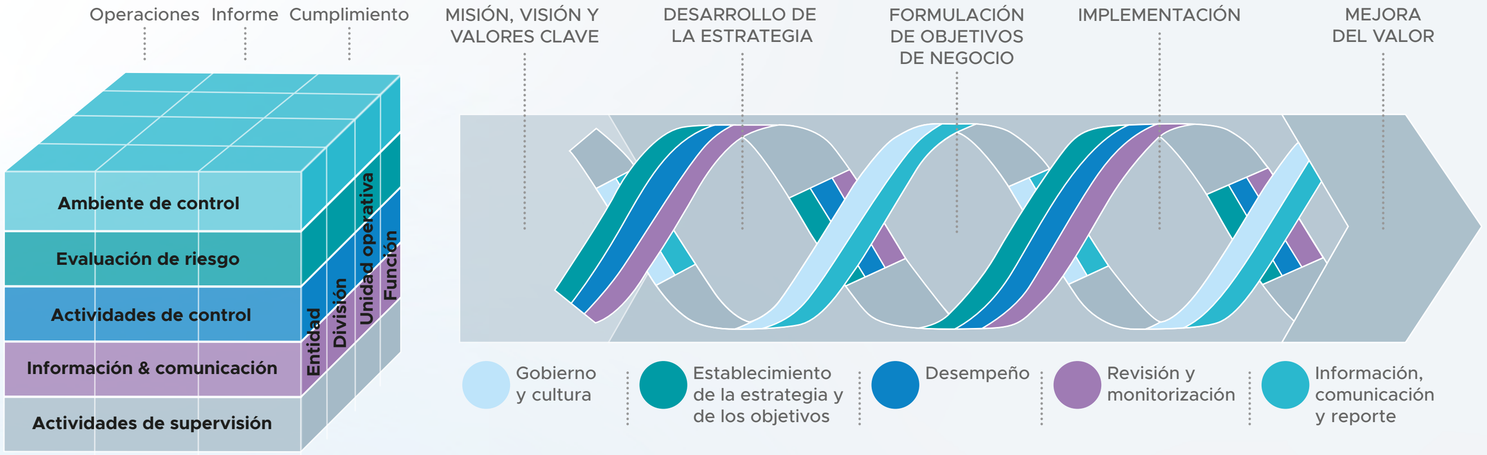
24. COSO - *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* es una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado estadounidense, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude. Entre sus actividades destacan el estudio de los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y la elaboración de textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras.

Gestión de los riesgos corporativos

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

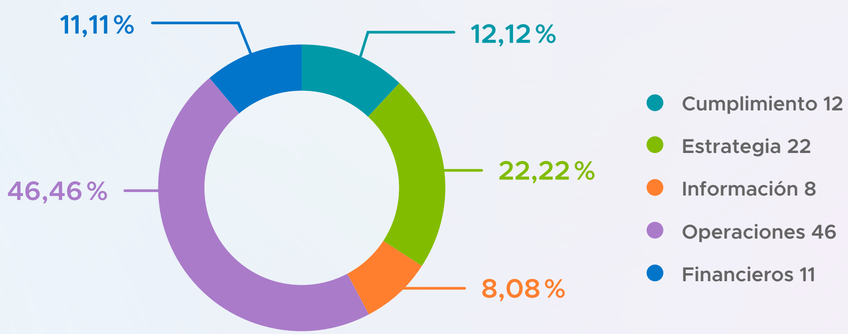
La **Política de Gestión de Riesgos** en Canal fue revisada y aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2020 y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la empresa. Canal realiza la gestión de riesgos basándose en los internacionalmente reconocidos marcos **COSO**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

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



- **Riesgos de información:** Referidos a los datos e información de carácter financiero, no financiero, interno y externo de la compañía.
- **Riesgos de cumplimiento:** Referidos a cumplimiento regulatorio. Son los relacionados con el objetivo de ofrecer la máxima confianza al regulador y a la sociedad en general, con respecto a la actividad de la Compañía.
- **Riesgos de operaciones:** Referidos a los procesos operativos de la orga-nización. Son los relacionados con los procesos, las personas y los servicios prestados.
- **Riesgos de estrategia:** Referidos al conjunto de decisiones que toma la organización para lograr su misión.
- **Riesgos financieros:** Referidos a los procesos económico-financieros de la organización.

Tipología de los riesgos activos en Canal al cierre de 2024 (número de riesgos y % sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 2-12]

Disponemos de un **Mapa de Riesgos**, valorado principalmente por los directores y los subdirectores, el cual se ha **actualizado en dos ocasiones en 2024**, aumentando la frecuencia recomendada en la *Guía técnica CNMV 1-2024 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público*.

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

En 2024 se han identificado 6 riesgos emergentes que han pasado a formar parte de catálogo de riesgos de la compañía, y realizando su valoración y gestión.

La situación a finales de 2024 es **que se gestionan 84 riesgos** asociados a **343 indicadores** y **124 controles**.

Control interno

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

En esta línea, conectado con la gestión de riesgos, Canal emplea controles y/o medidas para mitigar o mantener dichos riesgos, de los cuales se valora su diseño y efectividad según la periodicidad establecida por su responsable. En 2024 se lanzaron **119 test de diseño** y **257 test de efectividad**.

En materia de control interno y adaptación al marco COSO, con el objetivo de comprobar que los componentes y principios están presentes, en funcionamiento y coordinados entre sí, en 2024 se ha continuado con la valoración de los controles transversales aplicables y que afectan a toda la empresa, a través de la herramienta, ampliando el número de controles y **responsables**.

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

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, del SCIIF, el SCIIS y del MPD, tarea encomendada por la Comisión de Auditoría para que se realice la carga de controles por una única unidad.

En 2024, la Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno ha realizado la **revisión del Mapa de Aseguramiento**. Este aseguramiento combinado es un mecanismo eficaz para avanzar en la coordinación, evitar brechas de control, duplicidades e ineficiencias. Permite prestar atención a los riesgos más críticos, para los que debe existir una gestión integrada que aporte una visión transversal y coordinada, siguiendo el marco internacionalmente aceptado del **Modelo de las Tres Líneas**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

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

La publicación de esta información permite, por un lado, que los inversores obtengan un juicio de valor fundado sobre la situación real de la empresa, y por otro, que se mantengan el buen funcionamiento y la transparencia del mercado de valores.

En 2024 Canal ha comunicado a la CNMV **6 informaciones relevantes** (fueron 20 en 2023) que, junto con el resto de información publicada por nuestra empresa.

Las informaciones relevantes pueden ser consultadas pueden ser consultadas en la web de la CNMV en el siguiente enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 205-2]

2.7. TRABAJAMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 7

PERSONAS

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Fomentar una atención **personalizada y transparente a nuestros accionistas**. Situar a los clientes y usuarios en el **centro de nuestra gestión** y potenciar las tarifas sociales. **Apoyar a nuestros profesionales**, atrayendo, reteniendo y potenciando su talento, además de fomentar la diversidad, la estabilidad y la calidad en el empleo y mejorar la conciliación y la integración laboral de personas con discapacidad. Mantener unas relaciones basadas en la **confianza y el respeto mutuo con nuestros proveedores y colaboradores**. Y potenciar la inclusión de criterios sociales, ambientales y de innovación en nuestras compras. La sostenibilidad se constituye como un principio fundamental en nuestra cadena de valor.

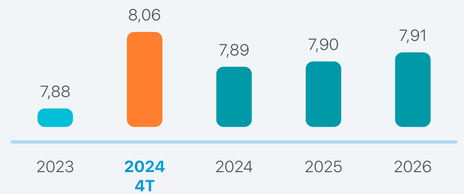
OBJETIVO 2024-2026

Mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal

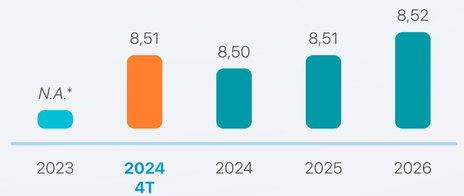
Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

INDICADORES

Consolidar la imagen global de la empresa
(Índice de 0 a 10)

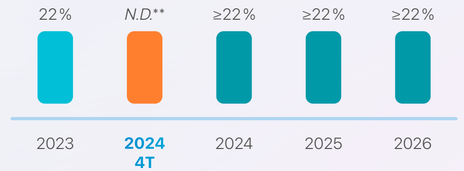


Consolidar la satisfacción del cliente
(Índice de 0 a 10)



*N.A.: Con la metodologia anterior, el último valor obtenido fue de 8,73, no siendo comparable a las nuevas mediciones que se obtendrán con la metodología contemplada a partir de 2024.

Consolidar la experiencia empleado (eNPS)
(Índice de -100% a +100%)



**N.D.: No disponible. Comienzo de medición en 2025.

Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Entre nuestros principales grupos de interés con los que habitualmente nos relacionamos se encuentran los siguientes:

- Las **administraciones públicas** y los **organismos reguladores**, entre los que destacan la Unión Europea, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ministerio de Sanidad.

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

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

- Los **clientes y usuarios**: ayuntamientos de los municipios a los que servimos, así como los clientes y usuarios domésticos, comerciales e industriales, los grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios.

- Nuestros **socios de negocio**: los **empleados** de nuestra empresa, los **proveedores** y los **contratistas** con los que trabajamos.

- **Otras empresas de nuestro sector** con las que colaboramos, así como las **asociaciones del sector** en las que participamos de forma activa, como la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA), la asociación europea de nuestro sector (EurEau - *European Federation of Water Services*) o la *International Water Association* (IWA), entre otras.

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

  – La **comunidad escolar** (docentes y alumnos), con la que nos relacionamos a través de las actividades de Canal Educa.

  – Los **medios de comunicación** y los creadores de opinión.

  – La **comunidad científica** y las entidades enfocadas en la innovación, destacando nuestra relación con las universidades públicas y privadas, en especial con las ubicadas en la Comunidad de Madrid,

  – Los **analistas empresariales**, los **expertos de nuestro sector** y las **agencias de calificación** que nos evalúan periódicamente (Moody's y Fitch).

  – Los **gestores y responsables** de la **protección y mejora** de nuestro **entorno medioambiental**.

  – Otras **entidades de carácter social** (las ONG, fundaciones y entidades con las que colaboramos).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-29]

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

- Con los **clientes y usuarios**, además del envío bimestral de la factura, tenemos un contacto muy fluido a través de nuestro centro de atención al cliente y de campañas telefónicas. Adicionalmente, contamos con encuestas de satisfacción de clientes mediante las que contactamos con ellos para conocer su opinión sobre nuestros servicios.

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

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

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

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

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

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

En 2024, y a propósito de nuestras relaciones con los grupos de interés, destacó la celebración de las **Jornadas de Puertas Abiertas de Canal** (27 y 28 de septiembre), en las que casi 500 ciudadanos pudieron conocer el funcionamiento de algunas infraestructuras, como la presa de El Atazar, el depósito enterrado de la calle de Santa Engracia, el tanque de tormentas de Arroyofresno y la planta de tratamiento de lodos de Loeches.

MAPA DE CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS COMUNES UTILIZADOS POR CANAL

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

RELACIONES CON NUESTROS ACCIONISTAS

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., es una **empresa de capital 100 % público** en la que **los accionistas son la Comunidad de Madrid**, a través del **Ente Público Canal de Isabel II**, que cuenta con un **82,32 %** de las acciones, y **116 municipios**[25] de la región, que cuentan actualmente con el **17,68 %** de las acciones de nuestra empresa. De entre dichos ayuntamientos, el **municipio de Madrid** cuenta con un **10,00 %** y el **resto de los municipios** tienen unas **participaciones proporcionales a sus respectivas poblaciones** que suman en total el 7,68 %.

Los municipios accionistas de Canal al cierre de 2024 tenían una población de **6.320.230 habitantes**, equivalente al **90,27 %** de la población de la Comunidad de Madrid (o al 92,93 % sin incluir Alcalá de Henares, que es un gran municipio no abastecido por Canal).

Derechos, obligaciones y participación

Los **derechos y obligaciones** de los accionistas de Canal se recogen en nuestros **Estatutos Sociales**, en cuyo Título II se regula todo lo relacionado con el **capital social y las acciones** de la empresa, sus transmisión y usufructo, así como en el Título IV, en el que se plasman todos los aspectos relacionados con la Junta General de Accionistas, como son su convocatoria, la asistencia, la delegación y los derechos de información, entre otros aspectos.

La **Junta General de Accionistas** es el **máximo órgano de gobierno** de Canal y se convoca de forma **ordinaria anualmente** y **extraordinaria cuando es necesario** para el buen gobierno de la Sociedad. Desde la creación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en 2012, se han celebrado **26 juntas (12 ordinarias y 14 extraordinarias)**. Las **juntas ordinarias** se realizan **durante el primer semestre de cada ejercicio** y en ellas se someten a examen y aprobación de los accionistas las cuentas anuales individuales de la Sociedad y consolidadas del Grupo Canal, el Estado de Información No Financiera, la gestión de los administradores y la aplicación del resultado correspondientes al ejercicio anterior a la celebración de la junta. De ese modo, a **partir de los resultados obtenidos en cada ejercicio**, la junta ordinaria aprueba las cantidades que se destinan a reservas y las que se reparten en forma de **dividendos** a los accionistas. Desde el inicio de las actividades de la Sociedad en 2012 y hasta el cierre de 2024, los dividendos repartidos a los accionistas de Canal ascienden a **1.607,38 millones** de euros, de los que **283** millones han sido para los municipios accionistas (equivalentes a **44,78 euros por habitante** de los municipios accionistas).

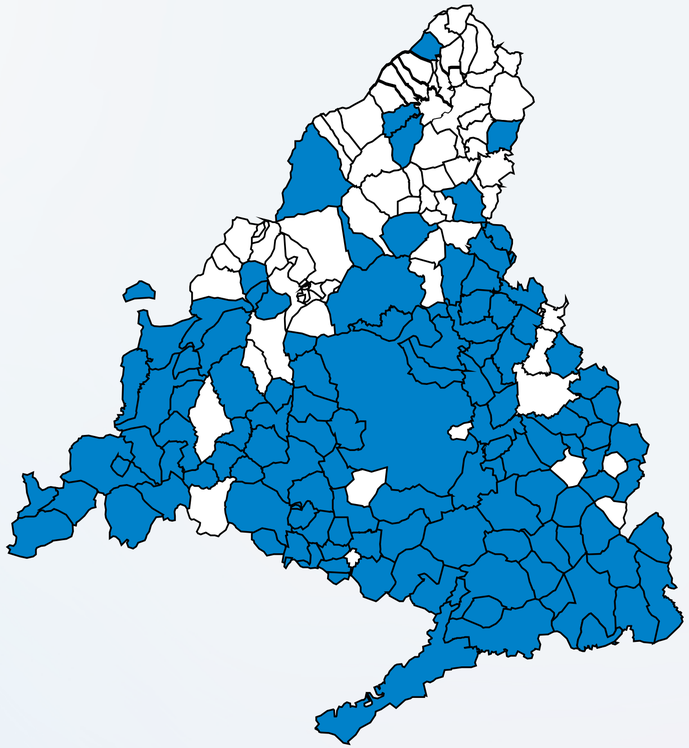
Los porcentajes de participación en la Sociedad de cada municipio pueden consultarse en este enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

25. En el momento de la creación de la Sociedad en el año 2012 los municipios accionistas eran 111. Posteriormente la *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* permitió la incorporación al accionariado de nuevos municipios, llegándose a los 116 actuales tras la incorporación del Pezuela de las Torres en el primer trimestre de 2025.

Los 116 municipios accionistas de Canal (17,68 % del capital social)

Ajalvir
Alcobendas
Alcorcón
Algete
Alpedrete
Ambite
Anchuelo
Aranjuez
Arganda del Rey
Arroyomolinos
Belmonte de Tajo
Boadilla del Monte
Brea de Tajo
Brunete
Cadalso de los Vidrios
Campo Real
Carabaña
Casarrubuelos
Cenicientos
Chapinería
Chinchón
Ciempozuelos
Cobeña
Collado Mediano
Collado Villalba
Colmenar de Oreja
Colmenar del Arroyo
Colmenar Viejo
Corpa
Cubas de la Sagra
Daganzo de Arriba
El Álamo
El Escorial
El Molar
Estremera
Fresnedillas de la Oliva
Fresno de Torote
Fuenlabrada
Fuente el Saz de Jarama
Fuentidueña de Tajo
Garganta de los Montes
Gargantilla del Lozoya y Pinilla de B.
Getafe
Griñón
Guadalix de la Sierra
Humanes de Madrid
La Acebeda
Las Rozas de Madrid
Loeches
Los Santos de la Humosa
Madrid
Majadahonda
Meco
Mejorada del Campo
Moraleja de Enmedio
Moralzarzal
Morata de Tajuña
Móstoles
Navalcarnero
Navas del Rey
Nuevo Baztán
Paracuellos de Jarama
Parla
Pelayos de la Presa
Perales de Tajuña
Pezuela de las Torres
Pinto
Pozuelo de Alarcón
Quijorna
Rascafría
Ribatejada
Rivas-Vaciamadrid
Robledo de Chavela
Rozas de Puerto Real
San Fernando de Henares
San Lorenzo de El Escorial
San Martín de la Vega
San Martín de Valdeiglesias
San Sebastián de los Reyes
Santa María de la Alameda
Santorcaz
Serranillos del Valle
Sevilla la Nueva
Soto del Real
Talamanca de Jarama
Tielmes
Titulcia
Torrejón de Ardoz
Torrejón de Velasco



Torrelaguna
Torrelodones
Torres de la Alameda
Tres Cantos
Valdaracete
Valdelaguna
Valdemaqueda
Valdemorillo
Valdemoro
Valdeolmos-Alalpardo
Valdepiélagos
Valdetorres de Jarama
Valdilecha
Valverde de Alcalá
Velilla de San Antonio
Villaconejos
Villalbilla
Villamanrique de Tajo
Villamantilla
Villanueva de la Cañada
Villanueva de Perales
Villanueva del Pardillo
Villar del Olmo
Villarejo de Salvanés
Villaviciosa de Odón
Zarzalejo

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Nuestro Portal Municipal

Para mantener una **relación transparente, cercana y fluida** con nuestros accionistas (y con el resto de los municipios servidos) en Canal disponemos del Portal Municipal, una herramienta exclusiva para usuarios de los ayuntamientos, que cuenta con una **sección genérica** con contenidos de interés para todos los municipios y **sección específica** para cada municipio.

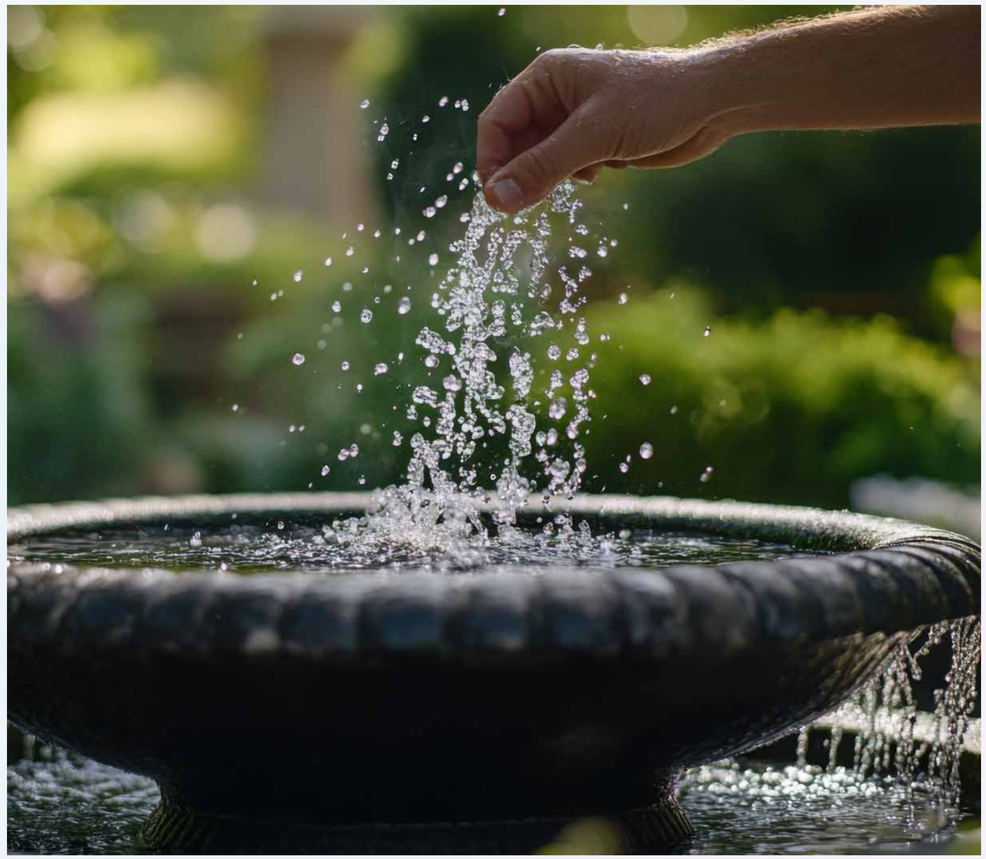
En la **sección genérica** los usuarios pertenecientes a los diferentes ayuntamientos pueden encontrar información relevante sobre diversos **temas de interés general**. Esto incluye información general para los accionistas, campañas medioambientales, eventos deportivos y culturales, normativa técnica, tarifas, formularios y requisitos para trámites comerciales o publicaciones de Canal.

La **sección específica** está **personalizada para cada municipio** y proporciona información detallada sobre cartografía, convenios, estudios hidráulicos, informes de contratos municipales, información económica y comercial, planeamiento urbanístico, conformidades técnicas y saneamiento. En el caso de los **municipios accionistas** también incluye la **información relacionada** con la convocatoria, derechos de asistencia y representación en las **juntas de accionistas** y todo lo relacionado con el cobro de los **dividendos** que tiene derecho a percibir cada uno de los municipios accionistas.

Para hacerse una idea de la importancia que el Portal Municipal tiene en las relaciones con los municipios, basta con analizar el **número de documentos gestionados** a través de dicha herramienta **desde su creación** y que a 31 de diciembre de 2024 eran **12.635**, de los cuales el **30 % eran comunicaciones relacionadas con los accionistas** de Canal.

Satisfacción de los ayuntamientos accionistas

En Canal realizamos periódicamente **encuestas para conocer la satisfacción de los ayuntamientos**. El índice de satisfacción de los ayuntamientos en 2024 ha sido de **8,34 sobre 10**, destacando que dicha calificación es sensiblemente mejor en el caso de los ayuntamientos de los **municipios accionistas**, que nos otorgan una nota de **8,45 sobre 10**.



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS

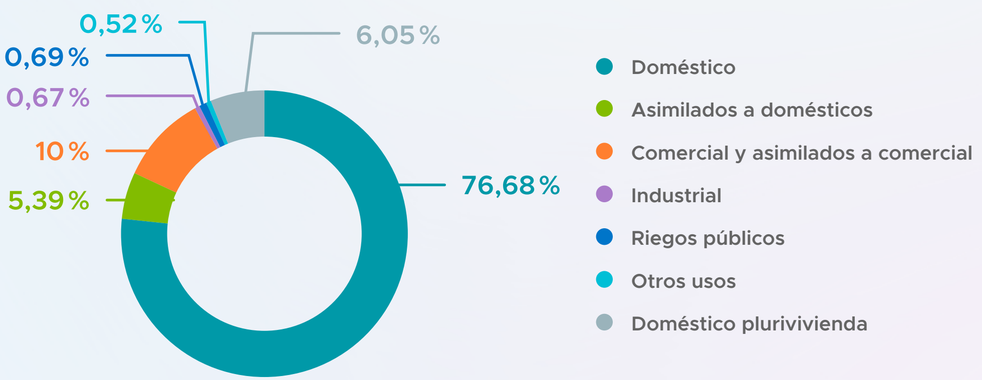
La satisfacción de clientes y usuarios es uno de los principales objetivos de nuestra em-presa. Esta satisfacción se obtiene proporcionando unos servicios fiables, de calidad y con unas tarifas equitativas, pero también es muy importante una adecuada atención a los clientes, cumpliendo sus expectativas 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.

Tipos de clientes en la Comunidad de Madrid

En 2024 Canal ha alcanzado la cifra de **1.616.909 contratos** en activo con clientes, lo que supone un incremento del **1,42 %** respecto a 2023.

Más del 88 % de los contratos con nuestros clientes son de tipo doméstico, seguidos por los de tipo comercial (10 %). El número de contratos de tipo doméstico (1,4 millones) es muy bajo en relación con la población abastecida (6,77 millones de habitantes), lo que supone 4,8 habitantes por contrato. Ello se debe a que una parte muy importante de la población, sobre todo la ubicada en la ciudad de Madrid y en los grandes municipios de su **área** metropolitana, reside en edificios en altura, con contratos de tipo plurivivienda, en los que con una sola acometida se abastece a múltiples viviendas.

Distribución en porcentaje de los tipos de contratos con clientes en 2024



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

Nuestras tarifas

Nuestro esquema de tarifas (que son aprobadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid) atiende a una serie de principios básicos como la inclusión de lo dispuesto en la transposición a la normativa española de la Directiva Marco del Agua, el fomento de un consumo eficiente y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo. Todo ello sin olvidar que los ciudadanos de Madrid disfrutamos de una de las aguas de mayor calidad de Europa.

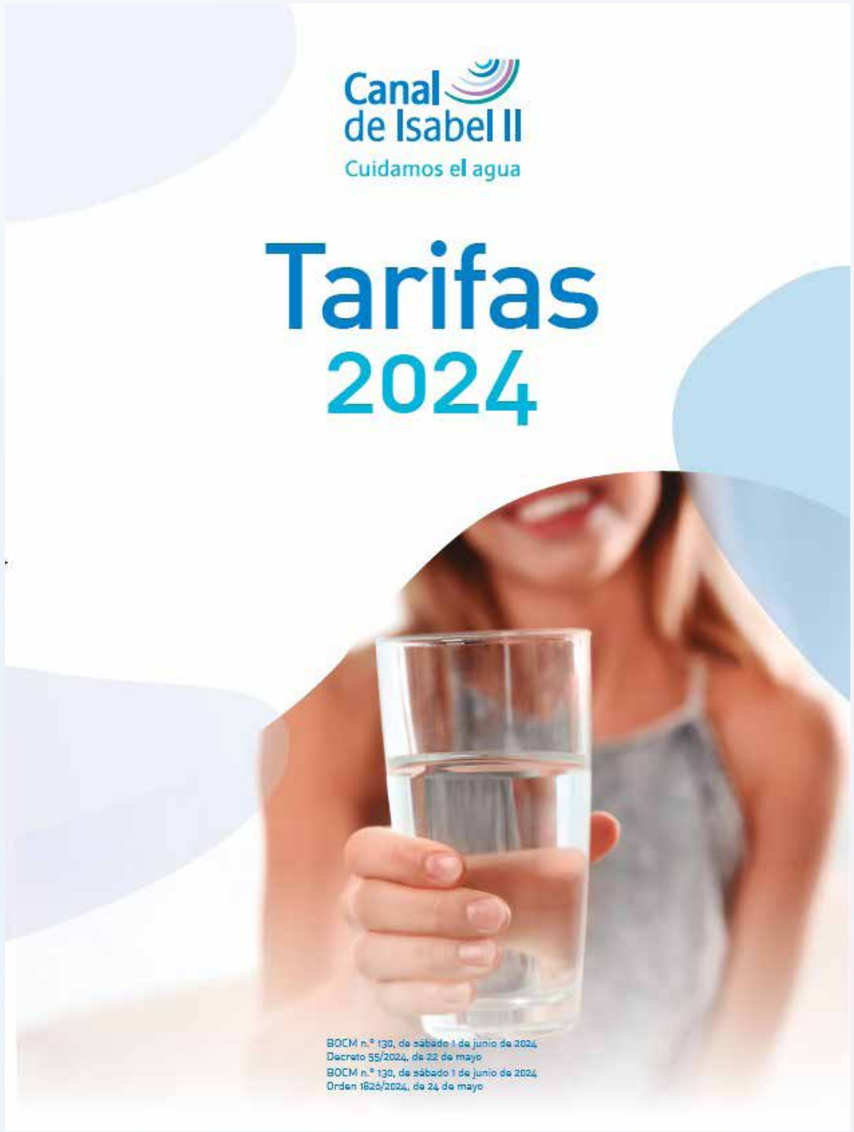
Nuestras tarifas son:

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

- **Estacionales:** incentivando el uso racional en períodos de escasez y alto consumo.

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

Para asegurar una mejor comunicación y mayor comprensión de las tarifas por parte de los clientes, Canal realiza anualmente una campaña mediante documentos explicativos que se ponen a disposición del ciudadano en nuestra oficina comercial y en nuestra página web, www.canaldeisabelsegunda.es. Concretamente, editamos, para su difusión en nuestro centro de atención al cliente, un documento de tarifas que incluye tanto información sobre la tarifa general de uso doméstico como sobre la que aplica a usos comerciales e industriales.



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Durante la última década la política tarifaria de Canal se caracterizó por su moderación. Así, **nuestras tarifas permanecieron congeladas durante casi 10 años y medio** (desde enero de 2014 hasta mayo de 2024), mientras que el incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC) en ese mismo período fue del **24,0 %**, según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

En esos años, Canal ha trabajado en medidas para **mejorar la garantía de suministro** por diferentes medios, como el fomento del uso del **agua regenerada**, la **renovación** y la mejora de **eficiencia en las redes** de abastecimiento, las campañas de **concienciación** o la **lucha contra el fraude** de agua, entre otras medidas. El **único instrumento que no habíamos utilizado** para **fomentar el ahorro** era **el precio**. Por ello, en diciembre de 2023, Canal decidió acometer una **necesaria actualización de las tarifas** del agua que, además, **nos permitiera fomentar el ahorro y el uso racional** de agua en los hogares, y el 1 junio de 2024 las nuevas tarifas entraron en vigor.

ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DEL AGUA EN 2024

El 1 de junio de 2024 entraron en vigor las **nuevas tarifas máximas** de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua que presta Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. Las **nuevas tarifas** se caracterizan por **incrementar su progresividad**[26] con el objetivo de **fomentar el ahorro** y el consumo eficiente del agua.

La tarifa del agua **tiene una parte fija** y **otra variable en función del consumo**, y, además, es diferente según el uso contratado: doméstico, industrial o comercial. **La parte variable es progresiva**, es decir, a medida que **aumenta el consumo**, lo hace **también el precio** del metro cúbico de agua. La adaptación tarifaria realizada en 2024 **únicamente afecta a la parte variable** de los **consumos domésticos** elevados; el **precio se mantiene** para los **usos comerciales** e **industriales** y para las **viviendas que no alcancen los 20 metros cúbicos bimestrale**s (la mitad de los clientes).

Así, el decreto determina unos **nuevos puntos de corte de los tres bloques de consumo** que existían anteriormente y añade uno adicional: el primer tramo se sitúa entre los 0 y los 20 metros cúbicos al bimestre; el segundo pasa a comprender los consumos entre 20 y 40, mientras que el tercer bloque abarca el rango entre 40 y 60. Finalmente, **para quienes sobrepasen los 60 metros** cúbicos de consumo bimestral, se crea un **nuevo tramo** para desincentivar los altos consumos: llegar a este bloque supone **consumir más de 400 litros por habitante y día**. De esta manera, la adaptación tarifaria **incentiva el ahorro** de los usuarios con consumo muy elevados.

Para contribuir a la eficiencia y al ahorro, el cambio tarifario se traduce en una **subida progresiva** del importe de **todos los bloques salvo del primero**, que la mayoría de los clientes domésticos no sobrepasa y, además, es el más económico. Así pues, **el precio del metro cúbico** consumido en el **bloque 1 queda congelado**, el bloque 2 crece un 8 % y el 3 aumenta un 16 %. A su vez, el nuevo bloque 4 será un 15 % más caro que el tramo anterior.

Actualmente, más de la mitad de los clientes ya consume siempre por debajo de los 20 metros cúbicos al bimestre. De hecho, el 71 % de las facturas emitidas anualmente por Canal a usuarios domésticos registran consumos inferiores a 20 m^3, por lo que no tienen modificación alguna. Las nuevas tarifas, a nivel social, se adecúan a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos, sobre todo de los económicamente más vulnerables: casi 285.000 personas en la Comunidad de Madrid se han beneficiado en 2024 de las tarifas sociales del agua.

26. Una tarifa progresiva es aquella en la que los precios unitarios por metro cúbico son progresivamente más elevados en función de los tramos de consumo de los clientes (bloques). Con la progresividad se favorece a los consumidores que realizan consumos moderados y se penalizan los consumos suntuarios.

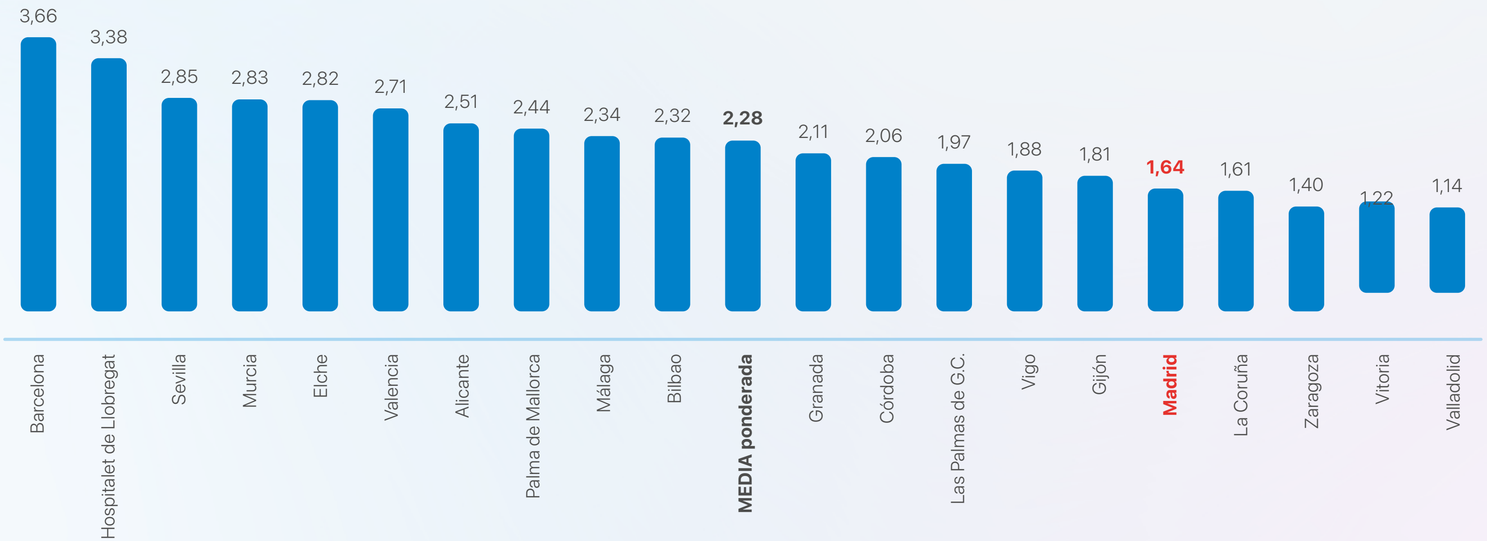
Los procesos de modificación de nuestras tarifas, al igual que el resto de los cambios legislativos que se realizan en nuestra región, se someten al preceptivo **proceso de información pública** contemplado en la legislación vigente. Además los cambios relacionados con nuestra tarifas son informados a la **Comisión de Predios del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid**, un órgano en el que se encuentran representados algunos de **nuestros grupos de interés** a través de la participación de **organizaciones de consumidores**, sindicatos, organizaciones empresariales o ayuntamientos, entre otros.

En cuanto al nivel de precios actual, las tarifas aplicadas por Canal en la Comunidad de Madrid de caracterizan por encontrarse entre la más moderadas a escala nacional e internacional.

En comparación con otras grandes ciudades españolas, el precio en Madrid es un 28 % menor. Si hacemos la comparación con Europa, nuestros precios se encuentran entre los más bajos y las tarifas son un 150 % más bajas que las de Londres, un 137 % menores que las de París, un 43,62 % más bajas que las de Roma o un 9,58 % más baratas que las de Lisboa. De entre las principales ciudades europeas, solo son menores que las de Madrid las tarifas de Atenas y Milán.

Toda la información actualizada sobre nuestras tarifas la puedes consultar en este enlace:

Tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua* en 2024 en los 20 municipios de mayor población de España (euros por m³)



* Precios en euros por metro cúbico incluyendo todos los servicios del ciclo integral del agua para un cliente doméstico con diámetro de contador de 15 mm y un consumo de 10 metros cúbicos mensuales. La media se ha ponderado por habitantes servidos en cada ciudad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos publicados por los ayuntamientos o las entidades reguladoras.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 207-3]

Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente

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

- **Lectura de contadores:** en 2024 hemos realizado **9,17 millones de lecturas** (un 1,5 % menos que en 2023) en **1,68 millones de contadores**. El porcentaje de facturas emitidas por estimación, al no poderse obtener la lectura del contador, fue solo de un 6,09 %.

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

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

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

- Control de los contadores nuevos.

- Reclamaciones de los clientes.

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

En 2024, en el **laboratorio de metrología**, se han llevado a cabo **8.393 comprobaciones** de contadores nuevos (un 52,27 % más que en 2023), además de otras **5.527 verificaciones** del conjunto de medida por otras causas. Por otro lado, destacan los **345.263 contadores renovados por mantenimiento y campañas** (un **14,13 %** más que en 2023). Para **nuevas contrataciones** hemos instalado un total de **24.409 contadores**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

La atención a clientes y usuarios

El objetivo primordial de Canal es prestar los mejores servicios posibles a nuestros usuarios. Contamos con un sistema de calidad certificado ISO 9001 y, dentro de nuestra política de mantenimiento de la calidad de los servicios que prestamos, hemos adquirido compromisos concretos con nuestros clientes. Así, en 2019 publicamos nuestra **Carta de Compromisos con los clientes**, con el objetivo de adaptarnos a sus necesidades y requerimientos. Para ello, nuestra empresa asume un total de diez compromisos («*10 Compromisos claros como el agua*») para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos puede generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros. Hemos finalizado el año 2024 con un **grado de cumplimiento del 96,15 %** (en 2023 fue del 91,44 % de promedio) y se han abonado **41.730 euros por indemnizaciones** (un **81,41 % menos** que en 2023).

Vías de comunicación con los clientes

Somos una empresa comprometida con nuestro entorno y sensible a las demandas de nuestros usuarios. En los últimos años, hemos realizado un importante esfuerzo de mejora de la accesibilidad a los distintos canales de contacto disponibles para realizar gestiones rápidas y eficaces con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Los principales canales de comunicación a disposición de los clientes y usuarios con los que cuenta Canal, entre otros, son:

Atención telefónica

El más utilizado por los clientes, que pueden elegir ser atendidos por agentes especializados o utilizar soluciones automáticas para sus gestiones. En 2024 hemos atendido **más de 1,36 millones de llamadas** de clientes.

Centro de Atención al Cliente

Ubicado en el número 10 de la calle José Abascal de Madrid, en él se puede resolver cualquier petición relacionada con la gestión comercial. Este centro sigue siendo un canal básico que genera confianza en determinados grupos de clientes que prefieren la atención presencial. En 2024 **hemos atendido presencialmente a 25.551 personas**, un 13,47 % más que en 2023.

Página web, Oficina Virtual y la aplicación de Canal para móviles y tabletas

En el marco de las nuevas tecnologías de la información, y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, en Canal contamos con una oficina en Internet que está disponible las 24 horas del día. En 2024 esta plataforma registró más de **23 millones de interacciones**, más de 4 millones menos que en 2023.

Atención escrita

También ofrecemos a nuestros clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, con el que se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos. Por esta vía hemos recibido **2.783 comunicaciones** en 2024.

La Carta de Compromisos con nuestros clientes está disponible en este enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

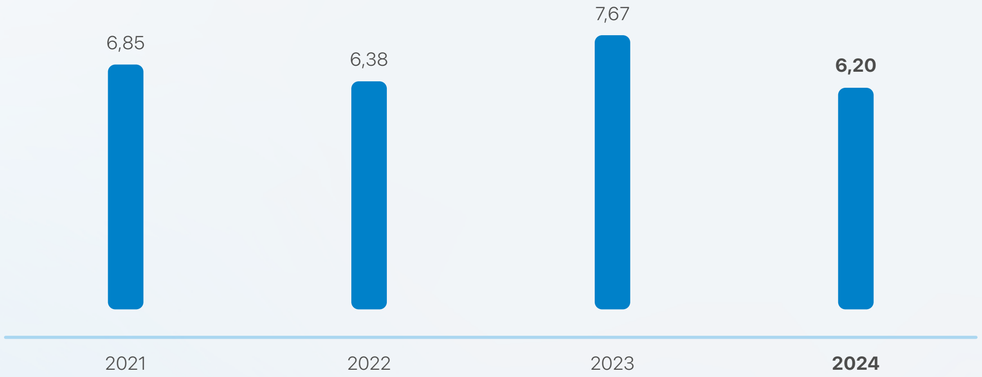
[GRI 2-23]
[GRI 2-24]
[GRI 2-25]

Gestión de sugerencias y reclamaciones

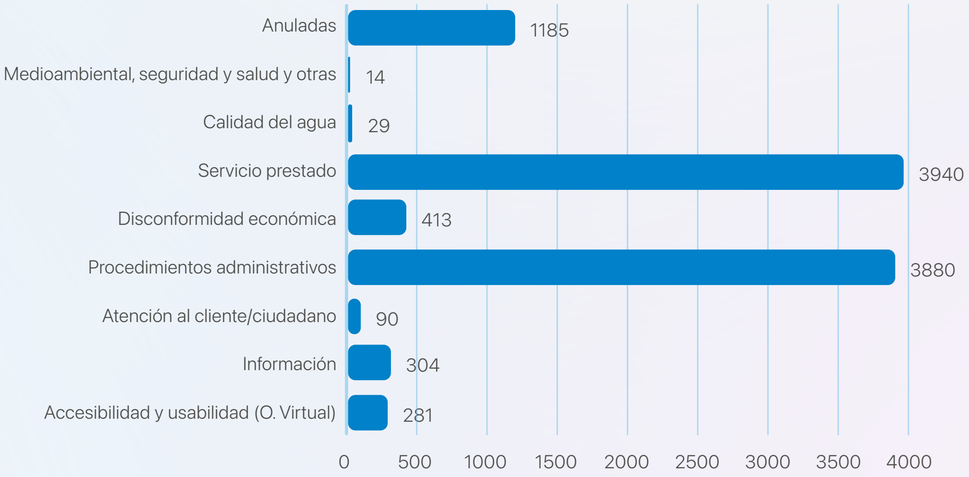
En Canal disponemos de un completo sistema para la recepción y el tratamiento de **sugerencias, quejas y reclamaciones de facturas** de nuestros clientes. En el caso de las quejas recibidas, es decir, aquellas disconformidades relacionadas con el servicio prestado al cliente, nuestra **Oficina de Quejas** se encarga de la gestión personalizada de todas ellas. A través de un número de comunicado que se asigna a la queja, el cliente puede hacer un seguimiento de esta durante todo el proceso. En 2024 se recibieron **10.017 quejas** en total (un 18,13 % menos que en 2023), esto es, unas **6,195 quejas por cada 1.000 clientes.**

Canal de Isabel II

Evolución del número de quejas recibidas por cada 1.000 clientes (número)



Causas que originaron las quejas en 2024 (número de quejas)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-25]

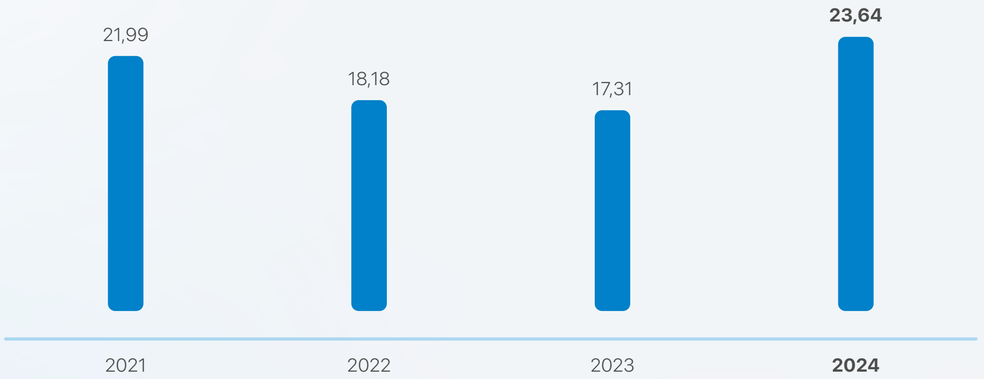
En cuanto a las **reclamaciones recibidas** con motivo de la factura, estas han aumentado un 38,46 % respecto a 2023, situándose en **38.217**. Esto supone una cantidad de algo más de 23 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo afecta al 0,4 % de las facturas emitidas a lo largo del año (más de 9,6 millones). El **52,71 % de las reclamaciones** se han **resuelto de forma favorable para el cliente**.

El **incremento de las reclamaciones** en 2024 se debe a las reclamaciones efectuadas por clientes tras la **actualización de las tarifas en junio de 2024** (en muchos casos por desconocimiento por parte del cliente de que la actualización se había producido).

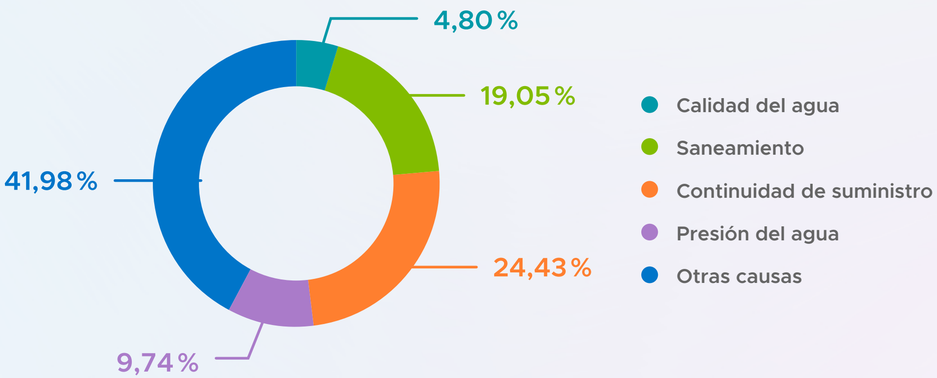
Tanto las reclamaciones de facturas como las quejas tienen un **plazo máximo de tramitación de 30 días**, que, en 2024, se ha cumplido en un 83,25 % y un 71,65 %, respectivamente.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, disponemos de un **servicio para la atención de incidencias** relacionadas con la prestación de los diferentes servicios. En 2024 se han recibido un total de **154.533 avisos** relacionados con diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas).

Reclamaciones recibidas al año por cada 1.000 clientes (número)



Distribución de las causas de las incidencias en 2024 (% sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

La voz del cliente en Canal: telelectura

En 2024 Canal ha seguido **avanzando en el despliegue de la telemedida de los contadores** de agua de los clientes, estrategia con la que se busca **maximizar la eficiencia en la gestión del recurso** hídrico, reducir costes operativos y, sobre todo, ofrecer una mejor experiencia a los usuarios.

La implantación del sistema de telelectura en los contadores de agua representa un **avance tan significativo** en la gestión del suministro de agua que es **fundamental acompañar** esta transición **recogiendo el pulso de los clientes y su experiencia** con los nuevos servicios que se les están ofreciendo a partir de esta tecnología.

Así, dentro del sistema de medición transaccional, se ha creado una nueva interacción denominada **«Experiencia con la Telelectura»**. Como en otros puntos de medición, diariamente se realiza el envío de una **breve encuesta de satisfacción** al usuario que se ha beneficiado de alguno de los servicios que actualmente se le están ofreciendo: el cliente consulta información sobre telelectura en la Oficina Virtual o bien recibe un aviso de consumo continuado de agua, previo análisis por parte de los equipos de Canal.

Se trata de **una extensión del programa de Experiencia de Cliente**, que ya se aplica a otras interacciones con ellos como son la contratación, las reclamaciones, las actuaciones en la propiedad del cliente, las incidencias o las transacciones digitales a través de la oficina virtual y la *app* de Canal.

La implementación se llevó a cabo en octubre de 2024 y, desde entonces hasta el cierre del año, **se han enviado 36.747 encuestas** a clientes que han realizado consultas sobre sus telelecturas en la Oficina Virtual o han recibido avisos de consumo continuado de agua, obteniendo **3.100 respuestas.**

Los usuarios han expresado un **alto nivel de satisfacción con el nuevo servicio** de la empresa pública, otorgando una **puntuación media de 7,99** (7,96 para telelectura y 8,09 para avisos de consumo) a cierre del año. Además, el **62,29 %** de los encuestados calificó su experiencia con **notas de 9 o 10**.

Por otro lado, el indicador que mide el interés y la utilidad del **aviso por consumo anómalo** obtuvo una **valoración de 9,35 sobre 10**, destacando la excelencia del servicio.

Cerrando el círculo

Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos y nos valoran con puntuaciones de 9 o 10, representa un 60,9 %, algunos manifiestan su insatisfacción. Para abordar esta situación, la empresa se enfoca en mejorar su experiencia, analizando cada caso y contactando a los clientes para entender sus razones y proponer soluciones más adecuadas. De este modo, se refuerza el compromiso con la mejora continua y se cierra el círculo con ellos (*Close the Loop*, o *CTL*).

