



# PLAN ESTRATÉGICO 2025·2030



# Mensaje del Presidente

El desarrollo de la Comunidad de Madrid solo es posible si garantizamos la disponibilidad, calidad y continuidad del agua para sus ciudadanos y su industria. Canal de Isabel II desempeña un papel fundamental en esta misión, sin olvidar el imprescindible tratamiento de las aguas residuales, clave para la protección de la calidad de nuestros ríos y los ecosistemas que los rodean.

A lo largo de los años, Canal de Isabel II ha demostrado que, con la **inversión adecuada** en infraestructuras hidráulicas y con una **planificación** y **gestión eficiente** e inteligente del agua podemos garantizar los servicios públicos con los que estamos comprometidos y además contribuir al desarrollo de nuestra Comunidad.

Sin embargo, en los últimos años hemos podido observar **cambios significativos en nuestro entorno** que nos obligan a replantear y adaptar nuestra estrategia empresarial.

A nivel global, observamos cómo **fenómenos meteorológicos extremos**, como sequías e inundaciones, son cada vez más frecuentes, ocasionando no solo pérdidas económicas millonarias, sino también la pérdida de vidas humanas. Al mismo tiempo, la contaminación ambiental sigue en aumento, con una generación de residuos y vertidos que amenazan el **equilibrio de los ecosistemas** y pueden afectar la salud pública.

Además, las nuevas generaciones demandan una forma diferente de relacionarse: digital, pero cercana, así como nuevos modelos de compromiso con los trabajadores y su **desarrollo profesional**. Por otro lado, el desarrollo económico y tecnológico están más alineados que nunca, con una revolución digital que se ha convertido en el único camino hacia la **eficiencia empresarial**.

Conscientes de estos desafíos, en Canal de Isabel II hemos decidido iniciar un proceso de revisión de nuestro Plan Estratégico 2018-2030 para adaptarlo y reforzarlo, de manera que nos permita afrontar los retos que plantea el sector y la sociedad.

Así, tras un proceso de revisión estratégica, hemos aprobado el **Plan Estratégico 2025-2030 de Canal de Isabel II**, un plan más ambicioso que se convierte en nuestra hoja de ruta para garantizar el suministro de agua y consolidar a la Comunidad de Madrid como referente internacional en la gestión supramunicipal del ciclo integral del agua, con los máximos estándares de eficiencia, protección del medioambiente y mejora de la calidad de vida de los madrileños.



Carlos Novillo Piris

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

Presidente del Consejo de Administración de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

*«El diseño de este Plan Estratégico ha contado con la participación de numerosos expertos, más de 100 profesionales técnicos de la empresa, dirigidos por su Comité de dirección, y con más de 500 representantes de nuestros grupos de interés internos y externos. Finalmente, tras dos años de trabajo, fue aprobado por el consejo de administración por unanimidad»*

Durante los próximos seis años, trabajaremos para convertirnos en una empresa más resiliente, circular, cercana y digital, situando a la Comunidad de Madrid a la vanguardia de la tecnología ambiental. Con esta renovada visión, pero con la misma vocación de servicio público que mantenemos desde hace casi 175 años, **queremos seguir formando parte de la vida de los madrileños, para que continúen sintiéndose orgullosos de su agua.**



# Mensaje del Consejero delegado

Nuestro nuevo Plan Estratégico 2025-2030 define cuáles son las prioridades de la gestión del agua en la Comunidad de Madrid. Estas prioridades en el fondo se corresponden con el propósito que subyace a la creación de nuestra empresa hace ya casi 175 años, que no es otro que impulsar a Madrid como región capital, ofreciendo un agua en cantidad, calidad y continuidad suficiente para permitir su desarrollo.

En este nuevo Plan abordamos los **grandes retos** a los que nos enfrentamos para cumplir nuestro propósito y que hemos resumido en cuatro: **garantizar** el agua frente a los fenómenos extremos del clima, **fomentar** la economía circular para proteger el medioambiente, contribuir a **mejorar** la calidad de vida de los madrileños y de nuestros empleados e

**impulsar** la prosperidad de la región

Estos cuatro retos a los que nos enfrentamos se concretan a su vez en **8 líneas estratégicas** de actuación, que agrupan a su vez en **30 planes** concretos de trabajo. Estos planes permiten de manera ordenada elaborar actuaciones y proyectos.

Todos los planes cuentan con **indicadores medibles** para seguir los resultados de la puesta en marcha de las actuaciones y valorar el cumplimiento de los objetivos.

## Nuestros retos

El primer gran reto no es otro que Garantizar **el suministro de agua frente a la escasez creciente del recurso y el incre-**

**mento de los fenómenos meteorológicos extremos como grandes nevadas o inundaciones.**

**La progresiva disminución de las aportaciones de agua a nuestros embalses, junto con las nuevas exigencias en las concesiones de la Administración del Estado y el fuerte incremento de población previsto**, suponen un reto creciente para el abastecimiento a la Comunidad de Madrid. Las aportaciones naturales de nuestros ríos a los embalses han disminuido un 25 % en los últimos veinte años y debemos ser capaces de gestionar esta escasez, junto con un incremento poblacional estimado de 1 millón de habitantes en los próximos diez años.

Canal está obligada a adaptar las instalaciones para **asegurar a la sociedad la disponibilidad de agua en cantidad, calidad y continuidad** ante el nuevo escenario de menor cantidad de agua y mayor población.

El segundo reto al que nos enfrentamos consiste en **proteger el medioambiente** a través del fomento de la **economía circular**. En Canal queremos liderar la



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

adaptación y ampliación de las instalaciones de depuración y alcantarillado ante las nuevas normativas estatales y europeas más exigentes, así como aprovechar esta oportunidad para mejorar la eficiencia de los procesos.

Nuestro compromiso es combatir la generación de residuos y fomentar la economía circular. De esta manera seremos capaces de gestionar las crecientes cantidades de fangos y recuperar todos los subproductos del agua residual, incluida la energía en forma de biogás, para reducir, aún más, el impacto en el medioambiente.

*«Con este nuevo Plan Estratégico estimamos invertir más de 2.000 millones de euros para los próximos 6 años. Esto supone más del doble que la inversión anual media en los últimos 10 años, lo que nos permitirá mantenernos como motor económico de la región y abordar los grandes desafíos que tenemos delante»*



La sociedad europea también busca una descarbonización total para 2050, y las nuevas directivas sobre depuración establecen como objetivo alcanzar un 100 % de neutralidad en carbono para 2045. Conseguirlo no será sencillo ya que nos obligará a ser todavía más eficientes energéticamente en los procesos y apoyarse en energías renovables como la solar y el biogás.

Otro gran desafío se centra en **mejorar la calidad de vida de aquellos con los que nos relacionamos, esto implica enfocarse en satisfacer las necesidades tanto**

**de los ciudadanos y empresas** a los que servimos, como de nuestros empleados y colaboradores. El objetivo es seguir ofreciendo un servicio cercano y de calidad, generando un impacto positivo en la sociedad, y cuidando de la salud y el talento de nuestro equipo.

Y por último tenemos que seguir **contribuyendo a la prosperidad de la región de Madrid** al generar un impacto multiplicador positivo en la economía madrileña.

Canal de Isabel II siempre ha sido motor del desarrollo económico y tecnológico en la Comunidad de Madrid y va a seguir siendo esa referencia gracias a la innovación, la digitalización y la inversión sostenida y sostenible. La digitalización ha transformado radicalmente nuestra sociedad, difícilmente podemos enfrentarnos a estos retos sin un incremento significativo de la **digitalización en todos los procesos**, incluidos los que afectan a nuestros clientes (contadores inteligentes conectados a internet, gemelos digitales, inteligencia artificial, análisis masivo de datos -big data- instalaciones de producción 4.0, entre otros).

Y no podemos olvidarnos de que todo esto hay que hacerlo asegurando las

mejores prácticas de **gobernanza**, impulsando una gestión basada en asegurar el buen gobierno y la transparencia.

Este documento se ha elaborado para presentar el resultado del proceso llevado a cabo para la actualización del Plan Estratégico de Canal 2018-2030 y que configurará el nuevo Plan 2025-2030: nuestro proceso de reflexión, los principales elementos que configuran el Plan, nuestros retos, las líneas y actividades a desarrollar y nuestros principales objetivos.

*«Con este nuevo Plan Estratégico estimamos invertir más de 2.000 millones de euros para los próximos 6 años. Esto supone más del doble que la inversión anual media en los últimos 10 años, lo que nos permitirá mantenernos como motor económico de la región y abordar los grandes desafíos que tenemos delante»*



Definiendo los  
**retos del futuro**

---



«Los contenidos del Plan, que describimos a continuación, es el resultado de un proceso de reflexión de casi un año de duración en el que han participado decenas de profesionales de Canal y su Comité de Dirección, todos ellos con el objetivo de actualizar **cuál debería ser la hoja de ruta a seguir por nuestra empresa hasta el año 2030**»





# Bases de partida

## Nuestro propósito en Canal de Isabel II: compromiso con el agua y el futuro de Madrid

En Canal de Isabel II, nuestro día a día tiene un sentido claro: **«Cuidar el agua y garantizar un futuro sostenible para la Comunidad de Madrid»**. Este **propósito** se refleja en cada una de nuestras decisiones y nos impulsa a ofrecer un servicio eficiente, innovador y comprometido con el bienestar de las personas y el medioambiente.

Somos conscientes de que el agua es un recurso vital, y nuestra responsabilidad va más allá de su gestión. Nuestra labor tiene un impacto directo en la calidad de vida de las personas, en la preservación del medioambiente y en el desarrollo sostenible de la región. Por ello, nuestra estrategia no solo responde a criterios de eficiencia, sino también a un firme compromiso con la sociedad.

«Excelencia, Cercanía e Innovación»



Además, nuestro propósito está estrechamente relacionado con nuestra misión y visión. **Nuestra misión**, **«Gestionar el agua con eficiencia, protegiendo el medioambiente y acercándonos a las personas»**, refleja nuestro compromiso diario con el manejo responsable de los recursos hídricos y la calidad del servicio que ofrecemos a los ciudadanos. A través de esta misión, buscamos no solo cumplir con las expectativas de los madrileños, sino también contribuir activamente al desarrollo sostenible.

**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»**, nos orienta hacia el futuro, con el objetivo de consolidarnos como un referente en la gestión del agua, y, sobre todo, en el bienestar de la sociedad. Estamos comprometidos con hacer que el agua que llega a cada hogar no solo sea de calidad, sino también un símbolo de confianza y eficiencia.



Para alcanzar nuestro propósito, Canal pone un especial énfasis en la sostenibilidad, tanto medioambiental como social. Esta cultura de sostenibilidad forma parte de nuestro ADN, y se traduce en acciones concretas que impactan positivamente en el futuro de las generaciones venideras. Para ello, seguiremos impulsando y fomentando **nuestros valores**: la **Excelencia** en la ejecución de las funciones e instalaciones a nuestro cargo, la **Cercanía** con todos nuestros grupos de interés y la **Innovación** que nos permita ofrecer nuevos servicios y mejorar los procesos para hacer la vida más fácil a las personas.

## Diagnóstico inicial



En la fase de diagnóstico se han realizado análisis interno, externo y de doble materialidad, a través de los cuales hemos concluido el **DAFO** de la empresa (**Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades**). El objetivo era disponer de un mapa estratégico para la toma de decisiones, consensuado entre los diferentes agentes participantes, que suministrara información suficiente para la etapa de reflexión.

Los agentes participantes en el proceso han sido:

- **Consejo de Administración:** que diseña y aprueba la estrategia empresarial.
- **Comité de Dirección:** a través del seguimiento semanal del proceso y reuniones monográficas.

- **Grupo de avance:** formado por expertos de las distintas direcciones reunidos en distintos *workshops*.
- **Grupos de interés:** en nuestro análisis de materialidad han participado más de 500 representantes de nuestros grupos de interés internos y externos.





## Análisis interno y externo

**Análisis interno:** se revisaron los hitos y barreras del Plan Estratégico en curso, así como el mapa de riesgos corporativos, los cuadros de mandos y más de 70 iniciativas de mejora. Algunas de las principales conclusiones fueron:

- El **modelo supramunicipal de Canal** y las sinergias asociadas, representa el mayor activo para la garantía del suministro de agua en la Comunidad de Madrid.
- Las grandes **inversiones en infraestructuras hidráulicas** de los últimos años han generado grandes resultados. Por ejemplo, el Plan Red, con el que hemos sustituido más de 1.200 km de tubería, ha contribuido notablemente a la **eficiencia de la red y a la continuidad del suministro**.
- Los **empleados de Canal** son nuestro mayor activo y debemos asegurar estructuras y procesos que aprovechen al máximo su potencial.
- Sin embargo, la congelación de las tarifas por más de 10 años sitúa a Canal en la necesidad de buscar alternativas de financiación para **sostener nuestra solvencia y nivel de endeudamiento**.

- Además, el elevado consumo energético de nuestra actividad, sumado a la volatilidad del precio de la energía, hace necesario seguir invirtiendo en **generación de energías renovables**.

**Análisis externo:** se analizó el estado y la estrategia de otras grandes compañías nacionales e internacionales, así como los resultados de estudios comparativos (benchmarking) en los que participa Canal y se realizó un análisis PESTEL. Algunas de las principales conclusiones fueron:

- La disminución de las aportaciones a nuestros embalses, sumado al previsible incremento de la población, dificultan la **garantía de abastecimiento de agua** y, por tanto, nuestro propósito como empresa.
- El incremento de **fenómenos meteorológicos extremos**, que implica cambios en los patrones de precipitaciones,

con mayor probabilidad tanto de periodos de sequía como de inundaciones o grandes heladas, implicará adaptar nuestras infraestructuras hidráulicas

- Se está generando una gran cantidad de legislación, tanto nacional como europea, que nos empujará a **adaptar nuestras infraestructuras de depuración y alcantarillado para cumplir con los exigentes requisitos medioambientales y de salud**.
- La **revolución digital** está demostrando ser el único camino hacia la eficiencia empresarial. Vinculado con esto, la sociedad demanda **nuevos modelos de relación con los grupos de interés**, en los que se compatibilice la cercanía con la digitalización.
- El incremento de los costes en los últimos años, sumado a la volatilidad general de los mercados frente a sucesos externos globales (COVID, conflictos internacionales, entre otros), nos obligan a prestar una **atención especial a la solvencia financiera de la compañía**.



# Análisis Dafo

## Debilidades

1. Obsolescencia de algunas infraestructuras
2. Existencia de infraestructuras críticas
3. Dependencia energética
4. Deterioro de las redes de alcantarillado municipales
5. Falta de agilidad a la hora de adaptarse al cambio
6. Rigidez de la normativa de contratación
7. Organización y perfiles no adaptados a las necesidades
8. Externalización de actividades clave (pérdida de control)
9. Insuficiente comunicación y conocimiento transversal

## Amenazas

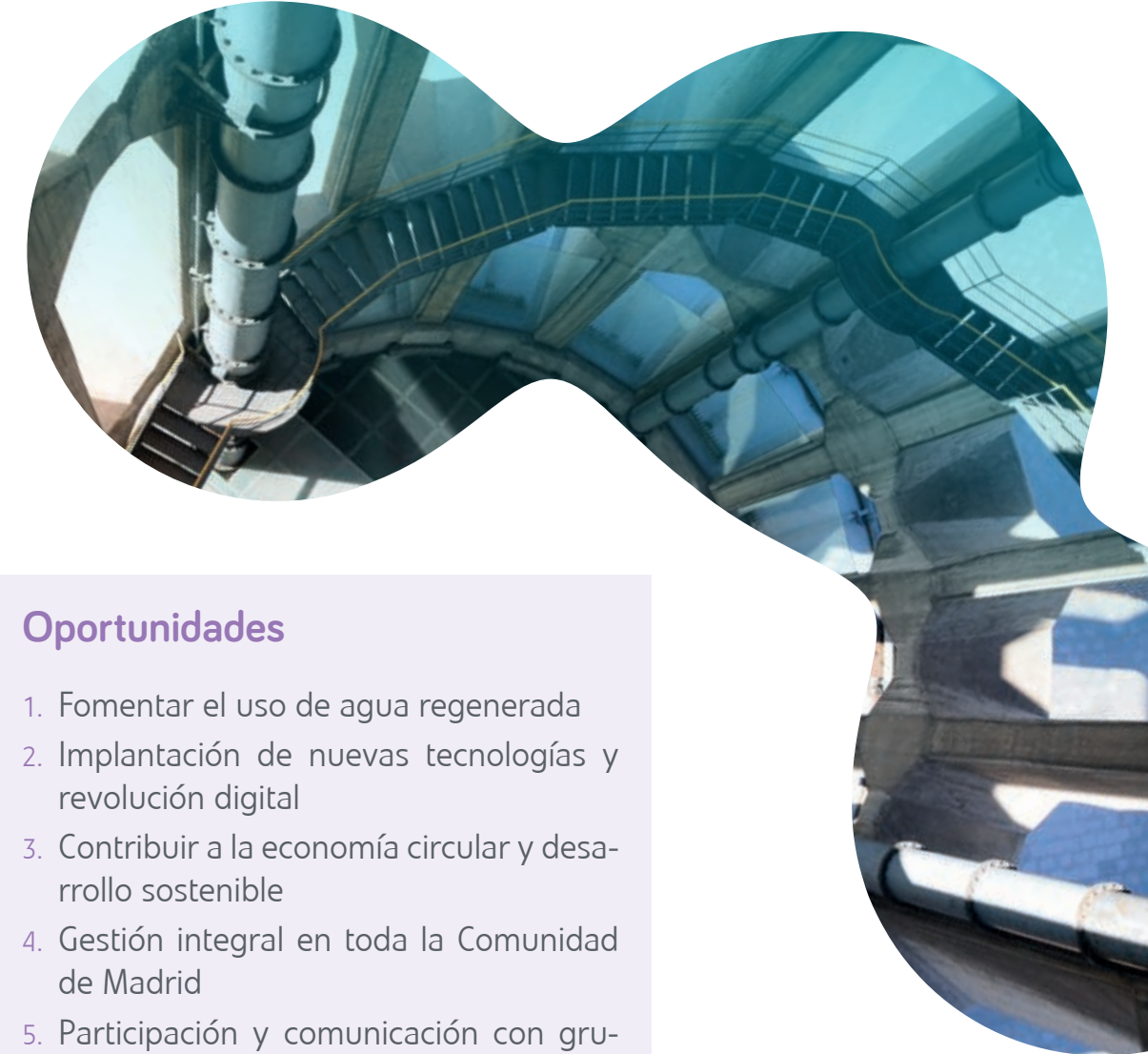
1. Escasez y limitación del recurso hídrico
2. Sostenibilidad de las finanzas
3. Interrupción del servicio
4. Cambio climático
5. Aumento del consumo por incremento de la población
6. Creciente presión y deterioro de fuentes de suministro
7. Relación con los ayuntamientos
8. Mayor exigencia del cliente
9. Pérdida de talento por falta de desarrollo profesional
10. Velocidad de cambio en el entorno
11. Mayor exigencia normativa
12. Dependencia de suministradores con poca competencia

## Fortalezas

1. Excelente calidad del agua
2. Alternativas de suministro ya existentes
3. Alto nivel de autoproducción eléctrica
4. Modelo de gestión supramunicipal del ciclo integral del agua
5. Alta satisfacción del cliente y reconocimiento de marca
6. Empresa de referencia en el sector
7. Elevada solvencia financiera y bajo endeudamiento
8. Bonificaciones en la tarifa para colectivos vulnerables
9. Vocación de servicio público de los empleados
10. Resiliencia ante situaciones críticas
11. Cualificación del personal

## Oportunidades

1. Fomentar el uso de agua regenerada
2. Implantación de nuevas tecnologías y revolución digital
3. Contribuir a la economía circular y desarrollo sostenible
4. Gestión integral en toda la Comunidad de Madrid
5. Participación y comunicación con grupos de interés
6. Plan de desarrollo para profesionales del sector
7. Enfoque estratégico de innovación en toda la empresa
8. Optimizar la eficiencia en los procesos
9. Apertura a nuevos mercados y servicios: residuos, energía, aprovechamientos subproductos, integración vertical
10. Potenciar la comunicación al exterior



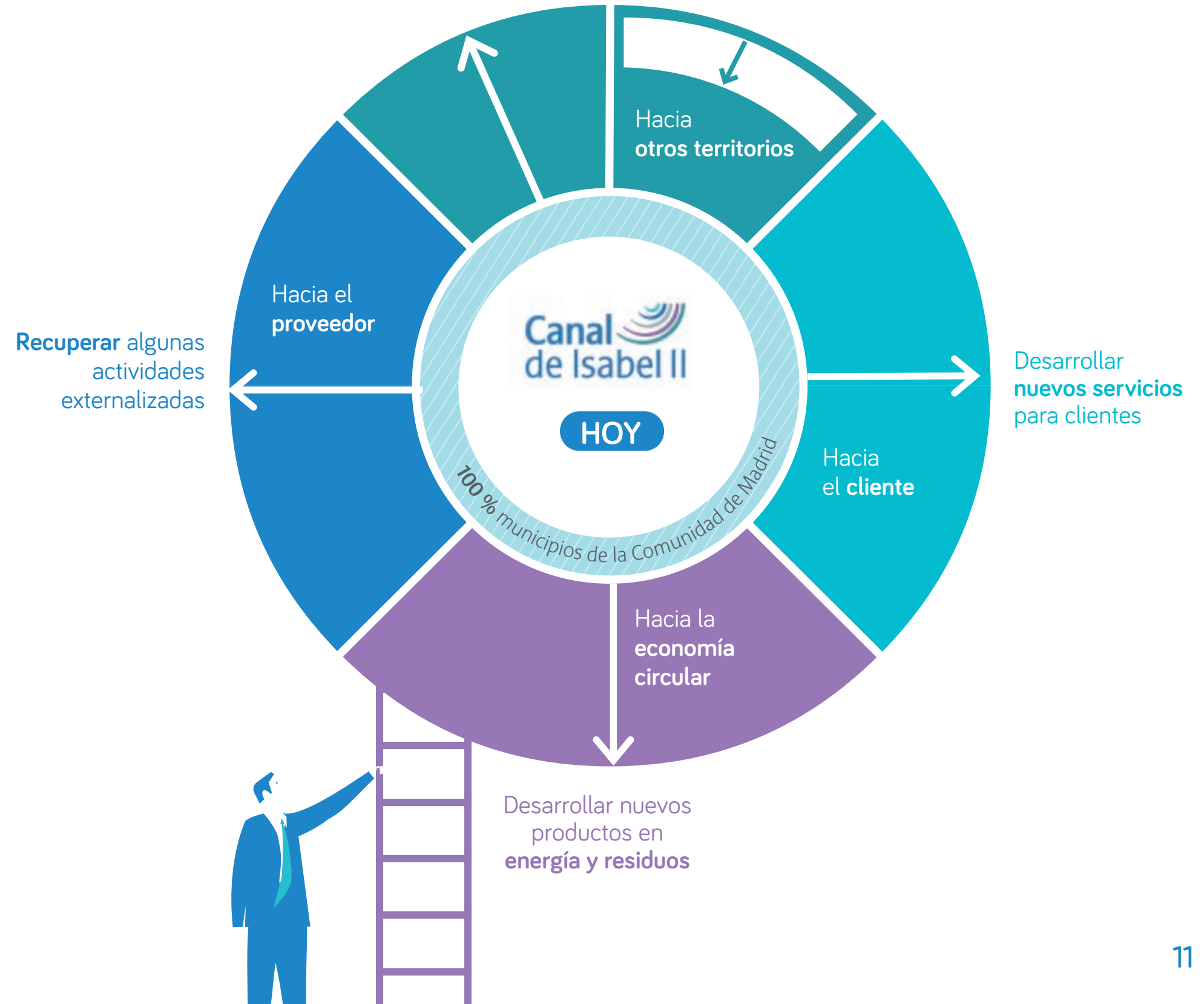


## Nuestra estrategia de crecimiento

«Nuestra estrategia competitiva debe estar íntimamente **ligada a la estrategia de liderazgo en la Comunidad de Madrid**. Queremos ser una referencia global en la gestión excelente y sostenible del agua para impulsar el futuro de nuestra región»

«En este sentido, mantenemos la estrategia que ya planteábamos en el Plan Estratégico anterior, **creciendo en todas las direcciones, pero sin invertir capital en otros territorios**»

Creer en **ingeniería y consultoría**, sin inversiones en capital



# Nuestros retos **estratégicos**

---





# Nuestros retos estratégicos

«En este nuevo Plan abordamos los **grandes retos** a los que nos enfrentamos para cumplir nuestro propósito y que hemos resumido en cuatro: **garantizar el agua** frente a los fenómenos extremos del clima, **fomentar la economía circular** para **proteger el medioambiente**, **contribuir a mejorar la calidad de vida de los madrileños** y de nuestros empleados e **impulsar la prosperidad de la región**»



Garantizar el  
**Agua**  
frente al reto del clima

El principal reto al que nos enfrentamos para **cumplir con nuestro propósito** es el de adaptar el suministro de agua a las consecuencias del cambio climático, garantizando la disponibilidad del recurso en cantidad, calidad y continuidad.



