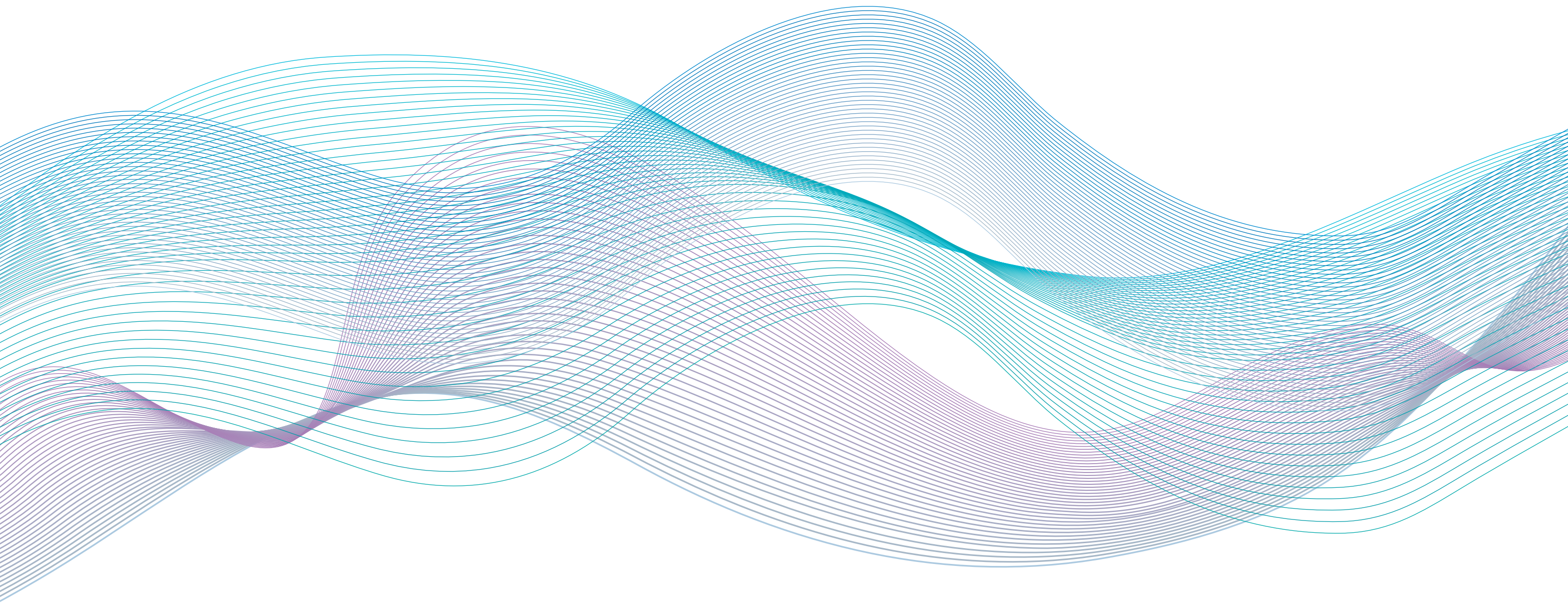


Informe Anual 2013



Informe Anual 2013



GRUPO CANAL GESTIÓN EN 2013: PRINCIPALES HITOS

14 Enero

El presidente de la Comunidad de Madrid inaugura la nueva planta embotelladora de Canal Gestión en Colmenar Viejo. La planta sirve para abastecer de agua a los usuarios en caso de interrupciones del servicio, triplicando la capacidad anterior de la empresa.

08 Marzo

Canal de Isabel II Gestión Celebra el Día Internacional de la Mujer organizando un acto en sus Oficinas Centrales.

19 Marzo

Concluyen las obras de ampliación de la Estación Depuradora de Agua Residuales (EDAR) de Tres Cantos. La nueva planta podrá procesar 31 000 metros cúbicos de aguas residuales al día e incorpora una nueva planta de tratamiento terciario para regenerar agua depurada.

20 Marzo

Canal Gestión celebra el Día Mundial del Agua con un encuentro de Canal Voluntarios con estudiantes. Aguas de Alcalá UTE organiza el concurso de dibujo infantil *El futuro del agua pinta bien porque lo pintas tú*, en el que participaron 902 escolares.

04 Abril

Las reservas de aguas de los embalses de Canal Gestión superan por primera vez en 16 años el 90% de la capacidad de embalse en abril. En mayo se llega a superar el 96% de la capacidad. Hidráulica Santillana se acerca a su record histórico produciendo 18,6 millones de kilovatios hora.

15 Abril

Inassa constituye la nueva empresa dedicada a las tecnologías de la información denominada Amerika T.I., que inició sus actividades en septiembre de 2013.

23 Abril

AAA Dominicana firma un nuevo contrato con la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega (Coraavega) para la prestación de los servicios de instalación de contadores y gestión comercial. Las actividades se iniciarán el 1 de agosto de 2013.

02 Mayo

En el centro de exposiciones Arte Canal cierra sus puertas la exposición *Pompeya, catástrofe bajo el Vesubio*, que ha recibido más de 240 000 visitantes.

26 Mayo

Se celebra la XXXIV edición de la Carrera del Agua, batiéndose el record de participación con más de 4500 corredores. El veinte por ciento de lo recaudado en la inscripción es donado por el Club Deportivo Canal a la ONG *Mensajeros de la Paz*.

27 Mayo

El Presidente de la Comunidad de Madrid inaugura el nuevo Depósito de Vallecas, que cuenta con una capacidad para abastecer a medio millón de habitantes.

01 Junio

Comienza a operar Canal Gestión Lanzarote, sociedad encargada de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa. Atiende la población de 7 municipios que, en 2013, era de 141 953 habitantes, con una población flotante de 50 417 (turistas de tránsito permanente).

12 Junio

Su Alteza Imperial el Príncipe Heredero de Japón, junto a S.A.R. el príncipe de Asturias visitan el Centro Principal de Control, el Laboratorio de Aguas Depuradas y la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Canal Gestión en Majadahonda.

20 Junio

Canal Gestión celebra el acto de clausura de Canal Deporte 2013, conjunto de competiciones deportivas en las que han participado 800 trabajadores de la empresa, de las empresas participadas españolas y familiares de empleados (1400 inscripciones en total).

27 Junio

En el marco de la celebración de sus 50 años, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, (ICONTEC,) otorga a Triple A un reconocimiento especial por su compromiso con la calidad y su programa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, considerado como modelo en la Región Caribe colombiano.

26 Junio

Canal de Isabel II Gestión celebra su primera Junta General Ordinaria de Accionistas en la que se aprueban las cuentas individuales y consolidadas de la sociedad, la gestión de los administradores y la aplicación del resultado del ejercicio 2012.

30 Junio

Canal de Isabel II Gestión entrega los premios a los ganadores del concurso de pintura *El Agua y Tú*, en el que han participado más de 800 niños y jóvenes de la Comunidad de Madrid.

19 Julio

Comienza en el Embalse de El Atazar el V Trofeo Agua Dulce Canal de Isabel II Gestión, Campeonato de Madrid de Vela Adaptada Clases 2.4 mR y Access 303, en colaboración con la Fundación También y la Real Federación Española de Vela.

28 Agosto

Triple A organiza la actividad *Limpiemos Barranquilla en una hora*, una movilización ciudadana en la que miles de ciudadanos voluntarios e instituciones colaboraron para limpiar los espacios públicos de la ciudad, como una muestra de compromiso con el aseo de Barranquilla.

02 Sepbre.

Comienza a operar la nueva empresa del Grupo Canal Gestión ASAA (Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado). La empresa se ocupa de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el Distrito de Riohacha, capital del Departamento de la Guajira (Colombia).

03 Sepbre.

Recaudos y Tributos (R&T) inicia sus actividades de gestión comercial y censo de usuarios en Riohacha para la nueva empresa ASAA.

08 Sepbre.

El piragüista del Club Deportivo Canal Saúl Craviotto obtiene la medalla de bronce en los campeonatos mundiales de Duisburgo (Alemania) en la categoría de K1- 200.

30 Sepbre.

Metroagua anuncia la conclusión de las obras del Colector Pluvial Bastidas-Mar Caribe, una gran obra de drenaje de pluviales que contribuirá decisivamente a evitar las inundaciones en la ciudad de Santa Marta (Colombia).

25 Octubre

Comienzan en el Canal de Isabel II Gestión las jornadas de trabajo anuales del la European Benchmarking Cooperation, una asociación de empresas operadoras del sector del agua que mediante el *benchmarking* y la cooperación buscan la transferencia de conocimiento entre empresas.

05 Novbre.

Su alteza real la Princesa de Asturias inaugura en la Fundación Canal el Primer Congreso internacional Contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, en presencia de la Vicepresidenta del Gobierno de España y el Presidente de la Comunidad de Madrid.

13 Novbre.

Se firma el acuerdo de accionistas para incorporar al Grupo Canal Gestión la empresa brasileña Emissão Engenharia e Construções, S.A., con sede central en Río de Janeiro.-

30 Novbre.

Inassa Ecuador finaliza el proyecto multipropósito de Tahuín.

02 Dcbre.

El presidente de la Comunidad de Madrid inaugura en el Centro de Exposiciones Arte Canal la muestra *Fernando Alonso Collection*, un repaso a la trayectoria del deportista organizada en colaboración con la Fundación Fernando Alonso.

11 Dcbre.

Junta General Extraordinaria de Accionistas de Canal de Isabel II Gestión en la que se informó de los resultados previstos para el cierre del ejercicio 2013 y se aprobó un dividendo a cuenta de dichos resultados por importe de 145,2 millones de euros.

12 Dcbre.

Se anuncia un acuerdo histórico de todas las comunidades autónomas de la Cuenca del Tajo para compartir los recursos hídricos. Dicho acuerdo permitirá a Canal Gestión consolidar una asignación de 738,07 hm³ anuales de recurso disponible para el abastecimiento de la Comunidad de Madrid.

31 Dcbre.

Canal de Comunicaciones Unidas concluye 2013 con la incorporación del Servicio de Urgencia Médica de la Comunidad de Madrid (SUMMA 112) a la red TETRA de *trunking* digital de emergencias gestionada por la empresa.

INDICE

Grupo empresarial Canal Gestión: Principales Hitos	3
Presentación	6
Mensaje del Director General	7
1 El reto social y empresarial de la gestión del agua	
1.1. Perfil del grupo empresarial Canal Gestión	9
1.2. Nuestra principal actividad: gestión del ciclo integral del agua	15
1.3. Riesgos y oportunidades futuras para nuestras empresas	24
1.4. Nuestros grupos de interés y sus expectativas	27
1.5. Participación en asociaciones sectoriales	28
2 Grupo Canal Gestión: orientados al seafío de la gestión del agua	
2.1. Misión y creación de valor	31
2.2. Líneas estratégicas, objetivos y compromisos del grupo y sus empresas	31
2.3. Nuestras actuaciones en la gestión eficiente de los recursos	35
2.4. Resultados Económicos en 2013	42

3 Nuestros activos para el éxito	
3.1. Cuidamos de nuestros profesionales	53
3.2. Invertimos en Infraestructura	62
3.3. Estamos comprometidos con la innovación y del desarrollo tecnológico	65
3.4. Cuidamos las relaciones con nuestros clientes	71
3.5. Gestionamos nuestros impactos ambientales	83
3.6. Participamos en las comunidades en que operamos	109
3.7. Colaboramos con nuestros proveedores	121

4 Estructura de gobierno sólida	
4.1. Nuestros accionistas	126
4.2. Órganos de gobierno de las empresas del grupo	129
4.3. Organización de nuestras empresas	130
4.4. Organización de la RSC en nuestras empresas	131
4.5. Gestión de los riesgos corporativos y control interno en España	132
4.6. Prácticas de buen Gobierno	133
4.7. Fiscalización externa de nuestro desempeño	134

Anexos	135
Glosario de Términos	192

PRESENTACIÓN



Salvador Victoria Bolívar

Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía
del Gobierno de la Comunidad de Madrid.
Presidente de Canal de Isabel II Gestión

En este segundo informe anual de Canal de Isabel II Gestión se recogen los avances que a lo largo de 2013 hemos realizado en los procesos de control y gobierno de la nueva sociedad. Hemos celebrado nuestras dos primeras juntas de accionistas en la que están representados tanto la Comunidad de Madrid, a través del ente público Canal de Isabel II, como 111 ayuntamientos. Dichos municipios, gracias a su participación en Canal Gestión, han recibido 46,4 millones de euros en dividendos, una contribución a los ayuntamientos en momentos muy difíciles para su financiación.

Somos muy conscientes de que garantizar la sostenibilidad futura de Canal Gestión y del resto de nuestras empresas requiere previsión y esfuerzo ahora. El agua de la que dispongamos dentro de diez años la estamos obteniendo hoy con nuestros esfuerzos de planificación e inversión. Por ello, pese a que la coyuntura económica no ha sido la más adecuada para el desarrollo empresarial, nuestra empresa ha seguido creciendo y avanzando en los objetivos que nos permitirán, en el futuro, seguir cumpliendo con nuestra misión de forma eficiente y sostenible.

Así, durante el pasado ejercicio, hemos mantenido y aumentado el empleo directo, y con nuestras inversiones en nuevas infraestructuras en España y Latinoamérica, también se han creado muchos puestos de trabajo indirectos. Para ello, hemos dedicado cerca de 292 millones de euros a proyectos y actuaciones que garantizarán el suministro de un agua de excelente calidad a todos nuestros clientes.

Además, y cumpliendo con nuestro compromiso de devolver a la sociedad parte de lo que nos aporta, hemos continuado apostando por el medio ambiente y por actividades de ocio, cultura y deporte, así como por proyectos solidarios con las personas desfavorecidas en Etiopía, Haití, Perú, Bolivia, Ecuador, India y Guinea Conakry.

Nuestro principal reto, en los próximos años, será consolidar y potenciar uno de los mejores modelos de gestión de los recursos hídricos y del medio ambiente a nivel mundial: el modelo de Canal de Isabel II Gestión y su grupo empresarial.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



Adrián Martín López de las Huertas

Director General de Canal de Isabel II Gestión

Canal de Isabel II Gestión ha alcanzado al concluir 2013 su primer año y medio de vida, afianzando los pilares heredados para el crecimiento y la consolidación de nuestra empresa y su grupo. Así, hemos continuado avanzando y creciendo en todos los objetivos que nos permitirán en el futuro cumplir con nuestra misión y hacer frente a nuestra máxima responsabilidad: la gestión del ciclo integral del agua.

En el ámbito de nuestra actividad en España, hay dos hitos importantes que marcarán nuestro futuro. Por un lado, está el acuerdo entre todas las comunidades autónomas presentes en la cuenca del Tajo, que nos permitirá: disponer de un nuevo Plan Hidrológico en 2014 que garantizará la gestión integrada y la protección de los recursos hídricos a largo plazo; consolidar una asignación de 738,07 millones de metros cúbicos anuales para el abastecimiento de la Comunidad de Madrid y lograr todos nuestros objetivos de planificación, con una importante mejora de la calidad en las masas de agua.

Por otra parte, hemos crecido en España, obteniendo la concesión de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa. Una concesión en competencia con algunos de los mejores operadores del sector y que hubiera sido imposible lograr sin el esfuerzo de muchos de los excelentes profesionales con los que cuenta nuestra empresa.

En 2013 hemos mantenido el objetivo de dotarnos de nuevas infraestructuras que nos permitan contar en momentos de sequía con diferentes alternativas para garantizar el suministro de agua. En el ámbito del saneamiento también hemos avanzado de manera notable, iniciando la construcción de nuevas infraestructuras que mejorarán aún más la calidad ambiental de nuestros ríos. Todo ello con la vista puesta en el cumplimiento de los compromisos medioambientales establecidos en la Directiva Marco del Agua.

Canal de Isabel II Gestión también ha destacado por su compromiso social y cultural, como muestra la organización de las exposiciones *Pompeya: catástrofe bajo el Vesubio* y *Fernando Alonso Collection*.

Esta empresa, sin duda alguna, no sería el referente nacional e internacional que actualmente es si no fuese por el capital humano que la conforma. Para ello, dedicamos en Canal Gestión más de 54 horas de formación por empleado.

En este informe quedan fielmente reflejadas todas las actuaciones desarrolladas para consolidar y mejorar la gestión de nuestra empresa y avanzar en el modelo de gestión del agua que representa Canal de Isabel II Gestión.



1

EL RETO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA GESTIÓN DEL AGUA

1.1. PERFIL DEL GRUPO EMPRESARIAL CANAL GESTIÓN

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

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

1.1.1. Origen y actividades del grupo

La experiencia acumulada de más de siglo y medio de gestión por Canal de Isabel II nos permite aportar valor añadido en actividades relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid.

De este modo, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal de Isabel II fue integrando un conjunto de treinta y tres sociedades participadas que, junto con el propio **Canal de Isabel II Gestión**, constituyen en la actualidad el **grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión**. Las empresas que integran el grupo se dedican a tres tipos de actividades:

- **Gestión del ciclo integral del agua**, además de en varias comunidades autónomas españolas, en tres departamentos de Colombia, en Ecuador y, desde 2013, también en Brasil.



- **Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral**, tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; gestión de *call-centers* o la recaudación de tasas y tributos. Para el desarrollo de estas actividades, el grupo Canal Gestión cuenta con empresas en España, Colombia, Panamá, República Dominicana y desde diciembre de 2013, en Brasil.
- **Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral**, tales como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua; la gestión de residuos y limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión abastecía de agua al finalizar 2013 a más de 9,57 millones de habitantes (6,70 en España y 2,87 en Latinoamérica) y daba empleo directo a un total de 6283 personas en seis países.

En los siguientes apartados se realiza una breve descripción de las actividades de las empresas del grupo. Además, puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes de todas las

Nuestra implantación geográfica

República Dominicana

- AAA Dominicana

Panamá

- Inassa Panamá

Ecuador

- Amagua
- Inassa Ecuador

Colombia

- Triple A Barranquilla
- Metroagua
- ASAA Riohacha
- Recaudos y tributos
- Gestión Integral de Suministros
- INASSA
- Amerika T.I.
- Triple A Barranquilla

España

- Canal de Isabel II Gestión
- Delegación de Canal Gestión en Cáceres
- Aguas de Alcalá UTE
- Canal Gestión Lanzarote
- Hispanagua
- GSS Venture
- Canal de Comunicaciones Unidas
- Hidráulica Santillana
- Canal de Isabel II Gestión
- Canal Extensia

Brasil

- Fontes de Serra
- Emissão engenharia e construções

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

empresas al concluir el ejercicio 2013 en el Anexo 1 de este informe.

1.1.2. Empresas del grupo: gestión del ciclo integral del agua

Para la prestación de este tipo de actividades, el grupo cuenta con ocho empresas ubicadas en España (3), Colombia (3), Ecuador (1) y Brasil (1). Dichas empresas son las siguientes:

- **Canal de Isabel II Gestión, S.A.** es la matriz del grupo empresarial y se encarga de la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios) y 20 municipios más de Castilla-La Mancha, Castilla y León y Extremadura en España. La empresa presta servicio a más de 6,52 millones de habitantes.
- **Aguas de Alcalá UTE**, unión temporal de empresas en la que a 31 de diciembre de 2013, además de Canal Gestión (37,5 de las acciones) participaban al 37,5% la empresa AQUALIA y al 25% la empresa Valoriza Agua. Se ocupa del abastecimiento y la gestión de las redes de alcantarillado en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España), abasteciendo a 204 823 habitantes.
- **Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.**, que inició sus actividades el 1 de junio de 2013, se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y la Graciosa, en la Comunidad Autónoma de Canarias (España). Atiende la población de 7 municipios que, en 2013, era de 141 953 habitantes y una población flotante de 50 417 (turistas de tránsito permanente).
- **Triple A, S.A. E.S.P.**, empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad colombiana de Barranquilla y en 13 municipios más del Departamento del Atlántico. La sociedad presta servicio a más de 2,16 millones de habitantes.
- **Metroagua S.A. E.S.P.**, empresa encargada de la gestión del abastecimiento y el alcantarillado del Distrito de Santa Marta, capital del Departamento del Magdalena en Colombia. Atiende a una población de 444 549 habitantes.
- **ASAA, S.A. E.S.P.**, empresa incorporada al Grupo Canal Gestión en 2013, comenzó sus actividades en septiembre. La empresa se ocupa de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el Distrito de Riohacha, capital del Departamento de la Guajira (Colombia). La población atendida por la empresa era en 2013 de 85 371 habitantes.
- **Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.**, que tiene como objeto la prestación de los servicios de distribución de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas en Samborondón y Daule, localidades muy próximas

a Guayaquil (Ecuador). Amagua abastecía en 2013 a 132 315 habitantes de ambos municipios.

- **Fontes da Serra Saneamento de Guapimirim Ltda.**, empresa perteneciente a la empresa Emissão Engenharia e Construções que se ha incorporado al Grupo Canal Gestión en diciembre de 2013. Fontes de Serra es la empresa que suministra agua potable a 27 388 habitantes de la

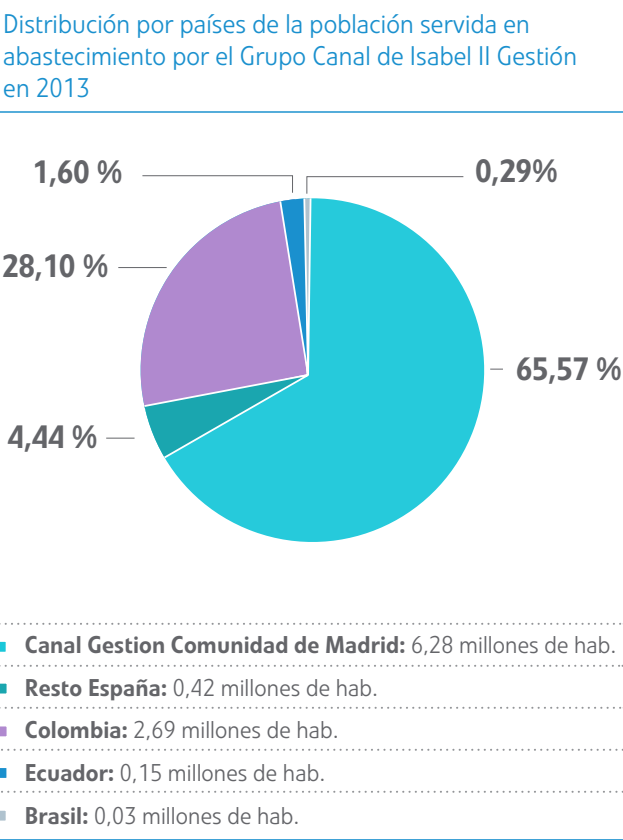
población de Guapimirim, en el Estado de Río de Janeiro (Brasil).

Al finalizar 2013, las ocho empresas abastecían a 9,57 millones de habitantes en cuatro países: 6,70 millones en España, 2,69 millones en Colombia, 0,15 millones en Ecuador y 0,03 millones en Brasil. Ello supone una cobertura total de la población que habita las zonas en que operan las empresas que alcanza el 98,51% (95,67% en Latinoamérica y 99,97% en España).

Durante el ejercicio 2013 la población abastecida por las empresas del grupo se ha visto incrementada en un 4,45% respecto a la de 2012. Ello se ha debido, fundamentalmente, a la incorporación de tres nuevas empresas (Canal Gestión Lanzarote en España, ASAA en Colombia y Fontes da Serra en Brasil) y al crecimiento de la población cercano al

4% en Triple A y Metroagua en Colombia y superior al 15% en el caso de Amagua en Ecuador.

Durante el ejercicio 2013 las empresas abastecieron a dicha población gestionando un total de 839,82 millones de metros cúbicos de agua (555,59 en España y 284,23 en Latinoamérica) y 41 315 kilómetros de redes de abastecimiento, saneamiento y aguas regeneradas. Estos y otros datos se exponen en mayor detalle en el Anexo 2 de este documento.



1.1.3. Empresas del grupo: servicios de apoyo a la gestión del agua

En este grupo se incluyen las empresas del grupo que realizan actividades relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua, tales como la ingeniería y consultoría sectorial, la construcción y explotación de plantas potabilizadoras y depuradoras de residuales, obras e instalación de acometidas y contadores, compra de suministros para el abastecimiento, la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, gestión de *call-centers* o la recaudación de tasas y tributos.

Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal Gestión cuenta con empresas en España, Colombia, República Dominicana, Panamá, Ecuador y, desde diciembre de 2013, en Brasil. Dichas empresas son las siguientes:

- **Hispanagua, S.A.**, empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana. Tiene como objetivo fundamental la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua, la operación de ETAP y EDAR y la prestación de servicios comerciales como obras de acometida o la instalación de contadores. Es, según la legislación de contratos del sector público en España, medio propio de Canal Gestión, por lo que la práctica totalidad de su actividad empresarial la realiza para la matriz del grupo en España.
- La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A.** (en adelante **Inassa**) fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Inassa ofrece consultoría en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.

Dentro de las actividades de Inassa destaca hasta 2013 el diseño, desarrollo, comercialización e implantación del **Software Amerika**, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial. En 2013 se ha creado una nueva sociedad, denominada **Amerika T.I.** que será la que a partir de 2014 se dedique al desarrollo y comercialización de dicho software.

Inassa, con domicilio en Colombia, es además la casa matriz del **Grupo Empresarial Inassa** que cuenta con una amplia experiencia en las actividades inherentes al ciclo integral del agua. De manera directa o a través de filiales, desarrolla estas actividades en Colombia, Ecuador, Panamá, República Dominicana y desde finales de 2013 también en Brasil.



- La sociedad **Recaudos y Tributos S.A. (R&T)** que presta servicios a las diferentes empresas del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica, al distrito de Santa Marta y al municipio de Villavicencio, en Colombia. Entre dichos servicios se encuentran la gestión integral de la recaudación y la cartera de clientes, la evaluación y calificación de la cartera, la asesoría tributaria y comercial, la gestión de bases de datos, la representación legal en negociación de deudas, la elaboración de censo o la administración de bienes.

Para las empresas del sector de abastecimiento de agua se ocupa además de la asesoría y gestión comercial, del diseño y construcción de obras civiles, de la gestión de cobro pre-jurídico y jurídico, de la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de *contact human center*, de la gestión documental y de los servicios de mensajería.

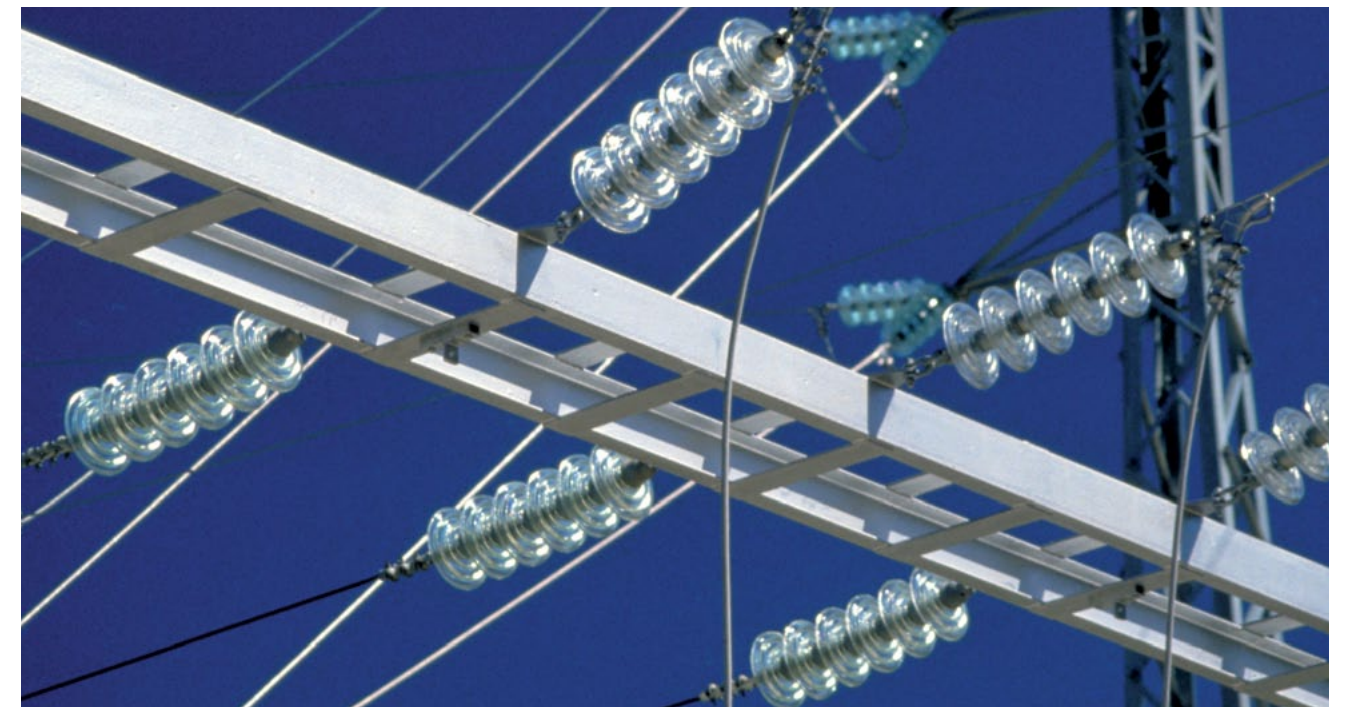
- **AAA Dominicana S.A.** que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. En los últimos años, AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en las actividades de gestión comercial de los servicios de agua y en materia de cobro de tasas y tributos. Los principales clientes de la empresa son el Ayuntamiento de Distrito Nacional, Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), el Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros y desde 2013, la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega.

- **Inassa Panamá**, delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades en 2011. La empresa presta servicios de asesoría y operación de la gestión comercial y técnica de empresas del sector de servicios públicos domiciliarios. Entre sus clientes destaca el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales en buena parte de la República de Panamá. La empresa facilita a sus clientes la transferencia de toda la experiencia del Grupo Inassa, para mejorar sus actividades y procesos, incluyendo una amplia variedad de servicios que incluyen tanto temas operativos y técnicos en el ciclo integral del agua, como comerciales y de atención al cliente.
- **Inassa Ecuador**, es también una delegación de la colombiana Inassa, que hasta 2013 se ha ocupado de ejecutar en dicho país todas las actividades inherentes al ciclo integral del agua, extendiéndose a obras de infraestructura, consultoría, asistencia técnica, diseño, gestión supervisión de proyectos y consultoría medio ambiental. Desde 2012 las administraciones ecuatorianas han adjudicado a Inassa Ecuador cuatro megaproyectos de consultoría, con un importe acumulado de 14,2 millones de euros.
- **Gestión Integral de Suministros, Ltda. – GiS**, ubicada en Barranquilla (Colombia), es una compañía especializada en la comercialización de bienes y servicios relacionados con el ciclo integral de agua. GiS ha logrado posicionarse tanto en el mercado colombiano, como internacional, ofreciendo los servicios de compra de materiales, *outsourcing* operativo y asistencia técnica.
- **GSS Venture, S.L.** es una empresa participada minoritariamente (25%) por Canal de Isabel II Gestión. Su objeto social es la prestación de servicios de tele marketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es en la actualidad la empresa que se ocupa del call center para la atención a los clientes de Canal de Isabel II Gestión en España.
- En diciembre de 2013 se ha incorporado al grupo Canal Gestión la empresa brasileña **Emissão Engenharia e Construções, S.A. Ltda.** Con sede principal en Río de Janeiro, se ocupa de la gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento en varios estados de Brasil; realiza trabajos de consultoría e ingeniería sectorial; construye, gestiona y mantiene instalaciones y redes de abastecimiento de otras empresas; desarrolla y mantiene sistemas de telecontrol de instalaciones y explota como operador principal el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes de Serra.

1.1.4. Otras empresas del grupo: actividades sinérgicas con el ciclo integral

Aparte de las actividades directamente relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua o con actividades de apoyo a la gestión de dicho ciclo, el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión realiza actividades sinérgicas con la gestión del ciclo integral con seis de sus empresas. Dichas actividades son la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la gestión de residuos y limpieza urbana y la ingeniería y construcción. Estas actividades son realizadas en España, Colombia y, desde diciembre de 2013, en Brasil por las siguientes empresas:

- **Producción eléctrica: Hidráulica Santillana S.A.**, que procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995, segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral (para lo que se creó Hispanagua) de las de producción de energía. La actividad principal de la empresa es la explotación de ocho centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 39,1 megavatios. Dichas centrales aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid (España).



Además de las actividades de Hidráulica Santillana, Canal Gestión es una de las principales empresas productoras de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid. Canal Gestión genera energía eléctrica aprovechando procesos sinérgicos con la gestión del abastecimiento y el saneamiento. Dichos procesos son el aprovechamiento del biogás generado en los procesos de depuración de aguas residuales; la cogeneración de alta eficiencia en los procesos de secado térmico de lodos de depuradora en la planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR de Loeches (Madrid, España); un salto de agua ubicado a la salida de la EDAR Sur en Madrid y dos microturbinas instaladas en dos puntos de la red de abastecimiento.

La potencia instalada conjunta de las empresas del grupo Canal Gestión (Canal de Isabel II Gestión e HS) supone un total de 82,05 megavatios (la mayor de la Comunidad de Madrid). El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión produjo en 2013 en España, 244,63 millones de kilowatios por hora.

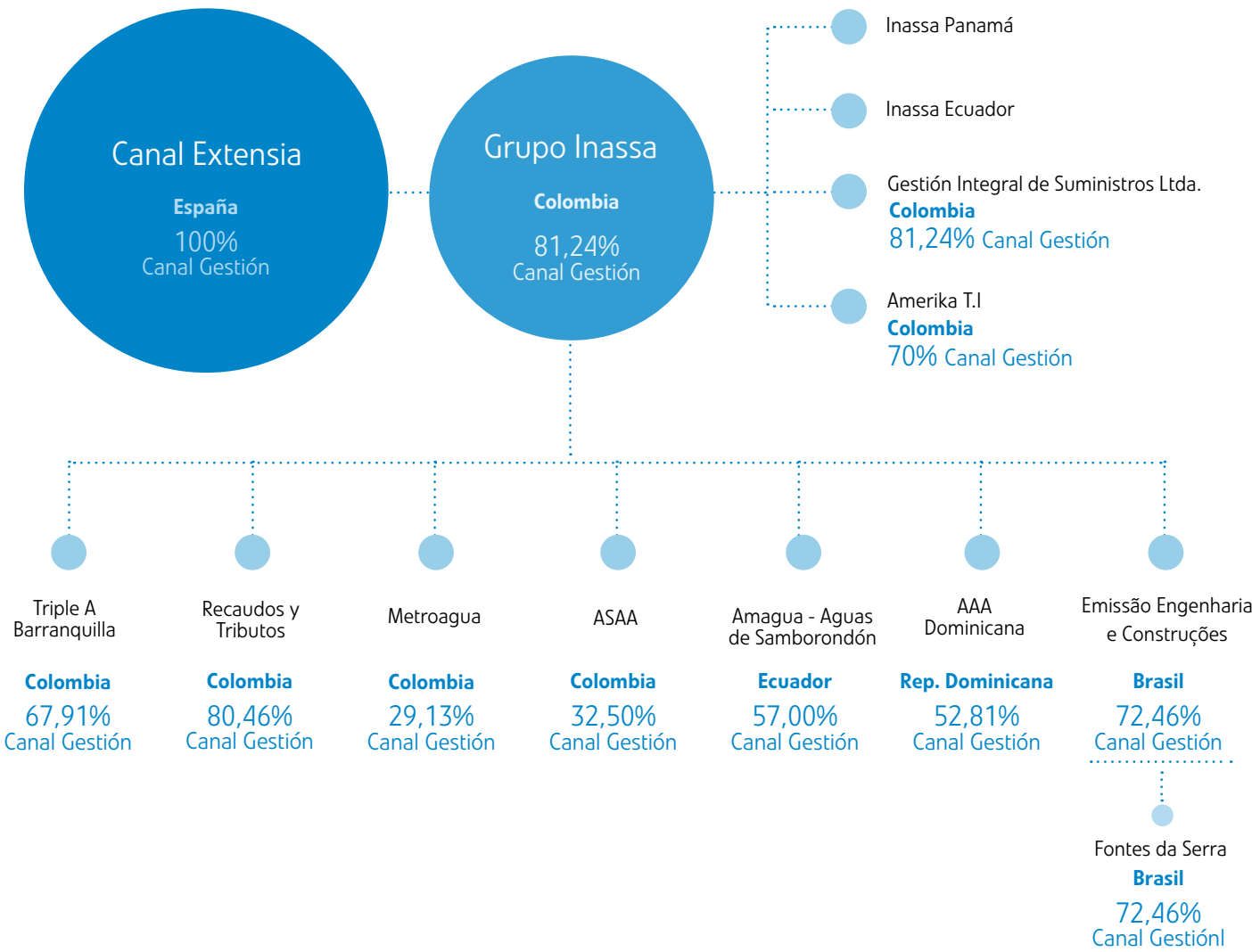
- **Tecnologías de la información y telecomunicaciones: Canal de Comunicaciones Unidas, S.A. Sociedad Unipersonal** (en adelante CCU), es una sociedad, participada al cien por cien por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. CCU tiene como cliente principal a Canal de Isabel II Gestión. Además, cuenta en la actualidad con otros clientes como la Comunidad de Madrid, a los que presta servicios de comunicaciones móviles en tecnología MPT1327 o servicios de gestión de flotas.
- **Tecnologías de la información y consultoría:** En 2013 Inassa ha creado una nueva sociedad, denominada **Amerika T.I.** que será la que, a partir de 2014, se dedique al desarrollo y comercialización de dicho software. La nueva empresa será la encargada del diseño, desarrollo, comercialización e implantación del **Software Amerika**, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial.
- **Gestión de residuos sólidos y limpieza urbana:** Además de la gestión del ciclo integral del agua, la Sociedad de **Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A**, presta todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados de aseo en Colombia) en Barranquilla desde 1993 y en 3 municipios más del Departamento del Atlántico desde 1997. La empresa presta el servicio de aseo a 1,54 millones de habitantes, lo que supone una cobertura del 100% de la población en la zona de actividad.
- **Ingeniería y construcción de obras civiles no relacionadas con el agua:** Desde diciembre de 2013 se ha incorporado al grupo Canal Gestión en Brasil la empresa **Emissão Engenharia e Construções**. Dicha empresa, aparte de sus actividades relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua y sus procesos auxiliares, dispone de capacidades y experiencia en la ejecución de obras civiles y edificación en otros ámbitos.

1.1.5. Otras actividades: Canal Extensia

Constituida en diciembre de 2001, **Canal Extensia** tiene como actividad principal la gestión de los procesos del ciclo integral del agua: captación, aducción, tratamiento, conducción, elevación, almacenamiento, distribución, alcantarillado y saneamiento, depuración, conducción y depuración de aguas residuales, así como reutilización y vertido del agua del consumo público y de riego.

Actualmente, es la cabecera de expansión y crecimiento dentro del sector del agua de Canal de Isabel II Gestión en Latinoamérica, prestando servicios de abastecimiento de agua, a través de sus filiales, a 2,87 millones de personas en dicho continente.

Un esquema simplificado de las sociedades latinoamericanas participadas por Canal Extensia es el siguiente:



1.2. NUESTRA PRINCIPAL ACTIVIDAD: GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Desde que una gota de agua de lluvia cae de las nubes hasta que vuelve a los ríos o al mar en las mejores condiciones pasa por un ciclo que comúnmente se denomina ciclo integral del agua.

El ciclo consta de dos grandes fases, el abastecimiento y el saneamiento, que se corresponden con aquellas actuaciones necesarias para llevar el agua potable a los consumidores, y recoger y tratar el agua residual una vez utilizada. A este ciclo se puede añadir una tercera fase que es la reutilización de aguas residuales, consistente en el tratamiento de dichas aguas para garantizar sus características sanitarias, y su reutilización en el riego de jardines, limpieza de calles, riego de zonas deportivas e, incluso, para su uso industrial.

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión gestiona en la actualidad todas las fases y etapas citadas, en sus zonas de actividad en España (Canal de Isabel II Gestión, Aguas de Alcalá UTE, Hispanagua, Canal Gestión Lanzarote y Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión), en Colombia (Triple A, Metroagua y ASAA), en Ecuador (Amagua), y Brasil (Fontes de Serra); y además, a través de nuestras empresas participadas AAA Dominicana e Inassa, prestamos servicios de soporte a los operadores del ciclo integral en República Dominicana, Panamá, Honduras, Haití y México.

1. 2.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

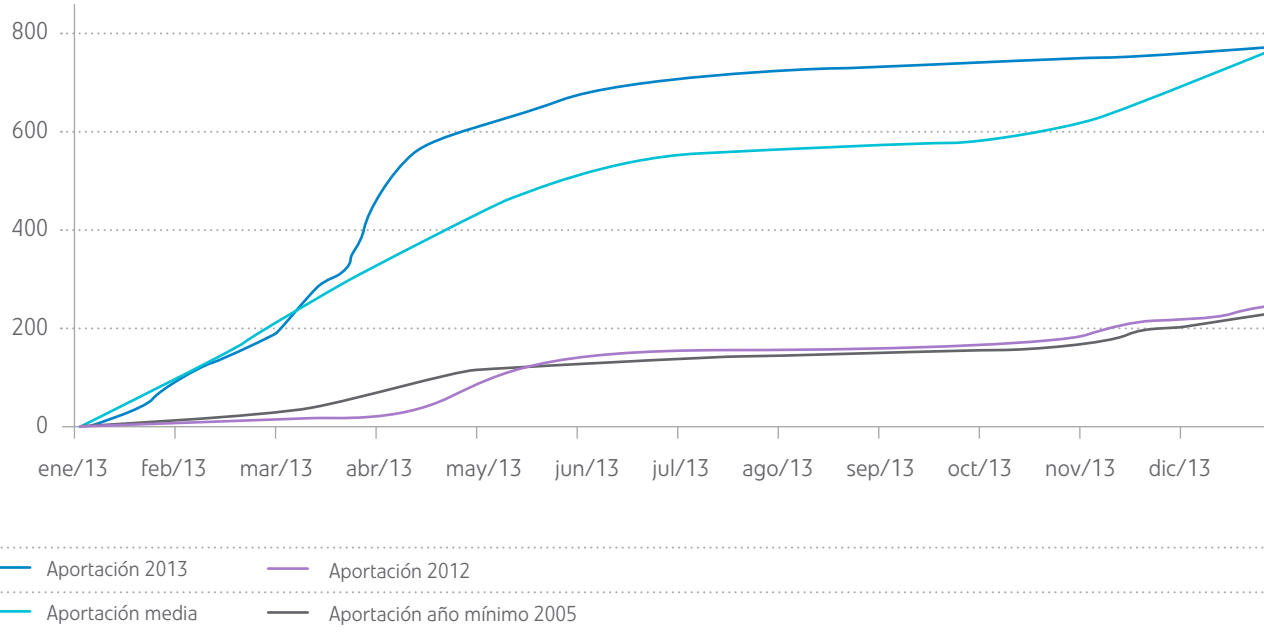
Captación en España

El sistema de abastecimiento en España se basa principalmente en la captación de aguas superficiales (y, en menor medida, aguas subterráneas) aprovechando, mediante los catorce embalses gestionados por Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid, las aportaciones de los ríos de los que procede la mayor parte del agua suministrada a la red.

Aguas de Alcalá UTE no realiza actividades de captación y recibe el agua bruta de una entidad supramunicipal encargada de la gestión de los embalses (la Mancomunidad de Aguas del Sorbe - MAS). En el caso de la Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión, se gestionan además otras cuatro captaciones de embalses.

Sin embargo, la excepción en España a la detracción del agua en origen mediante captación superficial de embalses se produce en las islas de Lanzarote y La Graciosa, donde Canal Gestión Lanzarote opera cuatro captaciones de agua marina.

Aportaciones naturales acumuladas a los embalses de la Comunidad de Madrid (Hectómetros cúbicos año natural)



Aportaciones naturales registradas en embalses gestionados por Canal Gestión (en hm³ anuales)

Cuenca	2011	2012	2013
Lozoya	319,7	120,4	394,98
Jarama	142,7	48,6	177,53
Guadalix	51,7	12,8	41,28
Manzanares	115,7	38,4	112,78
Guadarrama-Aulencia	43,2	22,3	39,29
Alberche (Cofio - Morales)	23,2	6,5	22,07
Aportaciones naturales totales	696,2	248,8	787,93

Debido a las características climáticas españolas, el agua que los ríos aportan es muy variable en función de los años. En el caso de Canal Gestión, la media de aportación se sitúa en 767,9 millones de metros cúbicos anuales, aunque se ha llegado en una ocasión a más de 1756 millones de metros cúbicos (en 1941) o a 238,8 millones de metros cúbicos (en 2005). En 2013, pese a que las aportaciones de los meses de primavera fueron excepcionalmente altas (las de marzo fueron las mayores desde 1947), el año se ha cerrado con una aportación de 787,9 millones de metros cúbicos, ligeramente superior a la aportación media anual (un 2,60 por ciento superior).

Los catorce embalses gestionados por Canal Gestión tienen una capacidad total de almacenamiento de 945,9 millones de metros cúbicos, de los que el 62,2% se localiza en los cinco embalses de la cuenca del río Lozoya. Destaca el embalse de El Atazar, con una capacidad superior a 425 millones de metros cúbicos, que lo convierte en el principal embalse de la región. (Más detalles sobre nuestros embalses y captaciones en este enlace: www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/gestionamos/ciclo/Captacion.pdf).

La captación de aguas subterráneas, como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento durante los periodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar hasta 90 millones de metros cúbicos por año de explotación. Para garantizar este volumen se dispone de 75 pozos en situación operativa.

Además, Canal Gestión cuenta con la posibilidad de trasvasar agua desde los embalses de San Juan y Picadas, en el río Alberche; del río Tajo mediante los tratamientos avanzados de la ETAP del Tajo; de los ríos Guadarrama y Sorbe mediante los azudes de Las Nieves y Pozo de Los Ramos respectivamente y, desde el otoño de 2012, contamos con la posibilidad de abastecer a la ETAP de Rozas de Puerto Real con agua procedente del embalse de San Juan.

A partir de todas estas posibilidades de captación, Canal Gestión obtiene los recursos que posteriormente son derivados y enviados a las plantas de tratamiento a través de una red de grandes canales y conducciones que presentan una longitud de 530 kilómetros. El volumen total derivado para consumo en 2013 fue de 496,84 millones de metros cúbicos, lo que representa un descenso del 5,4% respecto al año anterior. Del volumen derivado, el 87,2% procedía de embalses y el 12,8% de captaciones. El agua extraída para consumo representó el 63% de la aportación natural.