El **sistema de Voz del Cliente** detecta y **alerta sobre casos de insatisfacción**, identificando a aquellos usuarios que otorgan puntuaciones entre 0 y 5 o que indican, en sus respuestas operacionales, alguna disconformidad, como podrían ser «La información facilitada sobre el aviso de consumo continuado no es suficiente» o «No se ha sentido informado y acompañado durante todo el proceso».

Esto nos permite abordar cada caso con mayor profundidad. Además, la identificación de clientes insatisfechos no se basa únicamente en datos numéricos; **un equipo de profesionales revisa las encuestas y analiza las respuestas** abiertas para detectar, a través de sus propias palabras, cualquier expresión de descontento con la resolución.

La **herramienta de voz** analizó en 2024 un total de **34.343 encuestas recibidas** de todos los puntos de medición activos. De ellas, **6.774 se transformaron en alertas**, por puntuaciones inferiores o iguales a 5 o que reflejaran alguna disconformidad por parte del cliente. Esto supone un 21,87 % de potenciales casos de insatisfacción.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

¿Cómo afecta la gestión CTL a la satisfacción?

El año 2024 concluyó con una satisfacción de 7,52, pero, tras las acciones de CTL y siendo ya capaces de reencuestar los casos tratados, se alcanzó un 7,55. **A lo largo de 2024, se enviaron 518 reencuestas** y se recibieron 194 respuestas, lo que supone una **tasa de respuesta del 37,45 %**. En estos 194 casos, la satisfacción inicial pasó del 3,30 al 6,58. Es decir, cuando se analiza el porqué de la insatisfacción y se trata el caso con el cliente, los valores se duplican.

¿Cuál ha sido el impacto en la satisfacción de los casos re encuestados?

Satisfacción pre IVR

3,30 Cálculo total

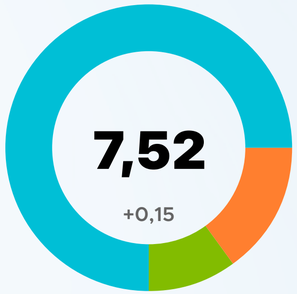
Satisfacción tras gestión CLF

6,58 Cálculo total

Base re encuestas

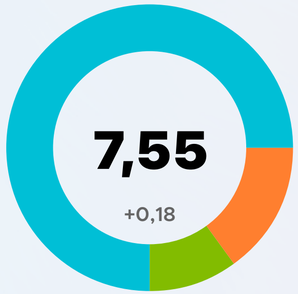
518	194
Enviadas	Recibidas

Satisfacción pre IVR



- 60,86 % (14.751)
- 17,22 % (4.178)
- 21,92 % (5.312)

Satisfacción post IVR



- 61,10 % (14.800)
- 17,29 % (4.190)
- 21,61 % (5.237)

Insatisfechos (0-5) – Neutrales (6-8) – Muy Satisfechos (9-10)

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Satisfacción de los clientes y usuarios de Canal

La valoración global que recibe Canal por parte de sus clientes ha alcanzado la **mejor puntuación anual** desde que se tienen registros. Según los datos recogidos en las encuestas de 2024, la **satisfacción** de los madrileños con el servicio que presta la empresa pública de aguas logra un **8,78**, y experimenta una subida de 6 centésimas respecto al registro del curso anterior. Por sexto año consecutivo, esta cifra se mantiene por encima del 8,50.

El aumento sostenido de la satisfacción en los últimos ejercicios tiene su reflejo en la **imagen que proyecta la compañía** entre los ciudadanos: este parámetro ha crecido casi un 15 % desde que los servicios comerciales de la firma iniciaron las mediciones en 2017. Entonces, la imagen de Canal recibía una valoración de 7,44 puntos, mientras que en la actualidad se sitúa por vez primera en el **8,50**.

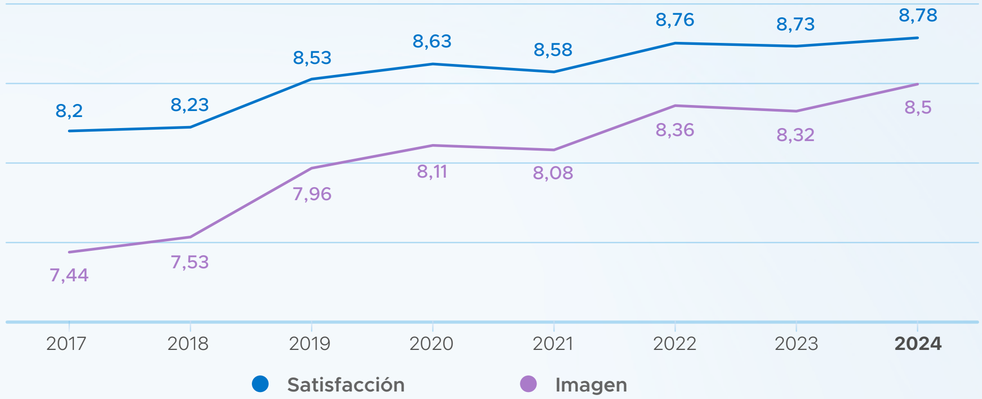
La **continuidad del suministro**, entendida como la ausencia de cortes, se mantiene como el atributo **mejor puntuado** por los usuarios en el ámbito del abastecimiento, con un 9,25. Le siguen la calidad, el sabor y la transparencia del agua, con un 8,80, y la presión con la que llega a los grifos, que recibe un 8,62. Entre los que obtienen una **menor puntuación** se encuentra **la tarifa**, cuya calificación, en cualquier caso, también mejora, hasta llegar al 7,55.

Asimismo, las encuestas abordan la percepción que tienen los clientes sobre otras cuestiones como la **cercanía** en el trato (7,57), la **excelencia** y seguridad del servicio (8,58), la **transparencia** y confianza (8,30) o el **compromiso medioambiental** que transmite la empresa pública en sus actuaciones (8,17). También plantean cuestiones menos convencionales como el **orgullo** que supone tener a Canal como suministrador (8,05) o si es una empresa a la que le **perdonarían errores** (6,96).

Los datos agregados de 2024 se basan en los resultados de las encuestas telefónicas realizadas a una muestra representativa de **2.400 clientes**; principalmente particulares, pero también pequeñas y medianas empresas y trabajadores autónomos de diferentes localidades de la Comunidad de Madrid.

En ellas, además de preguntarles por la valoración del servicio que ofrece Canal, los entrevistados también evalúan a la empresa de agua en **comparación con otras suministradoras**. En este apartado, frente al 8,78 de Canal, la electricidad recibe un 7,91, el gas un 7,75 y la telefonía un 7,69.

Evolución de la imagen de la empresa y la satisfacción general de los clientes (2017-2024) (valoración de 1 a 10)



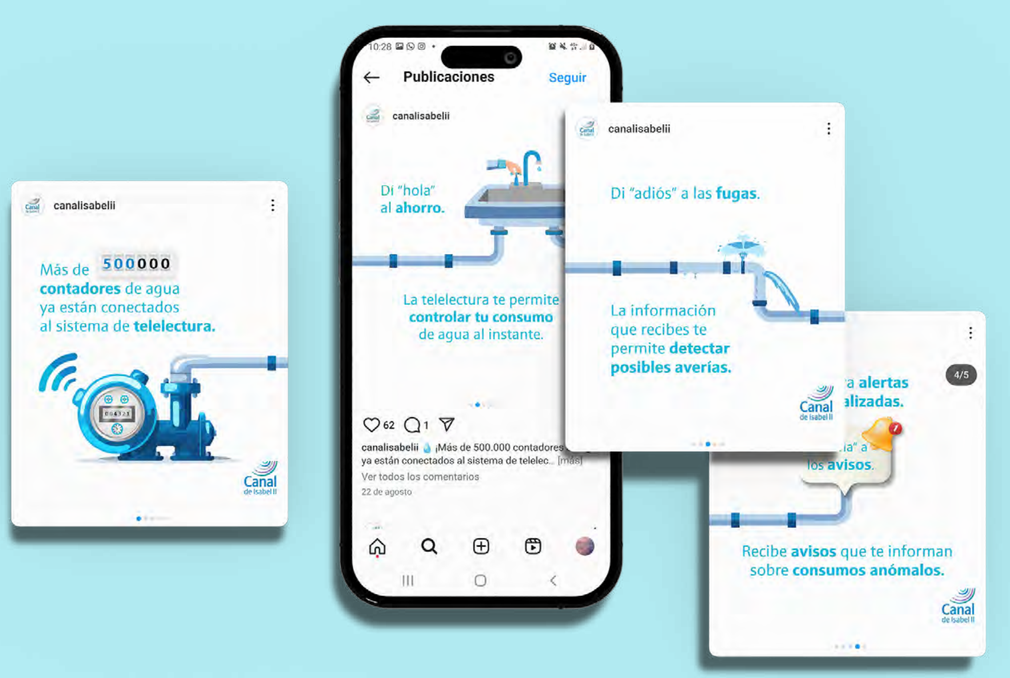
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

NUESTRO PLAN DE TELELECTURA DE CONTADORES

En 2024 hemos implantado la telelectura en un **36,69 %** de los contadores del parque de Canal, (incluyendo sustituciones, nuevos contadores y conexiones al sistema de contadores existentes), lo que representa un total de **614.787 contadores inteligentes** conectados al sistema digital de telelectura. Esto supone que el servicio de telelectura llega ya hasta más de un tercio del total de los clientes de la empresa. La instalación de contadores con tecnología de telelectura, que registran una medición automática cada hora, en lugar de la realizada por un lector de forma presencial cada dos meses, permite a la empresa pública realizar una gestión más eficiente y personalizada del recurso, ya que multiplica por 1460 los datos de consumo disponibles y agiliza el tiempo de detección de anomalías. El objetivo de Canal es que al finalizar 2026, el **100 % de los contadores estén ya conectados al sistema de telelectura: un total de 1,6 millones.**

Con este plan, Canal logrará que todos nuestros clientes cuenten con contadores conectados al sistema de telelectura, lo que nos permitirá obtener datos detallados sobre sus pautas de consumo de agua. Esta información, precisa y actualizada, nos brindará una visión más profunda del comportamiento de los usuarios al utilizar el recurso, lo que nos permitirá ofrecerles mejores servicios y soluciones adaptadas a sus necesidades individuales. Además, esta tecnología abrirá la puerta a nuevos servicios innovadores que enriquecerán la experiencia del cliente, mejorando la eficiencia y la calidad en la gestión del agua.

Así, desde que hace un año pusiera en marcha los avisos proactivos a clientes por posibles incidencias en sus instalaciones interiores, Canal de Isabel II ha avisado de aumentos de consumo continuados y, por tanto, propios de una fuga de agua a más de 15.000 usuarios: viviendas, comercios, industrias, etc. Estos avisos, que Canal realiza gracias a la información que ofrece la tecnología de telelectura, han supuesto un ahorro aproximado de 2,7 hectómetros cúbicos de agua, el equivalente a más de 8 veces el volumen de la Torre Picasso.



Ahora, a este servicio se le suma la posibilidad de que los usuarios configuren sus propias alarmas, tanto por superar un nivel de consumo de agua diario u horario, como por no alcanzar un consumo diario establecido por el usuario. Estas alarmas permiten así a los usuarios darse cuenta de manera inmediata de si hay un consumo en un momento en que no debiera haber nada (por ejemplo, si está de vacaciones), o, todo lo contrario, si deja de haberlo a pesar de haber gente en la vivienda.

Esta funcionalidad tiene especial importancia en casos de personas mayo-

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

res o dependientes, ya que, si se configura un umbral mínimo de consumo diario compatible con duchas, cisternas, electrodomésticos, etc., Canal avisaría automáticamente a los contactos indicados en caso de que no se alcanzara, lo que podría ser indicativo de posibles accidentes o incidencias en el domicilio.

Tanto la instalación de contadores con telelectura como el sistema de alertas no supone coste adicional alguno para los clientes. Además, en la Oficina Virtual de Canal los usuarios que disponen de este servicio pueden controlar su consumo por horas, días, semanas, meses... El acceso a esta información más detallada suele traducirse en la adopción de medidas de ahorro.

Asimismo, los datos aportados por la telelectura posibilitan una gestión si cabe más eficaz de la red de abastecimiento de la región, que tiene 18.000 kilómetros y está dividida en más de 700 sectores. Este sistema de referencia mundial es fundamental de cara a continuar mejorando la gestión de un recurso escaso y muy valioso. Por esta aplicación han mostrado interés países tan punteros en el sector como Estados Unidos o Singapur.

Este proyecto ambicioso e innovador nos va a permitir obtener más información sobre los consumos de nuestros clientes para poder ofrecerles mejores y nuevos servicios y convertir, de esta forma, la Comunidad de Madrid en una ***Smart Region***

En 2024 hemos recibido el reconocimiento del **Diario LA RAZÓN** que ha premiado nuestro **Proyecto de Telelectura** y Despliegue Masivo de Contadores Inteligentes con Tecnología Nbiot en el marco de los **IV Premios de Sostenibilidad y Medio Ambiente.** También, el medio especializado en responsabilidad social empresarial CompromisoRSE reconoció nuestro despliegue masivo de contadores con telelectura como una de las **mejores Sustainability Actions 2024.**

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 6

Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE6	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,78	8,50	100 %
P.Est.6	Adhesión de los clientes a la factura electrónica	36,69 %	35 %	100 %
PE 6.1	Grado de satisfacción con la Oficina Virtual (de 1 a 5)	4,43	4,25	100 %
PE 6.2	Indicador NPS (Net Promoter Score) (de -100 a +100)	53,6	50,0	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

LOS EMPLEADOS DE CANAL

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

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

Estructura de nuestra plantilla

Al cierre de 2024, el número de trabajadores de la Sociedad (Comunidad de Madrid más delegación de Cáceres) era de **3.253 personas**. Esto supone que, si consideramos el número de empleados al cierre de cada año natural, el número total de trabajadores ha crecido un **11,25 % en los últimos cinco años**.

Somos muy conscientes de la gran importancia que tiene reducir el porcentaje de **temporalidad** de nuestra plantilla (la retención del talento forma parte de nuestro Plan Estratégico), que llegó casi al 45 % en 2018. **Reducir dicha temporalidad** y **asegurar la continuidad de nuestros profesionales** y la **estabilidad de la plantilla** es un elemento clave para la calidad del servicio prestado y la sostenibilidad a medio y largo plazo. Canal ha trabajado en los últimos años en conseguir la aprobación de la Comunidad para la convocatoria de nuevas plazas de empleo público.

Para ello, en 2024 hemos continuado con el proceso emprendido años atrás para **reducir la temporalidad** y **mejorar la estabilidad** de la plantilla. En 2023 y 2024, el reto ha sido completar la **incorporación de 333 trabajadores con contrato indefinido** –243 en 2023 y 90 en 2024– para reemplazar parte de los contratos temporales, la reposición de bajas definitivas y vacantes estructurales. Gracias a estas y otras actuaciones **uno de los principales logros de Canal** en 2024 ha sido **reducir el porcentaje de temporalidad**[27] hasta el **6,30 %**, 5,32 puntos porcentuales menos que en 2023, que era del 11,62 %.

Cabe mencionar que, en estas convocatorias de empleo fijo, la empresa ha potenciado la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional, para quienes se reserva una cuota superior a la legalmente establecida (del 2 %). A finales de 2024 el **porcentaje de personas con algún grado de discapacidad** en nuestra plantilla era del **2,64 %** (86 personas) estando todos los centros de trabajo principales de la empresa, en los que desarrollan su actividad, adaptados para facilitar su accesibilidad. En 2023 también eran 86 personas, el 2,70 % de los empleados al cierre del año.

En 2024 la **edad media** de los trabajadores de Canal se ha situado en los **46,10 años**. La **antigüedad media** de la plantilla era de **13,83 años** y más de la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los 30 y los 50 años.

27. Utilizando la fórmula de cálculo establecida por la Comunidad de Madrid.

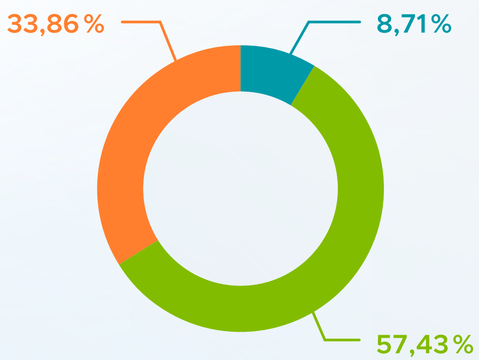
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-7]
[GRI 401-1]

Al cierre del ejercicio 2024 la empresa ha tenido un **aumento neto** del **número de empleados de 63** respecto a los del cierre del ejercicio 2023 (3.253 a 31 de diciembre de 2024 *versus* los 3.190 que había a 31 de diciembre de 2023).

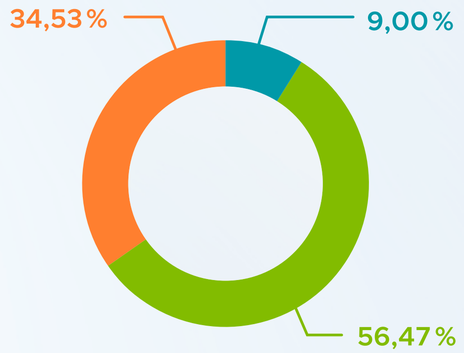
Distribución de la plantilla por edades (número de personas y % del total)

Año 2023



- Menores de 30 años 278
- De entre 30 y 50 años 1.832
- Mayores de 50 años 1.080

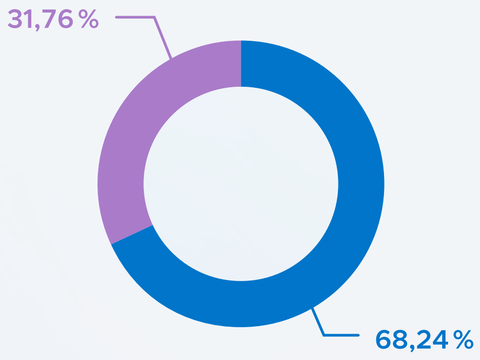
Año 2024



- Menores de 30 años 293
- De entre 30 y 50 años 1.837
- Mayores de 50 años 1.123

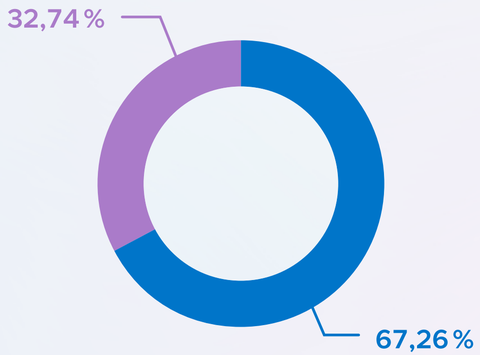
Distribución de la plantilla por género (número de personas y % del total)

Año 2023



- Hombres 2.177
- Mujeres 1.013

Año 2024



- Hombres 2.188
- Mujeres 1.065

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 405-1]

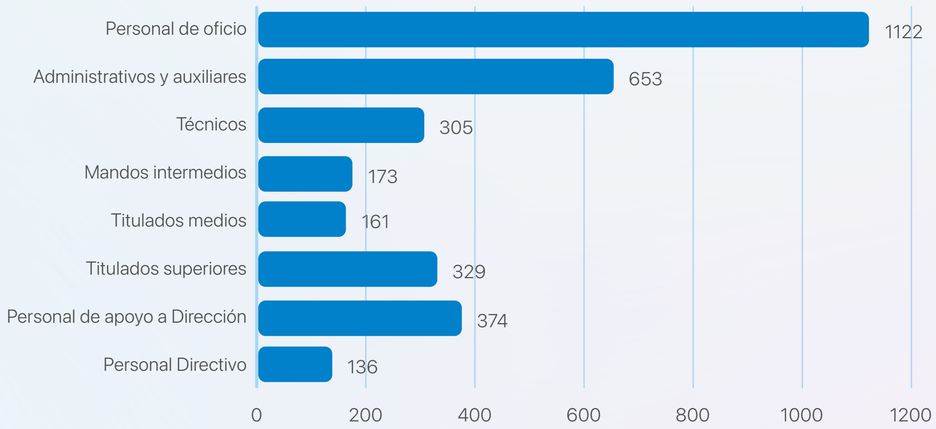
Durante 2024 se ha registrado 654 incorporaciones de trabajadores a la empresa y 442 bajas (35 de ellas voluntarias), siendo el **índice de rotación de la plantilla** del **14,06 %** de los empleados[28].

	Total	Hombres	Mujeres	<30 años	30-50 años	50 años	Nacionales	Extranjeros
Incorporaciones totales	**654**	408	246	278	329	47	636	18
Bajas totales	**442**	287	155	179	223	40	432	10
Bajas voluntarias	**35**	25	10	11	22	2	35	

El **número de bajas** (442 personas en 2024) se ha debido a diferentes circunstancias, como pueden ser las **finalizaciones de contratos de carácter temporal** (de sustitución a causa de incapacidad temporal, por circunstancias de la producción o de tipo formativo, entre otras), así como por **jubilaciones**, bajas voluntarias o cualquier otro motivo por el que los empleados que causan baja finalizaron su relación laboral con la empresa. No obstante, en relación con la rotación, cabe destacar que **muchos de los empleados que han mantenido una relación laboral temporal** finalmente **se han incorporado de forma indefinida** a la empresa en 2024. Además, si analizamos las **bajas voluntarias**, la rotación supone un **1,11 %** en 2024, lo que pone de manifiesto que la voluntad de nuestros empleados de abandonar la empresa es muy baja. De todas las bajas en la plantilla de la empresa en 2024, solo una ha sido por despido[29].

Respecto a las **funciones desempeñadas** por los empleados, el desglose es el siguiente:

Distribución por funciones de los empleados de Canal en 2024



28. Calculado respecto el número medio de empleados del año 2024 (3.142 empleados).
29. Hombre mayor de 50 años y de categoría profesional personal de oficio.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Al concluir 2024 el **30,74 %** de los empleados de Canal contaba con **titulación universitaria**.

ESTADÍSTICAS SOBRE TEMPORALIDAD DE LA PLANTILLA EN 2024

Empleados con contrato indefinido

	Promedio anual		Al cierre del ejercicio	
Por clasificación profesional	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Personal directivo	134,00	135,33	134	135
Personal de apoyo a Dirección	353,33	362,50	360	370
Titulados superiores	229,33	246,58	257	256
Titulados medios	96,25	105,83	100	108
Mandos intermedios	174,83	165,33	170	172
Técnicos	227,92	238,00	249	249
Administrativos y auxiliares	453,33	532,83	538	559
Personal de oficio	878,17	882,92	947	933
Por género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Masculino	1.777,92	1.797,42	1.897	1.887
Femenino	769,25	871,92	858	895
Por tramos de edad	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Menores de 30 años	138,17	129,83	148	112
Entre 30 y 50 años	1.491,75	1.573,17	1.567	1.582
Mayores de 50 años	917,25	966,33	1.040	1.088

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Empleados con contrato TEMPORAL

	Promedio anual		Al cierre del ejercicio	
Por clasificación profesional	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Personal directivo	1.00	1,00	1	1
Personal de apoyo a Dirección	6,08	4,08	4	4
Titulados superiores	85,75	79,08	79	73
Titulados medios	49,67	49,58	48	53
Mandos intermedios	2,75	0,92	2	1
Técnicos	50,08	54,83	44	56
Administrativos y auxiliares	134,75	96,50	95	94
Por género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Masculino	283,08	302,00	280	301
Femenino	147,25	170,33	155	170
Por tramos de edad	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Menores de 30 años	147,25	165,00	130	181
Entre 30 y 50 años	293,25	270,92	265	255
Mayores de 50 años	43,50	36,42	40	35

Empleados con contrato a tiempo PARCIAL

	Promedio anual		Al cierre del ejercicio	
Por clasificación profesional	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Personal directivo	0,00	0,00	0	0
Personal de apoyo a Dirección	1,08	1,75	2	1
Titulados superiores	8,08	10,08	10	10
Titulados medios	0,17	0,17	0	2
Mandos intermedios	4,67	3,50	4	2
Técnicos	9,75	12,67	12	13
Administrativos y auxiliares	19,25	22,67	23	21
Personal de oficio	58,00	55,25	64	52
Por género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Masculino	83,33	89,00	17	85
Femenino	17,75	17,08	98	16
Por tramos de edad	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Menores de 30 años	1,83	1,00	1	1
Entre 30 y 50 años	98,75	103,08	113	98
Mayores de 50 años	0,58	2,00	1	2

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Garantizando la salud y la seguridad de todos

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

INDICADORES DE LA ACCIDENTALIDAD DE CANAL 2022-2024

	2022	2023	2024		
	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Hombres	Mujeres	Toda la plantilla
Accidentes de trabajo *in labore* (excluido *in itinere*)	**116**	**104**	82	20	**102**
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	**53**	**51**	46	7	**53**
Duración media de la baja	**16**	**16**	16	11	**15**
Jornadas perdidas	**846**	**815**	738	76	**814**
Índice de Frecuencia accidentes con baja (exc. *in itinere*)	**10,76**	**10,37**	13,37	4,12	**10,31**
Índice de Frecuencia accid. totales (exc. *in itinere*)	**23,55**	**21,14**	23,83	11,76	**19,84**
Índice de Gravedad (excluido *in itinere*)	**0,17**	**0,17**	0,21	0,04	**0,16**
Índice de Incidencia accid. con baja (excluido *in itinere*)	**1.743**	**1.668**	2.169	669	**1.673**
Víctimas mortales (número)	**0**	**0**	0	0	**0**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 403-3]
[GRI 403-8]
[GRI 403-9]

En 2024 se ha registrado una **disminución en el número total de accidentes *in labore* del 1,92 %** respecto a 2023, en cambio el número de accidentes *in labore* con baja ha aumentado levemente un 3,92%, volviendo al valor de 2022. En general, se mantiene **la tendencia bajista en otros indicadores**, como el número de jornadas perdidas, la duración media de las bajas y el índice de gravedad. También la tipología de los accidentes y las lesiones producidas han generado bajas de menor duración.

Además, el **absentismo laboral** en 2024 se ha visto incrementado, pasando del **6,11 %** de horas perdidas por el total de la plantilla en 2023 a un **7,34 %** en 2024. La causa fundamental de dicho incremento es el aumento registrado en la duración de las bajas por contingencia común y por las jornadas perdidas por permisos retribuidos (por causas médicas).

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

Canal no ha registrado la existencia de ninguna enfermedad profesional asociada a sus instalaciones o a las actividades desarrolladas en la empresa **ni en 2024 ni en años anteriores**.

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

Garantizar la salud laboral tiene un impacto real en **nuestros empleados y en sus derechos humanos**, al proporcionarles un entorno seguro y saludable, promover el bienestar físico y mental, cumplir con el derecho a la salud, promocionar la igualdad de oportunidades y fomentar la participación, mejorando la calidad de vida de nuestras personas y protegiendo sus derechos fundamentales.

El Servicio de **Prevención de Canal** aborda las características más importantes de los elementos que deben contemplarse en la **actividad preventiva**, como son la formación e información, las medidas de emergencia, la vigilancia de la salud, el recurso preventivo y la coordinación de actividades empresariales con nuestros contratistas y proveedores.

En 2024 en Canal se han impartido a los trabajadores de la empresa un total de **22.176,49 horas de formación**[30] en materias relacionadas con la **prevención de riesgos laborales**, poniendo especial énfasis en la formación de los empleados recién incorporados, los que promocionan o son trasladados a nuevos centros de trabajo o los que inician la realización de trabajos de superior categoría. Asimismo, se ha seguido impartiendo **formación sobre primeros auxilios** por diferentes centros de trabajo.

Canal cuenta con un **servicio médico propio** que realiza multitud de actuaciones en la empresa en materia de vigilancia de la salud y gestión de la incapacidad temporal por contingencia profesional, entre las que se encuentran la atención a los accidentados, la realización de exámenes de salud, la consulta médica, los protocolos médicos según evaluación de riesgos, un programa de control del tabaquismo y programas de prevención de enfermedades.

30. Corresponden a las horas de cursos específicos de Prevención de Riesgos Laborales. Además, también se imparten otros contenidos formativos sobre prevención como parte de los contenidos de cursos sobre temáticas.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 403-10]
[GRI 403-2] [GRI 403-6]
[GRI 403-5] [GRI 403-3]

Trabajamos por la igualdad

La **no discriminación** es una de las políticas fundamentales en la gestión de las personas en Canal, y un aspecto fundamental para garantizar la **igualdad de oportunidades** es hacerlo desde el mismo momento en que las personas se incorporan a nuestra empresa. Por ello, las **normas de contratación e ingreso de nuevas personas** en Canal aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, recogiendo expresamente los **principios de igualdad, mérito y capacidad**.

DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA: CATEGORÍAS PROFESIONALES AL CIERRE DE 2024
(en % sobre el total del número de empleados de cada categoría)

	Por género		Por edad			De otras nacionalidades
Categorías profesionales	Mujeres	Hombres	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	
Directivos	35,29%	64,71%		33,82%	66,18%	
Apoyo a Dirección	39,57%	60,43%	0,53%	60,70%	38,77%	0,80%
Titulados superiores	51,98%	48,02%	7,90%	72,04%	20,06%	
Titulados medios	43,48%	56,52%	21,12%	61,49%	17,39%	
Mandos intermedios	13,29%	86,71%	0,00%	47,40%	52,60%	0,58%
Técnicos	32,79%	67,21%	10,49%	52,46%	37,05%	0,66%
Administrativos y auxiliares	71,36%	28,64%	8,42%	60,03%	31,55%	1,68%
Personal de oficio	3,48%	96,52%	12,83%	52,94%	34,22%	1,16%
TOTAL PLANTILLA	**32,74%**	**67,26%**	**9,01%**	**56,47%**	**34,52%**	**0,92%**

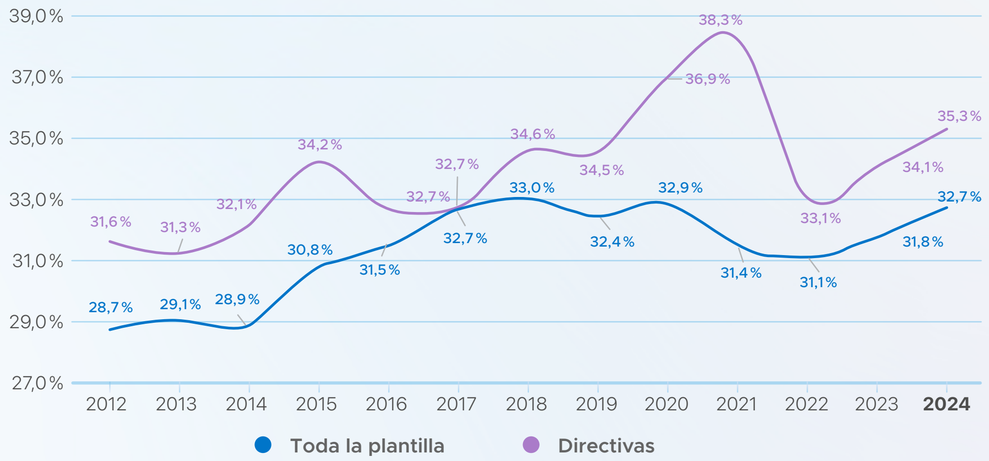
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 405-1]

El **porcentaje de mujeres en la plantilla**, que tradicionalmente había tenido una tendencia ascendente desde la creación de la sociedad anónima en 2012, con un crecimiento de casi 10 puntos porcentuales, se vio reducido en los años 2021 y 2022, pasando de un máximo de casi el 33 % en 2020 a un 31,4 % en 2021 y un 31,1 % en 2022. Dicho descenso se debió fundamentalmente a la incorporación a nuestra empresa de las plantillas de las filiales absorbidas por Canal en 2021 y 2022 –Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas, Ocio y Deporte Canal e Hidráulica Santillana–, en las que la presencia de mujeres era porcentualmente menor. A pesar de este descenso, en 2024 **hemos retomado la tendencia de crecimiento**, aumentando ligeramente el número de mujeres en la plantilla hasta un **32,74 %**, un porcentaje **sensiblemente superior al de la media del sector**,[31] que en 2020 (último dato disponible) era del **24 %**.

El porcentaje de **mujeres que ostentan cargos directivos** dentro de la organización (jefas de área, subdirectoras y directoras) es mayor que el de la media de la plantilla y ha aumentado un 3,45 %, situándose en 2024 en un **35,29 % del total de dicho colectivo**.

Evolución del porcentaje de mujeres en plantilla y de mujeres directivas desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

31. Según el XVII Estudio Nacional de suministro de agua potable y saneamiento elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA), publicado en 2022 con datos del sector del año 2020.

Otro aspecto destacable es el **porcentaje de mujeres con titulación universitaria**, que en el caso de Canal es del **41%**, seis puntos porcentuales por encima de la media del sector en 2020, que era del 35%. En el caso de los **hombres** de nuestra plantilla, el porcentaje de **titulados universitarios** es del **25,73%**.

La **igualdad era el aspecto mejor valorado** (75 sobre 100%) **por los empleados de Canal** entre todos los incluidos en la **Encuesta de Compromiso y Satisfacción** realizada en 2022, en la que podían participar todos los empleados de la empresa.

REMUNERACIONES FIJAS ANUALES[32] DE LOS EMPLEADOS DE CANAL EN 2023 Y 2024 (euros anuales)

Salarios mínimos

	2023	2024
Salario mínimo inicial anual para un contrato en prácticas	22.534	23.096
Salario anual mínimo interprofesional del año	22.534	23.096
Salario mínimo inicial/Salario mínimo interprofesional	15.120	15.876

32. Además de las retribuciones fijas, el Convenio Colectivo de Canal establece que todos los empleados de la empresa en la Comunidad de Madrid pueden percibir una retribución variable anual de hasta un 11,5% de su salario bruto anual. En el caso de los titulados superiores, el personal de apoyo a estructura y los jefes de área, dicha retribución puede llegar a un máximo del 21,5%. Los directivos no incluidos en el ámbito del Convenio Colectivo cuentan con unas retribuciones variables anuales que pueden llegar hasta un 23,5% de su salario bruto anual en el caso de los subdirectores y de un 25,5% en el caso de los directores.

Remuneración media anual por género y categoría profesional

Mujeres	2023	2024
Directivas	87.304	96.027
Apoyo a Dirección	49.980	56.931
Tituladas superiores	32.147	41.086
Tituladas medias	28.725	36.625
Mandos intermedios	26.087	34.173
Técnicas	27.005	32.706
Administrativas y auxiliares	23.216	29.797
Personal de oficio	23.177	29.762

Hombres	2023	2024
Directivos	89.024	97.443
Apoyo a Dirección	51.118	57.094
Titulados superiores	31.684	41.402
Titulados medios	29.126	37.034
Mandos intermedios	27.341	34.363
Técnicos	26.507	32.244
Administrativos y auxiliares	22.557	29.795
Personal de oficio	23.148	29.904

Remuneración media anual por tramos de edad

	2023	2024
Menores de 30 años	25.586	32.336
De entre 30 y 50 años	30.000	36.409
Mayores de 50 años	32.524	35.579

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 405-2]

Los **incrementos salariales registrados** entre 2023 y 2024 se deben en su mayor parte a los incrementos salariales para los **trabajadores del sector público** negociados por el Gobierno de España con los sindicatos representativos y que en 2024 han sido de un **2,5 %**. En materia salarial, **nuestro Convenio Colectivo asegura la equidad entre hombres y mujeres**, existiendo para ambos colectivos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales. El **salario medio de las mujeres** en 2024 (39.181 euros anuales) era un **5,68 % superior al salario medio de los hombres** (que era de 37.073 euros anuales). En 2023 el salario medio de las mujeres era un 6,33 % más alto que el de los hombres (32.062 euros anuales las mujeres y 30.154 los hombres).

Al concluir 2024, **la menor de las retribuciones** de un empleado de Canal **era equivalente a un 145,5 % del salario mínimo interprofesional** (SMI) en España (14 pagas de 1.134 euros brutos al año) y el **salario mínimo de incorporación** también era equivalente a un **149,03 %**.

Canal de Isabel II

Estos porcentajes mejoraron notablemente tras la aplicación en 2022 del **II Convenio Colectivo** de la empresa, que incluyó un proceso de homogeneización de los sueldos del personal fijo y eventual.

El primer Convenio Colectivo de empresa aplicado en Canal incorporó, ya en el año 2016, el **Plan de Igualdad**, con una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta comisión tenía como objetivo fijar las medidas y el plan de acción para cada uno de los objetivos fijados y recogidos en el Convenio Colectivo: selección de personal; de clasificación y promoción profesional, formación;deretribuciones;deconciliación de la vida familiar y laboral; acoso sexual y por razón de sexo, e información y comunicación.

Posteriormente, el Convenio Colectivo que entró en vigor en 2022 incluyó además un protocolo antiacoso. El Plan de Igualdad incluye en su alcance a la plantilla de la empresa en la Comunidad de Madrid y en nuestra delegación en Cáceres.

El Plan de Igualdad de Canal fue inscrito el 18 de agosto de 2022 en el Ministerio de Trabajo y de Economía Social. Nuestro compromiso con la igualdad queda reflejado en nuestro Plan Estratégico al formar parte como Plan Estrella de la Línea 8 «Nuestros Profesionales». El seguimiento ha sido constante, sin encontrar desviaciones significativas, cumpliendo con los objetivos y las acciones planteadas para este año y que suponen el 95 % del plan de acción del Plan de Igualdad. Entre ellas destacan:

- **Formación a la plantilla en igualdad** y prevención del acoso laboral.
- Actuaciones de difusión y **sensibilización** para la **eliminación de estereotipos** de género.
- **Difusión** interna del **Plan de Igualdad**.

En su último año de vigencia y, en paralelo a su revisión y adaptación, continuaremos trabajando el plan de acción asociado en 2025, donde se dará cumplimiento al 5 % restante, que incluye acciones en formación, sensibilización, comunicación y adaptación de protocolos internos asociados a las guías del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) para la evaluación y prevención de riesgos asociados a la manipulación de cargas para las mujeres.

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 han disfrutado de este derecho en 2024 ha ascendido a **88 personas** (34 mujeres y 54 hombres). En 2023 el número de empleados que disfrutaron de este tipo de baja fueron 99 (28 mujeres y 71 hombres).

Por último, y además de las medidas para la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados incorporadas en el Plan de Igualdad, el II Convenio Colectivo incluye una disposición adicional en relación con el derecho de todos los empleados a la desconexión digital.

En 2023 todos los empleados de la empresa recibieron formación específica en materia de diversidad e igualdad.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 202-1]
[GRI 406-1]
[GRI 401-3]

Representación sindical

El **II Convenio Colectivo**, acordado por la empresa y los representantes de los trabajadores en 2021 y que entró en vigor en 2022, establece claramente un marco de relaciones laborales estables dirigido a alcanzar el nivel óptimo de productividad de la empresa basado en la mejor utilización de sus recursos humanos y materiales y en la mutua colaboración de las partes en todos aquellos aspectos que puedan incidir en la mejor prestación que posibilite el desarrollo. En concreto, en el II Convenio Colectivo **se recoge**, entre otros aspectos, **cómo se organiza el tiempo de trabajo en la compañía**, el **número de horas anuales en la jornada de trabajo** y cómo **se distribuye la jornada** de trabajo.

El **Comité de Empresa** es el órgano de representación de los trabajadores de Canal y cuenta con las funciones y atribuciones establecidas por el *Estatuto de los Trabajadores*, destacando entre ellas las relacionadas con el seguimiento de la salud y la seguridad en el trabajo. Para ello existe un **Comité de Seguridad y Salud** paritario compuesto por **catorce miembros,** siete de los cuales serán designados por la Dirección y **siete por el Comité de Empresa** de entre sus miembros. Durante el año 2024 el Comité **se ha reunido en diez ocasiones**.

Al cierre de 2024 nuestro Convenio Colectivo de empresa cubría al **95,36 %** de la plantilla (3.102 empleados), quedando fuera de su ámbito de aplicación tan solo algunos directivos (13 directores y subdirectores), la plantilla de la delegación en Cáceres (101 empleados, cuyas relaciones laborales se rigen por el convenio colectivo de nuestro sector) y algunos de los empleados procedentes de las empresas filiales absorbidas en 2021 y 2022 que estaban sujetas a convenios diferentes al de Canal, pero que se han ido incorporando progresivamente, como pone de manifiesto que dicho colectivo ha pasado de ser de 375 empleados al cierre de 2021 a **solo 13** al cierre de 2024.

Al concluir 2024, un total de **731** empleados estaban afiliados[32] a las **secciones sindicales representadas en Canal** (el 22,47 % de la plantilla total).

32. La cifra de 731 afiliados se corresponde con el número de empleados que pagan su cuota de afiliación a las organizaciones sindicales a través de la nómina.

El II Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. se pude consultar en este enlace: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3895

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-30]
[GRI 403-4]

Comunicación interna

El año 2024, como los años anteriores, ha seguido marcado por una comunicación directa y cercana. Todos nuestros canales fomentan la **transformación digital**.

Actualmente, nuestra principal vía de comunicación con los empleados es **Canal Contigo**, un **portal web** para los trabajadores de Canal, disponible 24 horas al día los 7 días de la semana desde cualquier lugar y dispositivo, que nació en 2020 fruto de las necesidades provocadas por la pandemia de la COVID-19. Este medio cuenta con diferentes funcionalidades (fichaje presencial y teletrabajo, noticias, citas médicas, consulta de nómina, información de los embalses, calendario de eventos…) que facilitan las gestiones e información a los empleados (sus usuarios), sobre todo para el personal de campo o que no tiene puesto de trabajo físico con ordenador. En 2024 hemos incorporado dos nuevas aplicaciones que facilitan las gestiones internas de aprobación de facturas y procesos logísticos (entrada y salida de mercancías e inventario) desde cualquier dispositivo y lugar.

Además, nuestra **intranet Tu&Canal** reúne toda la información, *sites* de comunicación, aplicaciones y repositorio de la documentación corporativa. Este año ha sido clave para la evolución de la intranet a un nuevo espacio de trabajo pensado para el empleado que está ubicado en la nube, disponible 24 horas al día los 7 días de la semana desde cualquier lugar y dispositivo. Es un hito en la transformación digital de Canal que está siendo fruto del trabajo, desde 2021, de un equipo transversal de diferentes profesionales de la empresa.

La actualidad de Canal viene de la mano del **comunicado semanal *Seguimos Conectados***, elaborado por la Dirección de Recursos de la empresa, para informar a todos los empleados de las novedades (noticias, eventos, cursos, hitos, proyectos…) de cada semana. Este año, con el fin de mejorar la recopilación de información, se ha puesto en marcha un equipo colaborativo con personas clave en la organización que tienen la capacidad de transmitirnos ese pulso de actualidad corporativa.

Con la premisa de informar y tener impacto en todos los colectivos (que trabajan en campo o en oficinas), Canal puso en marcha en 2020 unas **pantallas informativas digitales en los diferentes centros de trabajo** situadas en zonas de paso y lugares estratégicos de las instalaciones. El proyecto se inició con 14 pantallas y actualmente hay operativas **54**. Su objetivo es divulgar información relevante de la empresa (hitos, proyectos…) y dar a conocer y reconocer el trabajo de nuestros profesionales.

Otro de los objetivos de la comunicación interna es la colaboración entre los equipos y conocer sus opiniones. Para ello contamos con un canal de comunicación público ***Teams* Canal Conectados**, para informar y tener su *feedback*, y diferentes canales privados, para compartir temas relevantes y fomentar la colaboración tanto para los directivos de Canal como para los mandos intermedios.

En 2024, además, para fomentar la cercanía entre unidades se ha apostado

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

por las **reuniones *flash*** de 15 minutos para comunicaciones directas a los colectivos específicos a través de Microsoft Teams.

Hemos iniciado un proyecto con la metodología de experiencia empleado para crear el «pasillo del empleado», para medir las diferentes etapas por las que pasan nuestros profesionales a lo largo de su trayectoria laboral (ejemplo: incorporación, promoción, jubilación u otras). Estableceremos un sistema de medición en cada una de ellas, basada en sus percepciones, que nos permita hacer una mejora continua de diferentes procesos.

Por último, es importante resaltar la gran labor comunicativa que se realiza en los diferentes **eventos corporativos**, como son: las competiciones deportivas entre empleados (Canal Deporte) y el fomento de equipos deportivos de la empresa como el de corredores; la celebración de días internaciones, entre los que destaca el Día de la Mujer; los eventos solidarios de los empleados con participación de entidades como Cruz Roja o la Asociación Española contra el Cáncer; los actos de bienvenida a las nuevas incorporaciones y de homenaje a los empleados que se jubilan en el año; la fiesta de Navidad para los empleados y sus hijos pequeños; el Concurso Infantil de Dibujo para hijos de empleados, y otros muchos eventos en los que, además de los empleados, sus familiares también son protagonistas. En la gran mayoría de estos actos participan el consejero delegado, el Comité de Dirección y la estructura de la empresa, para fomentar la comunicación transversal, ascendente y descendente, además de la cercanía con todas las personas que formamos Canal.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

LOS EMPLEADOS DE CANAL Y EL DEPORTE (CANAL DEPORTE 2024)

Canal Deporte es un conjunto de competiciones internas en múltiples disciplinas deportivas que se celebra entre empleados de Canal. Cuenta con un gran nivel de aceptación como pone de manifiesto que, en esta edición de 2024, se haya vuelto a batir el **récord de participación** en los **18 deportes** organizados, llegando a las **2.502 inscripciones**. Aunque la mayor parte de los inscritos eran empleados (1.254), también pudieron participar jubilados de la empresa y familiares de los trabajadores en determinadas modalidades deportivas.

Con Canal Deporte, se busca aumentar la intercomunicación de las personas de la empresa y la deportividad entre compañeros de trabajo, promoviendo la sana competencia y los hábitos saludables.

Las competiciones han sido ajedrez, atletismo, baloncesto, bicicleta de montaña, dardos, frontón, futbolín, fútbol sala, golf, mus, pádel, *Party*, piragüismo, tenis, tenis de mesa, tiro al plato y voleibol. Este año hemos incorporado la cerrera vertical en nuestro edificio de atención comercial.

Canal ha facilitado los medios necesarios para que los participantes puedan practicar el deporte en las mejores condiciones, aportando unas instalaciones modernas, así como equipaciones y materiales deportivos en un entorno propicio para la comunicación y el intercambio de experiencias en cada una de las diecisiete competiciones.

Como todos los años, Canal Deporte 2024 concluyó con una fiesta abierta a todos los empleados de la empresa, en la que, además de la entrega de trofeos y un entretenido vídeo con las mejores imágenes de las competiciones, organizamos juegos para los hijos de los trabajadores y sorteos para todos.

Además de Canal Deporte, la tradición y pasión por el deporte que muestran los empleados empuja a Canal de Isabel II a participar en eventos deportivos externos, como la Carrera de las Empresas o a través de equipos que compiten en carreras populares, pruebas de bicicleta de montaña o competiciones de fútbol 7 y baloncesto.

Beneficios sociales para los empleados

Desde 2015, en aplicación de la normativa presupuestaria vigente para todos los empleados del sector público en la Comunidad de Madrid, **los beneficios sociales establecidos para empleados** de Canal (recogidos en el Convenio Colectivo de la empresa) y de las empresas filiales del Grupo Canal en España **están suspendidos**, incluida la contribución de la empresa al fondo de pensiones de los empleados.

No obstante, **se mantiene un sistema de financiación para gasto de transporte** y, en concreto, para la adquisición del Abono de Transporte del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid. En 2024 un total de **1.379 empleados** han solicitado el abono.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 201-3]
[GRI 401-2]

Formación y desarrollo de nuestros profesionales

En Canal consideramos que la **formación y el desarrollo de los empleados** actuales y del futuro es un **elemento estratégico** que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos a los ciudadanos.

Estamos **convencidos del importante papel que desempeña la formación** como elemento que contribuye al crecimiento sostenible y a la mejora de la competitividad y de la capacidad de adaptación de la organización ante un entorno empresarial y social en continuo cambio.

Nuestro **compromiso con la formación** se refleja en las acciones que desarrollamos a nivel formativo, que persiguen diversos objetivos entre los que se encuentran: la **mejora del desempeño** individual y colectivo y, por tanto, de la productividad; la **adaptación al cambio**; el fomento de la **cultura innovadora**; la atracción y **retención de talento**; el **desarrollo profesional** de las personas; la mejora de la **experiencia de empleado**, y la generación de una **cultura de organización**, basada en un **liderazgo humanista y ético** que deriva de nuestros valores y nuestro Código Ético y de Conducta.

En el ámbito de la formación y el desarrollo de los empleados, nuestra estrategia se fundamenta en el modelo de **aprendizaje 70/20/10**, donde el 70 % de los esfuerzos se centran en el aprendizaje práctico en el día a día, el 20 % en el aprendizaje social y colaborativo con los compañeros/as, y el 10 % en cursos formales. Este enfoque busca trascender más allá de la participación en cursos, transformándonos en una organización que aprende de manera continua en entornos colaborativos.

Nuestro proceso de planificación formativo opera en una dimensión temporal anual. Creamos un plan que abarca todas las acciones necesarias para el óptimo desempeño de las funciones de nuestros empleado/as, así como aquellas que puedan resultar beneficiosas para su desarrollo personal y profesional futuro, denominadas **«cursos de desarrollo o del Viaje del Agua»**. Estos cursos son voluntarios, accesibles para toda la plantilla, y se llevan a cabo fuera del horario laboral. Con ello, dotamos a nuestros profesionales de las herramientas necesarias para ser los mejores profesionales del presente y del futuro, poniendo el foco en su corresponsabilidad.