Fomentar la  
**Economía Circular**  
y proteger el medioambiente

Creemos que las infraestructuras y actividades del sector del agua son **una oportunidad para la generación de energía y subproductos**, lo que nos ayudará a reducir nuestro impacto en el medioambiente.



Mejorar la calidad  
de vida de las  
**Personas**

Como empresa 100% pública tenemos **la vocación de ofrecer un servicio cercano y de calidad** para nuestros clientes, generando un impacto positivo en la sociedad, al tiempo que **cuidamos de la salud y el talento de nuestro equipo**.



Contribuir a la  
**Prosperidad**  
de la región

Canal de Isabel II siempre ha sido **motor del desarrollo económico y tecnológico en la Comunidad de Madrid**. Queremos seguir siendo esa referencia gracias a la innovación, la digitalización y la inversión sostenible.

Y todo ello asegurando las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno





«Estos cuatro retos a los que nos enfrentamos se concretan a su vez en **8 líneas estratégicas** apoyadas en un **marco de gobernanza**»



Garantizar el  
**Agua**  
frente al reto del clima

L1 Garantía y continuidad del suministro

L2 Calidad del agua



Fomentar la  
**Economía Circular**  
y proteger el medioambiente

L3 Calidad ambiental

L4 Transición energética



Mejorar la calidad  
de vida de las  
**Personas**

L5 Clientes y sociedad

L6 Nuestros profesionales



Contribuir a la  
**Prosperidad**  
de la región

L7 Transformación digital e innovación

L8 Gestión económico-financiera sostenible

Y todo ello asegurando las mejores prácticas en materia de Gobernanza





«Las líneas estratégicas a su vez se dividen en **30 planes operativos**»

«Estos planes permiten de manera ordenada elaborar actuaciones y proyectos»

«Todos los planes cuentan con **objetivos e indicadores medibles** para seguir los resultados de la puesta en marcha de las actuaciones y valorar el cumplimiento de los objetivos»



L1 Garantía y continuidad del suministro

- P 1.1 Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento
- P 1.2 Gestión de la demanda y usos de agua
- P 1.3 Ciberseguridad y continuidad del servicio

L3 Calidad ambiental

- P 3.1 Fomento de la economía circular
- P 3.2 Excelencia en el drenaje urbano
- P 3.3 Mejora de la biodiversidad y las masas de agua
- P 3.4 Excelencia en depuración

L5 Clientes y sociedad

- P 5.1 Experiencia de cliente
- P 5.2 Telelectura de contadores
- P 5.3 Acercamiento a aytos., promotores y urbanizaciones
- P 5.4 Responsabilidad social y ciudadanía corporativa

L7 Transformación digital e innovación

- P 7.1 Digitalización y optimización de Procesos
- P 7.2 Implantación de la metodología BIM
- P 7.3 Habilitadores tecnológicos
- P 7.4 Cliente digital

L2 Calidad del agua

- P 2.1 Actuaciones en la captación
- P 2.2 Actuaciones en el tratamiento
- P 2.3 Actuaciones en la distribución

L4 Transición energética

- P 4.1 Eficiencia energética
- P 4.2 Desarrollo e implantación de energías renovables
- P 4.3 Reducción de emisiones

L6 Nuestros profesionales

- P 6.1 Estructura organizativa sostenible
- P 6.2 Compromiso y desarrollo del talento
- P 6.3 Entornos seguros para los empleados

L8 Gestión económico-financiera sostenible

- P 8.1 Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio
- P 8.2 Optimización de los flujos internos de información
- P 8.3 Obtención de fuentes de financiación equilibradas
- P 8.4 Uso sostenible de los recursos económico-financieros

# Descripción de **las líneas y planes**

---







AGUA

## RETO ESTRATÉGICO 1

# GARANTIZAR EL AGUA FRENTE AL RETO DEL CLIMA

Este reto supone para Canal garantizar la gestión sostenible de un recurso tan preciado como es el agua. Esto implica no sólo asegurar un suministro continuo y de calidad para los usuarios, sino también adaptarse al cambio climático, optimizar el uso del agua en los procesos internos, reducir las pérdidas en la red de distribución, promover la reutilización del agua tratada y trabajar en la concienciación sobre la importancia de su cuidado.

Para abordar este reto, se han definido **dos grandes líneas estratégicas** con un objetivo a 2030:

### L1. Garantía y continuidad del suministro

*Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día*

### L2. Calidad del agua

*Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución*



AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 1

A través de esta línea pretendemos optimizar el funcionamiento de nuestras infraestructuras, mediante su renovación y la minimización de pérdidas de agua, para garantizar la mayor disponibilidad del suministro a la población de la Comunidad de Madrid y en óptimas condiciones, es decir, mantener el nivel de garantía de suministro actual en los escenarios previsibles de cambio y con un aumento de la población sostenido equivalente a la media de los últimos 15 años.

Las distintas acciones que ejerceremos en esta línea estratégica nos permiten ser coherentes con nuestro valor de excelencia, así como impulsar el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS#6 -*Agua limpia y saneamiento*- en el que tiene un papel fundamental el acceso al agua potable.

Nuestro principal objetivo es obtener el máximo provecho de los recursos naturales e infraestructuras de suministro de agua potable, utilizando para ello las mejores tecnologías y consolidando a Canal

de Isabel II como la empresa de agua con los sistemas de explotación más avanzados.

La garantía de suministro también se trabaja por el lado de la demanda, mediante la información y la concienciación de los consumidores, a través de nuevos modelos tarifarios, potenciando el uso de agua regenerada, e impulsando la reutilización de aguas grises en nueva edificación.

Adicionalmente, es imprescindible asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallos que pudieran derivarse de causas no accidentales que afecten a las infraestructuras e instalaciones o la información de Canal, aumentando la resiliencia, contemplando también la gestión de crisis y la renovación de galerías de servicio.

En paralelo, y para alcanzar nuestros objetivos, seguiremos trabajando para mantener unos elevados niveles tanto de seguridad en nuestras infraestructuras como de ciberseguridad.





AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Mantener el nivel de garantía del suministro:

- En escenarios de cambio climático y con incremento de la población
- Asegurando la eficiencia de las infraestructuras
- Fomentando el consumo sostenible de agua
- Potenciando las tecnologías de regeneración y reutilización
- Asegurando la continuidad del servicio ante eventos inesperados
- Garantizando la seguridad de las infraestructuras y la ciberseguridad

## Planes operativos

P 1.1. Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento

P 1.2. Gestión de la demanda y usos de agua

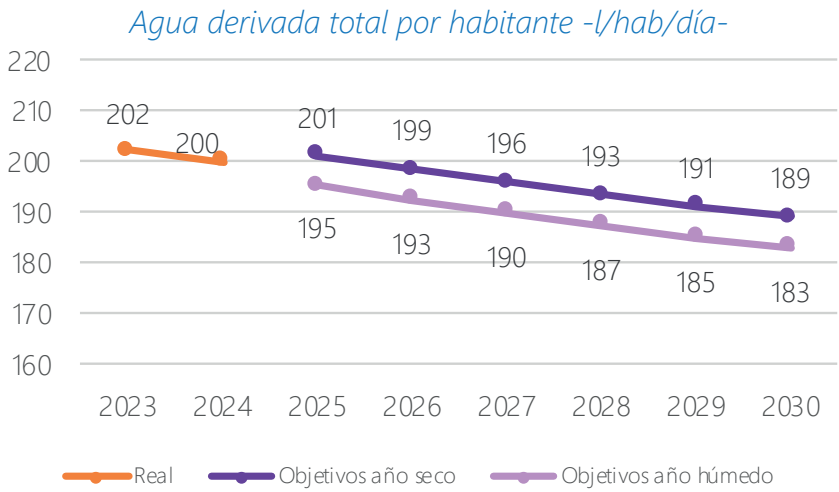
P 1.3. Ciberseguridad y continuidad del servicio



Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

## Indicador L1



\* Cierre ajustado a la nueva metodología de cálculo.

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

## Implantación





# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones

**P 1.1. - Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento – Agua no registrada (m³/km/día)**  Indicador



- Gestión activa de fugas
- Gestión de presiones
- Plan Red
- Reducción del subcontaje
- Regularización de consumos autorizados no medidos y fraudulentos

**P 1.2. - Gestión de la demanda y usos de agua – Consumo doméstico registrado (l/hab/día)**  Indicador



- Campañas de concienciación frente al uso del agua
- La tarifa como herramienta de gestión de la demanda
- Impulso a la reutilización de aguas grises en nueva edificación
- Potenciación del uso de agua regenerada

**P 1.3. - Ciberseguridad y continuidad del servicio – % contratos con alternativa de suministro <12h & Índice de resiliencia integrada (IRIS)**  Indicador



- Plan 365 – Continuidad del servicio
- Renovación de galerías de servicio
- Seguridad de las infraestructuras
- Ciberseguridad
- Gestión de la continuidad





AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 1.1. Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento

La Comunidad de Madrid ya destaca por tener un consumo de agua por habitante bajo en comparación con el resto de España. Este ambicioso plan tiene como objetivo mantener esa posición de liderazgo, posicionando a la región como uno de los consumidores más eficientes de agua de la Unión Europea. Para ello, se continuará con el plan de reducción del agua no controlada, centrándose en minimizar tanto las pérdidas reales como las pérdidas aparentes, el error de medición de los contadores y el fraude.

Para lograr este objetivo, se implementarán las tecnologías más avanzadas en la detección temprana de fugas y en la gestión eficiente de presiones dentro de la red de abastecimiento. Estas herramientas permitirán identificar y corregir rápidamente cualquier problema que

afecta la distribución del agua, asegurando su eficiencia y disponibilidad para los usuarios.

Y, por otra parte, el desarrollo del Plan Red, la mayor inversión realizada por la empresa pública hasta la fecha, con el contrato para la renovación de 1.200 kilómetros de tuberías de abastecimiento de agua en 163 municipios, se configura como la más ambiciosa actuación para garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución. Esta actuación es clave para asegurar tanto la calidad del agua como la continuidad del suministro en toda la región, consolidando a la Comunidad de Madrid como un referente en eficiencia hídrica.



AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

Ficha resumen

## Plan 1.1. Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento

Asegurar el aprovechamiento máximo del recurso hídrico:

- Detectando y reparando rápidamente fugas y roturas
- Manteniendo infraestructuras con las mejores tecnologías
- Optimizando las operaciones diarias

### Acciones

- ✓ Gestión activa de fugas
- ✓ Gestión de presiones
- ✓ Plan Red
- ✓ Reducción del subcontaje
- ✓ Regularización de consumos autorizados no medidos y fraudulentos

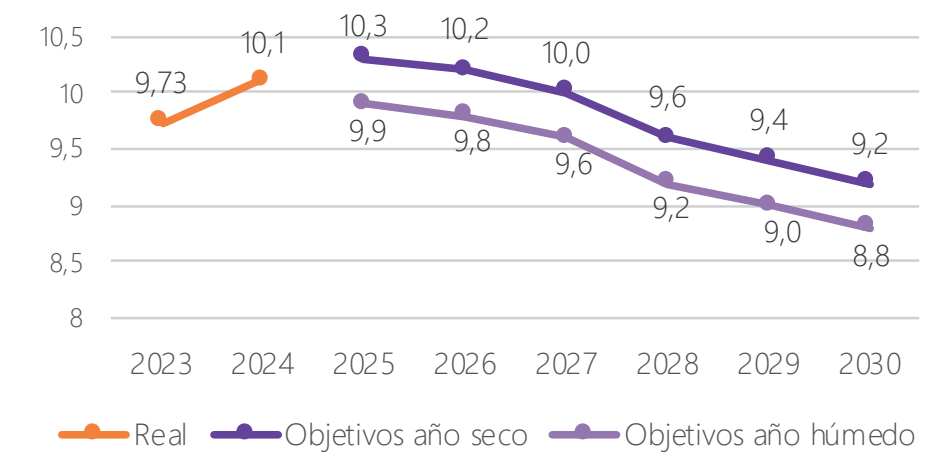


Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

### Indicador P 1.1.

Agua no registrada ( $m^3/km/día$ )



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

### Implantación







AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 1.2. Gestión de la demanda y usos de agua

Si en el plan anterior, para aumentar la garantía del suministro, se actuaba principalmente desde el lado de la oferta, en este Plan se persigue actuar desde el lado de la demanda.

El primer bloque de actuaciones de este plan se centra en reducir el consumo de agua de los usuarios, mediante la concienciación ciudadana del uso responsable del recurso natural, la exploración de modelos tarifarios que incentiven ese consumo responsable, el impulso de la reutilización de aguas grises en nueva edificación y la potenciación del uso de fuentes alternativas de suministro como el agua regenerada.

Canal de Isabel II tiene un fuerte compromiso con las actividades divulgativas e informativas que permitan a los ciudadanos realizar un uso eficiente de un recurso tan esencial para la vida como es el agua. Un compromiso permanente que se traduce en las campañas de comunicación desarrolladas por la empresa y en el programa educativo Canal Educa para llegar a los más pequeños como futuro de nuestra sociedad.

Por otro lado, la tarifa es una potente herramienta de gestión de la demanda. Un modelo tarifario adecuado puede incentivar a una cierta reducción de consumos en los usuarios domésticos, especialmente en aquellos que presentan usos no esenciales, como riego o piscinas. Mediante los adecuados estudios de elasticidad de la demanda del

precio se pueden establecer nuevos modelos tarifarios que permitan la reducción de consumo de agua apta para consumo humano, aumentando la garantía de suministro.

Asimismo, el ahorro de agua tiene que apoyarse también en la innovación, sustituyendo los sistemas tradicionales en las nuevas edificaciones por soluciones que requieran menos agua o la reutilicen.

Complementando este plan, y con la finalidad de reducir la demanda de agua apta para consumo humano, se pretende aumentar el volumen de agua regenerada distribuida, extendiendo y fomentando su uso en la Comunidad de Madrid tanto en el ámbito público como privado y en diferentes usos, de acuerdo con la nueva legislación en la materia. Un aumento del consumo de agua regenerada por parte de los madrileños permitirá disminuir las necesidades de agua en origen. Dado el carácter intermitente y estacional de la demanda de agua regenerada, y para evitar el estrés que supone para una instalación industrial los continuos arranques y paradas, y sobre todo buscando sinergias con otros objetivos estratégicos de la empresa como la calidad del agua y el cuidado del medioambiente, se tomó la decisión de someter a tratamiento terciario, donde éste esté disponible, a toda el agua residual y derivando a cauce toda aquella que no vaya a ser utilizada como agua regenerada.



AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 1.2. Gestión de la demanda y usos de agua

Reducir la demanda de agua de nuestros embalses:

- Fomentando un consumo responsable
- Potenciando el uso de agua regenerada



## Acciones

- ✓ Campañas de concienciación frente al uso del agua
- ✓ La tarifa como herramienta de gestión de la demanda
- ✓ Impulso a la reutilización de aguas grises en nueva edificación
- ✓ Potenciación del uso de agua regenerada

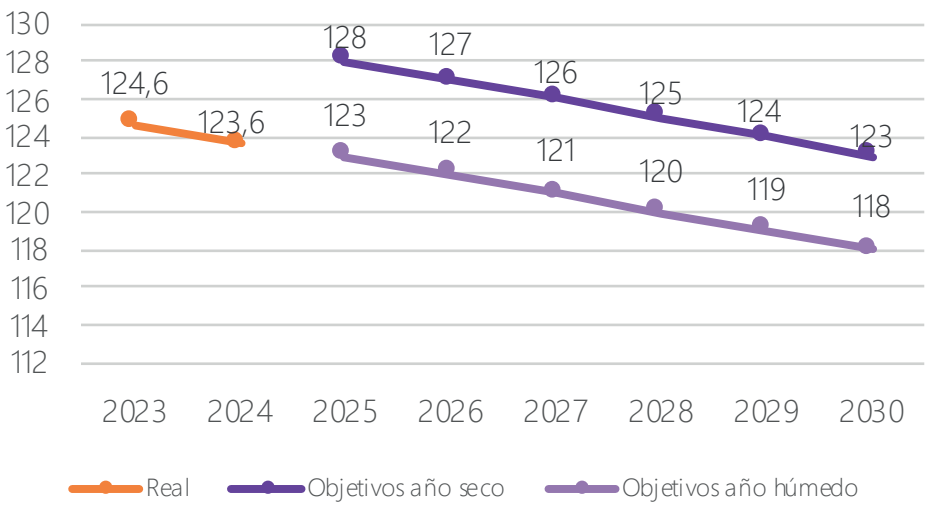


Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

## Indicador P 1.2.

Consumo doméstico registrado (l/hab/día)



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



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

ALTA



AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



Objetivo

Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 1.3. Ciberseguridad y continuidad del servicio

La ciberseguridad y la continuidad del servicio son aspectos críticos para una operadora de agua. En un mundo cada vez más conectado, proteger los sistemas informáticos de posibles ataques cibernéticos es tan fundamental como la seguridad física de las infraestructuras, para garantizar el suministro de agua seguro y sin interrupciones.

Implementar medidas robustas de seguridad cibernética y física, ayuda a prevenir el acceso no autorizado, pero, además, es crucial tener planes de continuidad del servicio en caso de que ocurra un ciberataque o cualquier otro incidente que pueda afectar la operación normal. Esto incluye disponer de sistemas de respaldo, redundancia en los equipos críticos y procedimientos claros para responder ante emergencias. La formación y concienciación del personal sobre las prácticas de seguridad cibernética también son indispensables para fortalecer la protección contra amenazas digitales.

Son objetivos de este plan:

- Asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallos o contingencias que pudieran derivarse de causas no accidentales que afecten a las infraestructuras e instalaciones, a la calidad del agua

suministrada, a los sistemas de información y que generan un tiempo de interrupción del servicio en Canal. Para ello, se ha fijado un tiempo de restablecimiento del servicio de máximo 12 horas (Plan 365).

- Promover la seguridad física de las infraestructuras a través del conocimiento preventivo de sus amenazas y vulnerabilidades, así como fortalecer la seguridad de las infraestructuras y establecer políticas específicas.
- Estudiar todos los accesos a cada galería de servicio y elaborar una guía de actuación para dar solución técnica a aquellos accesos que deban ser reacondicionados.
- Alcanzar el mayor grado de madurez en la gestión de la ciberseguridad conforme a las normas internacionales, y posicionar a Canal entre las empresas del sector con los índices más altos de ciberresiliencia.
- Disponer de un adecuado plan de gestión de crisis que minimice el impacto negativo de situaciones críticas en la organización y sus partes interesadas, preservando su reputación, mitigando riesgos y garantizando la continuidad de las operaciones, al tiempo que se aprovechan las oportunidades para el aprendizaje y la mejora a largo plazo.





AGUA

L1.

# GARANTIA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

Ficha resumen

## Plan 1.3. Ciberseguridad y continuidad del servicio

Asegurar la continuidad del suministro:

- Incrementando la redundancia de infraestructuras
- Facilitando el acceso a las infraestructuras
- Garantizando la ciberseguridad de nuestras telecomunicaciones
- Mejorando los niveles de seguridad de las infraestructuras



### Acciones

- ✓ Plan 365 – Continuidad del servicio
- ✓ Renovación de galerías de servicio
- ✓ Seguridad de las infraestructuras
- ✓ Ciberseguridad
- ✓ Gestión de la continuidad

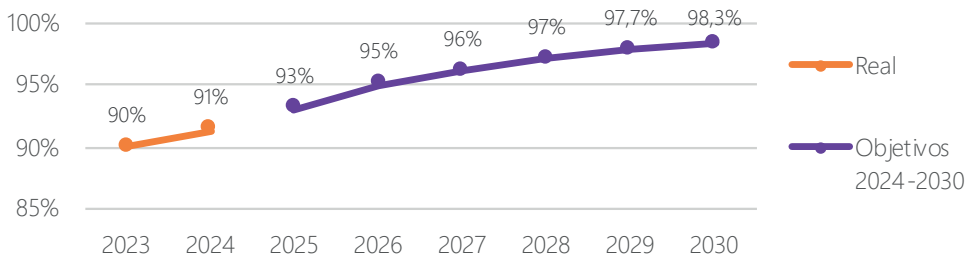


Objetivo

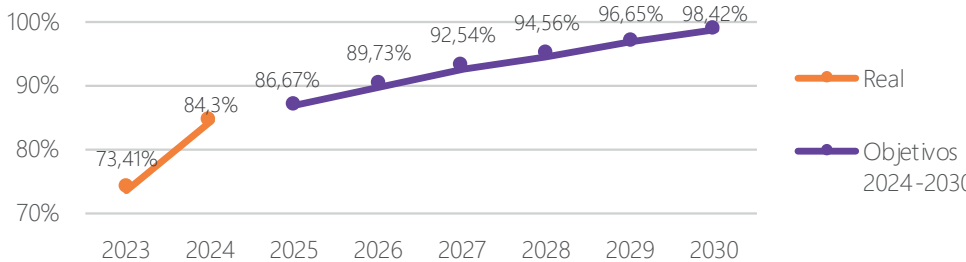
Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 190 l/hab/día

### Indicador P 1.3.

% Contratos con alternativa de suministro en <12 horas



Índice de resiliencia integrada de seguridad (IRIS)



### Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



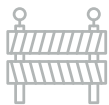
Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA



AGUA

L2.

## CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

### Descripción de la Línea Estratégica 2

Conscientes de que la calidad del agua de Madrid es una referencia, Canal ha diseñado una estrategia integral para mejorar aún más la gestión del sistema de abastecimiento. Esta estrategia se centra en la incorporación de tecnologías y procesos de tratamiento avanzados que aseguren el cumplimiento de los límites establecidos por el Real Decreto 3/2023, que regula los criterios técnicos-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y su suministro. Uno de los principales objetivos es establecer un sistema de alerta temprana en la red general de abastecimiento, desde las zonas de captación hasta el punto final de suministro. Este sistema permitirá gestionar de manera preventiva los posibles eventos que puedan afectar la calidad del agua en cualquiera de las fases del proceso, anticipando y mitigando posibles incidencias.

Para lograr este objetivo, Canal llevará a cabo una serie de mejoras en las instalaciones existentes, así como la ejecución de nuevas instalaciones que optimicen el rendimiento del sistema. La clave de este proceso radica en la completa sensorización y automatización del sistema de abastecimiento, lo que permitirá un monitoreo constante y en tiempo real de las variables que afectan la calidad del agua. Además, se utilizarán herramientas avanzadas de modelización,

como el Sistema de Soporte a la Decisión (DSS), para gestionar de forma preventiva el sistema global de abastecimiento, anticipando y corrigiendo problemas antes de que impacten en el suministro.

Las mejoras se implementarán a través de tres planes estratégicos que abordan las tres fases clave del sistema de abastecimiento: captación, tratamiento y distribución. En la fase de captación, se mejorarán los procesos de extracción y control de calidad del agua, mientras que en el tratamiento se actualizarán los sistemas para garantizar que se cumplan los nuevos parámetros sanitarios. Finalmente, en la distribución, se optimizarán las redes y se implementarán sistemas de alerta en puntos críticos para asegurar que el agua llegue a los consumidores con la mejor calidad posible.

Con estas iniciativas, Canal no solo refuerza la calidad y sostenibilidad del sistema de abastecimiento, sino que también reafirma su compromiso con la innovación y la mejora continua. La implementación de nuevas tecnologías, la integración de sistemas avanzados de monitoreo y la adaptación a la legislación vigente son pasos fundamentales para garantizar un suministro de agua potable seguro y de calidad, consolidando a Madrid como un referente en gestión y calidad del agua.



AGUA

L2.