En las islas de Lanzarote y la Graciosa las precipitaciones son muy escasas. El promedio de precipitación anual desde 1977 es de 108,23 mm anuales y el de días de lluvia al año de 45. Debido a estas limitaciones, el abastecimiento a las islas se realiza mediante agua del Océano Atlántico, posteriormente desalada en las cuatro plantas que opera Canal Gestión Lanzarote. Para alimentar dichas plantas se dispone de cuatro tomas, por las que en 2013 se derivaron 32,66 millones de metros cúbicos de agua marina.

Volúmenes derivados para consumo por Canal Gestión (en hm³/año)

	2011	2012	2013
Volúmenes derivados para consumo de embalses			
Lozoya	244,37	172,24	183,51
Jarama	85,23	33,01	105,33
Guadalix	21,69	25,16	19,12
Manzanares	68,6	55,29	48,50
Guadarrama-Aulencia	55,59	147,8	73,90
Alberche (Aceña - Morales)	2,76	3,84	2,82
Total embalses	478,24	437,34	433,18
Volúmenes derivados para consumo de captaciones			
Pozo de los Ramos	14,74	0	11,28
Aguas subterráneas	11,97	18,11	15,82
Picadas	32,01	58,55	29,66
La Parra	0,86	0,08	0,00
San Juan - Majadahonda	0	0	0,00
San Juan - Rozas de Puerto Real		0,10	0,02
Tajo	3,07	10,79	6,88
Total captaciones	62,65	87,63	63,66
Volumen total derivado para consumo	540,89	524,97	496,84
Porcentaje de agua extraída sobre la aportación natural	77,69	210,98	63,06

Captación en Latinoamérica

En el caso de Colombia, Ecuador y Brasil, la captación no se realiza mediante embalses, sino que mayoritariamente se realiza con tomas directas de los ríos y, en el caso de Santa Marta (Colombia), también con pozos.

Las empresas del Grupo Canal Gestión en Colombia (Metroagua, Triple A y ASAA), y en Brasil (Fontes da Serra) gestionan este tipo de captaciones. Amagua (Ecuador) no realiza actividades de aducción, ya que adquiere el agua «en alta» procedente de la ciudad de Guayaquil.

A excepción de Santa Marta, donde sí se registran con frecuencia episodios de sequía similares a los de la Comunidad de Madrid, para el resto de las empresas latinoamericanas del grupo la escasez de aportaciones no es un factor relevante en la gestión, dado el gran caudal de los ríos de los que se abastecen. Para hacerse una idea de ello, basta mencionar que la aportación anual del río Magdalena, en Barranquilla (Colombia), fue en 2013 de 179 230 millones de metros cúbicos (5 638 por segundo, 227 veces la registrada en todos los embalses de la Comunidad de Madrid).

Triple A en Barranquilla dispone de cuatro captaciones en distintos puntos del tramo final del río Magdalena rumbo al mar Caribe. En 2013, el volumen derivado para consumo en estos puntos fue de 218,62 millones de metros cúbicos, lo que supone un 0,12% de la aportación natural del río.

Aportaciones naturales registradas en Barranquilla (hm³/año)			
	2011	2012	2013
Río Magdalena	286.441,49	210.240	179.230

Volúmenes derivados para consumo por Triple A Barranquilla (hm³/año)			
	2011	2012	2013
Captación ETAP Barranquilla	187,09	192,70	199,40
Captación Las Flores	4,66	5,01	4,11
Captación Sabanagrande	6,85	7,84	9,65
Captación Ponedera	4,79	5,09	5,46
Volumen total derivado para consumo	203,39	210,63	268,62

Metroagua dispone de tres captaciones de agua superficial en tres ríos para cubrir la demanda de la ciudad de Santa Marta (ríos Piedras, Gaira y Manzanares). Las aportaciones naturales registradas por los mismos durante 2013 fueron de 71,8 millones de metros cúbicos, un 40% inferiores al año anterior. Además, se dispone de una reserva de agua subterránea explotada a través de veinte pozos que se ponen en funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la época. El volumen total derivado para consumo en 2013 fue de 37,76 millones de metros cúbicos, de los cuales el 20% procedieron de aguas subterráneas. La extracción de agua para consumo en relación con la aportación natural fue del 52,57%.

Aportaciones naturales registradas por Metroagua (en hm³ /año)			
Cuenca	2011	2012	2013
Río Piedras	55,44	31,76	19,83
Río Manzanares	54,14	36,89	19,89
Río Gaira	67,21	50,90	32,11
Aportaciones naturales totales	176,79	119,55	71,84

Volúmenes derivados para consumo por Metroagua (en hm³ /año)			
Cuenca	2011	2012	2013
Río Piedras	12,06	11,72	11,53
Río Manzanares	10,76	10,42	9,29
Río Gaira	8,55	9,10	9,42
Total captaciones	31,37	31,24	30,24
Aguas subterráneas	7,34	6,79	7,52
Volumen total derivado para consumo	38,70	38,03	37,76

Extracción de agua para consumo en relación con el recurso renovable			
Cuenca	2011	2012	2013
Agua extraída (porcentaje de la aportación natural) por Metroagua en Santa Marta (Colombia)	21,89	31,81	52,57
Agua extraída (porcentaje de la aportación natural) Triple A en Barranquilla (Colombia)	0,08	0,07	0,12

ASAA toma el agua a través de una captación del río Tapias, cuyo caudal medio en 2013 fue de 16,5 m³/s, lo que supone una aportación anual de 520,3 millones de metros cúbicos. De los cuales se derivó el 3%, 17,46 millones de metros cúbicos, para el abastecimiento a la población de Riohacha.

Fontes da Serra (cuya propietaria es Emissão Engenharia e Construções), concesionaria del servicio de abastecimiento a Guapimirim, en el estado de Río de Janeiro (Brasil), dispone de una captación de agua superficial en el río Soberdo, dentro del Parque Nacional Sierra de los Órganos. El volumen derivado de la misma en 2013 fue de 2,52 millones de metros cúbicos.

Tratamiento del agua bruta

Posteriormente a su captación, el agua captada se conduce hasta las estaciones de tratamiento para su potabilización.

Canal Gestión cuenta con trece ETAP con una capacidad nominal total para tratar 46,3 metros cúbicos por segundo. (Más información sobre nuestras plantas de tratamiento disponible en este enlace: www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/gestionamos/ciclo/Tratamiento_y_calidad.pdf).

Hispanagua gestiona directamente una de las trece ETAP de Canal Gestión, la de Griñón, que tiene una capacidad diaria de tratamiento de 83 000 metros cúbicos.

Por su parte, Aguas de Alcalá UTE, aunque en su mayor parte se abastece de aguas ya tratadas suministradas por la Mancomunidad de Aguas del Sorbe, dispone de la ETAP de Humanes, con una capacidad de tratamiento de 0,07 millones de metros cúbicos diarios.

La delegación de Canal de Isabel II Gestión en Cáceres cuenta con otras cuatro ETAP para el tratamiento del agua bruta que se suministra a los municipios de la zona.

En Lanzarote, se dispone de cuatro desaladoras para potabilizar el agua del mar. De ellas, tres son de tecnología de ósmosis inversa (Lanzarote II, Lanzarote IV y Janubio O.I.) y una de compresión de vapor (Janubio C.V.). La capacidad de producción conjunta de todas ellas es de 67.500 metros cúbicos diarios de agua dulce.

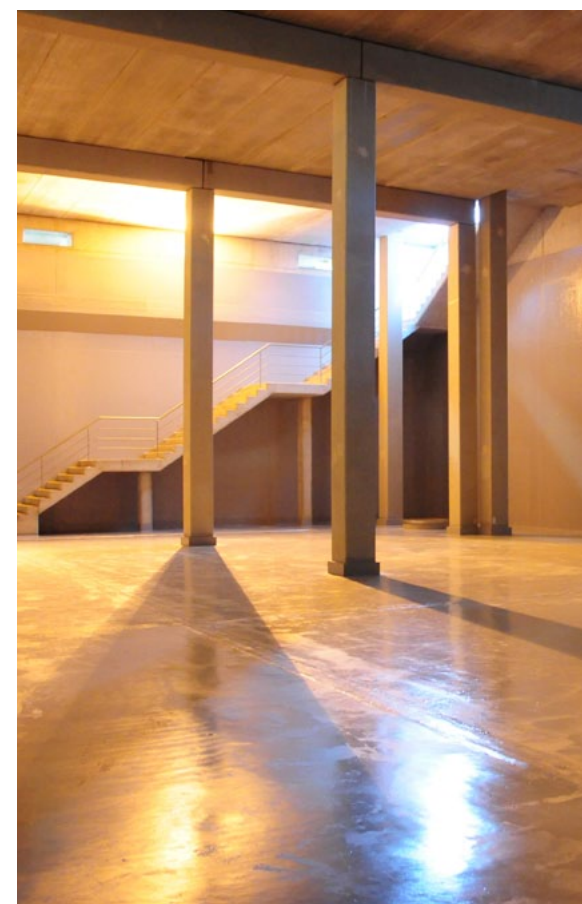
En Colombia, Triple A cuenta con cuatro ETAP con una capacidad de tratamiento de 0,72 millones de metros cúbicos diarios, Metroagua con dos ETAP con capacidad para tratar 0,095 millones de metros cúbicos diarios, y ASAA con una ETAP con una capacidad de tratamiento de 0,048 millones de metro cúbicos diarios. Amagua (Ecuador) no realiza labores de tratamiento, ya que la empresa compra el agua suministrada en alta por su proveedor International Water Services (Guayaquil), Interagua Cía. Ltda y llega a su red tratada en instalaciones ajenas a la empresa. En Brasil, Fontes da Serra cuenta con una ETAP con capacidad para tratar 0,011 millones de metros cúbicos diarios.

1.2.2. Abastecimiento: distribución

Desde las ETAP hasta el grifo del usuario, las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión disponen de una serie de instalaciones que aseguran el mantenimiento del servicio de forma continuada y con la presión y calidad requerida.

En el caso de Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid, este conjunto de instalaciones está compuesto por grandes conducciones, depósitos reguladores, estaciones elevadoras y, finalmente, la red de distribución que, al finalizar 2013, tenía 17 163 kilómetros (de los que 3 449 son de aducción); un 0,4% más que en 2012.

Canal Gestión se ocupa además de la explotación de veinte grandes estaciones de elevación y ciento treinta y nueve menores, que toman el agua de sus correspondientes depósitos y la elevan a una cota superior para poder llegar a las zonas más altas de los diferentes municipios. (Más detalles sobre distribución en este enlace: www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/gestionamos/ciclo/Distribucion.pdf).



Los depósitos reguladores son recintos impermeabilizados, diseñados para almacenar el agua que abastece a la población. La empresa gestiona 29 depósitos reguladores de gran tamaño, con una capacidad total de 3,1 millones de metros cúbicos, además de otros 285 depósitos de menor capacidad.

Aguas de Alcalá UTE gestiona una red de 475 kilómetros que cuenta con dos anillos concéntricos, lo que permite contar con diferentes alternativas para el abastecimiento a las diferentes zonas de la ciudad. Además, cuenta con nueve depósitos de almacenamiento y regulación, con una capacidad total de 69 000 metros cúbicos.

Las redes de abastecimiento gestionadas por la delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión abastecían en 2013 a once municipios y tenían una longitud total de 204 kilómetros.

Canal Gestión Lanzarote gestiona una red de transporte y distribución con 1865 kilómetros. También cuenta con 68 depósitos menores que suman una capacidad de 172 000 metros cúbicos.

En Colombia, Triple A Barranquilla cuenta, debido al relieve de la zona, con once estaciones de bombeo, encargadas de proporcionar la energía requerida para elevar el agua desde cotas bajas (nivel del río Magdalena) hasta cotas altas del noroeste de la ciudad. El abastecimiento a la ciudad y el resto de los municipios se realiza mediante complejas redes de tuberías tendidas con una longitud total de 3122 kilómetros al finalizar 2013, que permiten un alto porcentaje de cobertura.

Por su parte, Metroagua gestionaba al concluir 2013 una red de 890 kilómetros en el Distrito de Santa Marta, que además cuenta con seis depósitos de almacenamiento con capacidad para 19 000 metros cúbicos y catorce estaciones de bombeo principales que aseguran la óptima prestación del servicio. El sistema de abastecimiento de la ciudad de Santa Marta está dividido geográficamente en dos sistemas diferentes, el sistema Norte y el sistema Sur, ambos completamente separados.

ASAA en Riohacha, recientemente incorporada al grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en Colombia, gestiona 308 kilómetros de red, y cuenta con una capacidad de almacenamiento de agua tratada de 6200 metros cúbicos.

Amagua, en Ecuador, gestionaba al concluir 2013 una red de distribución compuesta por cuatro depósitos menores y un total de 274 kilómetros de conducciones de agua potable.

Por último, Fontes da Serra, en Brasil, opera una red de 9,1 kilómetros, con una capacidad de almacenamiento de 1000 metros cúbicos.



1.2.3. Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano

La recogida de las aguas residuales y de lluvia en los municipios y su posterior transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las redes de alcantarillado y drenaje urbano.

Servicios de gestión de alcantarillado en España

En la Comunidad de Madrid, Canal de Isabel II Gestión e Hispanagua realizaban a 31 de diciembre de 2013 el mantenimiento de dichas redes en 134 municipios, lo que supone recoger las aguas residuales de 5,51 millones de habitantes. La longitud de las redes gestionadas asciende en total a 11 148 kilómetros de colectores. A su vez, Canal Gestión también gestiona 751 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales, conducciones que recogen y transportan hacia las EDAR correspondientes las aguas residuales de los municipios. La longitud total de redes de saneamiento gestionadas por la empresa ascendía al concluir 2013 a 11 899 kilómetros.

Los trabajos de mantenimiento que se realizan comprenden la vigilancia de las redes, la inspección y limpieza de las conducciones, la limpieza de los imbornales, la limpieza de los vertidos ocasionales, la resolución de avisos e incidencias en la red y la realización de obras de conservación y mejora de la red. Además de estos trabajos, se realizan la actualización cartográfica y la elaboración de estudios diagnósticos de red, así como la tramitación de los expedientes de conformidad técnica a peticiones de conexiones o modificaciones de red. Además, también se realizan obras de renovación de redes, en aquellos municipios en los que se cuenta con convenios a tal efecto.

Otras importantes instalaciones gestionadas son las 125 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), cuya misión es la de elevar las aguas residuales en los puntos en los que su transporte no se puede realizar por gravedad. Además, Canal Gestión cuenta con 63 tanques de tormenta y laminadores, con una capacidad de almacenamiento de 1,64 millones de metros cúbicos. Estas instalaciones tienen por objeto retener las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes, para su posterior tratamiento, evitando vertidos a cauce, así como la aparición de inundaciones.

Redes de alcantarillado gestionadas por Canal de Isabel II Gestión e Hispanagua			
	2011	2012	2013
Kilómetros de grandes colectores y emisarios gestionados	751	751	751
Kilómetros de redes municipales de alcantarillado gestionados por la empresa	7.089	11.148	11.148
Total de kilómetros gestionados en redes de saneamiento	7.840	11.899	11.899
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	71	125	125
Número de laminadores y tanques de tormenta gestionados	39	64	63
Capacidad de los estanques de tormentas gestionados (m³)	1.396.000	1.464.000	1.642.000

Por su parte, Aguas de Alcalá UTE gestiona una red de una longitud de 272 kilómetros con tamaños que oscilan entre 30 y 200 centímetros de diámetro. Existen en la red cuatro bombeos correspondientes a pasos inferiores bajo el ferrocarril, y tres tanques de tormenta con una capacidad de 1525 metros cúbicos. La red de la ciudad de Alcalá de Henares es su mayor parte unitaria (no separativa) y está dividida en dos zonas que vierten a dos EDAR de Canal de Isabel II Gestión situadas al este y al oeste de la ciudad.

Canal Gestión Lanzarote se encarga del mantenimiento de 347 kilómetros de red de alcantarillado, además de diez kilómetros adicionales de grandes colectores y emisarios. Esta red corresponde a los siete municipios donde se realiza la gestión de este servicio, con una población servida de 115 261 habitantes. Las instalaciones de la red de alcantarillado se completan con setenta EBAR.

Por último, la delegación de Canal de Isabel II Gestión en Cáceres gestiona el servicio de alcantarillado en once municipios con una población total de 9692 habitantes y unas redes que alcanzan los 165 kilómetros.

Servicios de gestión del alcantarillado en Latinoamérica

En Colombia, Triple A gestiona el sistema de redes de alcantarillado sanitario del Distrito de Barranquilla que, al igual que en los restantes municipios del área, es de tipo separativo (el alcantarillado atiende únicamente a las aguas servidas, el cual tiene una cobertura actual del 85%). Las aguas pluviales circulan por los canales y por las calles, no siendo competencia de Triple A su mantenimiento.

Las aguas residuales son conducidas mayoritariamente por gravedad hasta su disposición final, utilizando en algunos casos el sistema de 35 estaciones de bombeo en los sectores en los que por gravedad es imposible acceder a la disposición final.

El alcantarillado sanitario de Barranquilla tiene una longitud aproximada de 2194 kilómetros de redes y se encuentra dividido en dos grandes vertientes: la vertiente oriental, que drena o conduce sus aguas hasta el río Magdalena, y la vertiente occidental, que drena sus aguas al sistema lagunar costero y comprende las zonas Sur-occidental y Noroccidental de la ciudad.

Redes de alcantarillado gestionadas por Triple A Barranquilla			
	2011	2012	2013
Kilómetros de grandes colectores y emisarios gestionados por la empresa	212,91	225,54	231,09
Kilómetros de redes municipales de alcantarillado gestionados por la empresa	1.858,17	1.888,21	1962,36
Total de Kilómetros gestionados en redes de saneamiento	2.071,08	2.114,00	2.193,00
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	17	26,	35



En Santa Marta (Colombia), Metroagua gestiona el sistema de 685 kilómetros de redes de alcantarillado de la ciudad, que en la actualidad tiene una cobertura del 75,4%, y también es de tipo separativo. Las aguas pluviales circulan por las calles y canales. Debido a las condiciones topográficas de la ciudad, una gran parte de las aguas residuales son conducidas usando estaciones de bombeo hasta su disposición final.

El sistema está conformado por varios colectores principales (interceptores) de 85 kilómetros de longitud, que son los encargados del drenaje de las aguas residuales de grandes áreas e incluyen los diferentes barrios de la ciudad.

La recolección se realiza de sur a norte y de oriente a occidente (el punto donde se reúnen todas las aguas residuales generadas en la ciudad es la Estación Norte). Desde este punto, las aguas residuales son bombeadas por medio de una línea de impulsión que descarga en el emisario submarino, para hacer la disposición final al mar.

Redes de alcantarillado gestionadas por Metroagua

	2011	2012	2013
Kilómetros de grandes colectores y emisarios gestionados por la empresa	81	82	82
Kilómetros de redes municipales de alcantarillado gestionados por la empresa	679	683	685
Total Kilómetros gestionados en redes de saneamiento	760	765	767
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	11	12	13

El alcantarillado del municipio de Riohacha, en Colombia, gestionado por la empresa ASAA desde septiembre de 2013, cuenta con una red de 221 kilómetros de tuberías y cinco estaciones de bombeo. La cobertura del servicio en el municipio es del 53,8%.

En la República del Ecuador, la empresa Amagua gestiona la red de alcantarillado de dos municipios con una longitud total de las redes de 270 kilómetros al finalizar 2013. El alcantarillado en la zona gestionada es de tipo sanitario, lo que implica, dada la infraestructura de la zona, la prestación de los servicios consistentes en tratamiento de aguas servidas con personal técnico especializado para ello y en limpieza de pozos sépticos. La cobertura de los servicios de alcantarillado en la zona servida por Amagua asciende al 76,4% de la población.

Redes de alcantarillado gestionadas por Amagua			
	2011	2012	2013
Kilómetros de grandes colectores y emisarios gestionados por la empresa	60	65	65
Kilómetros de redes municipales de alcantarillado gestionados por la empresa	178	185	205
Total Kilómetros gestionados en redes de saneamiento	238	250	270
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	20	40	40

1.2.4. Saneamiento: depuración de aguas residuales

Canal de Isabel II Gestión es la entidad encargada de la depuración de las aguas residuales de la totalidad de la Comunidad de Madrid y de un municipio de la provincia de Toledo (Ontígola). Para ello, a 31 de diciembre de 2013, contábamos con 156 estaciones depuradoras de aguas residuales cuya capacidad nominal de tratamiento era de 17,12 millones de habitantes equivalentes y que trataron un total de 493,4 millones de metros cúbicos a lo largo del año.

www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/gestionamos/ciclo/Saneamiento.pdf

MEGA-PROYECTOS DE DRENAJE URBANO EN COLOMBIA

En el ámbito del drenaje urbano, las empresas del Grupo Canal Gestión en Colombia están desarrollando dos grandes mega-proyectos dirigidos a mejorar sensiblemente las condiciones de vida en Barranquilla y Santa Marta. Dichos proyectos son los siguientes:

- **El Colector Pluvial Bastidas – Mar Caribe:** proyecto desarrollado por el Distrito de Santa Marta con el apoyo de Metroagua, que consiste en la construcción de un canal de 4.9 km de longitud para recolectar, encauzar y transportar de forma segura las aguas de lluvias provenientes de los cerros de Norte de la ciudad hacia el Mar Caribe. Dicho proyecto ha sido terminado en 2013. (Más información en este enlace: www.metroagua.com.co/wordpress/?p=467)
- **El Plan de Saneamiento Cuenca Oriental Barranquilla:** proyecto realizado con recursos del Ministerio del Medio Ambiente, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, el Distrito de Barranquilla y la gestión de Triple A. La obra consta de nueve actuaciones y conectará las aguas servidas provenientes de toda la cuenca suroriental de Barranquilla para luego recogerlas, conducir las a través de tuberías hasta una planta de pretratamiento (con el fin de eliminar elementos contaminantes o pesados como arena), hasta tener como destino final el centro del río Magdalena, donde serán diluidas y conducidas hasta el emisario final.



Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales operadas por Canal Gestión e Hispanagua en la Comunidad de Madrid: evolución de las principales magnitudes

	2011	2012	2013
Volumen depurado en EDAR (en millones de m³ metros cúbicos)	535,6	486,2	493,5
Volumen depurado respecto a volumen derivado para el consumo (porcentaje)	99,02	92,58	99,31
Número de EDAR gestionadas a 31 de diciembre de cada ejercicio	150	154	156
Capacidad de tratamiento (miles de habitantes equivalentes* de diseño)	16.938	17.123	17,125

* Habitantes equivalentes de dimensionamiento de las plantas. Calculados según Directiva 271/91 de la Unión Europea y el R.D. 509/96

Canal Gestión Lanzarote gestiona un total de ocho depuradoras con una capacidad nominal conjunta de tratamiento de 160 000 habitantes equivalentes. En 2013, el volumen de agua residual tratado fue de 4,15 millones de metros cúbicos.

La Delegación de Canal de Isabel II Gestión en Cáceres, también gestiona una pequeña estación depuradora con capacidad para 4930 habitantes equivalentes.

En Latinoamérica, debido al mayor caudal de los ríos y a su, por tanto, mayor capacidad de dilución natural, la actividad de depuración de aguas residuales es menos intensiva.

En el caso de Colombia, Triple A gestiona siete EDAR que tratan aproximadamente un 15% del agua suministrada. De ellas destaca la EDAR del distrito de Barranquilla, diseñada para depurar las aguas residuales provenientes del alcantarillado sanitario de 53 barrios del Distrito que cubren una extensión total de 1575,83 hectáreas. El resto de EDAR son en general «lagunas de estabilización»: estanques en los que se almacena el agua residual durante un tiempo que depende de las características del agua a tratar y de las condiciones climáticas del entorno de la laguna.

Estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas por Triple A: evolución de las principales magnitudes

	2011	2012	2013
Volumen depurado en EDAR (millones de m³)	38,64	32,82	32,57
Volumen depurado respecto a volumen derivado de embalses y captaciones para el consumo (porcentaje)	19	22	14,90
Número de EDAR en servicio gestionadas a 31 de diciembre	6	6	7

Metroagua, al realizar sus operaciones en una ciudad costera (Santa Marta, Colombia) y al contar con una gran capacidad de dilución, no cuenta con plantas de tratamiento de aguas residuales, realizándose el vertido al mar a través de un emisario submarino, un sistema de tratamiento por dilución que conduce las aguas residuales mar adentro hasta cierta profundidad y distancia de la costa, de forma tal que la carga orgánica no provoca daños sanitarios y/o ecológicos a los ecosistemas marinos y terrestres, ni a las poblaciones costeras circundantes.

En Ecuador, Amagua se encarga de la explotación y mantenimiento de las EDAR ubicadas en los municipios de Samborondón y Daule. La empresa gestionaba al concluir 2013 un total de 68 EDAR que depuraban las aguas residuales de urbanizaciones o residencias individuales, siendo la mayoría de pequeña capacidad. Adicionalmente, cuenta con seis EDAR, siendo las principales las de Los Arcos, Entre Ríos y La Puntilla.

En 2012 Amagua avanzó significativamente en el proceso de certificación ambiental del sistema de recolección, transporte, tratamiento y descarga del efluente de sus EDAR, para certificar con el Ministerio del Medio Ambiente del Ecuador el nivel de cumplimiento de la legislación ambiental ecuatoriana. Tras la realización de los estudios oportunos, en noviembre de 2012 se inició el proceso de participación pública de los estudios ex post para obtención de la licencia ambiental de 51 EDAR. En marzo de 2013 se logró la obtención de la Licencia Ambiental de la EDAR Entre Ríos, por parte del Ministerio de Medio Ambiente. Amagua, además, ha incorporado en 2013 a su explotación la nueva EDAR de Tarifa.

Estaciones depuradoras de aguas residuales gestionadas por Amagua en Ecuador: evolución de las principales magnitudes*

	2011	2012	2013
Volumen depurado en EDAR (millones de m³)	5,46	6,07	6,82
Volumen depurado respecto a volumen derivado de embalses y captaciones para el consumo (porcentaje)	57,20	60,41	59,92
Número de EDAR en servicio gestionadas a 31 de diciembre de cada ejercicio	55	64	68
Capacidad de tratamiento (miles habitantes equivalentes de diseño)	80,62	98,03	116,66

*En Ecuador, 62 de las 68 son pequeñas EDAR que sirven a urbanizaciones o propiedades individuales dentro de la zona de actuación de Amagua

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

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión considera que la reutilización del agua residual depurada es un componente esencial de la gestión integral del recurso y contribuye al incremento neto de disponibilidad de agua en las regiones donde se presta este servicio. Por ello, está desarrollando a un ritmo creciente la actividad de distribución de agua regenerada para usos que no requieren agua potable, en especial para limpieza de pavimentos, riego de parques públicos y campos de golf.

Al concluir 2013, Canal Gestión había construido 29 instalaciones de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para producir 192 028 metros cúbicos diarios para el riego de zonas verdes públicas, deportivas y recreativas.



En la actualidad, la red de agua regenerada construida en la Comunidad de Madrid tiene una longitud de 347 kilómetros. Los depósitos reguladores construidos para suministrar agua a estas redes son: 36 en la ciudad de Madrid, y 24 en el resto de la región. Durante 2013 se regeneraron en las plantas de Canal Gestión, para su posterior reutilización, un total de 10,37 millones de metros cúbicos de agua en la Comunidad de Madrid. Por su parte, Canal Gestión Lanzarote gestiona seis plantas de regeneración de agua residual, y una red de distribución de 496 kilómetros. En todo 2013 la producción de estas seis plantas ha sido de 1,96 millones de metros cúbicos.

Sin embargo, en Latinoamérica, dada la gran pluviosidad y la abundancia de recursos hídricos de las zonas en que operamos, la regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización es una técnica poco utilizada. A lo largo de 2013, Amagua ha servido un total de 3,5 millones de metros cúbicos de agua regenerada a través de una pequeña red de 15 kilómetros gestionada por la empresa.

EL AGUA EN LA COMUNIDAD DE MADRID (2013): PRINCIPALES MAGNITUDES

El año 2013 se ha caracterizado por un volumen de aportaciones muy similar al de un año medio, siendo las aportaciones acumuladas de 787,93 millones de metros cúbicos, lo que supone un 2,61% más que la aportación media anual. Hemos cerrado el año con 654,3 millones de metros cúbicos de agua embalsada (un 69,2% de la capacidad máxima), un 17% más que al cierre de 2012, cuando nuestros embalses se situaban en un 52,2% de su capacidad.

El volumen de agua derivada para el consumo ha descendido hasta los 496,84 millones de metros cúbicos, lo que supone un descenso del 5,36% respecto a 2012. Para lograr abastecer a los madrileños se han tenido que derivar de los embalses un total de 433,18 millones de metros cúbicos, además de utilizar otras fuentes de suministro como el trasvase de recursos del río Alberche, la ETAP del Tajo, la utilización de nuestros azudes de derivación y los pozos con los que contamos. En total, estos recursos han supuesto 63,66 millones de metros cúbicos adicionales a los de los embalses.

Hemos continuado con una serie de medidas encaminadas a garantizar el suministro y reducir el consumo de agua. En los últimos ocho años (2005-2013) y pese a haberse registrado un incremento de la población abastecida del 9,3%, el agua derivada para el consumo se ha reducido un 18,6%, lo que supone un ahorro acumulado a lo largo de este periodo de 918,7 millones de metros cúbicos, el equivalente a más de dos veces (2,16) la capacidad de embalse de El Atazar.

De toda el agua suministrada a nuestros clientes, más las aportaciones de la lluvia a la red de alcantarillado, han llegado en 2013 a las depuradoras que gestionamos 493,5 millones de metros cúbicos que hemos tratado y vertido a los ríos en condiciones de calidad que garantizan la protección del medio ambiente.

Por último, en 2013 hemos regenerado en nuestras plantas por primera vez más de 10 millones de metros cúbicos (10,37) que en su mayor parte han sido reutilizados para el riego de parques, jardines e instalaciones deportivas.



1.3. RIESGOS Y OPORTUNIDADES FUTURAS PARA NUESTRAS EMPRESAS

Los principales retos a los que nuestras empresas se deberán enfrentar en el futuro para poder garantizar el cumplimiento de nuestra principal misión (el abastecimiento de agua a la población de las zonas geográficas en que operamos) tienen que ver, en el caso de España, con la escasez del recurso natural, y por otro, con el mantenimiento de la sostenibilidad de nuestro modelo de gestión.

En Latinoamérica, los retos tienen relación con los fenómenos climáticos extremos, con la necesidad de seguir ampliando las coberturas de los servicios y con la necesaria concienciación de los usuarios en relación con la cultura de pago.

A estos retos hay que añadir, tanto en España, como en Latinoamérica, el todavía necesario nivel de concienciación y cultura en el uso racional del agua (que debe extenderse a toda la sociedad, incluidos los entes reguladores y las administraciones) y el mantenimiento de unos exigentes niveles de inversión en infraestructuras en el futuro.

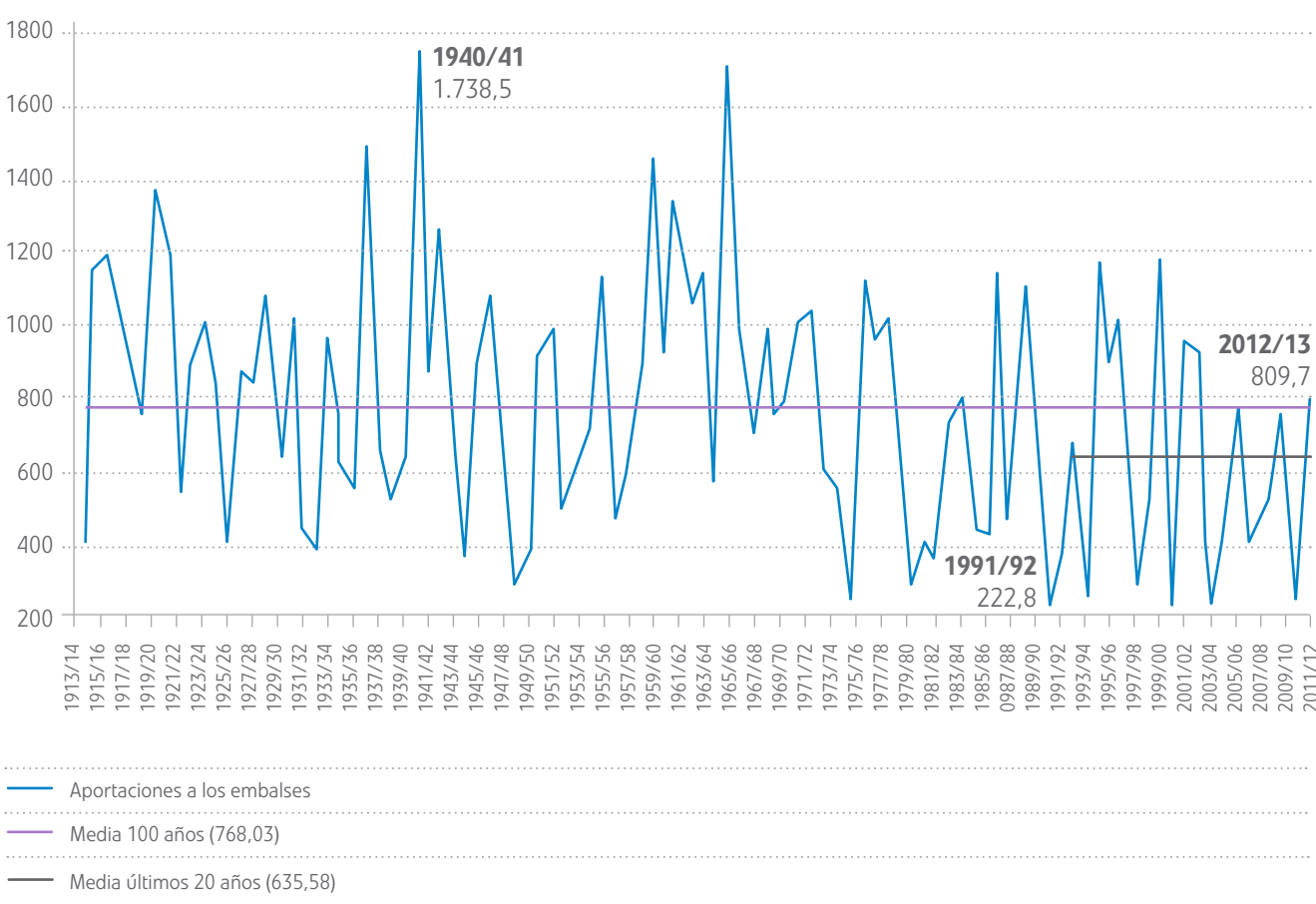
1.3.1. Garantizar el acceso de todos al recurso

Lograr la máxima eficiencia para seguir prestando servicios de calidad y sostenibles en el tiempo es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos. En España, debido a las características climáticas de las zonas en las que opera el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión (centro peninsular, Extremadura e Islas Canarias), y debido a la irregularidad y escasez de precipitaciones, el agua es un recurso natural estratégico y limitado. En el caso de la Comunidad de Madrid, la media de las aportaciones naturales de los ríos a nuestros embalses en los últimos veinte años hidrológicos (desde 1993/94) es un 17,25% inferior a la serie histórica de los últimos cien años (desde 1913). En el caso de 2013, tras una primavera excepcionalmente húmeda, se ha cerrado el año con unas aportaciones de 787,9 millones de metros cúbicos, cifra ligeramente superior (un 2,6%) a la aportación media anual.

A pesar de las menores aportaciones, Canal Gestión ha tenido que hacer frente en los últimos diez años, con la misma capacidad de embalse, a un gran incremento poblacional. Nuestra población abastecida ha pasado de 5,50 millones de habitantes en el año 2003 a 6,27 millones de habitantes en 2013, lo que supone un incremento del 14,1%.

La tendencia a futuro es que aumente la demanda de agua de una forma más moderada que en la década anterior y que, sin embargo, sea cada vez más costoso mantener la oferta, debido a los efectos del cambio climático sobre las aportaciones.

Histórico de aportaciones en hm3 por año hidrológico (año 1913/14 - año 2012/13)



En Lanzarote la empresa cuenta con planes que, mediante la inversión en mejora de las infraestructuras comprometidas con el Cabildo Insular de Lanzarote y la incorporación a lo largo de 2014 de la nueva desaladora *Lanzarote V*, con una capacidad de 18 000 metros cúbicos diarios, pueden aumentar significativamente la garantía de suministro a la población

En el caso de Latinoamérica, en Colombia se ha avanzado de forma muy significativa en el aumento de las coberturas, pasándose en Barranquilla de valores en el entorno del 60% a valores muy cercanos al cien por cien. Sin embargo, el crecimiento poblacional tanto en la zona de Barranquilla como en Santa Marta puede llegar a hacer que dichos valores de cobertura se vean mermados en el futuro si no se actúa con una adecuada planificación.

En Barranquilla, la población servida creció en 2013 un 3,96% respecto a 2012 y en Santa Marta un 3,66%. Para hacer frente a estos retos, Triple A Barranquilla y Metroagua cuentan con ambiciosos planes que buscan garantizar el suministro de calidad futura. En el caso de Metroagua, en 2013 se ha avanzado significativamente en el planteamiento y búsqueda de financiación para proyectos que permitan identificar y explotar nuevas fuentes de suministro a Santa Marta, tanto superficiales como subterráneas.

Caso aparte es el de la empresa ASAA, recientemente incorporada al grupo Canal Gestión y que abastece a Riohacha (Colombia). En dicha ciudad, la cobertura del abastecimiento alcanzaba una cifra de tan solo el 63,30% de la población y con un servicio que no cubre las 24 horas del día. Sin embargo, ASAA cuenta con una estrategia que le permitirá mejorar dicha situación a corto plazo aplicando lo establecido en el Plan Departamental del Agua del Departamento de La Guajira y con un esfuerzo inversor de mejora de las infraestructuras de más de 8 millones de euros.

En Ecuador, Amagua tiene identificado el crecimiento de la población como otros de los retos a gestionar en el futuro. En 2013, la población servida por Amagua creció un 15,41% respecto a 2012. Por ello y para lograr un adecuado dimensionamiento de la empresa, se ha trabajado en un plan maestro de distribución de agua potable que, contemplando un horizonte de 20 años, hará frente a estos retos. En 2013 la empresa ha obtenido el compromiso de las dos administraciones locales para apoyar el proyecto y lograr la financiación necesaria para la construcción de la ETAP Amagua, infraestructura que permitirá en el futuro mejorar sustancialmente la garantía de suministro a una creciente población.



1.3.2. Preservar la sostenibilidad medioambiental

En el ámbito del desarrollo sostenible el mayor reto al que se enfrentan nuestras empresas en España es lograr cumplir con los objetivos de calidad establecidos por la Directiva Marco del Agua (DMA) de la Unión Europea. Lograr dichos objetivos permitirá que las masas de agua mejoren sensiblemente su calidad, pero requiere de unos grandes esfuerzos técnicos y económicos.

Para afrontar este reto, Canal de Isabel II Gestión cuenta, dentro de sus objetivos de empresa, con un plan específicamente diseñado para el cumplimiento de la DMA en los plazos establecidos y está trabajando en nuevas infraestructuras de depuración y en la mejora y ampliación de las ya existentes.

Además de los esfuerzos en mejorar la depuración, gracias al desarrollo tecnológico actual se pueden conseguir que el recurso disponible aumente, empleando técnicas de regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización y otras que proporcionen una mayor eficiencia a todos los usos del agua, incluido el uso industrial.

El grupo Canal de Isabel II Gestión está fomentando en la Comunidad de Madrid y en Lanzarote (España) la paulatina utilización de agua reutilizada para usos alternativos al abastecimiento, como son el riego de zonas verdes, los usos industriales y el baldeo de calles. En Ecuador, Amagua ya ha comenzado a implantar también este tipo de soluciones.

En Colombia, Triple A Barranquilla inició en 2012 y ha desarrollado a lo largo de 2013 dos importantes proyectos que tienen un importante retorno desde el punto de vista de la sostenibilidad ambiental: el programa de reciclaje de residuos urbanos para Barranquilla (Programa VerdeAzul) y la captura y utilización del biogás del relleno sanitario de Los Pocitos, que dentro del marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) del Protocolo de Kioto, ayuda a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y permite la obtención de certificados de reducción de emisiones (CERs por su sigla en inglés) que podrán ser comercializados.

En Riohacha (Colombia), la empresa ASAA ha comenzado a operar en 2013 la red de alcantarillado sanitario de la ciudad, que presentaba grandes deficiencias, careciéndose de sistemas para la depuración. Entre las prioridades de la nueva empresa se encuentra revertir esta situación en el medio plazo.

Por último, en Ecuador, los cambios en la legislación medioambiental hicieron necesario en los últimos años que Amagua realizara un esfuerzo en la mejora de los procesos de EDAR gestionadas, para conseguir su certificación ambiental.

1.3.3. Profundizar en el necesario cambio en los hábitos de los usuarios

Como complemento a la optimización del uso del recurso, las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión continuarán trabajando en la concienciación del uso racional del agua y en la necesidad del pago de los servicios como garantía de su sostenibilidad futura. Es sumamente relevante que la sociedad adopte una cultura del agua basada en el respeto al recurso, en el conocimiento de que es un bien escaso y en la necesidad de contribuir a la sostenibilidad económica de las empresas prestadoras de los servicios.

Por ello, y con carácter permanente, todas las empresas del Grupo Canal Gestión mantienen campañas y actuaciones enfocadas a la sensibilización y educación, dirigidas a toda la ciudadanía y los sectores de actividad con el objetivo de fomentar el consumo y utilización racional del agua, evitando en la medida de lo posible su despilfarro.

En los últimos años Triple A, Metroagua y AAA Dominicana han realizado importantísimos avances en la implementación de estrategias para mejorar el recaudo y generar cultura de pago. Por ejemplo, con el Programa Supercliente, Triple A ha logrado fidelizar a aquellos clientes que pagan su factura mensual antes de la fecha de vencimiento. El programa inició en el año 2005 con 32 400 superclientes y en 2013 logró contabilizar más de 130 000 superclientes.



1.3.4. Crecer de forma sostenible y estabilidad institucional

En España, Canal de Isabel II Gestión es reconocida como una de las mejores operadoras europeas del ciclo integral. La experiencia adquirida en las últimas décadas y el modelo de gestión aplicado en la Comunidad de Madrid son una garantía que puede permitirnos crecer en nuevas actividades en los próximos años. Así se ha demostrado en 2013 mediante la obtención de la concesión por treinta años de las islas de Lanzarote y la Graciosa.

En Colombia, nuestras empresas R&T e Inassa están demostrando una gestión eficaz y eficiente que puede llegar a ser un modelo exportable al resto del continente. Así, Inassa ha llegado a incorporar sus soluciones a terceros países como Panamá, Ecuador, Honduras, Haití y México, y el potencial de crecimiento de R&T en el ámbito colombiano es una de las mayores oportunidades del grupo en Colombia. Triple A Barranquilla ha demostrado, mediante la incorporación en 2013 del nuevo municipio de Palmar de Varela, que aún existen oportunidades para el crecimiento de la empresa en el Departamento del Atlántico colombiano.



Además, Inassa, en su faceta de cabecera de expansión del grupo Canal Gestión en Latinoamérica, ha conseguido a lo largo de 2013 importantes avances para el crecimiento del grupo con la incorporación de las empresas ASAA en Colombia y Emissão Engenharia e Construções en Brasil.

AAA Dominicana también cuenta con importantes oportunidades de crecimiento, una vez que el marco institucional se clarifique. La maduración de los modelos de gestión a nivel de las administraciones y la mejora de la calidad de los servicios serán la clave de dicho crecimiento. En 2013 destaca la obtención de nuevos contratos con las administraciones dominicanas y la ampliación de los ya existentes.



1.4. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SUS EXPECTATIVAS

Con los grupos de interés, las empresas del Grupo Canal Gestión asumen cotidianamente compromisos específicos que concebimos como parte de los elementos esenciales de nuestra responsabilidad corporativa. Entre los principales grupos de interés de nuestras empresas se encuentran:

- Los reguladores (como la Unión Europea y los gobiernos de los países en que operamos, destacando las autoridades locales y los reguladores del sector del abastecimiento y saneamiento en cada país) y, en el caso de Canal Gestión, el Gobierno y la Asamblea de la Comunidad Autónoma de Madrid
- Nuestros accionistas públicos y privados, destacando en el caso de Canal Gestión la Comunidad de Madrid y los 111 ayuntamientos que forman parte de nuestro accionariado.
- Nuestros clientes y usuarios: los ayuntamientos de los municipios a los que servimos, así como los clientes domésticos, comerciales e industriales; los grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios. Y la población usuaria de los servicios prestados por nuestras empresas en España y Latinoamérica.
- Nuestros socios de negocio: los empleados de nuestras empresas, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- Otras empresas de nuestro sector con las que colaboramos, así como las asociaciones de nuestro sector en las que participamos de forma activa (AEAS, AGA, ANDESCO, EUREAU e IWA).
- La sociedad en general con especial interés en determinados sectores y agentes de la misma: la comunidad escolar (docentes y alumnos) con la que nos relacionamos a través de las actividades CanalEduca; las entidades que se ocupan de gestionar las expectativas de nuestra sociedad (las ONG, fundaciones y entidades con las que nos relacionamos); los medios de comunicación y los creadores de opinión; la comunidad científica y las entidades enfocadas en la innovación; los analistas empresariales y los expertos de nuestro sector; los gestores y responsables de la protección y mejora de nuestro entorno medioambiental.



Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados por las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión

Canales de comunicación	Comunicación interna	Comunicación externa
Personal/Presencial	Reuniones Formación y sensibilización Informes del revisor fiscal para los accionistas en empresas de Latinoamérica	Oficinas centrales de las empresas del grupo Oficinas móviles (solo en España) Oficinas comerciales de atención al cliente Servicio de Atención al Cliente Defensor del Cliente (España) Visitas organizadas a las instalaciones Campañas educativas de las empresas del grupo Áreas recreativas y de deporte Participación y patrocinio de congresos, foros y otros encuentros en España, Colombia, Ecuador y República Dominicana Actividades de las fundaciones de las empresas del grupo empresarial (Fundación Canal, Fundación Triple A y Fundación Metroagua) Junta General de Accionistas Oficina de Atención al Accionista
Teléfono, fax, correo	Teléfono, fax, correo ordinario. Buzón de sugerencias	Teléfono de atención al cliente Teléfono de atención a proveedores Teléfono de contacto de las iniciativas educativas Defensor del cliente (solo en España)
Internet	Intranet corporativa de cada una de las empresas del grupo. Blog de I+D+i (solo en España)	Oficinas virtuales de atención al cliente Páginas web de las empresas Web exposiciones Arte Canal (solo España) Boletín electrónico de RSE (solo Triple A) Canal en YouTube de Triple A Canal en YouTube de Canal Gestión
Publicaciones/ Informes técnicos	Informes y comunicados internos Revistas internas dirigidas a los empleados de las empresas del grupo	Información anexa a la facturas Envío de información personalizada a los clientes Informe Anual del Grupo Canal Gestión Memoria anual de las empresas participadas de Latinoamérica Memoria de Sostenibilidad de Triple A Barranquilla Publicaciones de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión Campañas educativas Publicaciones de las fundaciones Boletines de RSE (solo Triple A) Cuadernos de I+D+i de Canal Gestión
Medios: TV, prensa, radio, etc.		Notas de prensa Convocatorias a los medios Sala de prensa en las web de las empresas del grupo Campañas de concienciación dirigidas a la población en España, Ecuador, República Dominicana y Colombia

El Grupo Canal Gestión interactúa habitualmente con todos estos grupos de interés. Para ello contamos con medios que nos permiten conocer sus expectativas y con los recursos necesarios para dar una adecuada respuesta a los intereses concretos de cada grupo.

Para potenciar una comunicación fluida, las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión utilizan los canales de comunicación necesarios para conocer y atender las demandas y consultas de la sociedad en los ámbitos económico, medioambiental y social.

En España, entre los 25 indicadores de gestión principal que utilizamos en Canal de Isabel II Gestión se encuentran algunos que nos permiten medir la imagen que la empresa transmite hacia sus grupos de interés. En particular, el «índice de reputación» se ha creado para medir los impactos informativos negativos en los medios respecto al total de impactos sobre la empresa. En este conjunto de indicadores también existen otros que consideran las incidencias, las reclamaciones y las quejas de clientes y usuarios.



1.5. PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES SECTORIALES

Desde hace muchos años, el compromiso empresarial y social de las empresas del Grupo Canal Gestión ha propiciado su participación y cooperación con otras entidades y empresas para reforzar nuestras propias estrategias.

En el ámbito de las iniciativas empresariales dirigidas a fines sociales y ambientales pueden destacarse las siguientes:

- El **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (Global Compact) es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas con el fin de fomentar la ciudadanía corporativa e involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medioambientales, consecuencia de la creciente globalización.

En el caso de Canal Gestión, es también uno de los socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial desde marzo de 2006 (ver más información sobre la asociación, nuestros compromisos y nuestro cumplimiento en el anexo 9 de este informe y en www.pactomundial.org).

- La **Fundación Sociedad y Empresa Responsable** (Fundación SERES), de la que Canal Gestión es socio y cuya misión es favorecer y promover la responsabilidad social de las empresas (RSE) como una parte esencial de su estrategia, contribuir al incremento de los recursos destinados por las empresas a la RSE y ayudar a la comunidad empresarial en la concienciación de la relevancia de la RSE como mecanismo que tenga un efecto positivo en la sociedad (más información en www.fundacionseres.org).
- La **Fundación Lealtad**, una institución sin ánimo de lucro cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG para lograr un incremento de las donaciones, así como de cualquier otro tipo de colaboración. Canal Gestión es Empresa Amiga de la Fundación desde 2011 (más información en www.fundacionlealtad.org).
- La **Fundación IMDEA Agua**, una iniciativa de la Comunidad de Madrid para llevar a cabo una labor investigadora de excelencia y aportar los elementos de innovación necesaria en un sector estratégico como es el agua. En su Instituto se ponen en común conocimientos propios de las ciencias experimentales, de las ciencias jurídicas y sociales y de la ingeniería, con el objetivo de generar la actividad multidisciplinar necesaria que supone abordar la gestión del agua en este siglo XXI (más información en www.agua.imdea.org).

- Triple A es miembro de **ProBarranquilla**, la agencia de promoción de inversiones de Barranquilla y el Departamento del Atlántico, una organización privada sin ánimo de lucro patrocinada por más de 80 empresas de la ciudad, con el propósito de promover el desarrollo económico sostenible de la región. Actualmente, ProBarranquilla trabaja para incentivar la inversión de empresas nacionales y extranjeras que han invertido más de 715 millones de euros y han ayudado a generar más de 15 000 empleos en el Departamento del Atlántico colombiano (más información en www.probarranquilla.org).
- A través de su fundación, Metroagua es colaboradora de la red **UNIDOS** que, con el apoyo de la Presidencia de la República de Colombia, busca que 350 000 familias superen la pobreza extrema. Es una red que congrega a veintiséis entidades del Estado involucradas en la provisión de servicios sociales básicos para la población en pobreza extrema, con especial énfasis en asegurar que las familias más pobres puedan acceder a los programas a los que son elegibles.

Además, las empresas del Grupo Canal Gestión participan de forma activa en múltiples iniciativas auspiciadas por las principales asociaciones empresariales y del sector de gestión del ciclo integral del agua que, en muchos casos, se dirigen hacia el fomento de las buenas prácticas ambientales y sociales. Entre dichas asociaciones, destaca nuestra presencia y participación activa como miembro fundador en la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (**AEAS**), en la European Union of National Associations of Water Suppliers and WasteWater Services (**EUREAU**) y en la International Water Association (**IWA**).

En Latinoamérica se participa en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (**ANDESCO**), en la Cámara de Comercio de Barranquilla, de Guayaquil, y de Santa Marta y en la Asociación de Empresarios del Magdalena «Santa Marta Siglo XXI».



2

GRUPO CANAL GESTIÓN: ORIENTADOS AL DESAFÍO DE LA GESTIÓN DEL AGUA

2.1. MISIÓN Y CREACIÓN DE VALOR

La misión del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión es «garantizar a todos nuestros clientes el suministro de agua presente y futuro, tanto en cantidad como en calidad, y del resto de servicios que prestamos con la decidida vocación de satisfacer sus expectativas, contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente, en beneficio de toda la sociedad».

Esta misión se concreta en una serie de compromisos particulares, de manera que en el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión:

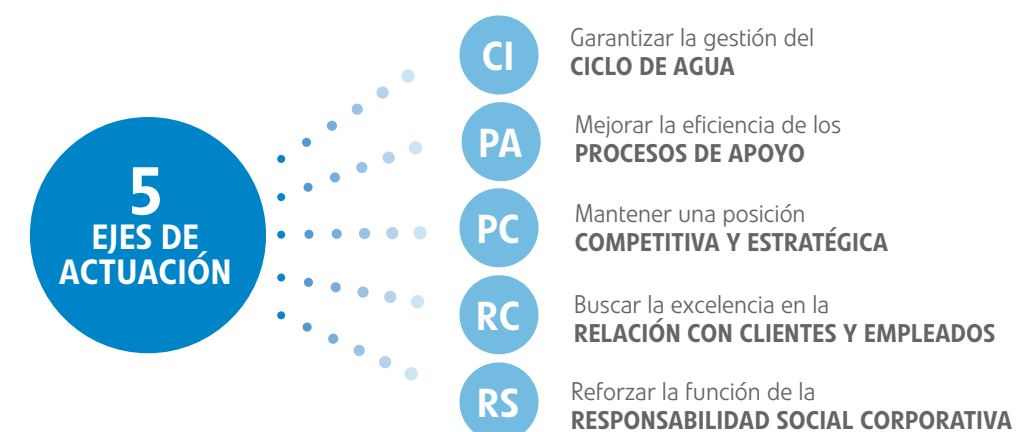
- Realizamos una gestión sostenible del agua como recurso limitado optimizando su uso para abastecimiento, siempre compatibilizándolo con otros intereses sociales, económicos y medioambientales.
- Integramos en todas nuestras actividades y en los servicios que prestamos la gestión medioambiental, depurando las aguas residuales, reutilizando sus recursos y contribuyendo a preservar el entorno natural.
- Realizamos una gestión empresarial eficiente asegurando el equilibrio económico-financiero de las empresas del grupo, maximizando su valor y desarrollando una posición competitiva dentro de los sectores en que éstas operan.
- Enfocamos nuestra gestión al cliente evaluando y respondiendo a sus necesidades y aportándole servicios de valor añadido.
- Orientamos nuestras actividades hacia la innovación, la investigación y el desarrollo, incorporando sistemáticamente nuevas tecnologías a nuestros procesos productivos, de control y de gestión.
- Potenciamos la capacidad y competencia de los empleados de las empresas del grupo favoreciendo su desarrollo profesional y prestando especial atención a su entorno laboral.

2.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS DEL GRUPO Y SUS EMPRESAS

2.2.1. Estrategia de las empresas del grupo en España

Para llevar a cabo nuestra misión y compromisos, todas nuestras actividades en España se enfocan a través de cinco grandes líneas de actuación:

1. Garantizar la gestión del ciclo integral del agua, que incluye nuestras actuaciones e inversiones relacionadas con la garantía de suministro, la garantía de calidad del suministro y la calidad medioambiental.
2. Mejorar la eficiencia de los procesos de apoyo, que incluyen: la gestión de los recursos humanos, las actuaciones de innovación tecnológica e I+D+i, las comunicaciones y el telecontrol, la seguridad de infraestructuras, los sistemas de gestión de calidad, y la gestión financiera y de riesgos.
3. Mantener una posición competitiva y estratégica, aprovechando las capacidades de nuestras empresas, las sinergias existentes y los conocimientos acumulados, e impulsando la puesta en valor de los recursos empresariales.
4. Buscar la excelencia en la relación con clientes y empleados.
5. Reforzar la función de responsabilidad social corporativa, que integra nuestro compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible.



2.2.2. Estrategia y objetivos de las empresas del grupo en Latinoamérica

La empresa matriz del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica, Inassa, cuenta con una misión, una visión y unos valores corporativos que son los siguientes:

- **Misión:** ofrecer servicios de consultoría, asistencia técnica y soluciones informáticas, integrales e innovadoras, ajustadas a las necesidades de los clientes pertenecientes al sector de servicios públicos, a través de un equipo humano altamente cualificado y aplicando estándares de calidad para generar valor a nuestros grupos de interés.
- **Visión:** en el 2014 Inassa contará con clientes altamente satisfechos con la calidad de nuestros productos y servicios, reflejados en el reconocimiento de la compañía dentro del campo de la consultoría y soluciones informáticas para el sector de servicios públicos en Latinoamérica
- **Valores corporativos:** actitud de servicio, flexibilidad, actitud innovadora y compromiso.

Inassa abrió en 2012 un período de transición en el que se decidió diseñar y desarrollar un proceso de Planificación Estratégica. Los **objetivos estratégicos** definidos por la compañía y en los que se ha trabajado a lo largo del 2013 son los siguientes:

1. Incrementar el número de negocios del grupo en el mercado de Latinoamérica y el Caribe.
2. Consolidar a Inassa como el holding del grupo en Latinoamérica
3. Aumentar la satisfacción de nuestros grupos de interés.
4. Posicionar el grupo Inassa como experto en todo el ciclo integral del agua, saneamiento, gestión comercial, de cobro e ingeniería en Latinoamérica y el Caribe.



El resto de las empresas latinoamericanas del Grupo Canal Gestión han definido su misión, visión y valores, contando también estrategias y objetivos, alineados con los de Inassa.

En concreto, en 2013 destaca el caso de Triple A Barranquilla, que ha continuado trabajando en su Direccionamiento Estratégico, definido en 2012 y con horizonte temporal en 2015. Los quince objetivos del Direccionamiento Estratégico de Triple A son los siguientes:

Objetivos estratégicos de Triple A (2012-2015)

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Administrativa y financiera	F.1. Optimizar la gestión de costes y gastos
	F.2. Consolidar estructura financiera
	F3. Fortalecer confianza y credibilidad financiera.
Clientes	C1. Mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
	C2. Asegurar la implementación de nuevos negocios.
	C3. Consolidar el posicionamiento de Triple A en la comunidad atendida.
Procesos	P1. Optimizar los procesos buscando eficiencia operacional y soporte en el Sistema de Gestión Integral (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).
	P2. Mejorar la infraestructura de Triple A, asegurando la calidad y continuidad del servicio de acueducto.
	P3. Mantener la efectividad del proceso de gestión de clientes y comunicación.
	P4. Fortalecer la relación con alcaldías, gobiernos departamentales, nacionales y entes de control.
Talento Triple A	A1. Potenciar las competencias en el talento de Triple A.
	A2. Fortalecer la cultura alrededor de SISOMA, calidad y RSE.
	A3. Garantizar una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura que soporte las necesidades y crecimiento de Triple A.
	A4. Posicionar la cultura organizacional de Triple A, apoyada en el fortalecimiento de la comunicación interna.
	A5. Fortalecer la cultura de pertenencia y compromiso con Triple A.

2.2.3. Nuestros compromisos

Para lograr cumplir nuestra misión, el Grupo Canal Gestión cuenta con políticas y compromisos que llevamos a cabo y que nos permiten ser coherentes con nuestros valores corporativos. Dichos compromisos son los siguientes:

- Llevar a cabo de la forma más eficiente posible nuestra misión como empresas prestadoras de unos servicios básicos para la sociedad, afrontando los retos y oportunidades futuros: ser empresas eficientes en la gestión del agua y económicamente solventes.
- Potenciar el entorno socioeconómico y ambiental en el que nuestras empresas desempeñan su misión, mejorando día a día nuestro desempeño y actuaciones en la gestión medioambiental, fomentando con nuestras actividades el desarrollo económico de las zonas geográficas en las que prestamos servicios y dando respuesta a las demandas e inquietudes de la sociedad que nos rodea.
- Responder a las expectativas de los grupos de interés con los que nos relacionamos, especialmente con aquellos que nos permiten llevar a cabo nuestra misión: nuestros clientes (y usuarios), accionistas, proveedores y empleados.

Compromisos concretos con nuestros grupos de interés

Basándonos en el enfoque anteriormente descrito, las actuaciones de nuestras empresas en España y Latinoamérica en el ámbito de la responsabilidad social corporativa buscan retornar al conjunto de la sociedad el producto de sus esfuerzos, más allá de la prestación de un servicio fiable y de calidad, mediante actuaciones concretas en los campos de la educación, la cultura, el ocio, el deporte, la acción social, el apoyo al desarrollo económico, la solidaridad, la innovación y la protección ambiental.

En coherencia con dicho objetivo, el Grupo Canal Gestión estableció en 2006 doce compromisos, que constituyen la base de nuestras actividades en materia de responsabilidad social empresarial:

1. Atender y, en su caso, apoyar las inquietudes de los distintos grupos con los que interactuamos con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente las pertenecientes a colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social.
2. Progresar en la integración de los aspectos ambientales en nuestras estrategias y objetivos empresariales, priorizando aquellas iniciativas más eficientes en el uso de los recursos y minimizando el impacto ambiental de las actividades de nuestras empresas.
3. Impulsar actuaciones que contribuyan al desarrollo económico y social en los ámbitos geográficos en los que se encuentre presente cualquier empresa del grupo, mediante la inversión y creación de infraestructuras que faciliten el crecimiento económico y la creación de empleo.
4. Enfocar nuestra actuación hacia el cliente conociendo sus expectativas, potenciando las relaciones y estableciendo nuevos productos y servicios que fomenten el uso racional del agua y la acción social.
5. Invertir en nuestra gente, en sus capacidades y potencial, a través de instrumentos de formación, prevención de riesgos laborales y seguridad, fomentando la igualdad de oportunidades, asegurando la no discriminación y la conciliación de la vida familiar y profesional.
6. Avanzar en la relación de confianza y respeto mutuo con nuestros proveedores y contratistas, favoreciendo buenas prácticas sociales y medioambientales en sus organizaciones.
7. Fomentar la cultura, el deporte y el ocio mediante la organización y el patrocinio de eventos, la puesta a disposición de alguna de nuestras instalaciones para su uso por parte de otras entidades y la conservación y protección del patrimonio histórico de nuestras empresas.

Los compromisos de Canal Gestión con su entorno y grupos de interés



- 8. Potenciar la cultura del uso responsable del agua en los ciudadanos de España y de los países latinoamericanos en que operamos, desde la escuela a las empresas y los ayuntamientos, como forma de contribuir al desarrollo sostenible.
- 9. Impulsar la innovación y la investigación como motor de mejora en todos nuestros procesos para un mejor servicio a la sociedad.
- 10. Aportar nuestro potencial técnico, humano y económico en proyectos de ayuda al desarrollo para hacer frente, de forma ágil, a situaciones de emergencia humanitarias en el ámbito de nuestras competencias.
- 11. Participar y apoyar iniciativas institucionales, nacionales e internacionales que fomenten el desarrollo sostenible dentro de nuestros ámbitos geográficos de actuación empresarial.
- 12. Comunicar con periodicidad los resultados de nuestras actuaciones y el grado de cumplimiento de nuestros compromisos con rigor y transparencia.

Políticas internas para llevar a cabo los compromisos

En el ámbito interno, las empresas del Grupo Canal Gestión cuentan con políticas que buscan llevar a cabo el cumplimiento de nuestros compromisos. Entre ellas destacan las políticas de calidad y medio ambiente y las políticas de seguridad y salud en el trabajo (denominadas SST en España y SySO en Latinoamérica).

En los últimos años, el grupo ha ido avanzando en la implantación de sistemas de calidad, sistemas de gestión medioambiental y sistemas de SST. Así, muchas de las empresas del grupo tienen actualmente implantados o están implantando y certificando distintos sistemas de gestión de calidad según la norma ISO 9001, sistemas de gestión ambiental según la norma ISO 14001, y sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a distintos estándares, entre los que destaca el BS OHSAS 18001:2007.

Sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y SST* certificados

Empresa / país	Tipo de sistema		
	Calidad	Medio ambiente	SST
ESPAÑA			
Canal de Isabel II Gestión***	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
Canal Gestión Lanzarote	EN IMPLANTACIÓN**	EN IMPLANTACIÓN**	EN IMPLANTACIÓN**
Aguas de Alcalá UTE	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 180001:2007
Hispanagua	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 180001:2007
Canal de Comunicaciones Unidas	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	
Hidráulica Santillana	ISO 9001:2008		OHSAS 180001:2007 EN IMPLANTACION**
COLOMBIA			
Inassa Colombia (+ Amerika TI)	ISO 9001:2008		
Triple A Barranquilla	ISO 9001:2008	EN IMPLANTACIÓN**	OHSAS 18001:2007
Recaudos y Tributos (R&T)	ISO 9001:2008		
Metroagua	ISO 9001:2008		
ASAA			
ECUADOR			
AMAGUA	ISO 9001:2008		
Inassa Ecuador			
PANAMÁ			
Inassa Panamá			
REPÚBLICA DOMINICANA			
AAA Dominicana	ISO 9001:2008		
Cobertura (porcentaje respecto a cifra de negocio agregada)	97,61	77,15	89,66

*Seguridad y salud en el trabajo
**Se espera acabar la implantación y certificar el sistema en 2014
***Las certificaciones no incluyen la Delegación en Caceres

Todas las empresas del Grupo Canal Gestión, a excepción de aquellas que se han incorporado recientemente, cuentan con sistemas de gestión de calidad certificados según la norma ISO 9001. La actividad de las empresas certificadas supone el 97,61% de la cifra de negocio agregada del grupo.

Aquellas seis empresas con una implicación ambiental mayor cuentan con un sistema de gestión medioambiental certificado (implantado o en implantación en un caso) según la norma ISO 14001. La actividad de dichas empresas supone el 77,15% de la cifra de negocio agregada del grupo.

Por último, las empresas del grupo están comenzando a implantar en los últimos años sistemas de gestión certificados bajo la norma OSHAS 18001. En la actualidad, seis empresas del grupo (certificado en cuatro), cuentan con este tipo de sistemas cuya actividad supone el 89,66% de la cifra de negocio agregada.

2.3. NUESTRAS ACTUACIONES EN LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS

Nuestro principal compromiso y nuestra mayor responsabilidad como grupo es llevar a cabo de una forma eficiente la prestación de los servicios públicos de abastecimiento y saneamiento de agua para todos ciudadanos de las regiones en que operamos. La gestión sostenible del agua como recurso limitado, optimizando su uso para abastecimiento siempre compatibilizándolo con otros intereses sociales, económicos y medioambientales es, por ello, la base de nuestra actuación.

2.3.1 España: buscando alternativas para cumplir con nuestra responsabilidad

Canal Gestión, para garantizar a todos sus clientes el suministro de agua presente y futuro, ha establecido líneas de trabajo encaminadas a aumentar la disponibilidad de recursos hídricos y a incrementar la flexibilidad del sistema.

Nuevas infraestructuras para conseguir recursos adicionales

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

Canal Gestión ha hecho un gran esfuerzo en los últimos años para que se consolidara la concesión de 220 millones de metros cúbicos del río Alberche. Además, la construcción del Segundo Anillo de distribución, así como de los ramales de interconexión con la red estratégica actual; el depósito de regulación de Vallecas, finalizado en el primer trimestre de 2013, y la finalización completa del sistema de transporte del Rincón Suroeste, garantizarán el abastecimiento a las nuevas áreas de consumo.

En los últimos años se continúa trabajando en potenciar la capacidad de obtener recursos adicionales a través de la explotación de las aguas subterráneas, una reserva estratégica para situaciones de sequía. Destaca a este respecto la construcción y conexión al sistema de abastecimiento del campo de pozos del Guadarrama, configurado inicialmente por veintiocho pozos. A finales de 2013 se disponía de dieciocho pozos operativos, con capacidad para extraer veinte millones de metros cúbicos anuales; en los restantes se continúa trabajando en su equipamiento y electrificación para llegar a la capacidad punta prevista de treinta millones de metros cúbicos en un año de funcionamiento.

Por último, desde 2010 contamos con la nueva ETAP del Tajo, que permite, gracias a las tecnologías más avanzadas, poner a disposición de los madrileños nuevos recursos procedentes de dicho río. A este respecto, a finales de 2012 se adjudicaron las obras para la construcción de una conducción que permitirá a la ETAP tomar agua de la conducción Almoguera-Algodor, lo que mejorará sensiblemente la calidad del agua bruta tratada por la planta.

Todas estas actuaciones permiten mejorar la comunicación entre los diversos sistemas de abastecimiento de la Comunidad de Madrid, mejorando la flexibilidad de la operación del sistema y nuestra capacidad de aumentar la garantía de disponibilidad de agua para los usuarios.

Actuaciones en el saneamiento

Las actuaciones en saneamiento son fundamentales para preservar la calidad de los recursos una vez utilizados y permitir el mantenimiento de la calidad ecológica de los ríos de la Comunidad de Madrid.

En materia de saneamiento es destacable en 2013 la remodelación integral de la EBAR de Ciempozuelos, que también ha incluido la rehabilitación de parte del colector.

En depuración de aguas residuales, hemos continuado con la ampliación y mejora de varias EDAR dentro de la Comunidad de Madrid. Entre ellas destacan las siguientes:

- Ampliación de la EDAR de Tres Cantos (16,1 millones de euros de inversión).
- Adecuación de la EDAR de Talamanca del Jarama (2,4 millones de euros de inversión).
- Adecuación de la EDAR de Valdepiélagos (1,0 millones de euros de inversión).
- Adecuación de la EDAR de Valdetorres del Jarama (1,9 millones de euros de inversión).

Con la puesta en servicio de estas plantas, el número de EDAR operadas por Canal Gestión ascendía al finalizar 2013 a 155.

En 2013, Canal Gestión ha continuado con los esfuerzos del Plan de Eliminación de Nutrientes (nitrógeno y fósforo), que tiene por objetivo el cumplimiento de la Directiva Marco del Agua para finales de 2015. Este plan se engloba dentro del Plan Nacional de Calidad de las Aguas. En concreto, durante 2013 se ha llevado a cabo la contratación de las adaptaciones de las depuradoras de Miraflores, Galapagar-Torrelodones, Las Matas-Los Peñascales, El Molar Sur y El Berrueco; así como la contratación de la nueva EDAR de Algete y de la EDAR de Loeches.

Actuaciones en reutilización

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

- La construcción de veinticinco tratamientos terciarios (además de una ampliación) con una capacidad de producción de agua regenerada de 192 020 metros cúbicos al día. A dichas plantas hay que añadir las cuatro construidas por el Ayuntamiento de Madrid, estando tres de ellas en producción.
- La construcción de más de 212 kilómetros de redes de tubería y veinticuatro depósitos de almacenamiento. A dichos kilómetros se añaden los 135 adicionales de la red de reutilización del Ayuntamiento de Madrid gestionados por nuestra empresa y los 36 depósitos de dicha red.
- Se han suscrito convenios con un total de 43 municipios y con el principal consumidor de agua de la región, la industria papelera Holmen Paper, ubicada en Fuenlabrada.
- Se han firmado convenios o contratos con los dieciocho campos de golf más importantes de la región. Se espera abastecer de agua regenerada a un total de veintiún campos al finalizar el Plan.

En 2013 el volumen de agua regenerada que se ha producido en las plantas gestionadas por la empresa para su reutilización ha sido de 10,37 millones de metros cúbicos.

Durante 2013 se han añadido un total de treinta nuevos parques, lo que supone el riego con agua regenerada de 104 nuevas hectáreas. Al finalizar el año, Canal Gestión suministraba agua regenerada a cien parques de la región. Además, en 2013 sigue operando la planta de ósmosis inversa para

producir hasta 4,5 hectómetros cúbicos anuales de agua regenerada, cuyo destino es la papelera Holmen Paper.

2.3.2. Colombia: aumentando coberturas y planificando el futuro

La mayor pluviosidad, en ocasiones excesiva como en 2010, y la existencia de recursos abundantes, hacen que en el caso de la República de Colombia sea más fácil lograr la garantía de abastecimiento que en España. Sin embargo, el acceso a las fuentes de suministro y la búsqueda de soluciones alternativas son también una prioridad para el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en este país.

Actuaciones de Triple A Barranquilla

Desde su creación hace veinte años, Triple A ha contribuido al desarrollo social, económico y ambiental del departamento del Atlántico en Colombia. Con el fin de cooperar con los Objetivos del Milenio, la empresa está aumentando, conjuntamente con los entes del Gobierno Nacional, las coberturas de agua potable y saneamiento básico.

En una primera etapa se trabaja en la ejecución de los sistemas de distribución alcanzando una cobertura del 100% en los municipios en los que presta servicio, y proyecta la prestación del servicio en municipios del sur del Departamento del Atlántico.

Así mismo, está trabajando en el aumento de la cobertura de saneamiento básico, mediante la implementación de los planes de saneamiento y manejo de vertidos (PSMV).

En Barranquilla, en los últimos años se han estado ejecutando obras por valor de 35 millones de dólares para el saneamiento del sistema de distribución de la ciudad mediante la instalación de interceptores,



estaciones de bombeo, tratamiento primario de aguas residuales y un emisario subfluvial, con una capacidad hasta de tres metros cúbicos por segundo que entrará en servicio en 2014.

En el municipio de Soledad, el segundo en importancia de la zona servida, en 2013 se ha continuado con la construcción de colectores, interceptores y estaciones de bombeo que, cuando concluya el proyecto, beneficiarán directamente a más de 500 000 personas.

Actuaciones de Metroagua

A diferencia de Barranquilla, la ciudad de Santa Marta (Colombia), abastecida por Metroagua, sí que sufre con una frecuencia cada vez mayor situaciones de sequía y escasez de recursos. Por ello, es especialmente importante señalar que en 2012 la empresa y el Distrito de Santa Marta aprobaron el Plan de mejoramiento de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de Santa Marta, a través de un Plan Director y su puesta en marcha de proyectos de optimización, mejora, ampliación y construcción de nueva infraestructura en captación, aducción, tratamiento, transporte y distribución. El Plan incluye la construcción de una nueva ETAP de 400 litros por segundo de capacidad, obras de almacenamiento, conducción y redes de distribución.

2.3.3. Ecuador: buscando alternativas para el futuro

En Ecuador, Amagua también está comprometida con proyectos para asegurar el abastecimiento futuro. Así, la empresa viene trabajando en los últimos años en iniciativas tales como:

- Desarrollo de Planes Maestros de Agua Potable, que comprende la proyección de las necesidades del sistema considerando el alto crecimiento de población y consumo del sector para los próximos veinte años. Estos planes marcan las acciones a tomar, como son la instalación de una estación de rebombeo, ya ejecutada; la ampliación del acueducto principal, terminado en 2013 o la negociación de mayor compra de agua en alta.
- Además, se está trabajando en el proyecto de la construcción de una ETAP por parte de los municipios, que sería operada por Amagua, con la que se lograría la independencia de la actual proveedora de agua en alta, y se optimizarían los costes.
- Incremento de puntos de medida del agua potable por telecontrol, para tener mayor cobertura de control del sector. A finales de 2013 se implantó tecnología PDA para la lectura remota, obteniendo en tiempo real los resultados del proceso y eliminación de errores con validación de software.
- Estudio para reformar la tarifa de agua potable basada en una estructura de precios incrementales por bloque (PIB) que permita desincentivar los consumos excesivos de agua.

- Estudio de implementación de sistemas terciarios en EDAR para la reutilización del agua depurada para el riego de áreas verdes.

En cuanto a actuaciones en saneamiento, en 2013 se finalizó la nueva EDAR Tarifa, con capacidad de tratamiento de 1500 m³/día, que beneficiará inicialmente a 2000 familias de la Parroquia Rural Tarifa.

2.3.4. Brasil: hacia una mayor eficiencia

En el caso de Fontes da Serra Saneamento de Guapimirim, se abre una oportunidad muy importante para la mejora de la eficiencia en la prestación del servicio de abastecimiento con la finalización de la Estación de Tratamiento de Agua de María Conga. Esta planta está siendo construida por Emissão Engenharia, empresa del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión y dueña de Fontes da Serra, y tras su ejecución, pasaría a suministrar al municipio vecino de Magé.

Las actuaciones que ha emprendido la empresa en los últimos años, o que tiene previsto realizar, en materia de eficiencia en el uso del agua y para garantizar el suministro futuro de agua, son:

- Planes para la reducción de roturas.
- Planes de renovación de redes.
- Sectorización y control de presiones: Ya existe una sectorización establecida de ocho sectores y una válvula reductora de presión para todo el sistema. Los trabajos de estanqueidad de los sectores deberán comenzar en 2014.
- Programas de reducción del agua no controlada: En los ocho sectores que deberán quedar estancos, se instalarán ocho macro-medidores para comparar con las lecturas de los contadores.
- Programas para la detección y minimización de fugas: Se realizan inspecciones nocturnas con geófonos y válvulas pulsadores para detectar fugas visibles e invisibles.
- Ahorro de consumos internos en los procesos: Está prevista la implantación de la macro-medición en la captación y en la salida de agua tratada de la ETAP.
- Nuevas infraestructuras para garantizar suministros alternativos en momentos de escasez: ya está en funcionamiento una nueva captación por bombeo en trámites de legalización ante la Agencia Nacional de Aguas (ANA).

2.3.5. Buscando la colaboración de todos

Es una labor de todos darle al agua la importancia que se merece. Para ello, todos los ciudadanos deben realizar un permanente cuidado de este bien escaso. La sensibilización de la sociedad para que realice un uso inteligente y sostenible de la misma es un objetivo primordial para nuestra empresa.

Campañas de comunicación y publicidad

En España, las campañas de comunicación de Canal de Isabel II Gestión y las de Aguas de Alcalá UTE tienen un carácter permanente, y su alta notoriedad ha permitido situar a Madrid entre las regiones que más ha reducido el consumo de agua en los últimos años.

El mensaje de las acciones de comunicación desarrolladas en 2013 puede sintetizarse en el cierre de las piezas publicitarias creadas con el lema «No podemos multiplicar el agua, pero sí podemos multiplicar el ahorro», donde se intenta transmitir que con el esfuerzo de todos y cada uno de los madrileños podemos conseguir hacer un uso eficiente del agua. Este año, la empresa ha continuado con su campaña de distribución de materiales informativos para el ahorro de agua (carteles, folletos y pegatinas con consejos) entre todas las empresas que se han sumado este año al *Reto del agua*, un grupo heterogéneo de más de 150 entidades, a las que les une el interés común por el cuidado del agua y el medio ambiente (más detalles en www.sumatealretodelagua.com).

En Colombia, Triple A cuenta con el Programa de uso eficiente del agua, basado en la necesidad de preservar el recurso, optimizar su uso y ahorrar agua ante su creciente escasez. El programa cuenta con distintas actividades, entre las que se encuentran las campañas de concienciación de ahorro, con los objetivos de utilizar eficientemente el preciado líquido en cada una de las actividades a realizar y racionalizar el consumo en función de la cantidad requerida.

Una de estas acciones del programa se relaciona con la campaña de cuidado del agua realizada en 2011, 2012 y 2013, cuyo objetivo era el de informar a la comunidad, usuarios y trabajadores sobre la importancia del agua para la prestación del servicio y su conservación a través de los comportamientos responsables de los usuarios.

En Santa Marta (Colombia), Metroagua realiza campañas de concienciación realizadas con estrategias publicitarias que logran crear una identidad más dinámica, clara, transparente y con conciencia ambiental.

Para tal fin, Metroagua desarrolla campañas de posicionamiento institucional y de concienciación en el ahorro del agua, cuidado del alcantarillado y reconocimiento a la importancia del emisario submarino como tratamiento de aguas residuales por dilución. De igual forma, se han diseñado para la Alcaldía

Distrital campañas de cuidado de los canales pluviales existentes. Estas campañas se promueven a través de medios de comunicación, publicidad rodante, vallas, paradas de autobuses, sedes de la compañía y otras actividades.

En Ecuador, Amagua también realiza campañas de concienciación, enfocadas al uso racional del agua mediante consejos de ahorro y recomendaciones para evitar malas prácticas en su consumo y en los vertidos a las redes de alcantarillado, a través de folletos publicitarios, contraportada de la factura y la web.

Programas educativos para el uso racional

En España, Canal de Isabel II Gestión mantiene viva su apuesta por contribuir a la educación de los más jóvenes de la Comunidad de Madrid y lo hace a través de CanalEduca, programa educativo que, con una trayectoria de más de dos décadas, desarrolla una amplia gama de actividades didácticas dirigidas a Educación Infantil, Educación Primaria, ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos, Educación de Adultos, Educación Especial y, desde el pasado curso escolar, a las aulas hospitalarias de la Comunidad de Madrid.

Durante el curso escolar 2012/13 *CanalEduca* ha desarrollado un programa de actividades dividido en tres grandes apartados: «El agua, el Canal que nos une», «Cara a cara, encuentros con la ciencia y la cultura» y «Olimpiadas del agua» con propuestas que, además de concienciar a los alumnos en el cuidado del agua y el respeto por el medio ambiente, pretenden fomentar en ellos valores de solidaridad, compromiso, convivencia, diálogo e integración. Igualmente, ha proporcionado a través de su página web a escolares, docentes o a cualquier persona, institución o colectivo interesado en la educación medioambiental una amplia oferta de materiales didácticos, actividades y otros recursos educativos, así como una Aula Virtual a través de la cual poder prestar una atención instantánea y flexible con la dedicación exclusiva de educadores especializados en los distintos cursos . (ver información de detalle sobre nuestros programas educativos en www.canaleduca.com).



Además, en España, Canal Gestión y Aguas de Alcalá UTE organizan concursos infantiles de dibujo y pintura para niños y jóvenes relacionados con la gestión del agua.

En concreto, Canal Gestión organizó el III Concurso infantil de pintura que, bajo el lema «El agua y tú», fue concebido para reforzar entre los más jóvenes la concienciación en un uso eficiente y racional del agua. Esta tercera edición, celebrada en 2013, ha contado con más de setecientos concursantes de la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los ocho y los dieciséis años. Posteriormente a la entrega de premios se celebró, en el Depósito Elevado de Plaza de Castilla, una exposición con los dibujos seleccionados. Cada participante recibió un diploma acreditativo y los seleccionados, además, un catálogo con los dibujos expuestos.

Por su parte, Aguas de Alcalá UTE organiza un concurso similar, coincidiendo con el Día Mundial del Agua. En 2013, el XI Concurso de Dibujo Infantil de Aguas de Alcalá tenía el lema «El futuro del agua pinta bien porque lo pintas tú», y a través de él, 902 escolares de Alcalá de Henares aportaron ideas para hacer un uso inteligente del agua, incrementándose el número de participantes un 34% respecto a la edición del año anterior.

En Colombia Triple A y la Fundación Triple A son dos de las más activas del grupo en cuanto a comunicación, concienciación y educación ambiental se refieren.

A diferencia del resto de las empresas del grupo, las labores educativas están orientadas a integrar a los escolares y a otros miembros de la comunidad, así como al emprendimiento. Abarcan aspectos relacionados con el cuidado de la ciudad (limpieza viaria y gestión de los residuos). Durante 2013 las acciones más destacadas en educación medioambiental de Triple A fueron:

- Programa «Herederos del planeta»: a través de este programa se educa a niños estimulándolos en su inteligencia emocional a descubrir ese líder interno que los hace capaces de proteger su medio ambiente, identificar su entorno ambiental y desarrollar proyectos para dar solución a problemáticas ambientales. Se desarrolla capacitando a un grupo de niños multiplicadores, habilitándolos para ser los guías durante el año escolar, de la concienciación y desarrollo ambiental de su institución educativa.
- Aulas ambientales: a través de este programa liderado por la Fundación Triple A, que cuenta con el apoyo de la Comunidad de Madrid, mujeres cabeza de familia y jóvenes de estratos vulnerables se forman y se convierten en aptas para su incursión al mercado laboral competitivo de hoy, asegurando los inicios de su generación de ingresos y de mejoramiento de la calidad de vida de su entorno familiar. En cuanto a la atención a la población infantil, anualmente miles de escolares de colegios de primaria y secundaria se beneficiaron de las aulas, recibiendo formación en educación ambiental y en procesos productivos enfocados a preservar y conservar el medio ambiente.

- «Vive Barranquilla limpia»: Triple A, en alianza con el distrito de Barranquilla, inició en 2011 y ha continuado en 2012 y 2013 con esta estrategia de cultura ciudadana que busca concienciar al ciudadano sobre la importancia de mantener la ciudad libre de basuras, inculcando la responsabilidad personal con la limpieza de la ciudad. Mediante esta campaña la empresa vincula a diferentes estamentos de la sociedad como empresarios, gremios, asociaciones, colegios y universidades.

Triple A desarrolla además varias iniciativas dirigidas a colectivos concretos como periodistas, personal de empresas de la región y clientes.

Metroagua, en Santa Marta (Colombia), cuenta con programas educativos de carácter ambiental y social que incluyen entre sus objetivos sensibilizar a niños y jóvenes del municipio en el cuidado del agua y su entorno, y la conservación del medio ambiente marino y terrestre. Igualmente, se les enseña los procesos de la potabilización del agua que se distribuye en la ciudad y del saneamiento de las aguas residuales a través del emisario submarino. Todo ello se realiza mediante actividades lúdicas, acordes a las edades, que buscan concienciar a la población en el uso eficiente de estos servicios.

En 2013 destaca la celebración del II Foro Distrital del Agua en Santa Marta, dando continuidad al programa establecido el año anterior. El lema elegido, en la conmemoración del Día Mundial del Agua fue «Cooperación en la esfera del agua». Se fomentó la sensibilización social en el cuidado y buen uso del agua como recurso natural renovable vital para la supervivencia humana. Alrededor de diez Instituciones Educativas del Distrito presentaron muestras culturales que generaron reflexión acerca del cuidado del agua como recurso vital.

2.3.6. Lucha contra el fraude de agua

Las acometidas ilegales y otro tipo de actuaciones fraudulentas e irregulares suponen cada año una importante merma en los recursos que las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión ponen a disposición de sus clientes. Este tipo de actuaciones pueden poner en peligro en ocasiones el suministro a determinadas zonas y se hacen de forma que no se optimiza el uso racional por parte de los defraudadores. Para evitarlo, las empresas del Grupo Canal Gestión cuentan con áreas específicas y expertos dedicados a combatir este tipo de prácticas.

En función de la legislación de cada país y los reglamentos que regulan la prestación de los servicios, las posibilidades de actuar son diferentes en cada una de las empresas, teniendo algunas de ellas capacidad sancionadora, capacidad de actuar judicialmente y otras solamente operativa (cortes).

Canal de Isabel II Gestión cuenta con un área específica dedicada a combatir el fraude. La labor de detección del fraude implica diversas fases, cuyo resultado final se canaliza en gran parte de los casos mediante la denuncia ante la Autoridad Judicial al entenderse que nos encontramos ante actividades susceptibles de estar incluidas en el Capítulo VI del Código Penal («De las defraudaciones»).

En otros casos se procede a la condena preventiva de acometidas no contratadas para evitar su utilización ilegal por terceras personas; en otras ocasiones se cede a otras áreas de Canal Gestión el resultado de la actuación al entenderse que ésta, por sus especiales características, es de su competencia.

En 2013 se ha producido un incremento del 35% en el número de expedientes sancionadores tramitados, llegando hasta los 7200. En el caso de Latinoamérica, los resultados alcanzados por nuestras empresas en dicho continente también muestran la creciente actividad en la lucha contra el fraude. En concreto, en el caso de Triple A de Barranquilla (Colombia), se ha incrementado en 2013 un 37% el número de expedientes sancionadores tramitados (4408), y un 49% la cantidad de agua detraída detectada (ver detalles de estadísticas de fraude en el Anexo 2 de este informe).

2.3.7. La eficiencia como prioridad

Además de las actuaciones que tienen como objetivo conseguir más recursos hídricos y optimizar su consumo, el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión tiene como prioridad estratégica implantar actuaciones internas que permitan gestionar el agua con una mayor eficiencia en la red de distribución y la reducción y control de las fugas registradas en distribución, acometidas y roturas.

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

Renovación de redes*

	Canal Gestión		España		Latinoamérica		TOTAL GRUPO*	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Longitud de la red (en kilómetros a 31 de diciembre)	17.087	17.163	17.559	19.502	4.157	4.593	21.716	24.095
Kilómetros de red renovados en el año *	129	140	129	148	42	20	171	168

*No incluye Aguas de Alcalá UTE (España), Metroagua (Colombia) y Amagua (Ecuador).

El esfuerzo realizado se ha plasmado en una mejora de los indicadores de roturas en los últimos años, con una reducción de las mismas en tubería del 7,3% el pasado año en la red de Canal Gestión.

Estadísticas de averías en la red de distribución

	Canal Gestión		TOTAL GRUPO*	
	2012	2013	2012	2013
Longitud de la red (kilómetros a 31 diciembre)	17.087	17.163	21.455	23.821
Número de roturas en la red al año	2.549	2.363	10.455	18.351
Índice de roturas por kilómetro	0,15	0,14	0,49	0,77
Número de acometidas (a 31 diciembre)	644.099	647.981	1.161.796	1.271.787
Número de roturas en acometidas al año	7.671	6.836	33.722	36.748
Índice de roturas por cada 100 acometidas	1,19	1,05	2,90	2,89

*Canal Gestión, resto de España y América (no incluye Amagua, Ecuador).

En España, Canal de Isabel II Gestión, Hispanagua y Aguas de Alcalá UTE mantienen una estrecha colaboración con los ayuntamientos para coordinar sus actuaciones con las obras realizadas por las distintas compañías de servicios como «operaciones asfalto» y planes de rehabilitación de barrios.

Respecto al Plan de Sectorización, se trata de uno de los más ambiciosos objetivos de empresa Este plan busca la división de la red en sectores más pequeños controlados hidráulicamente. Son más de 660 sectores implantados, con más de 1500 dispositivos de medida de caudal y presión.

Con ello se consigue un mayor control, una mejor operación y una gestión más eficiente del consumo y del agua no controlada. La verdadera potencialidad de la sectorización es su posibilidad de control. El control de la presión en la entrada de los sectores (por medio de válvulas reguladoras de presión), hasta el nivel óptimo que cada sector exige en su punto crítico, permite obtener importantes beneficios: disminución del volumen de fugas, disminución del número de roturas, ahorro energético (en zonas abastecidas desde elevadoras) y disminución de las oscilaciones de presión entre el día y la noche (lo cual supone menor fatiga de los materiales de las tuberías).

Durante 2013 se ha implantado el Sistema de Gestión de Presiones en treinta sectores como prueba. A lo largo de 2014 está previsto aumentar hasta cien sectores, en los que se va a realizar el seguimiento de la gestión de presiones.



En Colombia, el *Programa de uso eficiente del agua* de **Triple A** incluye acciones para medir las producciones en las plantas, conocer el territorio y sus instalaciones hidráulicas, medir los consumos, conocer el comportamiento de los medidores (contadores) y establecer las acciones correctoras de mantenimiento y supervisión que optimicen el comportamiento de las redes. El Programa de uso eficiente se ha orientado en líneas de acción como son:

- Establecer una metodología para realizar auditorías a los grandes consumidores y plantear estrategias para disminuir sus consumos.
- Realizar informes periódicos de inversión, facturación y recaudación. Costos del proyecto versus beneficio.
- La reparación de fugas visibles y no visibles.
- La instalación y/o reposición constante de contadores.
- La investigación de pérdidas.
- La sectorización de la red de distribución (282 sectores instalados), para después desarrollar la investigación de sectores con el fin de identificar pérdidas, el control de presiones y determinación de consumos mínimos nocturnos y máximos.
- La actualización de la cartografía de red.
- La lucha contra el fraude.

Metroagua, aparte de todos los esfuerzos para mejorar la eficiencia de las redes y evitar el fraude comenzó a desarrollar en 2012 el *Proyecto de Sectorización de las redes de acueducto en la ciudad Etapa I*. Con este proyecto la empresa busca incrementar las presiones y reducir las fugas para así mejorar la operación del sistema. Pretende sectorizar el casco urbano más consolidado de la ciudad, beneficiando a más de 133 000 habitantes. En 2013 se ha llevado a cabo una actualización del proyecto, y se ha buscado la colaboración del Distrito de Santa Marta para su financiación.