El **Plan de Formación** aborda las necesidades técnicas presentes, sin perder de vista las tendencias del mercado en materia de nuevas técnicas, metodologías y contenidos más innovadores, así como las habilidades necesarias, buscando la metodología que mejor se adapta a cada una de ellas y a cada colectivo.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 404-2]
[GRI 404-3]

Destaca, igualmente, el esfuerzo realizado en **fortalecer el conocimiento interno** de nuestra organización, reconociendo que el desarrollo de habilidades internas es la base para el éxito sostenible. La diversidad de metodologías (presencial, *online* y *streaming*) desempeña un papel crucial en este proceso, permitiendo abordar la formación de manera flexible y adaptada a las necesidades de la plantilla. También apostamos por la tecnología para impulsar un aprendizaje personalizado, atractivo y adaptado a las necesidades de las personas. En este sentido, en 2024 se han iniciado los trabajos para la incorporación de una plataforma de *e-learning* experiencial (LXP), que ofrecerá una experiencia más dinámica e interactiva para el desarrollo de nuestros profesionales.

En este contexto, no podemos pasar por alto la **importancia estratégica** de abordar temas esenciales como la **ciberseguridad**, la **gobernanza** y la **digitalización**. La ciberseguridad se erige como un pilar fundamental en la protección de nuestros activos digitales, mientras que la implementación efectiva de prácticas de gobernanza garantiza una dirección coherente y responsable. La digitalización, por su parte, se convierte en un imperativo para mantenernos a la vanguardia en un mundo empresarial cada vez más tecnológico. Estos temas que hemos abordado a nivel formativo en 2024 son, junto con la formación en **igualdad** y en **seguridad y salud**, las líneas de actuación más relevantes.

Asimismo, nos enfocamos en el **desarrollo de habilidades** dentro de nuestra plantilla, reconociendo que el talento y el desarrollo de las personas son fundamentales para nuestro éxito. Creemos firmemente que nuestros profesionales son nuestro mayor activo y, por ello, trabajamos de manera constante en la **implantación de acciones y programas** diseñados específicamente para potenciar su crecimiento y maximizar su potencial.

En este sentido, hemos diseñado e implementado diversas iniciativas, destacando el lanzamiento en 2024 de un nuevo programa de ***mentoring*****,** que busca fortalecer el aprendizaje y la transferencia de conocimientos entre empleados a través de la figura del mentor. Este programa, junto con un **proceso de certificación por AENOR de «Excelencia en Mentoring»**, pone de manifiesto nuestro **compromiso con las mejores prácticas y el desarrollo continuo de nuestros profesionales**.

Asimismo, hemos seguido trabajando en dotar a los profesionales que han promocionado a posiciones de estructura y apoyo a estructura de las herramientas necesarias para abordar esas nuevas posiciones. Para ello, se han desarrollado **programas de desarrollo de liderazgo**. Estos programas integran sesiones presenciales y trabajos intersesiones y concluyen con un plan de acción individual, donde cada participante define cómo aplicar los comportamientos asociados a nuestros valores en su día a día.

Este enfoque holístico refleja nuestro firme compromiso con el crecimiento profesional, la formación continua y la excelencia en el desarrollo del talento dentro de la organización.

Colectivos participantes en programas de desarrollo en 2024	Hombres	Mujeres	Total
Personal de apoyo a Dirección	15	16	**31**
Estructura (personal directivo)	5	4	**31**

Participantes en programas de *mentoring* en 2024	Hombres	Mujeres	Total
Mentees	8	9	**17**
Mentores/as	9	8	**17**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

En 2024 se han impartido en la empresa un total de **108.249 horas** (una media de más de **32 horas por empleado**, incluyendo becarios) y han recibido formación **3.284** empleados y becarios. El **coste neto en formación de los empleados**, descontando los ingresos por las subvenciones a la formación recibidas por la empresa, ha sido de **461.609,3 euros**.

Formación por temática en 2024	Número de horas	% vs. total
Idiomas	11.415	11 %
Administración y gestión de sistemas informáticos	5.538	5 %
Calidad	1.829	3 %
Comercial y relaciones con el cliente	3.140	3 %
Desarrollo de habilidades/Competencias	3.634	3 %
Formación técnica	13.837	13 %
Jurídico-económica	2.484	2 %
Ofimática y aplicaciones informáticas	5.785	5 %
Prevención de rRiesgos laborales	22.176	20 %
Lucha contra la corrupción y derechos humanos	22.305	21 %
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	16.105	15 %
Total horas impartidas	**108.249**	**100 %**

En relación con la formación por áreas de conocimiento específicas, tal y como figura en la tabla anterior, conviene destacar el peso en el Plan de Formación de temáticas como prevención de riesgos laborales, idiomas o formación técnica específica para el puesto. En cuanto a las horas que se imparten sobre la lucha contra la corrupción y derechos humanos, en 2024 se han impartido **22.305,5 horas respecto a las 5.913 horas totales del año anterior**, lo que refleja el esfuerzo realizado por avanzar en esta cuestión. Un total de **1.676 empleados** (1.336 hombre y 340 mujeres) ha recibido este tipo de formación en 2024, que sobre todo se ha centrado en los contenidos de nuestro **Código Ético y de Conducta** (el 94,15 % de las horas impartidas). El desglose por categorías profesionales de las horas impartidas en temáticas de lucha contra la corrupción y derechos humanos es el siguiente:

HORAS DE FORMACIÓN EN LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DERECHOS HUMANOS EN 2024 POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

Categorías profesionales	Número de empleados	Horas impartidas
Personal directivo	39	242
Apoyo dirección	43	1.429
Titulados superiores	79	645
Titulados medios	28	189
Mandos intermedios	117	1.755
Técnicos	171	2.191
Administrativos y auxiliares	223	2.463
Personal de oficio	976	13.378
TOTAL HORAS IMPARTIDAS	**1.676**	**22.292**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-24]
[GRI 205-2]

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN RECIBIDA ANUALMENTE POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

	2023	2024
Personal directivo	5.765	2.898
Personal de apoyo a Dirección	14.184	12.000
Titulados superiores	13.855	13.012
Titulados medios	7.187	5.314
Mandos intermedios	3.197	5.689
Técnicos	10.450	13.217
Administrativos y auxiliares	17.960	15.424
Personal de oficio	23.064	40.693
Total horas de formación recibidas por categorías	**95.663**	**108.249**

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN RECIBIDA ANUALMENTE POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	2022	2023	2024		
Promedio de horas de formación	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Hombres	Mujeres	Toda la plantilla
Personal directivo	**27**	**44**	24	19	**22**
Personal de apoyo a Dirección	**35**	**40**	30	40	**34**
Titulados superiores	**44**	**39**	42	36	**38**
Titulados medios	**38**	**44**	31	30	**31**
Mandos intermedios	**22**	**18**	37	26	**35**
Técnicos	**34**	**31**	38	39	**38**
Administrativos y auxiliares	**19**	**27**	23	24	**24**
Personal de oficio	**19**	**21**	36	43	**36**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 404-1]

Formando a los futuros profesionales del sector del agua

En 2024 hemos continuado con nuestra **política de colaboración con instituciones académico-formativas** con el fin de facilitar el contacto con el mundo empresarial a jóvenes y estudiantes. Para ello, y con el objetivo de complementar su formación académica, promovemos diferentes **programas, formalizados** a través de los programas de **Formación en Centros de Trabajo** (FCT) y la **Formación Profesional Dual**.

En cuanto a los programas de Formación en el Centro de Trabajo, han sido acogidos un total de **11 alumnos** (**5 hombres y 6 mujeres**), de diversos Institutos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad de Madrid.

En 2018 surge una oferta educativa pionera resultado de la colaboración entre la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades y Canal. De esta colaboración, destinada a difundir el conocimiento y potenciar la empleabilidad del talento joven, surge el **Programa FP Dual del Ciclo Integral del Agua**, enmarcado en la Línea 8 del Plan Estratégico 2018-2030.

Esta iniciativa, formada por los programas **«Técnico Superior en Gestión del Agua»** y «**Técnico en Redes y Estaciones de Tratamiento de Aguas»**, proporciona a los alumnos una experiencia integral que los prepara de manera efectiva para ingresar en el mercado laboral y desarrollar una carrera exitosa en el sector del agua. Gracias a ella, tienen la oportunidad de **combinar el aprendizaje teórico en aula** con la **aplicación práctica en entornos reales de trabajo**, lo que les brinda no solo una experiencia valiosa, sino también la posibilidad de adquirir habilidades prácticas relacionadas con un sector clave en la mejora de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

Esto no solo ha beneficiado a los estudiantes, sino que también ha cumplido con las necesidades del sector y, para lograrlo, Canal ha dotado de recursos y medios al proyecto, incluyendo talleres en el **Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) Virgen de la Paloma**, visitas guiadas a nuestras instalaciones y el apoyo de formadores internos.

El IES Virgen de la Paloma es el centro pionero en la implementación de estos programas, con una reputación contrastada en la educación de calidad y la promoción de la FP Dual. Desde entonces, **se han graduado cinco promociones**, abriendo nuevas oportunidades de empleo para los jóvenes, **fomentando la incorporación del talento femenino al sector** y nutriéndolo con **profesionales altamente capacitados**.

Canal asumió el liderazgo de este proyecto, desde su inicio, con el objetivo de cualificar profesionales y aumentar la empleabilidad, mediante una formación de calidad que respondiera a la necesidad empresarial del sector. Para ello, ha aunado intereses de organismos, instituciones docentes y empresas, poniendo a disposición de todos ellos su conocimiento, experiencia, instalaciones y profesionales. Hoy en día, Canal continúa desempeñando el papel de líder de este proyecto con el fin de consolidar dicha formación dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 404-2]

Entre otras actuaciones cabe destacar:

Campaña de difusión de los títulos en el tejido empresarial del sector.

- Ampliación de la red de empresas participantes en la acogida de alumnos duales.
- Apoyo técnico y estrecha colaboración con los departamentos docentes del IES Virgen de la Paloma.
- Diseño, construcción y equipamiento del taller creado exprofeso para la impartición de estos títulos, en las instalaciones cedidas por el IES Virgen de la Paloma.
- Dirección y coordinación de una metodología y herramientas que garanticen la homogeneidad entre todas las empresas y el Instituto en pro de la calidad de la formación.

A fecha 31 de diciembre de 2024, **241 alumnos** (**37 mujeres** y **204 hombres**) se han formado o están formándose en los dos grados de FP Dual del Ciclo Integral del Agua.

Pero la colaboración no se detiene aquí. **Canal ha facilitado** que estudiantes de **otras ramas de FP Dual**, relacionadas con el ciclo integral del agua, **completen su formación en empresas del sector**, ampliando así las oportunidades de aprendizaje y empleo, y ha extendido este proyecto a **otros institutos de la Comunidad de Madrid**.

Actualmente, **100 alumnos han participado en programas formativos en las instalaciones de Canal**. El compromiso con el proyecto de FP Dual ha llevado a ampliar constantemente el número de alumnos y ramas de FP Dual. En 2024 se acogieron alumnos de dos grados nuevos, Mecatrónica y Actividades Comerciales, que se sumaron a los que ya se venían impartiendo de Sistemas Automatizados y Electrotécnicos, Laboratorio de Análisis y Control de Calidad y Mantenimiento Electromecánico.

En Canal **seguimos comprometidos** con esta alianza que promete seguir nutriendo al sector del agua con **profesionales excepcionales** y, lo más importante, ser fuente de inspiración, motor de desarrollo e integración del talento joven, claves para el desarrollo de nuestra región.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 8

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

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE8 / PE 8.2	Porcentaje de temporalidad (%)	6 %	8 %	100 %
P.Est.8	"Desarrollo y ejecución del Plan de Igualdad registrado en 2022 (% cumplimiento)"	95 %	95 %	100 %
PE 8.1	Índice de Compromiso de los empleados (0-10) - Grado de avance de las acciones	100,0 %	100 %	100 %
PE 8.3	Profesionales con equipo de estructura y apoyo a estructura formados vs nombrados	100,0 %	90 %	100 %
PE 8.4.1	Índice de incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja por cada 100.000 trabajadores)	1.673	1.900	100 %
PE 8.4.2	Nº de medidas preventivas propuestas por las unidades	435	350	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

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

Al margen de las acciones relacionadas con **nuestra relación con entidades sociales** (**Principio 5** del Plan de Sostenibilidad) y de **nuestro apoyo a la cultura y el deporte** (**Principio 9** del Plan de Sostenibilidad), nuestra mejor aportación a la sociedad madrileña es conseguir el **acceso universal** de todos los madrileños, y en especial a las **familias vulnerables**, a los servicios que presta Canal.

Canal fue **hace dos décadas** una de las primeras empresas de nuestro sector en **establecer bonificaciones en las tarifas** de los servicios enfocadas a determinados colectivos vulnerables, además de implantar **mecanismos para facilitar** a los usuarios que atraviesan dificultades económicas **formas de pago adaptadas a sus circunstancias**. Hoy en día contamos con unas de las **tarifas sociales de mayor cobertura** para los usuarios en España.

Tarifas sociales: nuestra mejor contribución

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La **pobreza** es un problema de **derechos humanos** y entre sus distintas manifestaciones figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a servicios básicos como la educación o la salud, **el agua y el saneamiento**[33]. En Canal somos conscientes de este problema y, por ello, hemos creado en los últimos años nuevas fórmulas para bonificar la tarifa que puede afectar a los colectivos más sensibles.

Canal tiene la responsabilidad de adaptarse a las necesidades de cada persona, núcleo familiar o vivienda, sobre todo si atraviesan un momento difícil o se trata de familias o viviendas numerosas. Por ello, hemos establecido **cuatro tipos** diferentes de bonificaciones:

- Bonificación por **familia numerosa**
- Bonificación por **vivienda numerosa** (a partir de 5 personas)
- Bonificación por **exención social** (en situaciones de necesidad)
- Bonificación por **pensión de viudedad**

Los cuatro tipos de bonificaciones los agrupamos dentro del concepto de **tarifa social**.

Destaca la **exención social**, con la que el usuario abonará únicamente el 50 % del importe de la cuota fija de servicio. La bonificación por exención social

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 203-2]

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

En cuanto a la **parte variable**, está bonificada completamente hasta 20 metros cúbicos al bimestre, es decir, más de 327 litros al día gratuitos. Esto significa que, para una factura de 36 euros al bimestre, aplicando esta bonificación, el importe a abonar será de 9 euros.

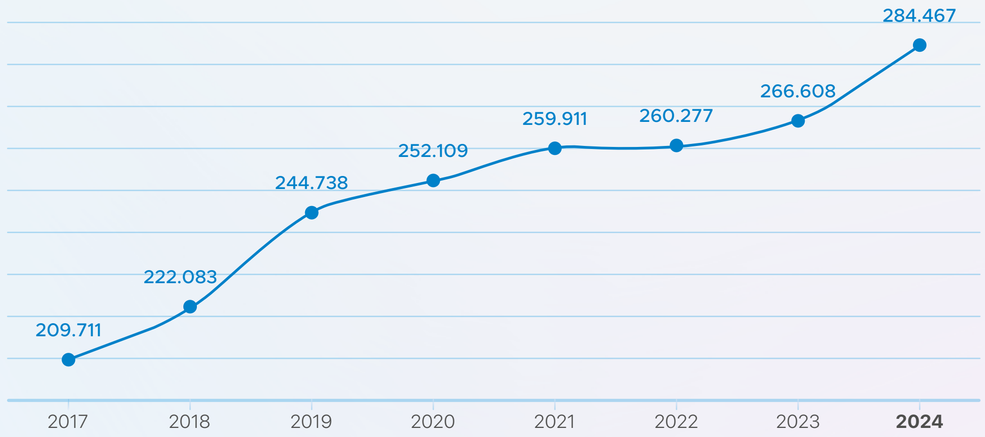
Las **bonificaciones para las familias y viviendas numerosas** (a partir de 5 personas), aparte de **compensar el efecto que tiene el consumo de un mayor número de personas** por vivienda en los bloques de consumo, añaden un **descuento a la parte variable de la factura**. En 2024, para **reforzar la ayuda a este tipo de familias y colectivos**, en la modificación de tarifas que entró en vigor el 1 de junio el **porcentaje de dicho descuento se ha duplicado** y ha quedado establecido en un **20 % de la parte variable** para familias/vivienda de **más de 5 personas** y de un **25 % para las de más de 7 personas**.

Además, en octubre de 2022 se creó un nuevo tipo de **bonificación para los propietarios y usuarios de viviendas ocupadas ilegalmente** que cubre hasta el 100 % del importe de los servicios prestados por nuestra empresa durante el período que dure la situación de ilegalidad.

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

Además de los tipos descritos, en 2020, debido a las circunstancias provocadas por la **pandemia del coronavirus**, Canal diseñó y aprobó de manera urgente una nueva bonificación para todos los colectivos que habían sufrido las consecuencias económicas de la COVID-19 afectados por un ERTE, autónomos o pymes que habían visto reducido su negocio en al menos un 30 %. Estas bonificaciones se extendieron también a 2021 y dejaron de existir en 2022, habiéndose bonificado por este concepto más de 15.000 contratos.

Evolución del número de personas beneficiarias de las tarifas sociales (no incluye las bonificaciones especiales a causa de la pandemia de la COVID-19)



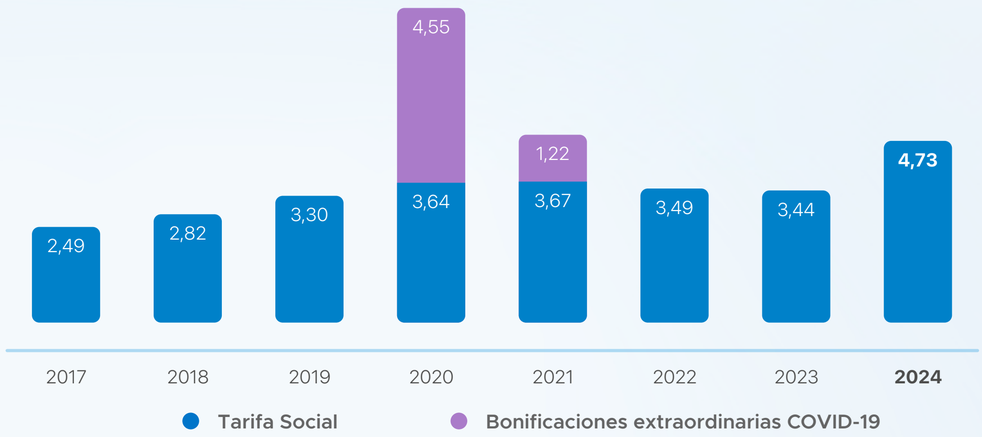
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Al cierre de 2024 los **contratos con bonificación** ascendían a **64.231** (un **1,95 % más** que en 2023, que eran 63.001) y **equivalían al 4,80 % de los contratos de tipo doméstico** de Canal con sus clientes. Esto supone que **284.467 personas** disfrutaban de nuestras tarifas sociales al cierre de 2024 (17.859 personas y un **6,70 % más** que en 2023). Teniendo en cuenta las altas y bajas registradas, a lo largo del año **un total de 308.451 personas** han sido beneficiarias de descuentos en alguna factura. El **número de personas beneficiarias** ha crecido más de un **35,65 % desde el inicio del Plan Estratégico** 2018-2030 hasta 2024.

Con un importe que supera los **4,73 millones de euros**, el año 2024 ha sido el de **mayor volumen económico destinado a las tarifas sociales** por Canal (sin considerar las bonificaciones especiales por la pandemia de la COVID-19). Respecto a 2023, el importe de las tarifas sociales **se ha visto incrementado en un 37,45 %** (1,29 millones de euros más) y al cierre de 2024 era un **90 % superior** al importe anterior al arranque del Plan Estratégico 2018-2030. **La totalidad del incremento** se ha debido al aumento registrado en los importes de las **bonificaciones por familia/vivienda numerosa**, mientras que en el resto de los tipos de bonificaciones los importes son similares (solo un 0,98 % menores) a los de 2023 debido al efecto provocado por el cambio del tamaño del primer bloque de consumo de 25 a 20 metros cúbicos bimestrales.

Toda la información sobre nuestras tarifas sociales la puedes consultar en este enlace:

Evolución de los recursos económicos destinados a bonificaciones (millones de euros anuales)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal Colabora

Toda la labor que realiza Canal en relación con sus tarifas sociales está liderada por el grupo de trabajadores sociales de Canal que se encuadra, con la denominación de **Canal Colabora**, en el ámbito comercial, atendiendo de manera especializada al usuario más vulnerable y buscando un acercamiento. Además de nuestros trabajadores sociales, el equipo está integrado también por personal administrativo que realiza todas las labores de apoyo para lograr los objetivos.

Desde el origen de Canal Colabora se han realizado decenas de visitas, manteniendo reuniones conjuntas con profesionales de centros de servicios sociales y asociaciones, además de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo del Ayuntamiento de Madrid y la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid. El objetivo es, por una parte, divulgar y explicar la tarifa social entre los profesionales que trabajan directamente con los colectivos más vulnerables, y por otra, establecer vías de coordinación en ambos sentidos para los casos más complicados. Durante las visitas llevadas a cabo, se explican en detalle las bonificaciones, aclarando todas las dudas que puedan surgir. Hay muy buena aceptación de la iniciativa y después de cada visita mantenemos una coordinación y comunicación fluida.

En enero de 2020 comenzamos a impartir talleres de ahorro de consumo, dirigidos a dos perfiles:

- **Población vulnerable**.
- **Coordinadores** que trabajan día a día con personas en situación de dificultad, con el objetivo de que sean nuestros «embajadores del agua» para que divulguen la tarifa social y el consumo responsable en su entorno, y para que puedan ayudar con los trámites de las bonificaciones.

Se trata de charlas y talleres ambientales, adaptados y dirigidos al público con el que trabajamos, cuyo contenido pretende explicar de una manera directa y sencilla el ciclo del agua, la importancia de hacer un consumo responsable, cómo implementar medidas de ahorro, conocer las principales fugas que se pueden dar en nuestras casas y cómo gestionar nuestras bonificaciones.

Canal también ha potenciado medios alternativos para reducir al máximo el corte de suministro por impago. En ningún caso se corta el agua a familias en dificultades económicas. A causa de la pandemia, desde marzo de 2020 hasta febrero de 2021 se suspendieron todos los cortes de suministro.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CON NUESTROS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Como todas las empresas, para cumplir con nuestra misión necesitamos del apoyo de proveedores y contratistas, nuestros –socios de negocio–, con los que, cumpliendo todo lo establecido en la legislación de contratación del sector público, mantenemos unas relaciones basadas en la cercanía y el respeto mutuo.

En **Canal, como empresa pública**, realizamos nuestros contratos bajo la **normativa aplicable a los contratos del sector público** que entró en vigor en 2018 (*Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público*). Asimismo, en algunos procedimientos, por sus características o importe, se aplica la *Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.*

Los objetivos que inspiran estas leyes son lograr una **mayor transparencia en la contratación pública** y conseguir una mejor relación calidad-precio. Concretamente, la *Ley 9/2017* persigue una mayor **seguridad jurídica** y trata de conseguir que se utilice la contratación pública como **instrumento para implementar las políticas** tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las pymes y de defensa de la competencia. Para ello, los pliegos de condiciones de nuestras licitaciones han ido incorporando en los últimos años criterios de valoración de la solvencia y las ofertas de los licitadores que contemplan requisitos medioambientales y sociales cada vez más avanzados y exigentes.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 2-6]
[GRI 308-1]

Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos

Los proveedores y contratistas de Canal, además de cumplir con la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales vigentes, **deben cumplir la política ambiental** y la **política de prevención** de riesgos laborales implantadas en nuestra empresa y el **Código Ético y de Conducta** de Canal. Además, para **favorecer la diversidad** y la incorporación al mercado laboral de **personas con discapacidad**, se exige a los contratistas que tengan empleados a más de 50 trabajadores durante la vigencia del contrato que al menos un 2 % de ellos sean personas con discapacidad, de acuerdo con lo dispuesto en el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social*.

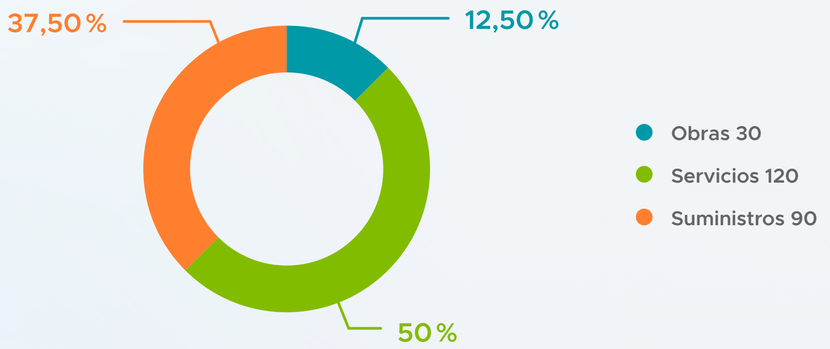
El cumplimiento de los requisitos por parte de los licitadores es revisado antes de realizar la adjudicación. Adicionalmente, una vez el contrato es adjudicado la unidad responsable del mismo se asegura del cumplimiento de los pliegos.

Con carácter general, **se admite la subcontratación** en los términos establecidos en la legislación vigente y en los pliegos de cada contrato. El sistema de contratación vela para que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos para contratar con el sector público.

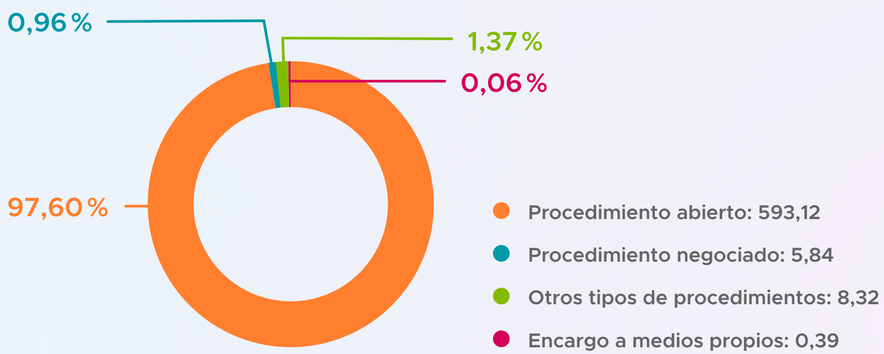
Adjudicaciones de contratos en 2024

En 2024 hemos adjudicado un total de 240 contratos (128 menos que en 2023), que suman **607.677.697 euros**.

Distribución por tipo de contratos adjudicados en 2024 (número de contratos y % del total)



Importes adjudicados por el tipo de procedimiento utilizado en 2024 (millones de euros y % sobre el total)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 403-7]
[GRI 408-1] [GRI 308-2]
[GRI 409-1] [GRI 414-1]

El **procedimiento abierto** es el que más utilizamos. En este procedimiento, todo empresario interesado puede presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. Dicho procedimiento se ha utilizado en **191 contratos** tramitados en 2024, el **79,58 %** del total de los contratos adjudicados. Los importes adjudicados por este procedimiento suman **593.121.643 euros** (el 97,6 % del total).

Por otra parte, se han adjudicado **19 contratos utilizando el procedimiento negociado**, un 7,92 % del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha ascendido a **5.843.244 euros**. El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre para ello alguno de los supuestos establecidos en la legislación.

Además de los dos procedimientos citados, en 2024 un total de **28** contratos adjudicados por Canal, que suponen el **11,67 %** de las licitaciones tramitadas en el año, se han realizado **con otros procedimientos** diferentes a los recogidos en la legislación de contratos del sector público. El importe adjudicado en dichos contratos ha sido de **8.324.162 euros.** En el ejercicio 2024 hemos realizado **2 encargos a Medios Propios**, por un importe adjudicado de 388.647 euros.

En relación con el objetivo de promoción de las pequeñas y medianas empresas en el ejercicio 2024, **el 52,43 % de las empresas adjudicatarias han sido pymes** (4,7 puntos porcentuales menos que en 2023).

Los contratos de servicios y suministros de importe **inferior a 15.000 euros** y de obras de importe inferior a 40.000 euros se realizan bajo la normativa que rige los **contratos menores**. Para los menores de obras entre 15.000 y 40.000 euros se requiere la autorización del consejero delegado. Los contratos menores, salvo los contratos de suministro gestionados por el Área de Compras, se tramitan a través de la herramienta informática específica. En 2024 se han realizado un total de **5.779 contratos menores** (un 15,12 % menos que en 2023), que sumaban un importe de adjudicación de **7,50 millones de euros** (el 1,20 % de los importes contratados por Canal).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Atención a nuestros proveedores y contratistas

Canal cuenta con varios canales de atención a sus proveedores: presencial, a través de la dirección de correo atproveedores@canal.madrid, o a través de un portal específico para ellos en nuestra página web (www.canaldeisabelsegunda.es/portal-de-proveedores), 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 2024, el **período medio de pago a proveedores** de Canal ha sido de **21,67 días** (2,73 menos que en 2023), habiéndose realizado a lo largo del año **pagos por importe de 474,75 millones** de euros (un 4,56 % más que en 2023).

Puedes consultar más sobre nuestros contratos en el Portal de Licitación Electrónica de nuestra empresa en el siguiente enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Tramitación de expedientes de contratación de Canal

Nuestro procedimiento interno de contratación sigue las siguientes fases:

FASE I	Informe de necesidad e idoneidad	El área proponente aprueba un **informe de necesidad e idoneidad** del contrato **(INI)** donde expone la necesidad que se pretende cubrir y el tipo de procedimiento a seguir.
FASE II	Aprobación de los pliegos o cartas de invitación	El consejero delegado aprueba, a propuesta de la Subdirección de Contratación, los **pliegos o la carta de invitación** en los procedimientos simplificados y negociados.
FASE III	Publicación de la licitación	Las licitaciones mediante procedimiento abierto de Canal se publican en el **Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid** (perfil de contratante de la Sociedad) y en los medios oficiales que corresponda en función de la naturaleza y cuantía del contrato: *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, Boletín Oficial del Estado y Diario Oficial de la Unión Europea*. Además, **se publican en la página web corporativa** de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. (licitaciones.canaldeisabelsegunda.es). La **adjudicación y la formalización** del contrato, incluidos los procedimientos simplificados sin licitación previa y negociados, se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la Sociedad) y, además, la formalización de los contratos por importe superior a 100.000 euros en el *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*. La información sobre los contratos de Canal se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.
FASE IV	Recepción y análisis de las ofertas	La Subdirección de Contratación revisa la **documentación administrativa** de las ofertas presentadas por los licitadores. Las ofertas que no cumplen dichos requisitos no se toman en consideración y se comunica dicha circunstancia a los licitadores en el **acto de apertura de sobres** (en la apertura del sobre técnico, si se adjudica mediante pluralidad de criterios; en la apertura del sobre económico, si se adjudica al precio más bajo). En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios, antes de la **apertura de las proposiciones económicas**, se procede a la **apertura de los sobres técnicos** a efectos de proceder a valorar los **criterios no cuantificables** mediante la mera aplicación de fórmulas antes de la apertura de proposiciones económicas. Finalmente, se procede en acto público a la apertura de las ofertas económicas de los licitadores. En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios se leen en acto público las puntuaciones técnicas obtenidas antes de la apertura de plicas.
FASE V	Valoración de las ofertas y adjudicación del contrato	El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incursas en presunción inicial de **valor anormal o desproporcionado** y el **informe de valoración final de las ofertas**. La **mesa de contratación** analiza ambos informes y emite una **propuesta de adjudicación** que es elevada al órgano de contratación que adjudica el contrato.
FASE VI	Formalización del contrato	Se procede a la **formalización del contrato** en el plazo de 15 días a contar desde la notificación de la adjudicación del contrato y una vez que el adjudicatario ha aportado la correspondiente **garantía**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 10

Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE10	Ratio de EBITDA sobre el Importe neto de la cifra de negocio	36,26 %	27,17 % 30,08 %	100 %
P.Est.10	Periodo medio del proceso de contratación (días)	195,3	210	100 %
PE 10.1	Ratio de eficiencia ponderado	10,94 %	11,96 %	100 %
PE 10.2	Ratio de Deuda Financiera Neta (DFN) sobre EBITDA	1,022	2,075 1,748	100 %
PE 10.3	Periodo medio de pago a proveedores (días)	21,67	30	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.8. APOYAMOS A LOS ENTES LOCALES

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 8

PERSONAS

APOYO A ENTIDADES LOCALES

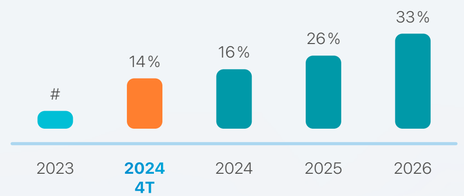
Apoyar y **fortalecer la participación de las entidades locales** en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento, así como poner a su disposición nuestro potencial técnico y económico **para contribuir a su desarrollo**, a la cohesión y al equilibrio territorial.

OBJETIVO 2024-2026

Optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional
Acelerar un 33 % los tiempos para el desarrollo urbanístico en 2026.

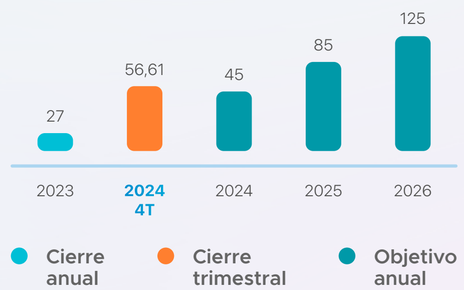
INDICADORES

Mejorar la eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico – Reducción de los plazos en la emisión de informes urbanísticos
(% reducción en días - acumulado)



Incremento respecto al tiempo medio de 150 días para el período 2018-2023

Grado de ejecución del Sanea – Plan Sanea municipal y actuaciones propias asociadas
(M€ certificados acumulados)



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

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

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hace más de 170 años, se gestionan en la actualidad con resultados excelentes. Sin embargo, las redes de alcantarillado municipales, la mayor parte de ellas de reciente incorporación a nuestra gestión, presentan grandes necesidades de mejora y requieren de planes específicos y un esfuerzo adicional para que alcancen las condiciones adecuadas y, así, evitar incidentes que afecten a los ciudadanos y al medio ambiente.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CANAL Y LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La relación con los municipios es especialmente importante para Canal, ya que facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. Como todos los años, a lo largo de 2024, hemos mantenido numerosas reuniones con los diferentes ayuntamientos de la región para tratar diferentes aspectos de la gestión del agua, con especial énfasis en todo lo relacionado con la mejora de sus redes de alcantarillado.

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

A través de esos convenios, al cierre de 2024 **prestábamos algún servicio de abastecimiento** de agua (en alta, en baja o ambos) a una población de **6.773.327 habitantes** (139.844 habitantes y un 2,11 % más que en 2023) en **174 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid**. Dicha población equivalía al **96,74 %** de los habitantes de la región el 1 de enero de 2025, según el Padrón Municipal publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

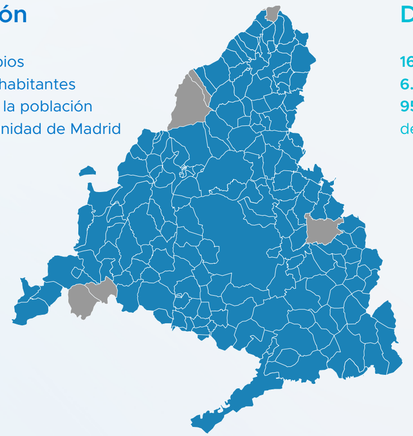
En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al cierre de 2024 el **alcantarillado**, tras la incorporación de Batres, **en 138 de los 179 municipios** de la Comunidad de Madrid, que sumaban **5.994.901 habitantes** (129.676 y un 2,21 % más que en 2023), lo que suponía que prestábamos ese servicio al **85,62 %** de la población de la región.[34]

En **depuración de aguas** residuales, al cierre de 2024 gestionábamos dicho servicio en **178 municipios de los 179 de la Comunidad de Madrid**, con una población de **6.992.702 habitantes** (141.733 habitantes y un 2,07 % más que en 2023), prácticamente el **100 %** de la población de la región[35] (el 99,87 %).

Municipios de la Comunidad de Madrid en los que presta sus servicios Canal en las diferentes fases del ciclo integral del agua

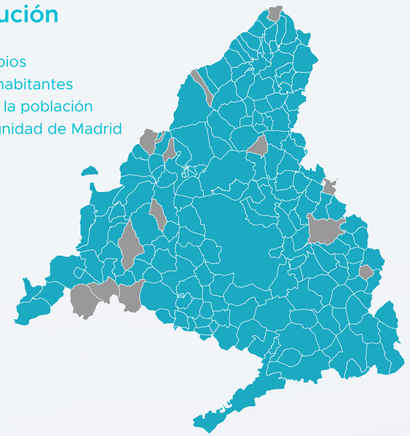
Aducción

173 municipios
6.766.899 habitantes
96,65 % de la población de la Comunidad de Madrid



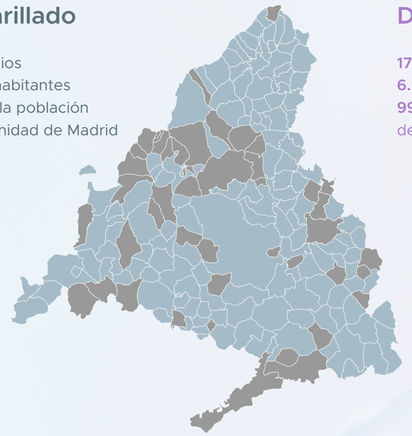
Distribución

166 municipios
6.716.989 habitantes
95,93 % de la población de la Comunidad de Madrid



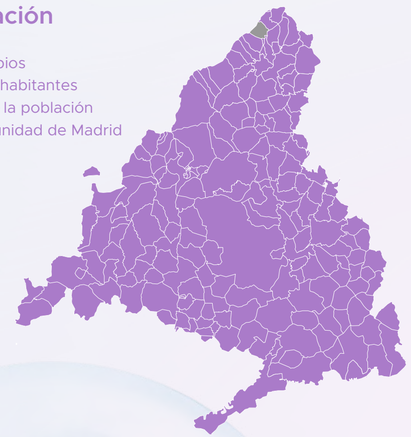
Alcantarillado

138 municipios
5.994.901 habitantes
85,62 % de la población de la Comunidad de Madrid



Depuración

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



34. Durante el primer trimestre de 2025 se comenzará a prestar el servicio de gestión del alcantarillado en los municipios de Pezuela de las Torres (989 habitantes) y Pozuelo de Alarcón (89.378 habitantes). Después de ambas incorporaciones, la población servida en alcantarillado superará por primera vez los 6 millones de habitantes, el 86,92 % de la población de la Comunidad de Madrid.

35. El único municipio de la Comunidad de Madrid sin convenio de depuración es La Acebeda, que en 2024 tenía 68 habitantes empadronados.

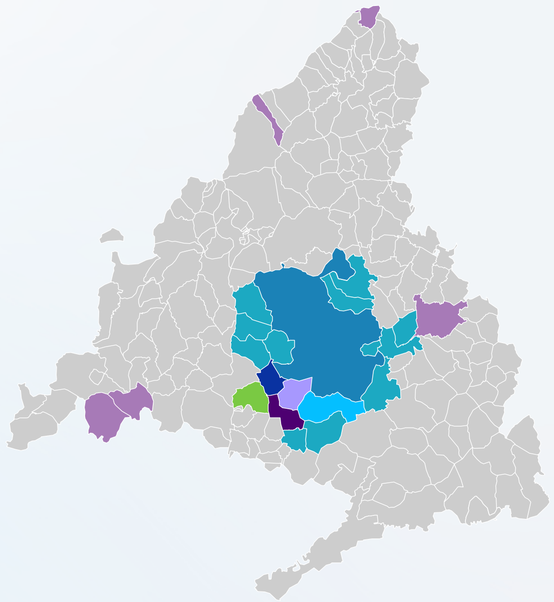
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

La estructura poblacional de la Comunidad de Madrid hace que exista una **enorme variabilidad en cuanto a la población** de los municipios en los que prestamos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua. Así, nuestros servicios van desde una ciudad como **Madrid**, de **3,42 millones de habitantes**, hasta un municipio de **68 habitantes** como es **La Acebeda** o municipios como **Coslada**, con una **densidad de población de 6.724 habitantes por kilómetro cuadrado**, o **Puebla de la Sierra**, con una densidad de **1,67**. La densidad de población del municipio de **Madrid** es la segunda más alta y alcanza los **5.640 habitantes** por kilómetro cuadrado.

Al cierre de 2024 el 81,63 % de la población servida por Canal en la Comunidad de Madrid vivía en la ciudad de **Madrid** (más del 50 %) y en **18 grandes municipios** de su área metropolitana. El **18,37 %** restante residía en 155 municipios de la región.

Además de los municipios de la Comunidad de Madrid, al concluir 2024 el sistema Canal también prestaba servicios a **10 municipios limítrofes con nuestra región**, **8** de ellos pertenecientes a la comunidad de **Castilla-La Mancha** (Pióz, Pozo de Guadalajara, Tamajón, Tortuero, Uceda, Valdepeñas de la Sierra y Valdesotos, en la provincia de Guadalajara, y Ontígola, en la de Toledo) y 2 de la comunidad autónoma de **Castilla y León** (en la provincia de Ávila, Navahondilla y un refuerzo de abastecimiento en Sotillo de la Adrada). La población abastecida en estos municipios en 2024 era de 18.330 habitantes (630 más que en 2023). En el caso de Ontígola (Toledo) también prestamos el servicio de depuración de aguas residuales a sus 4.992 habitantes.

Distribución en porcentaje de la población con servicios de abastecimiento de Canal en la Comunidad de Madrid (2024)



- 50,44 % Municipio de Madrid (3.416.771 habitantes)
- 3,16 % Móstoles (214.006 habitantes)
- 2,87 % Leganés (194.084 habitantes)
- 2,82 % Fuenlabrada (190.790 habitantes)
- 2,80 % Getafe (189.906 habitantes)
- 2,56 % Alcorcón (173.625 habitantes)
- 16,97 % Otros municipios* del área metropolitana de Madrid (13 municipios - 1.149.587 habitantes)
- 18,37 % Resto de municipios de la Comunidad de Madrid (155 municipios - 1.244.558 habitantes)
- Municipio no abastecidos** (5 municipios - 211.911 habitantes)

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

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

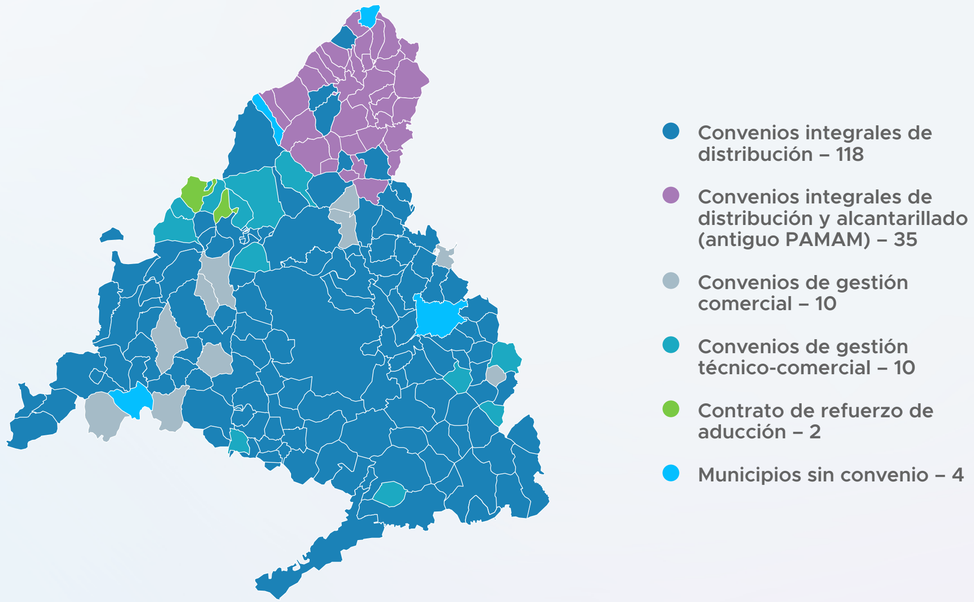
Convenios con los municipios

La **prestación de los servicios con los municipios se regula**, en general **mediante convenios**, suscritos por la Comunidad de Madrid, Canal y los ayuntamientos. En el caso de los municipios de la Comunidad de Madrid el tipo de convenio más común que suscribimos es el de **gestión integral del abastecimiento**. A través de este tipo de convenio, Canal realiza el mantenimiento, la explotación y la renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad.

También existen otros tipos de convenios, como los **convenios de gestión comercial**, en los que Canal realiza dicha gestión (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la adecuación y el mantenimiento de acometidas, y los de tipo **técnico-comercial del abastecimiento**, en los que realizamos el mantenimiento y la explotación de la red de distribución municipal, esto incluye la **renovación de las redes de distribución** con cargo a una **cuota suplementaria en distribución**, que pagan los clientes.

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

Tipos de convenios de Canal con los municipios en la Comunidad de Madrid



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

GARANTIZANDO LA GESTIÓN DE ALCANTARILLADO Y EL DRENAJE URBANO

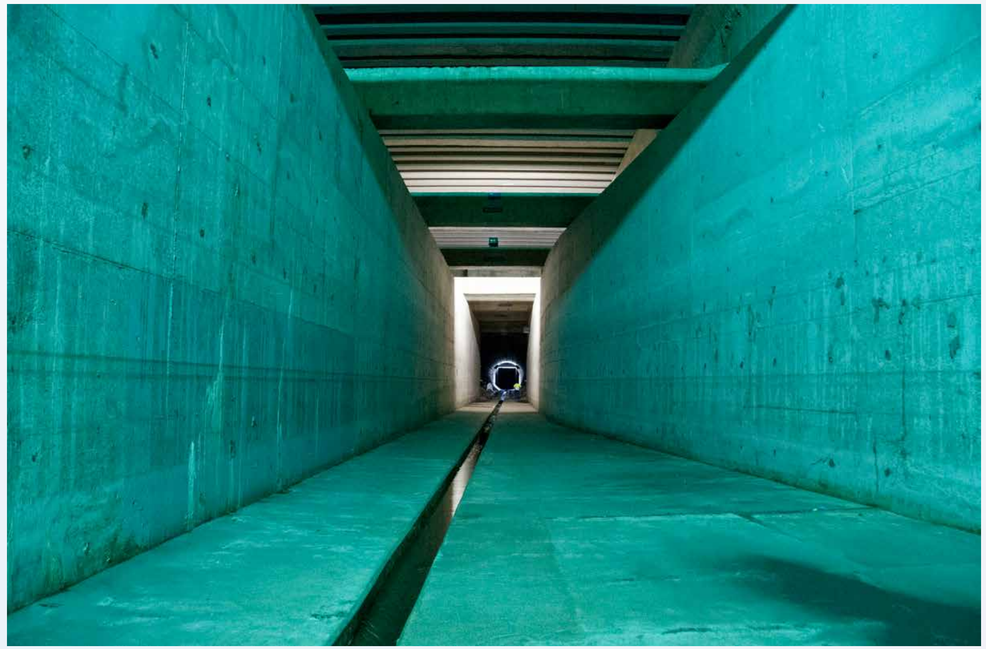
La **gestión del saneamiento** es absolutamente vital para el mantenimiento de la **salud pública** en los entornos urbanos, la **seguridad frente a inundaciones** y crecidas de los cauces y para garantizar la protección del medio ambiente y el mantenimiento de las masas de agua de la región en buenas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

El objetivo de las redes de drenaje urbano es la recogida de las aguas residuales, domésticas, industriales y de escorrentía, para su posterior transporte a las estaciones depuradoras.

Actualmente, Canal es la encargada de mantener las **redes municipales en los 138 municipios** con convenio firmado. Al concluir 2024 estas redes alcanzaban los **15.428 kilómetros** y además gestionábamos **881 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales**. Disponemos también de **145 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)**, que elevan las aguas para permitir su transporte a las EDAR, y de **61 tanques de tormenta y laminadores**, cuyo objetivo es evitar inundaciones y vertidos a los cauces. Gracias a estas instalaciones, se pueden **retener hasta 1,39 millones de metros cúbicos** de las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes.

Los trabajos de **mantenimiento que realizamos** consisten en **vigilar las redes, inspeccionar** y **limpiar las conducciones, limpiar los imbornales**, así como los vertidos ocasionales, resolver cada aviso e incidencia en la red y realizar las obras de conservación y mejora necesarias en la red. En 2024 se han recibido en Canal **29.436 avisos** (4.138 y un 12,33 % menos que en 2023) y se han atendido **24.208 incidencias** (2.801 y un 10,27 % menos que en 2023).

Además de estos trabajos, realizamos la actualización cartográfica y la elaboración de estudios diagnósticos de red, así como la tramitación de los expedientes de conformidad técnica a peticiones de conexiones o modificaciones de red.