# CALIDAD DEL AGUA

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Mejorar la gestión del sistema de abastecimiento:

- Incorporando nuevas tecnologías y procesos de tratamiento
- Adaptándonos a la nueva legislación –R.D. 3/2023–
- Desarrollando un sistema de alerta temprana en la red

## Planes operativos

P 2.1. Actuaciones en la captación

P 2.2. Actuaciones en el tratamiento

P 2.3. Actuaciones en la distribución

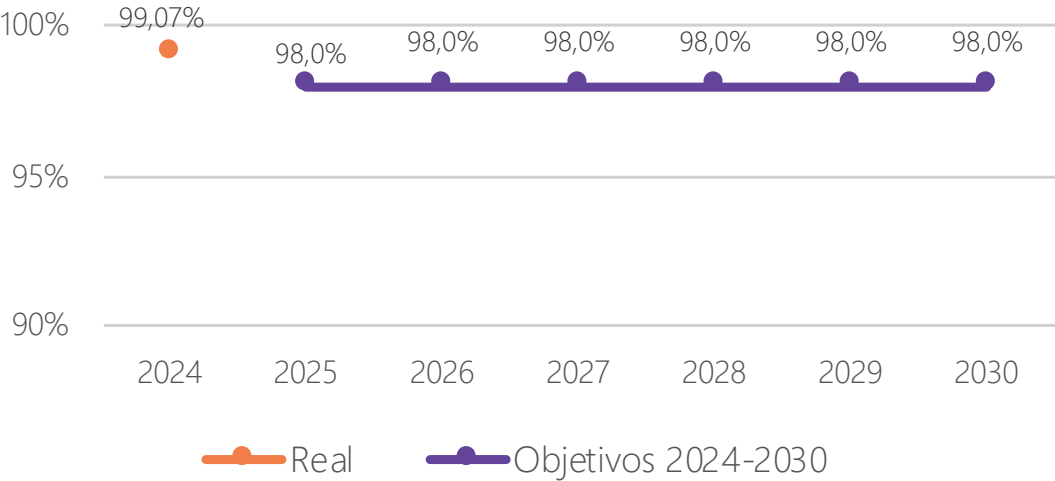


Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

## Indicador P 2

% de muestras conformes SINAC en la red de distribución



## Implantación







AGUA

L2.

# CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES


L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE


GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones


**P 2.1. - Actuaciones en la captación – % del nº de eventos pronosticados / nº de eventos ocurridos**  Indicador

-  Acciones
- Nuevas tomas de agua en los embalses
  - Sensorización y modelización matemática de embalses
  - Sistemas de alerta temprana en embalses

**P 2.2. - Actuaciones en el tratamiento – % muestras que cumplen salida ETAP / muestras totales**  Indicador

-  Acciones
- Adaptación ETAP a R.D. 3/2023
  - Introducción de tecnologías alternativas de control y tratamiento
  - Automatización y traslado de datos

**P 2.3. - Actuaciones en la distribución – % muestras en la red con nivel de cloro mínimo de 0,2 ppm / muestras totales**  Indicador

-  Acciones
- Control de calidad en la red de abastecimiento
  - Operación de la red de abastecimiento
  - Tratamiento en la red de abastecimiento
  - Innovación y digitalización de la red de abastecimiento



AGUA

L2.

# CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 2.1. Actuaciones en la captación

Este plan tiene como objetivo principal mejorar el control y la vigilancia de la calidad del agua embalsada, utilizando modelos matemáticos avanzados que simulan el comportamiento de los embalses. Estos modelos permitirán desarrollar un sistema de alerta temprana capaz de identificar eventos de riesgo que puedan comprometer los procesos de tratamiento y dar lugar a problemas con la calidad del agua tratada. A través de esta herramienta predictiva, se podrá actuar de manera preventiva, minimizando el impacto de cualquier incidencia en el suministro de agua. Además, se establecerá un protocolo de actuación específico para gestionar eficientemente estos eventos y garantizar la continuidad y calidad del servicio.

El plan también contempla la incorporación de nuevas instalaciones y herramientas de gestión que facilitarán una respuesta más rápida y eficaz ante el empeoramiento de la calidad del agua bruta. Entre las

medidas previstas se incluye la instalación de nuevas torres de toma, que permitirán captar agua a distintas alturas dentro del embalse. Este enfoque optimiza la calidad del agua captada, adaptándose mejor a las variaciones naturales que pueden ocurrir en el embalse, como cambios en la composición del agua o la presencia de impurezas en diferentes capas.

Con este enfoque integral, Canal podrá anticiparse a posibles incidentes y tomar decisiones informadas para una gestión más eficiente y proactiva del agua embalsada. Al fortalecer su capacidad de respuesta ante cualquier riesgo relacionado con la calidad del agua, la empresa no solo mejorará la calidad del agua tratada, sino que también contribuirá a la seguridad del abastecimiento y al bienestar de las comunidades a las que sirve, asegurando un suministro fiable y de alta calidad.



AGUA

# L2. CALIDAD DEL AGUA

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 2.1. Actuaciones en la captación

Mejorar la calidad del agua captada de nuestros embalses:

- Desarrollando un sistema de alerta temprana
- Incrementando la capacidad de actuación frente a eventos

### Acciones

- ✓ Nuevas tomas de agua en los embalses
- ✓ Sensorización y modelización matemática de embalses
- ✓ Sistemas de alerta temprana en embalses

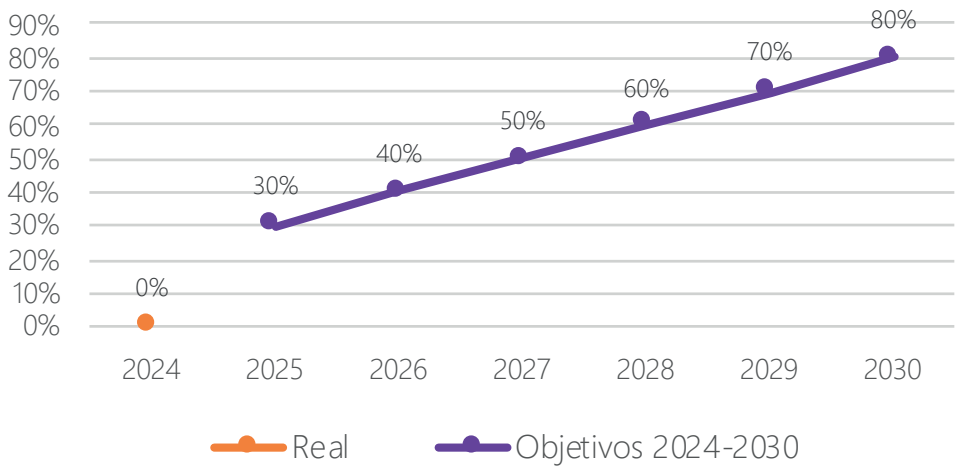


Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

### Indicador P 2.1.

% del nº de eventos pronosticados / nº de eventos ocurridos



### Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA





AGUA

L2.

## CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

### Descripción

#### Plan 2.2. Actuaciones en el tratamiento

El nuevo R.D. 3/2023, por el que se establecen los criterios técnicos-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y su suministro, ha aumentado el número de parámetros, tanto microbiológicos como físico-químicos, que se deben reducir o eliminar en los procesos de tratamiento. Entre los microbiológicos tenemos legionella y colifagos somáticos, bacterias aerobias a 22°C y enterococos intestinales. Entre los parámetros físicoquímicos tenemos el Uranio, compuestos orgánicos como son 5 ácidos haloacéticos, 20 polialquilfluorados y otros compuestos de preocupación emergente como es la N-dimetilnitrosamina.

Para afrontar los nuevos valores paramétricos o los nuevos parámetros, es necesario caracterizar la calidad del agua bruta y evaluar la

capacidad de tratamiento de las instalaciones existentes. Esto permitirá identificar las actuaciones necesarias para garantizar que los procesos de tratamiento cumplan con los requisitos establecidos por la nueva legislación.

Asimismo, se incorporarán en las plantas de tratamiento los procesos de control y automatización necesarios que permitan mejorar la eficiencia de nuestros procesos de tratamiento, y la capacidad de respuesta ante cualquier evento de calidad en las aguas a tratar. Estas mejoras permitirán asegurar un tratamiento más preciso y rápido, optimizando los recursos y garantizando que el agua suministrada cumpla con los más altos estándares de calidad.



AGUA

L2.

# CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 2.2. Actuaciones en el tratamiento

Mejorar la calidad del agua en salida de ETAP:

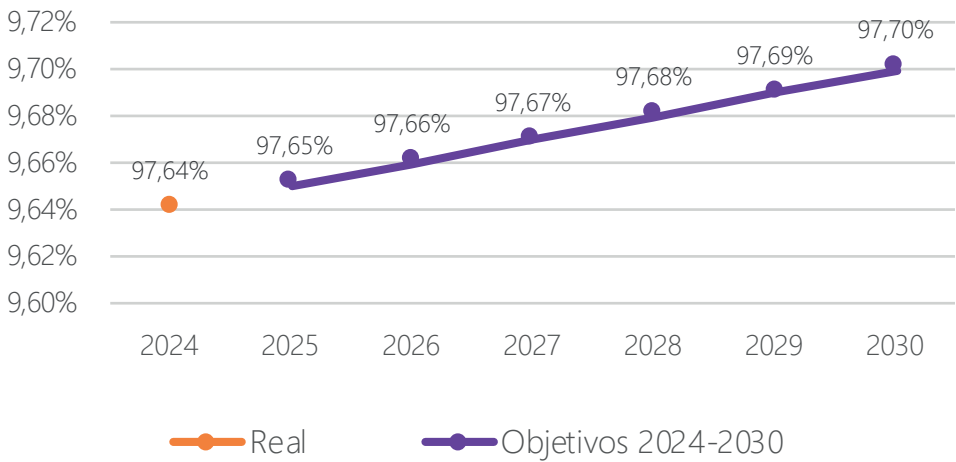
- Incorporando nuevas tecnologías y procesos de tratamiento
- Adaptándonos a la nueva legislación

### Acciones

- ✓ Adaptación ETAP a R.D. 3/2023
- ✓ Introducción de tecnologías alternativas de control y tratamiento
- ✓ Automatización y traslado de datos

## Indicador P 2.2.

% muestras que cumplen salida ETAP / muestras totales



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA



AGUA

L2.

## CALIDAD DEL AGUA



Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

### Descripción

#### Plan 2.3. Actuaciones en el tratamiento

Para realizar una operación preventiva eficiente de la red de abastecimiento, es esencial contar con un sistema sensorizado avanzado que pueda anticiparse a posibles eventos que afecten la calidad del agua. Este sistema debe monitorear continuamente los puntos críticos de la red, detectando cualquier anomalía en los parámetros de calidad antes de que se convierta en un problema. Además, debe integrarse con los procesos operativos existentes, proporcionando información en tiempo real que permita tomar decisiones rápidas y proactivas.

El sistema debe alimentarse constantemente con datos sobre las acciones realizadas en el sistema de abastecimiento y sus efectos sobre la calidad del agua. Esta retroalimentación es clave para ajustar las

intervenciones y optimizar las operaciones. De este modo, no solo se detectarán problemas, sino que también se indicarán las mejores prácticas para abordar cualquier alerta de manera eficaz, asegurando una respuesta adecuada en todo momento.

Para lograrlo, Canal desarrollará un sistema robusto de sensorización y predicción, complementado con herramientas de análisis predictivo y protocolos específicos de actuación. Entre estas acciones, se incluyen la automatización de las rectoradoras para ajustar los niveles de cloro en tiempo real y la implementación de tecnologías de limpieza de conducciones adaptadas a cada caso. Este enfoque garantizará una respuesta rápida ante cualquier eventualidad, protegiendo la calidad del agua y mejorando la eficiencia operativa.





AGUA

# L2. CALIDAD DEL AGUA

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 2.3. Actuaciones en la distribución

Mejorar la calidad del agua en la red:

- Incrementando la sensorización y automatización
- Desarrollando un sistema de alerta temprana en la red

### Acciones

- ✓ Control de calidad en la red de abastecimiento
- ✓ Operación de la red de abastecimiento
- ✓ Tratamiento en la red de abastecimiento
- ✓ Innovación y digitalización de la red de abastecimiento

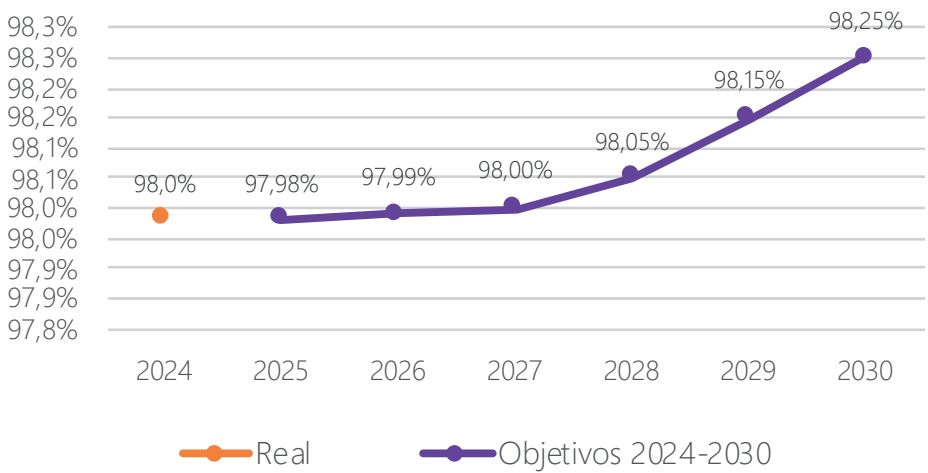


Objetivo

Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad del 98 % de muestras conformes en la red de distribución

### Indicador P 2.3.

% de muestras en la red con nivel de cloro mínimo de 0,2 ppm / muestras totales



### Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

BAJA



ECONOMÍA CIRCULAR

## RETO ESTRATÉGICO 2

# FOMENTAR LA ECONOMÍA CIRCULAR Y PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE

Este reto supone maximizar el uso y aprovechamiento de los recursos, minimizar el impacto ambiental en todas nuestras operaciones, proteger la biodiversidad y las masas de agua, reducir las emisiones de carbono, trabajar en la mejora de la eficiencia energética en nuestras instalaciones y en la integración de energías renovables y, en general, contribuir a la lucha contra el cambio climático mediante acciones de mitigación.

Para abordar este reto, se han definido **dos grandes líneas estratégicas** con un objetivo a 2030:

### L3. Calidad ambiental

*Aprovechamiento máximo de los recursos: 70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia*

### L4. Transición energética

*Hacia la neutralidad: generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia*



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 3

La calidad ambiental, es un conjunto de elementos que proporciona un estado de equilibrio medioambiental. Cualquier acción puede generar un impacto positivo o negativo en el medioambiente modificando este equilibrio. En la calidad ambiental influyen numerosos factores como la calidad del aire, el agua, el suelo, la biodiversidad, la gestión de los residuos o el cambio climático, entre otros. Todos estos factores afectan a la salud humana, a la economía, al bienestar y a las especies, entre otras, y por tanto debemos actuar ejecutando acciones encaminadas a proteger el medioambiente, alcanzar un alto grado de calidad ambiental.

La línea estratégica de calidad ambiental se centra en la promoción de un desarrollo sostenible que busca equilibrar el crecimiento económico con la conservación del medioambiente. Esta estrategia incluye varios planes clave que abordan aspectos fundamentales para mejorar la calidad de vida de las comunidades y preservar los recursos naturales. Entre estos planes, se destaca el fomento de la economía circular, que implica transformar el modelo de producción y consumo tradicional en uno más eficiente y sostenible. Esto se logra mediante la reducción de residuos, el reciclaje y la reutilización de materiales, contribuyendo así a minimizar la huella ecológica y a fomentar un uso más responsable de los recursos.

Otro componente esencial es la excelencia en el drenaje urbano, que busca optimizar los sistemas de drenaje para prevenir inundaciones, mejorar la calidad del agua y garantizar una gestión adecuada de las aguas pluviales.

La mejora de la biodiversidad y las masas de agua es otro pilar fundamental dentro de esta estrategia. Se busca proteger y restaurar ecosistemas locales, promover la conservación de especies nativas y garantizar la salud de los cuerpos de agua. Esto incluye iniciativas para reducir la contaminación y fomentar prácticas que ayuden a mantener el equilibrio ecológico. La preservación de la biodiversidad es crucial no solo para el bienestar del planeta, sino también para asegurar servicios esenciales que benefician a las generaciones presentes y futuras.

Además, la excelencia en la depuración se enfoca en asegurar que las aguas residuales sean tratadas adecuadamente antes de ser devueltas al medioambiente. Esto implica invertir en tecnologías avanzadas de tratamiento que no solo cumplan con las normativas ambientales, sino que también busquen superar los estándares establecidos. Al mejorar los procesos de depuración, se protege la calidad del agua en los ríos, se minimiza el impacto ambiental y se promueve una cultura de responsabilidad hacia el uso del agua. Estas actuaciones contribuyen a crear ciudades más sostenibles y resilientes frente a los desafíos ambientales actuales.





L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Protección del medioambiente a través de:

- Impactos positivos que equilibren la calidad del aire, del agua y del suelo
- Salvaguarda de la biodiversidad y de las masas de agua
- Acciones encaminadas a alcanzar un alto grado de calidad ambiental

## Planes operativos

- P 3.1. Fomento de la economía circular
- P 3.2. Excelencia en el drenaje urbano
- P 3.3. Mejora de la biodiversidad y las masas de agua
- P 3.4. Excelencia en depuración

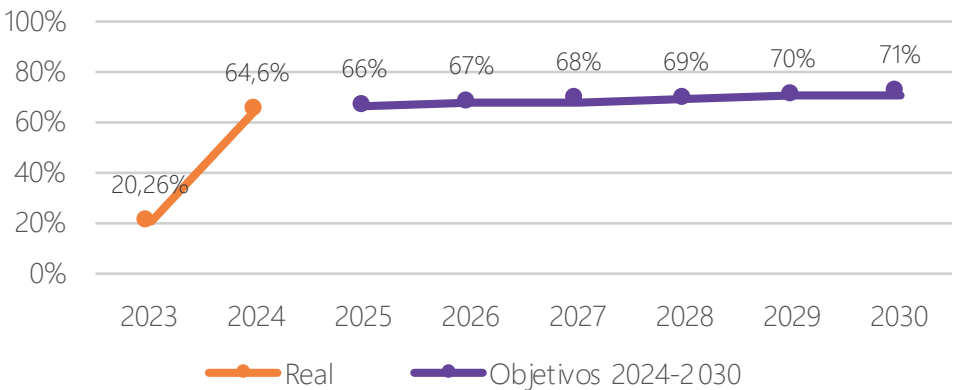



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia

## Indicador L3

% higienización de lodos



 Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración

## Implantación





L3.

# CALIDAD AMBIENTAL



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones

### P 3.1 - Fomento de la economía circular – % higienización de lodos



Acciones

- Gestión y aprovechamiento integral de subproductos de los procesos
- Higienización masiva de lodos
- Gestión integral de residuos de construcción (bolsa de materiales)
- Utilización de materiales reciclables

### P 3.2 - Excelencia en el drenaje urbano – Grado de ejecución de las actuaciones Sanea (M€ acumulado)



Acciones

- Diseño e implantación del Plan Sanea
- Planes directores de alcantarillado en el 100 % de los municipios
- Desconexión de aguas limpias a las redes de drenaje urbano
- Extensión de sistemas sostenibles de drenaje urbano en la Comunidad de Madrid
- Mejora del control de vertidos industriales a la red

### P 3.3 - Mejora de la biodiversidad y las masas de agua – Aliviaderos caracterizados según normativa (nº acumulado)



Acciones

- Protección de nuestras masas de agua
- Campañas de concienciación
- Aliviaderos: caracterización y elementos de retención
- Optimización de la gestión de tanques de tormenta

### P 3.4 - Excelencia en depuración – Grado de excelencia en depuración (%)



Acciones

- Seguimiento de los proyectos y obras de EDAR para cumplimiento de la autorización de vertido
- Programa de mejora de la calidad de los vertidos de las EDAR



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 3.1. Fomento de la economía circular

Este plan tiene como objetivo impulsar la economía circular en los procesos de Canal, promoviendo la minimización de la producción de residuos, el aprovechamiento de productos y subproductos, y su valorización una vez generados. Un ejemplo claro de esta estrategia es que el 90 % de los residuos generados provienen de los lodos de depuradora (84 %) y potabilizadora (6 %), los cuales serán valorizados con fines agrícolas. Esta valorización contribuirá a la sostenibilidad y a la reducción del impacto ambiental de los residuos. Para mejorar aún más el valor de los residuos generados, una gran parte de estos lodos será higienizada mediante tratamientos avanzados de secado y compostaje, transformándolos en productos útiles para otros sectores.

En cuanto al 10 % restante de los residuos, un 8 % corresponde a residuos de cribado y desarenado, cuyo destino actual es el vertedero. Sin embargo, Canal de Isabel II trabajará en encontrar métodos para aprovechar parte de estos residuos mediante un pretratamiento, reduciendo así la cantidad de material destinado a vertederos.

El 2 % restante de los residuos generados incluye materiales como papel, cartón, plásticos y residuos peligrosos, los cuales serán gestionados de acuerdo con las normativas específicas. Además, se implementarán modelos para el aprovechamiento y reutilización de las tierras generadas en las obras de la empresa, cerrando así el ciclo de los residuos y fortaleciendo el compromiso de Canal con la economía circular y la sostenibilidad.





L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 3.1. Fomento de la economía circular

Incrementar nuestra circularidad:

- Aprovechando los subproductos de nuestros procesos
- Reduciendo los materiales de un solo uso

#### Acciones

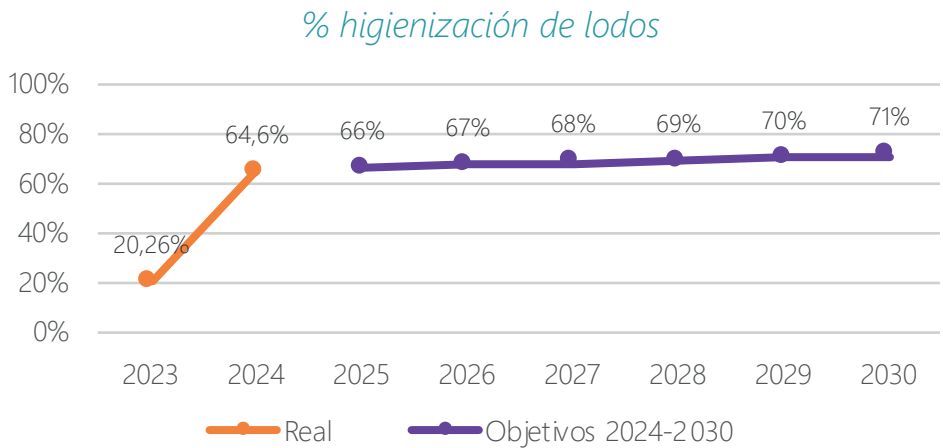
- ✓ Gestión y aprovechamiento integral de subproductos de los procesos
- ✓ Higienización masiva de lodos
- ✓ Gestión integral de residuos de construcción (bolsa de materiales)
- ✓ Utilización de materiales reciclables



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia

#### Indicador P 3.1.



Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración

#### Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

BAJA



Barreras a la implantación

MEDIA



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 3.2. Excelencia en el drenaje urbano

Para el impulso y alcance de la excelencia de las redes de alcantarillado contamos con un plan estrella, el Plan Sanea. Éste consiste en la mejora de las redes de drenaje urbano que gestiona la empresa. El objetivo es reducir los puntos sensibles de la red ampliando las mismas, así como la construcción de nuevos tanques de tormentas que disminuyan la contaminación a nuestros cauces, además de disminuir el riesgo de inundaciones.

Este plan estratégico busca el compromiso de la realización de gran parte de las actuaciones incluidas en los Planes Directores que Canal realiza para enviar a los municipios con los que tiene convenios de alcantarillado. Son herramientas imprescindibles para modernizar las redes, eliminando los puntos más sensibles en los que se pueden producir inundaciones o vertidos a nuestros cauces receptores. Estos permitirán definir y ejecutar las inversiones a realizar en las redes, ya sea mediante convenios con los municipios correspondientes o realizados directamente por estos.

Por otro lado, en algunos sistemas de saneamiento (redes de alcantarillado, colectores y emisarios) que van a parar a las depuradoras se ha detectado la presencia de aguas limpias en la red, debido a múltiples factores. La presencia de aguas limpias en la red de saneamiento plantea numerosos problemas: consumo excesivo de energía y vertidos en tiempo seco, entre otros. Por ello, es necesaria la realización de un plan de desconexión de dichas aguas limpias en la red.

Además, Canal quiere impulsar las TDUS o técnicas de drenaje urbano sostenible que suponen una mejora de la eficacia en la gestión de las aguas de escorrentía. Estas técnicas están destinadas a reducir el coeficiente de escorrentía en los episodios de lluvia y, por tanto, a disminuir el caudal de entrada a los colectores y a las depuradoras, reduciendo el riesgo de puesta en carga de la red, inundaciones y vertidos a cauce.