En Ecuador, Amagua ha implantado medidas para asegurar la eficiencia de las redes entre las que destacan las siguientes:

- Inspecciones continuas a proyectos en proceso de construcción de viviendas.
- Pruebas y controles en la red de agua potable previas a la recepción e interconexión al sistema matriz de abastecimiento (abastecimiento en alta).
- Reutilización de aguas residuales para fines de riego en áreas verdes, en apoyo o asesoría a nuevos proyectos urbanísticos.
- Monitorización de presiones en siete puntos de la red de cobertura, a través de telemetría.
- Implementación de nuevas arterias de abastecimiento.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de las redes. En el caso de Canal Gestión, la empresa matriz, las pérdidas reales en aducción y distribución se han reducido considerablemente en los últimos diez años.

Estimación de fugas y autoconsumos de agua

	Canal Gestión		TOTAL	
	2012*	2013*	2012	2013
Agua derivada para el consumo (millones de m³)	539,35	497,16	806,92	804,84
Pérdidas ocultas red de distribución (porcentaje del agua derivada para el consumo)	5,65	4,97	6,30	6,19
Autoconsumos (millones de m³)	3,85	3,89	4,19	4,38

* Datos de años hidrológicos 2011-12 y 2012-13

Los valores de pérdidas reales de Canal Gestión son sensiblemente menores que los publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2013, que situaban la media en España durante 2011 en un 17,2% del agua derivada para el consumo, siendo la Comunidad de Madrid la región que presentaba unas pérdidas menores.

2.4. RESULTADOS ECONÓMICOS EN 2013

Ser un grupo empresarial solvente y rentable nos permite poder garantizar a todos nuestros clientes la prestación de nuestros servicios de calidad con un coste asequible.

Uno de los compromisos clave para Canal de Isabel II Gestión y para el Grupo Canal Gestión es la mejora constante de la eficiencia de sus actividades y procesos de apoyo. Entre nuestros objetivos estratégicos para los próximos años se encuentra la mejora continua de la satisfactoria gestión financiera existente, a fin de estar permanentemente adaptados a los cambios que en materia de gestión se puedan producir, y con la visión de disponer de una gestión eficaz y eficiente de los recursos económicos que se traduzca en la optimización de la gestión del recurso agua y en una mejora permanente de la calidad del servicio ofrecido

2.4.1. Resultado y otras magnitudes económicas de Canal Gestión y del grupo al cierre del ejercicio 2013

Canal de Isabel II Gestión ha alcanzado en 2013 una cifra de negocio de 828,75 millones de euros.

Principales magnitudes económicas de Canal de Isabel II Gestión
(datos de la sociedad Canal Gestión individual en miles de euros)

	2012*	2013
Importe neto de la Cifra de Negocios	451.006	828.751
Resultado, después de impuestos	131.504	199.593
Fondos propios	2.209.823	2.215.343
Activo no corriente	4.447.162	4.494.417
Inversiones	155.864	204.459
EBITDA	172.568	293.106
Endeudamiento	1.139.904	1.168.518
Ratio Endeudamiento /EBITDA	6,61	3,99

(*) Para 2012 solo incluye los datos de la actividad de la empresa entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2012 (6 meses)

Por su parte, el Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión superó nuevamente los mil millones de euros de cifra de negocio en 2013 y alcanzó una cifra de negocio consolidada de 1031,59 millones de euros.

Principales magnitudes económicas consolidadas del Grupo Canal de Isabel II Gestión
(datos consolidados de todas las sociedades del Grupo Canal de Isabel II Gestión en miles de euros)

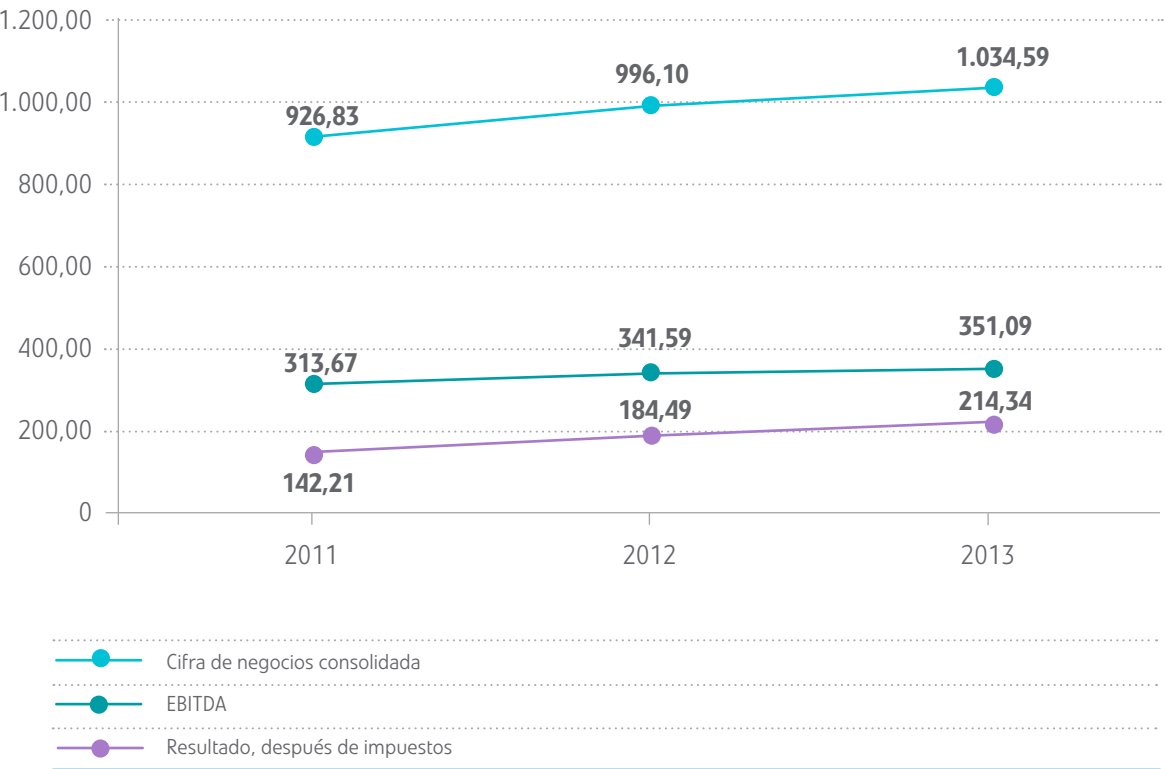
	2012*	2013
Importe neto de la Cifra de Negocios	544.160	1.034.591
Resultado, después de impuestos	137.452	214.595
Fondos propios	2.222.324	2.238.556
Activo no corriente	4.517.685	4.615.216
Inversiones	164.245	273.931
EBITDA	198.683	343.732
Endeudamiento	1.205.170	1.247.730
Ratio Endeudamiento /EBITDA	6,07	3,63

(*) Para 2012 solo incluye los datos del 1 de julio al 31 de diciembre de 2012 (6 meses)

A efectos de, como recomienda *Global Reporting Initiative*, poder hacer una comparación de los tres últimos ejercicios y debido a que Canal Gestión comenzó sus actividades en julio de 2012, es necesario analizar la evolución de los parámetros económicos consolidados del Ente Público Canal de Isabel II.



Evolución de la cifra de negocios, EBITDA y resultado después de impuestos del Ente Público Canal de Isabel II en millones de euros (2011-2013)

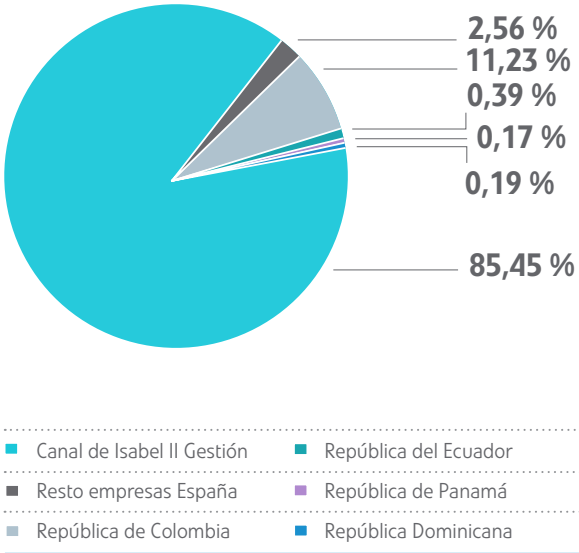


Como consecuencia de un importante aumento de los ingresos del grupo, debido a su crecimiento en 2013, y a un moderado crecimiento de los gastos, el resultado consolidado, después de impuestos, para el Ente Público Canal de Isabel II del ejercicio 2013 asciende hasta los 214,34 millones de euros, lo que supone un incremento del 16,18% respecto al ejercicio 2012. El EBITDA crece también en un 2,78% debido al incremento de actividad tanto en España como en Latinoamérica

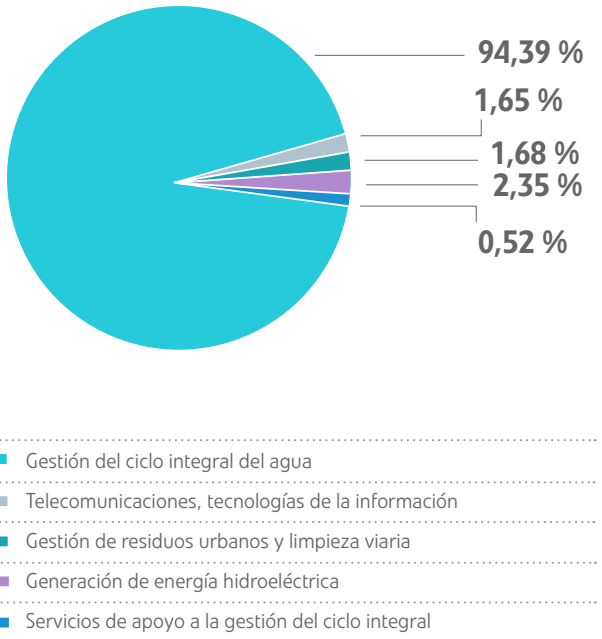
En el caso de la matriz del grupo, Canal Gestión, su resultado individual de 199,59 supone un incremento del 7,89% respecto a 2012. Dicho incremento se justifica fundamentalmente por un reducción del 4,47% en los gastos respecto al año anterior y por un incremento de los ingresos algo más moderado (el 0,28% respecto a 2012).

El reparto de los ingresos y el EBITDA agregado de grupo Canal Gestión, por empresas y países, así como por actividades de las empresas en 2013 ha sido el siguiente:

Distribución del EBITDA agregado de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión (% en 2013)



Distribución por actividades del EBITDA agregado de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión (% en 2013)



Las grandes diferencias que se observan se deben al enorme peso que tiene la actividad de Canal de Isabel II Gestión en España respecto a la del resto de empresas del grupo y al que tienen siete empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua en 2013 (no se incluye Brasil), respecto a las empresas dedicadas a otras actividades.

En 2013, las empresas del grupo continuaron desarrollando un gran esfuerzo inversor que supone una cifra consolidada de 343,73 millones de euros, 217,57 de los cuales fueron invertidos por Canal de Isabel II Gestión (204,46 sin incluir la capitalización de gastos financieros).

2.4.2. Ingresos y gastos agregados del grupo

En 2013 los ingresos agregados de las empresas del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión alcanzaron la cifra de 1176,76 millones de euros con una cifra de negocio agregada de 1080,2 millones. Dicha cifra es un 2,49% superior a la registrada en 2012. En el caso de Canal Gestión, dicho incremento es más moderado, el 0,28%, y los ingresos son de 869,53 millones.

La mayor parte de los ingresos agregados del grupo se corresponden con la prestación de servicios de la gestión del ciclo integral del agua que ascienden en 2013 a 1089,85 millones de euros, siendo el resto de las ventas por otros conceptos de 15,93 millones de euros. En el caso de Canal Gestión, los ingresos por prestación de servicios de gestión del agua ascendieron en 2013 a 819,17 millones de euros.

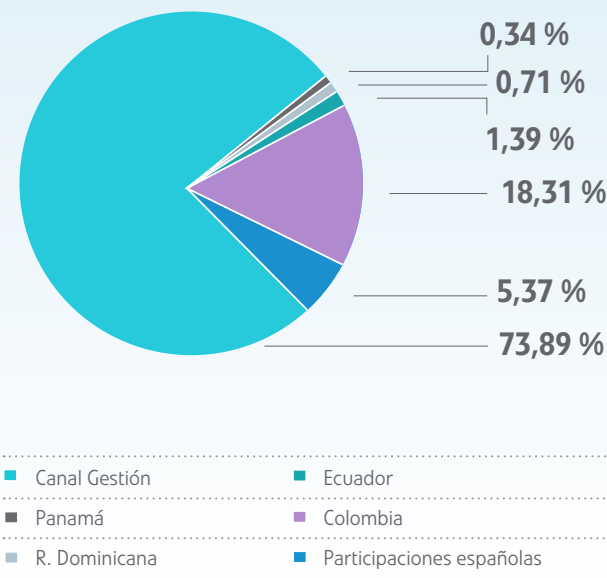
Evolución de los ingresos agregados por países de las empresas del Grupo Canal de Isabel II (miles de euros)

	CANAL DE ISABEL II GESTION		PARTICIPADAS ESPAÑOLAS		COLOMBIA		ECUADOR		R. DOMINICANA		PANAMÁ		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Importe neto de la cifra de negocios	819.147	828.752	40.578	61.716	191.542	202.402	11.006	16.216	8.803	8.019	2.475	3.974	1.073.551	1.121.079
Trabajos efectuados en la empresa para el inmovilizado	8.562	5.549	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.562	5.549
Otros ingresos *	39.355	35.231	292	1.464	26.117	13.016	20	100	312	320	-	-	66.096	50.130
Total ingresos	867.064	869.531	40.870	63.180	217.659	215.418	11.026	16.316	9.115	8.339	2.475	3.974	1.148.209	1.176.758

* No incluye imputación de subvenciones de Inmovilizado no financiero y otras

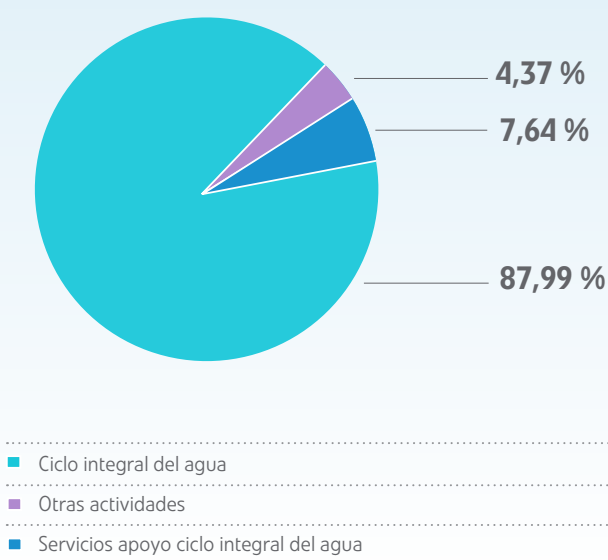
La mayor parte de los ingresos se corresponden con las actividades del grupo en España (79,26%) y en Colombia (18,31%). De ellos, destacan los de Canal de Isabel II Gestión (73,89%) y Triple A (12,82%), ya que entre ambas sociedades suman el 86,71% de los ingresos agregados del grupo.

Distribución de los ingresos agregados del grupo empresarial por países en el ejercicio 2013



En cuanto a actividades, las empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua (Canal de Isabel II Gestión, Aguas de Alcalá UTE, Canal Gestión Lanzarote, Triple A, Metroagua, ASAA y Amagua) representan el 87,99% de los ingresos agregados. Las empresas de servicios de apoyo al ciclo integral (Hispanagua, Inassa, AAA Dominicana y R&T) suman el 4,37% y el restante 7,64% corresponde a otras actividades (Hidráulica Santillana, CCU, Amerika T.I. y las actividades de aseo de Triple A Barranquilla).

Distribución de los ingresos agregados del grupo empresarial por actividad en el ejercicio 2013



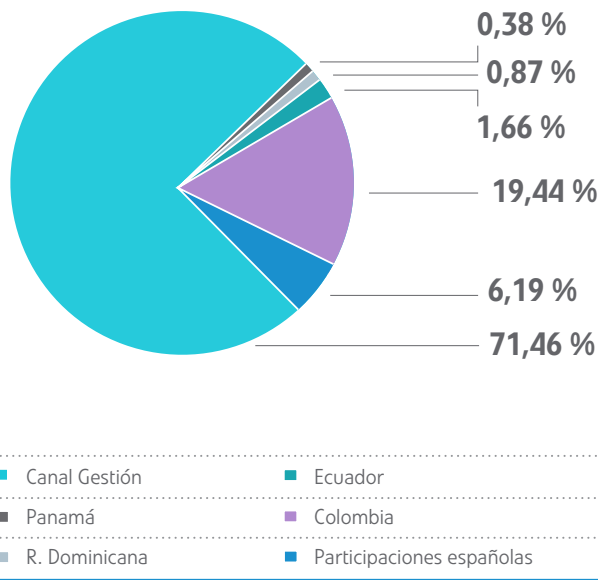
Los gastos agregados del conjunto de las empresas del Grupo Canal Gestión en 2013 se han visto moderadamente incrementados en un 1,08%, alcanzando la cifra agregada de 930,99 millones de euros. El incremento registrado se debe a la incorporación de dos nuevas empresas (Canal Gestión Lanzarote y ASSA) y al incremento de actividad de las sociedades latinoamericanas. Por el contrario, Cana Gestión ha reducido significativamente sus gastos totales un 4,47% respecto a los registrados en 2012 (ver detalle de desgloses en cuentas anuales del anexo 3).

En cuanto al reparto de los gastos agregados por actividades, no existen variaciones muy significativas respecto a lo que ocurre con los ingresos. Las empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua representan el 87,12% de los gastos agregados, las empresas de servicios de apoyo al ciclo integral suman el 8,40% y el restante 4,33 % corresponde a otras actividades.

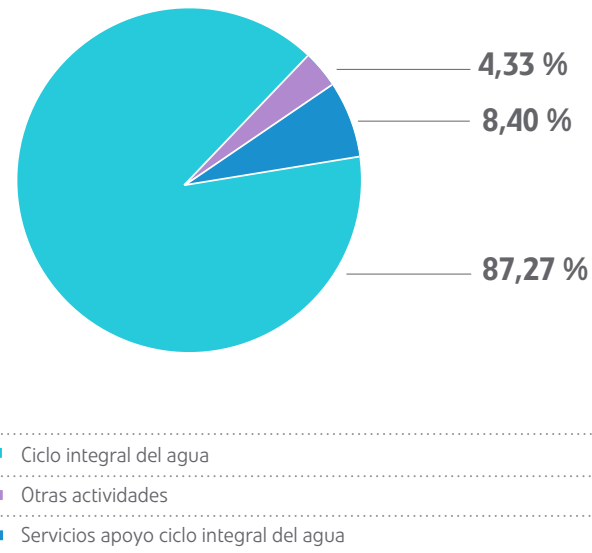
Sin embargo, existen diferencias en el reparto por categorías de gasto. Así, mientras en las sociedades españolas los aprovisionamientos y gastos de personal presentan porcentajes similares sobre el total de los gastos, en el caso de Colombia el aprovisionamiento tiene un mayor peso y los gastos de personal cuentan con un menor protagonismo.

Además, en el caso de España, la aplicación de la Orden EHA/3362/2010, por la que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas, dota anualmente (desde 2011) una provisión por

Distribución de los gastos agregados del grupo empresarial por países en el ejercicio 2013



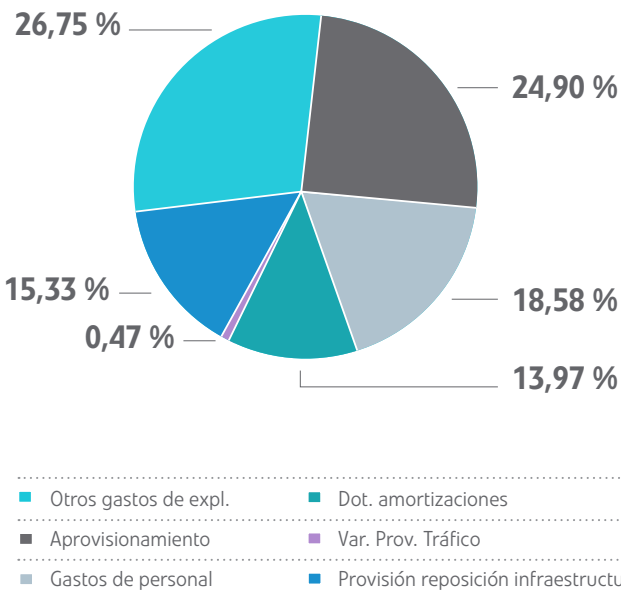
Distribución de los gastos agregados del grupo empresarial por actividad en el ejercicio 2013



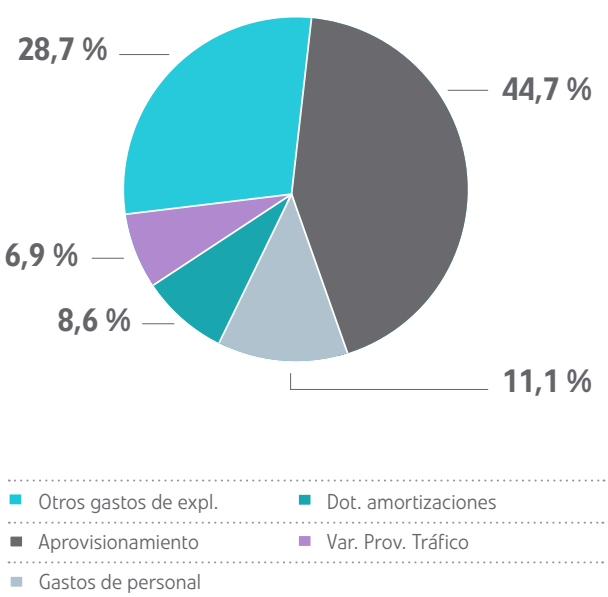
las actuaciones futuras de reposición o renovación de las infraestructuras existentes. Dicha provisión en el caso de Canal Gestión ascendió a 110,8 millones de euros en 2013 y supone el 13,33% de los gastos totales.

Comparativa de la distribución en porcentaje de los gastos totales de las empresas del grupo en España y en Colombia en el ejercicio 2012

España



Colombia



Los gastos de personal agregados a nivel de grupo en 2013 se mantienen prácticamente iguales a 2012, registrándose un leve descenso del 0,34%. En el caso de Canal de Isabel II Gestión, dicho descenso es algo mayor (un 1,31%), debido fundamentalmente a un descenso en los pagos a la Seguridad Social. Los gastos asociados a la aportación de las empresas españolas a planes de pensiones ha seguido en suspenso en 2013, en cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, que establece la suspensión de las aportaciones a planes de pensiones en el sector público español (ver detalle de desgloses en cuentas anuales del anexo 3).

A efectos de costes laborales totales agregados, España representa en 2013 el 85,85% y Latinoamérica el 15,15%. Las empresas de gestión del ciclo integral del agua suponen el 83,19% de dichos costes, las de servicios de apoyo el 12,61 y el resto de actividades del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión el 4,20%.

«CULTURA DE PAGO»: CLAVE DE LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA FUTURA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LATINOAMÉRICA

El establecimiento y la puesta en marcha de sistemas que faciliten la denominada «cultura de pago» son un aspecto fundamental para garantizar la sostenibilidad económica de nuestras empresas de gestión del ciclo integral del agua en Latinoamérica y contribuyen contundentemente a su desarrollo futuro.

En entornos socioeconómicos poco «bancarizados» y en los que la prestación de los servicios públicos no reunía la calidad deseable, existían frecuentemente grandes bolsas de morosidad que, en ocasiones, ponían en peligro el mantenimiento del equilibrio económico y financiero de las empresas prestadoras del servicio.

El Grupo Canal de Isabel II Gestión ha sido pionero en Colombia, Ecuador, República Dominicana y Panamá en la implantación de estrategias para favorecer la «cultura de pago» con resultados espectaculares desde finales de los años 90. Entre dichas estrategias pueden destacar:

- Mejora notable de la calidad de los servicios prestados, extensión de las coberturas y comunicación activa de los avances logrados a toda la población para incentivar la contratación de los servicios y la «cultura de pago».

Un ejemplo sobresaliente es la gestión de Triple A en la ciudad de Barranquilla: el servicio de acueducto pasó de un 66% en 1990, a casi el 100% en 2013.

El alcantarillado ha evolucionado de un 54 a un 86% y la prestación del servicio de aseo (saneamiento) pasó de un 67 a un 100%, alcanzando de esta forma coberturas muy por encima del promedio nacional en Colombia e, incluso, del contexto latinoamericano.

- Implantación de múltiples modalidades de cobro que facilitan a los usuarios realizar sus gestiones en puntos de pago ubicados estratégicamente en las zonas de cobertura (ejemplo: 466 puntos de cobro en el área de Barranquilla en 2013).
- Estrategias de fidelización y recompensa a aquellos clientes que realicen sus pagos en los plazos establecidos: figura del SUPERCLIENTE (más detalles en www.aaa.com.co)
- Creación de mecanismos de negociación de deuda (facturas vencidas), facilitando a los clientes su regularización de una forma flexible y adaptada a sus posibilidades reales de pago.

Todos estos esfuerzos han demostrado tener éxito, lo que nos permite contar con empresas solventes y rentables en Latinoamérica. Una situación que asegura a nuestros clientes la sostenibilidad futura de los servicios que prestamos con una calidad y coberturas iguales o mejores que las actuales.

2.4.3. Indicadores económicos empresas gestoras del ciclo integral

Las siete empresas del grupo cuya actividad es la gestión del ciclo integral del agua (Canal de Isabel II Gestión, Aguas de Alcalá UTE, Canal Gestión Lanzarote, Amagua, ASAA, Metroagua y las actividades de acueducto y alcantarillado de Triple A Barranquilla) suponen la actividad principal desde el punto de vista económico.

La suma de sus EBITDA supone el 93,81% del total agregado del grupo.

Algunos de los indicadores de dicha actividad agregados por países, son los siguientes:

Estimación de fugas y autoconsumos de agua

Indicador	ESPAÑA	COLOMBIA	ECUADOR	LATAM****	TOTAL
Agua gestionada (hm³)**	1.066	304	23	327	1.393
Plantilla***	2.736	883	75	958	3.694
Ingresos totales agregados por m³ gestionado (euros)	0,83	0,45	0,47	0,45	0,74
Ingresos totales agregados por empleado (euros)	324.204	155.861	143.357	154.882	280.292
Gastos totales agregados por m³ gestionado (euros)	0,64	0,39	0,44	0,39	0,58
Gastos totales agregados por empleado (euros)	250.413	132.832	134.195	132.938	219.947
EBITDA agregado por m³ gestionado (euros)	0,27	0,10	0,05	0,09	0,23
EBITDA agregado por empleado (euros)	106.516	32.817	14.924	31.416	87.039
Gastos de personal agregados por m³ gestionado (euros)	0,11	0,04	0,04	0,04	0,09
Gastos de personal agregados por empleado (euros)	42.866	15.276	12.331	15.046	35.651

(*) Canal de Isabel II, Aguas de Alcalá UTE, Canal Gestión Lanzarote, Triple A Barranquilla, Metroagua , ASAAy Amagua

(**) Agua gestionada = agua captada para consumo + agua tratada en EDAR + agua regenerada para reutilización

(***) Plantilla total de las empresas (todos los empleados) a 31 de diciembre de 2011, excepto en Triple A que se descuentan los del servicio de Aseo

(****) LATAM: agregado de países de Latinoamérica (Colombia + Ecuador)

2.4.4. Subvenciones recibidas

Las tres únicas empresas del grupo que han recibido subvenciones a lo largo del periodo 2011-2013 son Canal de Isabel II Gestión y Canal Gestión Lanzarote en España y Amagua en Ecuador. La cifra total de subvenciones de capital recibidas en 2013 asciende a 35,94 millones de euros.

Subenciones recibidas (miles de euros)												
	Canal de Isabel II Gestión			Canal Gestión Lanzarote			Amagua			SUMA		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Subvenciones de explotación recibidas (miles de euros)	282	708	24	-	-	55	107	-	-	389	708	78
Subvenciones de capital recibidas	61.832	31.370	35.938	-	-	-	-	-	-	61.832	31.370	35.938
Subvenciones de capital transferidas a cuentas de resultados	20.385	17.137	12.735	-	-	-	41	47	46	20.426	17.184	12.781



Entre las subvenciones recibidas por Canal de Isabel II Gestión se encuentran las de fondos comunitarios (FEDER y Fondo de Cohesión) y las del *Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético* (IDAE). En 2013 se han recibido 3,99 millones de euros correspondientes a proyectos subvencionados por Fondos Comunitarios y 0,71 de IDEA.

Además, el epígrafe de subvenciones incluye la «financiación de obras por terceros», correspondiente a los importes recibidos por Canal Gestión de nuevos usuarios de suministro de agua en concepto de derechos de acometida, y por obras de adaptación o prolongación de la red. Dicho concepto supuso en 2013 un total de 31,23 millones de euros.

Por su parte, Canal Gestión Lanzarote ha recibido una subvención otorgada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo a las plantas potabilizadoras para la desalación de agua de mar en las Islas Canarias, por un importe de 54.528 euros en 2013.

2.4.5. Proveedores de capital

Las entidades de crédito que han actuado como proveedores de capital para Canal de Isabel II Gestión a lo largo de 2013 han sido, entre otras, Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Caixabank, Banco Cooperativo Español, Bankia, Bankinter, Banco Caixa Geral y Banco Popular.

El importe de la deuda viva de Canal de Isabel II Gestión con entidades de crédito asciende a 1.168,52 millones de euros, de los cuales 133,33 millones de euros corresponden a nuevo endeudamiento con entidades de crédito a largo plazo, 26,62 millones de euros a disposición de pólizas de crédito a corto plazo de Canal de Isabel II Gestión y a través de la deuda espejo con la matriz, 1 008,57 millones de euros.

Canal Gestión Lanzarote ha tenido como proveedores de capital externos en 2013 a BBVA y Bankia. El importe de la deuda viva a corto plazo al concluir 2013 era de trece millones de euros.

Los proveedores de capital de Hispanagua en 2013 fueron BBVA, Bankia, Caja Extremadura, Banco Sabadell, Caixabank y Catalunya Caixa. Al finalizar el ejercicio, la empresa no tenía endeudamiento alguno.

El resto de empresas participadas españolas (CCU, Hidráulica Santillana y Aguas de Alcalá UTE) no tenía deudas con bancos al finalizar 2013.

Inassa cuenta con cupos de crédito aprobados por bancos nacionales y del exterior como Bancolombia, Banco de Occidente, Banco Corpbanca, Banco Popular y el Helm Bank. A diciembre de 2013, la deuda existente era de por 13,46 millones de euros, un 87,91% de ella a corto plazo.

En el caso de Triple A, sus principales proveedores de capital en 2013 fueron Helm Bank, Banco de Bogotá, Banco Colpatria y Banco CorpBanca. Su deuda total ascendía al finalizar 2013 a 69,74 millones de euros, de la que el 74,93% vence a largo plazo.

Los proveedores de Recaudos y Tributos (R&T) en 2012 han sido Helm Bank, Banco de Occidente, Bancolombia y Banco CorpBanca. La empresa tenía al finalizar 2012 una deuda de 0,44 millones de euros, la totalidad a corto plazo

Los bancos que financiaron en 2012 a Metroagua fueron Banco de Occidente, Helm Bank, Corpbanca y Banco de Bogotá. Su deuda total ascendía al finalizar 2013 a 4,31 millones de euros, de los que el 49,83% vence a largo plazo.

ASAA trabajó en 2013 con el Banco Colpatria y el Banco Davivienda, no teniendo deuda al cierre del ejercicio.

Los proveedores de capital de AAA Dominicana en 2012 han sido bancos comerciales locales. En 2011, la deuda total ascendía a 0,02 millones de euros, toda ella a corto plazo.

Amagua ha trabajado en 2011 con Banco de Machala, Banco de Pichincha, Banco de Bogotá y Banco de Guayaquil. La deuda al finalizar 2012 ascendía a 0,52 millones de euros, de los que el 80,32% era a corto plazo.

2.4.6. Impuestos y tributos

La cifra total agregada de impuestos satisfechos por las empresas del Grupo Canal Gestión en 2012 ha ascendido a 42,12 millones de euros, de los que 12,11 corresponden al Impuesto de Sociedades y 30,01 a tributos. Dentro de los tributos se incluyen, entre otros, el impuesto sobre bienes inmuebles, tasas de residuos sólidos, impuestos y cánones municipales sobre obras, tasas por ocupación del suelo y, en el caso de las sociedades colombianas, el impuesto sobre el patrimonio.



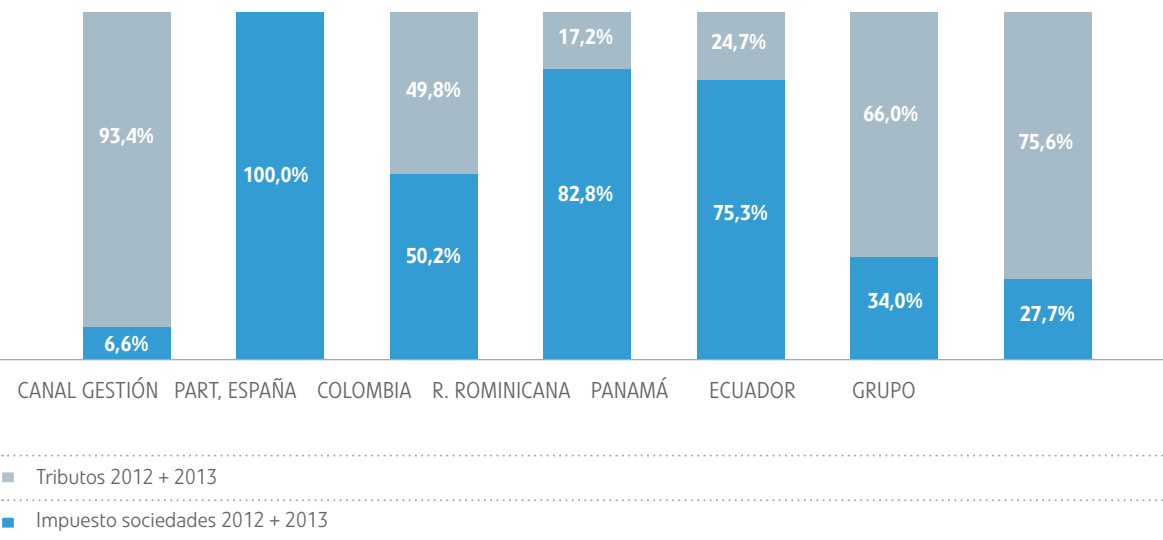
Situación fiscal (millones de euros)

	CANAL DE ISABEL II GESTION		PARTICIPADAS ESPAÑOLAS		COLOMBIA		ECUADOR		R. DOMINICANA		PANAMÁ		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Impuesto de sociedades	1,19	2,05	1,41	2,31	9,19	7,56	0,04	0,15	0,22	0,03	-	0,02	12,05	12,12
Tributos*	23,97	21,91	-	-	8,79	7,84	0,13	0,22	0,03	0,03	0,001	0,01	32,92	30,01
Total impuestos satisfechos	25,16	23,95	1,41	2,31	17,98	15,41	0,17	0,37	0,24	0,06	0,001	0,03	44,97	42,12

*(impuesto de bienes inmuebles, tasas de residuos sólidos, impuestos y cánones municipales sobre obras, tasas de ocupación del suelo, etc.)

En España, Canal de Isabel II Gestión está sujeto al régimen tributario general y, por tanto, presenta anualmente una declaración a efectos del impuesto sobre sociedades (con las bonificaciones aplicables a las empresas de suministro de aguas de la Ley 43/1995, de 1 de enero de 1996).

Distribución en porcentaje de los impuestos pagados por las empresas del Grupo Canal Gestión en cada país en 2012 y 2013



2.4.7. Valor económico generado y distribuido

El Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión desempeña un importante papel en el desarrollo social y económico de las regiones y países en los que realiza sus operaciones.

Su impacto económico excede ampliamente el valor económico directo aportado a cada uno de sus grupos de interés. Así, la inversión en nuevas redes e infraestructuras, que en muchos casos son financiadas con recursos económicos propios, facilitan el desarrollo regional y municipal, y permite mejorar la calidad de vida de los habitantes.

En el periodo 2012-2013, el valor económico directo distribuido por el Grupo Empresarial Canal Gestión, 1932,34 millones de euros, ha representado el 82,05% del valor económico directo generado. En 2013, los 967,39 millones de euros distribuidos representan el 81,32% del valor económico generado en el ejercicio (1189,66 millones de euros). En el caso de Canal Gestión, el valor económico distribuido (682 673 miles de euros), supone el 77,38% del valor económico generado en 2013.



Valor económico generado, distribuido y retenido por las empresas del grupo Canal de Isabel II Gestión (1)
(miles de euros)

Valor Económico Generado	CANAL DE ISABEL II GESTION		ESPAÑA (Incluye Canal gestión)		LATINOAMÉRICA (Colombia, Ecuador, Panamá y Rep. Dominicana)		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Ingresos totales ⁽²⁾	884.201	882.266	925.115	945.564	240.322	244.093	1.165.437	1.189.657
Total Valor Económico Generado	884.201	882.266	925.115	945.564	240.322	244.093	1.165.437	1.189.657
Valor Económico Distribuido	CANAL DE ISABEL II GESTION		ESPAÑA		LATINOAMÉRICA		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Aprovisionamientos	167.448	158.192	179.859	180.007	77.227	89.732	257.086	269.739
Gastos de personal	112.330	110.864	129.282	134.324	29.572	23.985	158.855	158.308
Dotaciones amortizaciones inmovilizado	119.150	97.561	121.622	100.982	18.194	16.763	139.816	117.745
Variación de las provisiones de tráfico ⁽³⁾	10.752	3.404	11.003	3.430	11.389	12.446	22.392	15.876
Otros gastos de explotación ⁽⁴⁾	110.219	110.800	110.219	110.800	0	0	110.219	110.800
Provisión reposición infraestructuras ⁽⁵⁾	176.468	184.447	180.682	193.395	50.999	65.131	231.681	258.526
Gastos financieros y gastos asimilados y diferencias negativas de cambio	16.544	15.272	17.043	16.052	14.477	7.832	31.520	23.884
Gastos extraordinarios ⁽⁶⁾	794	87	794	97	867	296	1.661	393
Impuesto sobre sociedades	1.189	2.045	2.282	4.356	9.445	7.761	11.727	12.117
Total Valor Económico Distribuido	714.894	682.673	752.786	743.444	212.170	223.945	964.956	967.389
Valor Económico Distribuido	CANAL DE ISABEL II GESTION		ESPAÑA		LATINOAMÉRICA		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Total Valor Económico Retenido	169.307	199.593	172.329	202.120	28.152	20.149	200.481	222.268

(1) Calculado sobre datos agregados de las empresas del Grupo.

(2) En los ingresos totales se incluye: Importe neto de la cifra de negocios, Trabajos realizados por la empresa para su activo, Otros ingresos de explotación, Imputación de subvenciones de inmov. no financ y otras, Excesos de provisiones, Resultados positivos por enajenaciones de inmovilizado, Otros resultados, Ingresos financieros y Reversión y resultados positivos por enajenación de instrumentos financieros.

(3) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales.

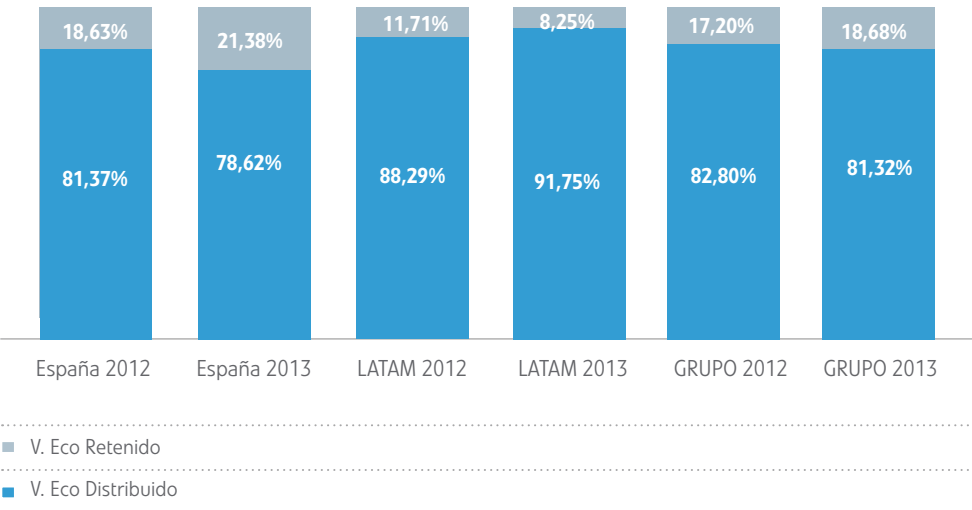
(4) En otros gastos de explotación se incluyen, entre otras partidas, los tributos.

(5) Se dota a partir de 2011 por aplicación de la Orden EHA/3362/2010, de 23 de diciembre.

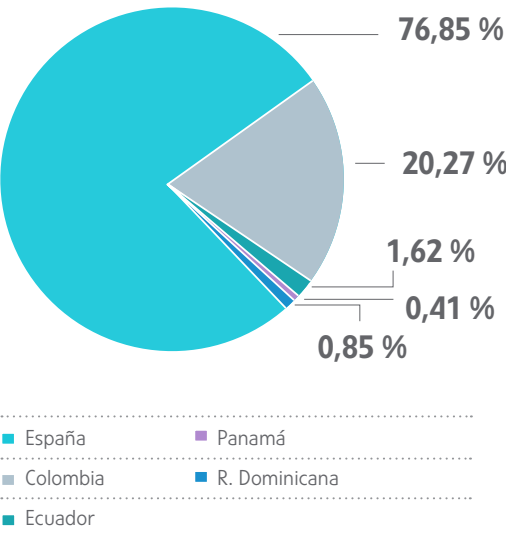
(6) En los gastos extraordinarios se incluye: Variación de las provisiones de inmovilizado inmaterial, material y cartera de control, pérdidas procedentes de inmovilizado, gastos extraordinarios y gastos y pérdidas de otros ejercicios.

En el periodo 2012-2013, los proveedores (sin considerar la provisión por reposición de infraestructuras) se incluyen entre los principales destinatarios del valor económico distribuido, con un 27,26% del total y los trabajadores del Grupo Canal Gestión, con un 16,41%. Los gastos destinados a la comunidad y a la protección del entorno medioambiental en dicho periodo suman 61,52 millones de euros y han representado el 6,36% del valor económico distribuido.

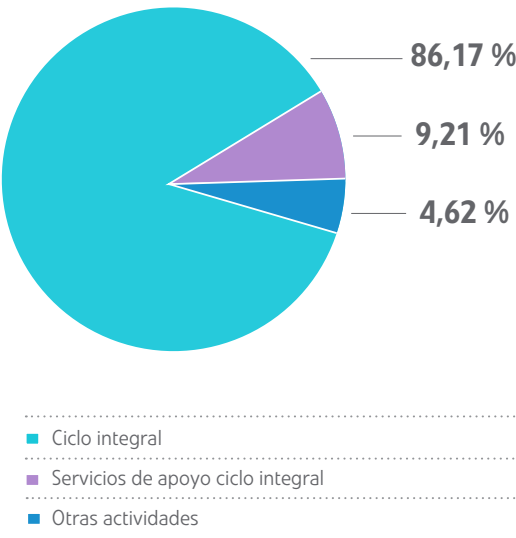
Distribución en porcentaje del valor económico distribuido y retenido en 2012 y 2013



Valor económico distribuido por país



Valor económico distribuido por actividad



2.4.8. Recursos económicos destinados a RSC

Los recursos económicos destinados por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión a aspectos ambientales y sociales han supuesto a lo largo del periodo 2012-2013 un total de 61,52 millones de euros. De ellos un 84,70% (52,11 millones de euros) han sido aportados por la matriz del grupo, Canal Gestión.

Subenciones recibidas (miles de euros)

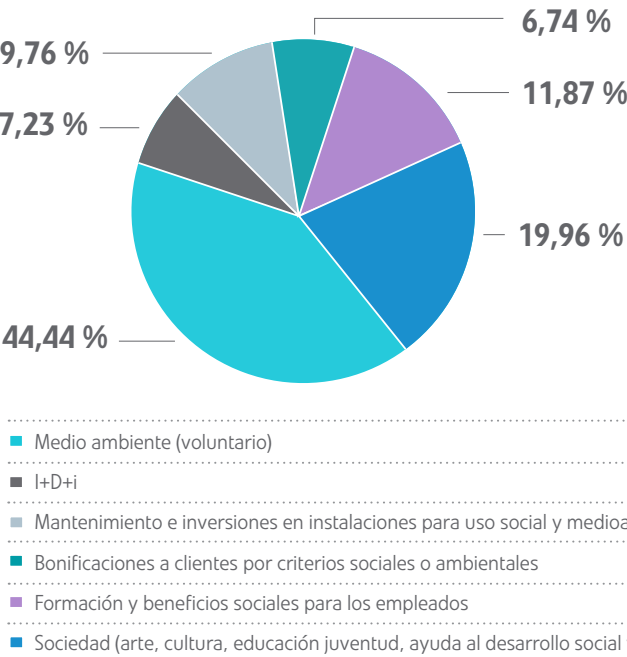
	Canal Gestión		Total Grupo	
	2012	2013	2012	2013
CLIENTES	1,61	1,95	1,87	2,20
EMPLEADOS	2,25	1,15	4,06	2,70
SOCIEDAD Y CULTURA	5,11	5,33	5,51	5,83
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	0,28	0,85	0,85	4,33
GESTION MEDIOAMBIENTAL VOLUNTARIA	12,98	14,64	12,99	14,65
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUTURAS SOCIALES Y AMBIENTALES	1,27	2,21	1,52	2,45
TOTAL GASTO EN RSC	23,50	26,13	26,80	32,16
Inversiones realizadas en activos no directamente asociados a los procesos de negocio y utilizados para labores sociales y/o ambientales	1,75	0,72	1,80	0,75
Suma de gasto en RSC e inversión en infraestructuras sociales y ambientales	25,25	26,86	28,61	32,91

En 2013, los gastos relacionados con actuaciones de RSC de todas las empresas del grupo fueron de 32,16 millones de euros.