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

En cuanto a la **renovación de las redes** de alcantarillado, en 2024 se han renovado **un total de 39,47 kilómetros** y hemos seguido trabajando en un sistema avanzado para la gestión sostenible del drenaje urbano.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AVANZANDO EN EL PLAN SANEA

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

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

Para gestionar el alcantarillado sin incidencias, evitando la generación de atrancos, olores y otras molestias a los ciudadanos, es necesaria una inversión en redes que permita un dimensionamiento y operación adecuada, más aún en un escenario en el que el **cambio climático provocará fenómenos meteorológicos extremos** como lluvias torrenciales con **una mayor frecuencia e intensidad** en el futuro. Sin embargo, la realidad actual es que muchas de las redes de alcantarillado municipales, que en buena parte se han incorporado en los últimos años a la gestión de Canal, necesitan que se realicen importantes obras de mejora que, a su vez, requieren de un notable esfuerzo técnico e inversor.

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

El Plan SANEA tiene entre sus **objetivos** proporcionar a los municipios la **información más relevante sobre el estado de conservación de sus redes de alcantarillado**, así como de las medidas **necesarias para renovar las mismas**, a través de los **planes directores de alcantarillado**. Así mismo, y con carácter principal, el Plan SANEA tiene por objeto facilitar el adelanto de la financiación de las obras de renovación de las infraestructuras hidráulicas de alcantarillado de los municipios en los que el servicio de alcantarillado es prestado por Canal, así como la planificación y ejecución de las obras de renovación de las redes de alcantarillado municipales.

La **inversión ejecutada** en redes de alcantarillado municipales se basa en las actuaciones previstas en los **33 convenios firmados** hasta el momento que asciende a **397,37 millones de euros**.

Además, la ejecución de estos contratos lleva asociada una serie de inversiones en los sistemas de colectores y emisarios, incluyendo sus instalaciones asociadas, así como los elementos de la red, y que corresponden a actuaciones imprescindibles para la ejecución de las obras de alcantarillado municipal.

Por otro lado, la **Comunidad de Madrid**, a través del Ente Público Canal ha **ampliado el Plan SANEA** a los **municipios de menos de 2.500 habitantes** (Plan SANEA 2500) para mejorar sus redes de saneamiento. Mediante una línea de subvenciones, **asumirá el 76 % del coste de las obras** para renovar las infraestructuras hidráulicas de alcantarillado, que deberán ser sustituidas por otras más eficientes, mientras que el 24 % será recuperable mediante cuota suplementaria. Hasta la fecha, se han firmado **17 convenios SANEA 2500** cuya inversión asciende a **97,2 millones de euros**.

En todos los casos, tanto para los convenios Sanea como para los Sanea 2500, los ayuntamientos dispondrán de una financiación a 30 años.

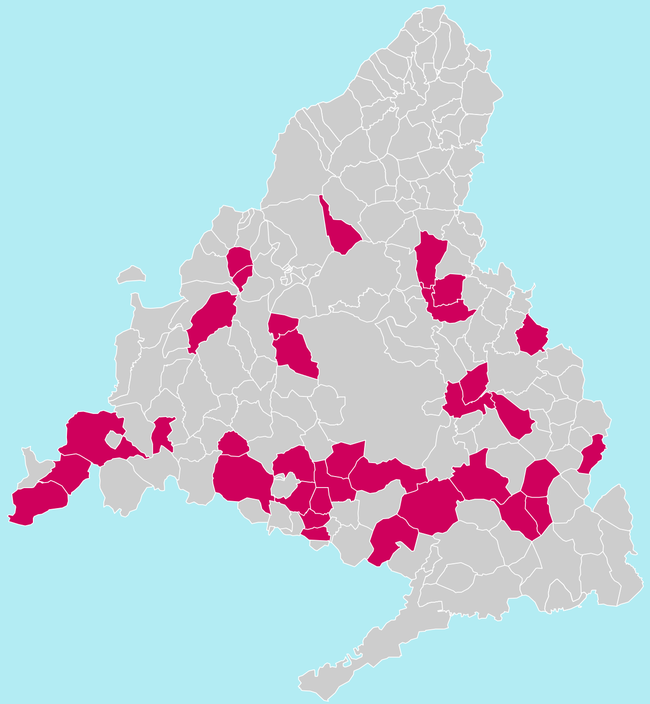
Estos proyectos persiguen poner a Madrid a la vanguardia de las infraestructuras de saneamiento, adaptándose a los futuros escenarios de cambio climático y reduciendo el impacto ambiental ante fenómenos extremos.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Plan Sanea

33 municipios
1.459.490 habitantes
20,84 % de la población de la Comunidad de Madrid

40,71% sin la ciudad de Madrid



Alcorcón
Algete
Alpedrete
Arganda del Rey
Cadalso de los Vidrios
Cenicientos
Chapinería
Collado Mediano
Cubas de la Sagra
Escorial, El
Fuenlabrada
Fuente el Saz de Jarama
Getafe
Griñón
Humanes de Madrid
Meco
Molar, El
Moraleja de Enmedio
Móstoles
Navalcarnero
Perales de Tajuña
Rozas de Madrid, Las
San Fernando de Henares
San Martín de la Vega
Sevilla la Nueva
Soto del Real
Tielmes
Torrejón de Ardoz
Torrelodones
Torres de la Alameda
Valdemorillo
Valdilecha

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE5	Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 1 a 10)	8,34	7	100 %
P.Est.5	Grado de ejecución del PLAN SANEA –proyectos en redacción/ejecutados– (M€ acumulados)	139,62	78	100 %
PE 5.1	Gestión de la Información del Portal Municipal (Nº docs.)	12.625	12.100	100 %
PE 5.2	Municipios adheridos al Plan Sanea (incluye convenios enviados y convenios Plan Sanea 2500) (nº acum)	49	49	100 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.9. APOSTAMOS POR LA CULTURA

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 9

PERSONAS

CULTURA Y MECENAZGO

Promover **actividades educativas y culturales** a través, principalmente, de **nuestra Fundación**. Abrir al público algunas de nuestras instalaciones para la realización de **actividades deportivas**, **culturales**, **sociales** y **medioambientales** y preservar nuestro **patrimonio histórico** empresarial.

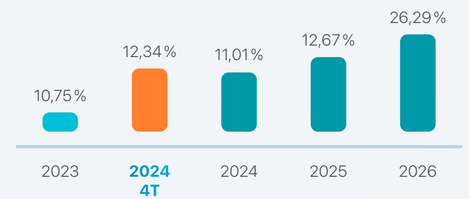
OBJETIVO 2024-2026

Preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II

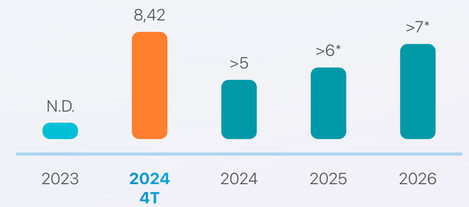
Incrementar la oferta de espacio público a los ciudadanos en más de un 25 % hasta 2026.

INDICADORES

Apertura de espacios a los ciudadanos
(% incremental de superficie abierta a los ciudadanos al final de cada año respecto a la superficie abierta el 1 de enero de 2023)



Grado de satisfacción de usuarios de instalaciones deportivas de Canal
(Índice de satisfacción)



*El objetivo se revisará en función de los resultados de la primera encuesta.

Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 203-2]

NUESTRO APOYO A LA CULTURA

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

A través de los programas de medio ambiente, la Fundación contribuye a la divulgación del ciclo integral del agua y las soluciones al cambio climático, tanto de mitigación como de adaptación, y desarrolla estudios y proyectos de investigación aplicada en colaboración con Canal y prestigiosas organizaciones. Desde el ámbito artístico y cultural, se apela a la cultura como herramienta de divulgación del conocimiento, principalmente a través de la obra de los grandes maestros de la música y del arte moderno y contemporáneo. Todas sus actividades buscan la innovación, tanto en sus contenidos como en los formatos y procesos para llevarlas a cabo.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 203-2]

La Fundación Canal en 2024

A lo largo de 2024 la Fundación Canal ha organizado **119 actividades** científicas, ambientales, sociales y culturales de diversa índole, que han sumado un total de **518.349 participantes** (el **49 %** en formato *online*). Además, la página web de la Fundación ha tenido más de **538.000 visitas**, y sus redes sociales cuentan con más de **136.000 seguidores**.

Entre las actividades más relevantes, han destacado 10 conciertos de música clásica, entre los que sobresale el **Ciclo de Música de Cámara Fundación Canal**, que, con más de 20 años de vida, se ha consolidado como una de las grandes citas para los amantes de la música de cámara en Madrid.

Las **exposiciones** organizadas en 2024 en la sede central de la Fundación, en la calle Mateo Inurria número 2 de Madrid, han contado con **97.452 participantes**, y fueron las siguientes:

- **Artistas y modelos. Historias de pasión, creación y destrucción:** grandes creadores como Toulouse-Lautrec, Picasso, Dalí, Francis Bacon, Antonio López, Sorolla, Chillida, Man Ray o Robert Capa, y extraordinarias artistas como Maruja Mallo, Amparo Segarra, María Moreno, Gerda Taro o Lee Miller, estuvieron presentes en esta exposición, con obras que narraban sus relaciones románticas con sus fuentes de inspiración.

- **Surrealismos. La era de la máquina:** compuesta por 125 piezas, entre las que había pinturas, fotografías, grabados, dibujos, revistas, catálogos y libros, esculturas y objetos *ready-made*, así como cajas recopilatorias, presentadas en cuatro secciones: «El nuevo mundo y la "fotografía pura"», «Del desnudo artístico al cuerpo como máquina», «De la abstracción a la máquina» y «Eros y máquina».

- **Elliott Erwitt. La comedia humana:** reunió 135 obras del fotógrafo a través de tres secciones que comprendían tres de los ámbitos icónicos que fueron su fuente de inspiración: las personas, los animales y las formas.

- **Matisse Metamorfosis. Esculturas y dibujos:** explora una faceta menos conocida del genial artista francés en un recorrido que revela su interés por el estudio de la figura humana y la evolución de su representación a través de la repetición constante y obsesiva.

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

Además de las instalaciones para exposiciones de la Fundación, Canal cuenta con el **Centro de Exposiciones Arte Canal**, situado en el Cuarto Depósito subterráneo de agua, con una estructura que data de la primera mitad del siglo XX y ofrece una superficie de 2.000 metros cuadrados para exposiciones. Esta sala, ubicada en el número 214 del Paseo de la Castellana de Madrid, ha albergado 14 grandes exposiciones temáticas desde el año 2004, a las que han acudido más de 3,5 millones de visitantes, convirtiéndose en uno de los principales referentes culturales de la ciudad en los últimos años.

A lo largo de 2024 en este espacio expositivo se ha podido visitar la exposición **«El Muro de Berlín, un mundo dividido»**, inaugurada el 9 de noviembre de 2023 y que se mantendrá hasta el 12 de enero de 2025.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 203-2]

EXPOSICIÓN «EL MURO DE BERLÍN»

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

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

Cinco áreas temáticas durante el recorrido

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

- Un mundo dividido: en el contexto posterior a la Segunda Guerra Mundial, se podrá conocer cómo Estados Unidos y la Unión Soviética, en su lucha por determinar el orden social y político, terminaron creando lo que se conoce como «la Guerra Fría».
- Antes del Muro: la crisis profunda de Berlín y su creciente inseguridad provocan la construcción del Muro en 1961, con el objetivo de evitar la migración de ciudadanos del bloque del Este al Oeste.
- División: esta sección muestra uno de los aspectos más crueles de la construcción del Muro, la división de la sociedad y de los ciudadanos que tuvieron que enfrentarse a esta barrera.
- El día a día en un Berlín dividido: podrás sumergirte en la realidad de los ciudadanos que tenían que trabajar para sobrevivir en una ciudad que no daba tregua. A través de diferentes testimonios podrás escuchar historias de vida que dan diferentes perspectivas de la época.
- Transformación global y el fin de la Guerra Fría: en esta área se podrá observar cómo el mundo da un giro radical, se consiguen eliminar las dictaduras, y con ello también llega el día de la caída del Muro de Berlín. Dicho acontecimiento se da de una forma pacífica, donde las imágenes de ciudadanos celebrando y abrazándose son el mejor recuerdo del fin de años de división y el comienzo de una nueva era.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Con el propósito de acercar el conocimiento a las personas

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

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

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

Mensaje del presidente

Mensaje del consejero delegado

Nuestra empresa

Desempeño en 2024

El Grupo Canal

Acerca de este informe

Sala de Exposiciones Canal de Isabel II (Primer Depósito Elevado)

También en la ciudad de Madrid se ubica la **Sala de Exposiciones Canal de Isabel II (Primer Depósito Elevado)**. Construido en 1911, en la actualidad es un espacio singular que alberga exposiciones de creación fotográfica contemporánea y audiovisual, gestionado por la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid. Colabora anualmente con los certámenes ARCO y PhotoEspaña. En 2024 se han realizado en esta sala exposiciones destacables como **«Cristina de Middel. Cartas al director»**, **«Jordi Socías. Al final de la escapada»** y **«Gonzalo Juanes. Una incierta luz»**.

Además, la sala acoge hasta el próximo 25 de marzo de 2025 la exposición **«Caprile Lorenzo»**, un viaje por la vida y obra del modisto Lorenzo Caprile, a través de sus vestidos más icónicos, que se han convertido ya en historia de la moda. Dicha exposición tiene **mucha afluencia de visitantes**, por lo que es necesario reservar entradas con antelación a través de la web: https://entradascaprile.madrid.

Publicaciones de Canal, del Ente Público Canal y de nuestra Fundación

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., el **Ente Público Canal de Isabel II** y la **Fundación Canal** disponen de unas **líneas editoriales**. La Fundación Canal centra sus publicaciones en la edición de los catálogos de exposiciones que realiza y otras actividades, mientras que la Sociedad Anónima Canal y el Ente Público cuentan 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.

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

*Las publicaciones de **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** están disponibles en este enlace.*

*Las publicaciones realizadas por el **Ente Público Canal de Isabel II** pueden consultarse en este enlace.*

*Las publicaciones de la **Fundación Canal** están disponibles en este enlace.*

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

FOMENTAMOS EL DEPORTE

Canal de Isabel II es un agente activo en el fomento de las actividades deportivas en la Comunidad de Madrid.

Destacan en este ámbito las **escuelas deportivas** y las **instalaciones que gestionamos** desde el año 2007 en el **parque Tercer Depósito** de Canal, situado en el distrito de Chamberí de la ciudad de Madrid. Entre dichas actividades, las más populares desde el punto de vista del número de participantes son el **fútbol** (dos campos) y **pádel** (7 pistas), que se desarrollan en régimen de alquiler por horas, así como las que se realizan en otras **áreas de libre acceso** del parque, como son la práctica del **baloncesto**, el **voleibol**, el **atletismo**, la **calistenia** o la **escalada** en nuestro rocódromo.

En 2024 ha destacado la **ampliación de la oferta de actividades** con el inicio de dos nuevas actividades en régimen de alquiler por horas en los campos de **hockey hierba** y **vóley playa**, además de la apertura de la pista para **patinaje sobre ruedas**. Actualmente, miles de personas utilizan nuestras instalaciones deportivas y cerca de 2.000 alumnos participan en nuestras escuelas deportivas.

A las actividades deportivas que gestiona Canal además se añade toda la oferta deportiva disponible en el **Depósito del Campo de Guardias (Instalaciones deportivas Canal de Isabel II)**, actualmente gestionadas por la Comunidad de Madrid, así como las que se desarrollan en las **áreas recreativas** existentes en **dos de nuestros embalses**.

Canal también **fomenta el deporte internamente**, entre sus propios empleados, con competiciones que se enmarcan en la iniciativa **Canal Deporte**, y otras actividades como el equipo de corredores de la empresa, que participa en múltiples competiciones deportivas. Pero, en el ámbito del deporte, si hay un hito que destaca anualmente esa es la tradicional **Carrera del Agua**, que en 2024 ha cumplido 41 años.

41ª EDICIÓN DE LA CARRERA DEL AGUA

Canal de Isabel II reunió el domingo 10 de marzo a **3.300 corredores** en la 41ª edición de la Carrera del Agua, una prueba organizada con el fin de concienciar a la población sobre el uso responsable de este recurso natural. El presidente de la compañía y consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, **Carlos Novillo**, participó en esta competición y entregó también los trofeos a los ganadores.

Como todos los años, la carrera en 2024 tuvo lugar en la antesala del **Día Mundial del Agua**, que se celebra el **22 de marzo**, para reivindicar la importancia de este bien escaso e indispensable para la vida.

La carrera consta de una prueba de **10 kilómetros**, que transcurre por algunas de las instalaciones de Canal de Isabel II en la capital, y cuyo inicio se realiza junto a los **depósitos de la plaza de Castilla**. La carrera también tiene una modalidad de **5 kilómetros** que comienza media hora antes de la prueba de 10 kilómetros desde la calle Padre Damián. Ambos trazados, homologados por la Real Federación Española de Atletismo, confluyen en la misma meta, en el paseo Francisco de Sales, junto al **Tercer Depósito** de Canal.

A lo largo del recorrido, se limita el uso de envases de plástico y, en las zonas de avituallamiento, la organización ofrece agua de Canal de Isabel II en **vasos de cartón** reciclables. Asimismo, los vehículos oficiales de la prueba, incluido el coche de cronometraje, son eléctricos, con el fin de reducir la huella de carbono de la prueba.

La Carrera del Agua es una de las pruebas populares de mayor solera en la capital, junto a la San Silvestre Vallecana o la de Canillejas, por lo que Canal de Isabel II continúa incluyéndola dentro del calendario deportivo madrileño. A lo largo de su historia, más de **50.000 personas** han participado en todas sus ediciones. Además, cuenta con un **perfil favorable**, descendente en sus últimos cuatro kilómetros, que contribuye a la obtención de buenas marcas, como demostraron los ganadores de su 41ª edición.

Toda la información sobre actividades deportivas en el parque Tercer Depósito la puedes encontrar en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

NUESTRO PATRIMONIO HISTÓRICO

El patrimonio de Canal de Isabel II forma parte de la historia, el paisaje y el ocio de Madrid. Desde nuestra fundación en 1851, hemos llevado a cabo la construcción de grandes infraestructuras hidráulicas que constituyen una enorme riqueza histórica, técnica y patrimonial. Entre las instalaciones históricas más emblemáticas de Canal se pueden destacar:

- La **presa de El Pontón de la Oliva:** situada en el río Lozoya, es una de las obras emblemáticas de Canal de Isabel II, pues marca el inicio de la traída de aguas a Madrid a mediados del siglo XIX. Fue proyectada por dos célebres ingenieros, Juan Rafo y Juan de Ribera, y su ejecución técnica, a cargo del ingeniero Lucio del Valle, estuvo repleta de complicaciones. El principal problema surgió al comprobarse que la presa se había cimentado sobre terreno arcilloso y yesífero. A pesar de sus múltiples esfuerzos, no se encontró remedio para solucionar los problemas de filtraciones y socavaciones que se producían.

- La **presa de El Villar:** se **comenzó a construir en 1869** y se sitúa en el municipio de Puentes Viejas. El Villar fue la primera presa de arco de gravedad que se construyó en Europa y la más elevada en España. Su singular construcción representa un verdadero hito, no solo en la historia de Canal de Isabel II, sino también en el panorama de las obras públicas españolas. Su diseño es mérito de los ingenieros Elzeario Boix y José Morer. Hoy, casi un siglo y medio después de su entrada en servicio, la presa **sigue en perfecto estado de funcionamiento**.

- **Depósitos históricos:** los primeros depósitos terminales, construidos entre mediados y finales del siglo XIX y ubicados en la ciudad de Madrid, de inspiración romana y ocultos a nuestros ojos, constituyen un elemento protagonista, dado que cumplen la indispensable función de acomodar el flujo continuo de la traída de aguas al consumo de la ciudad, con grandes irregularidades diarias, semanales y estacionales. El del **Campo de Guardias**, ubicado en la calle Bravo Murillo, fue el primer depósito enterrado de Canal. **Su fachada está decorada con una fuente ornamental que alberga una alegoría del río Lozoya** y fue ejecutada en **1858** a cargo de Sabino de Medina.

- El **Primer Depósito Elevado:** construido a **principios del siglo** XX (1911) cuando se constató la insuficiente capacidad de los depósitos enterrados de la zona de Santa Engracia, que suministraban agua por gravedad a las viviendas situadas por debajo de los 670 metros de altitud. Con su construcción, y con el bombeo de las aguas enterradas en los depósitos inmediatos, se consiguió **garantizar el suministro hasta los pisos más altos de las nuevas viviendas de las zonas de Salamanca, Chamberí y Cuatro Caminos**. Su fachada muestra influencias de la arquitectura de la época (neomudéjar). A mediados de la década de 1980 el depósito fue restaurado y rehabilitado y en él actualmente se ubica la Sala de Exposiciones Canal de Isabel II.

- El **Segundo Depósito Elevado** o **Depósito de Plaza de Castilla:** construido con hormigón, con una estructura muy funcional, destaca sobre dicha plaza y el Paseo de la Castellana y se ha convertido en un símbolo del Canal de Isabel II y, especialmente, de **nuestra Fundación**, que lo ha incorporado **a su marca**. El conjunto de la Central Elevadora y Depósito de Agua del Canal de Isabel II, donde **se ubica actualmente** la **Fundación Canal**, fue desarrollado por los ingenieros Francisco Parella, Antonio Renedo Fornos y Álvaro Bielza, y fue inaugurado en **julio de 1952** para facilitar el abastecimiento a las viviendas en altura de los nuevos barrios construidos durante la expansión hacia el norte de la ciudad de Madrid.

Nuestras infraestructuras conjugan su función al servicio de la gestión pública del ciclo integral del agua con su puesta a disposición de los madrileños como espacio para el ocio, el deporte y la cultura.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]

En el casco urbano de Madrid, disponemos de 12 hectáreas ubicadas en la **cubierta del Tercer Depósito de Agua** dedicadas a la práctica deportiva, así como para el esparcimiento y paseo de los usuarios. Tras su reciente remodelación, el parque Tercer Depósito cuenta con más de 55.000 metros cuadrados de zonas verdes, más de 1.000 árboles y 100 arbustos. Este parque es totalmente accesible para personas con movilidad reducida y ofrece opciones de entretenimiento para todas las edades, incluyendo un área de juegos infantiles adaptados a niños con trastornos del comportamiento o déficits visuales y auditivos. En el parque se ubicó, tras su reinauguración en 2023, una **placa en memoria de los obreros** que construyeron el depósito y «**en especial**, a los que **fallecieron tras el derrumbe de su cubierta**, el 8 de abril de 1905».

También en el ámbito urbano, destacan las piscinas y diversas instalaciones deportivas existentes en el **Depósito del Campo de Guardias (Instalaciones deportivas Canal de Isabel II)**, gestionadas por la Comunidad de Madrid.

Cabe mencionar el **parque de Bravo Murillo**, inaugurado a finales de 2020, que se ubica en las inmediaciones de las Oficinas Centrales de Canal de Isabel II. Cuenta con un área infantil adaptada para niños con distintas capacidades, un área deportiva, un jardín vertical compuesto por 15 especies diferentes que dispone de un sistema de riego eficiente, además de un espacio de paseo con pavimento sostenible, 50 árboles, cerca de 1.000 arbustos y zonas ajardinadas con césped y especies de bajo consumo hídrico.

También junto a nuestras Oficinas Centrales se ubica el **parque de Ríos Rosas**, un espacio de 2.500 metros cuadrados situado en un agradable entorno, al pie del **Primer Depósito Elevado** (Sala de Exposiciones Canal de Isabel II). El parque dispone de 1.800 metros cuadrados de jardines con diversos arbustos, como bambú, romero, santolina y lavanda, además de zonas de paseo con bancos y fuentes de agua potable. También cuenta con una zona de juegos infantiles adaptada a niños con discapacidad.

Estas instalaciones suponen haber puesto a disposición de los madrileños más de **123.000 metros cuadrados** de espacios de Canal de Isabel II para uso y disfrute de los ciudadanos y una inversión de unos **18 millones de euros**. A ellos se sumarían los más de 45.000 metros cuadrados del **parque Cuarto Depósito**, en la plaza de Castilla.

Además de las instalaciones ubicadas en el ámbito urbano de Madrid, contamos también con otras **dos áreas recreativas no urbanas**, una en el embalse de **El Atazar**, gestionada por el Ayuntamiento de Cervera de Buitrago y centrada en los **deportes de vela**, **remo** y **piragüismo**, y otra en el embalse de **Riosequillo**, gestionada por el Ayuntamiento de Buitrago del Lozoya y que dispone de **una de las mayores piscinas de la Comunidad de Madrid**. El **área del Atazar** ha recibido **12.703 visitantes en 2024** y la de **Riosequillo 74.313 visitantes**. El total de visitantes de las dos áreas recreativas se ha reducido un 2,64 % respecto a 2023 debido fundamentalmente a que la de Riosequillo, por obras de mantenimiento, no pudo abrir durante algunas semanas al principio del verano.

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

La **puesta a disposición de los ciudadanos** de parte de nuestras instalaciones es uno de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico 2018-2030, en su Línea Estratégica 7, para potenciar nuestro compromiso con la sociedad, y también se encuentra entre los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2024-2026.

El Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II puede consultarse en este enlace.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

2.10. SOMOS INNOVADORES

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL DE ISABEL II

PRINCIPIO 10

PROSPERIDAD

INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO SECTORIAL

Proporcionar los recursos necesarios en materia de desarrollo tecnológico e innovación, para situarnos y mantenernos entre los líderes de nuestro sector.

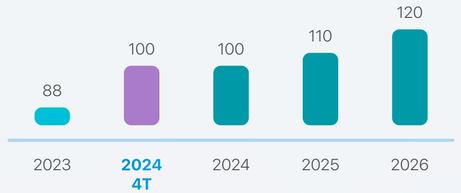
OBJETIVO 2024-2026

Mejorar la eficiencia empresarial por medio de la innovación y la digitalización

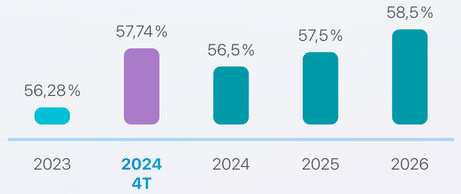
Alcanzar 120 proyectos innovadores desarrollados en 2026 desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2030

INDICADORES

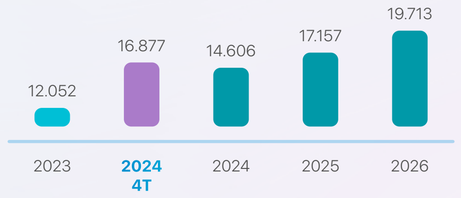
Proyectos de investigación e innovadores desarrollados
(acumulados)



Incrementar las interacciones digitales con clientes
(% interacciones digitales)



Incrementar la eficiencia a través de las operaciones remotas
(nº horas ahorradas)



Cierre anual · Cierre trimestral · Objetivo anual

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

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

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.

El esfuerzo innovador continuado de nuestra empresa en los últimos años se refleja en el constante crecimiento de nuestra cartera de proyectos, con **30 nuevas actividades de I+D y de innovación** iniciados a lo largo del ejercicio 2024.

La cifra utilizada del **presupuesto de gasto en I+D+i** en 2024 asociada a contratos, convenios y gastos menores asciende a más de **2,98 millones de euros**. Añadiendo los costes internos, derivados de la dedicación del personal de Canal implicado, y las actividades e inversiones de otras áreas relacionadas con los proyectos, incluyendo la implantación de la telelectura de consumos de agua y la transformación digital del ciclo urbano del agua en una industria 4.0, la cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a **76,10 millones de euros** (parte de los cuales son subvenciones recibidas). Dicha cifra **equivale al 8,15 % de nuestra cifra de negocio** del ejercicio 2024.

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

- Aseguramiento del equilibrio entre disponibilidades y demandas de agua.
- Aseguramiento de la continuidad estratégica del servicio de abastecimiento.
- Gestión estratégica de infraestructuras.
- Agua de consumo y salud.
- Integración ambiental y sostenibilidad.
- Eficiencia en la gestión.

Entre las novedades 2024 en la cartera de proyectos de I+D+i destacamos las siguientes:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 203-2]

Novedades 2024 en la cartera de proyectos

Control dinámico continuo de presiones mediante sistema flexible IoT
Mejora de la gestión de las incidencias relacionadas con la presión en redes de distribución mediante técnicas de inteligencia artificial
Supervisión continua de la red de distribución de agua potable mediante sistema IoT de bajo consumo energético
Acceso remoto ciberseguro OT desde redes externas para automatización de procesos
Teleoperación de procesos soportada sobre un túnel temporal protegido con doble/triple factor de autenticación
Horizonte Europa de tecnologías e infraestructuras digitales ciberseguras
Pruebas de laboratorio sobre la posibilidad de codigestión en plantas de tratamiento de aguas en poblaciones pequeñas (menos de 5.000 habitantes)
Proyecto piloto de utilización de técnicas de inteligencia artificial para optimizar el funcionamiento de la red de abastecimiento de Miraflores de la Sierra
Modelización cuántica para la mejora del proceso biológico en depuración
Ensayos de migración de aluminio en tubería de fundición dúctil
Estudio de contaminantes emergentes a la entrada y a la salida de depuradoras
Estudio del efecto de las nanoburbujas en la eliminación de contaminantes emergentes en EDAR

Novedades 2024 en la cartera de proyectos

Piloto a escala semiindustrial para valorización del rechazo de pretratamiento de EDAR (toallitas) mediante pirólisis de baja temperatura
Ensayo en laboratorio de fermentación de residuos de pretratamiento de EDAR para valorización como biocombustible
Ubicación óptima de cloradoras en Red Estratégica y de manómetros en Red de Distribución
Modelos entrenados con *machine learning* para calcular las aportaciones al embalse de Pinilla
Caracterización de las aguas residuales como indicador del consumo de sustancias de abuso
PERTE DREINCAM, sistema inteligente de gestión del drenaje urbano de la Comunidad de Madrid
LINER, gestión avanzada de activos del drenaje urbano mediante inteligencia artificial y modelos evolutivos
Construcción del simulador de lluvias en el CEIC TDUS
Monitorización en continuo de corrosión y desgaste estructural en Depósito El Goloso
PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua en la cuenca del Alberche
Obtención de la batimetría de embalses mediante dispositivos implementados en drones
MELCHOR, validación de carbones activos en grano para su uso en las ETAP
Piloto para la validación de tecnología de eliminación de microplásticos en agua residual

También contamos con la **Comunidad de Innovación de Canal**, formada por un nutrido grupo de empleados de la empresa con interés en la innovación. En 2024 la plataforma digital interna que da soporte a la Comunidad ha sido reformada, modernizando estructura y contenidos. Cualquier trabajador de la empresa con interés por la innovación puede pertenecer a esta comunidad, en la que:

- Se recibe información sobre **innovación**, tanto de la que se hace en Canal como fuera de la empresa.
- Se participa en visitas a instalaciones de carácter innovador.
- Se facilita la asistencia de los miembros a congresos y foros de carácter innovador.
- Se prioriza la formación relacionada con la innovación.
- Se facilita la suscripción a revistas y páginas web relacionadas con la innovación.
- Se comparten experiencias, conocimientos y debates con otras personas innovadoras.

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

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Posicionamiento como empresa innovadora

A lo largo de 2024, **Canal ha participado en las citas más importantes sobre la gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación en el sector**, así como sobre la digitalización y la inteligencia artificial aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua. Cabe destacar la presencia de Canal en los siguientes eventos:

- Seminario UPM WATER. Madrid: Retos de I+D+i.
- XXXVII Congreso de AEAS. Castellón: cinco ponencias y dos publicaciones en actas.
- IWA LET 2024. Essen, Alemania: presentación oral aceptada.
- SMART GRIDS Innova Madrid: Mesa redonda «Digitalización e innovación en redes».
- Universidad de Navarra. Tudela: «Digitalización del ciclo urbano del agua».
- UN Department of Economic and Social Affairs. Madrid: Second global symposium on Sustainable water & energy solutions: towards a green economy. Ponencia.
- Spain Smart Water Summit 2024. Madrid: «Proyecto PERTE, innovación y digitalización en Canal de Isabel II».
- Canadian Cleantech Innovation Day. Madrid: una ponencia.
- IAHR Europe Congress. Lisboa: una ponencia.
- ICUD. Delft: una ponencia y dos pósters.
- XXXI Congreso Latinoamericano Hidráulica. Medellín: publicación en actas.
- EFT Zürich: una ponencia.
- HIC Pekín: publicación en actas.
- InterJIA. Madrid: dos ponencias y visita guiada al tanque de tormentas de Arroyofresno.

Además, este año 2024 se han promovido las siguientes publicaciones:

- Apunte para la innovación 20. «Vermicompostaje en lodos de depuración».
- *Revista de Obras Públicas* nº 3648, Mar./Abr. 2024. «Inteligencia artificial en el ciclo urbano del agua, la experiencia de Canal de Isabel II».

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Nuestras publicaciones de I+D+i

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 **Cuadernos de I+D+i**, completando los publicados hasta un total de **30 cuadernos**.

En el cuaderno 30 de I+D+i, ***Gestión eficiente de los modelos BIM[30] en el sector del agua***, introducimos los sistemas de clasificación de objetos BIM y exponemos el proyecto piloto desarrollado en Canal. Está basado en el análisis de la aplicabilidad y potencialidad de la parametrización de objetos en modelos BIM.

37. BIM (Building Information Modeling) es una metodología de trabajo colaborativa empleada en los sectores de la construcción, la ingeniería y la arquitectura de todo el mundo. Su planteamiento y funcionalidades permiten crear, administrar y visualizar todo lo que se incluye en un proyecto, desde la gestión de los recursos económicos hasta el almacenamiento de planos y diseños.

    Su característica más destacada es que permite tener una visión global y muy completa de todas las áreas implicadas en una obra o proyecto, además de facilitar la colaboración entre profesionales a través de la nube.

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

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

Las actuaciones operativas en el ámbito de las tecnologías se centran en progresar en la innovación tecnológica y en potenciar los sistemas y tecnologías avanzados de información, comunicaciones y telecontrol. El gasto neto en TIC de Canal en 2024 ha ascendido a **27 millones de euros** (un 12 % más que en 2023), y las inversiones realizadas, a **18,6 millones de euros** (un 66 % más que las realizadas en 2023). En 2024, los **proyectos de TIC más relevantes** realizados han sido los siguientes:

- Implantación de alta disponibilidad en los sistemas informáticos que soportan la red de comunicaciones de emergencia TETRA.
- Refuerzo de los sistemas de seguridad en las redes de telecomunicaciones con la incorporación de 4 cortafuegos.
- Evolución hacia la telefonía integrada en las herramientas colaborativas (MS Teams).
- Sistema de gestión y facturación de activos de telecomunicaciones que son compartidos con terceros.
- Nueva app para clientes, suscripción de alertas de consumo por los clientes desde la Oficina Virtual y puesta en servicio de la web #demadridydelgrifo.
- Implantación de la firma electrónica de documentos con los clientes.
- Implantación de los nuevos sistemas SAP PaPM y EHSM para la contabilidad analítica y para prevención y salud laboral, respectivamente.
- Implantación de la solución Máximo para el mantenimiento de infraestructuras en la planta de secado Sur y en redes eléctricas.
- Implantación de mejoras en el Sistema de Gestión de Laboratorios (LIMS).
- Implantación de la herramienta de gestión automática de activos de TI tanto de software como de equipos informáticos y servidores.
- Implantación de una solución para las copias de seguridad en la nube de los entornos de Microsoft 365 de la empresa.
- Renovación del ordenador central del Sistema de Gestión Comercial.
- Realización de pruebas de continuidad de los sistemas informáticos.
- Renovación del parque de equipos de usuario y migración a Windows 11.
- Finalización del Digital Workplace como evolución de la intranet con integración de Microsoft 365.

Todos los Cuadernos de I+D+i publicados por Canal se pueden consultar en este enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

TELECONTROL Y COMUNICACIONES: CLAVE DE UNA GESTIÓN HIDRÁULICA MODERNA

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

Al concluir 2024, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.235 estaciones remotas** desde nuestro Centro de Control (2 más que en 2023) y gestionaba un total de **28.133 instrumentos de medida** (336 más que en 2023). Además, contábamos con **179 instalaciones con telemando** (19 más que en 2023), desde las cuales se realiza un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes (10.087 en 2024).

La **red de fibra óptica** de Canal creció en la Comunidad de Madrid 58 kilómetros en 2024, llegando a **1.431 kilómetros**. Además, disponemos de **149 radioenlaces repartidos por toda la región**.

Gracias a estos medios, desde 2021 nuestra empresa ha asumido plenamente la prestación del servicio de gestor técnico integral del **sistema de *trunking* digital TETRA**[38] **para emergencias** como medio propio de la Comunidad de Madrid.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 9

Liderar la innovación y el desarrollo

Código	Indicador	CIERRE 2024	Objetivo 2024	Cumplimiento 2024
PE9	Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación (%)	8,15 %	3,0 %	100 %
P.Est.9 P.9.1	Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulado)	100	100	100 %
PE 9.2	Iniciativas innovadoras registradas a lo largo del año	58	58	100 %
PE 9.3	Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos (acumulado)	27	27	100 %
PE 9.4	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados (acumulado)	10	10	100 %

38. Anteriormente el servicio TETRA era prestado a la Comunidad de Madrid por nuestra empresa filial Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U., que fue absorbida por Canal.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

2.11. UNA EMPRESA SOLVENTE Y SOSTENIBLE

La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es clave para nuestro modelo de crecimiento y de bienestar.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO EN 2024

En Canal de Isabel II, como empresa 100 % pública, **tenemos que garantizar la sostenibilidad económica** para apoyar la confianza en la recuperación económica y fomentar el crecimiento económico y la creación de empleo en la Comunidad de Madrid. Debemos ser una empresa eficiente en todas nuestras actuaciones y ofrecer a la sociedad un retorno social y ambiental.

Contexto y cifra de negocios

En 2024, la **cifra de negocios** y el volumen de agua facturada se han incrementado respecto a 2023 debido fundamentalmente a la **revisión tarifaria** y a que el incremento del consumo se ha facturado en bloques con una tarifa superior. Tras más de una década sin revisar la tarifa, hemos incrementado su progresividad con el objetivo de fomentar el ahorro y el consumo eficiente del agua. Se ha modificado el tamaño de los bloques de consumo y se ha creado un bloque de consumo adicional (Bloque 4) para penalizar los consumos excesivos. Adicionalmente, se ha revisado al alza el precio de los distintos bloques salvo del primero, para no penalizar el ahorro y el uso eficiente del agua. Esta **revisión tarifaria** únicamente ha afectado a la parte variable de los consumos domésticos elevados y a los riegos. El precio se ha mantenido para los usos comerciales e industriales y para las viviendas que no alcancen los 20 metros cúbicos bimestrales, como sucede con más de la mitad de los clientes.

Las **aportaciones naturales** de agua de los ríos que reciben nuestros embalses, que tienen una **relación inversa sobre la demanda**, se han incrementado un **22 %** en 2024 con respecto a las de 2023 por las lluvias del primer cuatrimestre del año, situándose **por encima de la media** de los últimos diez años. Sin embargo, el resto del año han sido un 52 % inferiores, por lo que los **metros cúbicos consumidos** totales han **incrementado un 2,2 %** en 2024 respecto a los consumidos en 2023.

Otro factor que afecta a la cifra de negocios son las **bonificaciones sobre las tarifas** (tarifa social), que en 2024 **han crecido un 37,45 %**, ascendiendo a **4,73 millones de euros** (fueron 3,44 millones de euros en 2023).

CIFRA DE NEGOCIOS

934,29

MILLONES DE EUROS

Aumento de un 5,99 % respecto a 2023 (881,47 M€)

EBITDA

337,15

MILLONES DE EUROS

AUmento de un 11,45 % respecto a 2023 (302,51 M€)

RESULTADO NETO

159,58

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 3,12 % respecto a 2023 (154,75 M€)

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]

Principales magnitudes económicas de Canal de Isabel II (2022-2024)

Cifras del negocio (millones de euros)	2022	2023	2024
Cifra de negocios	886,13	881,47	934,29
EBITDA	307,40	302,51	337,15
Amortización	–167,20	–165,44	–177,38
Resultado de explotación	142,26	150,02	148,23
Resultado financiero	–14,74	8,25	14,01
Resultado neto	125,39	154,75	159,58

Otros indicadores financieros	2022	2023	2024
Deuda financiera neta (millones de euros)	121,04	240,34	345,97
EBITDA/Cifra de negocios	35,28 %	34,32 %	36,09 %
Deuda financiera neta/ EBITDA	0,39	0,79	1,03
Período medio de cobro (días)	47,15	49,15	46,16
Período medio de pago (días)	23,79	24,40	21,67

Gastos de explotación

En 2024 los gastos de explotación, situados por encima del EBITDA, **se han incrementado 44 millones de euros** con respecto a 2023 como consecuencia del **incremento de los precios** de los reactivos y materiales, el **aumento de los costes de personal** propio y subcontratado por las revisiones salariales incluidas en los distintos convenios colectivos aplicables, el **aumento del personal propio**, el **incremento de las cotizaciones a la Seguridad Social**, la presión tributaria, la adecuación a nuevas normativas cada vez más exigentes, la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico 2018-2030.

La **disminución del consumo de energía eléctrica**, al ser necesario realizar menos bombeos desde la cuenca del río Alberche gracias a la favorable situación de nuestros embalses y la moderación de los precios de la energía respecto a ejercicios anteriores, ha mitigado parcialmente el incremento de los costes a lo largo de 2024.

EBITDA y resultados

La **revisión tarifaria** y el mayor consumo han permitido compensar el incremento de costes de explotación provocando que el **EBITDA** haya aumentado **34,64 millones de euros** con respecto a 2023, empeorando ligeramente la **rentabilidad operativa** en términos porcentuales con respecto a 2022.

El **resultado de explotación**, por el contrario, **ha caído ligeramente, 1,79 millones de euros**, al incluir 2024 pérdidas y deterioros de inmovilizado por importe de 12 millones de euros, mientras que en 2023 hubo beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias por importe de 11,9 millones de euros. Adicionalmente, el incremento de las amortizaciones y la dotación a la provisión por reposición ha impactado negativamente sobre el resultado de explotación.

En cuanto al **resultado financiero, ha mejorado** con respecto al ejercicio anterior, **5,76 millones de euros**, gracias al mayor rendimiento financiero de los préstamos otorgados a otras socieda-

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 215-1]

des del Grupo, vinculados al Euribor, y al impacto de la actualización contable de activos y pasivos financieros que no suponen salida de caja.

El **resultado neto ha mejorado en 4,83 millones de euros** con respecto a 2023 por las razones anteriormente comentadas.

Deuda financiera neta

Durante el ejercicio 2024 se ha seguido reduciendo el **endeudamiento financiero** de acuerdo con sus vencimientos. Además de la emisión de bonos por 500 millones de euros, 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 **174 millones de euros**, un **8 % inferior** a la de 2023 (190 millones de euros).

En 2024 **no se ha tomado nuevo endeudamiento**, sino que la **deuda total** se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio, 14,8 millones de euros (14,8 millones de euros en 2023).

En cuanto a la Tesorería, la **alta capacidad de generación de caja** del negocio y la **liquidez acumulada en años anteriores** ha permitido hacer frente a todos sus compromisos, **incrementar el volumen de inversiones** y repartir **dividendos** por importe de **72,7 millones de euros**, finalizando el ejercicio con una **deuda financiera neta** de **346 millones** de euros.

Riesgos financieros

La actividad de nuestra empresa está sujeta a los siguientes riesgos financieros:

- **Tipos de interés:** tras la emisión de bonos por un importe de 500 millones de euros en febrero de 2015, Canal incrementó el porcentaje de deuda a tipo fijo, siendo del 100 % al cierre de 2024, lo que reduce a cero la exposición de la empresa al riesgo por variación de tipos de interés.
- **Riesgo de liquidez:** Canal tiene una actividad estable y un endeudamiento moderado; esto permite tener una posición financiera sólida y reducir su endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, Canal realiza una planificación financiera a largo plazo y un control y seguimiento constante de sus flujos de caja. Además, la empresa ha firmado líneas de crédito por importe de 153 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2025, de las que no ha sido necesario disponer a cierre del ejercicio. A cierre de 2024 la compañía tiene efectivo por importe de 321,4 millones de euros. Los bonos emitidos por Canal vencen en febrero de 2025, por lo que la empresa ha estado trabajando en la obtención de financiación a largo plazo por importe de 430 millones de euros (ver nota 29 de la *Memoria de cuentas anuales*). Además, en febrero de 2025 se han firmado líneas de crédito adicionales por importe de 100 millones de euros, con una duración de entre tres

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

y seis meses, con el objetivo de incrementar el margen financiero mientras se formaliza el endeudamiento a largo plazo.

El Grupo Canal de Isabel II contaba al cierre de 2024 con calificación de las agencias de *rating* **Fitch (BBB+, con perspectiva estable)** y **Moody's (Baa1, con perspectiva positiva)**.

- **Presión en los precios:** otro factor de riesgo inherente a la actividad de Canal es la posible presión en los precios, al prestar un servicio de primera necesidad como es la gestión del ciclo integral del agua. La exposición a este riesgo se evidencia en la tarifa, que se mantuvo congelada entre 2015 y 2023.

- **Riesgo de crédito:** debido a que Canal tiene una población muy atomizada de clientes, el riesgo de crédito no constituye un factor significativo.

Información fiscal

Respecto al Impuesto de Sociedades pagado por Canal, así como a las retenciones, a continuación se muestra la información correspondiente:

Pagos Impuesto de Sociedades (miles de euros)	2022	2023	2024
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	5.987	6.999	5.850
Total pagos asociados a Canal de Isabel II S.A., M.P.	2.793	1.465	3.857
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	3.099	5.186	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II S.A., M.P.	2.166	4.916	N.D.

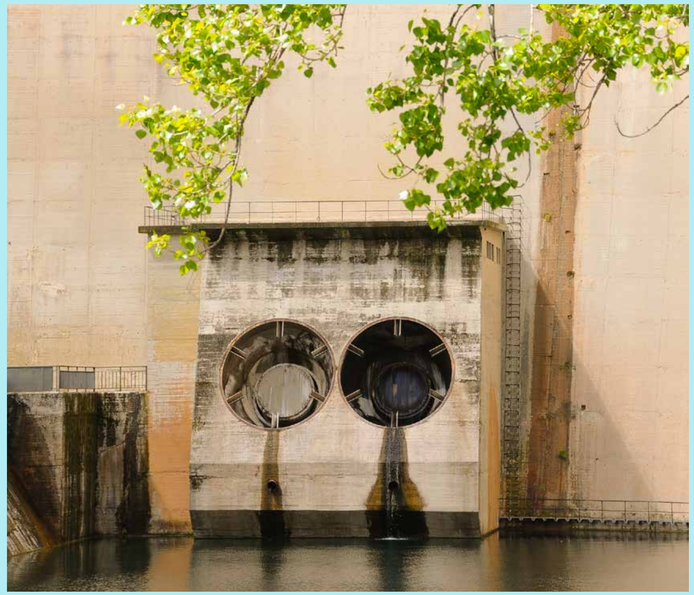
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 207-4]

POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA DE CANAL Y SU GRUPO EMPRESARIAL

Desde septiembre de 2023 Canal cuenta con una **Política Fiscal Corporativa,** que recoge las directrices fiscales del Grupo Canal y su compromiso con la aplicación de las mejores prácticas tributarias existentes. Entre las buenas prácticas seguidas en esta política, figuran las siguientes:

- Prevenir todas las conductas susceptibles de generar riegos fiscales, a través del establecimiento de un adecuado sistema de control y gestión de riesgos fiscales.
- No usar estructuras opacas o sociedades instrumentales interpuestas que busquen ocultar la actividad de la sociedad para optimizar el impacto tributario.
- No constituir ni adquirir sociedades domiciliadas en “paraísos fiscales”.
- Colaborar con las Administraciones Tributarias de los países en los que la Sociedad opera, suministrando toda información que tenga relevancia o trascendencia fiscal y facilitando su labor inspectora.
- Detectar y buscar soluciones respecto de las prácticas fiscales fraudulentas de las que la Sociedad tenga conocimiento.
- Asegurar la presentación en tiempo y forma de todas las declaraciones tributarias exigidas por la normativa fiscal en cada país.
- Solicitar los servicios de expertos fiscales independientes, de contrastada reputación, que revisen los criterios fiscales aplicados y verifiquen el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias.
- Adoptar mecanismos de control adecuados para asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria.
- Establecer un procedimiento para tratar las inversiones con especial trascendencia fiscal, que deberán ser sometidas a la aprobación expresa del Consejo de Administración.



El texto completo de nuestra Política Fiscal está disponible en este enlace:

Otra información financiera

Acciones propias: Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no se ha producido ninguna adquisición de acciones propias por parte de la empresa.

Instrumentos financieros: Durante el ejercicio no se ha producido el uso por parte de la Sociedad de instrumentos financieros que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera y resultados.

Hechos posteriores: Los hechos posteriores se muestran en la nota 29 de la *Memoria de cuentas anuales*.

Puedes consultar más información económica sobre Canal y nuestras cuentas anuales auditadas en el siguiente enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

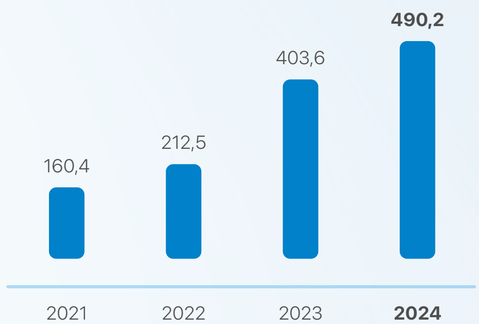
[GRI 207-1]

NUESTRAS INVERSIONES

Mantener un adecuado ritmo inversor es vital para garantizar la calidad en la prestación de los servicios. Por ello, los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el **volumen de inversión ejecutado durante 2024**, que **asciende a 437,1 millones de euros** en obras y proyectos, un **24,31% más** que los 348,8 millones de euros invertidos en 2023.