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 3.2. Excelencia en el drenaje urbano

Modernizar las redes de saneamiento de la Comunidad de Madrid:

- Ayudando a los ayuntamientos a detectar sus necesidades
- Promoviendo el uso de tecnologías sostenibles

### Acciones

- ✓ Diseño e implantación del Plan Sanea
- ✓ Planes Directores de alcantarillado en el 100 % de los municipios
- ✓ Desconexión de aguas limpias a las redes de drenaje urbano
- ✓ Extensión de sistemas sostenibles de drenaje urbano en la Comunidad de Madrid
- ✓ Mejora del control de vertidos industriales a la red

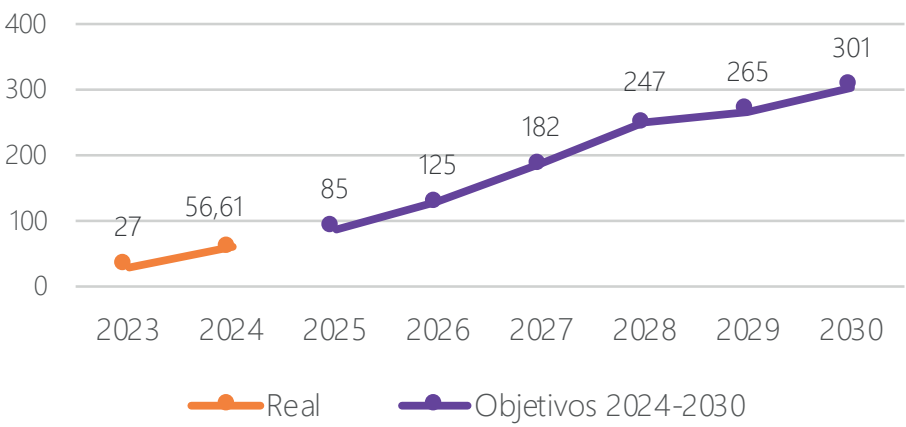


Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia

### Indicador P 3.2.

Grado de ejecución de las actuaciones Sanea (M€ acumulados)



### Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

ALTA





L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 3.3. Mejora de la biodiversidad y las masas de agua

Garantizar la calidad del agua y la continuidad del suministro implica no solo el tratamiento de las aguas que llegan a nuestras potabilizadoras, también es fundamental que el agua bruta en los embalses se encuentre en las mejores condiciones posibles, minimizando factores exógenos que puedan afectarlas. Canal puede tomar medidas para evitar esta contaminación y mejorar el entorno, tales como: instalación de elementos de retención de sólidos en los aliviaderos, limpieza de los cauces en la zona de influencia de los vertidos, implicación para conseguir Planes de Ordenación de Embalses adecuados y sostenibles, estudio, seguimiento y desconexión de conexiones ilegales a cauces, elaboración de modelos de calidad 3D en aguas embalsadas...

Para la mejora de la biodiversidad también es necesario realizar campañas de concienciación, periódicas, alertando de las consecuencias de arrojar diariamente elementos a nuestras redes de drenaje urbano y que pueden provocar problemas en las infraestructuras e instalaciones. También arrojar residuos en las calles que acaban en nuestros ríos cuando se producen eventos pluviométricos.

Por otro lado, debido a las exigencias de una nueva legislación, es necesario caracterizar los puntos de vertido por desbordamientos del sistema de saneamiento en episodios de lluvia. Por ello, hay que realizar un control efectivo de los caudales vertidos al dominio público hidráulico y la calidad del agua asociada. Para limitar la contaminación a través de nuestros aliviaderos, Canal está instalando elementos como rototamices o cestas de captación, pero es necesario la investigación de nuevas tecnologías. También es necesario tener un control del número de vertidos y su contaminación, caracterizando estos, por lo que Canal ha instalado instrumentos para la medición de vertidos en los casi 1.200 aliviaderos que se gestionan.

Los tanques de tormentas almacenan las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes para evitar inundaciones y evitar vertidos a cauce. Actualmente, Canal cuenta con más de 70 de tormenta, entre ellos los dos con mayor volumen del mundo. Además, 36 de los tanques deben coordinarse con las 8 depuradoras existentes. Canal, referente en la gestión de este tipo de instalaciones, construirá un mayor número y optimizará su gestión.



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 3.3. Mejora de la biodiversidad y las masas de agua

Proteger los ecosistemas de los ríos y embalses:

- Garantizar la calidad del agua en embalses
- Mejorando la sensorización y automatización
- Fomentando la conciencia ecológica
- Controlando y reduciendo los vertidos en los sistemas de saneamiento
- Optimizando el uso de tanques de tormenta



## Acciones

- ✓ Protección de nuestras masas de agua
- ✓ Campañas concienciación
- ✓ Aliviaderos: caracterización y elementos de retención
- ✓ Optimización de la gestión de tanques de tormenta



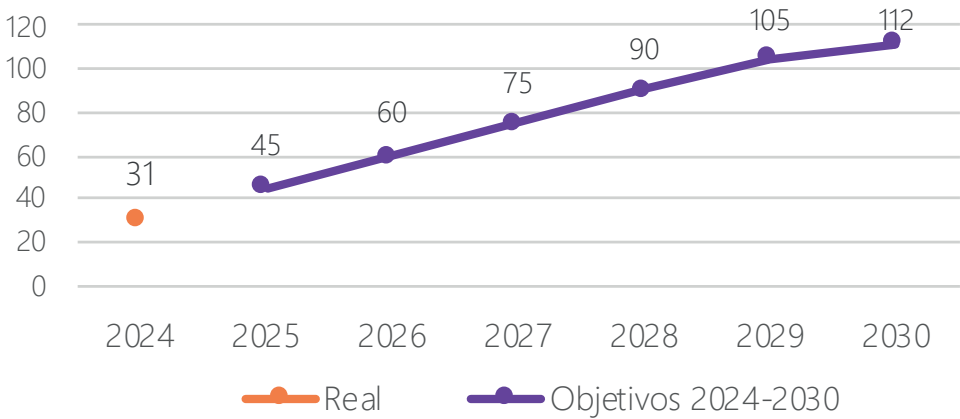
Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia



## Indicador P 3.3.

Aliviaderos caracterizados según normativa (nº acumulado)



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

ALTA



L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a  
nuestro secado de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 3.4. Excelencia en depuración

Las urgencias climáticas, la sostenibilidad medioambiental y las crecientes exigencias en la calidad de las aguas vertidas por las depuradoras a los ríos madrileños, exigen planificar actuaciones de gran calado en nuestras depuradoras en aras de lograr todos los objetivos fijados por la abrumadora producción legislativa que se ha producido y se está publicando en este último bienio.

El 17 de septiembre 2020 desde la Unión Europea se lanzó la necesidad de intensificar la ambición hacia un futuro climáticamente neutro a través del Pacto Verde. Fruto de esos planteamientos son varias las directivas, reglamentos, reales decretos que impactan en el desempeño futuro de nuestras depuradoras. Se ha revisado el Reglamento del Dominio Público Hidráulico mediante el Real Decreto

665/2023, está en revisión con metas muy ambiciosas la Directiva 91/271 y se ha publicado recientemente la Directiva 2023/1791 que impacta en la forma de operar a las instalaciones electromecánicas y, por ende, a las de depuración.

Por tanto, debe redoblarse el esfuerzo inversor a 2030 para adaptar nuestras instalaciones ambientales a las nuevas metas fijadas, mucho más ambiciosas que las actuales. Tratamientos de eliminación de nutrientes mucho más exigentes, tratamientos cuaternarios, retención de sólidos para todos los alivios y en determinadas circunstancias con hasta tratamiento primario, autosuficiencia energética, son nuevas obligaciones que obligarán a inversiones superiores a los 1.500 millones de euros.





L3.

# CALIDAD AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 3.4. Excelencia en depuración

Devolver el agua a los ríos con la mejor calidad:

- Intensificando la inversión en infraestructuras de descontaminación
- Adaptando las depuradoras a las nuevas normativas
- Incorporando las tecnologías más avanzadas
- Optimizando la gestión de las depuradoras

### Acciones

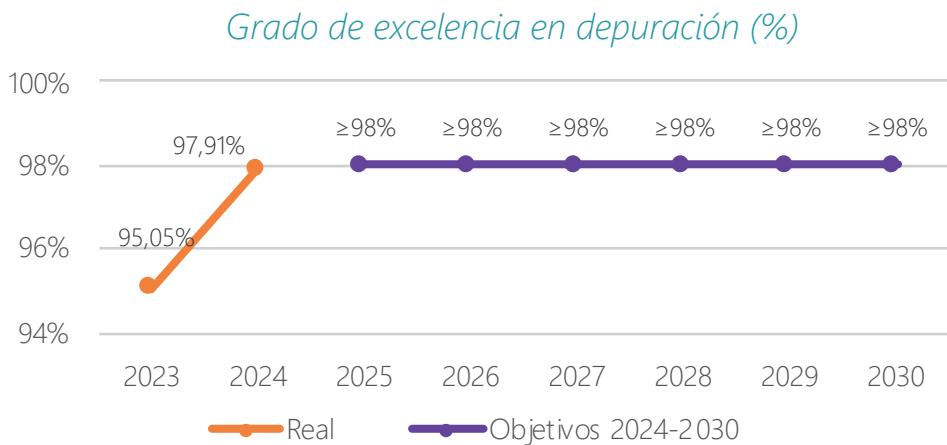
- ✓ Seguimiento de los proyectos y obras de EDAR para cumplimiento de la autorización de vertido
- ✓ Programa de mejora de la calidad de los vertidos de las EDAR



Objetivo

Aprovechamiento máximo de los recursos.  
70 % de lodos higienizados gracias a nuestro secado de alta eficiencia

### Indicador P 3.4.



### Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

ALTA



ECONOMÍA CIRCULAR

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 4

Canal de Isabel II avanza firmemente hacia la neutralidad climática y energética con el objetivo de equilibrar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generados por sus actividades y los que la Tierra produce de manera natural. En este sentido, la empresa trabaja para alcanzar la neutralidad energética, lo cual implica equilibrar la energía que consume con la que genera a través de sus propios sistemas y procesos. Esta estrategia no solo busca reducir la huella de carbono de la compañía, sino también promover una mayor sostenibilidad en todas sus operaciones, contribuyendo al esfuerzo global para combatir el cambio climático.

Para lograr esta meta, Canal de Isabel II está en pleno proceso de transición, implantando sistemas más eficientes que minimicen el consumo energético en todas sus instalaciones y servicios. La empresa está optimizando sus recursos, aplicando tecnologías de

vanguardia para mejorar la eficiencia operativa en sus procesos. Un pilar clave de esta estrategia es la integración de tecnologías renovables y de alta eficiencia, como la energía solar y la hidroeléctrica, que se incorporan a sus instalaciones y proyectos. Estas fuentes de energía no solo permiten reducir la dependencia de fuentes no renovables, sino que también contribuyen a construir una matriz energética más limpia, resiliente y alineada con los objetivos de sostenibilidad a largo plazo.

Además, Canal de Isabel II promueve la colaboración con organismos públicos, proveedores y usuarios para fomentar soluciones energéticas más sostenibles. Con este enfoque, la empresa refuerza su compromiso con la protección del medioambiente, impulsando la eficiencia energética y la reducción de emisiones, y garantizando un futuro más sostenible para las comunidades a las que sirve.



L4.

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Avanzar hacia la neutralidad energética:

- Equilibrio entre la energía consumida y la producida
- Búsqueda de sistemas que minimicen el consumo energético
- Generación de energía con tecnologías renovables

Avanzar hacia la neutralidad climática:

- Equilibrio entre los gases de efecto invernadero –GEI– que emitimos y los generados por la tierra

## Planes operativos

P 4.1. Eficiencia energética

P 4.2. Desarrollo de energías renovables

P 4.3. Reducción de emisiones

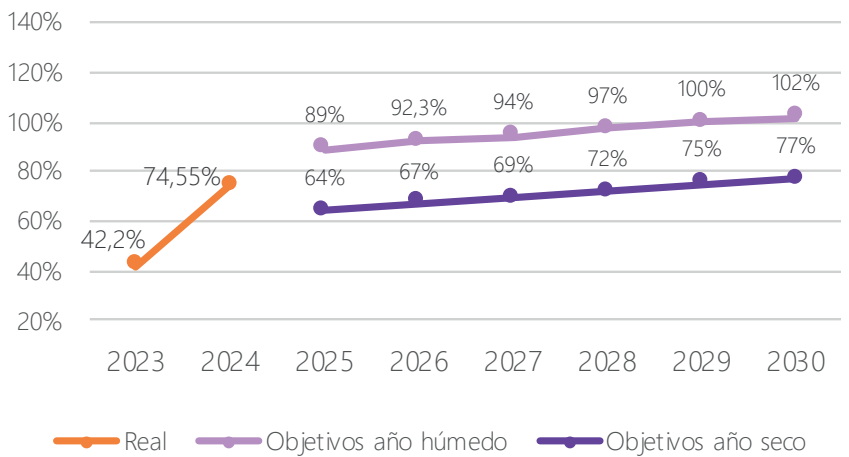


Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

## Indicador L4

Cobertura de consumo eléctrico (% generación / consumo)



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



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

BAJA



ECONOMÍA CIRCULAR

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

## Estructura de planes operativos y acciones

**P 4.1. - Eficiencia energética – % de consumo bajo eficiencia energética**  Indicador



Acciones


- Implantación de un sistema de gestión de energía
- Medidas de eficiencia energética
- Criterios de diseño y normalización

**P 4.2. - Desarrollo de energías renovables – Potencia instalada de renovables -MW-**  Indicador



Acciones

- Plan solar
- Hidrógeno verde
- Hidroeléctrica (caudales ecológicos)
- Plan de cogeneración

**P 4.3. - Reducción de emisiones – Balance climático = % emisiones evitadas / emisiones realizadas**  Indicador



Acciones

- Calculo-Reduzco-Compenso
- Movilidad sostenible
- Captura de CO<sub>2</sub>

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA





ECONOMÍA CIRCULAR

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 4.1. Eficiencia energética

La misión del plan de eficiencia energética de Canal es optimizar todos los procesos del ciclo del agua, con el objetivo de reducir el consumo energético y minimizar las emisiones de carbono. De esta manera, la empresa contribuye a un futuro más sostenible y avanza hacia la transición energética. El plan incorpora una serie de medidas estratégicas que incluyen la implementación de tecnologías eficientes, la monitorización continua tanto del consumo como de la generación de energía, la mejora constante de los procesos operativos, y la promoción de prácticas sostenibles en todos los niveles de la organización.

Para lograr estos objetivos, la integración de sistemas de monitorización en tiempo real del consumo energético se presenta como una de las claves fundamentales. Esto permitirá gestionar de manera más eficiente los procesos industriales, garantizando en todo momento que se mantengan las condiciones óptimas de operación. Para apoyar esta optimización, se promoverán mejoras en los procesos me-

diante la adopción de sistemas de automatización avanzados, la implementación de la Industria 4.0 y el uso de herramientas digitales de análisis y cómputo inteligente, lo que permitirá tomar decisiones más informadas y precisas. Además, se llevará a cabo la renovación de equipos con tecnologías más eficientes desde el punto de vista energético, lo que contribuirá a reducir significativamente el consumo y las emisiones.

Finalmente, los aprendizajes adquiridos y las mejoras identificadas a lo largo de la implementación del plan se integrarán en futuros proyectos y diseños de instalaciones. De esta manera, el cuidado de la energía se convertirá en un principio fundamental de nuestra estrategia empresarial, asegurando que se incorpore de manera normativa desde el inicio de cada nuevo proyecto. Este enfoque integral no solo optimiza el uso de la energía en el presente, sino que sienta las bases para un modelo de negocio más eficiente y sostenible a largo plazo.



# TRANSICIÓN ENERGÉTICA

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 4.1. Eficiencia energética

Optimización de los procesos del ciclo del agua mediante:

- Reducción del consumo y minimización de emisiones de carbono
- Implementación de tecnologías más eficientes
- Monitorización continua del consumo
- Mejora de procesos
- Promoción de prácticas sostenibles

## Acciones

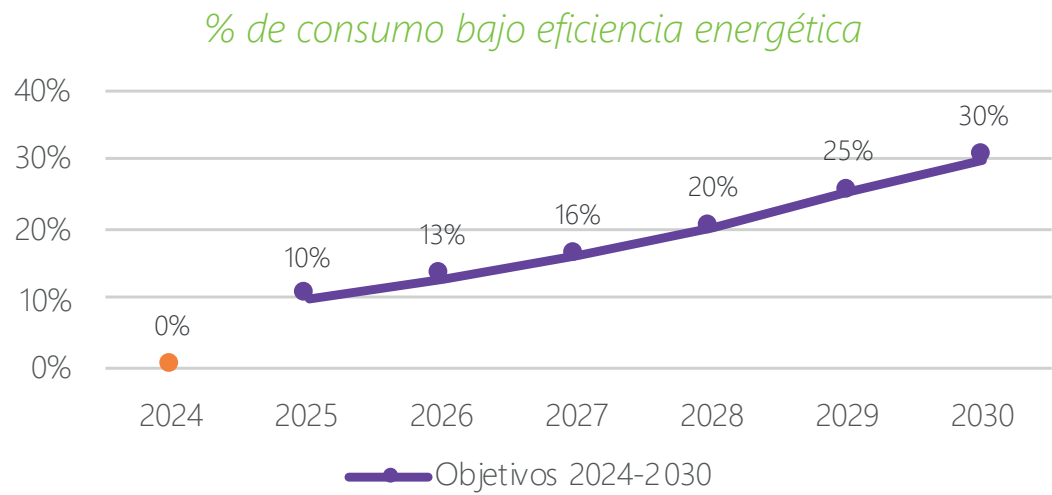
- ✓ Implantación de un sistema de gestión de energía
- ✓ Medidas de eficiencia energética
- ✓ Criterios de diseño y normalización



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

## Indicador P 4.1.



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

BAJA



ECONOMÍA CIRCULAR

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 4.2. Desarrollo e implantación de energías renovables

Ante los desafíos globales derivados de la crisis energética y el cambio climático, Canal promoverá una transición hacia la generación de electricidad a partir de fuentes renovables, con el objetivo de alcanzar la autosuficiencia energética y reducir nuestra huella de carbono. Esta transición se basa en el compromiso de avanzar hacia un modelo energético más sostenible, donde las energías limpias desempeñen un papel central. La empresa desarrollará diversos proyectos que generarán electricidad sin emitir gases de efecto invernadero, apostando por fuentes como la energía fotovoltaica, hidroeléctrica, hidrógeno verde y biogás, lo que contribuirá al logro de dos objetivos clave: la neutralidad climática y energética.

Este plan estratégico estará enfocado en incrementar la capacidad de generación de energías renovables, a través de la construcción, operación y control de un Plan Solar que reducirá nuestra dependencia de fuentes de energía convencionales. Canal buscará el desarro-

llo y la viabilidad de nuevas tecnologías, especialmente en la producción de hidrógeno verde, una fuente energética limpia con gran potencial para el futuro. Además, se impulsará el estudio y la implementación de nuevas microturbinas capaces de generar energía a partir de caudales ecológicos, aprovechando los recursos hídricos de manera eficiente y respetuosa con el medioambiente.

Asimismo, se contempla la expansión de la producción de biogás, mediante la instalación de nuevas unidades de cogeneración, lo que permitirá generar energía de manera más sostenible y con menos impacto ambiental. También se evaluará la viabilidad de sustituir el uso de gas natural por hidrógeno o biogás en los procesos de la empresa, con el fin de avanzar hacia una matriz energética totalmente renovable. Estos esfuerzos consolidarán a Canal de Isabel II como un líder en la transición hacia un modelo energético más limpio y autosuficiente, comprometido con la sostenibilidad y el bienestar de las generaciones futuras.



L4.

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 4.2. Desarrollo e implantación de energías renovables

Alcanzar la autosuficiencia energética mediante:

- Generación de electricidad a través de energías renovables
- Nuevos proyectos de energía renovable sin emisión de GEI: fotovoltaica, hidroeléctrica, hidrógeno verde y biogás



## Acciones

- ✓ Plan solar
- ✓ Hidrógeno verde
- ✓ Hidroeléctrica (caudales ecológicos)
- ✓ Plan de cogeneración



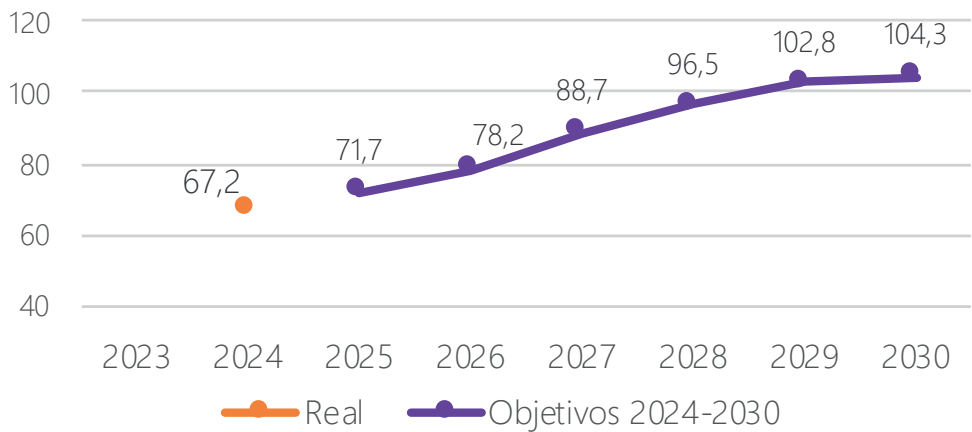
Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia



## Indicador P 4.2.

Potencia instalada de renovables -MW-



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

BAJA





ECONOMÍA CIRCULAR

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 4.3. Reducción de emisiones

Este plan tiene como objetivo principal la implementación de una serie de medidas estratégicas orientadas a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo de manera significativa a la transición hacia una economía baja en carbono. Estas acciones están diseñadas para minimizar los impactos del cambio climático y avanzar en la consecución de los compromisos ambientales globales. La reducción de la huella de carbono será una prioridad, abarcando tanto las emisiones directas como las indirectas generadas por las actividades de la organización.

Dentro de este enfoque, se llevará a cabo un proceso sistemático de cálculo y reducción de la huella de carbono de Canal. Esto implica identificar y cuantificar las fuentes de emisiones en todas las fases de nuestros procesos, para luego aplicar medidas que permitan reducir las de forma significativa. Una parte fundamental de este plan será la

compensación de las emisiones restantes, a través de la promoción de proyectos y acciones que mejoren la capacidad sumidero de CO<sub>2</sub>. Además, se implementarán proyectos que reduzcan las emisiones en otras áreas, buscando un balance climático cero.

El modelo de acción será claro: calcular, reducir y compensar. Esto significa no solo medir y controlar nuestras emisiones, sino también implementar soluciones innovadoras y eficientes que permitan reducirlas al máximo. Aquellas emisiones que no puedan ser evitadas, serán compensadas mediante iniciativas de captura de carbono o proyectos que promuevan la sostenibilidad ambiental. De esta forma, Canal no solo contribuirá a la lucha contra el cambio climático, sino que se consolidará como un referente en la gestión sostenible de los recursos y en la implementación de prácticas empresariales responsables.



L4.

# TRANSICIÓN ENERGÉTICA

ECONOMÍA CIRCULAR

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 4.3. Reducción de emisiones

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero -GEI-:

- Búsqueda de una economía baja en carbono
- Minimizar los efectos del cambio climático
- Cálculo y reducción de la huella de carbono
- Proyectos o acciones sumidero de CO<sub>2</sub> y acciones que reduzcan las emisiones: balance climático cero

#### Acciones

- ✓ Calculo-Reduzco-Compenso
- ✓ Movilidad sostenible
- ✓ Captura de CO<sub>2</sub>

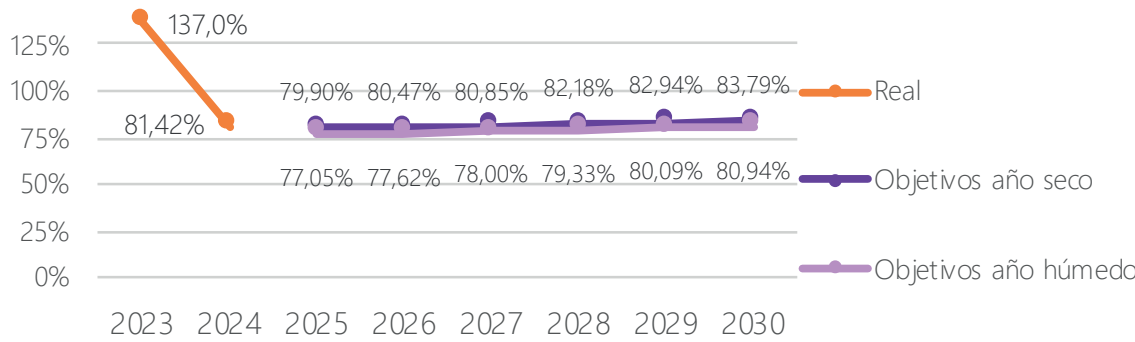


Objetivo

Hacia la neutralidad.  
Generar el 100 % de la energía consumida mediante energías limpias o de alta eficiencia

## Indicador P 4.3.

Balance Climático = % emisiones evitadas / emisiones realizadas



Considerando 6.000 horas de funcionamiento de las plantas de cogeneración

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

Todos los datos se han ajustado a los últimos factores de emisión publicados por el MITERD.

## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

MEDIA



PERSONAS

## RETO ESTRATÉGICO 3

### MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

Este reto para Canal supone situar a nuestros clientes en el centro de nuestra actividad, mediante una escucha activa, un feedback continuo, un servicio personalizado adaptado a sus necesidades, una comunicación transparente y la oferta de múltiples canales de atención al cliente. Además, acercarnos a las comunidades locales y ayuntamientos, fomentar una responsabilidad social enfocada al ciudadano y a sus necesidades, e invertir en bienestar social y ambiental, dando así una respuesta adecuada a sus expectativas.

Por otro lado, nuestros profesionales son nuestro mayor activo, e implica un reto la retención del talento, una estructura organizativa sostenible, la comunicación efectiva, las oportunidades de crecimiento profesional y la diversidad en inclusión en un espacio donde todos se sientan valorados y respetados.

Para abordar este reto, se han definido **dos grandes líneas estratégicas** con un objetivo a 2030:

#### L5. Clientes y sociedad

*Un servicio de sobresaliente - Consolidar la imagen global de la empresa ≈8*

#### L6. Nuestros profesionales

*Construimos el futuro - Alcanzar una experiencia empleado (eNPS) por encima del 22 %*



# CLIENTES Y SOCIEDAD



Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 5

Canal ha estado tradicionalmente ligada al desarrollo de nuestra región y el agua de Madrid es uno de los elementos distintivos de nuestra comunidad. Por eso, y por nuestra larga trayectoria como uno de los actores que siempre ha estado implicado en el devenir de la sociedad madrileña, los ciudadanos no nos ven como una prestadora de servicios más, sino que nos consideran como algo suyo.

Con esta línea buscamos mantener la cercanía con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos: con nuestros clientes y usuarios, a los que queremos situar en el centro de nuestra actividad; con los municipios y urbanizaciones; con nuestros proveedores y contratistas, y con la sociedad en su conjunto.

Queremos prestar a nuestros clientes y usuarios un servicio excelente y estar cerca de ellos cuando nos necesiten. También queremos estar cerca de los gestores municipales y de las urbanizaciones, ya que son

las que mejor nos permiten llegar al usuario final y facilitan su integración con nuestra empresa. Buscamos integrar la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, desde el usuario final hasta nuestros proveedores, preparándonos para el pleno cumplimiento de las nuevas Directivas de la UE sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD) y sobre información sobre sostenibilidad de las empresas (CSRD).

Sabemos que las actividades sociales, culturales, deportivas y de ocio que han ido desarrollando Canal y su Fundación en las últimas décadas han contribuido de forma notable a reforzar nuestra consideración como una “empresa de todos” y son muy valoradas por los madrileños. Potenciar dichas actividades debe necesariamente formar parte de nuestra estrategia para así dar una respuesta adecuada a las expectativas de los ciudadanos.





# CLIENTES Y SOCIEDAD



Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
<b>L5 CLIENTES Y SOCIEDAD</b>
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Mantener la cercanía con nuestros grupos de interés  
(Clientes y usuarios, municipios y urbanizaciones, proveedores y contratistas, y la sociedad en conjunto):

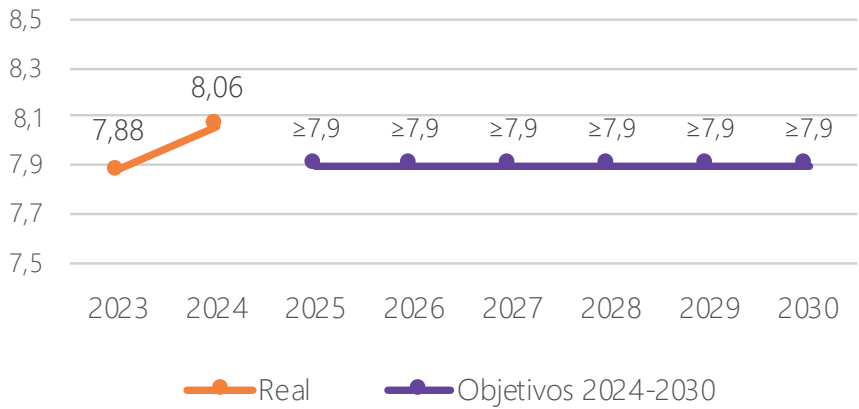
- Situar al cliente en el centro
- Prestar un servicio de excelencia
- Mejorar la colaboración con los gestores municipales y de urbanizaciones
- Integrar la sostenibilidad en nuestra cadena de valor
- Potenciar las actividades sociales, culturales y deportivas

## Planes operativos

- P 5.1. Experiencia de cliente
- P 5.2. Telelectura de contadores
- P 5.3. Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones
- P 5.4. Impulso de la Responsabilidad Empresarial y ciudadanía corporativa

## Indicador L5

Imagen global de la empresa



## Implantación





L5.

PERSONAS


# CLIENTES Y SOCIEDAD




Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones




Acciones

**P 5.1. - Experiencia de cliente – Satisfacción del cliente**  Indicador


Oficina Virtual, app, comunicaciones comerciales y redes sociales

Medición y analítica de la Voz del Cliente

*Close the loop* – gestión de la insatisfacción




Acciones

**P 5.2. - Telelectura de contadores – Contadores inteligentes conectados al sistema digital de telelectura (% acumulado)**  Indicador


Instalación de contadores con telelectura en todos los clientes

Definición de analítica avanzada basada en consumos horarios

Nuevos servicios a clientes en base a la telelectura




Acciones

**P 5.3. - Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones – Eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico**  Indicador


Extensión de los servicios a los ayuntamientos y urbanizaciones

Extensión del accionariado a todos los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid

Mejora continua de las relaciones y colaboraciones con los ayuntamientos



Acciones

**P 5.4. - Impulso de la Responsabilidad Empresarial y ciudadanía corporativa – Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad (dividendo social)**  Indicador

Fomento de actuaciones internas de RSE

Impulso de la ciudadanía corporativa

Tarifas sociales y universalización de los servicios

Apertura de espacios a los ciudadanos



# CLIENTES Y SOCIEDAD



Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
<b>L5 CLIENTES Y SOCIEDAD</b>
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 5.1. Experiencia de cliente

Canal persigue de manera continua maximizar la experiencia de los usuarios a lo largo del ciclo de vida del cliente, reconociendo que cada interacción con la empresa es una oportunidad para fortalecer la relación y generar un impacto positivo. Esta estrategia no se limita solo a las interacciones racionales, sino que también abarca las experiencias emocionales que los usuarios pueden vivir al interactuar con los servicios ofrecidos. Entendemos que, en un mundo cada vez más digitalizado, la relación con nuestros clientes debe ir más allá de la simple satisfacción funcional, abarcando también el aspecto emocional de la relación. Por ello, en este plan implementaremos diversas acciones dirigidas a colocar al cliente en el centro de la actividad de la empresa, con el fin de construir una relación más cercana, humana y personalizada.

Dentro de este enfoque, se desarrollarán iniciativas para fomentar una relación proactiva con el cliente, que no solo responda a sus necesidades, sino que anticipe sus expectativas. La estrategia omnicanal será clave en este proceso, permitiendo a los usuarios acceder a nuestros servicios a través de múltiples canales de forma integrada, fluida y consistente, siempre alineados con las tendencias de cada momento. Para ello, será fundamental medir y evaluar la satisfacción del cliente en cada

punto de contacto, utilizando indicadores específicos que nos permitan detectar áreas de mejora. Además, gestionaremos de manera eficiente los casos de insatisfacción, asegurándonos de que cada disconformidad de nuestros usuarios se convierta en una oportunidad para mejorar. El feedback será integrado en nuestros procesos de toma de decisiones, permitiéndonos ajustar y optimizar nuestras ofertas y servicios para que se alineen mejor con sus necesidades y expectativas.

En línea con nuestro compromiso con la transformación digital, potenciaremos el uso de nuestra oficina virtual como el centro de referencia para todas las relaciones entre Canal y sus usuarios. Este espacio digital se convertirá en un lugar clave para que los usuarios gestionen sus servicios, accedan a información relevante y se comuniquen con nosotros de manera eficiente. Además, nos aseguraremos de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías de comunicación, adoptando aquellas que sean compatibles y mejoren la experiencia del usuario. De esta manera, no solo optimizamos la relación con nuestros clientes, sino que también fomentamos una comunicación más fluida y moderna, acorde con las expectativas de los usuarios de hoy. Todo ello sin olvidarnos de los que no pueden acceder al mundo digital.



PERSONAS

L5.

# CLIENTES Y SOCIEDAD



Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 5.1. Experiencia de cliente

Situar al cliente en el centro:

- Búsqueda de una relación proactiva y omnicanal
- Medición de la voz del cliente
- Gestión de la insatisfacción
- Incorporación del feedback del cliente en los procesos de toma de decisión
- Impulso a la transformación y evolución digital: potenciación de la oficina virtual, sin olvidarnos de aquellos usuarios que no tienen acceso al mundo digital

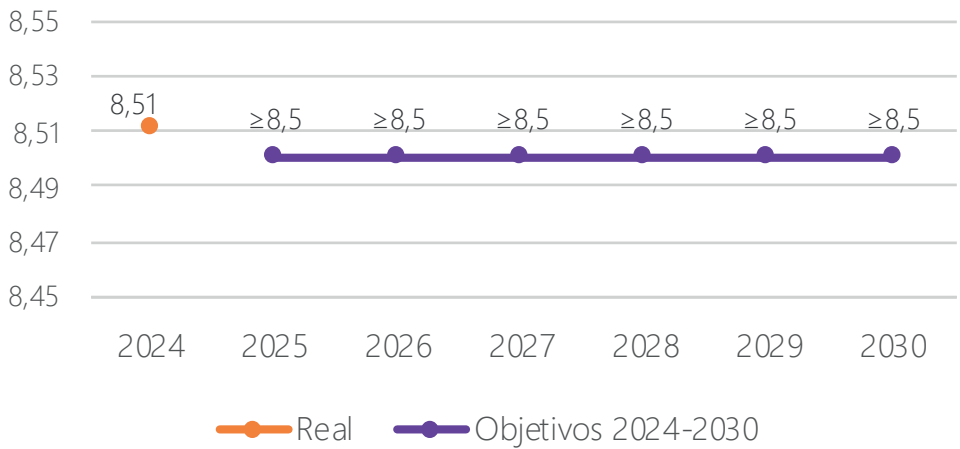


## Acciones

- ✓ Oficina Virtual, app, comunicaciones comerciales y redes sociales
- ✓ Medición y analítica de la Voz del Cliente
- ✓ Close the loop – gestión de la insatisfacción

## Indicador P 5.1.

Satisfacción del cliente



Cierre 2023 con la metodología de cálculo anterior: 8,73



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



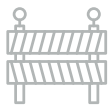
Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA





L5.

PERSONAS

# CLIENTES Y SOCIEDAD



Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 5.2. Telelectura de contadores

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.

Disponer de información horaria de consumo ofrece una oportunidad única para desarrollar análisis avanzados que nos ayuden a proteger el recurso hídrico. Al contar con estos datos de manera constante, podemos identificar de forma más rápida las pérdidas innecesarias de agua en las instalaciones y actuar para corregirlas, contribuyendo a la

conservación de este recurso tan valioso. A su vez, esta capacidad de monitoreo permitirá fomentar el uso responsable y eficiente del agua entre los usuarios, incentivando prácticas que optimicen su consumo y promuevan la sostenibilidad.

La telelectura de contadores también posibilita una gestión de clientes más cercana y personalizada, lo que refuerza nuestra relación con los usuarios. Con esta tecnología, podremos ofrecer servicios avanzados como la facturación a la carta, y alertas personalizadas que pueden ser útiles, por ejemplo, para el cuidado de personas dependientes, alertando de posibles fugas o cambios en los hábitos de consumo. En definitiva, la telelectura transforma la forma en que gestionamos el suministro de agua, haciendo que nuestros servicios sean más eficientes, personalizados y centrados en la satisfacción y el bienestar de nuestros clientes.



L5.

PERSONAS

# CLIENTES Y SOCIEDAD



Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 5.2. Telelectura de contadores

Smart region – renovación del parque de contadores:

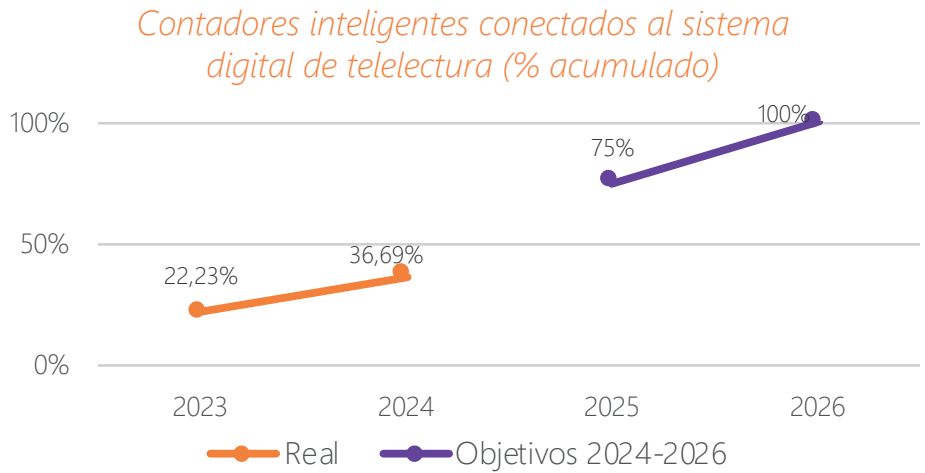
- Parque de contadores conectado al sistema digital de telelectura
- Información de consumos con carácter horario
- Oferta de nuevos y mejores servicios
- Protección del recurso hídrico: evitar pérdidas y fomentar un consumo responsable
- Gestión más cercana y eficiente



## Acciones

- ✓ Instalación de contadores con telelectura en todos los clientes
- ✓ Definición de analítica avanzada basada en consumos horarios
- ✓ Nuevos servicios a clientes en base a la telelectura

## Indicador P 5.2.



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA



L5.

PERSONAS

# CLIENTES Y SOCIEDAD



Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 5.3. Acercamiento a aytos., promotores y urbanizaciones

Canal ha mantenido una relación histórica estrecha con los ayuntamientos y urbanizaciones de la Comunidad de Madrid, así como con diversas instituciones y entidades que juegan un papel esencial en la conexión con los vecinos y clientes. Esta vinculación ha sido fundamental para cumplir con nuestra misión de ofrecer un servicio público de calidad, garantizando el acceso a los recursos hídricos de manera eficiente y sostenible. La colaboración con estos actores ha permitido establecer canales de comunicación que han servido de puente entre Canal y la ciudadanía, fortaleciendo los lazos con la comunidad y facilitando la resolución de necesidades y problemas comunes. A través de estas relaciones, hemos logrado avanzar en la mejora de la infraestructura y los servicios, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región.

El Plan de Acercamiento a los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones tiene como objetivo estrechar aún más estos lazos, posicionando a Canal como un actor clave en la comunicación y coordinación entre estos grupos y los vecinos y clientes. A través de convenios, informes, relaciones institucionales y otras herramientas colaborativas, buscamos fomentar una interacción más fluida, transparente y eficaz. Este enfoque no solo facilitará el acceso de los ciudadanos a nuestros servicios, sino

que también contribuirá al desarrollo económico de la región y a la mejora de la calidad de los entornos urbanos. Canal se compromete a ser un puente de confianza y cooperación entre las entidades locales y los vecinos, promoviendo la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los recursos hídricos y en la mejora del bienestar colectivo, así como a planificar las infraestructuras hidráulicas necesarias de forma ordenada, ágil y conforme a la legislación aplicable.

Además, la potenciación de herramientas digitales como el Portal Municipal y la Ventanilla Única se ha convertido en una estrategia clave para agilizar el intercambio de documentación y facilitar la relación con los ayuntamientos. Estos espacios digitales permiten una mayor eficiencia en la gestión de los trámites y un acceso más rápido y directo a la información relevante para las administraciones locales. Al mismo tiempo, Canal sigue consolidando un equipo de interlocutores cercanos, lo que asegura que las relaciones con los ayuntamientos sean fluidas y personalizadas. Estos interlocutores no solo facilitan la comunicación entre ambas partes, sino que también se convierten en agentes proactivos que identifican oportunidades de mejora y fomentan la colaboración continua para una gestión más eficiente y alineada con las necesidades de la comunidad.



L5.

PERSONAS

# CLIENTES Y SOCIEDAD



Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 5.3. Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones

Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones:

- Mejorar la cooperación a través de convenios, informes y relaciones institucionales
- Contribuir al desarrollo económico de la región
- Planificar las infraestructuras hidráulicas necesarias con eficiencia y conforme a la legislación
- Fomentar la interlocución digital



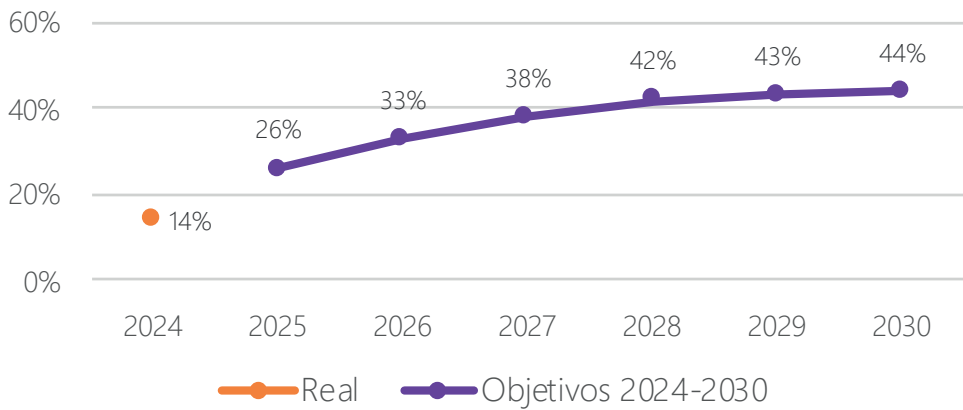
## Acciones

- ✓ Extensión de los servicios a los ayuntamientos y urbanizaciones
- ✓ Extensión del accionariado a todos los ayuntamientos de la C. Madrid
- ✓ Mejora continua de las relaciones y colaboraciones con los ayuntamientos



## Indicador P 5.3.

Eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



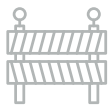
Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

MEDIA





# CLIENTES Y SOCIEDAD



Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 5.4. Responsabilidad social y ciudadanía corporativa

Este Plan se enfocará a potenciar las actuaciones que actualmente viene llevando a cabo Canal y otras nuevas en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial e incluye acciones relacionadas con:

- **Fomento de actuaciones internas de RSE:** actividades enfocadas a aportar valor a la sociedad desde la empresa. Destacan la integración laboral de personas con discapacidad, la integración de criterios de sostenibilidad como la compra pública responsable en nuestra cadena de valor (de acuerdo con la Directiva CSD-DD), el fomento del voluntariado corporativo local, la cesión de materiales obsoletos y la coordinación de la empresa con la Fundación Canal.
- **Impulso de la ciudadanía corporativa:** impulso de la interacción con los grupos de interés. Destacan la realización de campañas de concienciación, el desarrollo de herramientas de información pública útiles para los ciudadanos, los instrumentos para mante-

ner el contacto con los grupos de interés, la formación de nuevos profesionales del sector (FP Dual / Máster), o la participación en asociaciones y foros, entre otras actividades.

- **“Universalización” de los servicios de agua y saneamiento:** Se dirige fundamentalmente a las personas con dificultades para sufragar el coste de los servicios prestados por Canal. Entre sus acciones lo relacionado con las tarifas sociales mediante la actuación del equipo de Canal Colabora, y actuaciones para el acompañamiento de colectivos vulnerables en la adecuación de sus instalaciones domiciliarias, para evitar fugas (con colaboración del Programa de Voluntariado Corporativo Local).
- **Apertura de espacios a los ciudadanos:** En el marco del proceso de optimización y preservación de nuestro patrimonio histórico empresarial estudiar y llevar a cabo la apertura de instalaciones de Canal para usos sociales, deportivos y de ocio.



PERSONAS

L5.

# CLIENTES Y SOCIEDAD

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 5.4. Impulso de la Responsabilidad Empresarial y ciudadanía corporativa

Potenciar las actuaciones de canal en el ámbito de la RSE:

- Fomento de actuaciones internas que aporten valor a la sociedad: integración laboral de personas con discapacidad y compra pública responsable, entre otras.
- Incrementar las interacciones con nuestros grupos de interés
- Tarifas sociales y “universalización del servicio”: agua para todos
- Apertura de espacios a los ciudadanos



## Acciones

- ✓ Fomento de actuaciones internas de RSE
- ✓ Impulso de la ciudadanía corporativa
- ✓ Tarifas sociales y universalización de los servicios.
- ✓ Apertura de espacios a los ciudadanos

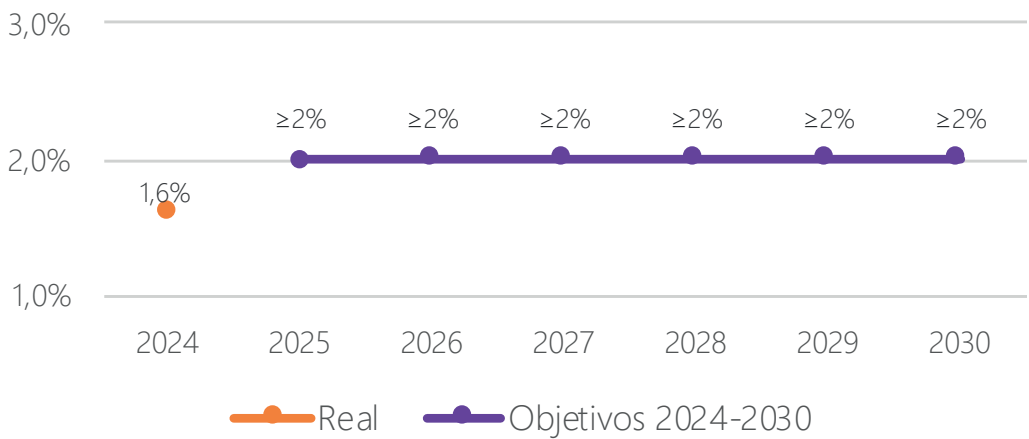


Objetivo

Un servicio de sobresaliente.  
Consolidar la imagen global de la empresa ≈8

## Indicador P 5.4.

Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad  
(dividendo social)



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

ALTA



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

**L6 NUESTROS  
PROFESIONALES**

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 6

En Canal somos plenamente conscientes de que nuestro mayor activo son nuestros profesionales, quienes son el motor que impulsa nuestra misión y visión. Por ello, uno de nuestros objetivos fundamentales es posicionarnos como una gran empresa en la que desarrollar el talento, siendo un referente en el cuidado del empleado.

Para alcanzar este objetivo, serán clave la comunicación continua y transparente, así como la escucha activa, para comprometer a nuestros equipos y que se sientan informados y valorados, implementando un proceso de mejora continua a través del modelo de experiencia empleado. Además, fomentaremos la cultura de prevención a todos los niveles y la seguridad de las instalaciones.

En este contexto, aspiramos a construir una plantilla y una organización sostenibles. El sector del agua y la sostenibilidad están en continua

evolución y, para estar a la vanguardia, debemos adecuarnos a un entorno en constante cambio. La gestión del cambio será esencial para garantizar que nuestra empresa no solo se adapte a los nuevos desafíos, sino que también los anticipe y los transforme en oportunidades. Del mismo modo, la igualdad será un principio transversal en todas nuestras políticas y prácticas, asegurando que cada profesional, independientemente de su género, edad, o cualquier otra característica, tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización.

Con esta visión integral, Canal se compromete a ser una empresa que no solo destaca por su desempeño técnico y operativo, sino también por generar un impacto positivo en las personas que la conforman.