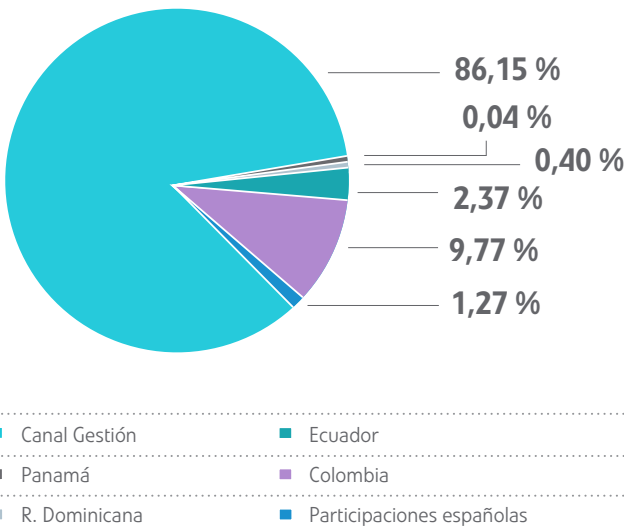
Durante el periodo 2011-2013, de todos los recursos económicos destinados a la Comunidad por el grupo Canal de Isabel II Gestión (93,10 millones de euros) destacan los gastos en aspectos voluntarios de la gestión medioambiental (el 44,44%) y los gastos destinados a actividades sociales (19,96%).

El reparto del mismo por países es coherente con el volumen de actividad en cada uno de ellos.

Distribución de los recursos económicos (inversión + gasto) destinados a aspectos sociales y ambientales por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en el periodo 2011-2013



Distribución de los recursos económicos (inversión + gasto) destinados a aspectos sociales y ambientales por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en 2013 en cada uno de los países en los que operan sus empresas





3

NUESTROS ACTIVOS PARA EL ÉXITO




Canal
de Isabel II
gestión

3.1. CUIDAMOS DE NUESTROS PROFESIONALES

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

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

3.1.1. El capital humano del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión

El número total de trabajadores del Grupo Canal Gestión se ha incrementado en el último año un 35,73%, de modo que la cifra a 31 de diciembre de 2013 era de 6283 empleados. Prácticamente el 80% de este incremento se debe al inicio de la actividad del Grupo Empresarial en Brasil, a través de la incorporación de la empresa Emissão Engenharia e Construções.

Empleados del Grupo Canal de Isabel II Gestión

Empresas	2012	2013	% incremento
Canal de Isabel II Gestión	2.365	2.422	2,41%
Canal Gestión Lanzarote	-	232	
Agua de Alcalá UTE	72	70	-2,78%
Canal de Isabel II Cáceres	12	12	0,00%
Hispanagua	385	382	-0,78%
Hidráulica Santillana	16	16	0,00%
Canal de Comunicaciones Unidas	53	51	-3,77%
GSS Venture	324	283	-12,65%
Fundación Canal	15	15	0,00%
Club Deportivo Canal	2	2	0,00%
SUMA ESPAÑA	3.244	3.485	7,43%

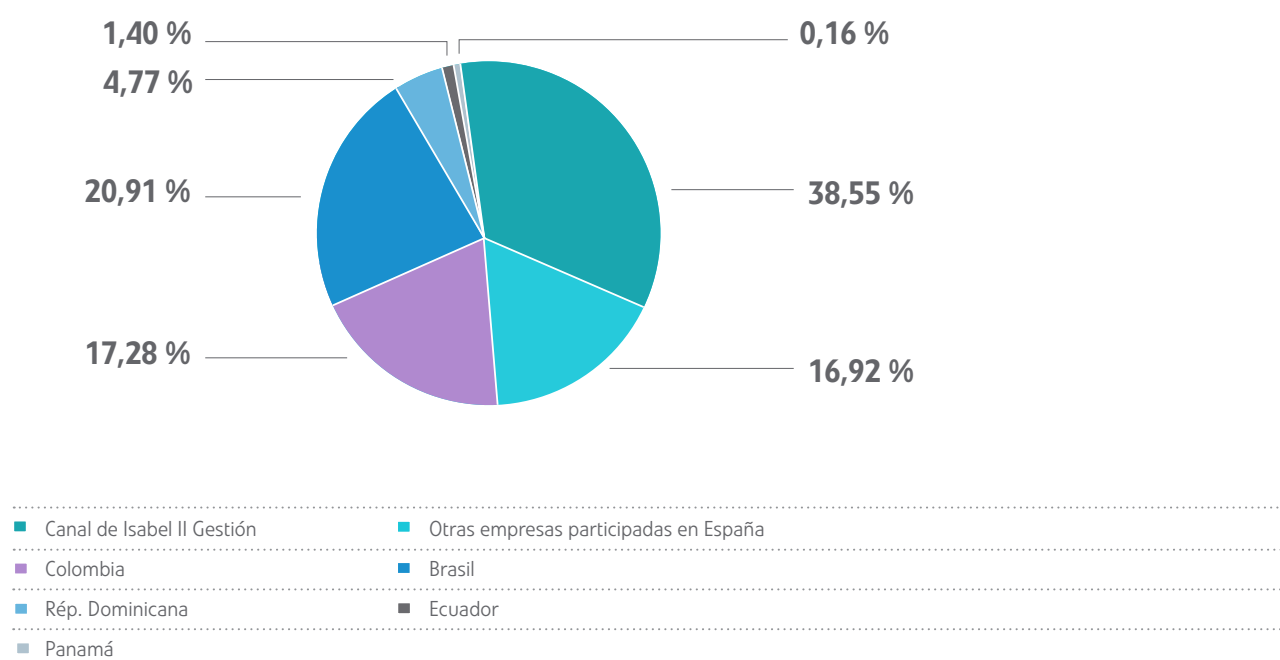
(Continúa)

Empleados del Grupo Canal de Isabel II Gestión: (continuación)

Empresas	2012	2013	% incremento
Inassa Colombia (+Amerika T.I.)	75	70	-6,67%
Triple A Barranquilla	681	667	-2,06%
GiS	4	4	0,00%
Fundación Triple A	4	4	0,00%
Metroagua	120	139	15,83%
Fundación Metroagua	1	2	100,00%
Recaudos y Tributos	100	104	4,00%
ASAA	-	96	
SUMA COLOMBIA	985	1.086	10,25%
Amagua	63	75	19,05%
Inassa Ecuador	9	13	44,44%
SUMA ECUADOR	72	88	22,22%
Inassa Panamá	11	10	-9,09%
SUMA PANAMA	11	10	-9,09%
AAA Dominicana	317	300	-5,36%
SUMA DOMINICANA	317	300	-5,36%
Fontes de Serra		38	
Emissão Engenharia e Construções		1.276	
SUMA BRASIL		1.314	
SUBTOTAL LATINOAMÉRICA	1.385	2.798	102,02%
TOTAL GRUPO CANAL GESTION	4.629	6.283	35,73%

El 55,47 por ciento de la plantilla del Grupo pertenece a sociedades españolas, mientras que el 44,53 por ciento restante se encuentra repartida entre cinco países de Latinoamérica.

Distribución del número de empleados del grupo Canal de Isabel II Gestión por países en 2013



Atendiendo al tipo de actividad que desarrolla cada empresa del Grupo, destaca con un 80%, el número de empleados que se dedican a la gestión del ciclo integral del agua; quedando claramente definida de este modo cuál es la actividad principal del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión.

La edad media de la plantilla se mantiene en los niveles de años anteriores, siendo ésta de 39 años; con una antigüedad media en 2013 de 9,3 años. Más de la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los treinta y cincuenta años.

En cuanto a la rotación de la plantilla, el valor global en el Grupo Empresarial en 2013 fue del 13,3%. La rotación solo en España fue de 3,66% y en Latinoamérica de 24,28%.

(Información más ampliada sobre la estructura de la plantilla del Grupo Canal de Isabel II Gestión y su rotación, en el Anexo 2).

3.1.2. Apoyo y desarrollo de nuestro personal

La formación en el Grupo Canal Gestión es una herramienta estratégica. Durante 2013 se han impartido un total de 93.539 horas de formación dentro de la jornada laboral, lo que supone un incremento del 6,2% respecto al año anterior. El 55% del tiempo dedicado a formación corresponde a las empresas colombianas, seguidas de las sociedades españolas que representan el 41% del total de horas laborales dedicadas a formación. La dedicación media en el Grupo Canal Gestión a la formación es de 72,2 horas/año por empleado en 2013.

La inversión que hemos hecho en el Grupo Canal Gestión en 2013, formando y desarrollando a nuestra gente, asciende a 1,2 millones de euros, lo que ha supuesto un 2,26% más que el pasado año. La inversión por empleado en formación es de 283 euros/año.

(Información más ampliada sobre la formación de los empleados del Grupo Canal de Isabel II Gestión, en el Anexo 2).

El Plan de Formación y Desarrollo de la empresa matriz, Canal de Isabel II Gestión (España)

En el caso de la empresa matriz, las mujeres han recibido el 31% de las horas de formación y los hombres el 69%, una distribución coherente con el número de mujeres en plantilla. La formación y el desarrollo profesional en Canal Gestión se considera un elemento estratégico. Por ello, demanda una gestión óptima que permita alcanzar la eficacia en el servicio que prestamos a nuestros clientes.

A la hora de planificar, se trabaja generalmente con una dimensión temporal de un año. Se elabora un Plan de Formación y unos Programas de Mejora Competencial soportados en un análisis pormenorizado de las necesidades de la empresa. Adicionalmente, se imparten los denominados «cursos de desarrollo» que tienen carácter voluntario, se realizan fuera del horario de trabajo y están abiertos a todos los empleados que tienen interés por conocer las actividades que se realizan en la empresa.

Las materias que componen el plan cubren todas las necesidades desde el punto de vista técnico de los empleados. La metodología empleada se adecua al colectivo y es heterogénea, aunque es de destacar que la formación *on line* está experimentando un crecimiento significativo por las ventajas que aporta, a citar entre otras, la no limitación de horario y espacio a la hora de realizar un curso, la economía de coste, o la seguridad de que todas las personas que realizan una acción de estas características reciben la misma información.

Junto con la formación propiamente dicha, Canal Gestión diseña e implementa, a su vez, programas específicos dirigidos a potenciar competencias/habilidades de gestión. En 2013 se ha trabajado con diferentes colectivos de la empresa de todos los niveles jerárquicos, habiendo participado en los mismos 321 personas pertenecientes a los colectivos de estructura, apoyo a estructura, titulados y mandos intermedios.



Estos programas combinan sesiones presenciales fuera de la jornada laboral con trabajos inter-sesiones y concluyen con un plan de acción que realiza cada uno de los asistentes en donde se define cómo aplicar las competencias trabajadas en el día a día.

Durante 2013, considerando las horas de formación y las de desarrollo, se han impartido una media de 54,70 horas por empleado.

Ha de destacarse que el importe total de las bonificaciones que la empresa recibe con arreglo a la normativa legal de la Fundación Tripartita se reinvierte a través de acciones formativas y de desarrollo.

3.1.3. Garantizando la salud y seguridad de todos

En los dos últimos años, el absentismo se ha reducido un 20% en Canal Gestión, y en Triple A, a pesar de haberse duplicado, el índice sigue siendo muy bajo. Además, es reseñable que en los últimos cuatro años no se haya producido ningún accidente mortal en ninguna de las empresas del Grupo Canal Gestión.

En el caso de Canal Gestión en 2013 de los 125 accidentes laborales sufridos por sus empleados en 2013, 22 han sido sufridos por mujeres y 103 por hombres.

Seguridad y salud en el trabajo en Canal de Isabel II Gestión y Triple A de Barranquilla*

	CANAL GESTIÓN		TRIPLE A	
	2012	2013	2012	2013
Accidentes laborales (número total excluyendo <i>in itinere</i>)	114	125	23	18
Duración media (nº medio de jornadas perdidas por accidente registrado)	5,75	10,16	4,17	12,89
Jornadas perdidas (nº total)	656	1.270	96	232
Absentismo (porcentaje de horas perdidas)	2,96	3,34	0,40	1,19
Frecuencia de accidentes con baja (nº de accidentes con baja por millones de horas trabajadas)	15,05	15,82	5,37	8,18
Frecuencia de accidentes totales (nº de accidentes por millones de horas trabajadas)	30,64	32,95	8,24	9,21
Índice de Gravedad (nº de jornadas perdidas por miles de horas trabajadas)	0,18	0,33	0,03	0,12
Índice de Incidencia (número de accidentes/miles de trabajadores)	51,17	55,48	33,77	26,71
Víctimas mortales (Número)	0	0	0	0
Colectivo de trabajadores representados en los Comités de seguridad y salud (porcentaje)	100	100	100	100

* Datos calculados con la metodología y fórmulas establecidas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España según Notificación Técnica NT2367, excepto el índice de incidencia en el que la práctica interna de Canal Gestión es calcularlo sobre 1000 trabajadores.

La prevención de riesgos laborales en Canal de Isabel II Gestión (España)

Todos los accidentes son objeto de análisis y, si procede, derivan en la adopción de medidas correctoras o preventivas. Los representantes de los trabajadores son informados de cada accidente laboral en el momento en que se produce y, mensualmente, en el Comité de Seguridad y Salud se comentan los accidentes que han tenido mayor transcendencia. Hasta el momento no se ha declarado ninguna enfermedad profesional asociada a las instalaciones o por las actividades realizadas durante el trabajo.

Al objeto de tratar de reducir la accidentalidad en la empresa, el Servicio de Prevención de Canal Gestión aborda los principales elementos que deben contemplarse en la actividad preventiva, como son: formación e información, medidas de emergencia, vigilancia de la salud, designación de recursos preventivos y coordinación de actividades empresariales.

Entre las actuaciones más relevantes emprendidas durante 2013 en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, destacan:

- La renovación de la certificación OHSAS 18001:2007 por tres años.
- La mejora de los resultados en la auditoría legal de Prevención de Riesgos Laborales con respecto a la realizada en 2010.
- Más de 500 inspecciones de seguridad realizadas a centros de trabajo e instalaciones, destacando entre otras las realizadas a depósitos, bombeos, EDAR, ETAP y elevadoras.
- Más de 200 inspecciones de seguridad realizadas a obras con y sin proyecto.
- La revisión de 69 evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo y 75 centros de trabajo.
- La adjudicación e inicio de los trabajos para la adecuación de los equipos de trabajo de conformidad con lo establecido en el R.D. 1215/1997.
- La recepción de 14 nuevas infraestructuras, objeto de inspección previa.
- La efectiva implantación del control documental de contratas y subcontratas en materia de coordinación de actividades empresariales (CAE).
- El control de los aspectos de prevención en relación con los contratos menores, revisando más de 170 contratos.

Planes de prevención en el resto de empresas españolas

En todas las empresas españolas del Grupo existe un Plan de prevención de riesgos laborales, donde está establecidas la política, objetivos, funciones y responsabilidades en prevención de riesgos laborales, así como los procedimientos establecidos para el desarrollo de todo el sistema de gestión de la prevención implantado en cada empresa.

En el caso de Canal Gestión Lanzarote, incorporada al Grupo Empresarial en junio de 2013, se realizó una evaluación de la gestión de la prevención de riesgos laborales, por parte del servicio de prevención de Canal Gestión, con el objetivo de poner en marcha las acciones correctoras precisas y trabajar conjuntamente para contar con un sistema de gestión certificado.

La gestión de la seguridad y salud ocupacional en las empresas colombianas

En todas las empresas colombianas del Grupo Canal Gestión se proporciona un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad. Además, están implementados programas de salud preventiva para todos los empleados.

En el caso de Triple A de Barranquilla, el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa cuenta con la Certificación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007. En 2013 la empresa pasó la auditoría de renovación, y como resultado de ésta, el ente certificador amplió el alcance del certificado hasta julio de 2016.

3.1.3.1 Formación e información en prevención

La formación en prevención de riesgos laborales ocupa un puesto destacado en la política de recursos humanos del Grupo Canal Gestión. En 2013 se han empleado más de 23 000 horas en formación sobre prevención, lo que supone un 14% del total de horas que nuestros empleados han dedicado a la formación.

En Canal de Isabel II Gestión, durante 2013 se han actualizado un total de seis métodos de trabajo, y se han impartido más de 370 cursos en los que han participado más de 3200 trabajadores.

En Metroagua (Colombia), se incluye en las reuniones de la Gerencia la toma de decisiones sobre el desempeño de la salud y la seguridad del personal, además de desarrollar un proceso de formación en salud ocupacional hacia todo el personal.

3.1.3.2. Vigilancia de la salud

Canal de Isabel II Gestión

Entre las actuaciones más relevantes emprendidas durante 2013 en el ámbito de la vigilancia de la salud, destacan la realización de 1280 exámenes de salud de carácter periódico. Otras actuaciones destacables son: el estudio preventivo del glaucoma (330 tonometrías), el diagnóstico precoz de la osteoporosis (208 densitometrías), la prevención de cáncer de próstata (293 estudios de PSA), la detección precoz del cáncer colo-rectal (estudiados 39 trabajadores mayores de cincuenta años), la campaña de prevención de la Diabetes tipo II (grupo de trabajo de 138 personas).

Durante 2013, 6024 trabajadores han sido atendidos en las consultas de medicina general, nutrición, ginecología, fisioterapia y enfermería.

Triple A Barranquilla (Colombia)

Todos los trabajadores se encuentran afiliados a las Entidades Promotoras de Salud (E.P.S.), donde están cubiertos para su atención asistencial en caso de enfermedad común.

La empresa cuenta con una enfermería para la atención en caso de los primeros auxilios a cargo de una enfermera especialista en salud ocupacional, la cual coordina las actividades de promoción y prevención en salud, con presupuestos propios y apoyo de las diferentes EPS.

Se realizan campañas en materia de salud a los empleados, promoviendo el estilo de vida saludable, a través de capacitaciones y campañas de pausas en el trabajo, acondicionamiento físico, la Feria de la Salud, la Semana de la Salud Ocupacional, campañas para detectar cáncer, jornadas de salud oral, y capacitaciones periódicas en diferentes temas como por ejemplo prevención de enfermedades de transmisión sexual, prevención del VIH, planificación familiar, cuidados del embarazo, cuidados de la espalda, prevención del ruido y cuidado de la visión.

Metroagua (Colombia)

Se realizan jornadas de vacunación y jornadas de salud. Además, periódicamente se valora médicamente al personal operativo en temas relacionados con el peso, masa corporal y enfermedades como la hipertensión o diabetes.

AAA Dominicana (República Dominicana)

Se realizan jornadas permanentes de salud preventiva, dirigidas a todo el personal, las cuales se desarrollan en diferentes fechas durante todo el año y son cubiertas por la empresa. En 2013 se realizaron: jornada de presión arterial, operativo visual, jornada de salud bucal y diversas charlas de prevención.

Amagua (Ecuador)

Amagua cuenta, desde 2012, con un médico eventual para la emisión de fichas médicas ocupacionales, y con médicos propios de la red del seguro de salud contratado. Por otro lado, cuenta con centros de atención médica cercanos a las oficinas.

3.1.4. Igualdad de oportunidades en el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión

Cumpliendo con el principio de la no discriminación del Pacto Global de la ONU, somos respetuosos con la ideología política, creencia, raza, género y edad de nuestros trabajadores desde el proceso de selección hasta su desvinculación. Esta política en la gestión de recursos humanos de no discriminación rige en todas las sociedades del Grupo Canal Gestión.

Además, las normas de contratación e ingreso en Canal de Isabel II Gestión (España) aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, ya que recogen expresamente los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Aguas de Alcalá UTE (España) cuenta con una política interna de igualdad, e incluso se realizan cursos con este objeto.

En Hispanagua (España) existe una política de igualdad en la empresa, que forma parte del convenio colectivo.

También en Inassa y Triple A de Barranquilla (Colombia) existen códigos de ética y reglamentos internos de trabajo en los que se recopilan las normas generales que regulan las relaciones con los trabajadores, y en los que se establece expresamente, en dos de sus artículos, la prohibición de prácticas discriminatorias y de acoso.

Amagua (Ecuador) cuenta con un Código del Buen Gobierno Corporativo y un reglamento interno de trabajo donde se enuncian políticas internas de la empresa, entre las que se encuentra la no discriminación de los empleados.

El porcentaje de mujeres en plantilla con contrato indefinido y jornada completa en el conjunto de sociedades del Grupo Canal Gestión es del 21% en 2013, sin tener en cuenta a los directivos. El 53% de las mismas ocupan puestos de trabajo como administrativos o asimilados, y el 31% como titulados superiores. El número de mujeres que ocupan puestos directivos se sitúa en el 35%.

En materia salarial, en todas las sociedades está asegurada la equidad entre hombres y mujeres, y existen para ambos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales. En países como Colombia, Ecuador o República Dominicana, el salario mínimo de un trabajador del Grupo Canal es el 100% del salario mínimo interprofesional del país donde trabaje. Sin embargo, en España esta relación asciende al 130% para las empresas participadas, y al 171% en el caso de la empresa matriz Canal de Isabel II Gestión.

El Grupo Canal Gestión disponía en 2013 de 37 puestos de trabajo adaptados al personal que presenta algún tipo de discapacidad, lo que representa un 0,77% del total de la plantilla fija.

3.1.5. Representación sindical

La representación sindical y la existencia de convenios colectivos es unánime en las sociedades españolas, en contraposición a las latinoamericanas, donde únicamente está acogida a algún tipo de convenio colectivo el 28% de la plantilla en Triple A de Barranquilla (Colombia).

Canal de Isabel II Gestión (España)

El IV Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales es el que está vigente a 31 de diciembre de 2013.

El Comité de Empresa, constituido por veinticinco miembros, es el órgano de representación de los trabajadores, con las funciones y atribuciones establecidas por el Estatuto de los Trabajadores y el citado Convenio Colectivo.

En 2013 el porcentaje de trabajadores afiliados a organizaciones sindicales fue de 21,38.

Periódicamente se celebran reuniones de seguimiento con el Comité de Empresa para abordar cuestiones que afectan a los trabajadores de la empresa. De entre las materias habituales destacan las siguientes:

- Seguimiento de Formación.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Seguimiento de Horas Extraordinarias.
- Establecimiento de Calendarios.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones.
- Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.

Aguas de Alcalá UTE (España)

El convenio colectivo que rige la actividad empresarial es el IV Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales. Existe un comité de empresa que representa al conjunto de los trabajadores, elegido cada cuatro años mediante la celebración de elecciones sindicales.

Hispanagua (España)

Conviven cinco convenios colectivos en la empresa, en función de la actividad desempeñada por los empleados:

- Convenio colectivo de Hispanagua.
- Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales (AGA).
- Convenio colectivo de depuración de aguas residuales y caudales fluviales de la Comunidad de Madrid (ADEPUREMA).
- Convenio colectivo de construcción y obras públicas de la Comunidad de Madrid.
- Convenio colectivo de captación, elevación y distribución de aguas potables y residuales de Extremadura.

Existen los siguientes comités conjuntos empresa-trabajadores: comisión paritaria, comisión negociadora, comisión de asuntos sociales, comisión de formación, comité de seguridad y salud.

Canal de Comunicaciones Unidas (España)

Las últimas elecciones sindicales fueron en octubre de 2010, y dieron lugar a la formación del comité de empresa, con cuatro miembros que representan al total de la plantilla. El convenio colectivo de la empresa es el estatal de oficinas y despachos.

Hidráulica Santillana (España)

Hay un convenio colectivo específico para la empresa. Por el tamaño de la sociedad no existe comité de empresa, aunque sí está presente la figura del delegado sindical, elegido periódicamente según establece la ley.

Convenio colectivo y representación sindical*

INDICADORES	Canal Gestión		España		Colombia		TOTAL GRUPO**	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Plantilla cubierta por convenio colectivo de la empresa (porcentaje)	92,58	83,40	84,92	78,34	20,28	17,47	62,17	57,59
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial -abastecimiento y saneamiento- (porcentaje)	7,42	16,60	15,04	21,23	0,00	0,00	10,19	14,51
SUMA	100,00	100,00	99,96	99,57	20,28	17,47	72,36	72,10
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales (porcentaje)	24,61	21,38	21,08	21,23	14,75	13,19	17,65	17,56

*En el resto de países, (República Dominicana -AAA Dominicana-, Ecuador –Amagua e INASSA Ecuador-, y Panamá –INASSA Panamá-), los trabajadores no están cubiertos por convenios colectivos ni existe representación sindical.

** No incluye las sociedades brasileñas.

En 2013 el porcentaje promedio en el Grupo Canal Gestión de trabajadores afiliados a organizaciones sindicales es de 17,6 por ciento, y el 72,10 por ciento de la plantilla está cubierta por algún convenio colectivo. En España el 99,57 por ciento de la plantilla está cubierta por algún tipo de convenio colectivo.

3.1.6. Comunicación interna

En todas las empresas del Grupo potenciamos año tras año la comunicación con nuestros empleados. Como muestra de los programas que se llevan a cabo en esta materia, se detallan las actividades realizadas en tres empresas del grupo a lo largo de 2013.

Actividades realizadas en Canal de Isabel II Gestión (España)

Canal Gestión se preocupa por facilitar el desarrollo de una cultura de comunicación dentro de la organización a través de la rápida implantación de estrategias comunicativas que favorezcan la identificación corporativa de sus trabajadores.



Algunos de los principales canales de comunicación interna utilizados para cumplir con el objetivo anterior son los siguientes:

- *Intranet*. En 2013, se completaron las últimas pruebas del proyecto «Canal&tú» para implantar en 2014 una nueva intranet con el objetivo de ampliar las funcionalidades de la misma.
- *Revista Canal H₂O*, con la finalidad de incrementar la información de cualquier área de la empresa, que se publica trimestralmente.

También se realizan actividades para concienciar al empleado de la necesidad de compromiso con las causas existentes dentro y fuera del entorno laboral. Entre estas actividades, destacamos las siguientes:

- Eventos solidarios:
 - Organización del proyecto «Café Solidario Asociación Española contra el Cáncer-Canal de Isabel II Gestión».
 - Organización del «Café Solidario Cruz Roja – Canal de Isabel II Gestión».
- La recaudación total que se obtiene de los empleados en los dos eventos anteriores es duplicada por la empresa y donada en su integridad a las entidades beneficiarias.
- Organización de una actividad en la que los hijos de empleados entregaron regalos como parte de la campaña «Hagamos felices a otros niños. Trae tu juguete».
 - Conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

El deporte también es otra de las formas de comunicación entre los empleados de Canal Gestión a través de diversos eventos organizados para ellos a nivel interno y externo. Entre ellos destaca Canal Deporte. También se coordinó la participación de los empleados en las pruebas Carrera de las Empresas y Corre contra el Hambre.

Se organizan, asimismo, las siguientes actividades:

- Empleados y familiares: concurso y exposición de dibujo infantil para hijos de empleados, así como calendario con los dibujos ganadores y una fiesta navideña para hijos y familiares de los trabajadores de Canal Gestión, además del tradicional Cine de Navidad para los hijos de los empleados.
- Jubilados: acto de homenaje a los empleados que se jubilaron en 2013.

Programas de comunicación interna en Triple A de Barranquilla (Colombia)

Entre los más importantes destacan:

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Medio utilizado para darlo a conocer
Triple A TeVe	<ul style="list-style-type: none">Contenidos informativos, educativos y comerciales.	Diaria	Carteleras virtuales ubicadas en sedes principales
Caudal y E-caudal	<ul style="list-style-type: none">Avances en la gestión empresarial.Divulgación de Labores Operativas destacadas.Cultura ciudadana.Cultura organizacional.Actuaciones relacionadas con innovación empresarial.Avances de proyectos empresariales.Temas deportivos.	Bimensual	Boletín impreso y Boletín electrónico
Prensanet	<ul style="list-style-type: none">Noticias Triple A publicadas en los medios de comunicación.Noticias del sector de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Diario	Correo electrónico a grupo directivo y líderes de procesos
Revista Familia Triple A	<ul style="list-style-type: none">Historias de crecimiento, fortaleza y empuje de gente Triple A.Cómo se realiza el trabajo en un área de la empresa.Estilo de vida, bienestar.	Semestral	Revista impresa con distribución en los hogares de los empleados
Intranet	<ul style="list-style-type: none">Procesos de las áreas, políticas y documentación de calidad.Campañas internas de comunicación y cultura organizacional.Información sobre gestiones de la compañía.	Semanal	Plataforma web interna

La comunicación interna en Metroagua (Colombia)

Existe un programa de comunicación interna denominado «Gerente con su Gente», espacio creado para divulgar las políticas y proyectos que lidera la Gerencia. Con este medio se logra interactuar con todo el personal.

En las diferentes sedes de la organización se encuentran ubicadas carteleras informativas a través de las cuales se mantiene actualizado al personal y se difunden los programas de bienestar social.

3.1.7. Clima organizacional en las empresas del Grupo Canal Gestión

En las empresas Metroagua y R&T (Colombia), así como en Amagua (Ecuador) se cuenta con una herramienta para la medición periódica del clima laboral.

En R&T se obtuvo una puntuación de 94,6 en la medición de clima laboral de 2013, lo que demuestra que el ambiente de trabajo es percibido por los empleados en un nivel alto. En Amagua, la satisfacción fue también elevada, del 90 %.

En el caso de Triple A Barranquilla (Colombia), mantener acciones encaminadas al fortalecimiento de su clima organizacional se considera fundamental por parte de la empresa, se trabaja en aquellos factores con mayores oportunidades de mejora, de acuerdo a los resultados obtenidos en los estudios. En 2013 se implementaron acciones encaminadas al desarrollo del ser y al mejoramiento de los microclimas, apuntando especialmente a los factores: Claridad y Direccionamiento, Confianza en los Líderes, Reconocimiento y Riesgo Psicosocial. De esta manera se logró impactar a 383 personas, un 56% del personal de la organización.

3.1.8. Beneficios sociales de los empleados del Grupo

En 2013 el Grupo Canal de Isabel II Gestión invirtió 1,27 millones de euros en acción social dirigida a los empleados. El 45% de esta inversión se realizó por las empresas colombianas, y el 27% tuvo como destino a los empleados de España. El gasto en acción social de la empresa matriz fue de 299,45 miles de euros.

Canal de Isabel II Gestión

Financiación del 71,25% del transporte público para los trabajadores con contrato indefinido. En 2013, han disfrutado del abono transporte 708 empleados.

Los empleados y sus familiares pueden beneficiarse de una póliza médica y dental con precios reducidos.

Asimismo, los trabajadores y sus familiares tienen la posibilidad de acceder a las instalaciones deportivas y recreativas en condiciones ventajosas.

Inassa Colombia

Inassa otorga una ayuda a los trabajadores para estudios de postgrado equivalente al 50% del total del coste de los estudios. En cuanto a la contribución de Inassa al desarrollo deportivo, cultural y social de sus empleados, durante el año organiza las siguientes actividades:

- Incentiva y patrocina la participación de sus empleados en campeonatos de fútbol femenino y masculino.
- Promueve la participación de sus empleados e hijos en clases de tenis y fútbol.

Triple A Barranquilla (Colombia)

Por convenio colectivo, los trabajadores y sus hijos, se benefician anualmente de una ayuda educativa que sufraga parte de la matrícula de sus estudios.

La empresa brinda el transporte a los empleados que se encuentran trabajando en las sedes de Acueducto y Ciudadela, considerando que estas sedes no son céntricas. La empresa cuenta con un programa denominado “*Construyendo Futuro*” a través del cual propicia las condiciones para que los empleados con menos ingresos salariales, participen en el sorteo, a través de la caja de compensación, para adquirir una vivienda propia. Para esto, la empresa hace un aporte económico facilitando el ahorro programado, requisito exigido para aplicar al subsidio ofrecido por el Gobierno Nacional.

Metroagua (Colombia)

La organización promueve las microempresas para las esposas de los colaboradores, para lo cual año tras año se desarrollan cursos para aprender oficios productivos en el mercado que generen crecimiento económico en los hogares. También se organiza una muestra empresarial, un espacio de encuentro e intercambio entre colaboradores y su grupo familiar, emprendedores y empresarios, donde se da la oportunidad de exhibir, ofrecer y comercializar productos y servicios.

La organización manifiesta, asimismo, un fuerte interés en la organización de actividades deportivas orientadas a los colaboradores y sus familias. Dentro de las actividades organizadas se encuentran:

- Campeonato de softbol profesionales y novatos. Los colaboradores que son jugadores profesionales en este deporte participan en varios campeonatos organizados a nivel local, nacional e inclusive internacional. Los novatos en este deporte están participando, a partir de 2013, en un campeonato con otras empresas de la ciudad.

- Campeonato de fútbol plus 42. La Caja de Compensación a la cual pertenece la compañía organiza anualmente un campeonato de fútbol para mayores de 42 años, en el que el equipo de Metroagua participa con todo el compromiso y disciplina, lo que le ha permitido que muchas veces se haya coronado campeón.
- Fútbol femenino. Creado para inculcar entre el personal femenino de la compañía el amor al deporte y la integración. Se hace de manera recreativa entre áreas y en algunas ocasiones se realizan encuentros con otras empresas.

Recaudos y Tributos (Colombia)

En R&T se establecieron fechas conmemorativas durante 2013 como el «Día de la Familia», en el que se organiza un ciclo de actividades especiales de convivencia e integración; además del día del padre, la madre, los niños o el trabajador.

AAA Dominicana (República Dominicana)

Como método para incentivar la motivación de sus empleados, la empresa facilita a sus empleados y familiares el acceso a préstamos con bancos nacionales, seguros de salud, seguros de vida y servicios de ambulancia las veinticuatro horas en caso de emergencias médicas en cualquier lugar del país. A su vez, ayuda con la financiación para el pago de materiales escolares para los hijos de los empleados.

Amagua (Ecuador)

La empresa otorga diversos beneficios al personal entre los que cabe destacar: póliza de accidentes personales; seguro de vida privado y seguro de salud privado para cada empleado, además de la posibilidad de incluir a familiares a costo del empleado; tarjeta de descuento y crédito en una red de farmacias; préstamos directos con la empresa; fiesta y obsequios de Navidad; financiación de estudios superiores; transporte del personal; subsidio parcial de la alimentación y ventajas para la telefonía móvil.



3.2. INVERTIMOS EN INFRAESTRUCTURAS

Las inversiones agregadas realizadas por las sociedades del Grupo Canal Gestión en 2013 ascendieron a 291,9 millones de euros. El reparto de dichas inversiones por países es el siguiente: España, el 91,24% (la empresa matriz Canal de Isabel II Gestión invirtió el 74,53% de la cifra total del Grupo); Colombia, el 8,11%; repartiéndose el 0,65% restante entre Ecuador, República Dominicana y Panamá.

3.2.1. Las inversiones de Canal de Isabel II Gestión (España)

Canal de Isabel II Gestión es una de las entidades que mayor inversión realiza en la Comunidad de Madrid. En el periodo 2011-2013, las inversiones realizadas han ascendido a 1033,97 millones de euros.

Desde 2011, y como consecuencia de la aplicación de las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias, las inversiones realizadas en infraestructuras se clasifican contablemente dentro del Inmovilizado Intangible, en concreto, en el epígrafe de Acuerdos de Concesión. No obstante, a efectos de gestión, en las tablas siguientes se desglosan dichas inversiones atendiendo a su naturaleza.

Igualmente, por aplicación de las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias, desde el 1 de enero de 2011 las inversiones realizadas que se han considerado de reposición de las infraestructuras ya existentes no se activan como mayor valor del inmovilizado intangible, sino que se aplican a la provisión dotada al efecto en el pasivo del balance.

Por este motivo, las altas de inmovilizado de 2013 ascienden a 137,51 millones de euros, 80,06 millones inferiores al importe total de inversión ejecutado en el año, correspondiendo esta cifra a las inversiones realizadas para renovación o reposición de infraestructuras existentes.

A lo largo del periodo 2011-2013, las inversiones en nuevas infraestructuras y en el mantenimiento de las ya existentes han sido elevadas. En términos relativos, de cada cien euros que los madrileños han pagado por los servicios de agua durante estos tres años, unos 35 euros se han destinado a inversiones para mejorar la prestación del servicio que realiza Canal Gestión (sin incluir los 189 millones correspondientes al Convenio de gestión del servicio transporte y suministro de agua regenerada suscrito con el Ayuntamiento de Madrid en 2011).

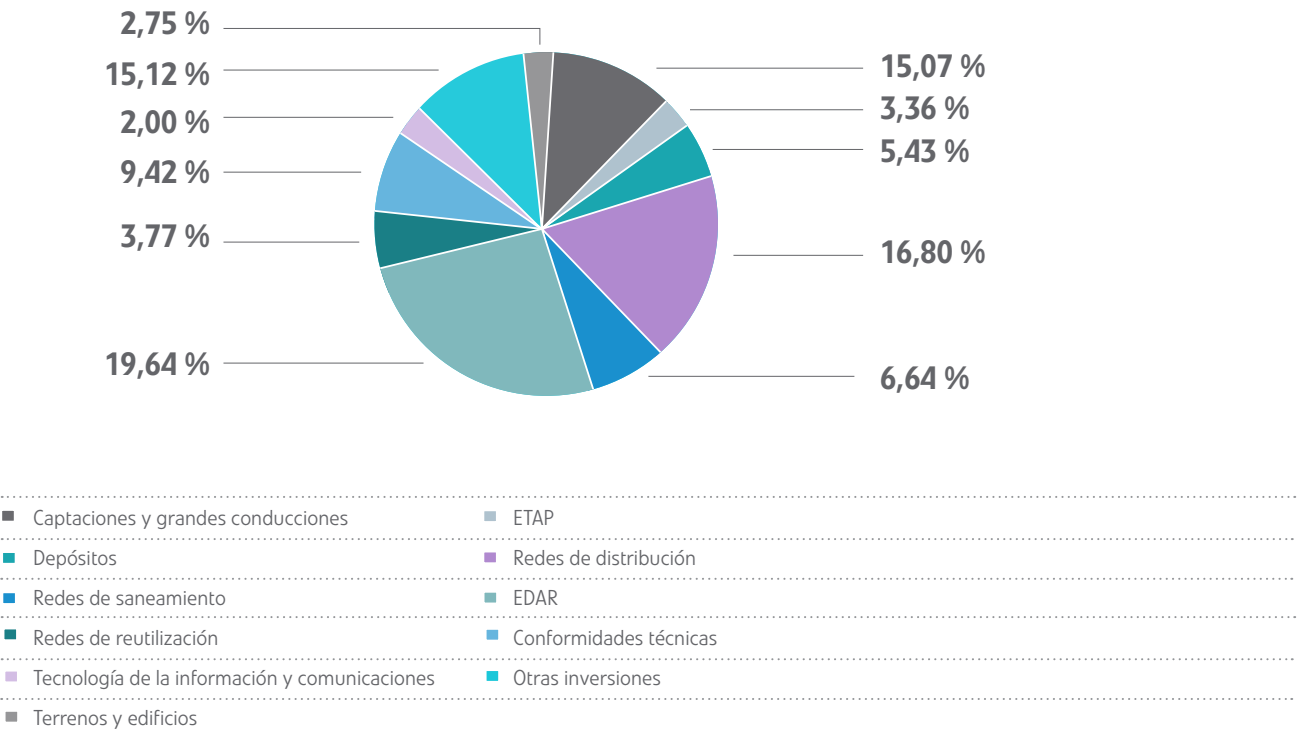
Inversiones realizadas (en miles de euros)

	2011	2012	2013
Adquisición y urbanización de terrenos	3.359	6.104	3.554
Remodelación de edificios	2.620	3	1.199
Construcción y equipamiento de captaciones	1.180	2.288	1.530
Redes de transporte y grandes conducciones	52.158	27.499	30.031
Mejora y ampliación de estaciones de tratamiento	21.417	7.361	7.303
Obras de transporte red de distribución	45.031	42.091	36.553
Construcción y ampliación estaciones depuradoras	52.233	45.123	42.721
Instalaciones complejas especializadas	3.518	5.123	4.835
Equipos procesos de información	8.887	7.154	4.341
Instalaciones en depósitos	23.066	22.870	11.817
Urbanizaciones, accesos y caminos	910	2.049	1.236
Instalaciones en embalses y presas	2.112	1.126	1.221
Sistema Saneamiento de Madrid	13.169	13.823	14.442
Conformidades técnicas	46.356	12.908	20.504
Redes de reutilización	7.448	16.120	8.209
Convenio Reutilización Ayto. Madrid	189.000		
Otros conceptos	29162	103.136	28.071
Total inversiones realizadas	501.626	314.781	217.567
Inversiones aplicadas provisión reposición	-62.999	-74.313	-80.057
Total altas de inmovilizado	438.627	240.469	137.510

Nota: Los datos de 2012 corresponden a los importes acumulados de Canal de Isabel II desde el 1 de enero hasta el 30 de junio y de Canal de Isabel II Gestión, S.A. desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre.

Y en cuanto a los programas de inversión en 2013, los más importantes por su cantidad son: los proyectos del programa de garantía del suministro, que con una inversión de 80,19 millones de euros incluye la extensión del sistema de abastecimiento, con 75,35 millones de euros invertidos para este fin; el programa de compromiso medioambiental, con 68,44 millones de euros; la innovación tecnológica, con 20,38 millones; la garantía de calidad, con 8,78 millones; y la adecuación de los servicios generales de la empresa, con 6,38 millones (ver más detalles sobre nuestras inversiones en Anexo 2 de este informe).

Desglose en porcentaje de las inversiones realizadas por Canal de Isabel II Gestión en 2013



Principales inversiones ejecutadas por Triple A en 2012 y 2013 (cifras en euros)

Proyectos	2012	2013	TOTAL
Reposición redes de alcantarillado Barranquilla	2.876.641	4.791.264	7.667.905
Proyecto de control energético		1.617.386	1.617.386
Reposición redes de alcantarillado de la ciudad de Soledad	1.109.016	947.733	2.056.749
Reposición redes de acueducto Barranquilla	1.031.303	952.745	1.984.048
Proyecto Draga		946.943	946.943
Proyecto de desgasificación Relleno Sanitario Los Pocitos, obra civil y montaje para subprograma de captura y uso de Biogás (Proyecto MDL)	734.477		734.477
Saneamiento ambiental cuenca oriental de Barranquilla	357.978		357.978
SUMA	6.109.415	9.256.071	15.365.486

Las inversiones con recursos propios más importantes realizadas en 2013 por Metroagua en Santa Marta (Colombia) ascienden a 2,12 millones de euros, destacando las siguientes:

Principales inversiones ejecutadas por Metroagua en 2013 con recursos propios (cifras en euros)

Colector pluvial Bastidas-Mar Caribe Etapa IV-Fase I	267.427
Ampliación y reposición de redes de alcantarillado	232.699
Colector sanitario Ferrocarril II	202.041
Optimización del emisario submarino	156.073
Sectorización	126.784
Ampliación y reposición de redes de acueducto	122.634
Construcción de Pozo 25 – Pozo Universidad – Pozo Tamaca	93.990
Construcción alcantarillado sanitario Sistema Sur	82.025
Acueducto y alcantarillado Los Laureles – Brisas del Caribe y El Piño	81.179

3.2.2. Principales inversiones en Colombia y Ecuador

Durante 2013 Triple A ha continuado con su clara voluntad de acompañar su zona de influencia en el desarrollo urbanístico y social. Por este motivo ha realizado inversiones por un total de 18,78 millones de euros.

Se han realizado obras de infraestructura en abastecimiento, alcantarillado, saneamiento, y aseo. También se ha invertido en proyectos medioambientales, edificaciones, y montajes electromecánicos.

Destaca especialmente la puesta en servicio en 2013 del emisario subfluvial, que lleva el efluente de la EDAR de Barranquillita al río Magdalena. Dando así por concluido el Proyecto de saneamiento ambiental de la cuenca oriental de Barranquilla, muestra significativa también de la eficaz alianza de los sectores público y privado para generar soluciones de alto impacto a uno de los grandes problemas de la ciudad: la contaminación de los cuerpos de agua, en especial de los caños que surcan la ciudad.

Por último, en Ecuador, Amagua ha realizado en 2013 inversiones que han alcanzado los 2,03 millones de euros. Los siguientes proyectos son los más significativos para el período 2012-2013:

Principales inversiones ejecutadas por Amagua en 2012 y 2013 (en euros)

Proyectos	2012	2013	TOTAL
Interconexión Tubería Norte Fase II	534.913	243.864	778.777
Construcción Tanque Aireado Sector Los Arcos	139.578		139.578
Tubería Milán-Málaga II	93.841		93.841
Planta de Tratamiento Tarifa		307.183	307.183
Acueducto San Guillermo		91.862	91.862
Total inversiones realizadas	768.332	642.909	1.411.241

3.2.3. Proyectos y obras para asegurar el desarrollo futuro de nuestras áreas geográficas de actuación

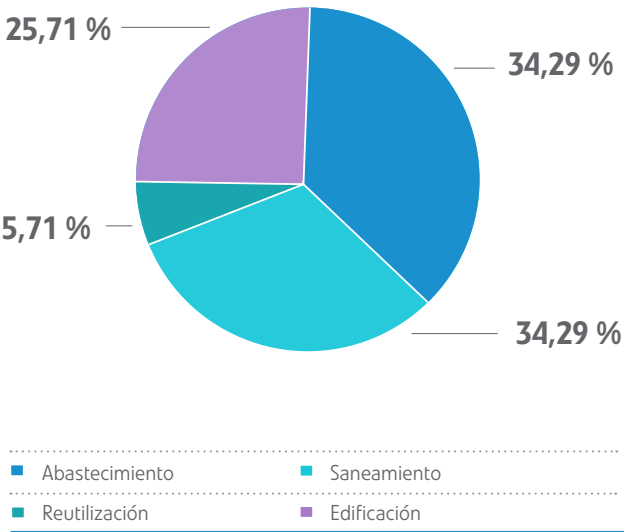
Las empresas gestoras del ciclo integral del agua del Grupo Canal Gestión elaboran y tramitan todos los años decenas de proyectos de infraestructuras generales de abastecimiento y saneamiento recogidos en las previsiones de planificación o requeridas para mantener la capacidad de servicio de las instalaciones, así como la redacción de los proyectos y dirección de las obras de arquitectura y ajardinamiento que se ejecutan en nuestros recintos y edificaciones.

Durante el periodo 2012-2013 se ha finalizado la tramitación y redacción de 181 proyectos de infraestructuras con un presupuesto total de obra proyectada, en este periodo, que ascendió a 343,52 millones de euros.