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. La compañía ha realizado inversiones de esta tipología **por importe de 228,4 millones de euros** (173,4 millones de euros en 2023). Adicionalmente, Canal realiza **obras de renovación y mejora** en las redes de distribución y de alcantarillado que son **de titularidad municipal**. El importe asociado a estas obras es recuperado de forma general a través de una cuota suplementaria en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. Durante el ejercicio 2024 se han realizado obras de esta tipología por importe de **53,1 millones de euros** (54,8 millones en 2023).

Inversiones totales[39] ejecutadas en la Comunidad de Madrid (2021-2024) (millones de euros)



Las inversiones más importantes llevadas a cabo **responden a los objetivos** ya mencionados de garantizar un nivel satisfactorio **de funcionamiento de la explotación**, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad, a la **expansión de la automatización y telecontrol** de sus instalaciones, a la **ampliación y mejora de las redes de distribución** y **saneamiento** 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)	2022	2023	2024
Garantía de suministro	87,47	169,43	228,28
Garantía de calidad	6,49	9,24	24,04
Compromiso medioambiental	54,51	83,98	109,18
Innovación tecnológica	18,72	24,85	36,29
Adecuación de los servicios generales de Canal	7,30	10,34	14,13
Otras inversiones	10,09	8,45	24,99
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de Canal	–	42,51	0,20
TOTAL	**184,57**	**348,81**	**437,11**
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	27,89	45,47	55,47
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de terceros	–	9,29	2,37
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS. TITULARIDAD DE TERCEROS	**212,46**	**403,57**	**490,22**

39. Las cifras incluyen las inversiones de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado de titularidad municipal que son financiadas con cuotas suplementarias.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 203-1]

El **Plan Estratégico de Canal** iniciado en 2018 **requiere de un importante esfuerzo inversor** y ya en 2023 y 2024 se puede observar el resultado de las medidas acometidas por la compañía para poder llevarlo a cabo. Nuestro **volumen de inversión** se ha **incrementado un 21,5 %** con respecto a 2023 y un 130,7 % con respecto a 2022, alcanzándose una **cifra récord en el ejercicio**.

A lo largo de 2023 y 2024 hemos revisado nuestro Plan Estratégico 2018-2030, lo que ha dado como resultado el nuevo Plan Estratégico 2025-2030, que llevará asociado mantener un elevado volumen de inversión en los próximos ejercicios, estimándose una inversión cercana a los **2.026 millones de euros en los próximos seis años**. Entre las actuaciones estratégicas en cuanto al **volumen de inversión necesario** destacan:

- El **Plan SANEA**, de modernización y mejora de las redes de alcantarillado municipales en la Comunidad de Madrid.

- El **Plan RED**, para, mediante actuaciones para la renovación de las redes de abastecimiento, estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua.

- El **Plan *Smart-Region***, cuyo objetivo es conseguir generalizar la telelectura de los consumos hasta conseguir que al concluir 2026 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes.

- El **Plan Solar** que se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2024 encaminadas a garantizar el suministro, destacan las inversiones destinadas a la renovación de la red de distribución y el despliegue de la telelectura. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el «Plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable».

Adicionalmente, el *Real Decreto 3/2022* permite revisar de forma extraordinaria los precios de los contratos de obras del sector público que cumplan determinadas condiciones. Este hecho ha supuesto un mayor coste de las inversiones realizadas desde 2021 asociadas a varios contratos y, por lo tanto, un importe superior de la inversión del año. El impacto registrado recoge el neto entre lo provisionado en 2024 y los importes reclamados por los proveedores durante el ejercicio, que ya han sido asignados en sus respectivos epígrafes al ser un coste real.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

Inversiones finalizadas en 2024

Entre las altas más significativas de la inversión registradas a diciembre de 2024 destacan:

- Los trabajos del **Plan RED** de renovación de hasta 347 kilómetros de redes en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, sustituyendo materiales obsoletos por otros más avanzados tecnológicamente, para garantizar la calidad e incrementar la eficiencia de la red de distribución; así como con la instalación de aparatos de medida y acometidas del Plan para implantar e integrar los contadores de agua en el sistema de telelectura.

- En **aducción** destacar las actuaciones de consolidación y red de drenaje en la presa de El Vado; nuevos reactores generadores de ozono en la ETAP de Valmayor, y la instalación de módulos lamelares de decantación en las ETAP de Majadahonda y La Jarosa.

- En **abastecimiento**, la impermeabilización de las cubiertas del vaso número 2 del Depósito de Hortaleza y del vaso número 1 del Depósito de Getafe; el nuevo Depósito de Sevilla la Nueva con su arteria de aducción, estación de bombeo e impulsiones independientes y la nueva arteria al Depósito de Pino Alto en Valdemorillo desde la conducción Villalba-Valdemorillo.

- En **depuración**, las actuaciones en el pretratamiento y decantación de la EDAR de Hoyo Manzanares; las mejoras en los tratamientos biológicos de las EDAR Cuenca Media-Alta y Cuenca Baja del Arroyo Culebro, de Galapagar y de Alcalá Este, así como otras mejoras en las EDAR de Guadalix, Aldea del Fresno, Santillana y el partidor de Arroyofresno.

- En la **red de colectores y emisarios** de la Comunidad de Madrid, la nueva EBAR y Tanque de Tormentas de Patones con impulsión a la EDAR de Torremocha de Jarama; el refuerzo del emisario de Fuente el Saz de Jarama y del colector Sur; mejoras en los tanques de tormentas de Butarque y de Abroñigales, así como las derivadas del Plan SANEA con la renovación de redes de alcantarillado municipales de la Comunidad de Madrid.

- En **agua regenerada** destacan las actuaciones en el tratamiento terciario de la EDAR de Fuente el Saz de Jarama, así como las mejoras en el depósito de la EDAR La China en Madrid.

- También ha continuado la **automatización** de procesos e integración en el sistema de telecontrol y telemando de las instalaciones de agua regenerada, cloración; estaciones elevadoras de agua potable e instalaciones remotas.

- En los **sistemas informáticos** destacan las inversiones realizadas en infraestructura de apoyo a la tecnología operativa y los tendidos de fibra óptica para mejorar la red de telecomunicaciones.

- Por último, en el marco del **Plan Solar** destaca la puesta en funcionamiento de las plantas fotovoltaicas de autoconsumo en los depósitos Soto II y Miraflores y en la elevadora de Nuevo Baztán 2.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Inversiones en curso

Canal continuará en 2025 con las actuaciones en las redes de saneamiento asociadas al **Plan SANEA**, las actuaciones de renovación de red de abastecimiento asociadas al **Plan RED**, el despliegue de la telelectura y las nuevas instalaciones de energía fotovoltaica asociadas al desarrollo del **Plan Solar**.

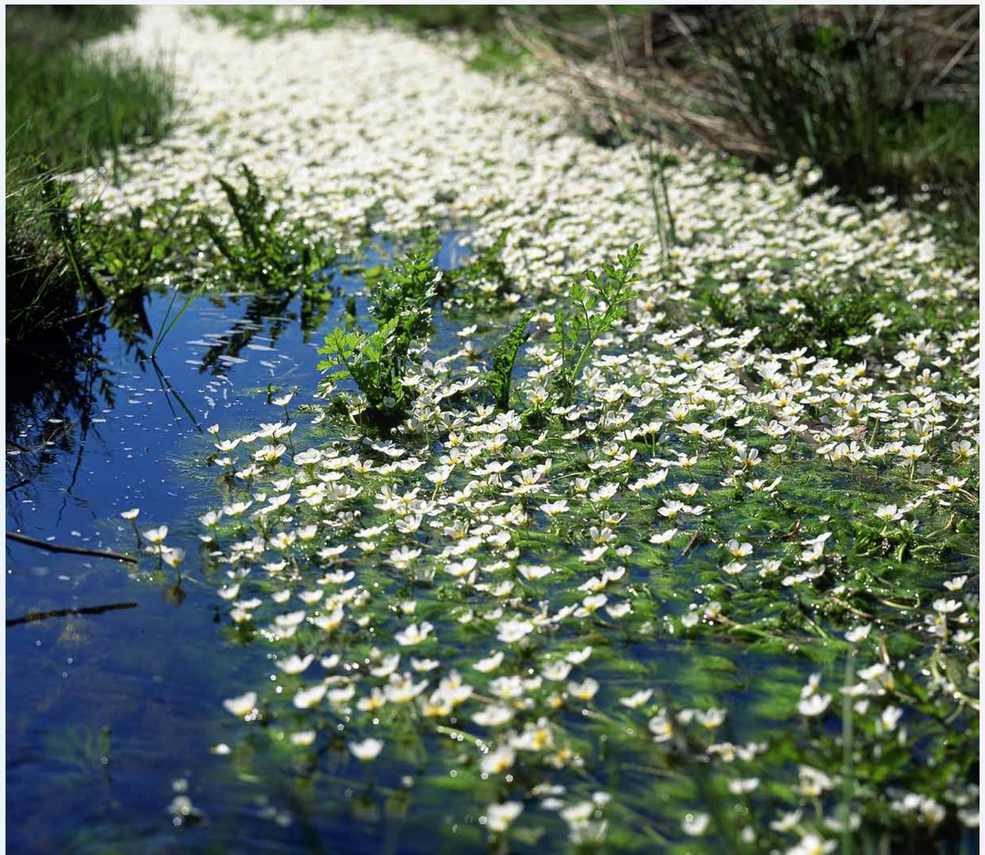
Además, las actuaciones específicas más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2024 son las siguientes obras:

- La reparación de estructura del Tanque de Tormentas de la EDAR La China en Madrid.
- Las mejoras de la EDAR de Galapagar-Torrelodones.
- El tramo 5 del segundo anillo de distribución de agua potable en el Monte de Boadilla.
- El ramal 3 del segundo anillo de distribución de agua potable.
- La mejora de la ETAP de Majadahonda.
- La mejora de la ETAP de Pinilla.
- La ejecución del nuevo Depósito de Buitrago de Lozoya.

Inversiones en I+D+i

Canal contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. La inversión realizada en 2024 ha sido de **76,1 millones de euros**, un 8,1% de su cifra de negocios. La inversión en I+D+i incrementa significativamente debido principalmente a la implantación de la telelectura y automatización de la infraestructura de la compañía.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por Canal en 2024 se amplía en el apartado 2.10 de este informe («Somos innovadores»).



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

LOS FONDOS EUROPEOS Y CANAL

La financiación de nuestras inversiones a través de **fondos de la Unión Europea** ha sido una herramienta tradicionalmente utilizada por Canal. Así, **desde el año 2000** nuestra empresa ha obtenido **más de 200 millones de euros** en subvenciones europeas a través del Fondo de Cohesión y, fundamentalmente, de FEDER.

Adicionalmente, a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, la Unión Europea creó los fondos Next GenerationEU como instrumento de emergencia puntual de duración limitada, utilizado como medida de respuesta y recuperación para ayudar a reparar los daños económicos y sociales causados por la pandemia. En Canal, desde 2021, estamos gestionando varios programas de ayudas con estos fondos a través de sus **dos principales instrumentos de financiación**: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) y REACT-EU.

FEDER 2021-2027

Estos fondos europeos se programan en períodos plurianuales de siete años, siendo el último el período 2014-2020 (finalizado el 31 de diciembre de 2023) y el vigente el programa 2021-2027. En 2023 se concedió a Canal, a través del Programa FEDER 2021-2027, una inversión de **345,7 millones de euros**, a ejecutar antes del 31 de diciembre de 2029, dentro del **«Objetivo político 2: una Europa más verde y baja en carbono»**. Estos proyectos tienen una tasa de ayuda del **40 %**, lo que supone **138,3 millones de euros** de financiación, suponiendo **más de un 28 %** del total de los **fondos asignados a nuestra región** dentro del Programa FEDER 2021-2027.

Con estas ayudas vamos a financiar actuaciones en nuestro Plan RED, para la modernización de la red de distribución, la puesta en marcha de nuestra **planta de hidrógeno verde** en la EDAR Arroyo Culebro Cuenta Media-Alta, considerada **proyecto de importancia estratégica** dentro del Programa FEDER 2021-2027 de la Comunidad de Madrid, así como una serie de actuaciones para continuar con nuestros planes de **generación de energía renovable**: nuestro **Plan Solar** y otros proyectos en desarrollo de **hidráulica** o biogás.

Los objetivos específicos del Programa, las actuaciones previstas, la inversión y la ayuda prevista se presentan en la siguiente tabla:

Objetivo específico	Actuaciones previstas	Inversión	Importe subvencionado
2.1. Eficiencia Energética	En proceso de selección	10.000.000	4.000.000
2.2. Energías renovables	PLAN SOLAR		
	HIDRÓGENO VERDE	42.000.000	16.800.000
	COGENERACIONES		
2.5. Gestión hídrica sostenible	PLAN RED	303.669.295	121.467.718
TOTAL		**355.669.295**	**142.267.718**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 201-4]

FONDOS NEXT GENERATION EU

El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

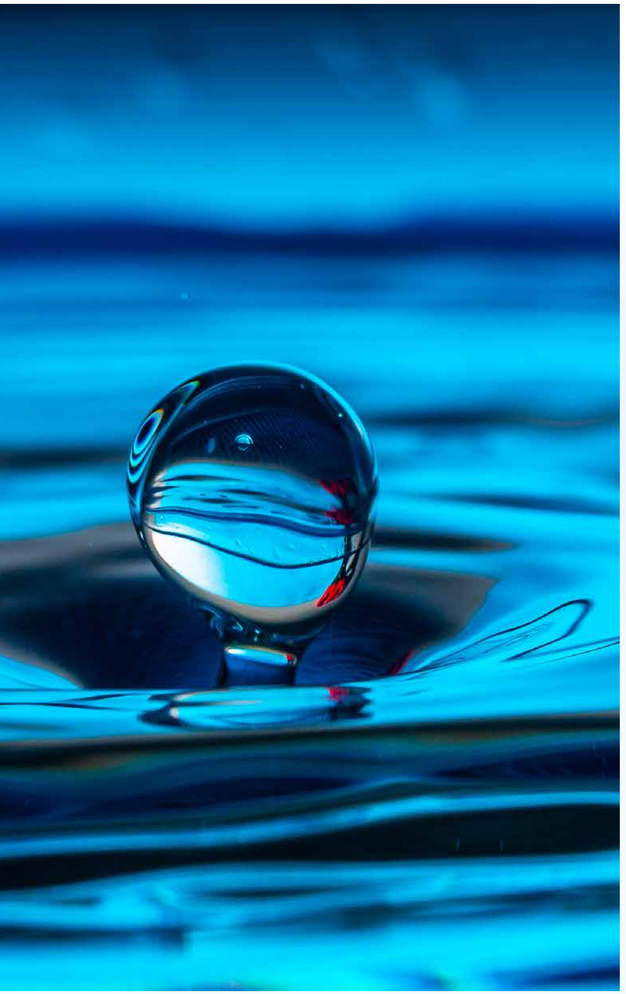
La piedra angular de los fondos Next Generation es el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), que aglutina el **80 % del presupuesto**. Su finalidad es apoyar la inversión y las reformas para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades climáticas y digitales. Los mecanismos por los que Canal ha accedido a estos fondos se instrumentalizan a través de conferencias sectoriales y de los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (**PERTE**) de **digitalización del ciclo urbano del agua**.

A través de la **Conferencia Sectorial de Medio Ambiente**, órgano de cooperación integrado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y las consejerías de Medio Ambiente de las comunidades autónomas, estamos gestionando fondos para dos iniciativas:

- La **mejora y reducción de pérdidas en las redes** de distribución de agua potable en **3 municipios** de la Comunidad de Madrid de menos de 15.000 habitantes (Villaconejos, Miraflores de la Sierra y Orusco de Tajuña), con los que se han firmado los correspondientes convenios de distribución. El **importe de ayuda asignada es de 2.901.139 euros** (equivalente a **3.626.423 euros de coste subvencionable** con una financiación del **80 %**), y el plazo **hasta el 1 de junio de 2025**.

- La **digitalización del ciclo del agua en pequeños municipios**. En un primer reparto de esta ayuda, digitalizaremos el ciclo del agua en hasta 50 municipios menores de 20.000 habitantes con acciones encaminadas a automatización y telecontrol de operaciones e instalación de contadores con telelectura. El **importe de ayuda asignada es de 3.002.940 euros**, la inversión prevista es superior a los 6.000.000 euros y el plazo de ejecución es **hasta el 1 de junio de 2026**.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe



En una segunda fase de reparto, gestionamos una **ayuda asignada de 3.001.800 euros**, para una inversión prevista superior a los 4 millones de euros. En este caso, la actuación se centra en la instalación de **los contadores con telelectura** para el control del agua potable consumida, para **15 pequeños municipios** del sureste de la Comunidad de Madrid de menos de 20.000 habitantes, con el mismo plazo de ejecución, esto es **hasta el 1 de junio de 2026**.

En el marco del **PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua**, desde Canal hemos presentado proyectos en **concurrencia competitiva** a la primera y segunda convocatoria:

- **Primera convocatoria en concurrencia competitiva**, línea de ayudas de 200 millones de euros para la mejora de la digitalización de los usos del agua urbana, con los que se financiaban proyectos de entre 3 y 10 millones de euros, con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2025.

  Nos han concedido una subvención de 3,5 millones de euros para el **Proyecto de digitalización del ciclo del agua en la cuenca del Alberche**, que consiste en digitalizar 14 municipios y 36.622 habitantes, con un presupuesto máximo de 5 millones de euros para realizar las siguientes actuaciones:

  – La digitalización de la distribución y el control de procesos, con énfasis en la sensorización y la instrumentación, lo que supone la instalación de sensores en distintas fases del ciclo del agua.

  – La caracterización, adecuación y monitorización de los aliviaderos en el saneamiento.

  – La integración y el tratamiento de esta información, junto con otros datos de telecontrol, para su puesta a disposición del Ministerio.

- **Segunda convocatoria en concurrencia competitiva**, línea de ayudas de otros 200 millones de euros para la mejora de la digitalización de los usos del agua urbana, con los que se financian proyectos de entre 0,5 y 10 millones de euros, con un plazo ejecución hasta junio de 2026.

  En esta segunda convocatoria ha sido elegido el Proyecto **DREINCAM (Sistema inteligente de gestión del drenaje urbano de la Comunidad de Madrid)**.

  El megaproyecto DREINCAM tiene como objetivo crear un sistema de control centralizado y digitalizado del drenaje urbano basado en la modelización y gestionado por Canal, que permitirá ofrecer mayores garantías frente a las inundaciones urbanas y proteger los ríos de los vertidos contaminados en tiempo de lluvia cuando la red de alcantarillado supera su capacidad.

  Cuenta con un presupuesto de 25,8 millones de euros y una ayuda de casi 10 millones de euros, y afectará a 164 municipios (todos excepto Madrid capital y municipios de la cuenca del Alberche ya incluidos en otros proyectos) y casi 3,5 millones de habitantes.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

REACT-EU

Dentro de los fondos Next Generation se incluyó el programa REACT-EU para ayudar a los territorios tras el impacto de la pandemia provocada por la COVID-19.

En la Comunidad de Madrid estos recursos adicionales se articularon a través del Programa Operativo (P.O.) FEDER 2014-2020, pero con una tasa excepcional de financiación del 100 %.

A 31 de diciembre de 2023, la fecha fin del período FEDER 2014-2020, nos han financiado con cargo al Programa REACT un total de **12,36 millones de euros** para las instalaciones fotovoltaicas de Torrelaguna, Arroyo Culebro Cuenca Media Alta, Depósito de Soto del Real y la Fase I de nuestro Plan Solar.

Esquema de los fondos de la Unión Europea gestionados por Canal

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Período de Programación 2014-2020 — 100 % ayuda

- Plan solar (33M € inversión) → hasta 31 dic 23 – REACT-EU

Período de Programación 2021-2027 — 40 % ayuda

- **PLAN SOLAR II** (11.670.823 € inversión)
- **Hidrógeno** (18.329.177 € inversión)
- **PLAN RED** – 161 municipios (303.669.295 € inversión)
- **Generación de energías renovables** (12M € inversión)
- **Eficiencia energética** (10M € inversión)

Next Gen EU → Mecanismo de Recuperación y Resistencia → Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

PERTE de Digitalización del ciclo del Agua.

PRIMERA CONFERENCIA SECTORIAL DE DIGITALIZACIÓN 100% ayuda

A Canal se le ha concedido una avuda de 3.002.940€ para la digitalización del ciclo urbano del agua en 45 municipios de la CM.

SEGUNDA CONFERENCIA SECTORIAL DE DIGITALIZACIÓN 100% ayuda

A Canal se le ha concedido una ayuda de 3.001.800 € para la digitalización del ciclo urbano del agua en 15 municipios de la CM.

PRIMERA CONVOCATORIA EN CONCURRENCIA COMPETITIVA

Adjudicado el proyecto de Digitalización de la Cuenca del Alberche, con un total de ayuda de 3.507.699,05€

SEGUNDA CONVOCATORIA EN CONCURRENCIA COMPETITIVA

Adjudicado el proyecto DREINCAM (DREnaje INteligente de la Comunidad de Madrid) con 9.997.039,79 € de ayuda.

CONFERENCIA SECTORIAL DE REDUCCIÓN PERDIDAS 80% ayuda

Se ha concedido a Canal una ayuda de 2.901.139€ para actuaciones de renovación de la red de abastecimiento en 3 municipios de la CM.

Gestionamos fondos para los 3 programas de ayudas repartidos en Conferencia Sectorial a la Comunidad de Madrid. Estos fondos se han transferido inicialmente al Ente laue es el órgano instrumental de la Comunidad de Madrid), quien nos lo transferirá ya que se trata de actuaciones ejecutadas por la sociedad.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3. EL GRUPO CANAL

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3. EL GRUPO CANAL

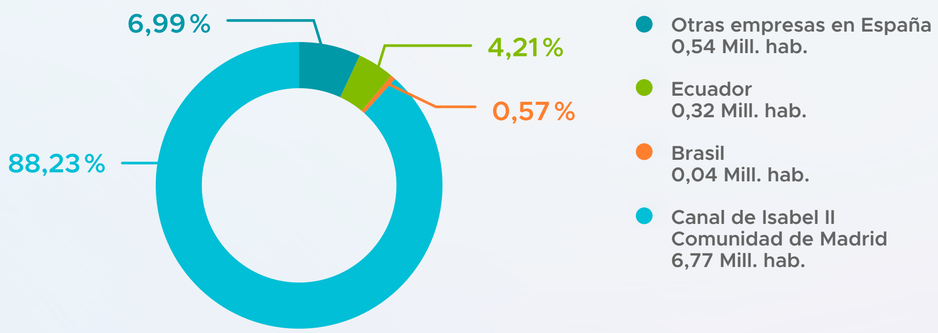
Nuestra experiencia acumulada de más 170 años nos ha permitido contribuir a la mejora de los servicios del agua urbana en otras regiones y países mediante la integración de sociedades participadas. Como resultado, el Grupo Canal presta actualmente servicios en cinco comunidades autónomas españolas[40] y en cuatro países de Latinoamérica[41].

Desde los años sesenta del siglo pasado, Canal ha integrado un conjunto de sociedades participadas que, junto con la empresa matriz Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., constituyen en la actualidad el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II**.

En 2024, las empresas del Grupo Canal abastecían de agua a un total de **7,67 millones** de personas (**7,30** en España y **0,37** en Latinoamérica) y daban empleo a **3.799 trabajadores**, además de generar más de **5.768 empleos indirectos**. Asimismo, en 2024 suministrábamos un total de **579,85 millones de metros cúbicos de agua** (554,48 en España y 25,47 en Latinoamérica) y gestionábamos **43.975 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, contábamos con cerca de **1,96 millones de contratos** de suministro (el **83 %** de ellos domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios (198), con un grado de cobertura del abastecimiento del **99,28 %**.

Población abastecida por países en 2024 (millones de habitantes y % sobre el total)



40. Además de la Comunidad de Madrid, en Castilla y León, en Castilla-La Mancha, en Extremadura y en las Islas Canarias.
41. Colombia, Ecuador, República Dominicana y Brasil.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-2]

3.1. GRUPO CANAL: ACTIVIDADES E IMPLANTACIÓN GEOGRÁFICA

El Grupo Empresarial Canal de Isabel II se dedica a tres actividades principalmente:

- **Gestión del ciclo integral del agua** en cinco comunidades autónomas españolas, en Ecuador y en Brasil.

- **Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral**, tales como la asesoría y consultoría sectorial, ingeniería civil, obras e instalación de acometidas y contadores, gestión comercial del abastecimiento y saneamiento o gestión de call centers. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en España, Colombia, República Dominicana y Brasil.

- **Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral**, como la generación de energía eléctrica, las telecomunicaciones o las tecnologías de la información. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España y Colombia.

Al concluir 2024 la participación de la empresa matriz Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en las principales empresas del Grupo que estaban activas era la siguiente:

Empresas	Países	% part.
Aguas de Alcalá UTE*	España	50,00 %
Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.	España	100,00 %
GSS Venture, S.L.	España	25,00 %
Canal Extensia, S.A.U.**	España	100,00 %
Canal Extensia América, S.A.	Colombia	81,84 %
Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S.	Colombia	81,84 %
AAA Ecuador Agacase, S.A.**	Ecuador	82,02 %
Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.	Ecuador	57,41 %
Soluciones Andinas de Agua, S.R.L.**	Uruguay	90,92 %
Emissão, S.A.	Brasil	68,19 %
Fontes da Serra Saneamiento de Guapimirim Ltda.	Brasil	66,83 %
AAA Dominicana, S.A.	República Dominicana	53,20 %

* Aguas de Alcalá es una unión temporal de empresas (UTE) entre Canal y la empresa Aqualia.

** Sociedades tenedoras de acciones.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-1]
[GRI 2-6]
[GRI 3-3]

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

A 31 de diciembre de 2024
(no incluye sociedades tenedoras de acciones e inactivas en América).

ESPAÑA

Canal de Isabel II www.canaldeisabelsegunda.es	● ●
Delegación de Canal en Cáceres www.canaldeisabelsegunda.es	●
Aguas de Alcalá UTE www.aguasdealcala.es	●
Canal Gestión Lanzarote www.canalgestionlanzarote.es	●
GSS Venture www.grupogss.es	●
Canal Extensia www.canaldeisabelsegunda.es	●

COLOMBIA

Canal Extensia América www.canalextensiamaerica.com	●
Amerika TI www.amerikati.com	●

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA DOMINICANA www.aaa.com.do	●

ECUADOR

AMAGUA www.amagua.com	●

BRASIL

Fontes 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

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Algunas de las principales magnitudes del Grupo al cierre de 2024 eran las siguientes:

7,67
millones de habitantes servidos en abastecimiento

7,51
millones de habitantes servidos en saneamiento

21.526
km de redes de abastecimiento

579,85
hm^3 captados para el consumo

520,46
hm^3 depurados en EDAR y vertidos a cauce

22
hm^3 de agua regenerada para reutilización

97
hm^3 de agua regenerada vertida a cauce

1.003,2
millones de euros de ingresos

439,8
millones de euros de inversiones

22.449
km de redes de abastecimiento y reutilización

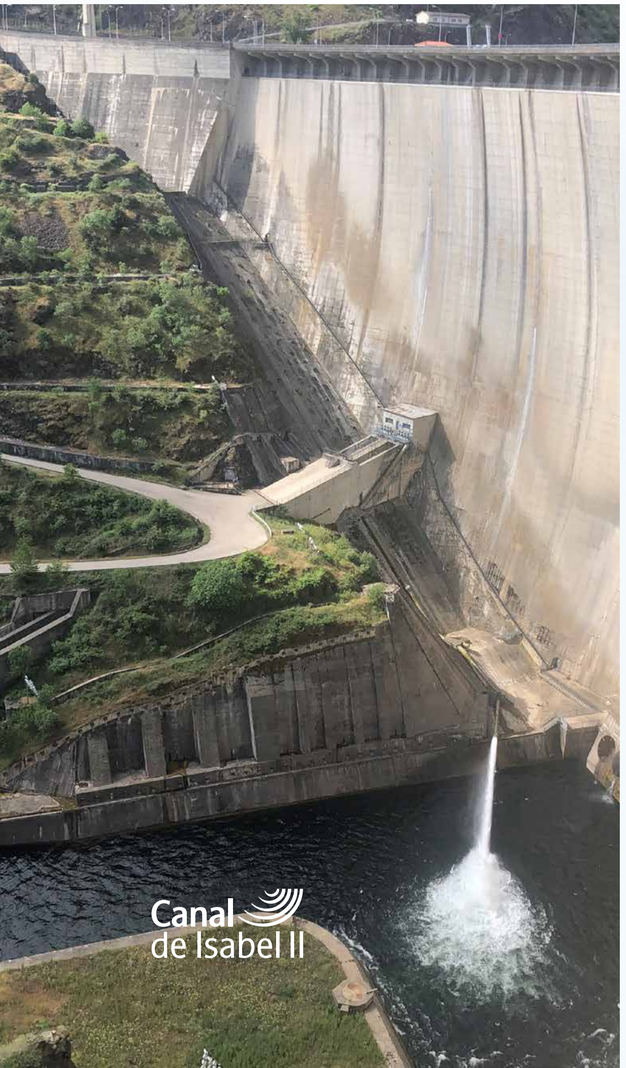
3.799
empleados en plantilla

(3.542en España y 257 en Iberoamérica)

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

3.2. GRUPO CANAL: POBLACIÓN SERVIDA Y CAPACIDADES EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



En 2024, para la prestación de este tipo de servicios, nuestro Grupo contaba con cinco empresas y una unión temporal de empresas (UTE) ubicadas en España (2 empresas y 1 UTE), Ecuador (1) y Brasil (1). Dichas empresas y UTE son:

- **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** es la matriz del Grupo y se encarga de la **gestión del ciclo integral** del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios), ocho municipios de Castilla-La Mancha, dos de Castilla y León y a través de nuestra delegación en Cáceres (**Canal Cáceres**) de dicha ciudad y de tres municipios cercanos a dicha ciudad.
- **Aguas de Alcalá UTE** es una unión temporal de empresas en la que participan Canal (50 % de las acciones) y la empresa **Aqualia**. Se ocupa del **abastecimiento** y la gestión de las redes de **alcantarillado** en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid).
- **Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.**, se ocupa de la **gestión del ciclo integral** del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa, en la comunidad autónoma de Canarias (España). Atiende a la población de siete municipios.
- **Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.** tiene como objeto la prestación de los servicios de **distribución de agua potable**, gestión del **alcantarillado**, **depuración** de aguas residuales y **reutilización** de aguas residuales regeneradas en Samborondón y Daule, localidades cercanas a Guayaquil (Ecuador).
- **Fontes da Serra, Saneamento de Guapimirim Ltda.** es una empresa perteneciente a nuestra filial Emissão, que se incorporó al Grupo en 2013. Fontes de Serra **suministra agua** a los habitantes de la población de Guapimirim, en el estado de Río de Janeiro (Brasil).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-6]

POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS

Población y municipios servidos en España

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios *	Población servida **	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Comunidad de Madrid	174	6.766.899	138	5.994.901	178	6.992.709
Castilla-La Mancha	8	15.476			1	4.992
Castilla y León	2	2.854				
Provincia de Cáceres	4	103.411	2	97.325	2	97.235
Alcalá de Henares (Madrid)	1	200.702	1	200.702		
Lanzarote y La Graciosa (Islas Canarias)	7	214.055	7	151.773	7	151.773
TOTAL ESPAÑA	**196**	**7.303.397**	**148**	**6.444.701**	**188**	**7.246.799**

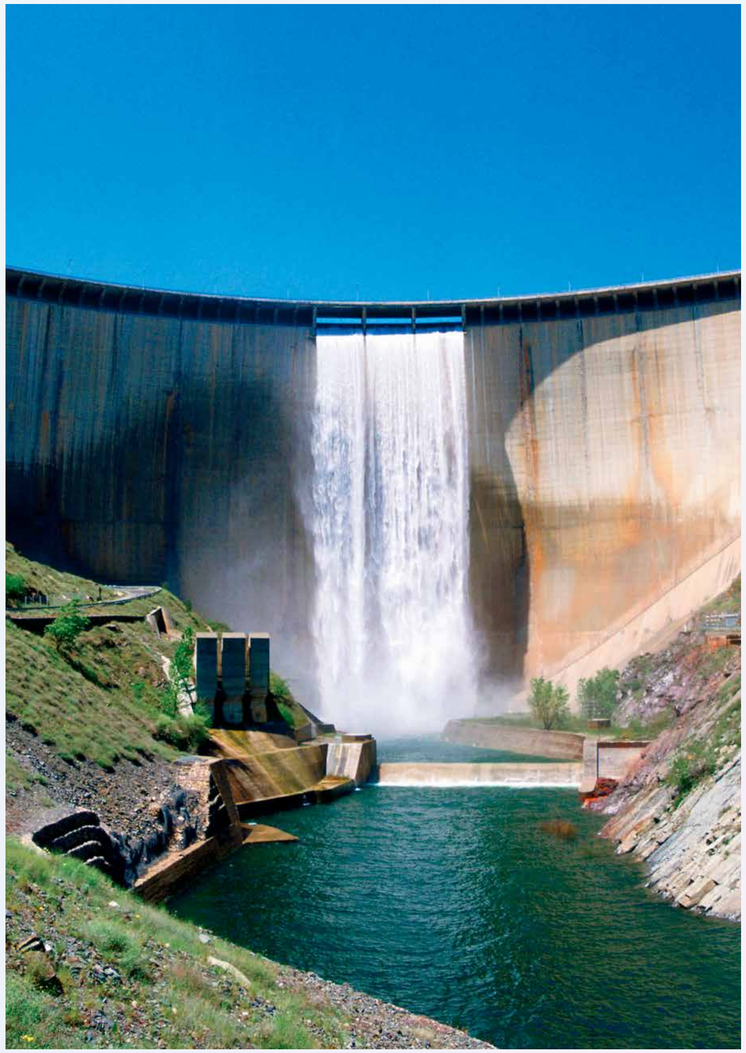
Población y municipios servidos en Latinoamérica

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Ecuador: Samborondón y Daule	2	322.986	2	264.629	2	264.629
Brasil: Guapimirim	1	43.460				
TOTAL LATINOAMÉRICA	**3**	**366.446**	**2**	**264.629**	**2**	**264.629**

SUMA GRUPO CANAL	**199**	**7.669.843**	**150**	**6.709.330**	**190**	**7.511.563**

* Municipios con algún servicio de abastecimiento.

** Población a la que se suministra agua (servicio de aducción).



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

INFORMACIÓN TÉCNICA AL CIERRE DE 2024

Abastecimiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de embalses o captaciones en ríos	18	1	**19**
Número de pozos en explotación	79	-	**79**
Número de captaciones de agua de mar	6	-	**6**
Suma de captaciones gestionadas	103	1	**104**
Número de ETAP y plantas desaladoras	20	1	**21**
Capacidad de tratamiento (hm^3/día)	4,70	0,009	**4,71**
Kilómetros de redes de abastecimiento	20.492	1.034	**21.526**
Calidad del agua de consumo (% muestras que cumplen)	98,0	99,3	**98,6**

Saneamiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Kilómetros de redes de alcantarillado	20.405	984	**21.389**
Número de estaciones de bombeo (EBAR)	155	130	**331**
Número de depuradoras de aguas residuales (EDAR)	166	116	**282**
Caudal de diseño de las EDAR (hm^3/día)	2,21	0,06	**2,27**

Reutilización	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	38	21	**59**
Kilómetros de redes de agua regenerada	1.060	-	**1.060**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3.3. GRUPO CANAL: EMPRESAS CON OTRAS ACTIVIDADES

EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL AGUA

En esta categoría se incluyen las empresas del Grupo que realizan actividades relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua, tales como la ingeniería y consultoría sectorial, obras e instalación de acometidas y contadores, la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, la gestión de call centers o la recaudación de tasas.

Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2024 el Grupo contaba con empresas en España, Colombia, República Dominicana y Brasil. Estas empresas son:

- **Canal Extensia América, S.A.**, adquirida en diciembre de 2001; con el nombre Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios, S.A. (INASSA), fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Canal Extensia América 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.

- **AAA Dominicana, S.A.**, que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo. Actualmente se ocupa de la gestión comercial de los servicios de suministro y distribución de agua potable servida por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), incluyendo el suministro e instalación de contadores, la atención al cliente y el cobro de las facturas, entre otros servicios prestados en la provincia de Puerto Plata.

- **GSS Venture, S.L.** es una empresa participada minoritariamente (en un 25 %) por Canal de Isabel II. Su objeto social es la prestación de servicios de telemarketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático.

- **Emissão, S.A.**, con sede principal en Río de Janeiro, prestaba servicios de gestión comercial de los servicios de abastecimiento y realizaba trabajos de consultoría e ingeniería. Actualmente explota el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes da Serra.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-6]

EMPRESAS CON 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 Canal de Isabel II realiza **actividades sinérgicas con la gestión del ciclo integral del agua** con cinco de sus empresas. Dichas actividades son la generación de energía hidroeléctrica y las tecnologías de la información y la comunicación. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia y Brasil.

- **GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

En 2022, tras la fusión por absorción de nuestra antigua filial Hidráulica Santillana, **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.**, asumió la explotación de las centrales hidroeléctricas que gestionaba dicha filial. Con dicha incorporación, la capacidad instalada para la producción de energía eléctrica en procesos sinérgicos con la gestión del agua que tiene la empresa matriz del Grupo ha crecido en 2024 hasta los 112,92 megavatios instalados (1,46 más que al cierre de 2023), habiéndose generado a lo largo del ejercicio un total de 371,23 millones de kilovatios hora, de los cuales 139,04 millones se autoconsumieron en las instalaciones de Canal y 232,18 millones se vendieron a la red eléctrica.

- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S. se dedica al desarrollo y comercialización del **software Amerika**, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial.

En España, tras la fusión por absorción en 2021 de nuestra antigua filial Canal de Comunicaciones Unidas, **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.**, se ocupa de la explotación de su propia red de telecomunicaciones, con la que, además de apoyar a nuestras operaciones, prestamos servicio de *trunking* digital (**TETRA**) como **medio propio de la Comunidad de Madrid** a los servicios de emergencia que operan en nuestra región (bomberos, policías locales, vehículos sanitarios o agentes forestales, entre otros).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

EMPRESAS DEL GRUPO CON OTRAS ACTIVIDADES

Además de las sociedades citadas, el Grupo Canal cuenta con otras tres sociedades que son, fundamentalmente, tenedoras de acciones.

- **Canal Extensia, S.A.U.**, constituida en 2001 y ubicada en España, es la tenedora de las acciones de todas las sociedades latinoamericanas del Grupo Canal. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en esta sociedad es del 100 %.
- **Soluciones Andinas de Aguas, S.R.L.**, ubicada en Uruguay, se constituyó en 2013 para ser la tenedora del 75 % de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en esta sociedad es del 90,92 %.
- **AAA Ecuador Agacase, S.A.**, ubicada en Ecuador, es la tenedora del 70 % de las acciones de la sociedad Amagua. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en esta sociedad es del 82,02 %.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PRINCIPALES CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DEL GRUPO CANAL EN 2024

Durante el ejercicio 2024 no se han producido cambios significativos en la estructura del Grupo Canal.

En cuanto a la **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. E.S.P.**, denominada **Triple A Barranquilla** y encargada de la gestión del ciclo integral del agua en Barranquilla y en 14 municipios más del departamento del Atlántico, el 3 de octubre de 2018, la fiscalía general de Colombia adoptó un acuerdo ordenando la suspensión del poder dispositivo, **embargo y secuestro de las acciones de Canal Extensia América** en dicha sociedad. Las acciones de Canal Extensia América constituían el 82 % de su capital social y fueron entregadas para su custodia a la Sociedad de Activos Especiales de Colombia (SAE). Dicho acuerdo ha sido recurrido por el Grupo Canal ante las instancias judiciales correspondientes, no existiendo hasta la fecha una sentencia al respecto.

El 26 de diciembre de 2022, Canal de Isabel II, a través de nuestra filial Canal Extensia, presentó una **solicitud de arbitraje** de inversiones contra la República de Colombia ante el **Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI)**, perteneciente al Banco Mundial. En la solicitud de arbitraje se puso de manifiesto que las administraciones colombianas, a través de varias actuaciones estatales, entre ellas la enajenación temprana de Triple A, **no han respetado lo establecido en el Acuerdo entre el Reino de España y Colombia** para la **Promoción y Protección Recíproca de Inversiones (APRI)**, firmado por las partes en 2005.

Mediante el arbitraje se pretende obtener como indemnización el valor de la participación de Canal Extensia, a través de Canal Extensia América en Triple A; el valor de los ingresos dejados de percibir por la cancelación del Contrato de Asistencia Técnica entre Canal Extensia América y Triple A, y los intereses correspondientes.

El 13 de enero de 2023, el CIADI registró la solicitud de arbitraje presentada, dando inicio al procedimiento de arbitraje internacional de inversiones. Desde enero y hasta el 29 de noviembre de ese mismo año, las partes realizaron todos los trámites previstos para el nombramiento de los árbitros que forman el Tribunal. Nombrado el presidente, dieron comienzo las negociaciones entre las partes y el CIADI a fin de establecer las fechas para la primera de las sesiones del proceso. La primera de las fechas acordadas fue el 19 de febrero de 2024.

Tras una serie de resoluciones del Tribunal y otras actuaciones de las partes, el 2 de diciembre de 2024, el Tribunal publicó resolución procesal por la cual fijó las fechas relevantes para el procedimiento, siendo el siguiente hito significativo en abril de 2025, cuando Colombia presente su Memorial de Contestación a la demanda. La audiencia del arbitraje está prevista para junio de 2026, estimándose que el Tribunal debería dictar el laudo final durante el tercer trimestre de 2027.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-2]
[GRI 2-6]
[GRI 205-3]

3.4. PLANTILLA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

Los datos de Canal de Isabel II incluyen nuestra delegación en Cáceres

Al concluir el ejercicio 2024, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad ascendía a **3.799 personas** en cinco países. De ellas, **3.542** trabajaban en España y **257** en Iberoamérica. La plantilla de la empresa matriz del Grupo (Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.) supone el **85,63 %** del total.

EMPRESAS ESPAÑOLAS	Empleados al cierre de 2023	Empleados al cierre de 2024
Canal de Isabel II*	3.190	3.253
Aguas de Alcalá UTE	79	82
Canal Gestión Lanzarote	221	205
Canal Extensia	2	2
TOTAL ESPAÑA	**3.492**	**3.542**

EMPRESAS LATINOAMERICANAS	Empleados al cierre de 2023	Empleados al cierre de 2024
Canal Extensia América (Colombia)	14	15
Amerika TI (Colombia)	34	33
Amagua (Ecuador)	91	89
AAA Dominicana (República Dominicana)	82	84
Emissão y Fontes da Serra (Brasil)	33	36
TOTAL LATINOAMÉRICA	**254**	**257**
TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO	**3.746**	**3.799**

* Incluye los empleados de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en la Comunidad de Madrid y en nuestra delegación en la ciudad de Cáceres

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-7]

PLANTILLA DEL GRUPO SEGÚN SUS FUNCIONES (PERSONAS)

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Personal directivo	136	16	17	**169**
Personal de apoyo a Dirección	374	1	12	**387**
Titulados superiores	330	7	54	**391**
Titulados medios	160	6	15	**181**
Mandos intermedios	173	11	6	**190**
Técnicos	305	17	29	**351**
Administrativos y auxiliares	653	37	75	**765**
Personal de oficio	1.122	194	49	**1.365**
TOTAL	**3.253**	**289**	**257**	**3.799**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Personal directivo	135	17	17	**169**
Personal de apoyo a Dirección	364	1	11	**376**
Titulados superiores	336	4	50	**390**
Titulados medios	148	7	13	**168**
Mandos intermedios	172	6	6	**184**
Técnicos	293	19	30	**342**
Administrativos y auxiliares	633	47	82	**762**
Personal de oficio	1.109	201	45	**1.355**
TOTAL	**3.190**	**302**	**254**	**3.746**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD

	AÑO 2023			AÑO 2024		
	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
Número total de trabajadores propios	3.190	302	254	3.253	289	257
Becarios y estudiantes en prácticas (externos)	19	1	2	29		4
Según tipo de jornada						
Jornada completa	3.076	302	248	3.151	278	249
Jornada reducida	114	11	6	102	11	8
Según tipo de contrato						
Indefinido	2.755	256	250	2.782	250	253
Temporal	435	46	4	471	33	4
Según género						
Mujeres	1.013	51	103	1065	49	114
Hombres	2.177	251	151	2188	240	143
Discapacidad						
Trabajadores con algún grado discapacidad	86	2	2	86	2	2
Externos						
Nº de trabajadores externos[42]	5.062	177	282	5289	192	295

42. Estimación del número de empleados de los principales proveedores y contratistas de obras y servicios que trabajan para las empresas del Grupo Canal. No existen trabajadores con contratos por horas (GRI 2-7 iii).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-8]
[GRI 405-1]

	AÑO 2023			AÑO 2024		
	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
Desglose PERSONAL INDEFINIDO						
Género						
Hombres	1.897	215	150	1.887	208	153
Mujeres	858	41	100	895	42	100
Edad						
Menores de 30 años	148	1	70	112	1	61
De entre 30 y 50 años	1.567	124	164	1.582	130	175
Mayores de 50 años	1.040	131	16	1.088	119	17
Desglose PERSONAL TEMPORAL						
Género						
Hombres	280	37	1	301	29	2
Mujeres	155	9	3	170	7	2
Edad						
Menores de 30 años	130	8	0	181	6	3
De entre 30 y 50 años	265	26	3	255	24	1
Mayores de 50 años	40	8	0	35	3	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

REMUNERACIONES DEL GRUPO CANAL SEGÚN PAÍS, GÉNERO, CARGO Y ANTIGÜEDAD (EUROS)

AÑO 2024

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	República Dominicana
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	20.528	3.292	4.858	5.101	4.265
Salario anual mínimo interprofesional del país	15.876	2.905	3.538	5.101	4.265
Salario anual inicial / salario mínimo interprofesional (%)	129	113	137	100	100
Remuneración media anual por sexo y categoría					
Mujeres					
Directivas	88.785	9.544	38.919	39.384	
Apoyo a Dirección	57.213		25.465	15.026	
Tituladas superiores	41.265	4.247	14.571	9.506	
Tituladas medias	36.643	3.388		6.831	
Mandos intermedios	34.172				7.414
Técnicas	32.339			15.359	
Administrativas y auxiliares	29.526	2.606	7.952	6.497	4.394
Personal de oficio	28.723				

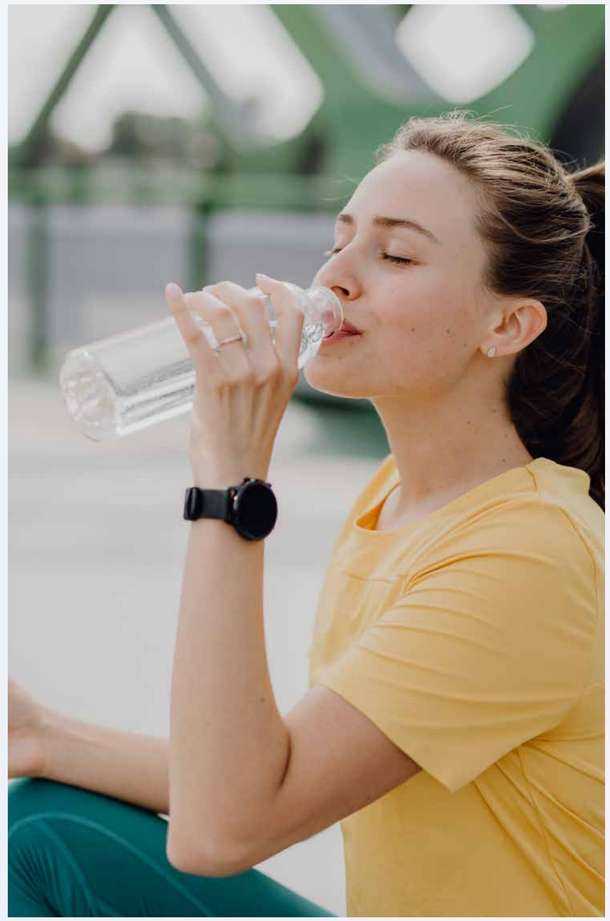
Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-21]
[GRI 202-1]
[GRI 405-2]

AÑO 2024

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	República Dominicana
Remuneración media anual por sexo y categoría					
Hombres					
Directivos	94.232	20.380	35.512	36.523	50.497
Apoyo a Dirección	57.191	5.941	23.573		
Titulados superiores	41.739	4.354	10.557	10.893	
Titulados medios	36.946	4.134		6.543	27.523
Mandos intermedios	34.850	4.666			14.827
Técnicos	33.540	3.06	5.413	12.154	
Administrativos y auxiliares	30.351			6.363	4.169
Personal de oficio	29.778			6.318	4.169
Remuneración media anual por tramos de edad					
Menores de 30 años	26.160	2.691	7.352	6.937	4.425
De entre 30 y 50 años	33.342	5.143	22.293	11.240	5.470
Mayores de 50 años	39.573	3.059	20.608	10.169	4.225

La retribución fija de la persona mejor pagada de la organización (consejero delegado) era en 2024 equivalente a **3,7 veces** la de la persona con menor retribución en España y **41 veces** la de la persona con menor retribución del Grupo (en Brasil).