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Nuestro mayor activo. Nuestros profesionales:

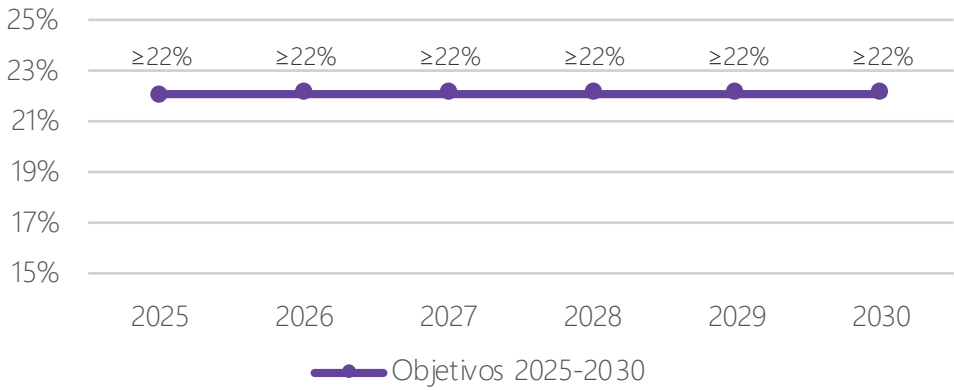
- Situarnos como la mejor empresa donde desarrollar el talento siendo un referente en el cuidado del empleado
- Plantilla y organización sostenible
- Gestión del cambio
- Igualdad e inclusión
- Modelo experiencia empleado
- Incrementar el salario emocional
- Garantizar entornos seguros

## Planes operativos

- P 6.1. Estructura organizativa sostenible
- P 6.2. Compromiso y desarrollo del talento
- P 6.3. Entornos seguros para los empleados

## Indicador L6

Experiencia empleado (eNPS)



Dato 2024 no disponible. Comienzo de medición en 2025

## Implantación



Impacto en la  
empresa

ALTO



Necesidad de  
inversión

BAJA



Necesidad de  
recursos humanos

MEDIA



Barreras a la  
implementación

MEDIA





PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones

### P 6.1. - Estructura organizativa sostenible – % posiciones con plan de sucesión establecido



Indicador



Acciones

Adaptación organizativa / Continuidad de posiciones claves (Plan de sucesión)  
Manual de funciones / Mapa de competencias / Valoración de puestos  
Gestión del cambio  
Plan de Igualdad

### P 6.2. - Compromiso y desarrollo del talento – Compromiso del empleado



Indicador



Acciones

Compromiso / Experiencia Empleado  
Gestión del talento: Trayectoria profesional / Adaptación y evolución de perfiles (formación / desarrollo ascendente y lateral)  
Potenciar la comunicación (ascendente, descendente y transversal)  
Salario emocional  
Alianzas para liderar el talento

### P 6.3. - Entornos seguros para los empleados – Índice de incidencia y número medidas preventivas ejecutadas



Indicador



Acciones

Reducción constante de accidentes e incidentes laborales  
Implantar una cultura del “riesgo laboral cero”  
Mejora continua de la seguridad de las personas en las instalaciones de Canal



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 6.1. Estructura organizativa sostenible

En un contexto cada vez más complejo y cambiante, los entornos sociales, políticos, ambientales, legales y tecnológicos nos exigen estar preparados para adaptarnos de manera continua a las nuevas necesidades. En este sentido, Canal tiene el compromiso de evolucionar de forma proactiva para abordar estos desafíos y mantenerse a la vanguardia en todos los aspectos de su operación. Una de nuestras prioridades es garantizar que la igualdad entre mujeres y hombres, y que la diversidad de género y funcional sea un pilar fundamental de nuestra identidad organizacional. Esto no solo refuerza nuestros valores internos, sino que también establece un ejemplo de inclusión y equidad para nuestra comunidad, mostrando que somos una empresa comprometida con la diversidad y el respeto en todos sus niveles.

El futuro del trabajo está cambiando rápidamente y los perfiles profesionales necesarios en Canal también evolucionarán radicalmente en los próximos cinco años. La forma en que trabajamos, cómo adquirimos y transmitimos el conocimiento, y los nuevos retos que surgirán, requieren que nos anticipemos a estos cambios. Por esta

razón, gestionar el cambio será una prioridad estratégica, permitiéndonos adaptarnos a las nuevas circunstancias sin perder de vista nuestros objetivos de sostenibilidad y excelencia en el servicio. Además, es crucial identificar y asegurar la continuidad de las posiciones clave dentro de nuestra organización mediante un plan de sucesión, garantizando que los futuros líderes de Canal estén preparados para afrontar los retos del mañana.

Para asegurar nuestro liderazgo en el ciclo integral del agua y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes, necesitamos identificar con precisión las funciones y competencias que son esenciales para el éxito a largo plazo. Esto implica comprender el valor de cada puesto dentro de la organización y desarrollar las capacidades necesarias para mantener nuestra competitividad y eficiencia. A medida que la tecnología y los enfoques operacionales evolucionan, también lo harán las habilidades que requerimos, por lo que el desarrollo continuo de nuestra plantilla será clave para mantener nuestra posición de liderazgo y asegurar que Canal siga siendo un referente en el sector.



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 6.1. Estructura organizativa sostenible

Adaptación continua a las nuevas necesidades:

- Mejora continua de nuestro plan de igualdad
- Desarrollo de un manual de funciones
- Realización de un plan de sucesión

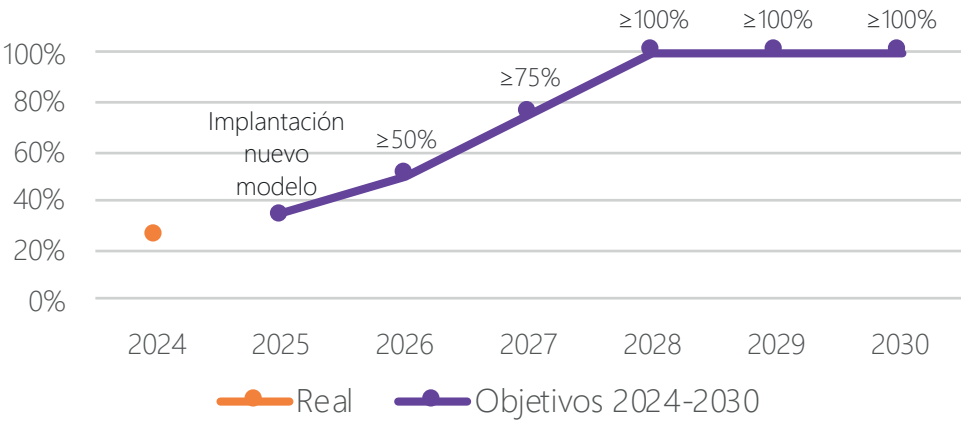


## Acciones

- ✓ Adaptación organizativa / Continuidad de posiciones claves (Plan de sucesión)
- ✓ Manual de funciones / Mapa de competencias / Valoración de puestos
- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Plan de Igualdad

## Indicador P 6.1.

% de posiciones con plan de sucesión establecido



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



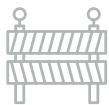
Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

MEDIA



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 6.2. Compromiso y desarrollo del talento

El objetivo de este plan es situar a nuestra plantilla en el centro de nuestra empresa:

- ✓ Prepararla para el futuro, gestionando el talento con la formación y competencias adecuadas. Los entornos colaborativos, la realidad aumentada y la gamificación nos permitirán fomentar la inteligencia colectiva y la cultura innovadora. Desarrollaremos trayectorias profesionales que encajen en nuestro modelo de empresa pública (fomentando el desarrollo ), y promoveremos alianzas con otros organismos que nos ayuden a potenciar el talento.
- ✓ Mantener y asegurar una comunicación eficaz y colaborativa para hacerla partícipe de las diferentes situaciones, evoluciones, dificultades, logros de la empresa y transmisión del conocimiento, así como mantener una escucha activa en un entorno de confianza, facilitar su participación y reconocer sus logros (individuales y colectivos)

- ✓ Iniciar el modelo de experiencia empleado para una mejora continua en la relación a los procesos con margen de mejora asociados a las personas e indicadores de medición.
- ✓ Incorporar un abanico de opciones no retributivas, salario emocional (teletrabajo, deporte, ayudas, conciliación, voluntariado...) que se adapten a diferentes colectivos en diversos momentos de modo que les motiven y les comprometa con la empresa.



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS) por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 6.2. Compromiso y desarrollo del talento

Situar a nuestros profesionales en el centro de nuestra empresa:

- Promover la gestión del talento
- Impulso de la formación
- Comunicación eficaz y efectiva
- Nuevo modelo de experiencia empleado
- Incremento del salario emocional sectorizado por colectivos

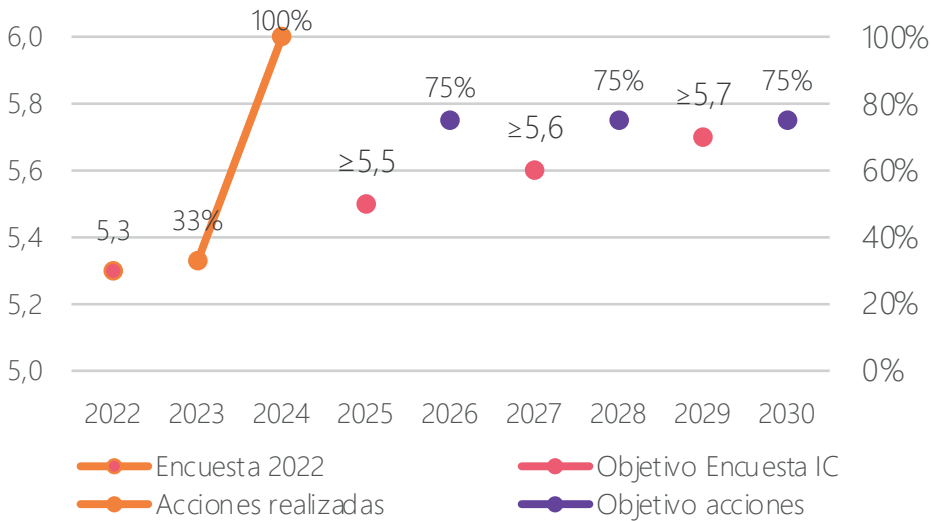


## Acciones

- ✓ Compromiso / Experiencia Empleado
- ✓ Gestión del talento: Trayectoria profesional / Adaptación y evolución de perfiles (formación / desarrollo ascendente y lateral)
- ✓ Potenciar la comunicación (ascendente, descendente y transversal)
- ✓ Salario emocional
- ✓ Alianzas para liderar el talento

## Indicador P 6.2.

### Compromiso del empleado



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

BAJA



Barreras a la implantación

MEDIA





PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES



Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS)  
por encima del 22 %

L1 GARANTÍA Y  
CONTINUIDAD DEL  
SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS  
PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-  
FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 6.3. Entornos seguros para los empleados

El objetivo del plan es reducir la accidentabilidad de la empresa potenciando la cultura de prevención a todos los niveles, mediante el fomento de las siguientes líneas de trabajo:

- ✓ El análisis de la accidentabilidad para definir y establecer medidas correctoras concretas que logren una reducción constante del número de accidentes laborales.
- ✓ Acciones enfocadas a implantar una cultura del “riesgo laboral cero” en todos los niveles de la empresa, que forme parte de la cultura de trabajo de todos los trabajadores de la empresa, así como en los procesos desarrollados.

- ✓ Fomentar la mejora continua de la seguridad en instalaciones de Canal de Isabel II, para conseguir una reducción permanente de los riesgos en los entornos físicos donde se desarrollan los trabajos.

Este plan se orienta a establecer un marco de trabajo sólido que permita a la empresa avanzar hacia un entorno laboral más seguro y saludable. La implementación de estas acciones contribuirá significativamente a crear una cultura de seguridad integral, donde la prevención sea un componente esencial en todos los aspectos de la operación. Con un enfoque continuo y comprometido en la mejora de la seguridad, podrá minimizar los riesgos y asegurar el bienestar de sus trabajadores, garantizando una evolución positiva en sus estándares de seguridad laboral.



PERSONAS

L6.

# NUESTROS PROFESIONALES

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 6.3. Entornos seguros para los empleados

Reducir la accidentabilidad de la empresa:

- Análisis de la accidentabilidad
- Acciones de mejora continua
- Reducción de riesgos en entornos físicos
- Implantación de una cultura del “riesgo cero”
- Potenciar la integración de la prevención a todos los niveles



## Acciones

- ✓ Reducción constante de accidentes e incidentes laborales
- ✓ Implantar una cultura del “riesgo laboral cero”
- ✓ Mejora continua de la seguridad de las personas en las instalaciones de Canal

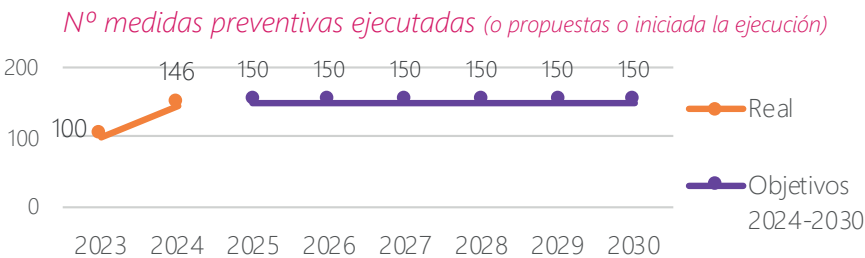
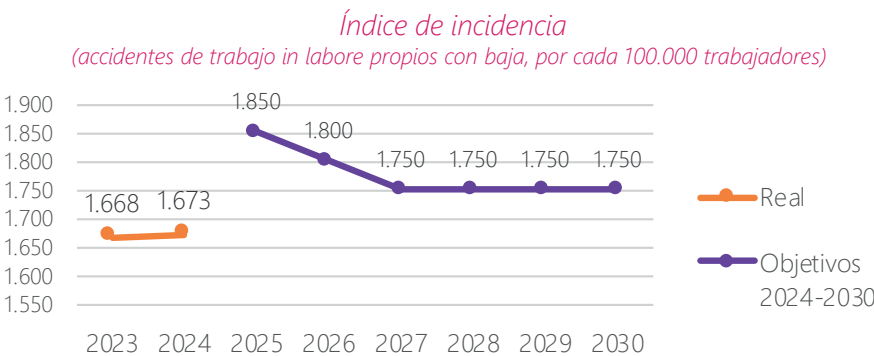


Objetivo

Construimos el futuro.  
Alcanzar una experiencia empleado (eNPS) por encima del 22 %



## Indicador P 6.3.



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

MEDIA



PROSPERIDAD

## RETO ESTRATÉGICO 4

### CONTRIBUIR A LA PROSPERIDAD DE LA REGIÓN

Este reto supone avanzar hacia la transformación digital en todos nuestros procesos y actuaciones, adoptando nuevas tecnologías que posibiliten la oferta de nuevos servicios al cliente, así como una mejora de la calidad de estos. Además, es imprescindible implementar medidas robustas que garanticen la ciberseguridad y realizar un cambio cultural organizacional.

Por otro lado, contribuir a la prosperidad de la región implica mantener un equilibrio entre unas tarifas accesibles para todos y unas inversiones necesarias en infraestructura y tecnología sostenible. Además, es necesaria una planificación a largo plazo de estas inversiones y una transparencia financiera que comunique de forma clara la gestión de los recursos económicos.

Para abordar este reto, se han definido **dos grandes líneas estratégicas** con un objetivo a 2030:

#### L7. Transformación digital e innovación

*Acelerar el ciclo integral del agua 4.0 - Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes*

#### L8. Gestión económico-financiera sostenible

*Empresa referente en el sector - Mantener el equilibrio presupuestario*



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 7

El rápido desarrollo de las tecnologías de la información, telecomunicaciones y automatización inteligente obliga a las empresas a estar a la vanguardia en estas tecnologías e impulsar su aplicación para ser más eficiente en los procesos, posibilitar nuevos servicios y establecer nuevas formas de relacionarse interna y externamente. El crecimiento exponencial de los datos obliga a promover iniciativas para convertir los datos en información y la información en un gran valor empresarial, especialmente en la ayuda a la toma de decisiones y en la mejora de la calidad de servicio ofrecida al cliente.

Si bien es importante estudiar las principales tendencias tecnológicas referentes a la transformación digital, es vital establecer una estrategia empresarial en esta línea, que se vertebra en tres ejes:

**1. Cultura de la innovación y la transformación digital:** se transmitirá a través de las personas (formación), los procesos y la estructura organizativa.

**2. Habilitadores tecnológicos: tecnologías de la información, las comunicaciones y la operación.** Entre otras, se desarrollarán soluciones de analítica avanzada de datos o gestión y operación de infraestructuras en remoto.

**3. Cliente conectado:** el desarrollo del nuevo sistema de información de clientes, junto con la telelectura de contadores, nos permitirá conocer mejor a nuestros clientes y ofrecerles el mejor servicio posible.

Mediante este plan, pretendemos abordar de modo holístico la digitalización de los procesos empresariales, desarrollando los ejes mencionados, y apoyados en un fortalecimiento de la cultura innovadora de Canal de Isabel II.



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Mantenernos a la vanguardia de las nuevas tecnologías de la información, telecomunicaciones y automatización:

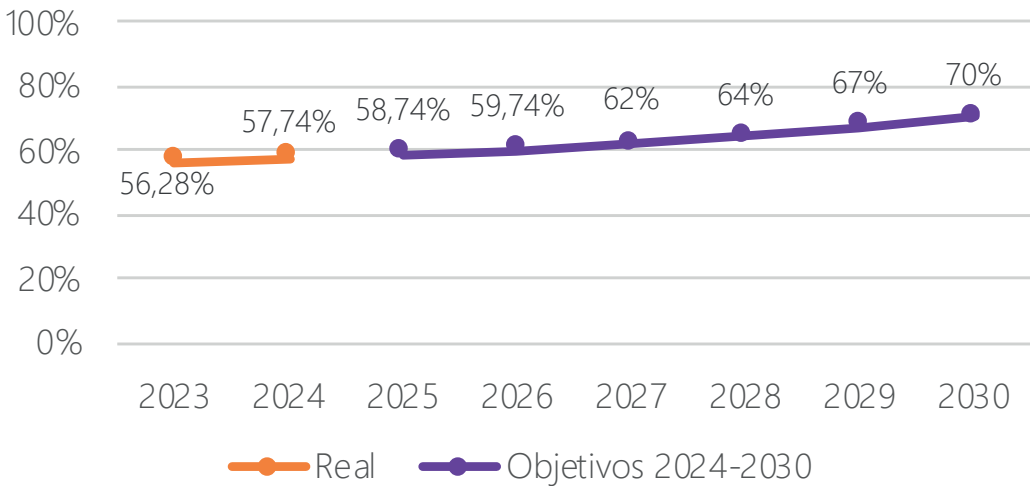
- Digitalizando y optimizando nuestros procesos de negocio
- Desarrollando soluciones de industria 4.0
- Fomentando la innovación a todos los niveles
- Utilizando tecnologías innovadoras
- Aprovechando la capacidad de la inteligencia artificial
- Aprovechando las oportunidades de la telectura

## Planes operativos

- P 1.1. Fomento de la innovación y optimización de procesos
- P 7.2. Implantación de la metodología BIM
- P 7.3. Habilitadores tecnológicos
- P 7.4. Cliente digital

## Indicador L7

Interacciones digitales con clientes



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

ALTA





PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones

### P 7.1. - Fomento de la innovación y optimización de procesos – Índice de penetración de la digitalización



Indicador



Acciones

- Desarrollo de la cultura innovadora
- Esprints digitales
- Optimización de procesos mediante la digitalización

### P 7.2. - Implantación de la metodología BIM – Porcentaje de ejecución del plan



Indicador



Acciones

- Elaboración y ejecución del plan de transformación BIM

### P 7.3. - Habilitadores tecnológicos – Eficiencia a través de operaciones remotas



Indicador



Acciones

- Telegestión de operaciones
- Implantación de tecnologías de la IA

### P 7.4. - Cliente digital – Interacciones digitales con clientes



Indicador



Acciones

- Implantación de YARA
- Telelectura y oportunidades
- Comportamiento del cliente



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 7.1. Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento

Este plan puede descomponerse en los siguientes objetivos:

- ✓ El cambio hacia una cultura innovadora y digital.
- ✓ La adaptación de la estructura empresarial, con la adaptación de puestos y tareas y análisis de los procesos fundamentales.
- ✓ La formación para empleados con las herramientas necesarias para el cambio.
- ✓ La incorporación de nuevos perfiles, como podría ser un CDO (Chief Data Officer), así como el proceso formativo para ellos.
- ✓ La implantación progresiva de soluciones digitales acompañadas con el resto.

El plan se basa en **tres pilares**:

- ✓ La consecución de una mejora en la **cultura innovadora** en la empresa, que abra la puerta a mejoras sustanciales en los procesos, tanto en términos económicos como en calidad de servicio.
- ✓ La ejecución de **“esprints digitales”**, que consisten en la incorporación de herramientas digitales dirigidas a una mejora específica localizada.
- ✓ La ejecución de un **plan de transformación digital** global, que aproveche todas las tecnologías digitales en el mercado junto con una revisión integral de los procesos, con el objeto de la mejora de la eficiencia a lo largo de toda la empresa.



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 7.1. Fomento de la innovación y optimización de procesos

Promover la cultura innovadora y desarrollar un plan de transformación digital:

- Estableciendo acciones que fomenten a la innovación en toda la empresa
- Analizando el mapa de procesos y detectando oportunidades de digitalización
- Adaptando la estructura organizativa y la cultura empresarial
- Aprovechando nuestras infraestructuras informáticas



## Acciones

- ✓ Desarrollo de la cultura innovadora
- ✓ Esprints digitales
- ✓ Optimización de procesos mediante la digitalización

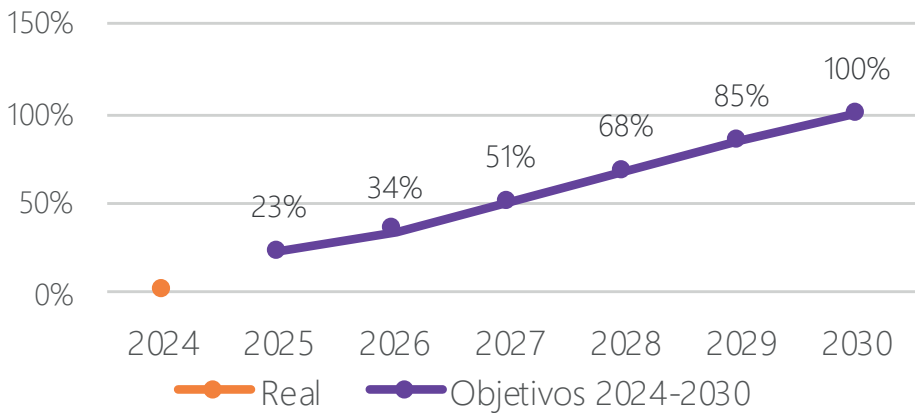


Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

## Indicador P 7.1.

Índice de penetración de la digitalización



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



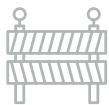
Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

MEDIA



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 7.2. Implantación de la metodología BIM

BIM es una metodología de trabajo colaborativo que se integra en modelos tridimensionales y utiliza datos interconectados para facilitar la gestión integral de la información de los activos.

El Plan de Implantación de la metodología BIM en Canal de Isabel II consiste en definir y establecer las directrices, objetivos y acciones necesarias para la adopción e integración de la metodología BIM en los procesos, proyectos y sistemas de la empresa, de acuerdo con la normativa y estándares nacionales e internacionales vigentes.

El objetivo es transformar los procesos transversales de gestión de infraestructuras de la empresa, que engloban el ciclo de vida

desde la elaboración de proyectos, la construcción y la operación y mantenimiento de las mismas, tratando de maximizar la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad de los procesos y mejorando significativamente la gestión y el rendimiento de las infraestructuras.

Tras la elaboración del Plan de Implantación de la metodología BIM, se considera que Canal de Isabel II estará en posición de poder incluir dicha metodología en cualquier nuevo proyecto, obra o gestión de activo para su explotación y mantenimiento y de plantear un plan de digitalización de las infraestructuras existentes.