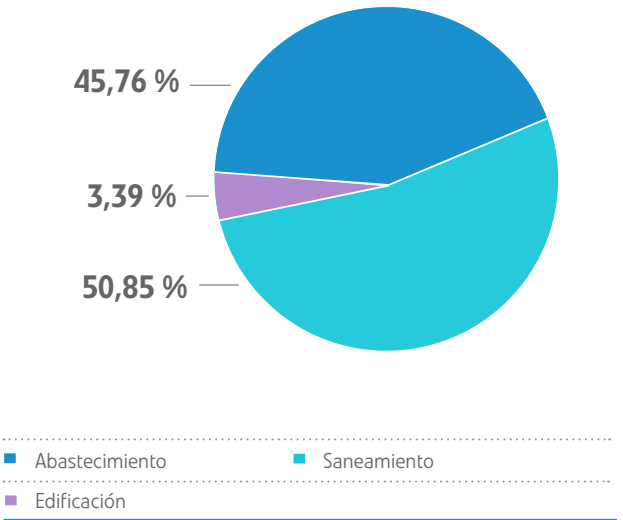
De los 35 proyectos realizados en 2013 en España, el peso porcentual es exactamente el mismo para los proyectos tanto de abastecimiento (34,29%) como de saneamiento (34,29%). Dicho reparto es sensiblemente diferente en Latinoamérica, donde los proyectos de saneamiento tienen mayor peso (50,85%) respecto a los de abastecimiento (45,76%). Ello se debe a las importantes infraestructuras de alcantarillado y depuración planificadas en las ciudades en que opera el Grupo Canal Gestión.

Desglose en porcentaje de los proyectos realizados en 2013 (no incluye direcciones de obra de edificación)

PROYECTOS EN ESPAÑA



PROYECTOS EN LATINOAMÉRICA



A lo largo de 2013, Canal de Isabel II Gestión adjudicó un total de 106 expedientes de contratación de obras por un importe total de 286,41 millones de euros (información más ampliada sobre los proyectos realizados por las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión, en el Anexo 2).

3.2.4. Creamos empleo

En el Grupo Canal Gestión contribuimos a la creación y mantenimiento de empleo en los municipios donde prestamos nuestros servicios, no solo de forma directa a través del mantenimiento de la plantilla y de las nuevas contrataciones, sino también, básicamente, a través de los empleos indirectos generados como consecuencia de los bienes adquiridos y las actividades y servicios que contratamos a nuestros proveedores y contratistas.

3.3. ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA INNOVACIÓN Y DEL DESARROLLO TECNOLÓGICO

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión, desde su origen, ha apostado por la innovación y el desarrollo tecnológico a la hora de enfrentarse a los retos que plantea la gestión del ciclo integral del agua.

3.3.1. Contribuimos al desarrollo de la I+D+i

El esfuerzo innovador de Canal Gestión en España durante los últimos años queda patente en una cartera de proyectos y convenios de I+D+i que acumulaba al final de 2013 la cifra de 85, con un valor acumulado (2005-2013) de 44 millones de euros.



Canal de Isabel II gestión
Aportación de nutrientes desde la cuenca al embalse de Pinilla. Incidencia en el proceso de eutrofización.

En 2013 se han iniciado ocho nuevos procesos de contratación, convenios o consorcios para la ejecución de proyectos de investigación. La suma de los nuevos proyectos a los ya iniciados en años anteriores y a las colaboraciones establecidas arroja una cifra de 31 proyectos activos a lo largo del año.

La cifra utilizada del presupuesto de gasto en I+D+i de Canal Gestión en 2013, asociada a contratos, convenios y gastos menores, asciende a 871 827 euros. Añadiendo los costes internos, derivados de la dedicación del personal de Canal de Isabel II Gestión implicado, y las actividades e inversiones de otras áreas de la empresa relacionadas con los proyectos en desarrollo, la cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a 4,5 millones de euros. Los proyectos activos más relevantes de I+D+i durante 2013, fueron los siguientes:

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	PROYECTOS ACTIVOS DE CANAL GESTION EN 2013	ESTADO A 31/12/2013
Aseguramiento del equilibrio disponibilidades / demandas	Desarrollo de tecnologías sostenibles para el ciclo integral del agua. TECOAGUA-PRESIÓN	Terminado
	Desarrollo de tecnologías sostenibles para el ciclo integral del agua. TECOAGUA-NIEVE	Terminado
	Caracterización de los componentes del caudal nocturno en sectores de distribución	Terminado
Aseguramiento de la continuidad estratégica del servicio	Plan de sectorización de las redes de abastecimiento	En desarrollo
	Desarrollo y actualización de los modelos de consumos horarios por sectores de la red de abastecimiento	En desarrollo
	Desarrollo de herramientas de análisis de la red de abastecimiento y distribución	En desarrollo
	Desarrollo de tecnologías para una transición sostenible de los servicios de agua urbana. TRUST	En desarrollo
	Sistema de Garantía del Servicio. Análisis de riesgos	Iniciado en 2013 y en desarrollo
	Evaluación de nuevas técnicas para la estimación y validación de consumos en sectores de distribución	Iniciado en 2013 y en tramitación
Gestión estratégica de infraestructuras	Determinación de patrones de roturas y fallos estructurales en las redes de distribución, acometidas y conjuntos de medida	Terminado
	Estudio de la rugosidad real de conducciones en servicio para transporte de agua a presión	En desarrollo
	Desarrollo de un nuevo criterio para el cálculo del caudal de agua residual	Iniciado en 2013 y terminado
	Modelo de vida útil de infraestructuras para el abastecimiento de agua	Iniciado en 2013 y en tramitación
Agua de consumo y salud	Desarrollo de modelos de simulación de la calidad del agua en la red de abastecimiento	En desarrollo

(Continúa)

(Continuación)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	PROYECTOS ACTIVOS DE CANAL GESTION EN 2013	ESTADO A 31/12/2013
Integración ambiental y sostenibilidad	Muestreo y análisis de microorganismos en aguas residuales de la ERAR de Viveros de la Villa para el estudio de la población microbiana	En desarrollo
	Estudio de los factores de riesgo relacionados con la presencia de acanthamoeba y otros protozoos en aguas de nuestra Comunidad	Terminado
	Evaluación de los niveles de biocidas y productos de higiene personal en lodos de EDAR gestionadas	Terminado
	Aplicabilidad de distintas técnicas para la detección de subsidencias del terreno en áreas afectadas por la explotación y recarga de acuíferos	Terminado
	Evaluación de la huella de carbono y análisis de sostenibilidad en el proceso de selección de EDAR	En desarrollo
	Planta piloto para el estudio de tecnología de membranas en la línea de tratamiento de fangos en ETAP	En desarrollo
	Viabilidad del desarrollo a escala industrial del procedimiento para la recuperación del fósforo de las aguas residuales en forma de estruvita en la EDAR Sur	Iniciado en 2013 y terminado
	Evaluación de la elevada presencia de Acanthamoeba y otros protozoos en aguas de uso humano. Estudio y caracterización del papel vectorial de Acanthamoeba en la adquisición de patologías emergentes. Nuevas alternativas al diagnóstico, tratamiento y control	Iniciado en 2013 y en desarrollo
Eficiencia en la gestión	Evaluación de un sistema bioelectrogénico de depuración en la EDAR del Molar	Iniciado en 2013 y en tramitación
	Estudio de la influencia de las condiciones de instalación en la precisión de los contadores y evaluación del error en la medida de consumos no domésticos en la Comunidad de Madrid	En desarrollo
	Medición de la influencia de la información al usuario en el buen uso del agua	En desarrollo
	Sistema de optimización de las redes destinadas al transporte de agua. SENSOTUBO	En desarrollo
	Desarrollo de un sistema automático de alerta temprana para la detección de olores en instalaciones hídricas	Terminado
	Desarrollo de un simulador que optimice la operación en la EDAR de Navarrosillos	En desarrollo
	Utilización de teledetección para la identificación de irregularidades en el control de consumos de agua	Terminado
	Estudio del comportamiento térmico del conjunto de medida frente a la congelación. Experiencia piloto sobre soluciones a la congelación de contadores	En desarrollo
	Análisis de la influencia de la renovación en la precisión de los contadores	Iniciado en 2013 y en desarrollo

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

A lo largo de 2013, con un carácter extensivo y el objetivo de acercar y compartir los proyectos, experiencias y actividades relacionadas con la I+D+i que se realizan en Canal Gestión y fomentar la implicación del personal de la empresa en la I+D+i, se han organizado tres **sesiones de difusión y debate** para el personal de Canal Gestión.

En 2010 se puso en marcha una **plataforma de gestión de ideas**, a la que se denomina **GENYAL**. El proyecto está concebido como una actividad transversal y permanente en la empresa, con la que fomentar la implicación y participación de sus empleados.

Las siete campañas desarrolladas desde su origen hasta 2013 consolidan la herramienta como un sistema para la identificación de ideas, búsqueda de soluciones a problemas detectados y oportunidades de mejora, con un carácter sistemático.

Por otra parte, fruto de la inquietud de vincular los horizontes de investigación universitaria con la realidad del sector de servicios de gestión del agua urbana y con el objetivo de proporcionar orientación sobre posibles temas de investigación de interés común, durante 2013 se ha habilitado un protocolo para la identificación de **tesis doctorales** de interés para Canal de Isabel II Gestión.

En Barranquilla **Triple A** cuenta con el Programa Innova, un programa que busca crear y establecer una cultura de innovación mediante la continua estimulación de la creatividad, promoviendo el desarrollo de prácticas novedosas dentro de la compañía, a través de un proceso participativo para obtener mejoras que impacten de manera positiva a la empresa.

El Programa Innova:

- Promueve el valor de innovación, motivando la participación de los trabajadores para fortalecer la cultura organizacional.
- Establece un mecanismo que canaliza, estimula y reconoce la creatividad de nuestros colaboradores, fomentando la mejora continua y fortaleciendo el cambio.
- Contribuye con el fortalecimiento organizacional mediante la optimización de los recursos y la implementación de ideas novedosas para mantenerse a la vanguardia del sector.

En 2013 se presentaron veintiséis propuestas de soluciones innovadoras y en 2013 fueron treinta, es decir, se incrementó un 15% el número de propuestas.

3.3.2 Tecnología al servicio del cliente (externo e interno)

El Grupo Canal Gestión aplica en sus procesos tecnologías orientadas al fomento del uso y la gestión eficiente de los recursos, las demandas y las infraestructuras. En este sentido, la aplicación de tecnologías avanzadas de sistemas de información y comunicaciones está presente en cada uno de sus procesos.

Las actuaciones operativas en el ámbito de la tecnología se inscriben en la línea de «mejorar la eficiencia de los procesos de apoyo», con el enfoque de progresar en la innovación tecnológica y potenciar los sistemas y tecnologías de información, comunicaciones y telecontrol más avanzados, así como garantizar la continuidad de las operaciones frente a contingencias.

Actuaciones de tecnología de la información en Canal Gestión (España)

Durante 2013 se ha realizado la implantación de los siguientes sistemas de información:

Proyectos de tecnología de la información en 2013	
Actuación	Situación actual
Implantación del sistema GEMA para la gestión de órdenes de trabajo para el mantenimiento de las infraestructuras de las presas y de las plantas de tratamiento de agua	Finalizado
Implantación de un nuevo módulo de gestión de alarmas integral en las infraestructuras gestionadas en el Centro de Control Principal (INSYGNIA)	Finalizado
Implantación de un cuadro de mando de sectorización de la red y reporting de los datos de auscultación y parámetros de las estaciones de depuración de aguas residuales	Finalizado
Implantación de los sistemas financiero y de recursos humanos sobre la plataforma SAP para Canal Gestión Lanzarote	Finalizado
Nueva imagen de la oficina virtual a clientes con accesibilidad mejorada conforme con WCAG AA del W3C	Finalizado
Implantación de la factura electrónica a clientes en formato XML-Facturae conforme a los requisitos de la Administración y que permite su tratamiento por los sistemas de empresas, organismos y ayuntamientos	Finalizado
Integración con plataforma externa para facturación electrónica entre empresas para gestionar tanto la digitalización certificada de facturas en papel de proveedores como las facturas electrónicas de éstos (F2F)	Finalizado
Adaptación del sistema de recursos humanos al nuevo convenio del sector del agua e implantación en el portal del empleado del sistema de evaluación por objetivos	Finalizado
Implantación de un sistema de automatización de la carga de trabajo en los sistemas de información, que permite un mejor control y supervisión de los procesos que deben ejecutarse en los sistemas de información, minimizando los riesgos operativos	Finalizado
Implantación en la consola centralizada de monitorización de sistemas de información de los sistemas SAP, alcanzándose los los 11.000 monitores en la infraestructura de sistemas de información	Finalizado
Adaptación de los sistemas de Información para la zona única de pagos en euros SEPA	En implantación

Dentro de la gestión de trabajos en campo cabe destacar el significativo despliegue en movilidad de 346 smartphones y tablets con las aplicaciones MC2 (gestión de órdenes en movilidad) y GISViewer (consulta de cartografía), con los que se han gestionado 50 000 órdenes de trabajo, mejorando con ello la información en las operaciones y eliminando los trabajos de codificación posteriores.

En el ámbito de la continuidad de negocio, en 2013 se ha elaborado y comunicado el Plan de Continuidad Operativo del Negocio para las Oficinas Centrales y el Centro de Control Principal en Majadahonda, y se ha completado la dotación y puesta en marcha de la infraestructura y procedimientos técnicos para la continuidad de los Sistemas de Información desde el centro de proceso de datos de respaldo.

En cuanto a las actuaciones relacionadas con el gobierno de las tecnologías de la información, control informático y protección de la información realizadas durante 2013, pueden destacarse las siguientes:

- Aplicación de la metodología *lean* para la optimización en los procesos de los servicios TIC prestados. Concretamente se ha aplicado sobre el proceso de provisión de soluciones en sistemas de información a las necesidades de negocio (time to market)
- Toma de requerimientos de alto nivel para la evolución del Sistema Comercial
- Realización de la auditoría del outsourcing de uno de los contratos de soporte de Mantenimiento de Aplicaciones.
- Auditorías de seguridad (diez) en las nuevas implantaciones de los sistemas de información.

Actuaciones de tecnología de la información en Latinoamérica

En Colombia, los principales proyectos de tecnología de la información desarrollados por **Inassa (Amerika TI)** en 2013 han sido los siguientes:

- Implementación del software de estimación.
- Migración del sistema comercial Amerika a plataforma Web (Oracle 11g).
- Implementación del software de gestión de proyectos fase I.
- Migración del motor de base de datos de Amerika de 10g a 11g.
- Homologación de interfaces contables en el core.
- Fortalecimiento del esquema de seguridad de Amerika Web.
- Parametrización vertical.
- Fortalecimiento del Aula Virtual.

Por su parte, Triple A ha trabajado en 2013 en la reestructuración del módulo de convenios.

En Metroagua, las TIC se convirtieron durante 2013 en factor determinante para el logro de los objetivos corporativos, debido a la ejecución de proyectos de mejoramiento tecnológico en sistemas de información, telecomunicaciones, seguridad de la información y automatización de procesos. Como actividades de gran impacto para la compañía están las siguientes:

- Gestión Documental: las facturas no viajan físicamente para aprobaciones manuales, lo cual reduce significativamente el tiempo de aprobación y minimiza el riesgo de pérdida de documentos.
- Sistema Call Center: permite la comunicación directa entre la empresa y los clientes interesados en reportar daños y conocer toda información relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario. Asimismo el sistema genera y mantiene múltiples indicadores que miden la efectividad del call center.
- Sistema para la toma de lecturas: el proyecto de manera integral permite optimizar el tiempo de respuesta del personal operativo en campo, tener un mayor control de estos recursos apoyado con tecnologías de última generación y simplificar los procesos administrativos derivados de esta gestión.
- Página Web: rediseño de la página web de acuerdo a las directrices emitidas por el Grupo Inassa. Como novedades del sitio web, se encuentran los aplicativos para la consulta de los saldos de las facturas y la publicación de información comercial y técnica a través de capas del Sistema de Información Geográfica, SIGME.

Durante 2013, la Dirección de Sistemas de **Recaudos y Tributos** enfocó sus esfuerzos a garantizar la continuidad y mejora de los servicios que soportan la operación de la empresa. Se continuó con el soporte general del software y hardware en las ciudades de Santa Marta, Villavicencio, Barranquilla y Riohacha; actividad que se consiguió ejecutando los planes de mantenimiento preventivo de hardware y software.

Es reseñable el inicio del proyecto de catastro de usuarios en la ciudad de Riohacha. Se han realizado las encuestas, la digitalización y depuración de la información. Se utilizaron dispositivos móviles que permiten el almacenamiento en línea de la información censada, así como las coordenadas geográficas y los registros fotográficos. También se adquirieron equipos de georreferenciación especiales para el post-proceso de corrección de coordenadas geográficas.

Otra de las actuaciones remarcables de 2013 ha sido la puesta en marcha de un call center, con el objeto de apoyar la gestión de cobro realizada por las diferentes unidades de negocio de R&T.

Por último, las actuaciones más relevantes en tecnología y sistemas de información en **AAA Dominicana** en 2013 han sido las siguientes:

- Sistema de control de filas o turnos, con el fin de optimizar y controlar las esperas en el departamento de atención al cliente, instalado en nueve oficinas.
- Mejoras a la seguridad, adquiriendo un nuevo equipo Firebox, que aporta mayores ventajas a la seguridad y control de aplicaciones y la red.
- Actualización de hardware (servidores, portátiles, PCs, cámaras fotográficas, escáneres).
- Implementación del Sistema Financiero SAP Business One, debido a la necesidad de minimizar las incidencias, los tiempos de respuesta en los procesos del área financiera y lograr una mayor integración con las empresas del grupo al momento de generar y presentar los informes financieros.
- Sistema de planeamiento urbano. Se ha desarrollado un nuevo sistema de información diseñado especialmente para el departamento de planeamiento urbano, con el fin de brindar apoyo a todo el proceso de gestión llevado a cabo en el mismo.
- Módulo de evaluación de proveedores e incidencias en el sistema de gestión de compras.

3.3.3 Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna

El telecontrol en las empresas del Grupo Canal Gestión contribuye a una gestión moderna y eficaz de nuestras instalaciones, lo que hace posible conocer los principales parámetros de operación en tiempo real y dirigir las actuaciones a cubrir las necesidades prioritarias.

Magnitudes características del telecontrol en 2013

	España*	Colombia**	Ecuador	SUMA
Estaciones remotas monitorizadas (nº)	1.523	215	7	1.745
Medidas directas (nº)	18.750	3.193	16	21.959
Instalaciones de telemando (nº)	48	90	1	139
Telemandos realizados (nº)	5.237	1.184	1	6.422
Disponibilidad del conjunto de instrumentos de campo (porcentaje)	97,93	98,76	95,00	98,02

* Sólo incluye Canal de Isabel II Gestión

** Incluye Triple A y Metroagua

El 82,5% del total de estaciones remotas monitorizadas en el conjunto de empresas del Grupo Canal corresponde a instalaciones gestionadas por Canal Gestión. También corresponde a la empresa matriz del grupo el 84,8% de las medias directas tomadas por los sistemas de telecontrol en 2013.

Telecontrol y comunicaciones en Canal de Isabel II Gestión (España)

Canal de Isabel II Gestión dispone de un completo sistema de telecontrol que permite conocer en tiempo real la situación hidráulica de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, el estado de la calidad de las aguas, las captaciones de aguas subterráneas y otros parámetros similares. La red de telecontrol monitoriza actualmente 1523 estaciones remotas desde el Centro Principal de Control (CPC) y gestiona un total de 18 750 instrumentos de medida. Dispone de cuarenta y ocho instalaciones de telemando desde las cuales se realiza un amplio número de maniobras (una media de catorce diarias).

Telecontrol y comunicaciones en Canal Gestión
Actividades desarrolladas y principales hitos año 2013

Telecontrol
<div>1. Automatización, monitorización de parámetros eléctricos e integración en la red de telecontrol de:</div> <div><div>Doce estaciones de bombeo de aguas residuales.</div><div>Las estaciones de impulsión de Pelayos de la Presa, Nuevo Baztán y Arganda.</div><div>Siete plantas de tratamiento terciario y tres depósitos reguladores del sistema de producción y suministro de agua regenerada.</div><div>Cinco tanques de tormenta</div></div> <div>2. Instalación, puesta en servicio e integración al sistema de telecontrol de:</div> <div><div>Sesenta y cinco nuevos puntos de control (caudal y presión) del Plan de Sectorización de las Redes de Distribución de la empresa.</div><div>Setenta y cinco puntos de control (medida de nivel y transformación a caudal) en la red de colectores del sistema de alcantarillado de la empresa.</div><div>Cuarenta y cinco nuevas EDAR integradas en el Telecontrol a través del Proyecto Odysea.</div></div>

(Continúa)

(Continuación)

<div>d. Once captaciones de agua subterránea.</div> <div>e. Quince contadores de grandes clientes</div> <div>f. Migración de 100 equipos TEDIS, de telecontrol disperso, a nuevos equipos TESEO</div>
<div>3. Integración con el telecontrol de:</div> <div><div>Cinco tanques de tormenta</div><div>El sistema de generación eléctrica por turbina instalado en la conducción de Griñón.</div><div>Setenta y cinco nuevas medidas de Auscultación</div><div>Piloto de dársena para agua regenerada</div><div>Renovación completa de los sistemas de telecontrol (instrumentación y control local) del depósito de Getafe.</div></div>

Comunicaciones
<div>1. Finalización del despliegue de la red de telecomunicaciones ARCO2 con cuarenta y cinco nuevos emplazamientos</div> <div>2. Finalización de la primera fase de despliegue de la red móvil Tetra para los servicios de emergencia y rescate de la Comunidad de Madrid con ochenta y dos ERB (Estaciones base).</div> <div>3. Puesta en marcha del sistema global de respaldo de las telecomunicaciones.</div> <div>3. Conexión de treinta y ocho EDAR y EBAR con tecnología Ethernet</div> <div>4. Conexión con fibra óptica de Aranjuez, Majadahonda y Cerro Almodóvar.</div> <div>5. Consecución de ciento diecisiete certificaciones para las torres de telecomunicaciones y finalización del proyecto de sustitución del balizamiento en torres de Canal Gestión con tecnología LED</div> <div>6. Reforma de treinta y una Estaciones de Telecomunicaciones</div> <div>7. Optimización del sistema de refrigeración en diez Estaciones Locales, para reducir el consumo energético.</div> <div>8. Cambio tecnológico de ciento noventa y ocho sistemas GPS embarcados en los vehículos de Canal Gestión</div>

(Continúa)

(Continuación)

Comunicaciones:	
9.	Desarrollo tecnológico de sistemas Ethernet en las bandas de UHF de radio para la integración de esta tecnología en el telecontrol de EDAR
10.	Sistema de comunicaciones para proyectos específicos: Sondas multiparamétricas de los embalse de Atazar y Valmayor, proyecto NARICES de detección automática de malos olores en el agua bruta, proyecto de Radares y creación de redes virtuales de control de Bombeos.
11.	Redistribución de doce estaciones base de Trunking Analógico, reduciendo los costes de explotación un 60 por ciento
12.	Sustitución de cincuenta y cinco vanos de radio, mejorando la velocidad y la finalidad del sistema
13.	Ampliación de la Red de Telecomunicaciones en San Juan, implementando un sistema redundado para el bombeo, tolerante a fallos simples

Telecontrol en Aguas de Alcalá UTE (España)

En Alcalá de Henares existe:

- Un equipo de telecontrol y telemando instalado en los depósitos, que registra datos, y controla la apertura de válvulas.
- Dicha información se actualiza cada minuto en los depósitos y reporta cada hora a dieciséis equipos de telecontrol adicionales distribuidos por la ciudad en diversos caudalímetros.

Telecontrol en Hidráulica de Santillana (España)

Todas las minicentrales hidroeléctricas gestionadas por Hidráulica de Santillana están telecontroladas y telemandadas (un total de ocho). Desde el Centro de Control Hidroeléctrico (CCH) se puede obtener todo tipo de medidas, como la producción de kilowatios por hora, las vibraciones o las alarmas por fallos. También se tiene capacidad para poner en marcha y parar las máquinas de las centrales, con todo lo que esto implica en el sistema hidráulico de Canal de Isabel II Gestión.

Telecontrol en Triple A de Barranquilla (Colombia)

El sistema de telemando y telecontrol es un centro automatizado y digitalizado creado, implementado y puesto en marcha por el equipo de ingenieros del Área de Desarrollo Tecnológico de la Empresa. En total, existen 88 instalaciones remotas motorizadas, y una más con telemando, que realizan 3066 medidas directas.

Telecontrol y comunicaciones en Metroagua (Colombia)

El sistema de telecontrol está diseñado para hacer seguimiento a las variables de operación de las plantas de tratamiento, las estaciones de bombeo de abastecimiento y alcantarillado y a los medidores de caudal de algunos clientes especiales. Además, se realiza un seguimiento a la flota de vehículos operativos de la organización.

Para la adquisición de las señales remotas se utilizan tres tipos de topologías. Un tipo de estaciones establece la comunicación vía radio, y las otras dos usan las bandas de telefonía móvil. Todas las estaciones actualmente usan la topología general de cliente-servidor. Del lado de software, el SCADA Intouch de Wonderware nos permite visualizar y hacer la historia de cada una de las variables operacionales de los sistemas de abastecimiento y alcantarillado. También se cuenta con una plataforma web que permite a todos los miembros de la organización contar con la información en tiempo real desde cualquier parte contando con un acceso a internet.

En cada una de las estaciones la instrumentación es básicamente de niveles de depósito y salidas de presión de las líneas. La instrumentación que hoy está instalada está toda monitoreada. En total, nuestra infraestructura tiene 127 puntos para monitorear.

Telecontrol en Amagua (Ecuador)

Amagua cuenta con un sistema de telecontrol para el monitoreo de siete estaciones. Las mediciones que se realizan en dichos puntos son de presión y cloro en todas ellas, excepto en la estación de bombeo donde se miden la presión, la tensión, la intensidad y la potencia.



3.4. CUIDAMOS LAS RELACIONES CON NUESTROS CLIENTES

La vocación de servicio público, la responsabilidad, la eficiencia y la excelencia en la prestación de los servicios son los pilares de nuestra estrategia de gestión comercial y de nuestro enfoque de las relaciones con los clientes y usuarios del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión.

3.4.1. Evolución de clientes y usuarios: gestión del ciclo integral del agua

En 2013, las empresas del Grupo Canal Gestión dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua urbana han alcanzado una cifra de contratos en activo a 31 de diciembre de 2 094 373. De estos, sin incluir Brasil y la Delegación en Cáceres de Canal Gestión, el 85,12% son contratos domésticos y el 8,02 son contratos de uso comercial o industrial.

En España, Canal Gestión ha alcanzado en 2013 una cifra de 1 395 872 contratos en activo. De ellos son contratos domésticos el 82,5% y el 7,9% son contratos de uso comercial o industrial.

Numero de contratos con clientes de las empresas del Grupo Canal Gestion en 2013

	ESPAÑA				COLOMBIA			ECUADOR	BRASIL
Tipo de contrato	Canal de Isabel II Gestión	Delegación Canal Gestión Cáceres	Canal Gestión Lanzarote	Aguas de Alcalá UTE	Triple A Barranquilla	Metroagua	ASAA	Amagua	Fontes da Serra
Doméstico unifamiliar	1.052.673				401.883		17.369		
Doméstico plurivivienda	98.401				1.634		435		
SUMA DOMESTICO	1.151.074		46.259	44.078	403.517	79.477	17.804	27.841	
Comercio-industria	110.368		17.437	7.382	24.181	5.839	731	882	
Resto de usos	134.430		4.249	167	1.430	468	117	1.817	
TOTAL CONTRATOS	1.395.872	7.978	67.945	51.627	429.128	85.784	18.652	30.540	6.847

Durante el periodo 2012-2013 el número total de contratos de las empresas del grupo ha experimentado un importante incremento del 6,94%, debido fundamentalmente a la incorporación de Canal Gestión Lanzarote, ASAA en Colombia y Fontes de Serra en Brasil, así como a la incorporación de un nuevo municipio en Triple A y al importante crecimiento de la población servida por Amagua. Sin embargo, el crecimiento del número de contratos de Canal Gestión es más moderado, del 0,93 %.

La población de los municipios servidos por las empresas del Grupo Canal Gestión ascendía en 2013 a 9 570 601 habitantes, lo que supone el 98,51% de cobertura en el servicio de abastecimiento de agua.

En cuanto a los servicios de saneamiento, el Grupo Canal Gestión gestionaba al finalizar 2012 el alcantarillado de poblaciones que sumaban 8 235 168 habitantes, lo que supone el 84,76% de la población de las regiones donde el grupo está presente, y en depuración de aguas residuales servíamos al 74,78% de la población (7 265 485 habitantes).

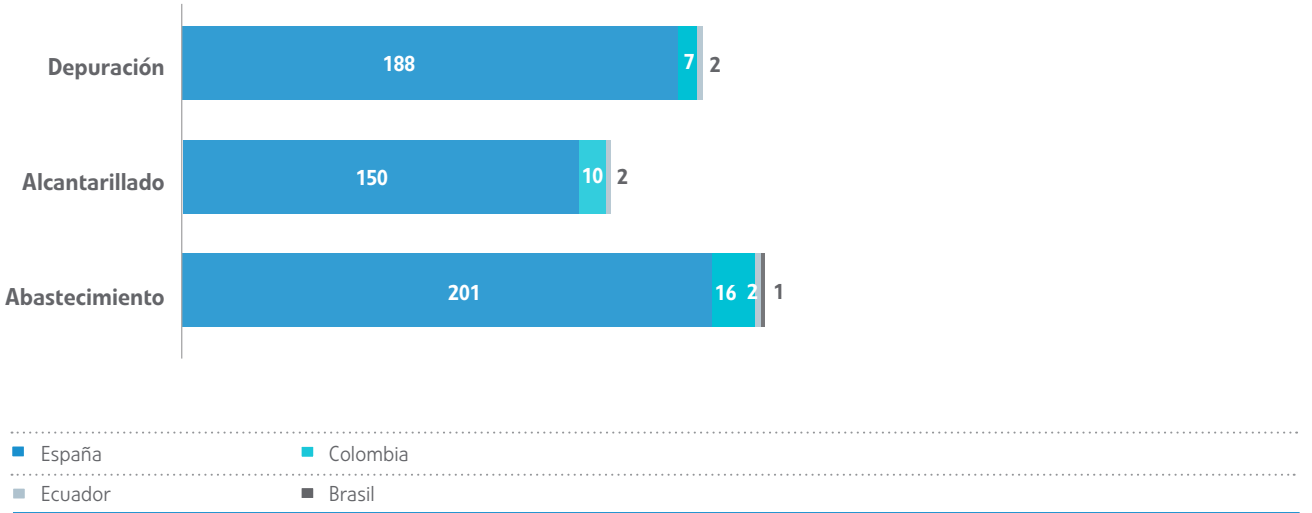
En total, el Grupo Canal Gestión presta servicios del ciclo integral del agua en 220 municipios de España, Colombia, Ecuador y Brasil.

La población de los municipios servidos en abastecimiento por Canal Gestión en la Comunidad de Madrid ascendía en 2013 a 6 292 263 habitantes, lo que supone el 96,87% de la población empadronada en la región.

En cuanto a los servicios de saneamiento, nuestra empresa gestionaba al finalizar 2013 el alcantarillado de poblaciones que suman 5 509 972 habitantes, el 84,83% de la población de la Comunidad de Madrid, y en depuración de aguas residuales servimos al 100% de la población de la región (6 495 551 habitantes).

Canal Gestión abastece de agua a nueve municipios limítrofes con la Comunidad de Madrid, pertenecientes a Castilla-La Mancha (Valdesotos, Tamajón, Valdepeñas de la Sierra, Tortuero, Uceda, Pióz, Pozo de Guadalajara y Ontígola) y a un municipio de Castilla y León (Sotillo de la Adrada). La población abastecida en esos diez municipios era de 16 717 habitantes en 2013.

Municipios servidos en 2013



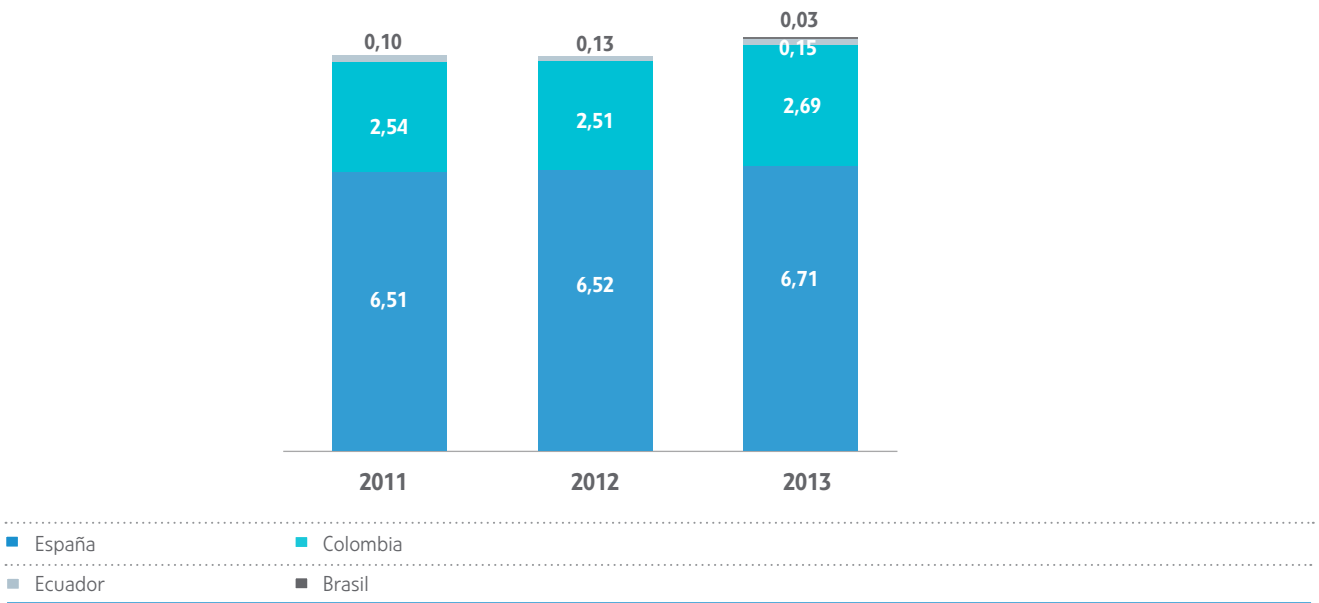
Poblacion servida por las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestion (2011 a 2013)

ABASTECIMIENTO (Aducción y/o distribución)	POBLACIÓN (habitantes)		
	2011	2012	2013
CANAL GESTION (Comunidad de Madrid)	6.281.133	6.291.742	6.275.546
RESTO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS	231.924	232.316	425.258
SUMA ESPAÑA	6.513.057	6.524.058	6.700.804
COLOMBIA	2.543.964	2.506.456	2.689.709
ECUADOR	102.092	132.315	152.700
BRASIL			27.388
SUMA LATINOAMERICA	2.646.056	2.638.771	2.869.797
TOTAL GRUPO	9.159.113	9.162.829	9.570.601

ALCANTARILLADO	POBLACIÓN (habitantes)		
	2011	2012	2013
CANAL GESTION (Comunidad de Madrid)	4.375.942	5.513.387	5.509.972
RESTO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS	213.765	213.847	380.193
SUMA ESPAÑA	4.589.707	5.727.234	5.890.165
COLOMBIA	2.097.667	2.060.226	2.228.348
ECUADOR	80.620	98.035	116.655
SUMA LATINOAMERICA	2.178.287	2.158.261	2.345.003
TOTAL GRUPO	6.767.994	7.885.495	8.235.168

DEPURACION	POBLACIÓN (habitantes)		
	2011	2012	2013
CANAL GESTION (Comunidad de Madrid)	6.489.281	6.498.495	6.495.551
RESTO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS	6.948	6.946	172.492
SUMA ESPAÑA	6.496.229	6.505.441	6.668.043
COLOMBIA	386.739	434.176	480.787
ECUADOR	80.620	98.035	116.655
SUMA LATINOAMERICA	467.359	532.211	597.442
TOTAL GRUPO	6.963.588	7.037.652	7.265.485

Evolución de la población abastecida por países en millones de habitantes (2011-2013)



Convenios suscritos por Canal de Isabel II Gestión (España)

En España Canal de Isabel II Gestión, además de los contratos suscritos con los clientes particulares (domésticos y empresariales), la empresa establece convenios de gestión y otro tipo de convenios con municipios y con urbanizaciones para prestar diferentes tipos de servicios.

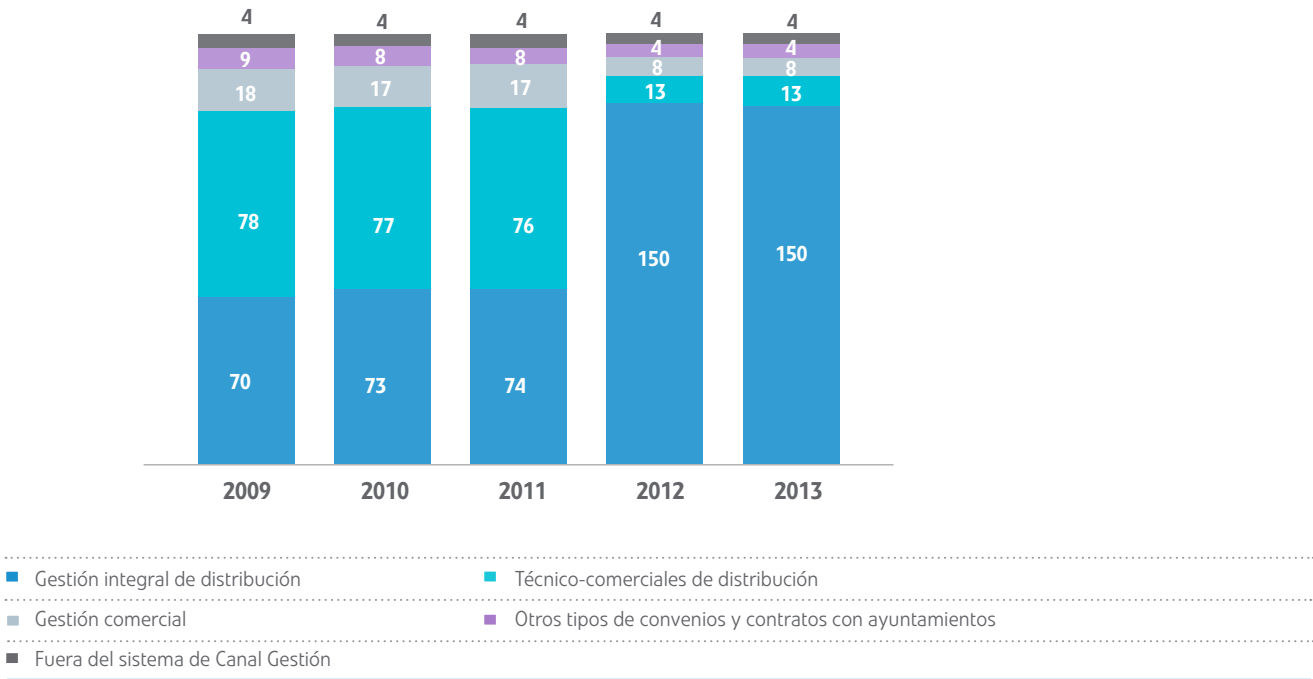
Todos los convenios y los compromisos acordados se negocian y suscriben a título individual con cada ayuntamiento o gran cliente.

Tipos de convenio suscritos por Canal de Isabel II

Tipo de convenio	Denominación convenio	Características convenio
Convenios de gestión	Gestión comercial	Canal de Isabel II Gestión realiza la gestión comercial (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la adecuación y mantenimiento de acometidas.
	Gestión técnico-comercial del abastecimiento	Canal Gestión realiza el mantenimiento y explotación de la red de distribución municipal. Incluye la renovación de las redes de distribución con cargo a una cuota suplementaria en distribución, que pagan los clientes.
	Gestión integral del abastecimiento	Canal Gestión realiza el mantenimiento y explotación, y renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad de Madrid.
	Gestión del alcantarillado	Canal Gestión realiza el mantenimiento y explotación de la red de alcantarillado municipal.
Convenios diferentes a los de gestión	Gestión de infraestructuras de saneamiento	Acuerdo firmado entre la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, Canal de Isabel II y los ayuntamientos según lo establecido en el Decreto 170/1998 de 1 de octubre, sobre gestión de las infraestructuras de saneamiento de aguas residuales de la Comunidad de Madrid, en el que se establecen las responsabilidades para la explotación y el mantenimiento de las infraestructuras de saneamiento.
	Reutilización de agua depurada	Colaboración para el desarrollo de las infraestructuras necesarias y la gestión del sistema de suministro de agua reutilizable procedente de las EDAR que cuentan con tratamiento adecuado, con destino al riego parcial o total de zonas verdes de uso público.

Así, a 31 de diciembre de 2013, la empresa contaba con convenios o contratos con 175 municipios de los 179 existentes en la Comunidad de Madrid y con nueve municipios limítrofes de las comunidades de Castilla La Mancha y Castilla y León. Por otra parte, suministraba agua potable a urbanizaciones y polígonos industriales mediante diversos tipos de gestión.

Evolución de los tipos de convenios de Canal de Isabel II con los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid (2009-2013)



3.4.2. Evolución de clientes y usuarios: servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral y otras actividades

Las empresas del Grupo Canal Gestión que prestan servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua fuera de lo que es propiamente la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento (consultoría, explotación de plantas, obras e instalación de acometidas y contadores, inspecciones, compra de suministros para el abastecimiento, suspensión del suministro y restablecimientos) desarrollan su actividad teniendo como clientes a las empresas del grupo que gestionan el ciclo integral del agua y a administraciones públicas de Colombia, República Dominicana, Ecuador, Panamá y, desde diciembre de 2013, de Brasil.

Este es el caso de Hispanagua, cuyo cliente es Canal de Isabel II Gestión (España), Inassa en Colombia, Panamá y Ecuador, Recaudos y Tributos (R&T), que tiene como clientes a otras administraciones públicas colombianas y a Triple A de Barranquilla y Metroagua (Colombia) Amerika T.I. y Emissão Engenharia e Construções.

Hasta diciembre de 2013, las dos empresas latinoamericanas con mayor actividad en gestión comercial del abastecimiento y saneamiento han sido AAA Dominicana (República Dominicana) y R&T (Colombia). Entre ambas prestan sus servicios en la República Dominicana y en Colombia en los que

suman 6,15 millones usuarios. Recaudos y tributos (R&T) presta sus servicios de gestión comercial a dos empresas del grupo (Triple A y Metroagua) y al municipio de Villavicencio, en Colombia.

Estas dos mismas empresas (AAA Dominicana y R&T) también incluyen entre sus actividades la gestión tributaria en cinco municipios (tres en República Dominicana y dos en Colombia).

Otra de las actividades que realiza el grupo al margen de la gestión del ciclo integral del agua es la de gestión de residuos y limpieza urbana en Latinoamérica. Pasando a actividades relacionadas con las telecomunicaciones y tecnologías de la información, así como la asesoría y consultoría sectorial, cabe añadir los clientes y usuarios de Canal de Comunicaciones Unidas (CCU) en España y Amerika T.I. en Latinoamérica. CCU presta servicios en comunicaciones a más de cien clientes (empresas, organismos, entidades y cuerpos de seguridad o emergencias).

Amerika T.I., sociedad segregada de Inassa en 2013, comercializa el software Amerika, sistema informático modular que ofrece una solución integral para la gestión de servicios públicos, tiene diez clientes en cinco países (Colombia, República Dominicana, México, Honduras y Ecuador), que suman un total de 2 094 025 suscriptores gestionados, repartidos en cincuenta municipios con una población de 11 229 857 habitantes. Dentro de sus clientes se incluyen empresas del grupo (Triple A, Metroagua, R&T, ASAA, Amagua y AAA Dominicana).

3.4.3. Tarifas y bonificaciones en España

La tarifa del agua de las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión obedece a una serie de principios básicos como son: la transposición de la Directiva Marco del Agua, el fomento del uso responsable del agua y su consumo eficiente, y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo.

Por ello las tarifas son progresivas, con una estructura binómica de cuota fija más cuota variable en función del consumo, y con el precio de la cuota variable que aumenta según bloques de consumo crecientes.

Las tarifas que aplica Canal de Isabel II Gestión tienen dos particularidades:

- Estacional: incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.
- Comprometida con el medio ambiente: consolidando una tarifa de agua reutilizable, que constituye un componente esencial de la gestión integral de los recursos hídricos en consonancia con la sostenibilidad medioambiental.

TARIFAS QUE MEJORAN EL SERVICIO CADA DÍA

- Factura bimestral que permite adecuar el pago al resto de suministros (luz, gas...), facilitar un control más exhaustivo de su consumo y, por tanto, reaccionar más rápido y con mayor eficacia ante cualquier fuga o avería.
- Tarifa más justa y equitativa que fomenta el uso racional y eficiente, destacando la equiparación progresiva de todos los usuarios independientemente del uso que realicen del agua.
- Tarifa que bonifica a las familias y viviendas numerosas, al ahorro de consumo y mantiene una exención social de hasta 25m³ al bimestre para paliar situaciones de extrema pobreza o necesidad.
- Tarifa que incentiva el consumo eficiente del agua al vincular los bloques tarifarios a la capacidad de consumo real de la familia.
- Tarifa que incorpora la posibilidad de disponer de agua residual regenerada para su reutilización en el riego, entre otros, de zonas verdes públicas, campos de golf, baldeo de calles y usos industriales.
- Tarifa que asegura la sostenibilidad y el valor del servicio, incluyendo todos los costes incurridos en la prestación del mismo.

Para una mayor comunicación y comprensión por parte de los clientes de las tarifas, Canal Gestión realiza anualmente una campaña de comunicación mediante documentos explicativos que se encuentran a disposición del ciudadano en nuestras oficinas comerciales y en nuestra página web (www.canalgestion.es). Se editan para su difusión en oficinas comerciales documentos de tarifas.

En los últimos años, la tarifa ha variado en línea con el incremento general de los precios (IPC). En el caso de la revisión realizada en 2013 para la tarifa de 2014 se ha producido una bajada del 0,1% en la tarifa, valor que se corresponde con el IPC a octubre de 2013. Esto ocurre por primera vez desde que Canal de Isabel II pertenece a la Comunidad de Madrid (desde 1984).

Bonificaciones

En Canal de Isabel II Gestión existen cuatro tipos de bonificaciones:

- Bonificación mes por familia numerosa (a partir de tres hijos).
- Bonificación mes por vivienda numerosa (a partir de cinco personas).
- Bonificación por exención social (situación de máxima necesidad).
- Bonificación por ahorro de consumo.