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AÑO 2023

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	República Dominicana
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	19.992	3.332	3.941	4.993	4.374
Salario anual mínimo interprofesional del país	15.120	2.932	2.975	4.993	4.374
Salario anual inicial / salario mínimo interprofesional (%)	132	114	132	100	100
Remuneración media anual por sexo y categoría					
Mujeres					
Directivas	79.561	7.090	35.950	38.254	
Apoyo a Dirección	49.980		25.085	14.562	
Tituladas superiores	32.411	3.519	13.206	10.414	
Tituladas medias	29.110	1.999		7.766	
Mandos intermedios	26.930				8.942
Técnicas	27.381			15.089	
Administrativas y auxiliares	23.377	3.155	7.495	6.387	3.976
Personal de oficio	23.032				

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AÑO 2023

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	República Dominicana
Remuneración media anual por sexo y categoría					
Hombres					
Directivos	86.357	10.620	32.492	35.475	50.497
Apoyo a Dirección	51.284	4.693	13.036		
Titulados superiores	31.843	3.386	10.017	11.428	
Titulados medios	29.099	3.448		6.657	21.732
Mandos intermedios	28.253	4.589			13.121
Técnicos	28.464	3.144	5.597	11.785	
Administrativos y auxiliares	23.300			6.244	3.499
Personal de oficio	24.149			7.605	3.499
Remuneración media anual por tramos de edad					
Menores de 30 años	21.050	3.083	6.140	6.473	5.263
De entre 30 y 50 años	28.603	4.028	19.688	11.242	6.580
Mayores de 50 años	34.151	3.061	18.643	9.320	11.046

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONVENIOS COLECTIVOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Plantilla con convenio colectivo propio empresa	3.102	0	0	**3.102**
Plantilla con convenio colectivo sectorial	101	286	36	**423**
Otros convenios	13	2	0	**15**
Plantilla no cubierta por convenio	37	1	221	**258**
TOTAL	**3.253**	**289**	**257**	**3.799**
Trabajadores afiliados a sindicatos	731	101	0	**832**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Plantilla con convenio colectivo propio empresa	3.016	0	0	**3.016**
Plantilla con convenio colectivo sectorial	105	300	33	**438**
Otros convenios	34	2	0	**36**
Plantilla no cubierta por convenio	35		221	**256**
TOTAL	**3.190**	**302**	**254**	**3.746**
Trabajadores afiliados a sindicatos	69	105	0	**798**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-30]

ROTACIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CANAL POR EDAD Y SEXO

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Incorporaciones totales	**654**	**7**	**53**	**714**
Hombres	408	4	34	**446**
Mujeres	246	3	19	**268**
Menores de 30 años	278	2	30	**310**
Entre 30 y 50 años	329	4	22	**355**
Mayores de 50 años	47	1	1	**49**
Bajas totales	**442**	**13**	**39**	**494**
Hombres	287	5	23	**315**
Mujeres	155	8	16	**179**
Menores de 30 años	179	1	27	**207**
Entre 30 y 50 años	223	6	12	**241**
Mayores de 50 años	40	6		**46**
Bajas voluntarias	**35**		**25**	**60**
Hombres	25		15	**40**
Mujeres	10		10	**20**
Menores de 30 años	11		15	**26**
Entre 30 y 50 años	22		9	**31**
Mayores de 50 años	2			**2**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Incorporaciones totales	**835**	**17**	**37**	**889**
Hombres	465	13	20	**498**
Mujeres	370	4	17	**391**
Menores de 30 años	267	5	14	**286**
Entre 30 y 50 años	503	12	19	**534**
Mayores de 50 años	65	-	0	**65**
Bajas totales	**704**	**27**	**34**	**765**
Hombres	402	18	21	**441**
Mujeres	302	9	13	**324**
Menores de 30 años	223	7	8	**238**
Entre 30 y 50 años	384	14	24	**422**
Mayores de 50 años	97	6	2	**105**
Bajas voluntarias	**50**	**12**	**19**	**81**
Hombres	30	8	10	**48**
Mujeres	20	4	9	**33**
Menores de 30 años	9	6	7	**22**
Entre 30 y 50 años	35	6	12	**53**
Mayores de 50 años	6			**6**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 401-1]

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN FUNCIONES Y GÉNERO

	Canal de Isabel II		Resto participadas España		Participadas Latinoamérica		Grupo	
Personal directivo	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	44	24			21	25	**43**	**24**
Mujeres	46	19	2		15	34	**40**	**20**
Total	44	22	2		17	30	**42**	**23**
Apoyo a Dirección	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	38	30			31	791	**38**	**33**
Mujeres	42	40		376	134	21	**45**	**41**
Total	40	34		376	95	107	**41**	**36**
Titulados superiores	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	36	42	2	1	30	2	**35**	**35**
Mujeres	43	36	2		107	58	**48**	**38**
Total	39	38	2	1	61	25	41	**37**
Titulados medios	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	44	31		28	39	8	**44**	**31**
Mujeres	44	30	4	1	24	21	**42**	**32**
Total	44	31	4	15	35	16	**43**	**31**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 404-1]

	Canal de Isabel II		Resto participadas España		Participadas Latinoamérica		Grupo	
Mandos intermedios	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	18	37	6	10			**17**	**36**
Mujeres	18	26					**18**	**24**
Total	18	35	6	10			**17**	**34**
Técnicos	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	36	38		10	31	42	**36**	**37**
Mujeres	21	39			49	11	**22**	**38**
Total	31	38		10	33	37	**31**	**38**
Administrativos y auxiliares	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	22	23	8	1	24	68	**22**	**25**
Mujeres	29	24	5	2	23	52	**28**	**25**
Total	27	24	6	1	23	57	**26**	**25**
Personal de oficio	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hombres	21	36	4	16	37	35	**20**	**35**
Mujeres	36	43		2			**36**	**40**
Total	21	36	4	15	37	35	**21**	**35**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL GRUPO CANAL

AÑO 2024

	Canal de Isabel II		Participadas Latinoamérica		Resto participadas España	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes y enfermedades profesionales						
Trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.121	1.047	143	114	237	51
Accidentes de trabajo *in labore* (excluido in itinere)	82	20	155	102	27	2
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	46	7			15	2
Duración media (días)	9	4			10	8
Jornadas perdidas	738	76			263	15
Índice de frecuencia de accidentes con baja	13	4			38	24
Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido *in itinere*)	24	12			69	24
Índice de gravedad	0,21	0,04			0,67	0,18
Índice de incidencia de accidentes con baja	2.168,96	668,87			6.329,11	3.921,57
Víctimas mortales						
Número de casos de enfermedades profesionales						
Tasa de enfermedades profesionales						

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 403-9]
[GRI 403-10]

	Canal de Isabel II		Participadas Latinoamérica		Resto participadas España	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas trabajadas						
Horas trabajadas	3.441.391	1.700.463	340.920	239.400	393.277	83.084
Horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	2.953.698	1.423.562	340.920	239.400	349.568	72.130
Horas trabajadas por empleados con contrato temporal	487.693	276.901			43.709	10.955
Absentismo						
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	232.648	108.515	2.532	1.124	87.629	21.878
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	17.698	18.589			4.199	901
Absentismo total	7	7	1	0	23	27
Absentismo de empleados con contrato indefinido	7,88	7,62	0.74	0.47	25,07	30,33
Absentismo de empleados con contrato temporal	4	7			10	8

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AÑO 2023

	Canal de Isabel II		Participadas Latinoamérica		Resto participadas España	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes y enfermedades profesionales						
Trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.082	975	154	103	251	51
Accidentes de trabajo *in labore* (excluido in itinere)	85	19			24	2
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	42	9			12	2
Duración media (días)	8	6			28	22
Jornadas perdidas	703	112			675	44
Índice de frecuencia de accidentes con baja	12	6			28	23
Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido *in itinere*)	25	12			57	23
Índice de gravedad	0,21	0,07			1,60	0,51
Índice de incidencia de accidentes con baja	2.017,37	923,29			4.819,28	3.921,57
Víctimas mortales	0	0			0	0
Número de casos de enfermedades profesionales	0	0			0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0			0	0

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AÑO 2023

	Canal de Isabel II		Participadas Latinoamérica		Resto participadas España	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas trabajadas						
Horas trabajadas	3.368.028	1.550.545	219.960	154.440	421.607	85.778
Horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	2.910.739	1.240.308	219.960	154.440	364.814	70.222
Horas trabajadas por empleados con contrato temporal	457.288	310.237			56.793	15.556
Absentismo						
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	195.711	104.604	1.584	2.824	74.629	16.689
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	175.327	89.854	1.584	2.824	69.963	13.819
Absentismo total	20.384	14.750			4.666	2.870
Absentismo de empleados con contrato indefinido	6	7	1	2	18	19
Absentismo de empleados con contrato temporal	6,02	7,24	0,72	1,83	19,18	19,68

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

3.5. DATOS OPERATIVOS DEL GRUPO CANAL

CANAL DE ISABEL II INCLUYE SU DELEGACIÓN EN CÁCERES

ABASTECIMIENTO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Captaciones superficiales				
Número de embalses o captaciones superficiales del río o del mar	15	6	1	**25**
Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales (hm^3)	965,40	1,89	-	**967,29**
Número de azudes	6	1	-	**7**
Captaciones subterráneas				
Número de captaciones de agua subterránea operativas	79	-	-	**79**
Capacidad de las captaciones de agua subterránea (hm^3)	93	-	-	**93**
Agua derivada para el consumo				
Agua derivada para el consumo (hm^3 anuales)	506,71	47,67	25,47	**579,85**
Tratamiento				
Volumen que entra en ETAP (hm^3)	500,64	71,55	3,21	**575,4**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ABASTECIMIENTO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Volumen de agua tratada (hm^3)	500,64	32,35	3,15	**536,14**
Número de plantas de tratamiento de agua potable	15	5	1	**21**
Capacidad de tratamiento (hm^3/día)	4,60	0,10	0,009	**4,71**
Número de recloraminadoras o recloradoras	76	1	-	**77**
Distribución				
Kilómetros de redes de abastecimiento (incluye aducción)	18.431	2.061	1.034	**21.526**
Número de grandes depósitos reguladores	34	2	-	**36**
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm3)	3,29	0,03	-	**3,32**
Número de depósitos menores	299	67	2	**368**
Capacidad de almacenamiento depósitos menores (hm3)	0,55	0,11	1,5	**2,16**
Número de grandes plantas elevadoras	25	4	-	**29**
Número de plantas elevadoras menores	111	26	3	**140**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ALCANTARILLADO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Kilómetros de redes de alcantarillado	18.371	2.034	984	**21.389**
Número de EBAR	155	6	130	**331**
Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	61	4	0	**77**
Capacidad de los tanques de tormenta gestionados (hm^3)	1,390	0,002	0	**1,425**

DEPURACIÓN

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de plantas depuradoras	158	8	116	**282**
Volumen total depurado en EDAR (hm^3)	492,72	5,47	22,27	**520,46**
Volumen depurado respecto al volumen derivado para consumo (%)	97	18	83	**92**
Caudal de diseño (hm^3/día)	2,19	0,02	0,06	**2,27**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

REUTILIZACIÓN

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Kilómetros de redes de reutilización	744	316	-	**1.060**
Número de plantas de agua regenerada en servicio	33	5	21	**59**
Número de depósitos de reutilización en servicio	64	4	-	**68**
Volumen de agua reutilizada (hm^3)	15	2	5	**22**
Total superficie regada (ha)	2.956	347	-	**3303**
Agua regenerada vertida a cauce (hm^3)	96	1	-	**97**

EFICIENCIA EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Agua medida en usuarios finales (%)	87	81	89	**87**
Estimación de las pérdidas reales en las redes (%)	4	19	11	**5**
Pérdidas ocultas red de distribución (%)	2	10	11	**3**
Porcentaje de autoconsumos	0,74	1,58	0,74	**0,77**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Agua medida en usuarios finales (%)	87	57	92	**87**
Estimación de las pérdidas reales en las redes (%)	4	42	8	**7**
Pérdidas ocultas red de distribución (%)	3	10	8	**4**
Porcentaje de autoconsumos	0,92	0,40	0,61	**0,87**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ROTURAS EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Índice de roturas por cada 1.000 km	84,15	3.367,36	1.041,19	**440,20**
Índice de roturas por cada 1.000 acometidas	7,72	23,97	39,49	**11,94**

AÑO 2023

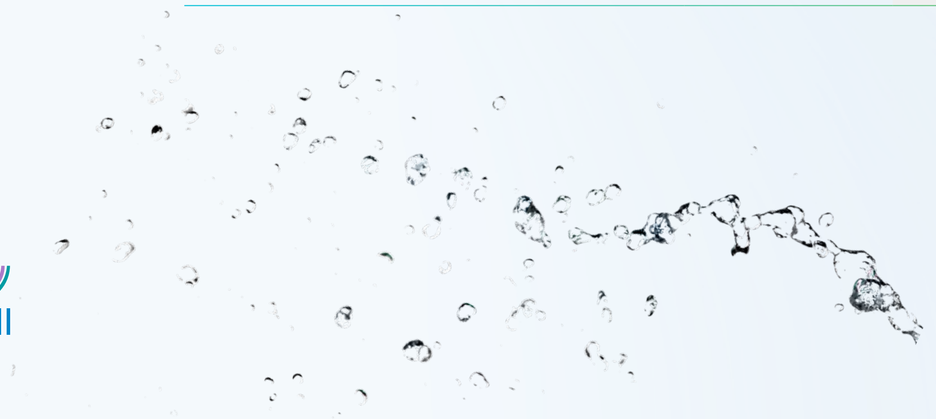
	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Índice de roturas por cada 1.000 km	97,98	3.735,95	755,83	**472,17**
Índice de roturas por cada 1.000 acometidas	7,72	25,43	39,43	**12,01**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONSUMO Y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo eléctrico total (kWh)	**513.819.720**	**104.215.594**	**11.708.758**	**115.924.352**
Abastecimiento	196.892.108	98.645.346	1.202.611	**296.740.065**
Saneamiento (incluye reutilización y secado de lodos)	286.682.810	5.470.993	10.218.533	**302.372.336**
Otras áreas	30.244.801	99.253	334.304	**30.678.358**
Consumo por m^3 agua derivada	0,389	1,378	0,382	**0,516**
Producción electricidad total (kWh)	**371.831.804**			**371.831.804**
Autoconsumo	139.650.238			**139.650.238**
Venta a la red eléctrica	232.181.566			**232.181.566**



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-1]

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo eléctrico total (kWh)	**552.492.449**	**99.694.181**	**12.152.545**	**664.339.172**
Abastecimiento	249.676.166	93.759.003	1.066.037	**344.501.206**
Saneamiento (incluye reutilización y secado de lodos)	287.569.636	5.844.472	10.671.383	**304.085.491**
Otras áreas	15.246.646	90.704	415.125	**15.752.475**
Consumo por m^3 agua derivada	0,499	1,379	0,332	**0,623**
Producción electricidad total (kWh)	**226.131.880**			**226.131.880**
Autoconsumo	130.883.126			**130.883.126**
Venta a la red eléctrica	95.248.754			**95.248.754**

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo combustibles calefacción: edificios e instalaciones				
Gas natural en calderas de edificios (m^3)	65.552			**65.552**
Gasóleo en calderas de edificios (litros)	65.000			**65.000**
Consumo de combustibles en procesos				
Gasóleo grupos electrógenos (litros)	25.818			**25.818**
Gas natural en cogeneraciones (MWh) PCS	526.261			
Consumo de combustibles en automoción				
Consumo de gasóleo en vehículos y máquinas (litros)	546.219	49.061	74.142	**669.422**
Consumo de gasolina en vehículos (litros)	172.914	16.720	56.512	**246.146**
Consumo de gases licuados del petróleo en vehículos (litros)	26.088	4.879		**30.967**
Consumo de gas natural comprimido en vehículos (kg)	1.697			**1.697**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 302-1]

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo combustibles calefacción: edificios e instalaciones				
Gas natural en calderas de edificios (m^3)	56.700			**56.700**
Gasóleo en calderas de edificios (litros)	88.500			**88.500**
Consumo de combustibles en procesos				
Gasóleo grupos electrógenos (litros)	11.289			**11.289**
Gas natural en cogeneraciones (MWh) PCS	161.209			**161.209**
Consumo de combustibles en automoción				
Consumo de gasóleo en vehículos y máquinas (litros)	541.584	52.128	74.163	**667.876**
Consumo de gasolina en vehículos (litros)	158.359	11.210	57.206	**226.775**
Consumo de gases licuados del petróleo en vehículos (litros)	26.441	6.151		**32.592**
Consumo de gas natural comprimido en vehículos (kg)	2.002			**2.002**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONSUMO DE REACTIVOS (TONELADAS)

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Reactivos abastecimiento de agua potable	34.860	1.813	72	**36.745**
Reactivos depuración aguas residuales	32.206	899	147	**33.252**
TOTAL	**67.066**	**2.712**	**219**	**69.997**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Reactivos abastecimiento de agua potable	30.880	1.889		**32.769**
Reactivos depuración aguas residuales	31.792	953	125	**32.870**
TOTAL	**62.673**	**2.842**	**125**	**65.639**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 301-1]

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (TONELADAS)

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Lodos EDAR y fangos ETAP (no peligrosos)	471.901	7.294	313	**479.508**
Otros residuos no peligrosos	35.959	2.600	282	**38.841**
Residuos peligrosos	484	6	8	**498**
TOTAL	**508.344**	**9.900**	**603**	**518.847**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Lodos EDAR y fangos ETAP (no peligrosos)	460.941	8.571	308	**469.820**
Otros residuos no peligrosos	38.363	1.793	280	**40.436**
Residuos peligrosos	493	3	8	**503**
TOTAL	**499.797**	**10.367**	**596**	**510.760**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 306-3]

CONSUMO DE PAPEL (KILOGRAMOS)

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo interno de papel	**13.128**	**1.944**	**8.364**	**23.436**
Actividades administrativas y de gestión	12.085	1.914	3.517	**17.516**
Papel blanco (fibra virgen)	5.123	8	3.517	**8.648**
Papel reciclado	6.963	1.906		**8.868**
Actividades comerciales y otros	**1.043**	**30**	**4.846**	**5.919**
Sobres	16	30	71	**117**
Papel blanco (fibra virgen)	752		4.775	**5.527**
Papel reciclado	275			**275**
Consumo externo de papel	**63.096**	**2.988**	**4.110**	**70.193**
Sobres	33.702	1.804		**35.505**
Papel blanco	29.394	826	4.110	**34.330**
Papel reciclado	-	358		**358**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo interno de papel	**13.662**	**1.962**	**2.926**	**18.550**
Actividades administrativas y de gestión	12.135	1.932	1.907	**15.974**
Papel blanco (fibra virgen)	5.024		1907	**6.931**
Papel reciclado	7.111	1.932		**9.043**
Actividades comerciales y otros	**1.527**	**30**	**1.019**	**2.576**
Sobres	5	30	127	**162**
Papel blanco (fibra virgen)	1.133		892	**2.025**
Papel reciclado	389			**389**
Consumo externo de papel	**67.684**	**2.418**	**4**	**70.106**
Sobres	36.462	1.717	1	**38.180**
Papel blanco	31.222	701	3	**31.926**
Papel reciclado	-	358		**358**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

GASTO EN RSC (EUROS)

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Clientes	4.725.474	162.138	998.712	**5.886.324**
Empleados	801.519	28.284	1.005.380	**1.835.183**
Cultura/sociedad	3.352.817		48.678	**3.401.495**
Mantenimiento de infraestructuras sociales	8.317.722			**8.317.722**
TOTAL	**17.197.532**	**190.422**	**2.052.770**	**19.440.724**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Clientes	3.435.079	169.283	931.466	**4.535.828**
Empleados	801.345	25.981	1.077.433	**1.904.759**
Cultura/sociedad	3.463.250		47.761	**3.511.011**
Mantenimiento de infraestructuras sociales	8.317.722			**8.317.722**
TOTAL	**16.017.396**	**195.264**	**2.056.660**	**18.269.320**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

RECLAMACIONES DE FACTURAS

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de facturas emitidas	9.759.000	806.612	900.437	**11.466.049**
Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas	0,39	0,19	0,10	**0,36**
Porcentaje de reclamaciones favorables al cliente	53	75	82	**54**

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de facturas emitidas	9.645.139	799.115	860.073	**11.304.327**
Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas	0,29	0,22	0,09	**0,27**
Porcentaje de reclamaciones favorables al cliente	64	68	70	**64**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS

AÑO 2024

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Quejas recibidas	10.026	188	21.192	**31.406**
Quejas resueltas (y causa de la queja)				
Accesibilidad y usabilidad (oficina virtual)	281			**281**
Información	304	4		**308**
Atención al cliente/ciudadano	90	5		**95**
Procedimientos administrativos	3.880	4		**3.884**
Disconformidad económica	416	9		**425**
Servicio prestado	3.945	69	4.652	**8.666**
Calidad del agua	230		106	**336**
Medioambiental, seguridad y salud y otras	14	33	2.359	**2.406**
Anuladas	1.185	1		**1.186**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

AÑO 2023

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Quejas recibidas	12.242	236	23.081	**35.559**
Quejas resueltas (y causa de la queja)				
Accesibilidad y usabilidad (oficina virtual)	208			**208**
Información	296	7		**303**
Atención al cliente/ciudadano	61	19	11	**91**
Procedimientos administrativos	5.240			**5.240**
Disconformidad económica	503	13		**516**
Servicio prestado	3.815	127	4.239	**8.181**
Calidad del agua	399	2	130	**531**
Medioambiental, seguridad y salud y otras				
Anuladas	2	23	2.573	**2.598**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3.6. RESULTADOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO EN 2024

INGRESOS ORDINARIOS

1.003,22

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 6,10 % respecto a 2023 (945,52 M€)

EBITDA

344,19

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 14,51 % respecto a 2023 (300,58 M€)

RESULTADO NETO

128,59

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 1,98 % respecto a 2023 (131,19 M€)

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DEL GRUPO EN 2024

Los cambios en el **tipo de cambio medio** entre las divisas en que opera grupo y el euro afectan al valor de los ingresos y costes operativos de las actividades realizadas en moneda extranjera. En 2024, el euro se ha mantenido constante con respecto al dólar, principal moneda extranjera en la que opera el grupo, lo que, sumado al poco peso de estas actividades en el Grupo, hace que el impacto de los tipos sobre las cifras consolidadas no sea significativo.

Los **ingresos ordinarios** consolidados del Grupo **se han incrementado un 6,10 %** con respecto al ejercicio 2023 al aumentar las ventas en **Canal de Isabel II**, **Canal Gestión Lanzarote (CGL)** y **Amagua**.

Los **ingresos** aportados por **Canal de Isabel II**, que son un **93,1 %** de los ingresos consolidados del Grupo, han aumentado con respecto al ejercicio anterior un **6,0 %** y también lo ha hecho el **consumo facturado en un 2,2 %**. El incremento está asociado a la **revisión tarifaria** y a que el incremento del consumo se factura en bloques con una tarifa superior.

En 2024, **Canal de Isabel II ha revisado sus tarifas** tras más de diez años y hemos incrementado su progresividad con el objetivo de fomentar el ahorro y el consumo eficiente del agua. Se ha modificado el tamaño de los bloques de consumo y se ha creado un bloque de consumo adicional (Bloque 4) para penalizar los consumos excesivos. Adicionalmente, se ha revisado al alza el precio de los distintos bloques salvo del primero, para no penalizar el ahorro y el uso eficiente del agua. Esta **revisión tarifaria** únicamente ha afectado a la parte variable de los consumos domésticos elevados y a los riegos. El precio se ha mantenido para los usos

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]

comerciales e industriales y para las viviendas que no alcancen los 20 metros cúbicos bimestrales, como sucede con más de la mitad de los clientes.

Otro factor que afecta a la **cifra de negocios de Canal de Isabel II** son las **bonificaciones sobre las tarifas** (tarifa social), que en 2024 **han crecido un 37,45%**, ascendiendo a **4,73 millones de euros** (fueron 3,44 millones de euros en 2023).

Los **ingresos** de **Canal Gestión Lanzarote (CGL)**, que representan el **3,8%** de los ingresos consolidados del Grupo, han continuado con su tendencia al alza de los últimos años. El incremento del **volumen de agua facturado** ha sido de un **2,6%** en 2024 gracias al mayor consumo turístico/industrial, que además es el bloque de consumo que tiene una tarifa media superior. Como resultado, el **crecimiento de los ingresos** de CGL en el año ha sido del **6,9%**. Es importante destacar que **las tarifas de CGL no han sido actualizadas** desde el **inicio de la concesión** en 2013.

Los **ingresos de Amagua** en Ecuador, que suponen un **2,8%** de los ingresos consolidados, se han **incrementado un 8,6%** con respecto al año 2023, gracias al incremento poblacional y por la revisión anual de sus tarifas.

Los **gastos de explotación consolidados** situados por encima del EBITDA **crecen un 5,7%** con respecto a 2023.

Los **costes de Canal de Isabel II**, un 90% de los costes totales del Grupo, se han visto incrementados como consecuencia del aumento de los precios de los reactivos y materiales, el aumento de los costes de personal propio y subcontratado por las revisiones salariales incluidas en los distintos convenios colectivos aplicables, el aumento del personal propio, la presión tributaria, la adecuación a nuevas normativas cada vez más exigentes, la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico 2018-2030. El impacto de dichos incrementos solo se ha visto ligeramente mitigado por la caída de los precios del mercado eléctrico español, que ha permitido disminuir el gasto por este concepto en la sociedad dominante y en Canal Gestión Lanzarote.

Por último, las **sociedades del grupo Canal Extensia** han ido reduciendo su volumen de actividad en los últimos ejercicios y soportado los costes de adecuación de su estructura a esta nueva realidad. En 2024, al estar ya su estructura correctamente dimensionada y haberse realizado esfuerzos en la recuperación de cuentas a cobrar anteriormente provisionadas, el impacto sobre los costes operativos consolidados es positivo al compararse con el ejercicio 2023.

MAGNITUDES ECONÓMICAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CANAL (millones de euros)

Cifras del negocio (millones de euros)	2022	2023	2024
Ingresos ordinarios	947,73	945,52	1.003,22
EBITDA	307,44	300,58	344,19
Amortización	–131,83	–134,09	–137,63
Resultado de explotación	131,28	137,05	144,63
Resultado financiero	–8,07	–1,90	–10,82
Resultado neto consolidado	120,22	131,19	128,59
Otros indicadores financieros	**2022**	**2023**	**2024**
EBITDA/Cifra de negocios	36,68%	32,44%	31,79%
Período medio de cobro Canal de Isabel II (días)	48,59	46,82	49,15
Período medio de pago Canal de Isabel II (días)	25,49	23,79	24,40

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

El **EBITDA consolidado** incrementa 43,61 millones de euros con respecto a 2023, pasando la rentabilidad operativa en términos porcentuales a ser del 34,31 % en 2024, frente a un 31,79 % en 2023. El **resultado de explotación** consolidado se ha incrementado en menor medida, **7,58 millones de euros**, al incluir Canal las pérdidas y deterioros de inmovilizado por importe de 12 millones de euros, mientras que en 2023 se incluían beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias por importe de 11,9 millones de euros. Adicionalmente, el incremento de las amortizaciones y la dotación a la provisión por reposición ha impactado negativamente sobre el resultado de explotación.

En cuanto al **resultado financiero**, ha empeorado con respecto al ejercicio anterior en 8,92 millones de euros, ya que se han registrado diferencias negativas de cambio por 9,8 millones de euros al devaluarse el real brasileño y el peso uruguayo con respecto al dólar un 22 % y un 11 %, respectivamente, mientras que en 2023 fueron positivas (1 millón de euros). El impacto positivo de la actualización contable de activos y pasivos financieros que no suponen salida de caja ha compensado esta disminución.

El **resultado neto cae 2,60 millones de euros** con respecto a 2023 por las razones anteriormente comentadas.

Información económica segmentada del Grupo

La aportación de **Canal de Isabel II** supone un **93,1 % sobre el total de los ingresos** consolidados, un **99,4 % sobre el EBITDA** y un **126,5 % sobre el resultado**, teniendo un mayor peso en el resultado consolidado al aportar el resto del Grupo pérdidas.

La absorción por parte de Canal de Isabel II de las sociedades del Grupo que operaban en la Comunidad de Madrid ha reducido las participadas españolas a Canal Gestión Lanzarote y GSS Venture. Su aportación al resultado consolidado es negativa debido a que la tarifa del agua en las Islas de Lanzarote y La Graciosa no ha sido revisada desde el inicio de la concesión en el año 2013.

Por último, el **Grupo Canal Extensia** aporta también pérdidas al resultado. La aportación es más negativa que en el ejercicio anterior, por el impacto negativo de las diferencias de cambio.

INFORMACIÓN ECONÓMICA SEGMENTADA DEL GRUPO (millones de euros)

	2023			2024		
	Canal de Isabel II	Participadas españolas	Grupo Canal Extensia (participadas Latinoamérica)	Canal de Isabel II	Participadas españolas	Grupo Canal Extensia (participadas Latinoamérica)
Ingresos ordinarios	881,47	35,47	28,59	934,29	37,91	31,02
EBITDA	307,87	1,16	6,13	342,02	3,11	0,94
RESULTADO CONSOLIDADO	**158,02**	**13,52**	**13,31**	**162,53**	**10,99**	**22,94**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Deuda financiera neta del Grupo

En el análisis de la **deuda financiera neta** se debe tener en cuenta que la práctica totalidad de la deuda financiera corresponde al endeudamiento de la sociedad dominante (99,9 % en 2023). Además de **la emisión de bonos por 500 millones**, la deuda promedio de la sociedad dominante con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 174 millones de euros, un 8 % inferior a la de 2023 (190 millones de euros).

Durante el ejercicio 2024 se ha continuado reduciendo el **endeudamiento financiero** de acuerdo con sus vencimientos, pasando la deuda financiera de 682 millones de euros en 2023 a 667 millones a cierre de 2024.

En cuanto a la **Tesorería**, la alta capacidad de generación de caja del Grupo, así como la replanificación de algunos proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos y repartir dividendos por importe de 72,7 millones de euros, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 326 millones de euros y una deuda financiera neta de 341,4 millones de euros.

	2022	2023	2024
Deuda financiera neta (millones de euros)	115,77	236,31	341,41
Deuda financiera neta/EBITDA	0,38	0,79	0,99

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Riesgos financieros

La actividad de nuestro grupo empresarial está sujeta a los siguientes riesgos financieros:

- **Tipos de interés.** Tras la emisión de obligaciones simples no subordinadas por un importe de 500 millones de euros en febrero de 2015, Canal incrementó el porcentaje de deuda a tipo fijo, siendo del 100 % a cierre de 2024, lo que reduce a cero la exposición de la Sociedad al riesgo por variación de tipos de interés.

- **Riesgo de liquidez.** El Grupo tiene una actividad estable y un endeudamiento moderado; esto permite tener una posición financiera sólida y reducir su endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, el Grupo realiza una planificación financiera a largo plazo y un control y seguimiento constante de sus flujos de caja. Además, la sociedad dominante ha firmado líneas de crédito por importe de 153 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2025, de las que no ha sido necesario disponer a cierre del ejercicio. A cierre de 2024 el Grupo tenía efectivo por importe de 326 millones de euros.

  Los bonos emitidos por la sociedad dominante vencen en febrero de 2025, por lo que se ha estado trabajando en la obtención de financiación a largo plazo por importe de 430 millones de euros (ver nota 32 de la *Memoria de cuentas anuales*). Además, en febrero de 2025 se han firmado líneas de crédito adicionales por importe de 100 millones de euros, con una duración de entre tres y seis meses, con el objetivo de incrementar el margen financiero mientras se formaliza el endeudamiento a largo plazo.

  El Grupo Canal de Isabel II cuenta, a fecha cierre de 2024, con **calificación de las agencias** de rating **Fitch** (BBB+, con perspectiva estable) y **Moody's** (Baa1, con perspectiva positiva).

  Por otro lado, en los últimos ejercicios las sociedades latinoamericanas del Grupo han tenido dificultades para renovar su endeudamiento financiero con entidades de crédito, así como de cobrabilidad, generándose tensiones de liquidez en algunas sociedades del Grupo. Como consecuencia, se han disminuido las deudas con entidades de crédito de las filiales y se ha ampliado la financiación entre empresas del Grupo, utilizando los excedentes de caja de los que disponía Canal Extensia, en una primera fase, y aportando financiación por parte de Canal a través de Canal Extensia, una vez agotados.

- **Presión en los precios.** Otro factor de riesgo inherente a la actividad del Grupo es la posible presión en los precios, al prestar un servicio de primera necesidad como es la gestión del ciclo integral del agua. La exposición a este riesgo se evidencia en que la tarifa asociada a los servicios prestados por la sociedad dominante se mantuvo congelada entre 2015 y 2023.

  El resto de las sociedades del Grupo que prestan estos servicios mitigan el riesgo de precio a través de la indexación de sus tarifas a variaciones en el IPC o del precio del agua. Sin embargo, pese a incluirse en la fórmula de revisión tarifaria en el contrato de concesión, Canal Gestión Lanzarote se ha visto obligada a reclamar judicialmente la aplicación de dicha fórmula o la recepción de una compensación por el mismo importe (información que se amplía en la nota 10 de la *Memoria de cuentas anuales consolidadas del Grupo*).

- **Riesgo de crédito.** El riesgo de crédito no constituye un factor significativo a nivel global, debido a que la mayor parte de las sociedades del Grupo tienen una población muy atomizada de clientes. No obstante, dada la situación económica de algunas regiones en las que opera el Grupo y que

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

la actividad principal de las compañías es la gestión integral del agua, un servicio básico que debe continuar prestándose, para reducir el riesgo de impago de sus clientes el Grupo ha apostado por la eficiencia en la prestación de sus servicios y por la dinamización de la gestión de cobro.

Adicionalmente, aquellas sociedades del Grupo que tenían una elevada concentración de clientes, y por lo tanto una mayor exposición al riesgo de crédito, como son AAA Dominicana, Emissão y Canal Extensia Amerika (sucursal de Panamá), han reducido de forma significativa o incluso cesado su actividad, disminuyendo la exposición del Grupo a esta tipología de riesgo.

- **Riesgo de tipo de cambio.** El Grupo no tiene una exposición significativa al riesgo de tipo de cambio al producirse una cobertura natural, ya que la mayor parte de las deudas de sus sociedades, sin tener en cuenta la financiación entre empresas del Grupo, están nominadas en la misma moneda que sus ingresos y en las que realizan la mayor parte de sus compras.

Por otro lado, el cambio en la política de endeudamiento de las empresas del Grupo comentado anteriormente, incrementando la financiación entre ellas, ha supuesto un incremento en la exposición al riesgo de tipo de cambio desde un punto de vista individual. Las filiales se han endeudado en una moneda distinta a la que operan, y desde un punto de vista de Grupo se ha incrementado su inversión en moneda extranjera. No obstante, el importe de los activos en moneda extranjera del Grupo es poco significativo.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Información fiscal del Grupo

A continuación, se muestra la información fiscal, tanto de pagos de Impuesto de Sociedades como de retenciones, a nivel de sociedad dominante y de Grupo:

INFORMACIÓN FISCAL CONSOLIDADA

Impuesto de Sociedades (miles de euros)	2022	2023	2024
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	5.987	6.999	5.850
Total pagos asociados a Canal de Isabel II, S.A., M.P.	4.867	3.108	6.059
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	3.099	5.186	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II, S.A., M.P.	2.366	4.358	N.D.

Información fiscal del Grupo por países

IMPUESTO DE SOCIEDADES
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II (miles de euros anuales)

Países	2023	2024
Colombia	–66	0
Brasil	28	75
República Dominicana	75	64
Ecuador	507	530

INFORMACIÓN FISCAL POR PAÍSES[43] (miles de euros anuales)

		2023	2024
España	Beneficio obtenido	105.559,66	130.718,12
	Subvenciones públicas recibidas	4.585,17	13.364,66
Colombia	Beneficio obtenido	–10.885,02	–20.428,81
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
Brasil	Beneficio obtenido	–9.177,45	–21.437,65
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
República Dominicana	Beneficio obtenido	–5.474,41	–814,95
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
Ecuador	Beneficio obtenido	3.243,39	3.176,37
	Subvenciones públicas recibidas	0	0

43. Para mayor detalle consultar las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2024 de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y sociedades dependientes.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 207-4]
[GRI 201-4]

Otra información financiera

- **Acciones propias.** Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no se ha producido ninguna adquisición de acciones propias por parte de las sociedades del Grupo.

- **Instrumentos financieros.** Durante el ejercicio no se ha producido el uso por parte de las sociedades del Grupo de instrumentos financieros que resulten relevantes para la va-loración de sus activos, pasivos, situación financiera y resultados.

- **Hechos posteriores.** Los hechos posteriores se muestran en la nota 32 de la *Memoria de cuentas anuales consolidadas* del Grupo Canal.

INVERSIONES DEL GRUPO CANAL EN 2024

Los **flujos de efectivo** generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a **atender el volumen de inversión** ejecutado durante 2024, que asciende a **439,8 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 354,8 millones en 2023).

Hay que señalar que se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad (NIIF), y que en aplicación de dichas normas no han sido activadas por la sociedad dominante como mayor valor del inmovilizado. Canal ha realizado inversiones de esta tipología por importe de **228,4 millones de euros** (173,4 millones de euros en 2023). Por el contrario, dicha cifra de inversión no incluye las altas contables registradas en el inmovilizado del Grupo asociadas a la aplicación de la NIIF 16, al ser asociadas a arrendamientos realizados por el Grupo, ni las compras de derechos de emisión de CO_2.

Inversiones de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

Canal, la sociedad dominante, ha realizado inversiones, teniendo en cuenta las de reposición, por importe de 437,1 millones de euros, lo que supone un 99,4 % sobre el total de inversiones del Grupo (frente a los 348,8 millones en 2023). Se puede observar una **aceleración** en el volumen inversor que se estima se mantendrá en los próximos ejercicios para poder alcanzar los objetivos estratégicos de Canal.

Adicionalmente, Canal realiza obras de **renovación y mejora** en las redes de distribución y de alcantarillado que son de titularidad municipal. El importe asociado a estas obras es recuperado de forma general a través de una cuota suplementaria en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. En el ejercicio 2024 se han realizado obras de esta tipología por importe de 53,1 millones de euros (54,8 millones en 2023).

Las inversiones más importantes llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados de garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad; a la expansión de la automatización y telecontrol de sus instalaciones; a la ampliación y mejora de las redes de distribución y saneamiento 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)	2022	2023	2024
Garantía de suministro	87,47	169,43	228,28
Garantía de calidad	6,49	9,24	24,04
Compromiso medioambiental	54,51	83,98	109,18
Innovación tecnológica	18,72	24,85	36,29
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	7,30	10,34	14,13
Otras inversiones	10,09	8,45	24,99
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad Canal	-	42,51	0,20
TOTAL	**184,57**	**348,81**	**437,11**
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	27,89	45,47	55,47
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de terceros	-	9,29	2,37
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	**212,46**	**403,57**	**490,22**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

El **Plan Estratégico de Canal** iniciado en 2018 **requiere de un importante esfuerzo inversor** y ya en 2023 y 2024 se puede observar el resultado de las medidas acometidas por la compañía para poder llevarlo a cabo. Nuestro **volumen de inversión** se ha **incrementado un 21,5 %** con respecto a 2023 y un 130,7 % con respecto a 2022, alcanzándose una **cifra récord en el ejercicio**.

A lo largo de 2023 y 2024 hemos revisado nuestro Plan Estratégico 2018-2030, dando como resultado el nuevo Plan Estratégico 2025-2030, que llevará asociado mantener un elevado volumen de inversión en los próximos ejercicios, estimándose una inversión cercana a los **2.026 millones de euros en los próximos seis años**. Entre las actuaciones estratégicas en cuanto al **volumen de inversión necesario** destacan:

- El **Plan SANEA**, de modernización y mejora de las redes de alcantarillado municipales en la Comunidad de Madrid.
- El **Plan RED**, para, mediante actuaciones para la renovación de las redes de abastecimiento, estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua.
- El **Plan *Smart-Region***, cuyo objetivo es conseguir generalizar la telelectura de los consumos hasta conseguir que al concluir 2026 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes.
- El **Plan Solar**, que se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2024 encaminadas a garantizar el suministro, destacan las inversiones destinadas a la renovación de la red de distribución y el despliegue de la telelectura. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el «Plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable».

Adicionalmente, el *Real Decreto 3/2022* permite revisar de forma extraordinaria los precios de los contratos de obras del sector público que cumplan determinadas condiciones. Este hecho ha supuesto un mayor coste de las inversiones realizadas desde 2021 asociadas a varios contratos y, por lo tanto, un importe superior de la inversión del año. El impacto registrado recoge el neto entre lo provisionado en 2024 y los importes reclamados por los proveedores durante el ejercicio, que ya han sido asignados en sus respectivos epígrafes al ser un coste real.

Inversiones finalizadas en 2024

Entre las altas más significativas de la inversión registradas a diciembre de 2024 destacan:

- Los trabajos del **Plan RED** de renovación de hasta 347 kilómetros de redes en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, sustituyendo materiales obsoletos por otros más avanzados tecnológicamente, para garantizar la calidad e incrementar la eficiencia de la red de distribución; así como con la instalación de aparatos de medida y acometidas del Plan para implantar e integrar los contadores de agua en el sistema de telelectura.
- En **aducción** destacar las actuaciones de consolidación y red de drenje en la presa de El Vado; nuevos reactores generadores de ozono en la ETAP de Valmayor, y la instalación de módulos lamelares de decantación en las ETAP de Majadahonda y La Jarosa.
- En **abastecimiento**, la impermeabilización de las cubiertas del vaso número 2 del Depósito de Hortaleza y del vaso número 1 del Depósito de Getafe; el nuevo Depósito de Sevilla la Nueva con su arteria de aducción, estación de bombeo e impulsiones independientes y la nueva arteria al Depósito de Pino Alto en Valdemorillo desde la conducción Villalba-Valdemorillo.
- En **depuración**, las actuaciones en el pretratamiento y decantación de la EDAR de Hoyo Manzanares; las mejoras en los tratamientos biológicos de las EDAR Cuenca Media-Alta y Cuenca Baja del Arroyo Culebro, de

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Galapagar y de Alcalá Este, así como otras mejoras en las EDAR de Guadalix, Aldea del Fresno, Santillana y el partidor de Arroyofresno.

- En la **red de colectores y emisarios** de la Comunidad de Madrid, la nueva EBAR y Tanque de Tormentas de Patones con impulsión a la EDAR de Torremocha de Jarama; el refuerzo del emisario de Fuente el Saz de Jarama y del colector Sur; mejoras en los tanques de tormentas de Butarque y de Abroñigales, así como las derivadas del Plan SANEA con la renovación de redes de alcantarillado municipales de la Comunidad de Madrid.

- En **agua regenerada** destacan las actuaciones en el tratamiento terciario de la EDAR de Fuente el Saz de Jarama, así como las mejoras en el depósito de la EDAR La China en Madrid.

- También ha continuado la **automatización** de procesos e integración en el sistema de telecontrol y telemando de las instalaciones de agua regenerada, cloración; estaciones elevadoras de agua potable e instalaciones remotas.

- En los **sistemas informáticos** destacan las inversiones realizadas en infraestructura de apoyo a la tecnología operativa y los tendidos de fibra óptica para mejorar la red de telecomunicaciones.

- Por último, en el marco del **Plan Solar** destaca la puesta en funcionamiento de las plantas fotovoltaicas de autoconsumo en los depósitos Soto II y Miraflores y en la elevadora de Nuevo Baztán 2.

Inversiones en curso

Canal continuará en 2025 con las actuaciones en las redes de saneamiento asociadas al **Plan SANEA**, las actuaciones de renovación de red de abastecimiento asociadas al **Plan RED**, el despliegue de la telelectura y las nuevas instalaciones de energía fotovoltaica asociadas al desarrollo del **Plan Solar**.

Además, las actuaciones específicas más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2024 son las siguientes obras:

- La reparación de estructura del Tanque de Tormentas de la EDAR La China en Madrid.

- Las mejoras de la EDAR de Galapagar-Torrelodones.

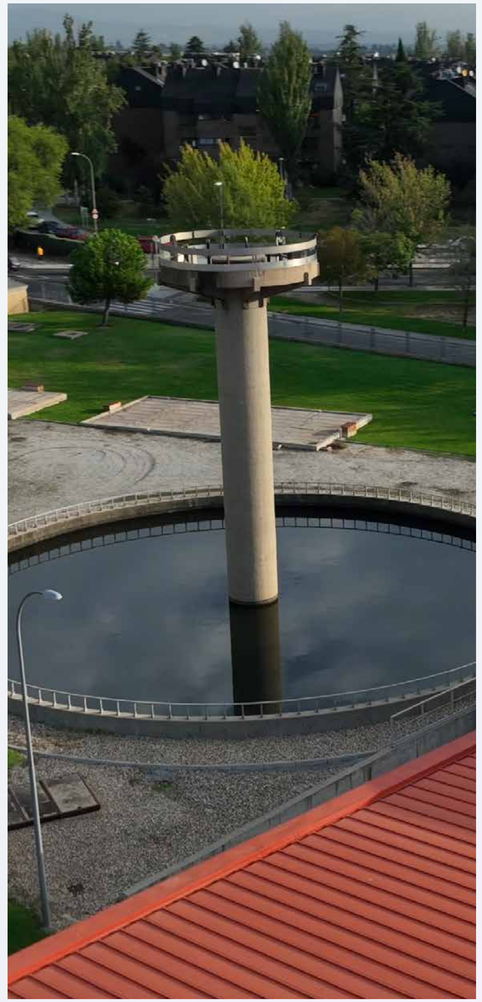
- El tramo 5 del segundo anillo de distribución de agua potable en el Monte de Boadilla.

- El ramal 3 del segundo anillo de distribución de agua potable.

- La mejora de la ETAP de Majadahonda.

- La mejora de la ETAP de Pinilla.

- La ejecución del nuevo Depósito de Buitrago de Lozoya.



Inversiones en el resto de las sociedades del Grupo

El volumen inversor del resto de sociedades, debido a su tamaño y modelo de negocio, no es significativo.

Se puede destacar que **Amagua** ha realizado inversiones por importe de **2 millones de euros** (1,1 millones de euros en 2023), un 0,5 % de las inversiones consolidadas, como por ejemplo un nuevo depósito (todavía en curso a cierre del ejercicio), la Estación de Bombeo de Saneamiento Buijo Center, tuberías de agua potable y alcantarillado o bombas y equipos para tratamiento.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Inversiones en I+D+i en el Grupo Canal de Isabel II

El Grupo Canal, a través de la sociedad dominante, contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector.

La inversión realizada en 2024 ha sido de **76,1 millones de euros**, un 8,1 % de su cifra de negocios. La inversión en I+D+i se incrementa significativamente debido principalmente a la implantación de la **telelectura** y **automatización** de la infraestructura de la compañía.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por la sociedad dominante en 2024 se amplía en el apartado 2.10 de este informe («Somos innovadores»).

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

3.7. TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA

CONTEXTO REGULATORIO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. está sujeta al ***Reglamento (UE) 2020/852* de la Taxonomía de la UE**[44], lo que implica una serie de **obligaciones de divulgación** de información relacionada con **actividades «medioambientalmente sostenibles»**. A partir del ejercicio fiscal 2021, Canal ha venido reportando información conforme a esta normativa, la cual ha ido ampliando su alcance con la **publicación de varios Reglamentos delegados**[45], incluyendo el Reglamento delegado de Clima, el Reglamento delegado de Divulgación y el Reglamento delegado Ambiental.

Este último Reglamento, aprobado por la **Comisión Europea** en 2023, introduce nuevas actividades con sus correspondientes criterios técnicos de **contribución a los objetivos ambientales**[46], ampliando así el alcance más allá de la mitigación y adaptación al cambio climático. Además, este Reglamento delegado, se complementa con siete anexos que establecen criterios técnicos de selección para sectores y actividades específicas.

La Taxonomía es una normativa que continúa en desarrollo, lo que provoca que las compañías debamos tomar decisiones de interpretación y realizar un ejercicio de análisis continuo para garantizar que la información aportada responde de forma adecuada a los requisitos establecidos acorde a la información que se va teniendo disponible.

En 2021 Canal divulgamos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el marco regulatorio vigente, el porcentaje de actividades elegibles **sobre ingresos, inversiones en activos fijos (CapEx**[47]**) y gastos operativos (OpEx**[48]**)** vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Este último año publicamos la elegibilidad y alineamiento de acuerdo con los seis objetivos medioambientales recogidos en la Taxonomía, mientras que el año pasado solo recogimos la elegibilidad y el alineamiento para los objetivos climáticos definidos en el RD de Clima y en el RD 2022/1214, así como la elegibilidad para las actividades del RD 2023/2485 y del RD Ambiental.