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

## Ficha resumen

### Plan 7.2. Implantación de la metodología BIM

Transformar la gestión de activos hacia la metodología BIM:

- Detectando los procesos optimizables
- Formando al personal implicado
- Estableciendo nuevas directrices
- Utilizando el *software* más adecuado

## Acciones

- ✓ Elaboración y ejecución del plan de transformación BIM

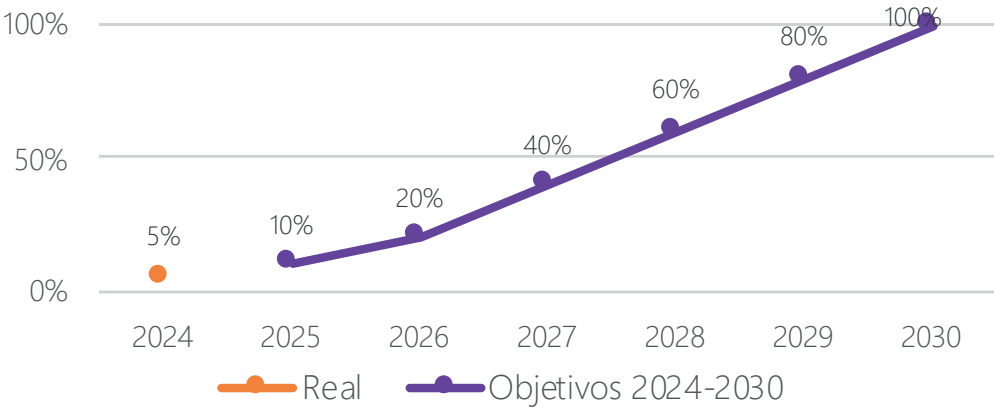


Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

## Indicador P 7.2.

Porcentaje de ejecución del plan - BIM



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

BAJA



Barreras a la implantación

ALTA





PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 7.3. Habilitadores tecnológicos

Este plan abarca el aprovechamiento de las más modernas tecnologías de la información, comunicación y operaciones que han de permitir la reformulación de los todos los procesos de la empresa de cara a conseguir una completa transformación digital. Por la naturaleza de las tecnologías, se pueden dividir en:

#### Soluciones TI Innovadoras:

- ✓ **Analítica de datos:** Implantación de modelos estandarizados de inteligencia de negocio para la realización de análisis complejos de datos que permitan mejorar los procesos de decisión
- ✓ **Asistentes de productividad:** Generalización de herramientas asistentes personales que permitan mejorar la productividad de los empleados y los servicios de TI
- ✓ **Inteligencia Artificial y Machine Learning:** Mediante el uso de computación en la nube, utilización algoritmos de aprendizaje automático y visión artificial para predecir y optimizar el comportamiento de los sistemas operacionales de empresa

✓ **IA generativa:** Utilización de la revolucionaria tecnología de IA generativo, como ChatGPT

#### Industria 4.0 e IoT:

- ✓ **Telegestión:** Operación remota del proceso desde el Centro de Control para llevar a cabo actuaciones estandarizadas básicas, entre otras
- ✓ **Teleoperación:** Operación remota orientada a procesos complejos, situaciones críticas o actuaciones avanzadas que permite un control integral a los sistemas de la instalación
- ✓ **Teleinteligencia:** Inteligencia instalada en plantas que permiten capacitar a las instalaciones de inteligencia artificial de manera remota, desde un sistema de orquestación centralizado, con el objetivo de optimizar la operación mediante tecnología edge computing
- ✓ **Telemetría IoT:** Posibilidad de integrar señales desde cualquier equipo o sistema en el sistema de telecontrol y distribuirlo a cualquier sistema corporativo



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

- L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
- L2 CALIDAD DEL AGUA
- L3 CALIDAD AMBIENTAL
- L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
- L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
- L6 NUESTROS PROFESIONALES
- L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
- L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
- GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 7.3. Habilitadores tecnológicos

- Dar servicio a la digitalización de la compañía:
- Desarrollando soluciones de industria 4.0 e IoT
  - Implementando soluciones avanzadas de analítica de datos
  - Aprovechando la capacidad de la inteligencia artificial
  - Garantizando la seguridad en las soluciones desarrolladas

### Acciones

- ✓ Telegestión de operaciones
- ✓ Implantación de tecnologías de la IA

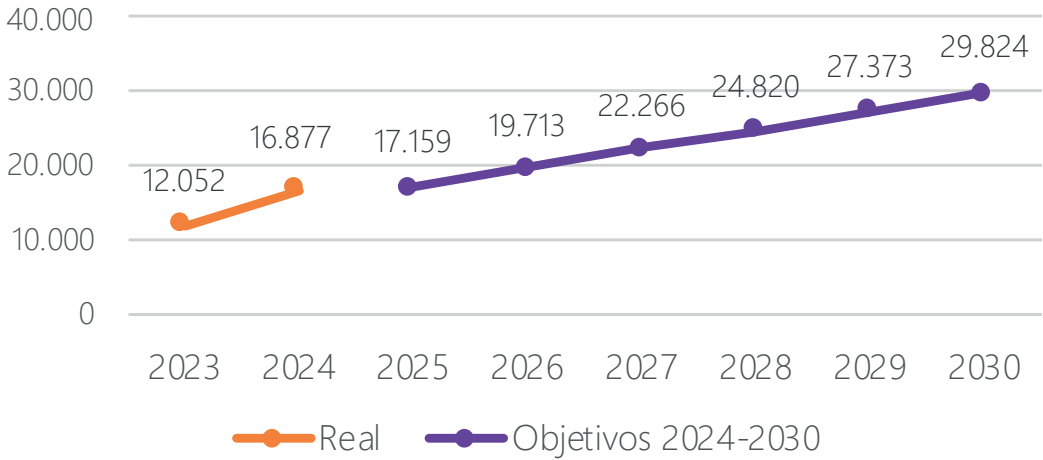


Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

### Indicador P 7.3.

Eficiencia a través de operaciones remotas  
(horas acumuladas)



### Implantación





PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 7.4. Cliente digital

El cliente digital busca realizar todas sus gestiones de forma on-line y para ello Canal trabajará cada día en conocer sus necesidades, adaptar su oferta de servicios digitales y entregarle la mejor experiencia. El plan se basará en tres campos de actuación:

**Implantación de YARA** y los servicios digitales asociados al nuevo sistema de información de clientes. YARA es el cambio hacia un sistema de información de clientes basado en una plataforma tecnológica que permitirá poner en marcha nuevos canales de comunicación digitales con nuestros clientes, impulsando la transformación digital y entregando una mejor experiencia a nuestros clientes.

**Implementación digital de las oportunidades de la telelectura:** se consolidará el sistema de telelectura, garantizando la cobertura a todos los clientes y la calidad y disponibilidad de los datos, y se

promoverá su uso mediante los correspondientes habilitadores tecnológicos para el máximo aprovechamiento de esa información en todos los ámbitos aplicables de la empresa.

**Comportamiento del cliente:** es imprescindible el pulso permanente al cliente, a quien se ha de colocar en el centro de esta transformación. Para ello se abordarán aquellos estudios de mercado que permitan acercarnos a las necesidades de los distintos segmentos, aplicando las técnicas de investigación que más se ajusten a cada caso, tanto cuantitativas como cualitativas, pudiéndose contemplar en este último grupo técnicas de neuromarketing, que nos ayuden a profundizar más en el porqué del comportamiento de los clientes, utilizando técnicas como EEG - electroencefalografía, *eye tracking* o respuesta galvánica - GSR.



PROSPERIDAD

L7.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen

### Plan 7.4. Cliente digital

Ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio digital:

- Facilitando las gestiones remotas para estar cerca en todas partes
- Personalizando los servicios al gusto de los clientes
- Mejorando la información de cada cliente
- Aprovechando las oportunidades de la telelectura



## Acciones

- ✓ Implantación de YARA
- ✓ Telelectura y oportunidades
- ✓ Comportamiento del cliente

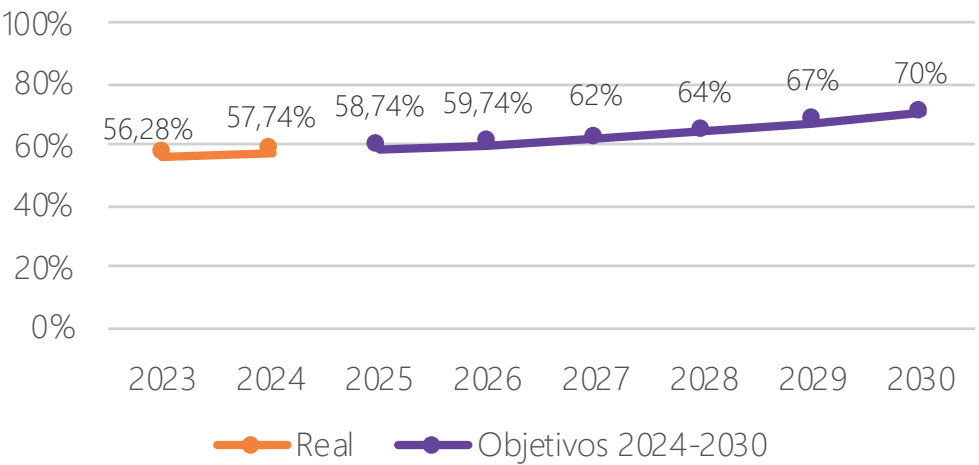


Objetivo

Acelerar el ciclo integral del agua 4.0.  
Digitalizar el 70 % de nuestras interacciones con clientes

## Indicador P 7.4.

Interacciones digitales con clientes



## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

ALTA



Necesidad de recursos humanos

ALTA



Barreras a la implantación

MEDIA



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de la Línea Estratégica 8

Somos una empresa pública que presta unos servicios esenciales a los madrileños y, por eso, tenemos la obligación de ser excelentes y rigurosos en la gestión de los fondos públicos de los que disponemos. Como servidores públicos, nos debemos a los ciudadanos, lo que implica que tenemos que ser eficientes en los procesos, rigurosos en nuestra gestión y transparentes en la información económico-financiera y patrimonial que facilitamos a terceros.

Los planes inicialmente previstos son cuatro:

- Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio
- Optimización de los flujos internos de información económico financiera
- Obtención de fuentes de financiación equilibradas
- Uso sostenible de los recursos económico-financieros





PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de la línea

Asegurar la disponibilidad de fondos para nuestra actividad:

- Optimizando nuestra información y planificación financiera
- Asegurando niveles de inversión y deuda sostenibles
- Obteniendo fuentes de financiación favorables
- Solicitando subvenciones en actividades estratégicas
- Fomentando la puesta en valor de nuestro patrimonio

## Planes operativos

P 8.1. Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio

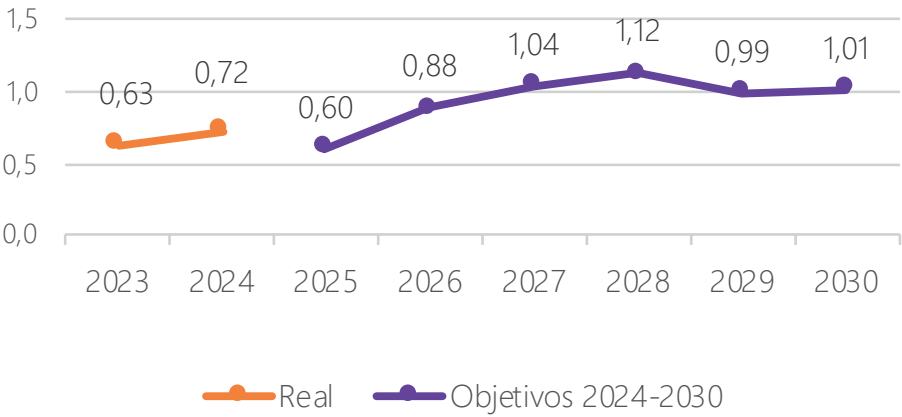
P 8.2. Optimización de los flujos internos de información económico financiera

P 8.3. Obtención de fuentes de financiación equilibradas

P 8.4. Uso sostenible de los recursos económico-financieros

## Indicador L8

*Equilibrio presupuestario*



Esta proyección de objetivos está supeditada a la revisión presupuestaria y del plan quinquenal de inversiones.

## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión



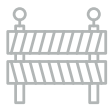
BAJA



Necesidad de recursos humanos



MEDIA



Barreras a la implantación



ALTA



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Estructura de planes operativos y acciones

### P 8.1. - Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio – Optimización patrimonial (%)



Indicador



Acciones

Optimización de inmuebles (POI)  
Actualización de contratos de compartición de infraestructuras

### P 8.2. - Optimización de flujos internos de información económico-financiera – Optimización de flujos internos (%)



Indicador



Acciones

Optimización de flujos de información económico-financiera

### P 8.3. - Obtención de fuentes de financiación equilibradas – Deuda Financiera Neta / EBITDA (anualizado)



Indicador



Acciones

Obtención de fuentes de financiación sostenibles diseñadas a medida para los proyectos que contribuyan objetivos de sostenibilidad  
Obtención de subvenciones de inmovilizado

### P 8.4. - Uso sostenible de los recursos económico-financieros – Índice de realización de inversiones



Indicador



Acciones

Seguimiento económico periódico de los planes de acción  
Seguimiento de cumplimiento de la planificación de licitación de contratos



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
L2 CALIDAD DEL AGUA
L3 CALIDAD AMBIENTAL
L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA
L5 CLIENTES Y SOCIEDAD
L6 NUESTROS PROFESIONALES
L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN
L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE
GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 8.1. Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio

El presente plan supone, por un lado, la puesta en valor de los posibles usos de los inmuebles propiedad de la sociedad Canal de Isabel II mediante la optimización de los inmuebles. Por otro lado, y en cuanto a las infraestructuras, supone la exploración de nuevos servicios y nuevas fuentes de ingresos que puedan aportar las instalaciones con las que contamos.

El objetivo es optimizar el rendimiento de los inmuebles e infraestructuras propiedad de Canal. Para ello, a partir del inventario de estos inmovilizados y de los usos que permite la normativa en vigor, se propondrán distintas alternativas, como, por ejemplo:

- Disponer para el servicio aquellos que solo disponen de uso compatible con nuestra actividad, o que sean demandados por las diferentes unidades de la empresa en función de sus necesidades y análisis de intensidad de uso respecto a los inmuebles que utilizamos en régimen de arrendamiento.
- En aquellos que son compatibles con otras actividades, proponer las soluciones que aporten mayor valor a Canal y a su sostenibilidad, ya sea mediante contrato de arrendamiento o enajenación mediante subasta para bienes patrimoniales y el otorgamiento de autorizaciones de uso o concesiones demaniales para los bienes de dominio público, o la figura que mejor se adapte conforme a la vigente legislación en materia de patrimonio.



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 8.1. Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio

Optimizar el uso de nuestro patrimonio:

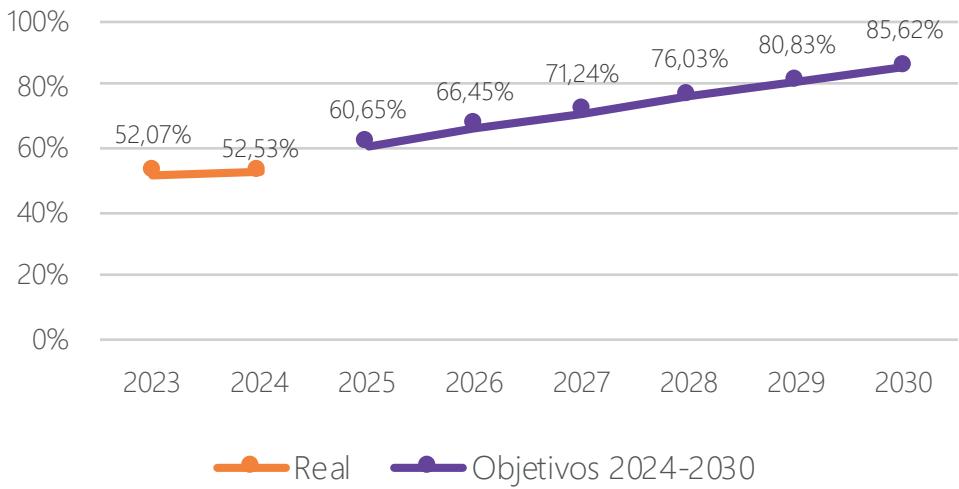
- Detectando los inmuebles optimizables
- Encontrando los mejores usos alternativos para cada inmueble
- Realizando las inversiones necesarias para su adaptación

### Acciones

- ✓ Optimización de inmuebles (POI)
- ✓ Actualización de contratos de compartición de infraestructuras

## Indicador P 8.1.

Optimización patrimonial



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

MEDIA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

ALTA



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 8.2. Optimización de los flujos internos de información

Dentro de las principales líneas, el Plan Estratégico contempla la transformación digital e innovación. Los procesos internos dedicados a los flujos de información económico financiera reciben un impacto directo de esta, con unos potenciales márgenes de mejora sustanciales gracias a las eficiencias obtenidas con las nuevas tecnologías y al suprimir posibles duplicidades que no añaden valor a los procesos.

Una de las principales palancas para la mejora de la eficiencia de estos procesos será el acceso al *data lake* en el que los usuarios podrán disponer directamente de la información necesaria procedente de otras áreas de la empresa y sin necesidad de que sea previamente tratada por otro usuario, con lo que se evita procesar varias veces la misma información por diferentes personas.

El plan incluye distintas acciones estratégicas orientadas a la obtención y distribución de diferentes tipos de información económico-

financiera, así como la creación de sistemas de alerta que permitan identificar fácilmente las desviaciones.

Como base de partida debemos revisar la actual arquitectura de los flujos de información, lo que permitirá disponer de un modelo actualizado de la empresa, que relacione procesos y actividades entre sí y con otros elementos de la compañía, para identificar oportunidades de mejora a nivel global del sistema y priorizar los procesos con mayor potencial de mejora.

Dentro de la mejora de procesos se promoverá una cultura económica que contribuya a su eficiencia. Para implementar y escalar en la organización esta cultura es necesario desarrollar una red de enlaces que conozcan y enseñen, en sus unidades, la interpretación económica de la información para mejorar la eficiencia de los procesos.





PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 8.2. Optimización de flujos internos de información económico-financiera

Mejorar nuestra planificación financiera:

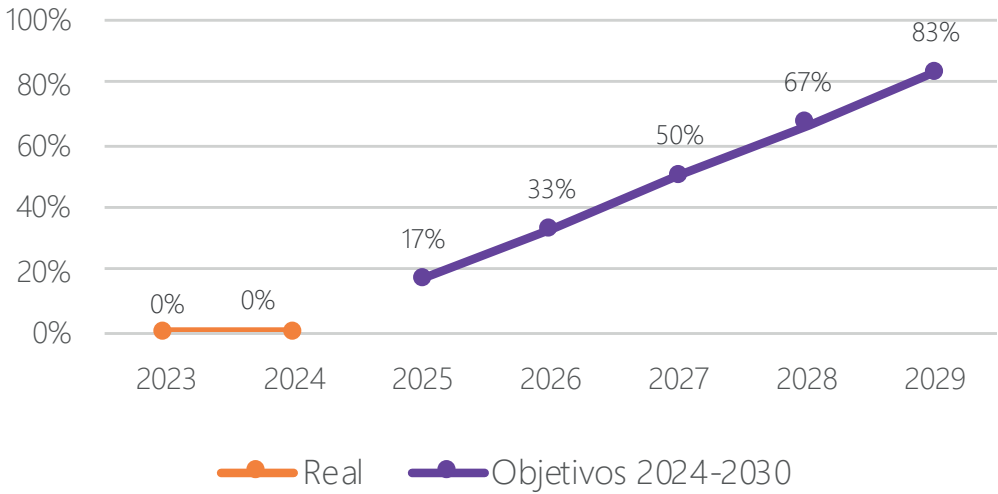
- Trazando el mapa de flujos de información
- Detectando los flujos optimizables
- Transformando los flujos detectados

### Acciones

✓ Optimización de flujos de información económico-financiera

## Indicador P 8.2.

Optimización de flujos internos



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

BAJA



Barreras a la implantación

ALTA



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 8.3. Obtención de fuentes de financiación equilibradas

El plan para la obtención de fondos se focalizará en dos ejes:

- ✓ Obtención de fuentes de financiación sostenibles respecto a la inversión anual a acometer en el Plan Estratégico: consistirá en la realización de todos los trámites necesarios para la obtención de financiación del Banco Europeo de Inversiones (BEI) en condiciones favorables y diseñado a medida para los proyectos que contribuyan a nuestros objetivos de sostenibilidad.
- ✓ Obtención de subvenciones que sufraguen parte o la totalidad de uno o varios proyectos de inversión a acometer anualmente, ya sea a través de Fondos Europeos o de cualquier otra subvención a la que podamos acceder.



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 8.3. Obtención de fuentes de financiación equilibradas

Obtener las fuentes de financiación más favorables:

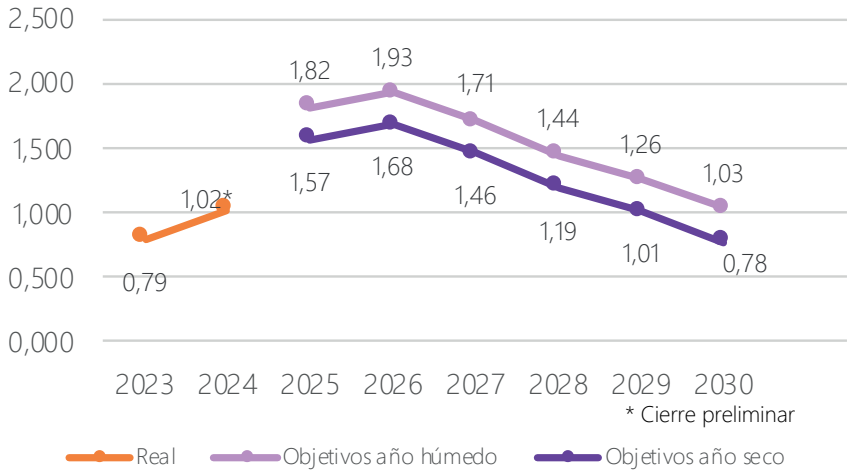
- Solicitando financiación verde al Banco Europeo de Inversiones (BEI)
- Solicitando subvenciones en actividades estratégicas

### Acciones

- ✓ Obtención de fuentes de financiación sostenibles diseñadas a medida para los proyectos que contribuyan objetivos de sostenibilidad
- ✓ Obtención de subvenciones de inmovilizado

## Indicador P 8.3.

Deuda Financiera Neta / EBITDA (anualizado)



Esta proyección de objetivos está supeditada a la revisión presupuestaria y del plan quinquenal de inversiones.

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

## Implantación



Impacto en la empresa

ALTO



Necesidad de inversión

BAJA



Necesidad de recursos humanos

MEDIA



Barreras a la implantación

ALTA



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción

### Plan 8.4. Uso sostenible de los recursos económico-financieros

El plan para el uso sostenible de los recursos económico-financieros se focalizará en el seguimiento del esfuerzo inversor y de los gastos generados por cada uno de los planes estratégicos. Afecta a todos los planes y áreas en cuanto a cumplimiento de plazos y de costes, debiendo ajustarse tanto a las disponibilidades de fondos de cada periodo como a los procesos de contratación definidos en los expedientes de contratación.

Para su valoración se tendrán en cuenta tanto la planificación plurianual y los periodos medios de los procesos de contratación como de las inversiones realizadas y comprometidas para periodos posteriores.

Los objetivos son:

- Garantizar la continuidad de los contratos según la planificación plurianual
- Mantener bajo control el periodo medio del proceso de contratación desde el envío del expediente a la Subdirección de Contratación hasta la adjudicación.
- Alineamiento entre las inversiones a acometer y las disponibilidades de fondos planificadas de la compañía.



PROSPERIDAD

L8.

# GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



Objetivo

Empresa referente en el sector.  
Mantener el equilibrio presupuestario

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen Plan 8.4. Uso sostenible de los recursos económico-financieros

Asegurar la disponibilidad de recursos económicos:

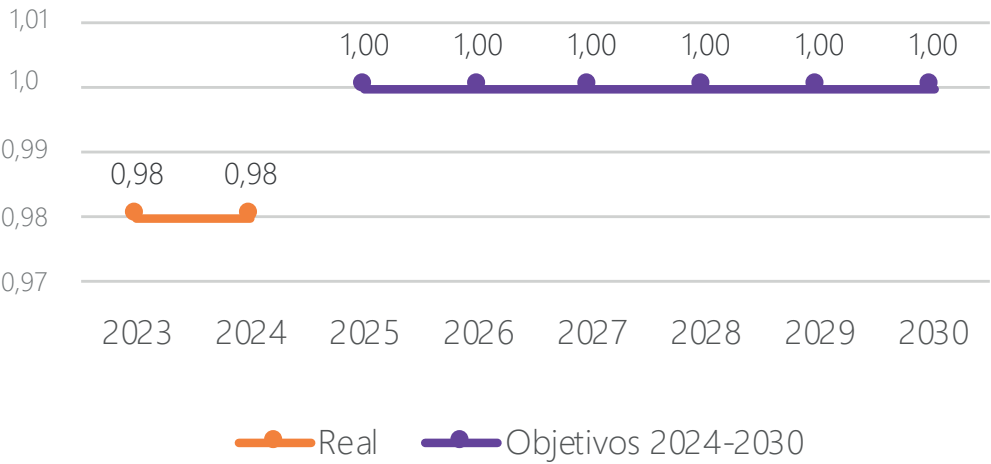
- Optimizando el seguimiento de los proyectos
- Adecuando la financiación al ritmo inversor
- Mejorando la previsión de gastos

### Acciones

- ✓ Seguimiento económico periódico de los planes de acción
- ✓ Seguimiento de cumplimiento de la planificación de licitación de contratos

## Indicador P 8.4.

*Índice de realización de inversiones*



## Implantación







## IMPLANTAR LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GOBERNANZA EN LA EMPRESA

Este objetivo supone la implantación de recomendaciones no obligatorias de buen gobierno, impulso de las prácticas de buen gobierno, fomentar la transparencia tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo, adaptarnos a los requisitos de la nueva directiva europea de información de sostenibilidad por parte de las empresas y, en coordinación con la Línea Estratégica 5, mejorar la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

Para abordar este reto, se han definido **dos ámbitos de actuación** con un objetivo a 2030:

- **Buen gobierno:** incrementaremos en un **10 %** la implementación de recomendaciones no obligatorias de buen gobierno establecidas por entidades reconocidas y de aplicación para Canal de Isabel II.
- **Transparencia:** implementaremos la metodología MESTA de medición de la transparencia y **alcanzaremos una valoración del 80 %** según esta metodología.



# GOBERNANZA



Objetivo

Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Descripción de las actuaciones en materia de buen gobierno y transparencia

Lograr ser una empresa reconocida por una excelente gobernanza y por nuestra gestión transparente, es el objetivo de este plan. Para ello se implantarán las siguientes acciones:

- ✓ Implantación de las **mejores prácticas de Gobierno Corporativo** al mismo nivel que las sociedades cotizadas: código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (CNMV), la guía técnica de comisiones de auditoría de entidades de interés público (CNMV), entre otras. Queremos ser líderes en materia de buen gobierno dentro del sector público.
- ✓ Impulso de las prácticas de **control interno**, con especial énfasis el en desarrollo del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) y el SCIIS (Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad). Se estudiará la integración de algunas de las actividades de gestión de riesgos corporativos dentro de esta acción.

- ✓ Fomento de la **transparencia**: nuevo portal de transparencia basado en requisitos de MESTA (Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia de la Actividad Pública) que, en coordinación con el plan de transformación digital, incluya una sección de datos abiertos (*open data*).
- ✓ Adaptación de la **comunicación externa y el reporting corporativo** a los requisitos de la nueva Directiva UE 2464/2022 sobre la presentación de información de sostenibilidad por parte de las empresas (Directiva CSRD). En los aspectos de la cadena de suministro se coordinarán las actividades con el plan de impulso de la responsabilidad social (línea 5).



# GOBERNANZA



Objetivo

Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa

L1 GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

L2 CALIDAD DEL AGUA

L3 CALIDAD AMBIENTAL

L4 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

L5 CLIENTES Y SOCIEDAD

L6 NUESTROS PROFESIONALES

L7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

L8 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE

GOBERNANZA

## Ficha resumen de gobernanza

Asegurar el buen gobierno y la transparencia:

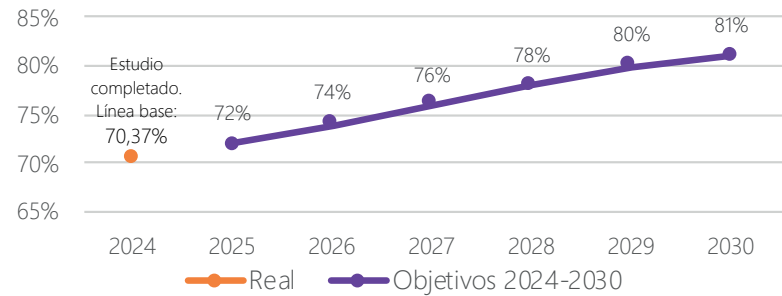
- Incrementando el cumplimiento de recomendaciones de buen gobierno de organismos reconocidos
- Impulsando las prácticas de control interno
- Desarrollando un nuevo portal de transparencia
- Mejorando nuestra transparencia según la metodología mesta
- Adaptando el reporte comunicativo a las nuevas directivas de reporte y debida diligencia

## Acciones

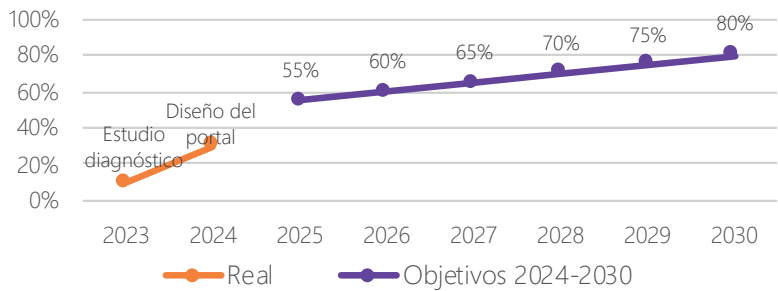
- ✓ Buen gobierno
- ✓ Transparencia

## Indicadores de gobernanza

Grado de avance en buenas prácticas de gobierno corporativo (%)



Índice de transparencia de la empresa (metodología MESTA)



## Implantación



Impacto en la empresa

MEDIO



Necesidad de inversión



BAJA



Necesidad de recursos humanos



MEDIA



Barreras a la implantación



MEDIA

# Inversiones

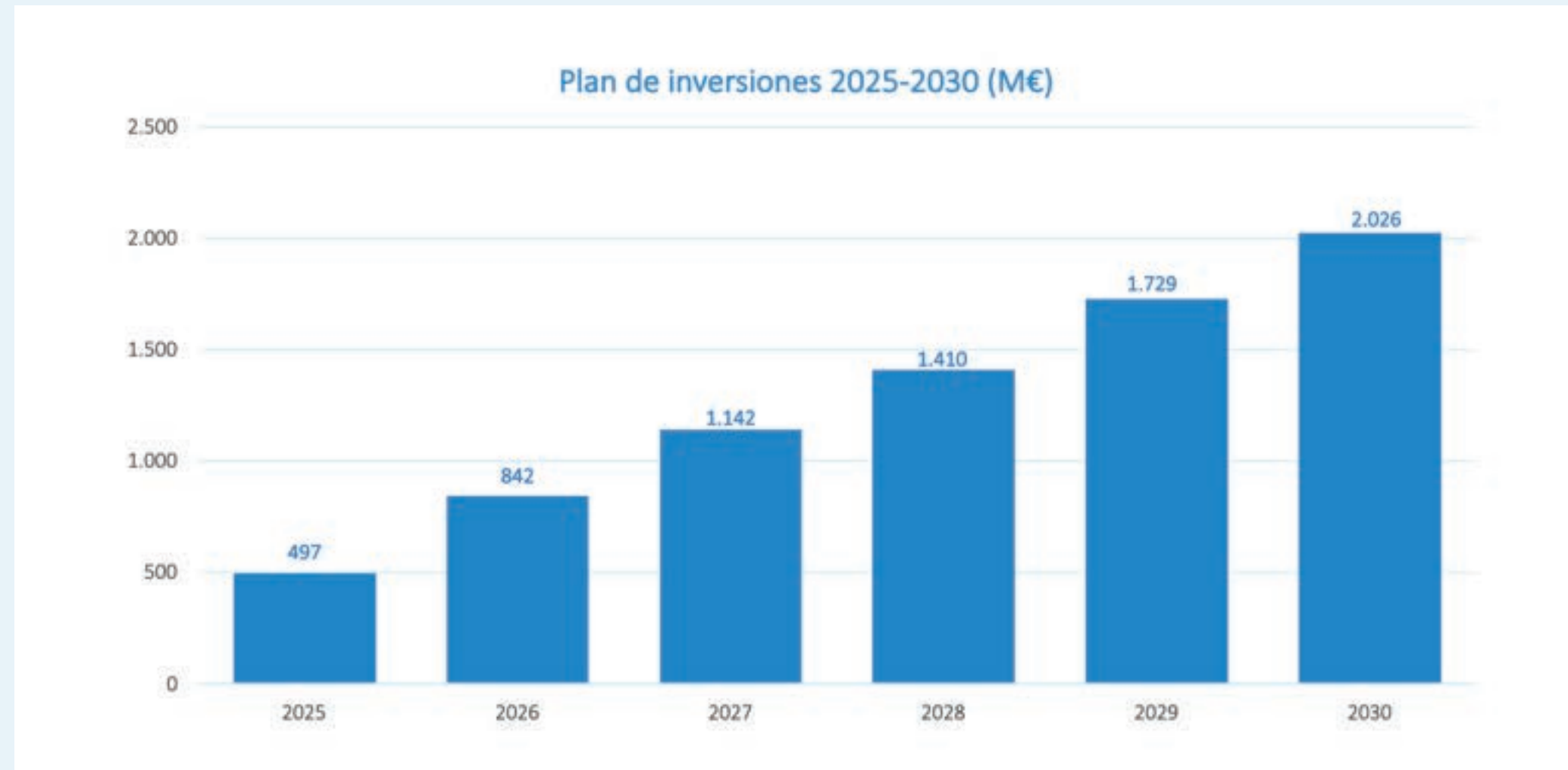
---





# VOLUMEN DE INVERSIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2030

**En el periodo 2025-2030 estimamos invertir 2.026 millones de euros.** Esto supone un incremento del 35 % respecto a la media anual de los últimos 6 periodos y del 56 % respecto a los últimos 10 años. Los principales motivos para este incremento son la necesidad de asegurar el suministro frente al incremento de población y la reducción del recurso hídrico, así como la aprobación de normativas cada vez más exigentes en ámbitos ambientales y de protección de la salud. En paralelo, nos encontramos en un momento idóneo para inversiones que tendrán retorno en la eficiencia de la empresa, como la transición energética y la transformación digital.







AGUA

## RETO ESTRATÉGICO 1

# GARANTIZAR EL AGUA FRENTE AL RETO DEL CLIMA

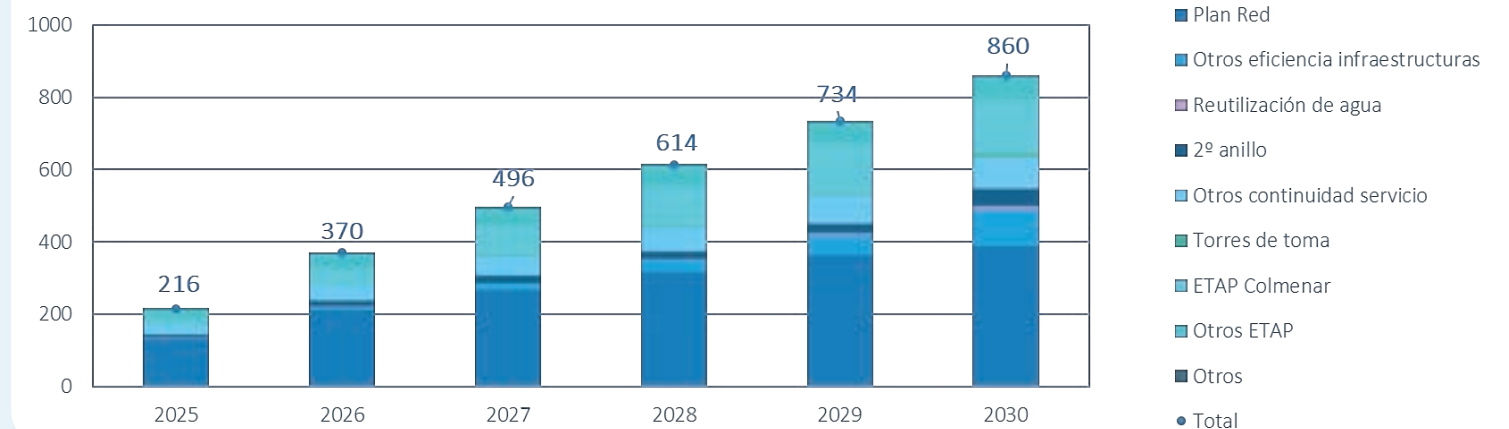
Las inversiones de este reto para los próximos años ascienden a **860 millones de euros**.

Con este reto aseguramos las tres C: Calidad, Cantidad y Continuidad frente al incremento de las presiones sobre el sistema hídrico que provocan el cambio climático y el aumento de población.

**Calidad** (217 M€): Ejecutaremos las obras para la adaptación a las nuevas necesidades del R.D. 3/2023 de calidad de las aguas de consumo. Destaca la construcción por fases de una nueva ETAP en Colmenar Viejo. En este periodo se ejecutará la fase 1, con un importe total de casi 150 M€.

**Cantidad** (498 M€): Las principales inversiones irán dirigidas a garantizar la eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento para reducir las pérdidas en la red, incluyendo 388 M€ en renovación de tuberías. También seguiremos apostando por la reutilización de agua.

**Continuidad** (136 M€): Para garantizar la continuidad del suministro destaca el cierre del segundo anillo de distribución. Una circunvalación de gran diámetro que conecta las redes de toda la zona metropolitana. Otras actuaciones incluyen obras en adecuación de infraestructuras hidráulicas, equipamiento y seguridad y ciberseguridad.





ECONOMÍA CIRCULAR

## RETO ESTRATÉGICO 2

# FOMENTAR LA ECONOMÍA CIRCULAR Y PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE

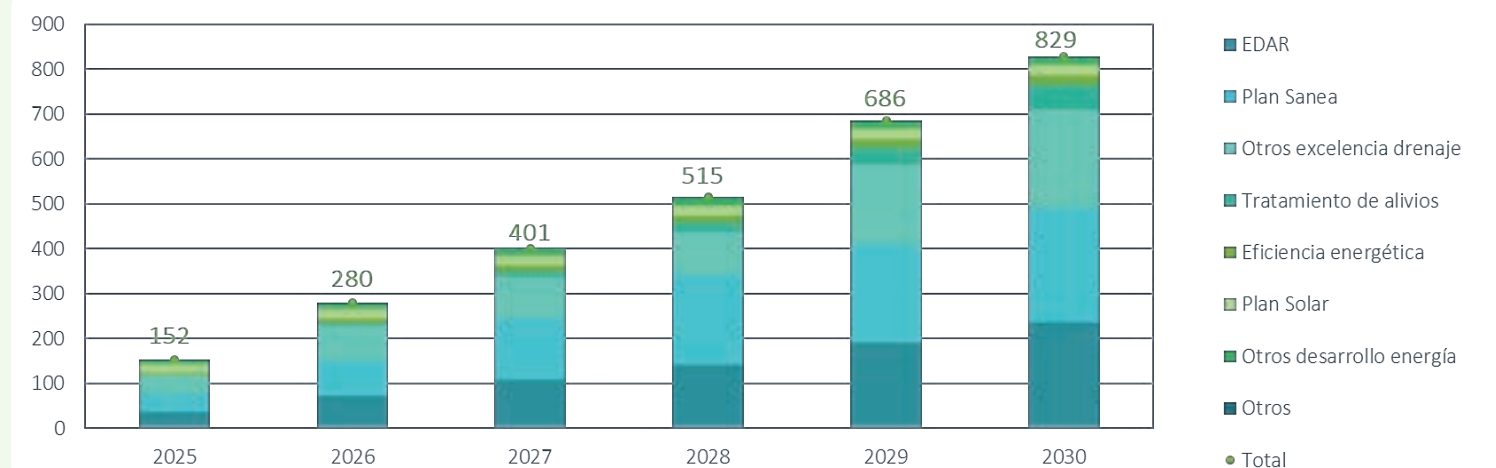
Las inversiones de este reto para los próximos años ascienden a **829 millones de euros**.

En este reto protegeremos el medioambiente y las masas de agua gracias a la reducción de los vertidos y residuos generados. En este sentido, nuestra principal herramienta serán nuestras infraestructuras:

**Infraestructuras de drenaje urbano** (529 M€): ayudaremos a los ayuntamientos a modernizar sus infraestructuras de alcantarillado, construiremos tanques de tormentas, adecuaremos infraestructuras supramunicipales e instalaremos sistemas de tratamiento de alivios.

**Infraestructuras de depuración** (236 M€): mantendremos el liderazgo tecnológico para seguir comprometidos con la protección de las masas de agua y seguiremos adaptando nuestras infraestructuras a las cada vez más exigentes autorizaciones de vertido.

Además, el binomio agua-energía nos permite en **transición energética** para incrementar nuestra eficiencia al mismo tiempo que apoyamos la mitigación del cambio climático. Las principales inversiones en este aspecto se centrarán en la eficiencia energética (22 M€) y el desarrollo de instalaciones de generación de energía limpia (40 M€)





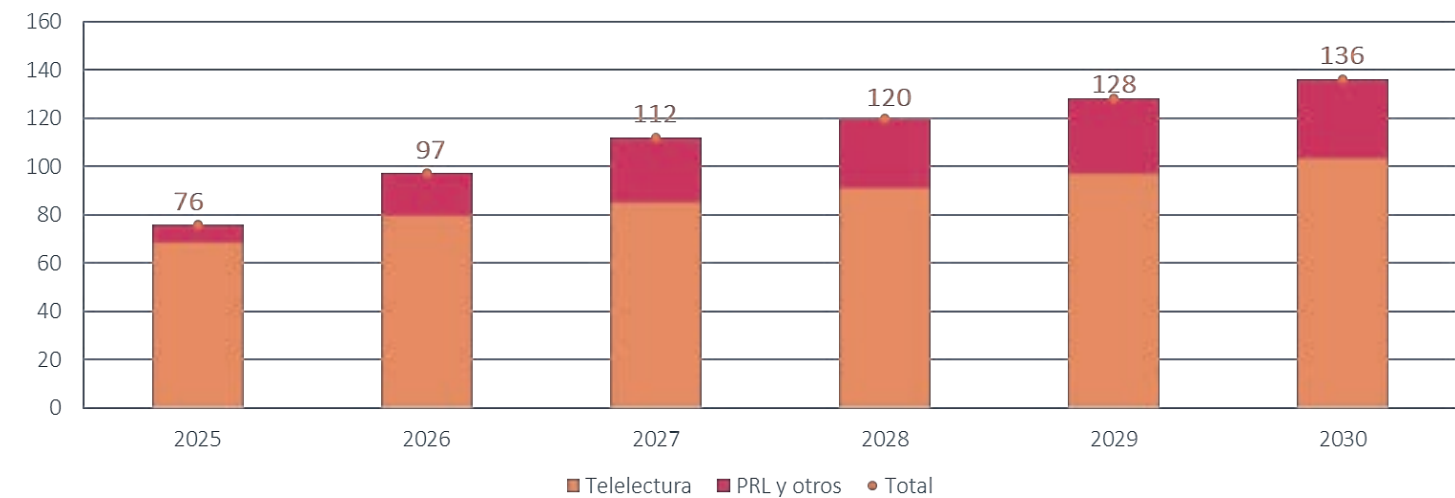
PERSONAS

## RETO ESTRATÉGICO 3

## MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

Las inversiones de este reto para los próximos años ascienden a **136 millones de euros**.

En este periodo terminaremos el proyecto de instalar contadores con **telelectura** en toda la Comunidad de Madrid (más de 100 M€ en este periodo). Además, ejecutaremos inversiones para garantizar que todos nuestros colaboradores trabajan en **entornos seguros** (33 M€).





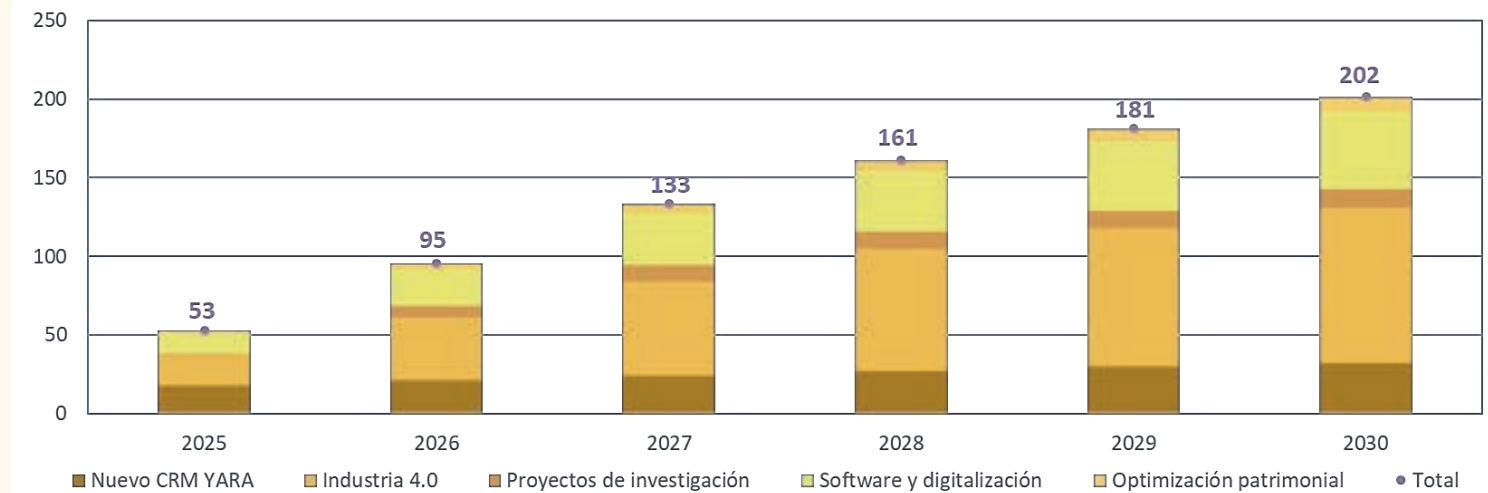
PROSPERIDAD

## RETO ESTRATÉGICO 4

## CONTRIBUIR A LA PROSPERIDAD DE LA REGIÓN

Las inversiones de este reto para los próximos años ascienden a **202 millones de euros**.

En este reto la mayor parte de las inversiones están dirigidas a la innovación y la transformación digital, destacando la digitalización de la relación con el **cliente** (32 M€), inversiones en **innovación e industria 4.0** (casi 100 M€) e inversiones en **software y digitalización** (50 M€).



# FINANCIACIÓN DE LAS INVERSIONES

Para ejecutar las inversiones necesarias es preciso obtener fondos adicionales, que permitan su financiación sin comprometer el equilibrio económico del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, que gestiona Canal de Isabel II. En la financiación de estas actuaciones hemos buscado cumplir nuestros objetivos mientras mantenemos una tarifa asequible.

Hemos buscado un equilibrio entre las distintas fuentes de financiación y el esfuerzo exigido a la empresa, accionistas y clientes



## Clientes

### Incrementar ingresos

- Incrementar la tarifa manteniéndola asequible.  
*Propuesta de incremento de un 3 % anual hasta 2030*
- Búsqueda nuevos servicios



## Empresa

- Equilibrio presupuestario
- Contener gastos y ajustar inversiones
- Financiación externa  
*Préstamo del BEI de 430 millones para mejoras en infraestructuras de agua*



## Accionistas

- Adaptar temporalmente el *pay out* a las necesidades de la empresa.

*Reducción 2025 en más de un 20 %.*





# PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE TARIFAS

Una de las estrategias de financiación para el nuevo Plan Estratégico será la actualización de la tarifa. De manera responsable con los ciudadanos proponemos **actualizar las tarifas vigentes un 3 % acumulativo durante seis períodos, hasta 2030.**

	Cliente medio		Con exención social	
	Factura (€)	Incremento (€)	Factura (€)	Incremento (€)
Tarifa vigente	36,18		8,71	
2025	37,22	1,04	8,97	0,26
2026	38,30	2,12	9,21	0,50
2027	39,47	3,29	9,49	0,78
2028	40,68	4,50	9,80	1,09
2029	41,92	5,74	10,10	1,39
2030	43,18	7,00	10,41	1,70

- ✓ El agua representa tan solo un 0,6 % del gasto de un hogar medio en la Comunidad de Madrid
- ✓ Mientras la tarifa del agua de la Comunidad de Madrid permanecía congelada durante más de 10 años, el resto de los gastos se han incrementado más del 30 %.
- ✓ Incluso tras la modificación de la tarifa, nuestra tarifa seguirá siendo más asequible que la media en España
- ✓ Seguiremos aplicando todas las exenciones sociales

Cliente con un consumo de 20 m³ y contador de 15 mm incluyendo IVA.