Evolucion de las bonificaciones en las tarifas de Canal de Isabel II Gestion

BONIFICACIONES FAMILIA / VIVIENDA NUMEROSA	2011	2012	2013
Número de contratos bonificados	26.134	28.526	29.700
Importe bonificado (euros)	907.692	1.007.151	1.036.125
BONIFICACIONES POR AHORRO DE CONSUMO	2011	2012	2013
Número de contratos bonificados	101.044	71.468	100.382
Importe bonificado (euros)	867.227	564.819	832.088
BONIFICACIONES POR EXENCIÓN SOCIAL	2011	2012	2013
Número de contratos bonificados	404	603	1.177
Importe bonificado (euros)	28.389	39.026	82.189
Total contratos bonificados	127.582	100.597	131.259
Total importe bonificado	1.803.308	1.610.996	1.950.403

En el caso de Canal Gestión Lanzarote, existe una tarifa específica para, entre otras, familias numerosas. En 2013 se han acogido a dicha tarifa 529 clientes de la empresa.

Tarifas y bonificaciones en Colombia

En Colombia, el ente regulador del sector del agua es la Comisión Reguladora de Agua potable y saneamiento básico -CRA-, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. La CRA tiene como función esencial regular los monopolios, promover la competencia del sector y conseguir la prestación de servicios de calidad con tarifas razonables y amplias coberturas.

La CRA estableció que las tarifas estén sometidas al régimen de libertad regulada, por tanto, las empresas de servicios fijan libremente las tarifas siguiendo integralmente las metodologías de cálculo que expide dicha administración.

En Colombia, las tarifas constan de una cuota fija que cubre los costes administrativos del prestador del servicio y una cuota variable por el consumo de agua, para cubrir los costes operativos, las inversiones, la remuneración de los activos y las tasas medioambientales.

Además, existe un sistema de subsidios y contribuciones que impone la ley y que se aplica en cada municipio según los recursos locales y la voluntad de los ayuntamientos. Este sistema divide a los usuarios en dos grandes grupos: residenciales y no residenciales. Los residenciales se dividen a su vez en seis categorías denominadas estratos, que se numeran del uno al seis, donde uno son las personas más pobres y el seis, las de mayor poder adquisitivo. Los no residenciales se subdividen en las categorías: industrial, comercial, oficial y especial.

Según la categoría, el usuario puede situarse en una de estas tres circunstancias:

- Recibe un subsidio por tener muy bajo poder adquisitivo.
- Paga un sobreprecio porque pertenece a una categoría con alto poder adquisitivo o se lucra del uso del suelo.
- Ni es subsidiado ni paga sobreprecio.

En el caso de Triple A Barranquilla, a lo largo de 2013 han sido bonificados 750 contratos por un importe de 159 429 euros.

Tarifas y bonificaciones en Ecuador

En el caso de Ecuador, la estructura tarifaria es diferente para cada municipio, y se encuentra establecida en las ordenanzas municipales. La estructura tarifaria básica comprende una cuota fija, una cuota variable de agua potable y una cuota variable de alcantarillado. Además, en el caso del municipio de Samborondón existe una cuota adicional por contribución ambiental.

La cuota fija depende del diámetro del contador de agua potable. La cuota de agua potable se aplica en función del consumo del usuario, existiendo un bloque de consumo básico (hasta sesenta metros cúbicos mensuales) y otros seis bloques para consumos mayores. Los bloques tienen precios crecientes.

La cuota variable de alcantarillado se corresponde a un porcentaje de la cuota variable de agua potable. El porcentaje depende de la urbanización, ya que el sistema de alcantarillado es diferente para cada uno (el máximo aplicado es el 80 %). Las bonificaciones o descuentos se aplican sobre el consumo básico (hasta sesenta metros cúbicos al mes) de los usuarios de zonas pobres de los municipios. La bonificación es mayor cuanto menor es el consumo, quedando el consumo básico dividido a su vez en tres bloques de consumo. También está bonificado el consumo de áreas verdes y los clientes de la tercera edad. En 2013 se han bonificado 1309 contratos (un 7.21% más que el año anterior), por un importe de 78 130 euros.

Evolucion de las bonificaciones de carácter social en latinoamérica

	Triple A Barranquilla		Amagua		SUMA	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Número contratos bonificados	882	750	1.221	1.309	2.103	2.059
Importe bonificado (euros)	194.771	159.428	64.805	78.130	259.577	237.559

3.4.3. Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente en Canal Gestión

Canal de Isabel II Gestión busca en todo momento garantizar la máxima exactitud de la facturación emitida a sus clientes en base a sus consumos reales. Por ello, en 2013 ha realizado las siguientes actuaciones encaminadas a dicho fin.

Lectura de contadores

Durante 2013, Canal Gestión realizó más de 8,69 millones de lecturas, (un 30% se realizó de forma electrónica). El porcentaje de facturas emitidas por estimación, por no poder obtener la lectura del contador, fue tan sólo de un 3,71%.



Auditoría y análisis de consumos

Para garantizar la emisión correcta de consumos a facturar, Canal Gestión dispone de un sistema de control de calidad de la lectura y facturación. La auditoría de consumos, dentro del sistema mencionado, es una herramienta de ayuda en la revisión de consumos que presentan una variación significativa.

Mantenimiento y verificación de los equipos de medida

Como soporte imprescindible a la facturación, hay actuaciones relacionadas con la mejora de la precisión de los contadores, que se resumen en: mantenimiento y renovación constante del parque de contadores. En 2013 se renovaron 67 220 contadores. También se realizaron comprobaciones metrológicas de contador en finca y en laboratorio.

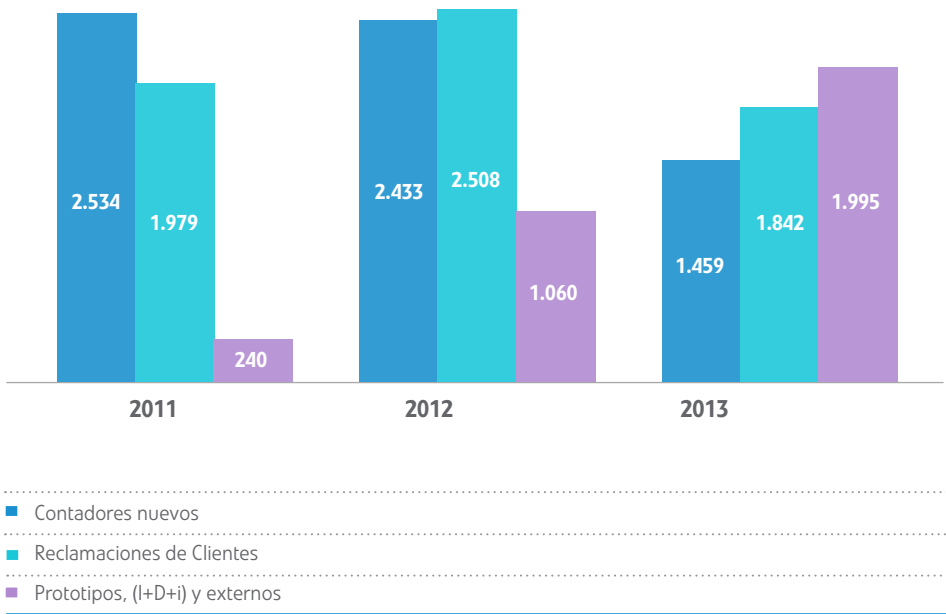
3.4.4. Metrología en Canal Gestión

Para asegurar el correcto funcionamiento de los contadores de medida del volumen de agua de los clientes, Canal Gestión dispone de un Laboratorio de Verificación de contadores que cumple todos los requisitos para que sus verificaciones y certificados tengan la calidad exigible y el reconocimiento por las autoridades nacionales e internacionales, contando con la acreditación ENAC desde 2009. En 2013 se ha superado con éxito la primera reevaluación completa del Sistema de Gestión de Calidad ISO 17025 implantado en el laboratorio.

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

- Control de los contadores nuevos.
- Reclamaciones de los clientes.
- Realización de proyectos de (I+D+i) relacionados con el funcionamiento de los contadores y evaluación de los prototipos presentados por los fabricantes.

Número de contadores verificados en el laboratorio de contadores



En 2013 han bajado los contadores evaluados nuevos y las reclamaciones de clientes, debido a que se han comprado menos contadores y se han generado menos reclamaciones de clientes. En sentido contrario, se han producido un incremento de los Prototipos evaluados y los proyectos de I+D+i, esto último por la participación en el proyecto de I+D+i de evaluación del comportamiento del contador en las acometidas.

En Colombia, Triple A Barranquilla cuenta también con un Laboratorio de Medidores (contadores) que cuenta con una acreditación ante el organismo nacional de acreditación (ONAC) que avala las calibraciones realizadas a los medidores de agua de 15 a 40 milímetros con los requisitos de la Norma NTC ISO 17025:2005.

Por su parte, Metroagua también dispone un Laboratorio de Medidores acreditado por la norma desde 2011, lo que permite a la empresa garantizar la transparencia, imparcialidad y confidencialidad en las calibraciones de los medidores y en la calidad de los resultados emitidos.

3.4.5. Atención a clientes y usuarios

Todas las empresas españolas del Grupo Canal Gestión dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua han asumido una serie de compromisos concretos relacionados con la atención al cliente, suponiendo su incumplimiento por motivos achacables a la empresa una compensación económica a los afectados.

En el caso de las empresas colombianas, las relaciones entre clientes y empresa vienen estipuladas en lo que se denomina Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, a través del cual la empresa fija unas condiciones de prestación de los servicios iguales para todos los clientes, por lo que también se denomina Contrato de Condiciones Uniformes. Este contrato contiene una relación de derechos y obligaciones tanto de los clientes del servicio como de la empresa prestadora, orientado a garantizar en todo caso las prerrogativas y derechos con los que cuentan los clientes y, en general, a satisfacer sus necesidades y expectativas.

La misma legislación colombiana establece cuáles son las sanciones que se pueden aplicar en caso de violación de las normas de servicios públicos domiciliarios, existiendo para tal efecto un ente gubernamental denominado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se encarga de ejercer la inspección, vigilancia y control de todas las empresas prestadoras de los servicios e imponer las sanciones que contempla la norma, en el caso de transgresiones de la ley y del Contrato de Condiciones Uniformes.

Los compromisos de la carta de servicios de Canal Gestión

La carta de servicios de Canal de Isabel II Gestión asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los criterios de calidad de la actuación administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo).

Además, se incluye la política de calidad de Canal Gestión, información del funcionamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones y de la figura del Defensor del Cliente, e información sobre las vías de acceso y comunicación con la empresa.

Nuestro grado de cumplimiento de la carta de servicios ha ido mejorando a lo largo de los últimos años y se sitúa en todos los casos cerca del 100%.

Cumplimiento de la carta de servicios de Canal Gestion (porcentaje)

Compromisos incluidos	2011	2012	2013
Nueva acometida	95,61	97,24	98,31
Contador secundario	99,92	99,89	99,96
Resolver reclamación	97,47	96,79	94,62
Comprobar contador	99,63	99,27	99,13
Tiempo de espera en oficina central menor que 10 minutos	82,41	86,30	92,90
Promedio de cumplimiento	95,01	95,90	96,98

Por su parte, Canal Gestión Lanzarote regula sus obligaciones con el cliente mediante el Reglamento del servicio de abastecimiento de agua potable y saneamiento de la Isla de Lanzarote, establecido en 2003 por el Cabildo Insular de la isla.

Vías de comunicación con los clientes

El Grupo Canal Gestión pone a disposición de sus clientes y usuarios cuatro principales canales de comunicación a través de los cuales pueden ponerse en contacto con su empresa:

- Atención telefónica. El canal de contacto más utilizado por los clientes es el teléfono. Los clientes pueden elegir ser atendidos por agentes especializados o utilizar soluciones automáticas para las distintas gestiones.
- Centros de atención al cliente. Contamos con una red de centros de atención al cliente y oficinas móviles, en los que puede resolverse cualquier petición relacionada con la gestión comercial. Canal Gestión dispone de dos oficinas móviles, que prestan su servicio en aquellos municipios que no disponen de un centro de atención al cliente permanente. Dispone también de doce centros de atención al cliente distribuidos estratégicamente por toda la Comunidad.

- Página web y oficina virtual. En el marco de las nuevas tecnologías de la información y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, las principales empresas del Grupo Canal Gestión cuentan con una oficina en internet.
- Atención escrita. El Grupo Canal Gestión ofrece a sus clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, donde se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos.

Según las estadísticas de los servicios de atención al cliente de las diferentes empresas, el canal de comunicación más utilizado por los clientes en 2013 ha sido la oficina virtual con 2,80 millones de entradas, seguido en importancia por la comunicación telefónica, con 1,61 millones de llamadas atendidas.

Un medio de relación con los clientes que en estos últimos años se está desarrollando de una forma espectacular es el portal específico (<https://oficinavirtual.canalgestion.es>), cuya utilización aumenta día a día, tal y como demuestran las siguientes cifras:

Estadísticas detalladas oficina virtual de Canal de Isabel II Gestión

Indicador	2011	2012	2013
Cientes Oficina Virtual	81.806	103.062	129.941
Contratos Oficina Virtual	118.163	148.058	186.982
Cientes con e- factura	20.621	20.637	42.854
Facturas electrónicas emitidas	201.552	237.994	279.011

En el caso de Triple A Barranquilla el empleo de medios digitales para la comunicación con clientes es el siguiente:

- Página web: Considerando las tendencias globales en materia de páginas web, Triple A cuenta con una web que permite a los clientes realizar una navegación más fluida, aporta contenidos e información actualizada de los servicios e infraestructuras, y ofrece un nuevo medio de contacto a través del chat
- Boletín electrónico: Este tipo de publicación se ha constituido en una herramienta vital para la comunicación de información de interés para los clientes.
- Chat: Este novedoso medio de contacto ha permitido la comunicación directa con el cliente, brindando una respuesta rápida y efectiva desde cualquier lugar.
- Facebook Supercliente: Cuenta con Facebook para la estrategia comercial de Supercliente, que permite la interacción en la red social de superclientes Triple A, a la vez que promueve y refuerza el mensaje de «Ser puntual paga».

La Información detallada por empresas y países de los servicios de atención al cliente, puede consultarse en el Anexo 2 de este informe.

Gestión de sugerencias y reclamaciones en Canal Gestión

Las empresas del Grupo Canal Gestión disponen de un completo sistema para la recepción y tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes. Los clientes pueden utilizar cualquiera de los canales de comunicación que tienen a su disposición:

- Servicios de atención telefónica – Reclamación telefónica.
- Oficina central y oficinas periféricas – Formulario de reclamación.
- Oficinas móviles – Formulario de reclamación.
- Oficina virtual – Formulario de reclamación.
- Atención escrita – Carta, fax, correo electrónico.

Las quejas a nivel del Grupo Canal Gestión en 2013 se han reducido un 16,74 %, pasando de 36 611 en 2012 a 30 481 en 2013. Ello supone que tan solo el 1,46% de los clientes o el 0,32% de los usuarios de las empresas del grupo han puesto una queja en 2013.

Estadísticas de quejas en Canal Gestion en 2013

Causa de la queja	2013
Quejas al circuito Comercial	4.305
Quejas sobre suministro y calidad agua	917
Quejas sobre seguros	202
Quejas por actividades de otras áreas	27
Suma de las quejas recibidas	5.451

Las reclamaciones por facturación en 2013 recibidas por las empresas del Grupo Canal Gestión que gestionan el ciclo integral del agua fueron 57 661, un 10,21% más que en 2012. Ello se debe fundamentalmente al incremento de la población abastecida al haberse incorporado al grupo Canal Gestión Lanzarote y ASAA en Colombia. Teniendo en cuenta que en 2013 se emitieron 10,53 millones de facturas, la reclamaciones tan solo suponen 0,55% de dichas facturas.

En el caso de Canal de Isabel II Gestión el número de reclamaciones ha aumentado en 2013 un 0,79% respecto a 2012 y alcanzan la cifra de 26 966 (un 0,32% de las facturas emitidas).

EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE CANAL GESTIÓN

El Defensor del Cliente de Canal de Isabel II Gestión es una figura independiente de la línea de gestión de la Empresa. Se creó en 2001 como una herramienta pionera en el sector de los servicios públicos.

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

La actividad de la Oficina del Defensor del Cliente se centra en la gestión de las reclamaciones que recibe. Durante 2013 recibió 966 reclamaciones, de las que 723 fueron aceptadas a trámite por reunir las condiciones previstas en el Estatuto del Defensor del Cliente. De éstas, 341, un 50,15%, fueron resueltas total o parcialmente de forma favorable al cliente.

La tipología de las reclamaciones aceptadas a trámite en 2013 por el Defensor del Cliente ha sido la siguiente: un 63,39% obedece a disconformidad con la facturación del agua, un 4,98% con el servicio de acometidas, un 4,29% con aspectos relacionados con la contratación y el resto con otros servicios de Canal Gestión (ver información detallada del Defensor del Cliente en el Anexo 2 de este informe).

The screenshot shows the 'Oficina virtual' interface of Canal de Isabel II Gestión. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Suministro de agua', 'Instalaciones y mantenimiento', 'Gestiones online', and 'Área clientes'. The 'Defensor del Cliente' section is highlighted in the left sidebar. The main content area displays a 'Formulario contacto' with the following fields: 'Nombre y apellidos *', 'DNI/NIF *', 'Ref. de su última reclamación', 'Contrato', 'Calle', 'Número', 'Escalera', 'Piso', 'Letra', 'Cód. postal', 'Municipio', 'Provincia', 'Correo electrónico **', 'Teléfono **', and 'Fax **'. The form is titled 'Defensor del Cliente' and 'Datos reclamación'.

De las reclamaciones atendidas en 2013 por las empresas del Grupo Canal Gestión, en un 48,66% de los casos la resolución final fue favorable al cliente. En el caso de Canal Gestión fueron favorables para el cliente un 67,79%.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, también se registran incidencias relacionadas con la prestación de los diferentes servicios. En 2013 el número de avisos de incidencias registrados por las empresas del grupo ha ascendido a 125 233, un 7,30% más que en 2012, debido a la incorporación de dos nuevas empresas. En el caso de Canal Gestión, el número de avisos de incidencias registrados en 2013 asciende a 82 716, un 4,75% más que en 2012.

Independientemente a los procesos internos de gestión de quejas y reclamaciones, los clientes pueden acudir a los organismos superiores de las administraciones encargados de velar por los derechos de los consumidores.

3.4.6 La satisfacción de los clientes y usuarios

Nos preocupa lo que opinan nuestros clientes de los servicios que ofrecemos para esforzarnos cada día en mejorar y cumplir sus expectativas. Por este motivo realizamos encuestas con el fin de conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Nivel de satisfacción de clientes en 2013

	Nivel de satisfacción del cliente (escala de 1 a 10)	% clientes que recomendaría el servicio prestado
GESTION DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA		
Canal de Isabel II Gestión	7,65	90,60
Triple A	8,00	96,30
Metroagua		78,37
Amagua	8,60	49,00
APOYO A LA GESTION DEL CICLO INTEGRAL		
Recaudos y Tributos	9,00	90,00
AAA Dominicana	9,80	
OTRAS ACTIVIDADES		
Inassa / Amerika T.I.	8,66	86,59

3.4.7. Publicidad y campañas de comunicación

El Grupo Canal Gestión desarrolla una intensa labor de sensibilización y concienciación ambiental para fomentar prácticas sostenibles.

En el caso de Canal Gestión, dado nuestro carácter de empresa 100% pública, las prácticas sobre publicidad y campañas de comunicación están reguladas por la normativa sobre publicidad institucional, dentro de la que destaca a nivel regional la disposición adicional sexta de la *Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid*, en la que se establece la obligación de la transparencia en la contratación de los soportes y la aprobación previa por parte de la Comunidad de Madrid de nuestras inversiones en publicidad.

En el caso de Triple A, se encuentra acogida a los principios definidos por el Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria, por lo que toda la información publicada debe cumplir las normas constitucionales, legales y éticas vigentes, de acuerdo a los objetivos del desarrollo económico, cultural y social y ambiental de Colombia.

3.4.8. La calidad del producto

Las empresas del Grupo Canal Gestión dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua tienen establecido un estricto programa de vigilancia del agua hasta su entrega al consumidor, con objeto de garantizar su seguridad.

En el caso de Canal de Isabel II Gestión, los análisis correspondientes al programa de vigilancia y control de la calidad del agua de abastecimiento se realizan en tres laboratorios integrados en el Área de Calidad de las Aguas y otros trece integrados en el área de explotación de tratamiento, en los que se realizan las determinaciones exigidas en el *Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano*. Canal Gestión también se encarga del control de calidad de los efluentes depurados en las EDAR y de la calidad de las aguas regeneradas destinadas al riego de zonas verdes mediante el Laboratorio de Aguas Depuradas de Majadahonda (Madrid)

Además, dispone de una red de estaciones de vigilancia automática (EVA), para el control en tiempo real de la calidad del agua de consumo.

En el caso de Aguas de Alcalá UTE, en 2013 se ha continuado con el Plan de Control de Calidad del Agua de Abastecimiento a Alcalá de Henares, realizándose un control analítico más exhaustivo que el establecido por la Legislación vigente (Real Decreto 140/2003).

Canal Gestión Lanzarote (España) cuenta con dos laboratorios, uno para aguas potables, certificado según ISO 9.011, y otro para aguas residuales y regeneradas, certificado según la norma ISO 9.001 (calidad) e ISO 14.001 (medio ambiente).

En el caso de Triple A Barranquilla (Colombia), existe un amplio cumplimiento de la legislación colombiana sobre agua potable, haciendo que el agua que suministra Triple A sea una de las mejores a nivel nacional. La empresa cuenta con un Laboratorio de Control de Calidad que tiene con dos acreditaciones o reconocimientos de su competencia técnica, por dos entes como son la Superintendencia de Industria (SIC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), que avalan los ensayos realizados al agua que se hacen bajo la norma NTC ISO 17025:2005

Metroagua (Colombia) también cuenta con un Laboratorio de Control de Calidad acreditado por el IDEAM, en agosto de 2012, que trabaja según lo establecido por la norma NTC ISO/IEC 17025:2005. Dicho laboratorio, además de prestar servicio a Metroagua, trabaja para clientes externos en la realización de análisis físico químicos y microbiológicos de muestras de aguas.

Amagua en Ecuador encarga a laboratorios homologados externos la realización de análisis de muestras en la red de distribución, como de aguas depuradas y regeneradas.

Resumen de los controles de calidad realizados en 2012 y 2013

		Canal de Isabel II Gestión		TOTAL GRUPO	
		2013	2012	2013	2012
Total trabajo analítico realizado	Muestras analizadas	722.400	758.302	752.580	793.954
	Análisis realizados	6.309.941	7.010.234	6.555.891	7.302.111
Total trabajo analítico realizado (sin incluir trabajos para otros organismos)	Muestras analizadas	721.627	757.575	735.872	776.030
	Análisis realizados	6.292.206	6.994.017	6.441.614	7.158.647

A lo largo de 2013 las empresas del Grupo Canal Gestión han realizado 7,30 millones de análisis de 793 954 muestras de agua (un 5,50% más muestras que en 2012). Canal Gestión ha realizado el 96% de los análisis realizados por el grupo. El detalle de los tipos de análisis realizados por las empresas del grupo puede consultarse en el Anexo 2 de este informe.

Vigilancia del agua en origen y del agua distribuida por Canal de Isabel II Gestión

En el caso de Canal de Isabel II Gestión, el control de agua en origen contempla los dos posibles recursos disponibles: aguas superficiales y subterráneas.

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

El agua superficial destinada a la producción de agua potable presenta habitualmente un alto nivel de calidad; la mayor parte del agua superficial captada se clasifica en los niveles de calidad más altos establecidos por la legislación vigente.

Para la vigilancia del agua tratada y distribuida se utilizan dos programas basados en la toma de muestras manual clásica: uno sistemático en la entrada y salida de las ETAP, depósitos de cabecera, reguladores y puntos oficiales de muestreo situados en la red; y otro auxiliar, sin programación establecida, para la atención de reclamaciones y estudios específicos.

Este sistema de toma de muestras manual se ha complementado en 2013 con una red de cuarenta EVA, instaladas en las salidas de las ETAP, grandes depósitos y nudos más importantes del abastecimiento. Todas ellas están equipadas con sensores que permiten medir una serie de parámetros químicos de manera continua y enviar los resultados en tiempo real al Centro Principal de Control —situado en las oficinas de Majadahonda—, utilizando para ello la propia red de comunicaciones de Canal de Isabel II Gestión.



Acreditación de los laboratorios

Canal de Isabel II (España)

Canal obtuvo de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) en 2001 la acreditación según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para la realización de análisis físico-químicos y microbiológicos, del laboratorio central y de los de Arganda y Griñón. La acreditación se ha ido ampliando por la incorporación de nuevos métodos de ensayo, y en la actualidad incluye en su alcance las aguas continentales y de consumo, así como las aguas regeneradas.

Además, todos los laboratorios de Canal Gestión y las Estaciones de Vigilancia Automática (EVA) están incluidas en el ámbito de aplicación de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en la empresa y certificados, desde 1997, según las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001. En 2011 dicha certificación ha sido reevaluada y confirmada por TÜV Internacional. Del mismo modo, todas las actividades realizadas en los diferentes laboratorios contemplan los requerimientos de Seguridad y Salud Laboral recogidos en la norma OHSAS 18001, tanto en lo relativo a instalaciones permanentes y uso de productos químicos, como en aquellas actuaciones realizadas in situ (toma de muestras, redes de Estaciones de Vigilancia, etc.).

Triple A de Barranquilla (Colombia)

El laboratorio de control de calidad de la empresa cuenta con dos acreditaciones, una con la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) para treinta y un ensayos de calidad del agua y otra con el IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales) para veintidós ensayos de tipo ambiental. Estas acreditaciones demuestran las competencias de los laboratorios para la realización de ensayos, y permiten controlar los procesos y prestar un mejor servicio a los clientes.

Metroagua (Colombia)

El Laboratorio de Medidores de la compañía fue acreditado con la norma internacional ISO 17025:2005 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, lo que permite tener la competencia para realizar las calibraciones a los medidores de 15 mm y 20 mm de diámetro. Así, se garantiza la transparencia en los procedimientos, la imparcialidad en el momento de realizar las calibraciones, la confidencialidad con los resultados emitidos y se da cumplimiento a la normatividad legal.

3.4.9. Seguridad del cliente y de nuestras instalaciones

Para asegurar la prestación de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, las empresas del Grupo Canal Gestión debemos garantizar la gestión y el control de la seguridad del conjunto de instalaciones en las que operamos.

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

Seguridad operativa

La empresa matriz del grupo, Canal de Isabel II Gestión, dispone de un equipo propio de técnicos en seguridad y cuenta, junto con el resto de empresas del grupo, con vigilantes de seguridad contratados. El Grupo Canal Gestión únicamente contrata con empresas de seguridad que disponen de acreditación para ejercer dichas actividades, según lo establecido en las legislaciones nacionales de los distintos países en los que estamos presentes. De esta manera, aseguramos que el personal ha recibido formación en materia de derechos constitucionales y derechos y libertades fundamentales. En Triple A y otras de las empresas latinoamericanas del Grupo Canal Gestión, la formación de las personas dedicadas a la seguridad incluye específicamente los derechos humanos y la legislación de cada país en materia de derechos y libertades individuales.

Autoprotección de edificios e instalaciones

Todas las empresas del grupo cuentan, tanto en España como en Colombia, con la implantación de planes de autoprotección, que se organizan mediante dos sólidas bases: formación e implicación. Se elige al personal que va a formar parte de los equipos, y después se forma a todo el personal, ocupantes de los edificios, a los miembros de los Equipos de Primera Intervención (EPI), Equipos de Alarma y Evacuación (EAE), tanto teóricamente como en el manejo de medios de extinción, realizándose simulacros donde se llevan a la práctica los procedimientos de actuación y evacuación previamente definidos.

Seguridad de las presas de Canal de Isabel II Gestión

En 2013, Canal Gestión realizó más de 2000 tareas de mantenimiento e inspección en presas y analizó más de 265 000 datos de auscultación.

Adicionalmente, en el caso de grandes presas están implantados los pertinentes planes de emergencia, consistentes en establecer medios y recursos que controlen su seguridad, ejecutar las medidas correctoras oportunas y realizar los avisos a los organismos implicados y a la población inmediata potencialmente afectada. Los planes de emergencia de presas vienen exigidos por la normativa de protección civil y contienen los mecanismos para minimizar los posibles daños originados por la rotura o comportamiento incorrecto de una presa.

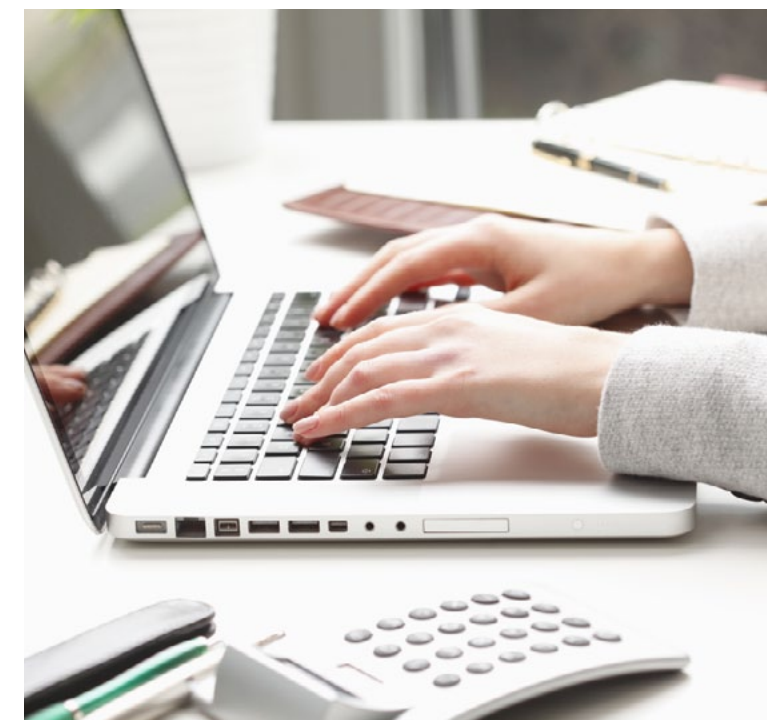
Protección de datos relacionados con clientes y proveedores

Todas las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión garantizan la intimidad de los clientes y la protección de sus datos personales, conforme a lo establecido en la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos a nivel nacional en cada uno de los países donde opera el grupo.

Canal de Isabel II Gestión mantiene un sistema de mejora continua en los procesos relacionados con el cumplimiento de la normativa protección de datos de carácter personal, en aras de garantizar la intimidad de los clientes y la protección de sus datos personales. Para ello, se han integrado controles dentro del sistema de calidad y se han llevado a cabo las siguientes actuaciones en 2013:

- Se ha continuado con la actualización de formularios de recogida de datos, revisando la finalidad a la que estos son destinados.
- En los formularios de recogida de datos se informa acerca de la identidad del responsable del fichero, las finalidades para las que se utilizarán los datos y el modo en que se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).
- Canal de Isabel II Gestión ha respondido por escrito a todos los clientes que han solicitado acceder, rectificar, cancelar u oponerse a sus datos de carácter personal. La tramitación de las contestaciones se ha efectuado de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
- Se ha completado la realización de acciones formativas en materia de LOPD con la finalidad de reforzar los conocimientos de nuestros empleados.

Durante 2013 no se ha registrado ninguna denuncia de la Agencia Española de Protección de Datos por vulneración de la normativa de protección de datos vigente en España.



3.5. GESTIONAMOS NUESTROS IMPACTOS AMBIENTALES

El grupo empresarial Canal de Isabel II tiene encomendado por las administraciones locales, regionales y nacionales la gestión de uno de los principales recursos naturales: el agua. Por ello, porque nuestra misión es trabajar gestionando un recurso vital para la vida y para el desarrollo de la sociedad, desde hace años ponemos un especial celo en que nuestros procesos integren la variable medioambiental.

3.5.1. Enfoque de gestión en medio ambiente

El grupo empresarial Canal de Isabel II desarrolla todas sus actividades teniendo en cuenta sus políticas de calidad y medio ambiente, así como las políticas de seguridad y salud en el trabajo (SST). Así, gran parte de las empresas del grupo Canal tienen implantado o están implantando y certificando distintos sistemas de gestión de calidad según la norma ISO 9001, sistemas de gestión ambiental según la norma ISO 14001, y sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a distintos estándares, entre los que destaca el BS OHSAS 18001:2007.

En el ámbito del medio ambiente, el grupo ha ido avanzando en los últimos años en los aspectos de mejora voluntaria del desempeño medioambiental. Actualmente, las seis empresas con una mayor implicación ambiental cuentan con un sistema de gestión medioambiental certificado según la norma ISO 14001 (implantado en Canal Gestión, Hispanagua, CCU y Aguas de Alcalá UTE y, en implantación, en Triple A y Canal Gestión Lanzarote). La actividad de dichas empresas supone el 77,15% de la cifra de negocio agregada del grupo. En este apartado se expondrán las políticas vigentes en las dos empresas con una mayor actividad e interacciones con el medio ambiente: Canal de Isabel II Gestión, en España y Triple A Barranquilla, en Colombia.

Políticas y organización de la gestión medioambiental en Canal Gestión (España)

Canal de Isabel II Gestión desarrolla todas sus actividades teniendo en cuenta su política de calidad y medio ambiente, así como la política de seguridad y salud en el trabajo. Para garantizar su cumplimiento, la empresa tiene implantado y certificado un sistema de gestión de calidad y medio ambiente según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, y un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme al estándar BS OHSAS 18001:2007, en cuyo ámbito de aplicación se incluyen la captación, el tratamiento, la comercialización, la distribución y el control de calidad del agua potable en la Comunidad de Madrid, así como la depuración de agua residual en el mismo ámbito, a excepción del municipio de Madrid.

Para mayor información sobre los compromisos medioambientales consultar nuestra web:
<http://www.canalgestion.es/es/gestionamos/cuidamos/>

Canal Gestión realiza el seguimiento de los Sistemas de calidad, la gestión centralizada de residuos, el control de vertidos y la coordinación de los temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo a través de áreas específicas de la estructura de dirección de la empresa.

El Comité de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, como órgano específico que dirige e impulsa los Sistemas de Gestión, se ocupa de la coordinación y la toma de decisiones de todos estos aspectos (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud). Está presidido por el Director General y en él participan todos los directores de la Empresa, los subdirectores de Sistemas de Calidad, Calidad de las Aguas, y Comunicación y Relaciones Públicas, y los jefes de Departamento de Sistemas de Calidad Medioambiental, Prevención y Defensor del Cliente.

Las decisiones de mayor relevancia adoptadas por el Comité de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo en 2013 han sido las siguientes:

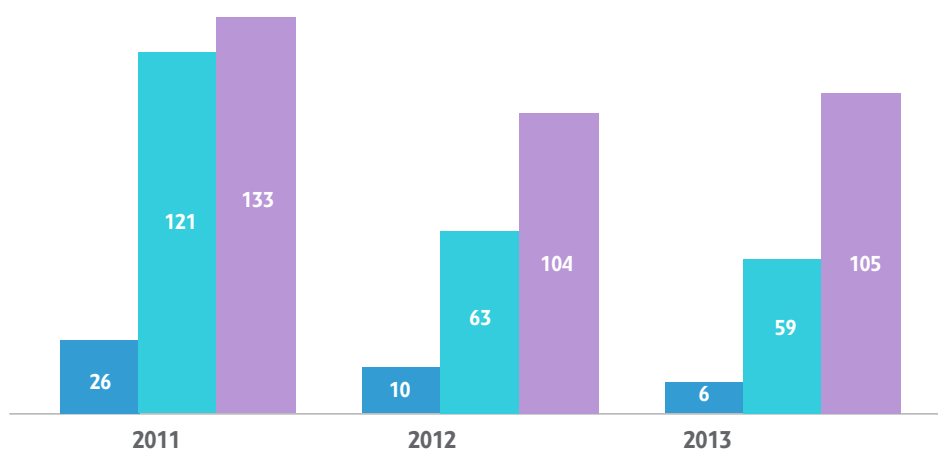
- Aprobar los objetivos de los sistemas de gestión para 2013 (calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo).
- Proponer la aprobación del programa de auditoría interna para el ejercicio 2014, de acuerdo con las normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 y el estándar BS OHSAS 18001.
- Realizar el Plan de Incorporación de la Embotelladora de Colmenar a los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo antes de mayo de 2014.
- Seguimiento de treinta y un objetivos vinculados en su gran mayoría a diez Planes de Empresa para el periodo 2010-2015, todos ellos integrados en los sistemas de gestión, proporcionando un mayor acceso a la información sobre los mismos.

La base documental del sistema de gestión, a 31 de diciembre de 2013, constaba de 526 documentos que incluían el *Manual de Calidad y Medio Ambiente*, el *Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo* y *Plan de Prevención*, procedimientos generales, instrucciones técnicas y procedimientos normalizados de trabajo. En 2013 se han realizado modificaciones sobre 111 documentos.

En el ejercicio 2013 se han realizado las auditorías internas planificadas. En total se han auditado 68 unidades organizativas distintas y 68 instalaciones.

Los resultados de las auditorías internas realizadas ponen de manifiesto la eficacia del sistema de gestión implantado y su capacidad para identificar áreas de mejora.

Resultados de las auditorías internas del sistema de calidad, medio ambiente y SST en Canal Gestión



■ Desviaciones
■ Observaciones
■ Oportunidades de mejora



Políticas y gestión medioambiental en Triple A (Barranquilla, Colombia)

En Colombia, Triple A se encuentra certificada con los sistemas de calidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y seguridad industrial y salud ocupacional según los requisitos de la OHSAS 18001:2007 certificados. Actualmente se está trabajando en la implantación del sistema de gestión ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001:2004, que se espera tener implantado y certificado en 2014. Los sistemas cubren las principales actividades de la empresa (abastecimiento, alcantarillado, limpieza viaria y gestión de residuos sólidos urbanos) en Barranquilla y en la mayoría de los municipios en que presta servicio Triple A. Además, desde 2011, Triple A cuenta con una política ambiental alineada con el enfoque de la norma ISO 14001.

POLÍTICA AMBIENTAL DE TRIPLE A BARRANQUILLA

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A., E.S.P., como empresa prestadora del servicio de agua potable y saneamiento básico, manifiesta su compromiso con la prestación de los servicios de manera segura, confiable y eficiente, enmarcando su gestión dentro de los principios del desarrollo sostenible, conforme con la legislación ambiental vigente en concordancia con la regulación del sector de servicios públicos en el cual se desempeña.

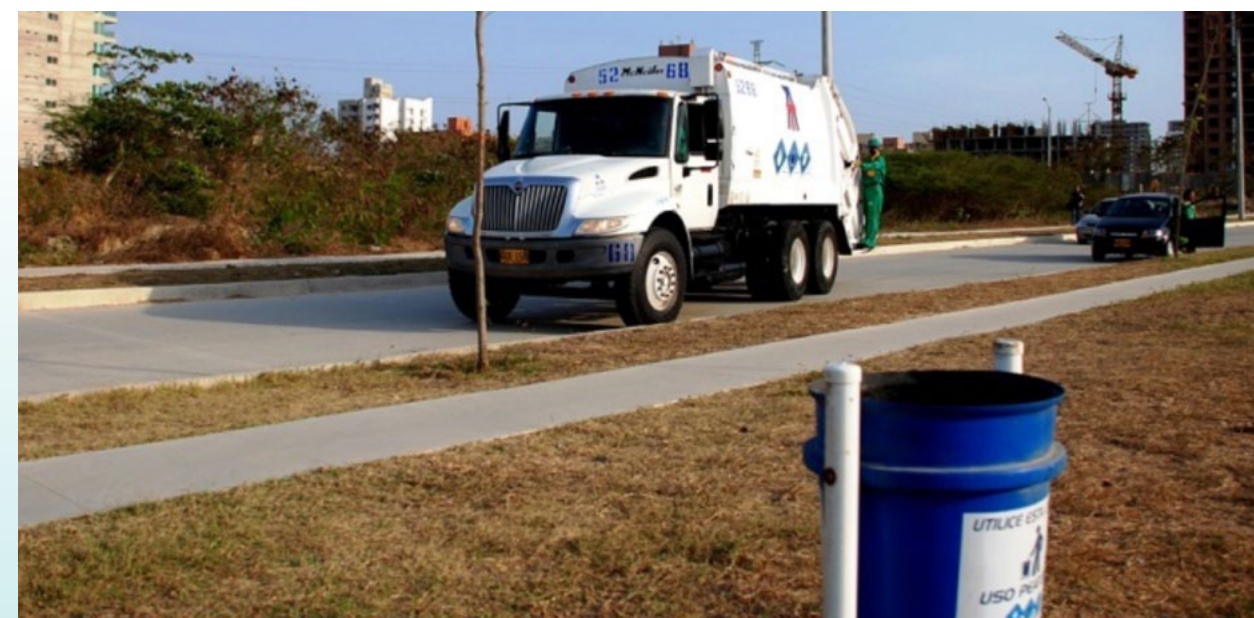
Asimismo, se compromete al cumplimiento de las obligaciones contraídas con las autoridades ambientales de nivel local, regional y nacional y las que puedan derivarse de sus relaciones contractuales.

También se compromete a mejorar el desempeño ambiental de las operaciones mediante la optimización

de los procesos, el mejoramiento continuo y la prevención de la contaminación, fortaleciendo las competencias del talento humano y fomentando las interrelaciones con los grupos de interés en la búsqueda del mejoramiento ambiental del entorno.

Conscientes de que la mejor manera de tratar los aspectos ambientales es con la colaboración de todos, se compromete a dar a conocer a las comunidades dentro de su área de influencia, acerca de los posibles impactos que se pueden causar con las actividades propias de la operación y las medidas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.

Para esto, la Gerencia se compromete a ofrecer los recursos necesarios, incentivando a todo su personal a adquirir una clara conciencia ambiental y conocer los efectos ambientales que pueden generarse en función de su desempeño.



Triple A cuenta con indicadores que miden la gestión de los procesos que forman parte de los sistemas de gestión. Asimismo, la política de empresa tiene dieciocho objetivos estratégicos directamente relacionados con los sistemas de gestión de la Organización cuyo avance se mide a través de indicadores.

La organización programa todos los años sus auditorías internas de calidad, seguridad industrial y salud ocupacional. Asimismo, se reciben las auditorías de seguimiento o renovación (según sea el caso) de dichos sistemas de gestión por parte del ente certificador IONTEC. Las auditorías internas a los sistemas de gestión se realizan por auditores de la empresa que cuentan con las competencias para desempeñar esta labor.

Teniendo en cuenta la magnitud de la organización y el detalle de las auditorías en promedio, los planes de auditorías internas duran cuatro meses.

3.5.2. Gestión y prevención del impacto de nuestras actividades

Prevención en origen de los impactos potenciales adversos

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



Principales actuaciones aplicadas por el Grupo Canal para la prevención y reducción de impactos medioambientales

Procesos / instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Proyectos y obras	Evaluación de aspectos ambientales en la planificación y proyectos
	Realización de estudios de impacto ambiental
	Adopción de medidas preventivas, protectoras y correctoras
	Seguimiento y vigilancia de aspectos ambientales en obra y posteriormente
	Corrección y mitigación de los impactos ambientales residuales.
Embalses / captaciones en los ríos	Planes de protección de embalses (solo en España)
	Vigilancia de la calidad ecológica del entorno de los embalses y captaciones
	Planes de emergencia de presas (solo en España)
	Mantenimiento de los caudales ecológicos (solo en España y Colombia)
Pozos	Explotación sostenible de los recursos subterráneos
	Plan de recarga artificial de acuíferos (solo en España)
ETAP y desaladoras de agua de mar	Eficiencia en el tratamiento y reducción de rechazos y mermas
	Tratamiento del 100% de los fangos de ETAP (solo en España)
Depósitos y redes	Vigilancia en continuo de la calidad
	Planes de sectorización y control de presiones
	Renovación de redes
	Planes de reducción del agua no facturada
	Planes de reducción de roturas
EDAR y EBAR	Mejora de los sistemas de depuración
	Plan de eliminación de nutrientes (solo en España)
	Implantación del Plan Nacional de Calidad de las Aguas (solo en España)
	Seguimiento de vertidos
	Secado térmico de lodos con cogeneración (solo en España)
	Plan de reutilización de aguas residuales regeneradas (solo en Canal Gestión, Lanzarote y Ecuador)
Gestión Comercial y proceso de apoyo	Generación eléctrica a partir de biogás (solo Canal Gestión)
	Campañas de comunicación del uso racional del agua.
	Oficina virtual y e-factura (solo en España y Colombia)
	Programas de Educación ambiental
	Planes de ahorro de papel
	Planes de mejora energética (solo en España y Colombia)
	Oficinas móviles
	Flota de vehículos con bajas emisiones, híbridos y eléctricos
	Vehículos de gas natural en flotas de la empresa (solo Triple A en Colombia)

Información sobre gestión e impacto ambiental

En España, Canal Gestión y las empresas Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas y Aguas de Alcalá UTE, cuentan con sistemas de gestión ambiental que contemplan el principio de la mejora continua de su desempeño, e incluyen entre sus objetivos la prevención y minimización de la contaminación, el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos.

Todos los proyectos que se redactan en Canal de Isabel II Gestión se evalúan ambientalmente conforme a lo establecido en la *Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid* y en la *Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental*, así como en otras normas aplicables en las diferentes comunidades autónomas en que la empresa realiza sus actividades. En dichas evaluaciones además de los aspectos del medio natural y del medio físico se analizan los aspectos sociales y económicos y en caso de ser necesario los impactos relevantes sobre las comunidades locales.

Durante 2013, Canal Gestión ha sometido al trámite de evaluación del impacto ambiental un total de diecinueve proyectos de las áreas de Saneamiento y Depuración, Abastecimiento y Edificación. Además, en este año se ha obtenido la declaración positiva de impacto ambiental de tres actuaciones.

En Colombia, Triple A cuenta con una política clara de evolución de los aspectos e impactos significativos generados en cada uno de los procesos de la organización. Respondiendo a esta valoración, se han implantado programas ambientales, entre los que destacan los planes de saneamiento y manejo de vertidos encaminados al saneamiento ambiental de la ribera occidental del río Magdalena, con obras como la construcción de una planta de tratamiento preliminar de aguas residuales con capacidad de tratar tres metros cúbicos por segundo.