44. *Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.*
45. La Taxonomía de la UE se estructura a través del Reglamento (UE) 2020/852 y se ve complementada por cinco actos delegados: el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 (RD de Clima); el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (RD de Divulgación), en el que se especifican el contenido, la presentación y la metodología para la divulgación de información que las empresas deben realizar respecto a las actividades económicas sostenibles; el Reglamento Delegado (UE) 2022/1213, que introduce actividades referidas a la energía nuclear y gas fósil; el Reglamento Delegado (UE) 2023/2485, que introduce modificaciones RD del Clima y añade nuevas actividades al mismo; el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 (RD Ambiental), que establece los criterios técnicos de selección para determinar la conformidad con la Taxonomía e introduce cambios con respecto al RD de Divulgación.
46. El uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación, y conservación y protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
47. El CapEx (*Capital Expenditures*) o gastos en capital son las inversiones que una empresa hace para comprar, mantener o mejorar sus activos fijos como, por ejemplo, las plantas de producción, la maquinaria o los vehículos.
48. El OpEx (*Operational Expenditures*) o gastos de operación es la suma todos los gastos que una empresa realiza para llevar a cabo su actividad como, por ejemplo, pagar las nóminas, para adquirir materias primas o para pagar la energía.

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

ALCANCE Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL

El alcance para la aplicación del Reglamento de Taxonomía Europea comprende la actividad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y todas las sociedades filiales que conforman el Grupo Canal (sociedades consolidadas por integración global.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ELEGIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL CON TAXONOMÍA

Dentro de este perímetro, Canal ha realizado un análisis de su información contable para determinar cuáles de sus actividades están asociadas a las actividades descritas en la Taxonomía, identificando aquellas elegibles en el marco del objetivo de mitigación del cambio climático así cómo el objetivo de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos. A pesar de haber llevado a cabo un análisis de riesgos climáticos físicos, Canal no cuenta con medidas de adaptación al cambio climático que puedan contabilizarse como elegibles.

Este análisis está fundamentado por el grado de entendimiento actual de las descripciones y criterios técnicos recogidos en la Taxonomía. A continuación, se presentan las actividades económicas que han sido consideradas **elegibles** de acuerdo con la taxonomía para las actividades del Grupo Canal durante 2024.

Tipo de actividad	Nombre de la actividad taxonómica	Descripción de la actividad de Canal	Objetivo taxonómico
Gestión de sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua	5.1. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.	Esta actividad comprende la parte de abastecimiento del ciclo integral del agua que incluye la captación, tratamiento y distribución de agua potable.	✓ Mitigación del Cambio Climático
	5.2. Renovación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.	Esta actividad en Canal incluye todas las tareas para la renovación y mejora del sistema de abastecimiento.	✓ Mitigación del Cambio Climático
	2.1 Abastecimiento de agua	Contempla la Construcción, ampliación, explotación y renovación de los sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua destinados al consumo humano sobre la base de la extracción de recursos naturales de agua de fuentes superficiales o subterráneas.	✓ Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
	4.1. Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos	Canal tiene implementado un sistema de telecontrol integrado en su sistema de abastecimiento (recogida, tratamiento y suministro) de agua potable.	✓ Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos ✓ Economía circular
Gestión de infraestructuras de aguas residuales urbanas	5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	Esta actividad comprende la parte de saneamiento del ciclo integral del agua que incluye la depuración y el alcantarillado del agua residual.	✓ Mitigación del Cambio Climático
	5.4. Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	Se refiere a las actividades que la empresa se lleva a cabo para la renovación y mejora de las plantas de tratamiento de agua residual	✓ Mitigación del Cambio Climático
	2.2 Tratamiento de aguas residuales urbanas	Construcción, ampliación, actualización, explotación y renovación de infraestructuras de aguas residuales urbanas: plantas de tratamiento, redes de alcantarillado, estructuras de gestión de aguas pluviales, conexiones con la infraestructura de aguas residuales, instalaciones descentralizadas de tratamiento de aguas residuales, como sistemas individuales y otros sistemas adecuados, así como estructuras de vertido de efluentes tratados. La actividad incluye tratamientos innovadores y avanzados, incluida la eliminación de micro contaminantes.	✓ Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
	2.2 Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano	El Grupo Canal lleva a cabo un tratamiento terciario del agua residual, es decir la producción de agua regenerada a partir de las aguas residuales para su posterior reutilización.	✓ Economía Circular

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Tipo de actividad	Nombre de la actividad taxonómica	Descripción de la actividad de Canal	Objetivo taxonómico
Generación de energía renovable	7.6. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica*	Comprende la producción de energía renovable a partir de fuente solar.	✓ Mitigación del Cambio Climático
	4.5. Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	Se refiere a la actividad de generación de energía a través de las minicentrales hidroeléctricas.	✓ Mitigación del Cambio Climático
	4.30. Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles	Canal cuenta con 2 plantas de cogeneración a partir de gas natural con una potencia instalada de 44,70 MW. Se trata de la EDAR Sur y UTL Loeches	✓ Mitigación del Cambio Climático
	3.10. Generación de hidrógeno	Canal está ultimando la construcción y puesta en marcha de la primera planta de hidrógeno verde de España que se situará en la EDAR de Arroyo Culebro Cuenca Media Alta.	✓ Mitigación del Cambio Climático

* La actividad 4.1 se ha reclasificado a la actividad 7.6 dentro de las actividades del agua ya que el autoconsumo es el destino principal de la generación de energía solar aprovechando por tanto esta energía para el funcionamiento de la propia planta como una parte más de su operativa.

Esta ha sido la proporción de **actividades económicas elegibles** según la taxonomía durante 2024 para el Grupo Canal:

- **Cifra de negocios: 98,57 %** elegible
- **OpEx: 94,46 %** elegible
- **CapEx: 99,67 %** elegible

Si comparamos con las cifras del ejercicio anterior, en 2024 la cifra de negocios se ha incrementado ligeramente ya que el año pasado se situaba en 98,39 %. En cuanto al OpEx se ha producido un incremento desde el 92,50 % en 2023. Por último, respecto al CapEx, también ha crecido comparado con el 97,86% elegible de 2023.

En línea con lo anterior, si bien la generación de energía renovable contribuye directamente al objetivo medioambiental de mitigar el cambio climático, en el caso del secado de lodos, al consumir gas en su actividad, no se puede considerar una actividad elegible para el objetivo de mitigación del cambio climático. Bien es cierto que esta actividad además de generar energía eléctrica contribuye a fomentar la economía circular al reutilizar los residuos de su principal actividad productiva (los lodos generados en la actividad de depuración) para generar abono.

Además de las actividades económicas anteriormente mencionadas, que se encuentran directamente vinculadas a objetivos medioambientales, la sociedad dominante ha realizado inversiones significativas para disminuir la huella de carbono de su flota de transporte, realizando arrendamientos a largo plazo de vehículos eléctricos y reduciendo el peso de vehículos de combustión que si bien no están considerados en la taxonomía de la Unión Europea, contribuyen a disminuir el impacto de la actividad de Canal en la huella de carbono.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ALINEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL A LA TAXONOMÍA

Con respecto al alineamiento Canal ha evaluado todas las actividades del Grupo, incluyendo en el perímetro a las sociedades **Canal Gestión Lanzarote** y **Amagua**, para los seis objetivos que contempla la taxonomía. En este sentido, aún se está trabajando para determinar con la precisión necesaria la proporción de actividades taxonómicas que tienen un impacto significativo en el objetivo de adaptación al cambio climático.

Los criterios mencionados para el caso de la elegibilidad han sido observados de igual modo para el alineamiento. Adicionalmente, la evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 3 del Reglamento (UE) 2020/852 y los criterios técnicos de selección incluidos en los actos delegados relativos a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático es de diversa índole y varía para cada una de las actividades identificadas.

En términos generales las evaluaciones llevadas a cabo han consistido en una de las siguientes actividades: observar que la actividad analizada se ajusta a la descripción dada en los criterios técnicos, evaluar que los parámetros operativos de la actividad se encuentran dentro de los límites establecidos, confirmar la existencia de procedimientos o herramientas internos que aseguren el cumplimiento de requisitos, confirmar el adecuamiento a ley de la actividad evaluada.

Por tanto, para obtener el porcentaje de alineamiento de las cifras del Grupo Canal, se ha evaluado el cumplimiento de los **criterios técnicos** que a continuación se detallan para cada una de las actividades elegibles. Por tanto, las actividades elegibles y alineadas son las que se señalan en la siguiente tabla:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Actividad taxonómica ALINEADAS	Criterio(s) técnico(s)	Cumplimiento de los criterios técnicos de contribución sustancial por parte del Grupo Canal
5.1. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.	El sistema de abastecimiento cumple con alguno de los siguientes requisitos: a) el consumo medio neto de energía para la extracción y tratamiento de agua potable es igual o inferior a 0,5 kWh por metro cúbico de agua suministrada; b) el nivel de fugas se calcula utilizando bien el método de clasificación del índice de fugas estructurales (ILI) (205), y el valor umbral es igual o inferior a 1,5, o bien otro método adecuado	Las empresas del Grupo Canal que cumplen con el primer requisito, ya que el consumo neto específico de energía para la actividad de abastecimiento en 2024 ha sido inferior a 0,5 kWh/m^3 son Canal de Isabel II y Amagua. No así en el caso de Canal Gestión Lanzarote. Este valor se obtiene dividiendo el consumo neto de energía vinculado a la actividad de abastecimiento, entre el volumen de agua derivada para consumo.
5.2. Renovación de los sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.	La actividad reduce en al menos un 20 % la diferencia entre el nivel actual de fugas promediado durante tres años, calculado utilizando el método de clasificación del índice de fugas estructurales (ILI), y un ILI de 1,5, o entre el nivel de fugas actual promediado durante tres años, calculado utilizando otro método adecuado, y el valor umbral establecido de conformidad con el artículo 4 de la Directiva (UE) 2020/2184. El nivel actual de fugas promediado durante tres años se calcula en toda la extensión de la parte afectada y determinada de la red de suministro (distribución) de agua en la que se llevan a cabo las obras, es decir, en el caso de la red renovada de suministro (distribución) de agua, a nivel de distrito o distritos hidrométricos (DMA) o de área o áreas de gestión de la presión (PMA).	Desde 2018, Canal de Isabel II gracias a la puesta en marcha de su Plan RED, lleva a cabo una renovación masiva de su red de abastecimiento. Gracias a este ambicioso plan, con la mayor inversión hidráulica jamás llevada a cabo en España se está logrando una mejora en la eficiencia de la red de distribución consiguiendo reducir las pérdidas. A nivel sectores el volumen acumulado recuperado se ha situado en 2024 en 1.132.766 m^3. A nivel de sectores se han producido renovaciones en el 20 % de los sectores. Con este criterio, proporcionalmente las pérdidas totales en esos sectores hubieran sido de 1.530.893 m^3. Con estos valores la reducción de pérdidas ha sido del 37,62 %.
5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	El consumo neto de energía de la instalación de tratamiento de aguas residuales es igual o inferior a: a) 35 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento sea inferior a 10 000 e-h; b) 25 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento se sitúe entre 10 000 y 100 000 e-h; c) 20 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento sea superior a 100 000 e-h.	Este requisito técnico en 2024 lo cumplen 69 de las 155 EDAR de Canal. En el caso de Canal Gestión Lanzarote solo la depuradora de Arrecife, y en Amagua 23 EDAR. Sin embargo, dado que la capacidad y tamaño varía mucho entre las diferentes instalaciones se ha ponderado el cumplimiento del criterio técnico de acuerdo con el volumen de agua tratada, arrojando un porcentaje de alineamiento del 76 % para Canal, 51 % para Lanzarote y 52 % en Amagua. Para obtener este valor, se ha discriminado para cada una de las 156 instalaciones por tamaño/diseño en habitantes equivalentes de acuerdo con los datos de consumo neto de energía establecidos por la norma. Cabe destacar a partir de los resultados de este análisis que las EDAR con mayor volumen de agua tratada son precisamente las que en mayor proporción presentan un cumplimiento del criterio técnico c).
2.1. Abastecimiento de agua	Esta actividad se refiere a tres criterios técnicos dependiendo de si se trata de: 1. A la explotación de un sistema existente de suministro de agua que proporcione a los consumidores un suministro de agua de calidad suficiente y saludable y contribuya a la eficiencia de los recursos hídricos. 2. En el caso de la explotación de un sistema existente de suministro de agua que proporcione a los consumidores un suministro de agua de calidad suficiente y saludable y contribuya a la eficiencia de los recursos hídricos. 3. En el caso de la renovación de los sistemas existentes de suministro de agua. Según corresponda estos tres puntos se refieren al cumplimiento de varios criterios que en general hablan de lograr eficiencias en la operación de la red como una reducción de las fugas del 20 % promediado en los tres últimos años y/o valores umbrales referenciados a la metodología ILI (IFE) por debajo 2 o de 1,5.	El sistema de suministro cumple con la norma establecida. Además, de acuerdo con el último dato disponible para Canal, el ILI se situaría por debajo del límite establecido para cumplir con el criterio técnico. No así en el caso de Lanzarote y Amagua. Por último, el sistema cuenta con también con medición a nivel de consumidor donde el agua se suministra a un punto de entrega contractual del sistema de distribución de agua potable de los usuarios. Asimismo, la reducción de fugas en los sectores en los que se ha renovado la red presenta una reducción superior al 20 % promedio en los últimos años.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Nombre de la actividad taxonómica	Descripción de la actividad de Canal	Objetivo taxonómico
2.2. Tratamiento de aguas residuales	Se establecen tres criterios: 1. El sistema de tratamiento de aguas residuales no provoca un deterioro del buen estado y del buen potencial ecológico de ninguna de las masas de agua afectadas y contribuye significativamente a la consecución de un buen estado y un buen potencial de las masas de agua afectadas, de conformidad con la Directiva 2000/60/CE (6). 2. El sistema de tratamiento de aguas residuales dispone de un sistema colector y de un tratamiento secundario. El sistema de tratamiento de aguas residuales cumple los requisitos pertinentes y específicos de volumen para los vertidos procedentes de instalaciones de tratamiento de aguas residuales urbanas establecidos en la Directiva 91/271/CEE, en particular en los artículos 3 a 8 y 13, y en el anexo I de dicha Directiva. 3. Cuando la instalación de tratamiento de aguas residuales tiene una capacidad mínima de 100 000 equivalentes habitante (e-h) (7), o una entrada diaria de una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO 5) superior a 6 000 kg, utiliza un tratamiento de lodos como la digestión anaerobia o una tecnología con la misma o menor demanda neta de energía (teniendo en cuenta tanto la generación como el consumo de energía), para estabilizar el lodo.	En el caso de Grupo Canal, las empresas del Grupo Canal cumplen con la normativa vigente en materia de tratamiento de aguas residuales.
7.6. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	La actividad genera electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.	Canal cuenta con 35 instalaciones en funcionamiento de energía solar. Un total de 5,68 MW de potencia instalada que han generado 4,92 GWh en 2024. De estas instalaciones, 4 de ellas forman parte del mencionado Plan Solar que está en marcha. Ver capítulo 2.4 *Cuidamos tu entorno*.
3.10. Fabricación de hidrógeno	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero durante el ciclo de vida del 73,4 % en el caso del hidrógeno [lo que da como resultado unas emisiones de GEI durante el ciclo de vida inferiores a 3 tCO_2 e/tH_2] y del 70 % en el caso de los combustibles sintéticos a partir de hidrógeno, en relación con un combustible fósil de referencia de 94 g CO_2 e/MJ, por analogía con el enfoque establecido en el artículo 25, apartado 2, y en el anexo V de la Directiva (UE) 2018/2001.	Esta instalación de generación de hidrógeno verde produce 0 emisiones de CO_2 ya que para su funcionamiento se emplean fuentes de energía renovables (solar fotovoltaica y biogás de cogeneración a partir del agua residual) que se ubican en la planta depuradora de Arroyo Culebro Cuenca Media Alta.
4.1. Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos para la reducción de fugas	En el caso de los sistemas remotos de seguimiento y mantenimiento predictivo, al menos dos de las siguientes capacidades especificadas en cuanto a la alerta y la formulación de recomendaciones. Respecto a los programas informáticos de seguimiento y rastreo y los sistemas de TI/OT, se cumplen en todo su ámbito de aplicación facilitando la identificación, el seguimiento y el rastreo de materiales, productos y activos a través de cadenas de valor con el fin de hacer accesibles los datos estructurados y favorece la optimización e intensificación del uso de productos a través de modelos de negocio circulares, como el suministro de productos como servicio o el intercambio entre iguales.	En el caso de Canal, gracias a su sistema de Telecontrol, esta actividad está alineada con los criterios técnicos establecidos por esta actividad ya que el sistema permite llevar a cabo la detección, monitorización de fugas en la red de abastecimiento. Asimismo, permite la formulación de medidas en la red de distribución para y recomendaciones para actuar a favor de una operación óptima. En el caso de Canal, la actividad de Telecontrol está alienada con estos criterios técnicos ya que el sistema permite llevar a cabo la identificación, monitorización y formulación de medidas y recomendaciones para actuar a favor de una operación óptima.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS DE NO CAUSAR UN PERJUICIO SIGNIFICATIVO (DNSH)

No causar daño significativo a la adaptación al cambio climático

Canal de Isabel II viene utilizando un modelo de gestión de riesgos propio en su labor diaria con varios objetivos entre los que destaca principalmente la adaptación al cambio climático para enfrentarse a los fenómenos meteorológicos extremos a los que la compañía está expuesta por su actividad: sequías, inundaciones, variaciones en los recursos disponibles o desviaciones en la demanda, entre otros.

Este modelo de gestión permite a Canal poner todos los medios posibles para garantizar el suministro de agua a la población siguiendo el principio de gestión eficiente del recurso ante situaciones de escasez o problemas relacionados con las inundaciones. La empresa cuenta también con un modelo para realizar análisis probabilísticos con los resultados obtenidos para ayudar a prever cuál puede ser la evolución de las reservas embalsadas en un horizonte de tiempo determinado. Estos modelos suponen para la empresa herramientas valiosas en cuanto a la adaptación al cambio climático con las que minimizar los efectos negativos de tipo socioeconómico, ambiental, etc. que suelen llevar asociada.

No causar daño significativo al uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

En Canal llevamos a cabo las actuaciones requeridas en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas -PNCA-, por el que las plantas depuradoras deberán contar con los procesos necesarios para eliminar fósforo y nitrógeno. Esta obligación supone realizar un conjunto de inversiones con el objetivo de dotar a las depuradoras de tratamientos avanzados para la eliminación de nutrientes, actuaciones contempladas en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas, por el que, para dar cumplimiento a la Directiva Marco 2000/60/CE, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas y exige a las plantas depuradoras contar con los procesos necesarios para eliminar fósforo y nitrógeno. Esta obligación supone realizar un conjunto de inversiones con el objetivo de dotar a las depuradoras de tratamientos avanzados para la eliminación de nutrientes.

No causar daño significativo hacia una economía circular

El control de la gestión de los residuos en los centros de producción y puntos de agrupamiento de Canal parte de la correcta separación en origen de los residuos y se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por gestores autorizados, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente. En los últimos años, hemos trabajado activamente en la adecuada gestión de los residuos no peligrosos con el objetivo de aumentar la cantidad que se destina a reutilización o valorización.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

No causar daño significativo a la Biodiversidad

La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre los humedales.

Desde los orígenes de nuestra empresa, en nuestros embalses y sus inmediaciones se han desarrollado ecosistemas peculiares y muy interesantes que han coexistido con las actividades agrícolas y ganaderas de la Sierra de Guadarrama. Estos ecosistemas desempeñan un papel importante en la modulación de las condiciones climatológicas y en el ciclo hidrológico, sin olvidar su valor paisajístico y sociocultural.

En el entorno de estas instalaciones Canal realiza una serie de trabajos y actuaciones para conservar y mantener estas áreas en perfectas condiciones respetando las especies protegidas y el patrimonio vegetal y animal que habitan en estos ecosistemas. Cuando procede se llevan a cabo las evaluaciones y estudios de impacto ambientales oportunos.

Salvaguardas mínimas sociales

Para considerar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos.

Canal de Isabel II respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés, y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible. Más información en apartado el «Gobierno Corporativo en Canal de Isabel II» incluido en este informe.

En este sentido, todas las compañías del Grupo están comprometidas con el respeto a los derechos humanos y cumplen rigurosamente con la normativa laboral vigente en cada uno de los países donde están presentes. Las Sociedades del Grupo tienen establecida como premisa obligatoria contratar única y exclusivamente con empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos tal y como se puede encontrar en el capítulo correspondiente.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PORCENTAJES DE ALINEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL

Teniendo en cuenta esta información, el **porcentaje de alineamiento** con la taxonomía sobre el total de los ingresos (cifra de negocio), CapEx y OpEx de las actividades de Canal durante 2024 ha sido el siguiente:

- **Cifra de negocios: 92,94 %** de alineamiento sobre la cifra total.
- **OpEx: 90,48 %** de alineamiento sobre la cifra total.
- **CapEx: 98,53 %** de alineamiento sobre la cifra total.

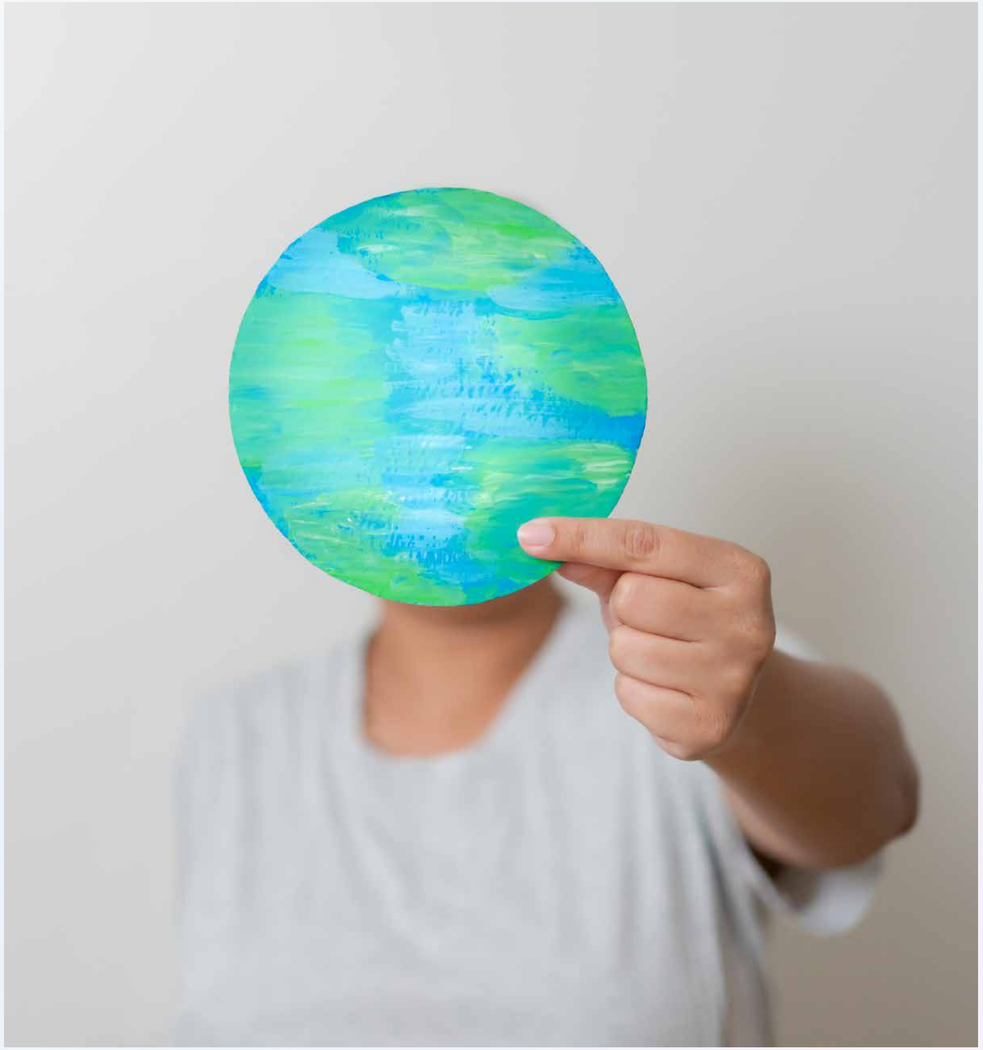
En cuanto a las actividades que **son ELEGIBLES, pero no ALINEADAS** a la Taxonomía en 2024 por no cumplirse con los criterios técnicos establecidos son:

5.4. Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales

4.5. Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica

4.30. Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos

Estas actividades se consideran **no alineadas porque no cumplen los criterios técnicos**. En el caso de la 5.4 al no cumplirse la mejora en la eficiencia energética en las depuradoras. Respecto a la 4.5 de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica tampoco se ha considerado alineada por no cumplir Canal ninguno de los criterios establecidos: la instalación de generación de electricidad es una central hidroeléctrica de agua fluyente y no tiene un embalse artificial; b) la densidad de potencia de la instalación de generación de electricidad es superior a 5 W/m^2, c) las emisiones de GEI durante el ciclo de vida de la generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica son inferiores a 100 g CO_2e/kWh. Por último, en cuanto la actividad 4.30, las plantas de cogeneración de Canal no están alineadas ya que no se ajusta a ninguno de los criterios técnicos establecidos.



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

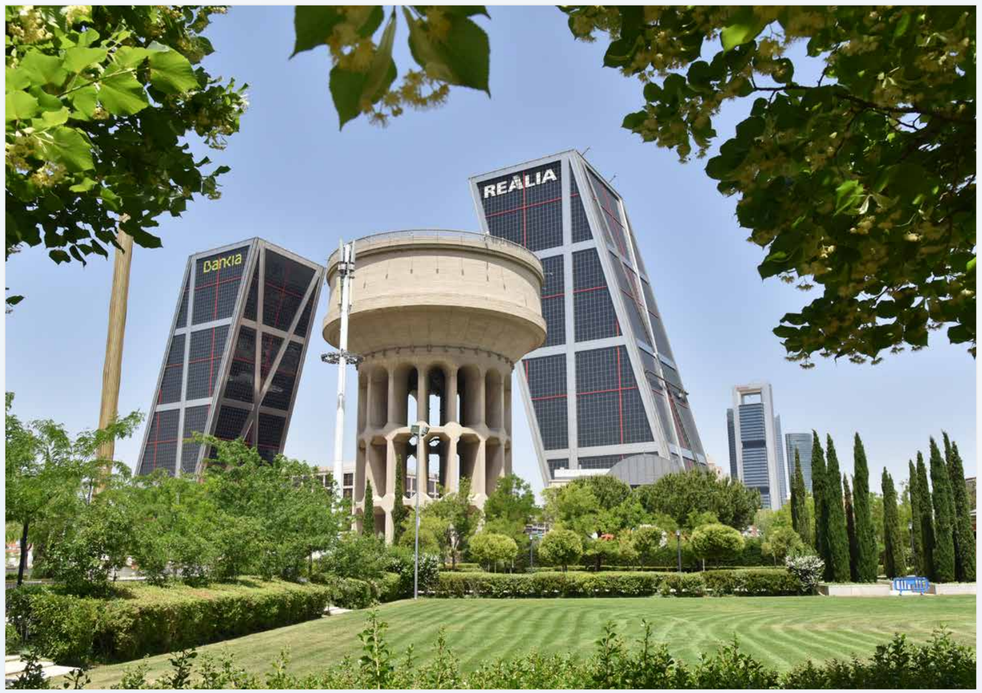
Con el fin de determinar las proporciones presentadas, a partir del reporte de estados financieros de la compañía, se ha realizado la identificación por tipo de actividad seleccionando las cifras correspondientes para cada ratio, a actividades identificables con categorías presentes en los anexos del Reglamento delegado UE 2021/2139 y el nuevo reglamento 2023/2486, los cuales definen los criterios técnicos para fijar cuándo se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, así como para determinar si esa actividad no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales. Para el análisis de las actividades económicas sostenibles en Canal, las cifras de volumen de negocios, CapEx y OpEx se han analizado a nivel de centro de coste, considerando en todos los casos las naturalezas recogidas en el Reglamento de Taxonomía. Una vez consolidadas las cifras seleccionables se dividieron entre las cifras totales.

Para la obtención de los importes asociados a las actividades elegibles según la taxonomía de los indicadores incluidos en el cuadro anterior, se ha partido de la información cargada en la aplicación de consolidación corporativa del Grupo, determinando la aportación al consolidado del volumen total de la cifra de negocios, del OpEx y del CapEx de cada empresa.

En el caso que una misma actividad sea elegible, en su totalidad o parcialmente, para varios objetivos medioambientales, este hecho se ha tenido en cuenta para evitar la doble contabilidad en los distintos indicadores

Volumen de negocios

La actividad principal de Canal es la **gestión del ciclo integral del agua**, que comprende la captación, depuración y distribución de agua y la recogida y tratamiento de aguas residuales, siendo estas actividades sus principales fuentes de ingresos. Ambas actividades se encuentran recogidas en la Taxonomía.



El Grupo está comprometido desde hace años con la **utilización sostenible de los recursos hídricos**. Por ello, trabaja continuamente en la mejora de su infraestructura para disminuir las pérdidas, la optimización de la gestión de los embalses, el aprovechamiento de las aguas subterráneas, la extensión del agua regenerada y el desarrollo de campañas de concienciación que motiven el ahorro de agua. Por otro lado, el Grupo Canal produce energía eléctrica a través de minicentrales hidroeléctricas, microturbinas hidráulicas, motores y turbinas alimentadas por el biogás de las EDAR, plantas solares fotovoltaicas y plantas de cogeneración de alta eficiencia destinadas

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

al secado térmico de lodos producidos en el proceso de depuración de las aguas residuales urbanas

Es importante destacar que además de vender electricidad al mercado, el Grupo ha **generado energía eléctrica** que ha sido destinada al autoconsumo para las actividades de las distintas instalaciones de la empresa (el 74 % de la electricidad generada).

Las principales sociedades del Grupo tienen implementadas **herramientas informáticas** de control de costes en su software ERP (planificación de recursos empresariales), que permiten dividir los ingresos y gastos por centro de coste y por lo tanto asignarlos a sus distintas actividades. Una vez determinado el importe atribuible a cada indicador bajo su contabilidad individual, se han tenido en cuenta los ajustes de consolidación para que el importe total coincida con la aportación al consolidado de cada empresa filial.

Por ello, el cálculo del indicador KPI asociado a la Cifra de Negocio da como resultado un **98,57 %** de actividades se ajusta a la descripción establecida en la taxonomía. Este porcentaje ha sido obtenido teniendo en cuenta los siguientes indicadores clave:

Para el Denominador: Se incluye el importe resultante de la venta de productos y prestación de servicios, hecha la deducción de las reducciones sobre las ventas, así como del impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos directamente ligados al volumen de negocios (Artículo 2, apartado 5 Directiva 2013/34/UE).

Se parte del total de los ingresos consolidados de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se descuenta aquellos que no cumplen con la definición anteriormente mencionada como son la imputación de subvenciones o los ingresos financieros.

Para el Numerador: En cuanto a la elegibilidad se ha tenido en cuenta la parte del volumen de negocios neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía.

Las principales sociedades del Grupo tienen implementadas herramientas informáticas de control de costes en su software ERP (planificación de recursos empresariales), que permiten dividir los ingresos y gastos por centro de coste y asignarlos las distintas actividades del Grupo. Una vez determinado el importe atribuible a cada actividad taxonómica elegible bajo su contabilidad individual, se han tenido en cuenta los ajustes de consolidación para que el importe total coincida con el importe consolidado.

Respecto al **alineamiento**, el importe de la cifra de negocio que se ha considerado representa el **92,94 %** del volumen total y corresponde a las actividades de agua 5.1/2.1., 5.2/2.1., 5.3/2.2 y la 2.2. de economía circular. (ver tabla alineamiento).

Si comparamos con las cifras publicadas para el año 2023, el porcentaje de elegibilidad ha sufrido un leve incremento. En cuanto a las actividades elegibles y alineadas la configuración es similar a la del año pasado, si bien en 2024 el alineamiento de las actividades vinculadas al objetivo de agua con respecto al año anterior ha provocado que la cifra de alineamiento sobre la cifra elegible experimente un fuerte crecimiento desde el 75 % hasta el 93%.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CapEx (gastos de capital / inversiones)

En total, la cifra de CapEx elegible en 2024 del Grupo Canal se sitúa en **447,52** millones de euros.

Para el caso del CapEx, es importante destacar que la sociedad dominante para incrementar su generación de energía renovable tiene en marcha el Plan Solar, que supone la instalación de nuevas plantas solares fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, con el fin de reducir sus costes e impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias, información que se muestra más detallada en el apartado dedicado a la generación de energía en este informe. A su vez, cabe destacar la inversión de la empresa en la que será la primera planta de hidrogeno verde de España que a cierre de 2024 ultima su puesta en marcha, además del resto de planes de inversión relacionados con las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua suponen.

El indicador KPI asociado al CapEx da como resultado un **99,67 %** de actividades que cumplen con los criterios de la norma para cumplir con la taxonomía. Este porcentaje ha sido obtenido teniendo en cuenta lo siguiente:

Para el Denominador: Se incluyen las adiciones a los activos tangibles e intangibles durante el ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones teniendo en cuenta las normas internacionales de información financiera (NIIF) (apartado 1.1.2.1 del anexo I del Reglamento delegado (UE) 2021/2178).

El denominador incluye todas las altas del inmovilizado material, inmovilizado intangible y de las inversiones inmobiliarias (notas 7, 8 y 10 de la memoria consolidada) así como la aplicación de la provisión por actuaciones de reposición y gran reparación al ser también inversiones en infraestructura (nota 23 de la memoria consolidada).

Se excluyen del denominador los movimientos asociados a la provisión registrada para cubrir el impacto del R.D. 3/2022, que permite la revisión de precios de determinados contratos, al ser un importe estimado que todavía no es real.

Para el Numerador: La sociedad dominante, la cual ha realizado un 99 % de las inversiones del Grupo, cataloga en su sistema ERP todos sus proyectos de inversión con distintas categorías, una de ellas es el destino de dicha inversión.

En base a esta categorización y a los drivers de reparto del sistema de control de costes se determina el volumen de inversión de cada actividad. En el resto de las sociedades del Grupo, al tener un volumen inversión mucho menor, se han analizado individualmente los proyectos de inversión realizados en 2024 para asignarlos a las distintas actividades del Grupo. Al utilizar el anterior procedimiento se ha evitado cualquier duplicidad en los importes incluidos como actividades elegibles en los indicadores anteriormente mencionados.

Con respecto al **alineamiento** se han incluido los importes de CapEx de las actividades 5.1, 2.1, 5.2, 5.3, 2.2, 5.4, 7.6 y 3.10 alineadas en su mayoría por el objetivo de agua. En total, están alineados **442** millones de euros que suponen un **98,53 %** sobre el total de CapEx para el año 2024.

De esta forma más de **5 millones** se han considerado elegibles pero no alineados y corresponde a las actividades 4.30, 4.5, y que, junto con la parte correspondiente de la actividad 5.1 en Lanzarote que no está alineada. En total, suponen un 1,15% del total de CapEx.

Comparando estas cifras con las de 2023, el incremento en la cifra elegible es significativamente notable, siendo las actividades relacionadas con el **abastecimiento** (construcción y renovación) las que mayor peso representaron en el total de cifra elegible. También es significativo el mayor peso de las actividades de generación de energía solar e hidroeléctrica en el porcentaje de elegibilidad de 2023.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

OpEx (gastos de operación)

Según la definición recogida por la Taxonomía para este indicador, se ha considerado que el porcentaje de OpEx elegible del Grupo Canal para el ejercicio 2024 es del **94,46 %**. A diferencia de lo que sucede para la cifra de negocios, en este caso, la actividad más influyente es la *Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua* que comprende las actuaciones llevadas a cabo en cuanto a la renovación de las redes de alcantarillado y depuración. Respecto al resultado de OpEx elegible pero no alineado de acuerdo con la definición es aproximable al 4 % y que corresponde principalmente a la actividad de cogeneración o hidroeléctrica, entre otros.

El indicador KPI asociado al OPEX ha sido obtenido teniendo en cuenta lo siguiente:

Para el Denominador: Se incluyen los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero o quien se subcontraten actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos. (apartado 1.1.3.1 del Anexo I del Reglamento delegado (UE) 2021/2178).

Se ha partido de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y tenido en cuenta los conceptos de gasto que cumplen con la anterior definición: Trabajos subcontratados asociados a mantenimientos; consumos de materiales, repuestos y otros, gastos de personal propio asociados a mantenimientos, gastos en I+D, gatos por arrendamientos y las cuentas de reparación y conservación (nota 26 de la memoria consolidada). A esto se le restan los trabajos realizados por el Grupo para activos no corrientes, al estar incluidos estos importes en el indicador CapEx.

Para el Numerador: Como en el caso del indicador del volumen de negocios, se ha partido del reparto de costes por actividad realizado con las herramientas informáticas individuales y tenido en cuenta los ajustes de consolidación para llegar a la información consolidada. Teniendo en cuenta las cuentas de gasto que componen el denominador, se ha calculado el OpEx asociado a cada una de las actividades elegibles del Grupo para determinar el importe del numerador.

En cuanto al **alineamiento** se ha detectado en base al cumplimiento de los criterios técnicos de las actividades 5.1/2.1 y 5.3/2.2, además de la 4.1. de agua y de economía circular. El porcentaje de alineamiento arroja un valor del **90,48 %**.

Si comparamos estas cifras con el año 2023, los datos son significativamente más positivos, aunque la cifra elegible es similar, el alineamiento es superior, influido por un mayor gasto en la construcción, extensión y renovación vinculada al saneamiento.

Las siguientes páginas muestran los resultados de elegibilidad y alineamiento de las actividades de Canal con la taxonomía. Sus formatos se corresponden con los de las plantillas para los indicadores clave de resultados de las empresas no financieras del Anexo II del Reglamento delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de Julio de 2021. Las cifras absolutas de OpEx y CapEx presentadas a continuación atienden a definiciones específicas observadas bajo el Anexo I del Reglamento delegado (UE) 2021/2178 por lo que podrían diferir de las presentadas bajo título homónimo de los estados financieros de la compañía.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

TABLAS TAXONOMÍA

PROPORCIÓN DE VOLUMEN DE NEGOCIOS

Ejercicio financiero 2024		2024		Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo («No causa un perjuicio significativo»)									
Actividades económicas (1)*	Código(s) (2)	Volumen de negocios (3) euros	Proporción del volumen de negocios, 2024 (4) %	Mitigación del Cambio Climático (5) S; N; N/EL	Adaptación al Cambio Climático (6) S; N; N/EL	Agua (7) S; N; N/EL	Contaminación (8) S; N; N/EL	Economía Circular (9) S; N; N/EL	Biodiversidad (10) S; N; N/EL	Mitigación del Cambio Climático (11) S/N	Adaptación al Cambio Climático (12) S/N	Agua (13) S/N	Contaminación (14) S/N	Economía Circular (15) S/N	Biodiversidad (16) S/N	Garantías mínimas (17) S/N	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), 2023 (18) %	Categoría actividad facilitadora (19) F	Categoría actividad de transición (20) T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Alineamiento – Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1 / WTR 2.1	410.898.420	39,42%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	21.363.283	2,05%	S	N/EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	22.633.095	2,17%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.2 / WTR 2.1	161.216.028	15,47%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.2	8.571.246	0,82%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	CCM 5.3 / WTR 2.2	236.884.880	22,73%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Tratamiento de aguas residuales urbanas	WTR 2.2	103.667.315	9,95%	N	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano	CE 2.2	3.464.851	0,33%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
Alineamiento – Volumen de negocios de las actividades medioambientalmente sostenibles (Alineadas a la taxonomía) (A.1)		968.699.117	92,94%	82,67%	0,0%	87,57%	0,0%	0,33%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	79,11%		
Alineamiento – De las cuales: facilitadoras		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Alineamiento – De las cuales: de transición		0	0,0%	0,0%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
				EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
Elgibilidad – Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1 / WTR 2.1	17.564.672	1,69%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								**		
Elgibilidad – Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	13.889.420	1,33%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								**		
Elgibilidad – Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30	24.062.317	2,31%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,33%		
Elgibilidad – Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.5	3.103.866	0,30%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,69%		
Elgibilidad – Volumen de negocios de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		58.620.274	5,62%	5,62%	0,0%	1,69%	0,0%	0,0%	0,0%								13,8%		
A. Volumen de negocios de las actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**1.027.319.391**	**98,57%**	**88,29%**	**0,0%**	**89,25%**	**0,0%**	**0,33%**	**0,0%**								**92,92%**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
Volumen de negocios de las actividades no elegibles según la taxonomía		14.915.670	1,43%																
Total		**1.042.235.061**	**100%**																

Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total		
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	82,7%	88,3%
CCA	0%	0%
WTR	87,6%	89,3%
CE	0,3%	0,3%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

* En algunas filas, el desglose de actividades se debe a que las descripciones para varios objetivos, aunque , no son completamente idéntica. Un ejemplo de ello es la actividad 2.1 de WTR, que incluye la construcción, ampliación, explotación y renovación de los sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua, pero no recoge el riego y la captación de recursos hídricos para su posterior desalinización.

** Como se ha expuesto anteriormente, este es el primer ejercicio en el que se alinea las actividades a los objetivos medioambientales recogidos en el RD Ambiental. Por este motivo, no es posible ofrecer, en algunas filas, el porcentaje con respecto a 2023.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PROPORCIÓN DE CAPEX (gastos de capital / inversiones)

	Ejercicio financiero 2024	2024			Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo («No causa un perjuicio significativo»)									
	Actividades económicas (1)*	Código(s) (2)	CapEx (3)	Proporción del CapEx, 2024 (4)	Mitigación del Cambio Climático (5)	Adaptación al Cambio Climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía Circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del Cambio Climático (11)	Adaptación al Cambio Climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía Circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción del CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), 2023 (18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría actividad de transición (20)
			euros	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T
Alineamiento	**A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA**																			
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** / WTR 2.1	103.598.292	23,07%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	1.110.896	0,25%	S	N/EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	5.699.133	1,27%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2** / WTR 2.1	164.105.175	36,55%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.2	8.956.124	1,99%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	CCM 5.3 / **WTR 2.2**	65.992.553	14,70%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Tratamiento de aguas residuales urbanas	WTR 2.2	62.414.543	13,90%	N	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano	CE 2.2	1.571.686	0,35%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	***		
	Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable **	CCM 7.6	13.242.443	2,95%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	3,94%	F	
	Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos	WTR 4.1 / **CE 4.1**	14.587.288	3,25%	N/EL	N/EL	S	N/EL	**S**	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%		
	Fabricación de hidrógeno	CCM 3.10	1.090.828	0,24%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
	CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (Alineadas a la taxonomía) (A.1)		442.368.961	98,53%	80,78%	0,0%	91,47%	0,0%	3,60%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	46,97%		
	De las cuales: facilitadoras		13.242.443	2,95%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	3,94%	F	
	De las cuales: de transición		0	0,0%	0,0%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T
Elegibilidad	**A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)**																			
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** / WTR 2.1	231.580	0,05%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								***		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	154.495	0,03%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								***		
	Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30	4.719.396	1,05%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,00%		
	Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.5	44.497	0,01%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,00%		
	CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		5.149.968	1,15%	1,15%	0%	0,05%	0%	0%	0%								45,6%		
	A. CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**447.518.929**	**99,7%**	**81,93%**	**0,0%**	**91,53%**	**0,0%**	**3,60%**	**0,0%**								**92,57%**		
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
	CapEx de las actividades no elegibles según la taxonomía		1.461.333	0,33%																
	Total		**448.980.262**	**100%**																

*La actividad 4.1 se ha reclasificado a la 7.6

Proporción del CapEx/Total CapEx		
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	80,8%	81,9%
CCA	0%	0%
WTR	91,5%	91,5%
CE	3,6%	3,6%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

* En algunas filas, el desglose de actividades se debe a que las descripciones para varios objetivos, aunque , no son completamente idéntica. Un ejemplo de ello es la actividad 2.1 de WTR, que incluye la construcción, ampliación, explotación y renovación de los sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua, pero no recoge el riego y la captación de recursos hídricos para su posterior desalinización.

** Como se ha comentado anteriormente, la actividad 4.1 de CCM se ha reclasificado a la 7.6 de CCM. Para ela cifra comparativa de 2023, se ha utilizado el porcentaje de 4.1 de ese mismo año.

*** Como se ha expuesto anteriormente, este es el primer ejercicio en el que se alinea las actividades a los objetivos medioambientales recogidos en el RD Ambiental. Por este motivo, no es posible ofrecer, en algunas filas, el porcentaje con respecto a 2023.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

PROPORCIÓN DE OPEX (gastos de operación)

Ejercicio financiero 2024		2024		Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo («No causa un perjuicio significativo»)									
	Actividades económicas (1)*	Código(s) (2)	OpEx (3) euros	Proporción del OpEx, 2024 (4) %	Mitigación del Cambio Climático (5) S; N; N/EL	Adaptación al Cambio Climático (6) S; N; N/EL	Agua (7) S; N; N/EL	Contaminación (8) S; N; N/EL	Economía Circular (9) S; N; N/EL	Biodiversidad (10) S; N; N/EL	Mitigación del Cambio Climático (11) S/N	Adaptación al Cambio Climático (12) S/N	Agua (13) S/N	Contaminación (14) S/N	Economía Circular (15) S/N	Biodiversidad (16) S/N	Garantías mínimas (17) S/N	Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), 2023 (18) %	Categoría actividad facilitadora (19) F	Categoría actividad de transición (20) T
Alineamiento	**A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA**																			
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1 / WTR 2.1**	82.971.546	34,70%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	6.065.233	2,54%	S	N/EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	4.645.509	1,94%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	CCM 5.3 / **WTR 2.2**	87.757.079	36,71%	S	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Tratamiento de aguas residuales urbanas	WTR 2.2	29.092.625	12,17%	N	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano	CE 2.2	865.910	0,36%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	**		
	Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos	WTR 4.1 / **CE 4.1**	4.912.009	2,05%	N/EL	N/EL	S	N/EL	**S**	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%		
	OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (Alineadas a la taxonomía) (A.1)		216.309.910	90,48%	75,89%	0,00%	85,63%	0,00%	2,42%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	83,03%		
	De las cuales: facilitadoras		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
	De las cuales: de transición		0	0,0%	0,0%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T
Elegibilidad	**A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)**																			
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** / WTR 2.1	2.015.776	0,84%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								**		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	CCM 5.1	2.167.580	0,91%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								**		
	Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30	5.234.446	2,19%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,47%		
	Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.5	103.032	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,04%		
	OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		9.520.834	3,98%	3,98%	0,0%	0,84%	0,0%	0,0%	0,0%								9,20%		
	A. OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**225.830.745**	**94,46%**	**79,87%**	**0,0%**	**86,48%**	**0,0%**	**2,42%**	**0,0%**								**92,23%**		
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
	OpEx de las actividades no elegibles según la taxonomía		13.246.701	5,54%																
	Total		**239.077.446**	**100%**																

Proporción del OpEx/Total OpEx		
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	75,9%	79,9%
CCA	0%	0%
WTR	85,6%	86,5%
CE	2,4%	2,4%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

* En algunas filas, el desglose de actividades se debe a que las descripciones para varios objetivos, aunque , no son completamente idéntica. Un ejemplo de ello es la actividad 2.1 de WTR, que incluye la construcción, ampliación, explotación y renovación de los sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua, pero no recoge el riego y la captación de recursos hídricos para su posterior desalinización.

** Como se ha expuesto anteriormente, este es el primer ejercicio en el que se alinea las actividades a los objetivos medioambientales recogidos en el RD Ambiental. Por este motivo, no es posible ofrecer, en algunas filas, el porcentaje con respecto a 2023.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y EL GAS FÓSIL

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	NO

Fila	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
6.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

VOLUMEN DE NEGOCIOS

Plantilla 2. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del volumen de negocios	24.062.317	2,31%	24.062.317	2,31%	0	0,0%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del volumen de negocios	896.124.909	85,98%	896.124.909	85,98%	0	0,0%
8.	Total volumen de negocios	1.042.235.061	100%	1.042.235.061	100%	0	0,0%

*Se entienden por aquellas actividades elegibles, tanto alineadas como no alineadas, aal objetivo de CCM.

Plantilla 3. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del volumen de negocios	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del volumen de negocios	861.566.952	82,67%	861.566.952	82,67%	0	0,0%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del volumen de negocios	861.566.952	82,67%	861.566.952	82,67%	0	0,0%

Plantilla 4. Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del volumen de negocios	24.062.317	2,31%	24.062.317	2,31%	0	0,0%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del volumen de negocios	34.557.958	3,31%	34.557.958	3,31%	0	0,0%
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del volumen de negocios	58.620.274	5,62%	58.620.274	5,62%	0	0,0%

Plantilla 5. Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Filas	Actividades	Importe	%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del volumen de negocios	14.915.670	1,43%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del volumen de negocios	14.915.670	1,43%

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

VOLUMEN DE NEGOCIOS

Plantilla 2. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del volumen de negocios	24.062.317	2,31 %	24.062.317	2,31 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del volumen de negocios	896.124.909	85,98 %	896.124.909	85,98 %	0	0,0 %
8.	Total volumen de negocios	1.042.235.061	100 %	1.042.235.061	100 %	0	0,0 %

*Se entienden por aquellas actividades elegibles, tanto alineadas como no alineadas, aal objetivo de CCM.

Plantilla 3. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del volumen de negocios	0	0,0 %	0	0,00 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del volumen de negocios	861.566.952	82,67 %	861.566.952	82,67 %	0	0,0 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del volumen de negocios	861.566.952	82,67 %	861.566.952	82,67 %	0	0,0 %

Plantilla 4. Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del volumen de negocios	24.062.317	2,31 %	24.062.317	2,31 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del volumen de negocios	34.557.958	3,31 %	34.557.958	3,31 %	0	0,0 %
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del volumen de negocios	58.620.274	5,62 %	58.620.274	5,62 %	0	0,0 %

Plantilla 5. Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Filas	Actividades	Importe	%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del volumen de negocios	14.915.670	1,43 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del volumen de negocios	14.915.670	1,43 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CAPEX

Plantilla 2. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	4.719.396	1,05 %	4.719.396	1,05 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del CapEx	426.640.559	96,08 %	426.640.559	96,08 %	0	0,0 %
8.	Total CapEx	448.980.262	100 %	448.980.262	100 %	0	0,0 %

*Se entienden por aquellas actividades elegibles, tanto alineadas como no alineadas, aal objetivo de CCM.

Plantilla 3. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del CapEx	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del CapEx	363.795.444	80,78 %	363.795.444	80,78 %	0	0,0 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del CapEx	363.795.444	80,78 %	363.795.444	80,78 %	0	0,0 %

Plantilla 4. Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	4.719.396	1,05 %	4.719.396	1,05 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CapEx	430.572	0,10 %	430.572	0,10 %	0	0,0 %
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del CapEx	5.149.968	1,15 %	5.149.968	1,15 %	0	0,0 %

Plantilla 5. Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Filas	Actividades	Importe	%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CapEx	1.461.333	0,33 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del CapEx	1.461.333	0,33 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

OPEX

Plantilla 2. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	5.234.446	2,19 %	5.234.446	2,19 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del OpEx	185.725.755	77,68 %	185.725.755	78 %	0	0,0 %
8.	Total OpEx	239.077.446	100 %	239.077.446	100 %	0	0,0 %

*Se entienden por aquellas actividades elegibles, tanto alineadas como no alineadas, aal objetivo de CCM.

Plantilla 3. Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del OpEx	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del OpEx	185.725.755	77,68 %	185.725.755	77,68 %	0	0,0 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del OpEx	185.725.755	77,68 %	185.725.755	77,68 %	0	0,0 %

Plantilla 4. Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Filas	Actividades	Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	5.234.446	2,19 %	0	0,0 %	0	0,0 %
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OpEx	4.286.389	0,33 %	0	0,0 %	0	0,0 %
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del OpEx	9.520.835	2,51 %	0	0,0 %	0	0,0 %

Plantilla 5. Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Filas	Actividades	Importe	%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OpEx	13.246.701	5,54 %
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del OpEx	13.246.701	5,54 %

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ACERCA DE ESTE **INFORME**

Canal de Isabel II

Mensaje del presidente

Mensaje del consejero delegado

Nuestra empresa

Desempeño en 2024

El Grupo Canal

Acerca de este informe

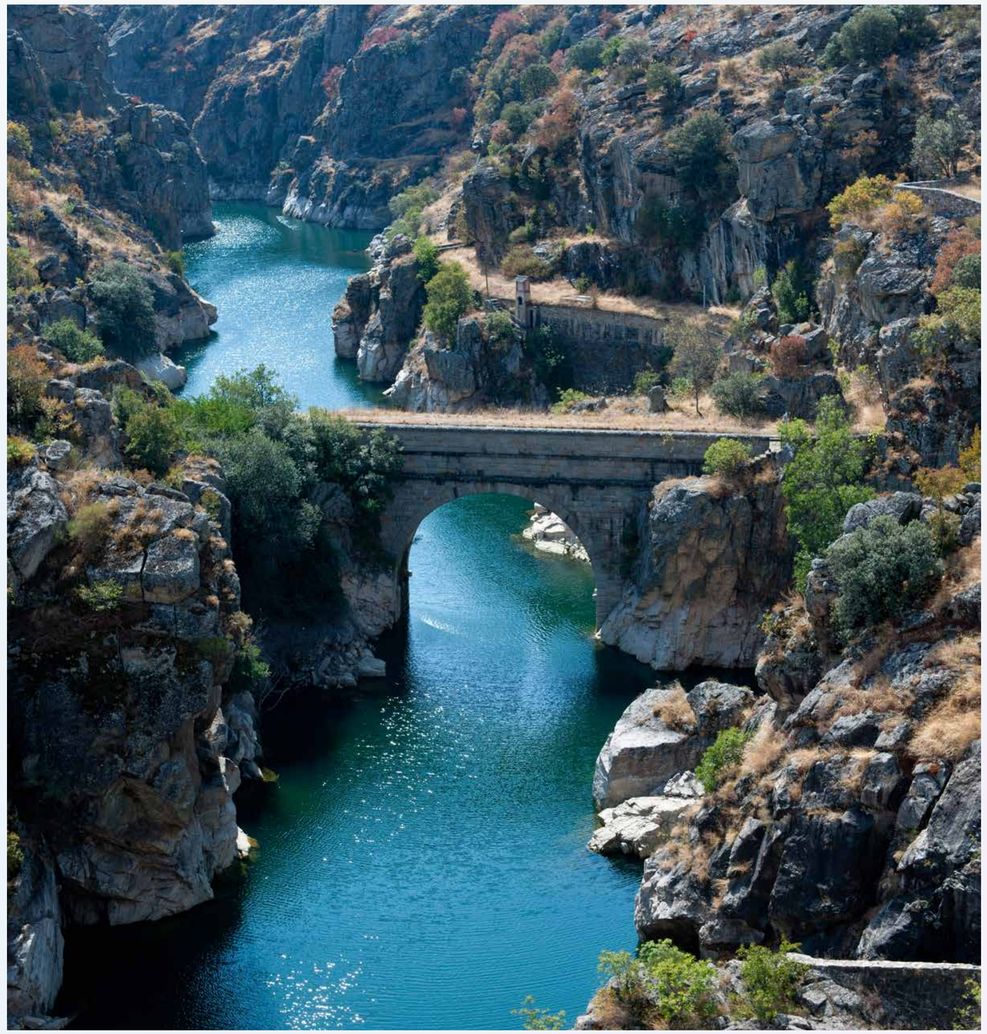
ACERCA DE ESTE INFORME

En este documento se reflejan las principales actuaciones en materia de sostenibilidad de la empresa pública Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. a lo largo del ejercicio 2024. Para ello, se fusiona la información fundamentalmente de la empresa matriz y parte de la proporcionada por las empresas del **Grupo Empresarial Canal de Isabel II.**

Esta integración se ha realizado siguiendo las actuales tendencias a nivel internacional del mundo empresarial en cuanto a la necesidad de que la información que suministran las empresas a los diferentes grupos de interés con los que se relacionan incorporen los temas más relevantes, de forma que los lectores puedan tener una visión real e integrada del desempeño actual y el potencial futuro de las organizaciones.

El documento ha sido elaborado de conformidad con los **GRI Estándares de Informes de Sostenibilidad** e incluye la información detallada de la **mayor parte de los contenidos requeridos** por Global Reporting Initiative y, cuando no es posible, **detallamos la causa de la omisión o qué requisitos no son aplicables a nuestra organización.** En el documento recogemos aquellos contenidos establecidos en los Estándares GRI que ilustran los temas materiales que nuestra empresa determinó para 2024

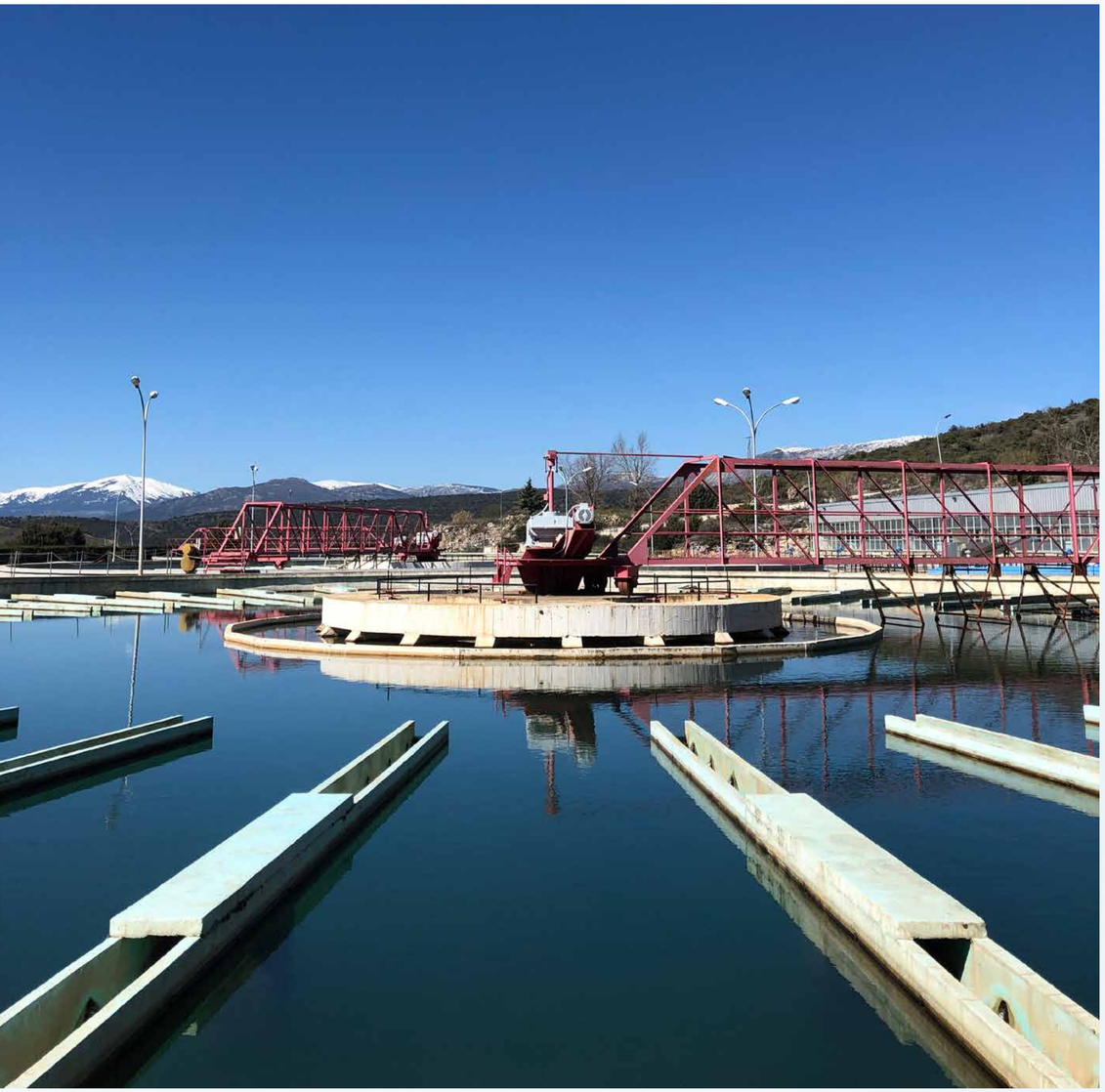
Asimismo, los contenidos de este informe han sido sometidos a una **verificación independiente** por parte del **actual auditor de cuentas** de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. para el ejercicio 2024 (la firma auditora Ernst & Young, EY), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos. El criterio de elección de la empresa verificadora ha sido, tanto en el presente ejercicio como en los anteriores, su carácter de auditor de las cuentas anuales de nuestra



Canal de Isabel II

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-3]
[GRI 2-5]



empresa matriz, así seleccionado en un proceso abierto de licitación y **nombrado por nuestra Junta General de Accionistas**.

El documento se ha enfocado **fundamentalmente a las actividades de la empresa pública Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** en la Comunidad de Madrid (España), que suponen **el 93,1% de los ingresos consolidados del Grupo Canal**, pero también incluye la información más relevante sobre el resto de las empresas del Grupo Canal.

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal y aquellas empresas del Grupo Canal en las que la empresa matriz del Grupo posee un **porcentaje mayoritario de acciones**, **contaban con personal** y **se encontraban activas en el año 2024**. **También se incluye** 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 2024** y en algunos casos la de **uno o dos ejercicios de comparación** anteriores (2023 y/o 2022). En relación con la información cuantitativa de 2023 **no se han producido cambios de criterio** a la hora de interpretar los datos, lo que implica que **no existen importantes modificaciones** respecto de los datos que fueron publicados en años anteriores por nuestra empresa. La **únicas excepciones** son los **consumos de energía eléctrica para 2023** que, por error en la contabilización de las ventas de energía a la red en la planta de cogeneración de Loeches, fueron de 529 GWh en lugar de los 536 GWh publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2023 y las **emisiones totales de gases de efecto invernadero** de la empresa en el **año 2023** que pasan de los 120 miles de toneladas de CO_2 equivalente publicadas en el Informe de Sostenibilidad de 2023 a 114,5 miles de toneladas de CO_2 equivalente, tras una actualización de los algunos de los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono de Canal.

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 **úni-**

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-2]
[GRI 2-4]

ca 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 2025.** Toda esta información puede sufrir modificaciones en el futuro por acontecimientos posteriores, cambios o mejoras en los sistemas de contabilización de los parámetros con los que se construyen los contenidos GRI.

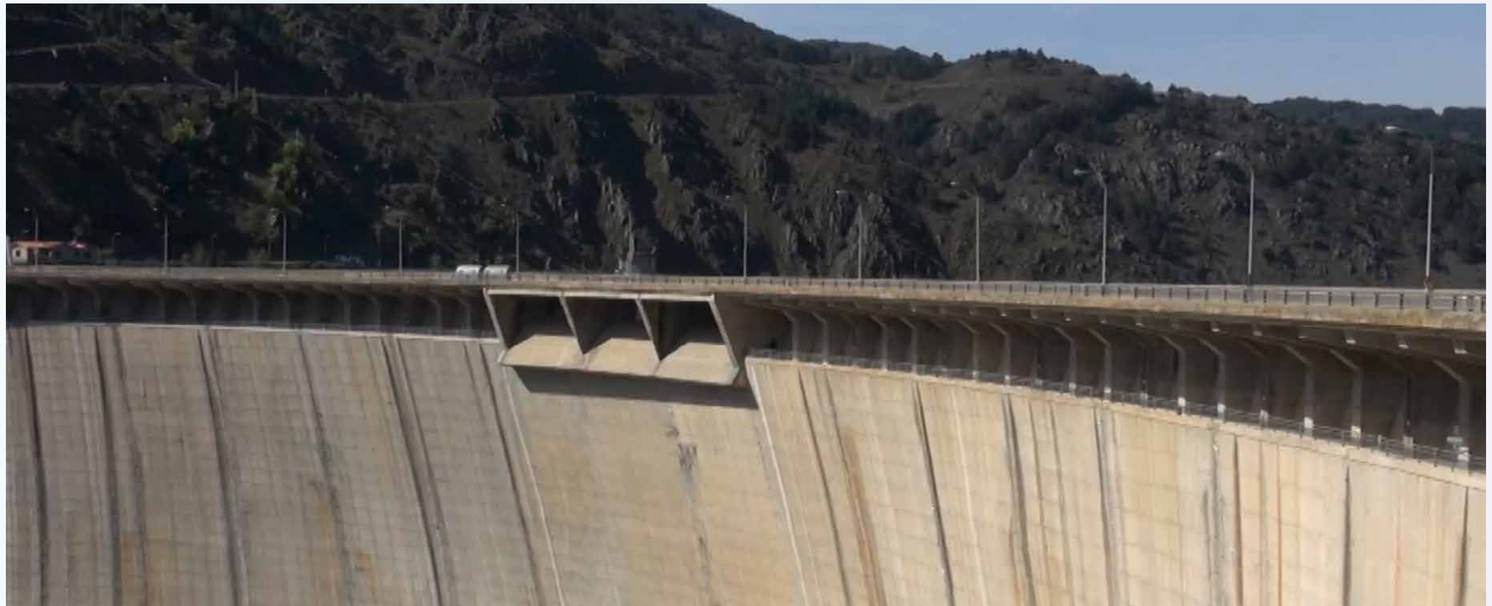
Para la elaboración del Informe de Gestión se ha tenido en cuenta lo establecido en *la Ley 11/2018, por la que se modifica el Código de Comercio, Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad,* habiéndose incluido indicadores ambientales, sociales y de buen gobierno conforme a los *GRI Estándares de Informes de Sostenibilidad*. Por lo tanto, el Informe de Gestión Consolidado de Canal de Isabel II Sociedad Anónima, M.P. incluye el Estado de Información No Financiera (EINF). También, para la elaboración del documento se han tenido en cuenta las recomendaciones de la *Guía para la Elaboración del Informe de Gestión de las Entidades Cotizadas* de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y las *Directrices sobre la presentación de Informes no Financieros* emitidas por la Comisión Europea.

Junto al Informe de Gestión se incluye, y forma parte integrante del mismo, el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2024, tal y como requiere el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital.

Para cualquier **consulta o duda** pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: subd.estudiosyprogramas@canal.madrid

PROCESO DE MATERIALIDAD Y RESULTADOS: TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

Todos los detalles sobre el proceso para determinar los temas materiales y su cobertura para 2024 se describe en el apartado “**ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD 2024**” del capítulo 2 de este informe.



Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

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

INFORMACIÓN LEGAL DE CANAL DE ISABEL II, SOCIEDAD ANÓNIMA, M.P. Y CONSOLIDADA DE CANAL Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación (todos ellos disponibles en la web de Canal).

- Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

- Cuentas anuales, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2024 de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P..

- Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y sociedades dependientes.

- Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2024 de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y sociedades dependientes.

Información disponible en este enlace:

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

[GRI 2-2]

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Shape the future with confidence

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de Canal de Isabel II, S.A., M.P.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 diciembre de 2024, de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, la Sociedad).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Índice de contenidos GRI" y de los "Contenidos la Ley 11/2018 de la información no financiera y de diversidad y correspondencia con los Estándares GRI" incluido en el EINF adjunto"

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) de conformidad con GRI, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos GRI" y de los "Contenidos la Ley 11/2018 de la información no financiera y de diversidad y correspondencia con los Estándares GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de la Sociedad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "Acerca de este capítulo", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Sociedad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, de conformidad con GRI, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos GRI" y de los "Contenidos la Ley 11/2018 de la información no financiera y de diversidad y correspondencia con los Estándares GRI" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/25/08281 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

Firmado digitalmente por Alberto Castilla Vida
Dirección: Alberto Castilla Vida, ey.com
Fecha: 2025.03.28 12:09:10 +01'00'

Alberto Castilla Vida

28 de marzo de 2025

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ÍNDICE DE CONTENIDOS **GRI**

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024

GRI CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2025

Para el *Content Index – Essentials*, *GRI Services* revisó que el Índice de Contenidos GRI se haya presentado de manera consistente con los requisitos para la presentación de informes de conformidad con los Estándares GRI y que la información en el índice esté claramente presentada y sea accesible para las partes interesadas.

El servicio se realizó sobre la versión en español del informe.

Estándar GRI	Contenidos		Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 1: Fundamentos 2021									
GRI 2: Contenidos Generales 2021									
2-1	Detalles organizacionales	Nombre legal.	Nuestra empresa. Organización de nuestra empresa.	20, 26-27 35	Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.				
		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			Sociedad Anónima mercantil de capital 100% público.				
		Sede central.			Calle de Santa Engracia, 125 28003 MADRID (España).				
		Países de operación.	Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	244	España, Colombia, Ecuador, República Dominicana y Brasil.				

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos		Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		El Grupo Canal. Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2024 Acerca de este informe.	243 253 325, 328					
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Periodo recogido en el informe.	Acerca de este informe.	325, 327	Año natural 2024				
		Fecha de recogida de la Información.			Enero y febrero 2024.				
		Periodicidad.			Anual (año natural).				
		Contacto sobre el informe.			sub.estudiosyprogramas@canal.madrid				
2-4	Actualización de la información.		Acerca de este informe.	326	A excepción de cambios en la energía eléctrica consumida y las emisiones de GEI del año 2023,, no ha habido cambios significativos respecto a años anteriores.				
2-5	Verificación externa.		Acerca de este informe. Informe del verificador independiente del Informe de Sostenibilidad 2024 (EY)	325 329					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos		Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Sector de actividad.	Nuestra empresa. Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial.	20 34					
		Actividades, productos y servicios de la organización y mercados atendidos.	Nuestra actividad, El Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	26-34 244-246	No comercializamos ningún producto o servicio que esté cuestionado por los grupos de interés o sea objeto de debate público.				
		Cadena de suministro.	Con nuestros proveedores y contratistas	200	Todos nuestros contratos estan sometidos a la legislación de contratos del sector público.				
		Entidades “aguas abajo” de la organización y sus actividades.	Canal y los municipios de la Comunidad de Madrid Tipos de clientes en la Comunidad de Madrid	208 162					
		Otras relaciones comerciales.	Grupo Canal: empresas con otras actividades.	250-252					
		Cambios significativos.	El nuevo Plan Estratégico 2025-2030 de Canal de Isabel II. El Plan de Sostenibilidad 2024-2026. de Canal. Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2024.	46-47 51-52 253					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-7	Empleados.	Estructura de nuestra plantilla Plantilla de las empresas del Grupo Canal.	175 254	La información procede de los sistemas de información (SAP) de recursos humanos. Los empleados con contrato temporal, en general, realizan las mismas funciones que los indefinidos.				INFORMACIÓN NO DISPONIBLE Se omite en desglose por género y edad de los empleados de las sociedades participadas españolas y americanas contratados a tiempo parcial. En el informe para el año 2025 se incluirán estos datos.
2-8	Trabajadores que no son empleados.	Plantilla de las empresas del Grupo Canal (empleados externos)	256					
2-9	Estructura de gobernanza y composición.	Órganos de gobierno	36					
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	El Consejo de Administración y sus comisiones.	37					
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Mensaje del presidente. Miembros del Consejo de Administración y sus comisiones.	11 38	El presidente es designado en virtud de su cargo de Consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid . No es un alto ejecutivo de la empresa.				

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	Órganos de Gobierno. Organización y Alta Dirección. Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030 durante 2024.. Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno.	36 39 43-44, 47 151-52					
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Organización y Alta Dirección.	39					
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	Órganos de Gobierno de la sociedad. APROBACIÓN DE LAS GRANDES ESTRATEGIAS CORPORATIVAS EN 2024 Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030 durante 2024. Nuestra Política de Sostenibilidad.	36 40 42 50	El Informe de Sostenibilidad (EINF) es supervisado por las comisiones de Auditoría y de Sostenibilidad del consejo, formulado por el Consejo de Administración y aprobado en Junta General Ordinaria de Accionistas de cada ejercicio.				
2-15	Conflictos de interés.	El Consejo de Administración y sus comisiones.	37	No ha habido conflictos en 2024.				
2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	Relaciones con las administraciones públicas y transparencia de la gestión. .Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética. Nuestros grupos de interés (canales de comunicación)	139 147 158					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Composición actual del Consejo de Administración y sus comisiones.	38					La información sobre la formación de los miembros del consejo se publica en nuestra página web en los informes anuales de las comisiones del Consejo de Administración.
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.			Esta información se puede consultar en el Informe Anual de la Comisión de Auditoría de 2024, en nuestra página web corporativa https://www.canaldeisabelsegunda.es/accionistas				
2-19	Políticas de remuneración	El Plan Estratégico 2028-2030 de Canal Política de remuneraciones e incentivos.	42 150					
2-20	Proceso para determinar la remuneración.	El Plan Estratégico 2028-2030 de Canal Política de remuneraciones e incentivos.	42-43 150					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-21	Ratio de compensación total anual	Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad (euros).	258	Solo se compara el salario más alto del Grupo con los más bajos en España y Brasil. En próximos informes realizaremos el cálculo con la mediana de los salarios.				Se omite para el requerimiento 2-21 b el ratio del porcentaje de incrementos salariales y, al no disponerse de las medianas, se incluyen los datos de las medias aritméticas.
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Mensaje del presidente. Mensaje del consejero delegado. Nuestra Política de Sostenibilidad. El Plan de Sostenibilidad 2024-2026 de Canal.	11-14 15-19 50 51-52					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-23	Compromisos y políticas	Propósito, misión y visión Nuestra Estrategia Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030 durante el año 2024. Nuestra Política de Sostenibilidad. El Plan de Sostenibilidad 2024-2026 de Canal Prevención en origen de los impactos ambientales adversos. Alianzas con otras entidades: Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Código Ético y de Conducta. La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos).	2 41-43 44 50 51-52 88 126 135-136 145 167					
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Seguimiento Plan Estratégico 2018-2030 durante 2024. El Plan de Sostenibilidad 2024-2026 de Canal Sistema de Gestión. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Código ´Ético y de Conducta. La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos). Formación y desarrollo de nuestros profesionales	167 51-52 98 135-136 145 167 190-195"					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos). Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.	167 168					
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	Relaciones con las administraciones y transparencia en la gestión. Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética. Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados por Canal.	139 147 158					
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Cumplimiento de la legislación medioambiental. Sistema de cumplimiento	99 148	No se han registrado sanciones significativas aparte de las medioambientales que se describen en el informe.				
2-28	Afiliación a asociaciones.	Alianzas con otras entidades.	126-130					
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Análisis de Doble Materialidad 2024. Nuestro grupos de interés. La voz del cliente en Canal	53-54 156 170					
2-30	Convenios de negociación colectiva.	Representación sindical. Convenios colectivos y representación sindical	186 262					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 3: Temas Materiales 2021.								
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	Análisis de Doble Materialidad 2024. Acerca de este informe.	53-63 327					
3-2	Lista de temas materiales.	Análisis de Doble Materialidad 2024.	62					
Cambio climático								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad. Canal y el Cambio Climático.	66 110					
GRI 305: Emisiones 2016								
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	110-113	El valor se obtiene en toneladas de CO2 equivalente siguiendo la metodología de GHG Protocol a partir del calculo de las emisiones de Dióxido de Carbono (CO2) Metano (CH4), Óxido Nitroso (N2O) y de los gases fluorados que, en ocasiones, utilizamos para algunos de nuestros procesos.				
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	110-113					
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	110-113					
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	110-113					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Actuaciones para la mitigación.	112	Debido a lo cambiante de la actividad de cada año, motivada por causas meteorológicas, no podemos plantearnos un objetivo de reducción de emisiones de GEI en términos absolutos (toneladas anuales). El objetivo que aplicamos es el porcentaje de emisiones evitadas respecto a las emisiones totales, un 81% en 2024.				
GRI 201: Desempeño económico 2016								
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Canal y el Cambio Climático. Cómo nos adaptamos	110 114	En 2024 hemos comprado derechos de emisión de por valor de 2.157 miles de euros.				
Energía								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Consumo y producción de energía. Generación de energía limpia.	116 120					
GRI 302: Energía 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	Consumo y producción de energía. Consumo y producción de energía eléctrica (Grupo Canal). Consumo de combustibles fósiles (Grupo Canal)	116,276 277 279					
302-2	Consumo de energía fuera de la organización.							No se dispone de información de terceros. En los próximos ejercicios se intentará comenzar a reportar sobre este estándar.
302-3	Intensidad energética.	Consumo y producción de energía	119					
302-4	Reducción del consumo energético.	Protección de las masas de agua: tratamiento de las aguas residuales. Actuaciones para la mitigación. Consumo y producción de energía	91-92 112 116					
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Protección de las masas de agua: tratamiento de las aguas residuales. Actuaciones para la mitigación. Generación de energía limpia. El Plan SOLAR de Canal de Isabel II en 2024.	91 112 120 123					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
Contaminación								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Sistema de gestión (ISO 14001)	98					
GRI 305: Emisiones 2016								
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.			Aunque entran en nuestro cálculo de la huella de carbono, son poco representativas: 340 toneladas de CO2 eq. en 2024 (el 0,18% del total de nuestras emisiones).				
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	Emisiones a la atmósfera.	105					
Gestión eficiente de los recursos hídricos								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	-Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad) Asegurando la calidad: la mejor agua de España. Continuidad de los servicios: un servicio confianza 24/7.	66 78 82	La gestión del ciclo integral del agua es la misión fundamental de Canal de Isabel II. Todas nuestras actividades se centran en esta interacción.				
GRI 303: Agua y efluentes 2018								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	Nuestra actividad . -Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad). Campañas de concienciación y comunicación: cuidamos el agua. Principales actuaciones aplicadas por Canal de Isabel II para la prevención y reducción de impactos medioambientales.	26 66 90 90					
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano. Saneamiento: depuración de aguas residuales. -Regeneración de aguas residuales depuradas para su reutilización. Principales actuaciones aplicadas por Canal de Isabel II para la prevención y reducción de impactos medioambientales. Protección de las masas de agua: tratamiento de las aguas residuales	31 32 33 90 91					
303-3	Extracción de agua.	Abastecimiento: captación y tratamiento. Abastecimiento: distribución de agua potable. Agua regenerada : una alternativa real. Caudales ecológicos	27-29 30 69 96					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
303-4	Vertido de agua.	Protección de las masas de agua: tratamiento de las aguas residuales. Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas	91-92 80					
303-5	Consumo de agua.	Autoconsumo de agua.	101	Las operaciones del Grupo Canal que se desarrollan en España se realizan en zonas caracterizadas por estar sometidas a un estrés hídrico moderado en la Península Ibérica y elevado en el Caso de Canarias. En América nuestras operaciones se realizan en zonas sin problemas de estés hídrico. Los datos de consumo interno de agua se obtienen a partir del Balance Hídrico que realiza el área encargado de telecontrol de Canal todos los años.				
Biodiversidad y ecosistemas								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Protección de la Biodiversidad.	94					
GRI 304: Biodiversidad 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
304-1	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Presencia en espacios protegidos.	94					
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	Presencia en espacios protegidos (embalses y humedales). Caudales ecológicos.	94 96					
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Mantenimiento del patrimonio vegetal.	95					
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Especies protegidas presentes.	94					
Economía circular								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Canal y la Económica Circular.	107					
GRI 301: Materiales 2016								
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Consumo de reactivos. Consumo de papel.	100, 280 101, 282					
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Agua regenerada: una alternativa real. Consumo de papel (reciclado).	69 101, 282					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados				No aplica a nuestra empresa ya que nuestras actividades (la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua) no requieren de la utilización de envases o embalajes de ningún tipo.			
GRI 306: Residuos 2020								
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Saneamiento: depuración de aguas residuales.	32	La principal actividad generadora de residuos es la depuración de aguas residuales.				
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Producción y gestión de residuos. Canal y la Economía Circular	102-104 107-108					
306-3	Residuos generados	Producción y gestión de residuos. Producción de residuos (empresas del Grupo).	102-104 281					
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Producción y gestión de residuos (destino diferente a vertedero). Canal y la Economía Circular.	102 107-108					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
306-5	Residuos destinados a eliminación.	Producción y gestión de residuos (residuos con destino vertedero).	102					
Seguridad y salud de los trabajadores propios								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Garantizando la salud y seguridad de todos.	180					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018								
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sistema de gestión (ISO 45001)	98					
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	181	Se realiza como parte del mantenimiento del sistema ISO 45001.				
403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	181					
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Representación sindical.	186					
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	181					
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	181					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sistema de Gestión (ISO 45001) Garantizando la salud y seguridad de todos.	98 180					
403-9	Lesiones por accidente laboral.	Garantizando la salud y seguridad de todos. Información sobre prevención de riegos laborales del Grupo Canal.	180 266					
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales.	Garantizando la salud y seguridad de todos. Información sobre prevención de riesgos laborales del Grupo Canal.	181 266					
GRI 401: Empleo 2016								
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	Estructura de nuestra plantilla. Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo.	175-176 263					
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Beneficios sociales para los empleados.	189	No existe diferencia entre los dos colectivos de empleados.				
401-3	Permiso parental.	Trabajamos por la igualdad	185					
Gestión del talento								
GRI 3 Temas Materiales 2021								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Trabajamos por la igualdad Formación y desarrollo de nuestros profesionales.	182 190					
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016								
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.							No existe un periodo mínimo prestablecido. Los cambios se analizan y comunican caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. Para los grandes planes como el Plan Estratégico o el Plan de Sostenibilidad se diseñan y realizan campañas de comunicación interna a través de los medios con los que cuenta la empresa.
GRI 404: Formación y educación 2016								
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	Formación y desarrollo de nuestros profesionales Promedio de horas de formación según funciones y género (Grupo Canal).	193 264-265					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Formación y desarrollo de nuestros profesionales Formado a los futuros profesionales del sector del agua.	190-193 194					
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Política de remuneraciones e incentivos. Formación y desarrollo de nuestros profesionales	150 190					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016								
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Miembros del Consejo de Administración y sus comisiones al cierre de 2024 Estructura de nuestra plantilla. Trabajamos por la igualdad. Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad.	38 176 182-183 256"					INFORMACIÓN NO DISPONIBLE Durante la elaboración del informe de Sostenibilidad 2024 no se disponía de información contrastada sobre la edad de todos los miembros del Consejo de Administración. Está información se publicará en el Informe de Sostenibilidad de 2025.
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	Trabajamos por la igualdad Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad.	184 258-259					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 406: No discriminación 2016								
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Trabajamos por la igualdad (protocolo anti-acoso).	185	No se han producido casos en 2024.				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016								
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	Trabajamos por la igualdad. Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad.	185 258-259					
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.				No relevante: casi la totalidad de las personas que ocupan puestos directivos en el Grupo son contratados en su comunidad local. En su mayor parte son nacionales del país donde trabajan.			
Sostenibilidad de la cadena de suministro.								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Con nuestros proveedores y contratistas.	200					
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.					No de dispone de la cifra exacta, pero las empresas locales (del país) son mayoritarias. Las normas de la Unión Europea y legislación de contratos del sector público no nos permite favorecer a proveedores locales.		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016								
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	Con nuestros proveedores y contratistas	200	Hasta 2024 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño medioambiental de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa.				Se omite la información del requerimiento 308-1 a, al no estar disponible el dato del porcentaje de nuevos proveedores que han pasado los filtros con criterios medioambientales.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos	201					
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo.					Nuestras condiciones de contratación y las leyes de los países en que operamos impiden este tipo de prácticas.		
GRI 408: Trabajo infantil 2016								
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Alianzas con otras entidades: Pacto Mundial de Naciones Unidas. Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos	126 201	Nuestras condiciones de contratación de personas y servicios y las leyes de los países en que operamos impiden este tipo de prácticas. Canal es entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2006 y apoya erradicación del trabajo infantil.		Se omite la información de los requerimientos 408-1 a y 408.1 b, ya que la legislación de España y del resto de países en que operamos impide que existan operaciones y proveedores que puedan suponer riesgos significativos en relación con el trabajo infantil.		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Alianzas con otras entidades: Pacto Mundial de Naciones Unidas. Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos.	126 201	Nuestras condiciones de contratación de personas y servicios y las leyes de los países en que operamos impiden este tipo de prácticas. Canal es entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la eliminación trabajo forzoso u obligatorio.		Se omite la información del requerimiento 409-1 a, ya que la legislación de España y del resto de países en que operamos impide que existan operaciones y proveedores que puedan suponer riesgos significativos en relación con el trabajo forzoso u obligatorio.		
Seguridad y salud de los trabajadores cadena suministro								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Con nuestros proveedores y contratistas.	200					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018								
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos.	201	Todos nuestros proveedores tienen la obligación de cumplir nuestras políticas de prevención, salud y seguridad laboral.				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	Condiciones laborales, sociales y medioambientales en los contratos.	201	Hasta 2024 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño social de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa.				Se omite la información del requerimiento 414-1 a, al no estar disponible el dato del porcentaje de nuevos proveedores que han pasado los filtros con criterios sociales.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.							No se han detectado, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas.
Satisfacción y compromiso con los clientes								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Comprometidos con nuestros clientes y usuarios. Comprometidos con la Sociedad.	162 196"					
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016								
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	Cómo garantizamos la calidad del agua.	79					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.				No se han producido en 2024			

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016								
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.				No se han producido en 2024. Nuestros productos no se etiquetan.			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.				No se han producido en 2024. Nuestros productos no se etiquetan.			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.				No se han producido en 2024. No realizamos actuaciones de marketing dirigido a ventas. Además nuestra comunicación para el uso racional solicita a los usuarios que disminuyan en el consumo de nuestro producto.			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016								
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Protección de datos relacionados con clientes y proveedores.	83					
GRI 413: Comunidades locales 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
413-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	Prevención y Comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones.	89					
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.			No se han producido en 2024 y dado que nuestras operaciones se realizan para prestar unos servicios públicos (abastecimiento de agua y saneamiento) que son fundamentales para el desarrollo social y económico de las comunidades de los territorios en que trabajamos, es muy poco probable que se produzcan impactos negativos en el futuro.				
Transparencia, ética y lucha contra la corrupción								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Gestión ética y transparente. El Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	137 144					
GRI 205: Anticorrupción 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	Código Ético y de Conducta Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética Sistema de cumplimiento..	145-146 147 148-149					INFORMACIÓN NO DISPONIBLE El Área de Cumplimiento evalúa el conjunto de las actividades de toda la empresa y no un número concreto de operaciones. Por ello se omite el número exacto de operaciones analizadas ya que no se dispone de un registro con dicho número. En el Informe de Sostenibilidad para 2025 se incluirá una cifra para ese requerimiento
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Código Ético y de Conducta. Sistema de Cumplimiento. Comunicaciones a la CNMV. Formación y desarrollo de nuestros profesionales.	145 146-148 154 192"	Durante 2024 ha recibido formación en esta temática 1,676 empleados (algo más del 50% de la plantilla). Los miembros de los órganos de gobierno también reciben formación a través de los programas para la formación para los miembros de Consejo de Administración.				

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2024 (situación de la filial Triple A Barranquilla).	253	No se ha producido ningún incidente nuevo en 2024				
GRI 206: Competencia desleal 2016								
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.				No aplica. Debido a las características de los servicios que prestamos somos un "monopolio natural", prácticamente no existe competencia entre empresas.			
GRI 207: Fiscalidad 2019								
207-1	Enfoque fiscal.	Política fiscal corporativa de Canal y su Grupo Empresarial	233					
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	Otras fiscalizaciones de nuestra gestión.	142					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.	Nuestras tarifas	165	Los cambios de las tarifas del agua se someten al proceso de información pública preceptivo para la tramitación del Decreto de Tarifas Máximas del agua en la Comunidad de Madrid y de la Orden de la Comunidad de Madrid que fija las tarifas de Canal. Además las tarifas son aprobadas por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid en el que participan varios grupos de interés como organizaciones de consumidores, sindicatos, organizaciones empresariales o ayuntamientos.				
207-4	Presentación de informes país por país.	Información fiscal (individuales de Canal de Isabel I en la Comunidad de Madrid). Información Fiscal del Grupo por países.	232 294					
GRI 415: Política pública 2016								
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos					No se realizan y, además, están expresamente prohibidas por las leyes de los países en los que estamos presentes.		

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016								
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas	82					
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016								
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.			No se han producido en 2024 y es muy poco probable que se produzcan en el futuro ya que Canal y todas las empresas del Grupo desarrollan sus actividades de gestión del agua en ámbitos urbanos, donde no hay presencia en el territorio de comunidades indígenas.				
Gestión de riesgos								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Gestión de los riesgos corporativos.	152					
Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Contribuimos al desarrollo del la I+D+i en nuestro sector.	224					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
Seguridad del servicio y ciberseguridad								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Seguridad de los sistemas de información Tecnología al servicio del cliente interno y externo.	83 227					
Sostenibilidad empresarial (económica)								
GRI 3 Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales Garantía y calidad en el suministro	Nuestras tarifas. Nuestro desempeño económico en 2024. Nuestras inversiones. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2024.	163 229 234 288-289					
GRI 201: Desempeño económico 2016								

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales. Valor económico generado y distribuido por Canal. Recursos económicos destinados a la sociedad. Contribuimos al desarrollo del la I+D+i en nuestro sector. Nuestro desempeño económico en 2024. Nuestras inversiones. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2024. Inversiones del Grupo Canal en 2024. Taxonomía de la Unión Europea.	99 132 133 224 229 234 288-289 296 301					
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Beneficios sociales para los empleados.	189					
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	Los Fondos Europeos y Canal Información Fiscal del Grupo por países.	238 294"					
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016								
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	Nuestras inversiones. Inversiones del Grupo Canal en 2024.	234 296					

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenidos	Apartados del Informe de Sostenibilidad 2024	Paginas	Respuestas Directas y observaciones	Explicación de la omisión			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales. Recursos económicos destinados a la sociedad. Tarifas sociales: nuestra mejor contribución. Nuestro apoyo a la cultura. Contribuimos al desarrollo del la I+D+i en nuestro sector. Taxonomía de la Unión Europea (resultados 2024).	99 133 196 215-216 224 301	Todas nuestras operaciones se consideran significativas				

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

CONTENIDOS DE LA *LEY 11/2018* DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD Y CORRESPONDENCIA CON LOS ESTÁNDARES DE GRI

Contenidos Ley 11/2018 Asuntos generales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Breve descripción del modelo de negocio del grupo	GRI 2-6	Nuestra empresa.	
		Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial	
		Nuestra actividad	
		El Grupo Canal	
Mercados en los que opera	GRI 2-1	Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-23	Propósito - Misión - Visión	
		Nuestra Estrategia	
		Política de Sostenibilidad de Canal Plan de Sostenibilidad 2024-2026	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 3-2	Análisis de Doble Materialidad 2024	
		Acerca de este informe	
Marco de Reporting	GRI 1	Estándares GRI en su versión 2021	
Descripción de las políticas que aplican	GRI 2-23 GRI 2-24	Propósito - Misión - Visión	
		Nuestra Estrategia	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

Contenidos Ley 11/2018 Asuntos generales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024		Páginas
Descripción de las políticas que aplican	GRI 2-23 GRI 2-24	Código Ético y de Conducta		
		Prevención en origen de los impactos ambientales adversos		
		La atención a los clientes y usuarios (los 10 compromisos)		
		Alianzas con otras entidades: Pacto Mundial.		
Los resultados de esas políticas / Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 3-3 (sobre *cuestiones materiales*)	**Cambio Climático**	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad. Canal y el Cambio Climático.	
		Energía	Consumo y producción de energía.	
		Contaminación	Operamos sosteniblemente	
		Gestión eficiente de los recursos (hídricos)	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad). La mejor agua de España (calidad). Un servicio de confianza (continuidad).	
		Biodiversidad	Protección de la Biodiversidad.	
		Transición hacia una economía circular y consumo responsable	Canal y la Economía Circular.	
		Seguridad y salud de los trabajadores propios	Garantizando la salud y seguridad de todos.	
		Gestión del talento	Formación y desarrollo de nuestros profesionales. Trabajamos por la igualdad	
		Seguridad y salud de los trabajadores de la cadena suministro	Con nuestros proveedores y contratistas.	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Asuntos generales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024		Páginas
Los resultados de esas políticas / Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 3-3 (sobre *cuestiones materiales*)	**Satisfacción y compromiso con los clientes**	Comprometidos con nuestros clientes y usuarios	
		Transparencia, ética y lucha contra la corrupción	Relaciones con las administraciones públicas y transparencia en la gestión. El Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	
		Gestión del riesgo	Gestión de los riesgos corporativos.	
		Innovación, nuevas tecnología y transformación digital	En la vanguardia de nuestro sector	
		Seguridad del servicio y ciberseguridad	Seguridad de los sistemas de información Tecnología al servicio del cliente interno y externo.	
		Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario)	Nuestras tarifas. Nuestro desempeño económico en 2024. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2024.	

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones medioambientales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 303-2	Saneamiento: depuración de aguas residuales.	
	GRI 303- 3	Abastecimiento: captación y tratamiento.	
	GRI 303-4	Protección de las masas de agua: tratamiento de las aguas residuales	
	GRI 303-5	Autoconsumo de agua	
	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones medioambientales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 305 -7	Otras emisiones a la atmósfera.	
	GRI 301-1	Consumo de reactivos / Consumo de papel.	
	GRI 306-1 GRI 306-2	Saneamiento: depuración de aguas residuales./ Gestión de los residuos / Producción de residuos (empresas del Grupo).	
	GRI 304-1 GRI 304-2	Presencia en espacios protegidos.	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-24	Sistema de Gestión	
	GRI 413-1 GRI 413-2	Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 203-2	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales	
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	Prevención en origen de los impactos ambientales adversos	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No existen este tipo de provisiones o garantías.		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305-5 (Contaminación lumínica no significativa)	Actuaciones para la mitigación	
	GRI 302-5	Generación de energía limpia	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	Gestión de los residuos	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Este aspecto no es significativo		

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones medioambientales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	Autoconsumo de agua	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 303-1	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad).	
	GRI 301-1 GRI 301-2	Consumo de reactivos / Consumo de papel.	
		Agua regenerada: una alternativa real	
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	Consumo y producción de energía	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO	
Uso de energías renovables	GRI 302-5	Generación de energía limpia / PLAN SOLAR	
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 303-1	Cómo nos adaptamos	
	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO	
	GRI 201-2	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO	
	GRI 302-5	Generación de energía limpia / PLAN SOLAR	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones medioambientales	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304 -3 GRI 304-4	Presencia en espacios protegidos Presencia en espacios protegidos (embalses y humedales) Caudales ecológicos Mantenimiento del patrimonio vegetal Especies protegidas presentes	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	Presencia es espacios protegidos	

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones sociales y relativas la personal	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional	GRI 2-7	Estructura de la plantilla / Plantilla de las empresas del Grupo Canal	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	Plantilla de las empresas del Grupo Canal	
Promedio anual por modalidad de contrato (indefinidos, temporales y a tipo parcial) por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	Estructura de la plantilla / Plantilla de las empresas del Grupo Canal	
	GRI 405-2	Trabajamos por la igualdad	
Número de despidos por sexo, edad y categorías profesional	GRI 401-1	Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo	
Bre3cha salarial / Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Ver en informe anual de Gobierno Corporativo anexo las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Canal para el ejercicio 2024		

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones sociales y relativas la personal	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 401-3	Trabajamos por la igualdad	
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad	
Organización del tiempo de trabajo	GRI 2-30	Representación sindical.	
Número de horas de absentismo	GRI 403-9	Garantizando la salud y seguridad de todos / -Información sobre prevención del Grupo Canal.	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-2	Beneficios sociales para los empleados	
	GRI 401-3	Igualdad de oportunidades	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-2	Garantizando la salud y la seguridad de todos	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	Garantizando la salud y seguridad de todos / Información sobre prevención del Grupo Canal.	
Enfermedades profesionales desagregado por sexo Las personas en el centro			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-30	Representación sindical.	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	Representación sindical.	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	Representación sindical.	
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	Formación y desarrollo de nuestros profesionales. / Formando a los futuros profesionales del agua	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Cuestiones sociales y relativas la personal	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	Promedio de horas de formación (Grupo Canal).	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad.	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	Trabajamos por la igualdad	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 405-1	Trabajamos por la igualdad (Plan de Igualdad)	
Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 406-1	Trabajamos por la igualdad (protocolo anti-acoso)	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	Trabajamos por la igualdad	

Contenidos Ley 11/2018 - Información sobre el respeto a los derechos humanos	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 411-1	Alianzas con otras entidades: Pacto Mundial.	
	GRI 410-1	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas (personal de seguridad)	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No se han producido este tipo de denuncias en 2024		

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 - Información sobre el respeto a los derechos humanos	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 405-1	Trabajamos por la igualdad (Plan de Igualdad)	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 2-30	Representación sindical	
	GRI 403-4	Representación sindical.	
	GRI 408-1 GRI 409-1	Alianzas con otras entidades: (Trabajo forzoso y trabajo infantil en Pacto Mundial)	

Contenidos Ley 11/2018 - Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno / Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 205-1 GRI 205-2	Código Ético y de Conducta y Comité de Ética y Cumplimiento.	
		Sistema de cumplimiento	
		Formación y desarrollo de nuestros empleados (formación anticorrupción)	
	GRI 308-1 GRI 308-2	Con nuestros proveedores.	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	Recursos económicos destinados a la sociedad	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Información sobre la sociedad	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 2-6	Nuestra empresa (empleo indirecto)	
	GRI 203-1	Nuestras inversiones / Inversiones del Grupo Canal en 2024.	
	GRI 203-2	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales.	
		Contribuimos al desarrollo de la I+D+i.	
		Recursos económicos destinados a la sociedad.	
		Taxonomía de la Unión Europea (resultados 2024).	
	GRI 201-1	Valor Económico Generado y Distribuido por Canal	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GR1 413-1	Prevención y Comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones.	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29	Nuestros grupos de interés	
		La voz del cliente en Canal	
		Análisis de Doble Materialidad 2024	
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 201-1	Recursos económicos destinados a la sociedad	
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	Con nuestros proveedores	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental			

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Contenidos Ley 11/2018 Información sobre la sociedad	Estándares GRI	Apartado del Informe de Sostenibilidad 2024	Páginas
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Hasta 2024 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño medioambiental y social de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales y sociales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	Cómo garantizamos la calidad del agua	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25	Gestión de sugerencias y reclamaciones	
Beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1 GRI 201-4	Nuestro desempeño económico Principales magnitudes económicas del Grupo 2024	
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	Información fiscal (individuales de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid) Información fiscal del Grupo por países. Política Fiscal de Canal de Isabel II	
Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4		
	GRI 201-4	Los Fondos Europeos y Canal	

Mensaje del presidente
Mensaje del consejero delegado
Nuestra empresa
Desempeño en 2024
El Grupo Canal
Acerca de este informe

Canal de Isabel II

Cuidamos el agua

FECHA DE EDICIÓN: MAYO DE 2025