Otros programas con buenos resultados son la implantación de gas natural en la flota móvil de la empresa, y la gestión de residuos sólidos con la construcción del relleno sanitario en el parque ambiental Los Pocitos. Las obras antes mencionadas cuentan con los seguimientos y controles ambientales orientados a la prevención o mitigación de los impactos ambientales.

En el caso de Metroagua se elaboran planes de impacto ambiental sobre las obras más importantes en las que se considere que puedan tener asociados efectos medioambientales negativos. En este sentido, destaca la realización de estudios oceanográficos por la Universidad del Magdalena-INTROPIC, en colaboración con la Universidad de Antioquia, sobre la efectividad y contribución a la conservación del medio ambiente que aporta el emisario submarino de Santa Marta. Los estudios realizados hasta

2013 concluyen que dicho sistema de tratamiento de aguas residuales por dilución conserva los ecosistemas marinos y terrestres.

En Ecuador, Amagua ha establecido el estudio de impacto ambiental y la licencia ambiental dentro del proceso de gestión de obras como uno de los requisitos obligatorios. Dichos trabajos son contratados por Amagua en caso de que la obra sea realizada por la empresa, o son exigidos al promotor/constructor si se solicita la factibilidad del servicio de una urbanización por ellos construida.

Además, en el caso de Amagua destaca que en 2012 la empresa inició ante el Ministerio de Ambiente de Ecuador el proceso de licencia ambiental ex-post de la estación depuradora de aguas residuales los Arcos, que tiene una capacidad de 2400 metros cúbicos al día, y presentó los términos de referencia y toda la documentación al Ministerio para obtener la licencia ambiental de 51 EDAR menores gestionadas. En 2013 destaca la obtención de la Licencia Ambiental de la EDAR de Entre Ríos, la más grande con la que contaba la empresa, y los avances logrados en la tramitación en el resto de las EDAR (mas información en este enlace: www.amagua.com/index.php/obrasproyectos/conciencia-ambiental).

Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones

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

La gestión centralizada de los residuos de toda la empresa y el control de las emisiones la lleva a cabo el área de Gestión Ambiental. El control de vertidos y de la calidad de los efluentes de las EDAR es responsabilidad del área de Calidad de las Aguas. Complementariamente, se han establecido canales de comunicación con las partes interesadas, internas y externas.

En el caso de la ejecución de proyectos sujetos al procedimiento administrativo de evaluación de impacto ambiental, siempre hay comunicaciones bilaterales entre la administración autonómica responsable del medio ambiente y nuestra empresa, tendentes a solicitar y proporcionar la documentación suficiente para la correcta definición de las obras y sus impactos. Además, también se realizan consultas a otras entidades que pudieran verse afectadas.

Por otra parte, en el marco de los sistemas de gestión existen procedimientos internos documentados relacionados con las comunicaciones ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo de las partes interesadas. Los resultados del 2011 a 2013 se muestran en las siguientes tablas.

Comunicaciones de carácter ambiental recibidas en Canal Gestión*

	2011	2012	2013
Internas	4	5	6
Externas	63	34	62
Total	67	39	68

Tipos de comunicaciones de carácter ambiental externas recibidas*

	2011	2012	2013
Vertido de agua residual	25	7	15
Ruido	5		2
Obras	-	6	22
Olores	13	5	5
Gestión de Residuos	9	8	10
Afección flora y fauna	9	4	6
Otras	2	4	2
Total	63	34	62

* El seguimiento de estas comunicaciones lo realiza el Departamento de Sistemas de Calidad Medioambiental

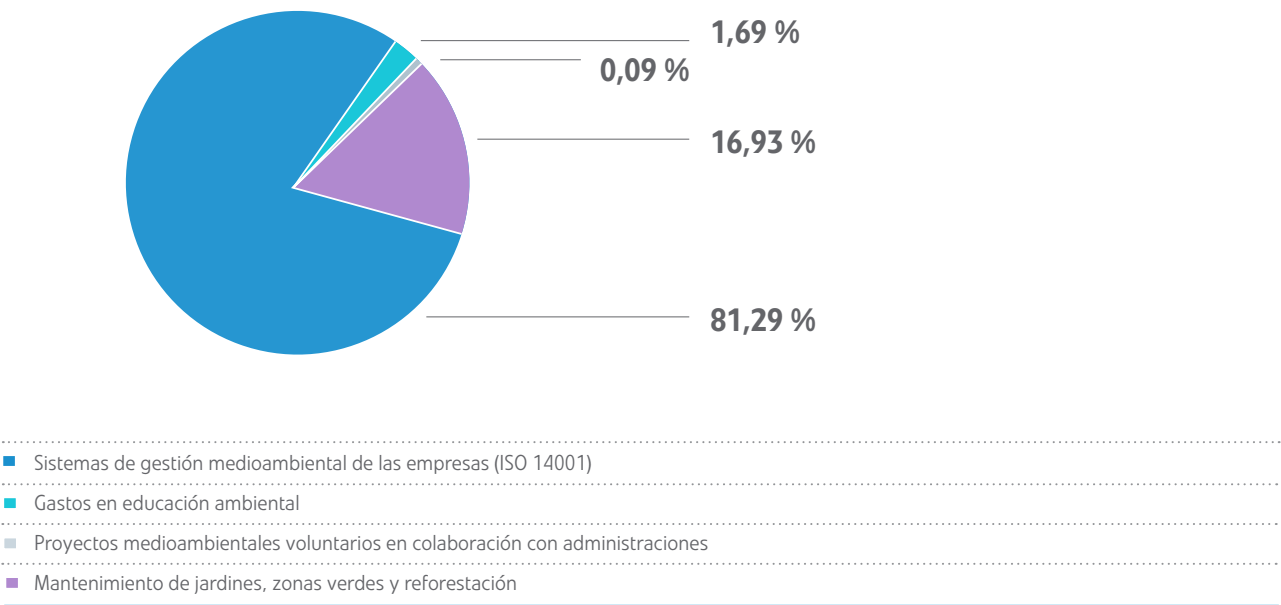
En Triple A, la valoración de los aspectos ambientales se realiza de manera continua por parte de los responsables de cada una de las actividades con el apoyo continuo de la Dirección de Gestión Ambiental. Asimismo, se hace una revisión del cumplimiento de la legislación ambiental y de los requerimientos de las autoridades ambientales. Todo el planteamiento anterior está soportado en las personas al frente de los procesos y aplicaciones informáticas con diferentes perfiles de usuario según las necesidades, que permiten una comunicación continua y dan a cada usuario las herramientas necesarias para la toma de decisiones, de forma preventiva, con respecto a los impactos ambientales.

En el resto de empresas del Grupo Canal Gestión en España y Latinoamérica, las unidades responsables del seguimiento del cumplimiento ambiental y de dar repuesta a peticiones de información ambiental son las áreas de calidad y medio ambiente de cada una de las organizaciones, en algunos casos apoyadas por las áreas de Comunicación y Jurídica.

Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales

Al margen de aquellos gastos medioambientales ligados al cumplimiento de nuestras obligaciones legales (gestión de residuos, gestión de lodos, etc.) o asociados a los procesos necesarios para la gestión de nuestras áreas de negocio (gastos en depuración o gestión de residuos urbanos), el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión realiza otros desembolsos anuales relacionados con aspectos voluntarios de la gestión ambiental (no obligatorios por normativa) que en 2013 ascendieron a 14,93 millones de euros, lo que se corresponden con el 1,60% de los gastos totales agregados del grupo. En el caso de Canal Gestión, dichos gastos suponen el 7,42% de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente, que ascendieron en 2013 a un total de 225,25 millones de euros.

Distribución de los gastos medioambientales de carácter voluntario del grupo Canal de Isabel II Gestión durante 2013



Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de muchos de nuestros procesos (gestionamos un recurso natural y nos ocupamos de la depuración de las aguas residuales), muchas de nuestras inversiones tienen un objeto específicamente ligado a la protección del medio ambiente. Así, las inversiones realizadas en 2013 por Canal de Isabel II Gestión, con un objetivo final medioambiental, ascendieron a 34,35 millones de euros (un 15,79% de las inversiones totales realizadas por la empresa).

3.5.3. Nuestro desempeño ambiental

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión gestiona sus instalaciones con criterios de gestión sostenibles, procurando racionalizar consumos de materiales y energía, evitar vertidos y emisiones a la atmósfera, gestionando sus residuos adecuadamente y controlando periódicamente ruidos y olores.

Consumo de materiales

Los principales consumos de materiales del grupo Canal Gestión son los reactivos utilizados en las ETAP y en las EDAR (ver desgloses por reactivos en Anexo 2 de este informe).

En 2013 se ha registrado un consumo total de reactivos de 28 801 toneladas destinados al tratamiento de agua potable. Para el tratamiento de aguas residuales, y en el mismo periodo de tiempo, se registraron 38 675 toneladas.

El segundo consumo de materiales en cuanto a peso que realiza el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión es el de contadores de agua. En 2013, el Grupo Canal Gestión ha «consumido» un total de 93.839 contadores de agua, que suponen un peso total de 99,63 toneladas. El diámetro de los contadores, de hasta 58 tipos diferentes, instalados por Canal Gestión en España, oscila entre 13 y 400 milímetros.

Principales consumos de materiales registrados: reactivos de ETAP, desaladoras y EDAR (toneladas anuales)

	Canal de Isabel II Gestión		España*		Colombia**		Ecuador		Total Grupo Canal Gestión	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Reactivos consumidos por ETAP y desaladoras	29.177,07	24.728,91	29.244,03	25.052,15	3.460,55	3.749,34			32.704,59	28.801,49
Reactivos Consumidos en EDAR	37.421,94	38.378,00	37.421,94	38.662,63	1,50	7,32	5,44	5,44	37.428,88	38.675,39
SUMA REACTIVOS CONSUMIDOS	66.599,02	63.106,91	66.665,98	63.714,78	3.462,05	3.756,66	5,44	5,44	70.133,47	67.476,88

* Canal Gestión, Aguas de Alcalá UTE y Canal Gestión Lanzarote

** Triple A Barranquilla, Metroagua y ASAA

Principales consumos de materiales registrados: contadores de agua

ESPAÑA	Unidades		Peso (t/año)	
	2012	2013	2012	2013
Canal Gestión* - Hispanagua	138.008	75.659	163,04	84,20
Canal Gestión Lanzarote		3.607		3,47
SUMA ESPAÑA*	138.008	79.266	163,04	87,66
COLOMBIA	2012	2013	2012	2013
Triple A Barranquilla	40.792	42.293	26,77	37,80
Metroagua	10.042	8.414	6,59	7,52
SUMA COLOMBIA**	50.834	50.707	33,36	45,32
ECUADOR	2012	2013	2012	2013
Amagua	3.820	6.159	2,6	4,4
SUMA TOTAL	151.870	93.839	172,25	99,63

* No incluye Delegación Cáceres y Aguas de Alcalá UTE

** No incluye ASAA



En las actividades administrativas, el principal consumo de materiales registrado es el papel, que en 2013 ha sido de 107,15 toneladas. Un 34,74% del papel utilizado es reciclado (un 61,05% en el caso de España).

En el caso de Canal Gestión en España, en 2013 se ha llevado a cabo la implantación y comunicación a los empleados del Plan de Racionalización de la Impresión en las Oficinas Centrales. Para ello, se han instalado dispositivos multifunción de uso compartido y se ha implantado una consola centralizada de gestión de la impresión por los usuarios que, mediante la aplicación de políticas de impresión y cuotas, permiten reducir el impacto ambiental y los costes, principalmente por la reducción del consumo del papel, energía y consumibles, y mejora la disponibilidad del servicio. En 2013 se ha producido una

reducción global del 17,38% del consumo de papel en actividades administrativas respecto del año anterior en Canal Gestión.

El consumo de papel en actividades comerciales, como el envío de facturas o de otros documentos, ascendió en 2013 a 171,46 toneladas, lo que supone un descenso del 5,04%.

En el caso de Canal Gestión, la impresión de la correspondencia comercial se han realizado en 2013 a través de un proveedor de servicios que cuenta con la certificación del Forest Stewardship Council (FSC), que garantiza que dicho proveedor usa únicamente papel generado en bosques gestionados conforme al FSC.

Principales consumos de materiales registrados: consumo de papel en actividades administrativas (toneladas anuales)

	Canal de Isabel II Gestión		España*		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		Total Grupo Canal Gestión	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Papel blanco	13,65	13,16	21,22	19,59	23,45	30,42	1,68	3,17	15,08	14,62	7,32	2,12	68,75	69,92
Papel reciclado	28,62	21,77	33,07	30,71	0,35	0,40	0,01	0,01	4,52	4,30	-	1,81	37,95	37,22
Total consumo	42,27	34,92	54,29	50,30	23,79	30,82	1,69	3,18	19,60	18,92	7,32	3,93	106,70	107,15

*Incluye Canal Gestión y resto de empresas españolas. Para 2012 no incluye Aguas de Alcalá UTE, ni Canal Gestión Lanzarote

Principales consumos de materiales registrados: consumo de papel en facturas y documentos comerciales (toneladas anuales)

	Canal de Isabel II Gestión		Colombia*		Ecuador**		República Dominicana		Panamá		Total Grupo Canal Gestión	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Sobres de facturas	45,50	43,18	0,004	0,12	-	-	-	-	-	-	45,50	43,30
Facturas	53,52	46,45	22,99	26,44	1,69	1,91	20,43	15,39	-	0,09	98,64	90,28
Sobre documentos comerciales	6,49	7,84	-	-	-	-	-	-	0,67	1,36	7,16	9,20
Papel documentos comerciales	15,57	12,74	11,98	15,29	0,47	0,50	1,26	0,15	-	-	29,28	28,68
Total consumo	121,08	110,20	34,97	41,85	2,15	2,41	21,69	15,54	0,67	1,45	180,57	171,46

*No incluye Metroagua

**Solo incluye a Amagua

Consumo de energía

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión es un gran consumidor de energía. Para realizar sus procesos, nuestras empresas necesitan consumir energía procedente de diversas fuentes, fundamentalmente la eléctrica. Por ello, conscientes de la importancia que dicho consumo tiene, en los últimos años, hemos desarrollado iniciativas para la generación de energía eléctrica a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua y, al concluir 2013, éramos también la empresa con mayor potencia instalada en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de 82,05 megavatios instalados.

En 2013, el consumo directo de energía procedente de diferentes fuentes y utilizado para el funcionamiento de las instalaciones y operaciones de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión ha sido de 3111 miles de gigajulios, de los cuales un 77,98% corresponde a consumos de energía eléctrica (para mayor desglose de los consumos consultar el Anexo 2 de este informe).

Consumos de energía eléctrica registrados

	Canal de Isabel II Gestión		España*		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Consumo total de energía eléctrica de la red eléctrica (kWh anuales)	483.458	314.778	498.271	413.923	152.297	155.873	2.469	2.692	380	399	71	111	653.489	572.998
Autoproducida (kWh anuales)	99.938	100.156	100.609	100.836	3	3	-	-	-	-	-	-	100.609	100.836
TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (kWh / año)	583.396	414.934	598.880	514.758	152.300	155.876	2.469	2.692	380	399	71	111	754.098	673.834

*Incluye Canal Gestión y el resto de participadas españolas, excepto delegación en Cáceres

Consumo total de energía registrado (en miles de Gigajulios)

	Canal de Isabel II Gestión		España*		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Consumo de energía eléctrica (miles de GJ)	2.100,22	1.493,76	2.155,97	1.853,13	548,27	561,14	8,89	9,69	1,37	1,44	0,26	0,40	2.714,75	2.425,80
Consumo de combustibles fósiles (miles de GJ)	516,26	521,84	536,88	576,17	108,04	101,30	3,13	3,13	2,64	3,17	2,85	1,13	653,54	684,90
TOTALCONSUMO DE ENERGÍA (miles de GJ anuales)	2.616,49	2.015,60	2.692,85	2.429,30	656,31	662,44	12,01	12,82	4,01	4,61	3,11	1,53	3.368,29	3.110,70

*Incluye Canal Gestión y el resto de participadas españolas, excepto delegación en Cáceres

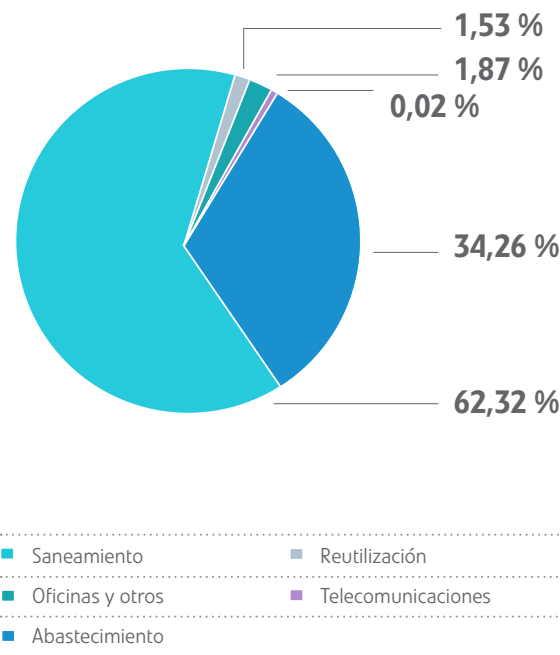
En el caso de Canal Gestión, las aportaciones a los embalses ligeramente superiores al año medio y la menor utilización de recursos alternativos (pozos, ríos Tajo y Alberche) respecto a 2012, hacen que en 2013 los consumos energéticos hayan disminuido de forma muy significativa. Así, el consumo de energía eléctrica en Canal Gestión ha sido un 28,88% menor a 2012 y el consumo energético total, un 22,97% menor al de 2012.

El consumo de energía eléctrica de las empresas del grupo ha sido durante el periodo 2012-2013 de 1427,93 millones de kilovatios hora. De ellos, un 77,99% ha correspondido al consumo de empresas españolas y un 22,01% a empresas latinoamericanas.

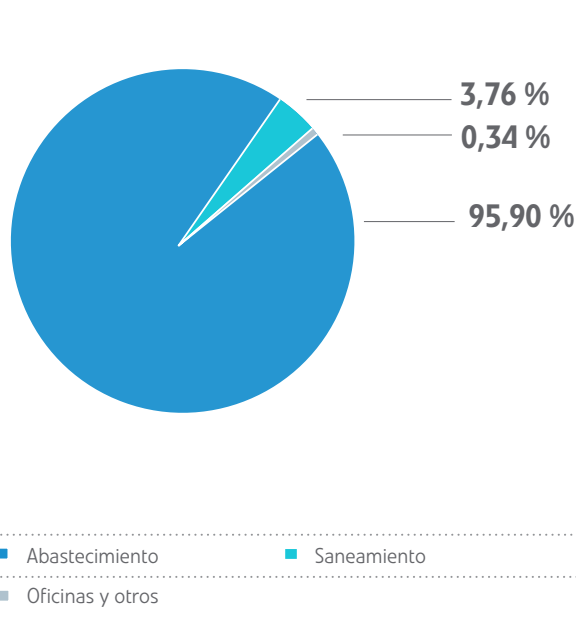
La distribución de los consumos por actividad es muy diferente en España y en Latinoamérica debido a las diferencias en el peso de los servicios prestados (ver gráficos adjuntos con distribución de consumos de Canal Gestión y Triple A).

En cuanto a los consumos específicos del grupo, teniendo en cuenta las diferencias anteriormente señaladas, los datos son muy variables en función de las características pluviométricas del año. Así, en España y en Santa Marta (Colombia), cuando las aportaciones de los ríos son muy bajas, como ocurrió en 2012, es necesario utilizar los campos de pozos y realizar una mayor utilización de las elevadoras, con lo que llegan casi a duplicarse. Mención aparte merece Canal Gestión Lanzarote, cuyos elevados consumos se deben a la actividad de la desalación de agua de mar, muy intensiva en consumo de energía. Los consumos específicos registrados en los últimos años son los siguientes:

Distribución en porcentaje de los consumos eléctricos registrados en Canal Gestión en 2013 por actividad del ciclo integral del agua



Distribución en porcentaje de los consumos eléctricos registrados en Triple A Barranquilla en 2013 por actividad del ciclo integral del agua



Consumos específicos de energía eléctrica de las principales empresas del grupo gestoras del ciclo integral del agua

	Canal de Isabel II Gestión		Canal Gestión Lanzarote		Triple A Barranquilla		Metroagua		Amagua	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Consumo específico de energía eléctrica en abastecimiento (en kWh/m³ de agua derivada para el consumo)	0,585	0,286	2,364		0,635	0,629	0,208	0,224	0,019	0,017
Consumo específico de energía eléctrica en saneamiento* (en kWh/m³ de agua depurada)	0,550	0,524	1,591		0,177	0,164			0,254	0,305
Consumo específico total de energía eléctrica (en kWh/m³ de agua gestionada)	0,572	0,415	2,168		0,578	0,571	0,293	0,311	0,119	0,116

*Incluye alcantarillado, depuración, reutilización (solo España y Ecuador) y secado térmico de lodos (solo Canal Gestión).

En 2013, en el caso de Canal de Isabel II Gestión en España y en función del «mix» de generación del sistema eléctrico peninsular español, el consumo indirecto de energía primaria, atribuible al consumo de energía eléctrica de suministrada por dicho sistema a Canal Gestión se ha estimado en 1,13 millones de giga julios, de los cuales el 42,33% procede de recursos renovables.

Consumo indirecto de energía primaria atribuible al consumo de energía eléctrica de la red de Canal Gestión (en GJ/año)

	2012	2013	% para 2013
RECURSOS NO RENOVABLES			
Carbón	220.745	169.266	14,94
Gas Natural	504.534	244.408	21,57
Derivados del petróleo	120.904	0	0,00
Nuclear	574.586	239.819	21,16
Total recursos no renovables	1.420.769	653.492	57,67
RECURSOS RENOVABLES			
Hidroeléctrica convencional	58.953	145.500	12,84
Hidráulica en régimen especial, eólica, solar y otras renovables	260.728	334.209	29,49
Total recursos renovables	319.681	479.709	42,33
CONSUMO INDIRECTO TOTAL DE ENERGÍA PRIMARIA	1.740.450	1.133.202	100,00



Consumo de agua

Al margen del agua que distribuimos en los servicios de abastecimiento, también registramos el agua que consumimos para la realización de nuestros procesos (autoconsumos). Dichos consumos se corresponden con:

- Los procesos de tratamiento del agua en las ETAP.
- Los consumos de nuestras dependencias.
- La limpieza de nuevas tuberías en los procesos de renovación de red.
- La limpieza de depósitos de agua.
- El agua que se vierte cuando debe hacerse un retranqueo de la red.
- Las purgas de la red que, en ocasiones, son necesarias para proceder a su reparación.

En el caso de Canal Gestión en España, los autoconsumos han ascendido en el año hidrológico 2012/2013, a 3,89 millones de metros cúbicos de agua, que se corresponde con el 0,78% del agua derivada para el consumo en el mismo periodo. Ello supone un ligero incremento del 1,04% respecto al año hidrológico anterior.

A nivel de todas las empresas gestoras del ciclo integral del Grupo, los autoconsumos ascendieron en 2013 a 4,38 millones de metros cúbicos, lo que supone el 0,58% del agua captada para el consumo.

Emisiones atmosféricas

Las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero y de sustancias acidificantes y precursoras de ozono troposférico, atribuibles a las operaciones del Grupo Canal Gestión, proceden de:

- Las emisiones indirectas originadas en la generación de energía eléctrica que consumimos de la red, emisiones que dependen, además del consumo, del esquema de generación del sistema eléctrico de cada país y región.
- Las emisiones asociadas a los procesos de compostaje de los lodos procedentes de la EDAR.
- Las emisiones directas de las instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal Gestión, destacando las procedentes de la UTL de Loeches.
- Las emisiones de los gases de escape de los 1432 vehículos y máquinas con que cuentan nuestras empresas, que en 2013 han recorrido más de 48 millones de kilómetros (649 vehículos de Canal Gestión han recorrido 10,10 millones de kilómetros).

Emisiones a la atmósfera

	CONTAMINANTE	2012	2013
Emisiones indirectas (todo el Grupo)			
Debidas al consumo de energía eléctrica registrado (1)	CO ₂ (t/año)	171.989	125.259
Emisiones directas procedentes de las instalaciones de combustión existentes (solo Canal Gestión en fuentes fijas)			
Calderas de calentamiento de fangos, cogeneración UTL Loeches y antorchas (2), Calderas de gas natural (3) y Calderas de Gasóleo de edificios (3)	CO ₂ (t/año)	101.732,51	102.249,80
	CH ₄ (t/año)	1,75	1,75
	N ₂ O (t/año)	4,12	4,14
	NOx (t/año)	177,54	178,28
	SO ₂ (t/año)	3,26	3,23
	CO (t/año)	38,39	38,50
	COVNM (t/año)	2,57	2,57
Emisiones directas procesos de compostaje de lodos (solo Canal Gestión)			
Compostaje de lodos de EDAR (5)	CH ₄ (t/año)	34,25	54,67
	N ₂ O (t/año)	2,57	4,10
Emisiones directas de fuentes móviles (Gasóleo, Gasolina y Gas Natural Vehicular- todo el Grupo)			
Gases de escape de vehículos y maquinaria (4)	CO ₂ (t/año)	11.521,67	11.364,36
	CH ₄ (t/año)	1,09	0,87
	N ₂ O (t/año)	0,02	0,03
	NOx (t/año)	54,81	54,84
	SO ₂ (t/año)	0,35	0,35
	CO (t/año)	74,60	61,06
	COVNM (t/año)	13,41	11,02

(1) Emisiones estimadas con base en el esquema de generación eléctrica en el sistema eléctrico peninsular y los factores de emisión IPCC

(2) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente y el consumo y características del biogás obtenido

(3) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente y el consumo y características de los combustibles

(4) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente, tomando en consideración los factores de emisión de transporte por carretera para España y el consumo y características de los combustibles

(5) Emisiones estimadas con base a factores de emisión de IPCC 2006

Tratamiento de aguas residuales

Entre las actividades principales del grupo se encuentra la depuración de las aguas residuales en España, Colombia y Ecuador.

En el caso de Canal de Isabel II Gestión, la empresa depura la totalidad de las aguas residuales de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid, incluyendo Madrid capital, con 156 instalaciones que permiten tratar las aguas residuales de los 179 municipios de la Comunidad y un municipio de la provincia de Toledo (Ontígola). En 2012, dichas plantas han tratado un total de 493,49 millones de metros cúbicos, que equivalen al 99,33% del agua derivada para el consumo. El Grupo, incluyendo Canal Gestión, opera un total de 240 EDAR que en 2013 trataron 537,38 millones de metros cúbicos.

En 2013, la calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal de Isabel II Gestión mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema, habiéndose eliminado una contaminación total que se evalúa en 145.046 toneladas de materia orgánica y en 125.889 toneladas de sólidos en suspensión.

En Latinoamérica, debido al mayor caudal de los ríos y a su mayor capacidad de dilución natural, la actividad de depuración de aguas residuales es menos intensa. En el caso de Triple A en Barranquilla, gestiona 7 EDAR que tratan aproximadamente un 15 % del agua suministrada. En 2013, las plantas gestionadas por Triple A trataron 32,82 millones de metros cúbicos.

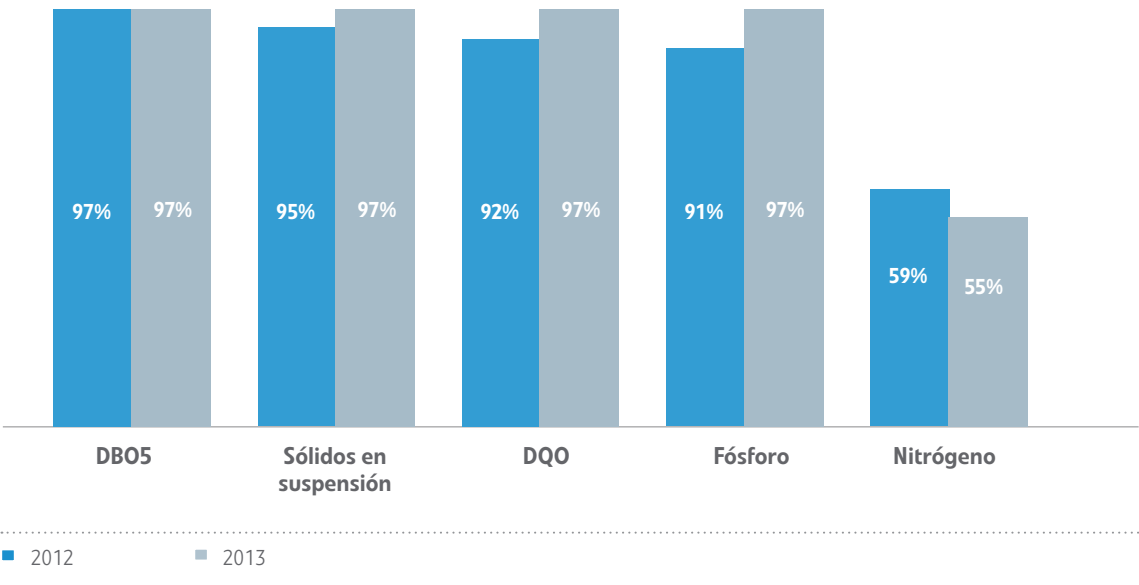
Amagua gestionaba en 2013 un total de 68 plantas depuradoras que trataron 6,82 millones de metros cúbicos.



Contaminacion eliminada en las EDAR gestionadas por el grupo Canal de Isabel II Gestión

	CANAL GESTION		CANAL GESTION LANZAROTE		TRIPLE A		AMAGUA	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
CALIDAD MEDIA DEL AGUA DE ENTRADA (mg/l)								
DBO5	318	309	492	255	260	200	200	
Sólidos en suspensión	286	264	296	226	229	200	200	
CALIDAD MEDIA DEL AGUA DE PURADA (mg/l)								
DBO5	10	10	13	51	62	74	77	
Sólidos en suspensión	13	12	15	64	68	51	52	
CARGA CONTAMINANTE ELIMINADA (t/año)								
DBO5	149.217	145.046	1.989	6.681	4.620	765	839	
Sólidos en suspensión	139.177	125.889	1.163	5.294	5.028	905	1.010	

Rendimiento de la depuración en Canal Gestión (en % de carga contaminante eliminada)



Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación del fósforo, en 2013 hemos continuado realizando las adaptaciones necesarias en las depuradoras incluidas en nuestro Plan de Eliminación de Nutrientes (nitrógeno y fósforo). Dicho plan tiene por objetivo el cumplimiento de la Directiva Marco del Agua en lo referente a las condiciones de vertido del agua en zonas sensibles (prácticamente la totalidad de la Comunidad de Madrid), para finales de 2015. Se engloba dentro del Plan Nacional de Calidad de las Aguas.

En 2013, Canal de Isabel II Gestión ha seguido desarrollando los proyectos Minerva, para el control en continuo mediante sondas de la contaminación de entrada en las EDAR y calidad del efluente de salida, y Artemisa, para actualizar la automatización de las EDAR existentes.

En Colombia, la gestión que Triple A realiza del relleno sanitario «parque ambiental los Pocitos» cerca de Barranquilla, implica la gestión de los lixiviados generados en la instalación (los datos sobre la gestión de dichos lixiviados se exponen en el apartado dedicado a gestión de residuos de este documento).

Las actividades de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión no producen, en funcionamiento normal de sus instalaciones, vertidos de sustancias químicas. No se ha producido ningún incidente reseñable a este respecto a lo largo de 2013.

Gestión de los residuos

En España, el control de la gestión de los residuos en los distintos centros de producción y puntos de agrupamiento de Canal de Isabel II Gestión y las empresas participadas españolas parte de la correcta separación de los residuos en el origen y se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por los gestores que aseguran el cumplimiento de la legislación vigente.

Centros productores de residuos y puntos de agrupamiento de residuos en 2013

	Canal Gestión	España*	Colombia**	Ecuador	República Dominicana	Panamá	TOTAL
Número de centros productores de residuos (peligrosos o no peligrosos)	282	394	9	73	1	4	481
Número de centros Declarados y Autorizados como Productores de Residuos Peligrosos	175	185	5				190
Número de Puntos de Agrupamiento de Residuos	17	31	8				39
Número de Instalaciones Adscritas	413	414					414

*Incluye Canal Gestión y resto participadas españolas
**Incluye solo Inassa Y Triple A

Las empresas del Grupo Canal han gestionado a lo largo de 2013 un total de 34.883 toneladas de residuos, de los que 99,16% eran residuos «no peligrosos» (34.591 toneladas) y el 0,84% peligrosos (292 toneladas).

Residuos gestionados por las empresas del grupo (toneladas anuales)												
	Canal de Isabel II Gestión		España*		Colombia**		Ecuador		Panamá		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Residuos no peligrosos gestionados	28.130	27.319	33.886	34.547	50	24	12	12	23	8	33.972	34.591
Residuos peligrosos gestionados	264	265	278	271	7	20	-	1			284	292
SUMA DE RESIDUOS GESTIONADOS	28.394	27.584	34.165	34.818	57	44	12	13	23	8	34.265	34.883

*Incluye Canal Gestión y el resto de participadas españolas, excepto delegación en Cáceres
**Solo incluye Triple A Barranquilla
No hay información disponible de R. Dominicana

En Canal Gestión se está trabajando activamente para la adecuada gestión de los residuos «no peligrosos», para que el destino final de la mayor parte sea la reutilización o valorización. En 2013 se gestionaron para su reciclado un total de 6298 toneladas de residuos no peligrosos, de las cuales 94,60 toneladas fueron de papel y cartón, mientras que 494,52 fueron de residuos vegetales que se utilizaron en la Planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches como material estructurante para la elaboración del compost, y 5516 toneladas de arenas procedentes de filtros de ETAP y de los procesos de desarenado de EDAR, que fueron recicladas en plantas de recuperación de residuos de construcción y demolición.

Residuos no peligrosos reciclados o recuperados en España						
	CANAL GESTION		RESTO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS		TOTAL ESPAÑA	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Residuos no peligrosos gestionados (kg)	28.129.832	27.318.606	5.756.467	7.228.835	33.886.299	34.547.441
Residuos reciclados o recuperados (kg)	8.436.992	6.297.698	27.410	26.525	8.464.402	6.324.223
Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	29,99%	23,05%	0,48%	0,37%	24,98%	18,31%

Durante 2013, Canal Gestión y las empresas participadas españolas gestionaron un total de 34 547 toneladas de residuos no peligrosos de los que el 92,88% correspondieron a residuos de procesos de pretratamiento en EDAR y EBAR.

En caso de Latinoamérica, nuestras empresas están incorporándose progresivamente al modelo de gestión de residuos de Canal Gestión. En 2013 se han producido avances significativos en cuanto a la gestión de residuos se refiere, sobre todo en Triple A Barranquilla que está implantando su sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14.001.

Los residuos peligrosos generados en 2013 por Canal Gestión y las empresas participadas españolas han alcanzado la cifra de 270,75 toneladas (el 45,47, % han sido reciclados o recuperados en destino).

Residuos peligrosos reciclados o recuperados en España						
	CANAL GESTION		RESTO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS		TOTAL ESPAÑA	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Residuos peligrosos gestionados (kg)	264.228	265.121	13.530	5.626	277.758	270.747
Residuos reciclados o recuperados (kg)	106.053	121.576	595	1.531	106.648	123.107
Porcentaje de residuos peligrosos reciclados o recuperados	40,14%	45,86%	4,40%	27,22%	38,40%	45,47%

Al igual que sucede con los residuos «no peligrosos», los avances en la legislación medioambiental en Latinoamérica están haciendo que nuestras empresas gestionen una cantidad cada vez mayor de residuos peligrosos. En 2013, nuestras empresas en Ecuador y Colombia gestionaron 21,39 toneladas de este tipo de residuos.

(Un mayor detalle sobre los residuos gestionados por nuestras empresas, en el Anexo 2 de este informe).

PROGRAMA “VERDEAZUL”: AVANZANDO EN EL RECICLAJE EN COLOMBIA

En Colombia, Triple A Barranquilla lanzó en 2012 su programa «Verdeazul», una de las primeras y más ambiciosas iniciativas de recogida de residuos sólidos urbanos que se realizan en el país y en el ámbito latinoamericano.

El programa, desarrollado a lo largo de 2013, se dirigió al norte de la ciudad de Barranquilla, buscando recoger elementos reciclables entre edificios, conjuntos residenciales, hoteles, universidades, restaurantes, centros comerciales y otros establecimientos, para lograr una disposición responsable de los residuos. Esto significa que esta cantidad de plástico, papeles, material tetra pack, botellas, cartón, metales y otros no deben ir al vertedero de la ciudad (el Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos), sino que pueden ser aprovechados para otros usos, contribuyendo de esta

manera a aumentar la vida útil del relleno y a cuidar el medio ambiente, al no convertirse en basura.

Triple A cuenta con un centro de acopio donde los operarios, que antes eran recicladores informales, realizan la actividad de separación y alistamiento del material para luego venderlo a las diferentes empresas del sector industrial, las cuales lo reincorporan al ciclo productivo de acuerdo con la actividad que ellas realizan. De esta manera, Triple A contribuye a la sostenibilidad ambiental y económica de la ciudad.

Con campañas como esta, Triple A consigue establecer vínculos con diferentes entidades sociales como empresarios, gremios, asociaciones, colegios y universidades, para impulsar iniciativas de cultura ciudadana que buscan sensibilizar y concienciar a la población sobre la importancia de los servicios públicos.



Gestión de lodos de EDAR y fangos de ETAP

Además de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan, en cuanto a volumen, los fangos que se generan para la producción de agua potable en nuestras ETAP y los lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en nuestras EDAR.

Lodos generados en las EDAR gestionadas por las empresas del Grupo Canal Gestion (toneladas anuales)

Tipo de residuo	CANAL GESTION*		CANAL GESTION LANZAROTE		TRIPLE A**		AMAGUA		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Lodos deshidratados (t/año)	181.508	175.224		4.548		2.281	1.986	2.096	183.495	184.149
Materia seca (t/año)	40.308	39.694		662			198,60	209,55	40.506	40.566

* No se incluyen los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid. El secado de los lodos generados en estas instalaciones así como su destino final queda fuera de la encomienda de gestión y es responsabilidad de empresas contratadas directamente por el Ayuntamiento de Madrid.

**Triple A no recupera los lodos de sus EDAR todos los años y no dispone de los datos de materia seca.

El destino final de los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento en la agricultura en el caso de Canal Gestión. En 2013, un 71,70% de las 175 224 toneladas producidas en las EDAR de Canal Gestión se han destinado a dicho uso. En segundo lugar destacan aquellos que por sus características impiden su uso en la agricultura, que han supuesto en el caso de Canal Gestión un 20,50% del total de los lodos de EDAR producidos y cuyo destino final ha sido la Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches» De ellos, 201,5 toneladas han sido valorizados como combustible ligero en cementeras.



Destino final en porcentaje de los lodos generados en EDAR y fangos de ETAP*(%)

Tipo de residuo	CANAL GESTION*		AGUAS DE ALCALA UTE		CANAL GESTION LANZAROTE		TRIPLE A***		AMAGUA	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Vertedero	0,00	0,00	100,00	100,00	100					
Aplicación directa de los lodos deshidratados en terrenos	76,51	71,70							100,00	100,00
Compostaje	4,72	7,80								
Otros tratamientos (**)	18,77	20,50					100,00			

* No se incluyen los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid.
**En otros tratamientos se ha incluido el lodo procesado en la UTL de Loeches
***Triple A dispone los fangos en terrenos colindantes a sus instalaciones para relleno de la superficie y los lodos van a vertedero.

El compost elaborado en la UTL Loeches fue registrado en 2011 en Ministerio de Agricultura de España como producto fertilizante para ser comercializado con fines agrícolas o de jardinería.

En España, Canal de Isabel II Gestión dispone en todas sus ETAP de plantas de tratamiento de fangos. En 2013, la cantidad de lodo tratado en dichas plantas fue 30 681 toneladas, equivalente a 4264 toneladas de materia seca. En el caso de Colombia, la gran carga de sólidos arrastrada por el río Magdalena a su paso por Barranquilla hace que la producción de lodos de ETAP sea en varios órdenes de magnitud superior a la de España. En Ecuador, la empresa Amagua no realiza labores de potabilización, ya que el agua que distribuye viene tratada desde el sistema de abastecimiento a la ciudad de Guayaquil.

Fangos generados en las ETAP (toneladas anuales)

Tipo de residuo	CANAL GESTION		AGUAS DE ALCALA UTE*		TRIPLE A***		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Fangos generados (t/año)	30.680,54	21.907,37	2,80	-	14.381.830	11.138.278	14.412.513	11.160.185
Materia seca (t/año)	4.264,03	3.394,00	0,70	-	46.208	40.506.187	50.473	40.509.581

*En 2013 Aguas de Alcalá UTE no ha extraído lodos de su ETAP
**Las cifras abultadas de Triple A se deben a la gran cantidad de sólidos que arrastra el río Magdalena en su desembocadura en Barranquilla

El destino final de los lodos y fangos deshidratados de las EDAR y ETAP en España y en Ecuador es, en una gran mayoría, su aprovechamiento en la agricultura.

Utilización de lodos en agricultura en España

	2011	2012	2013
Nº plantas de compostaje	6	4	45
Hectáreas abonadas directamente con lodos deshidratados	5.086	3.837	4.565

Prestación del servicio de gestión de residuos sólidos urbanos y limpieza viaria en Colombia

Además de la gestión interna de los residuos producidos por la actividad de nuestras empresas, en Barranquilla y en otros municipios del Departamento del Atlántico (Colombia), el grupo empresarial Canal de Isabel II se ocupa de la gestión de residuos sólidos urbanos y la limpieza viaria a través de Triple A Barranquilla.

Los principales indicadores de actividad y magnitudes de la actividad de aseo (saneamiento) de Triple A en los últimos años son los siguientes:

Indicadores de actividad y parámetros del servicio de aseo prestado por Triple A en Barranquilla (colombia)

	2011	2012	2013
Número de Municipios servidos en recolección de residuos sólidos	4	4	4
Número de Municipios servidos en limpieza viaria	4	4	4
Número de habitantes servidos en recolección de residuos sólidos	1.391.270	1.475.924	1.543.695
Número de habitantes servidos por Limpieza Viaria	1.391.270	1.475.924	1.543.695
Cobertura en porcentaje de población de los servicios de aseo	100%	100%	100%
Número de kilómetros de barrido	433.707	455.148	491.174
Número grandes productores atendidos	2.550	2.752	2.885
Cantidad de resto de poda recolectados (toneladas)	11.398	9.154	8.844
Cantidad de escombros recolectados (toneladas)	26.281	23.269	25.218
Cantidad de residuos peligrosos recolectados, gestionados y tratados (toneladas)			43
Número total de rellenos sanitarios gestionados	1	1	1

(Continúa)

(Continuación)

	2011	2012	2013
Número total de rellenos sanitarios gestionados clausurados	1	1	1
Producción de biogás en rellenos sanitarios (millones de metros cúbicos)			15,58
Biogás quemado en antorcha (millones de metros cúbicos)			0,25
Cantidad de Residuos Domiciliarios vertidos (toneladas)	594.132	321.291	525.529
Cantidad de Residuos Industriales No Peligrosos vertidos (toneladas)	38.435	62.297	40.269
Cantidad de Residuos Inertes vertidos (toneladas)	26.281	30.951	27.480
Cantidad de lixiviado producido (metros cúbicos)	135.053	57.183	120.787
Cantidad de lixiviado tratado (metros cúbicos)	127.544	63.293	32.733
Capacidad de tratamiento de lixiviados (litros/segundo)	7	7	7
DBO eliminada en lixiviados (porcentaje)	97,00	93,18	94,99
DQO eliminada en lixiviados (porcentaje)	97,00	83,90	89,81
SST eliminadas en lixiviados (porcentaje)	96,30	82,73	76,52
Grasas eliminada en lixiviados (porcentaje)	92,20	95,83	80,17
Número de monitoreos ambientales realizados	33	28	33
Fumigaciones efectuadas en el relleno sanitario	110	106	102
Controles de olor efectuados en el relleno sanitario	60	718	312

Control de ruidos, olores y emisiones radioeléctricas

Desde 2004 se puso en marcha en Canal Gestión un programa de control de los niveles de ruido al ambiente exterior que generan las instalaciones gestionadas por nuestras empresas y que puedan producir perturbaciones a la población o en áreas de especial sensibilidad.

En 2013, el número de instalaciones controladas fue de 178, con un grado de cumplimiento superior al 97% según los criterios de las normas internas de Canal Gestión para este tipo de controles.

Resultados del programa de control de los niveles de ruido en Canal Gestion

	2011	2012	2013
Número de instalaciones controladas	140	145	178
Número de incumplimientos registrados	4	5	5

Por otra parte, las emisiones de sustancias odoríferas a la salida de los equipos de desodorización de las EDAR en España se controlan en el marco del Programa de control de las emisiones a la atmósfera y de las inspecciones reglamentarias recogidas en la legislación en vigor, que contó con 49 puntos de control en 2013. En el periodo 2006-2013 se ha registrado un grado de cumplimiento del 100%.

Resultados del programa de control de las emisiones de sulfhídrico en EDAR de Canal Gestion

	2011	2012	2013
Número de instalaciones controladas	72	75	49
Número de incumplimientos registrados	0	0	0

Canal de Comunicaciones Unidas (CCU) realiza anualmente una campaña de medición para certificar las estaciones de telecomunicaciones que gestiona, para comprobar que en el entorno de las estaciones, en las áreas en que pudieran permanecer habitualmente personas, se mantienen los valores de los niveles de emisión por debajo de los límites establecidos en el reglamento aprobado por el *Real Decreto 1066/2001, en el que se establecen las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.*

Cumplimiento de la legislación medioambiental

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

En 2013 se ha registrado la incoación de veintidós expedientes sancionadores por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo, totalizando a 31 de diciembre de 2013 un importe global de 41 100 euros. De estos expedientes, únicamente cinco están directamente relacionados con el medioambiente, puesto que se trata de materia de vertidos involuntarios. Ninguna de las sanciones objeto de estos expedientes tiene carácter significativo.

Las sanciones de carácter medioambiental se han visto sensiblemente reducidas en términos absolutos en los últimos cinco años, como fruto del esfuerzo de toda nuestra organización en España, a pesar de que el número de instalaciones, redes y municipios gestionados han crecido considerablemente.

El resto de empresas del Grupo Canal Gestión no ha sido objeto de sanciones en 2013, a excepción de Amagua, a la que la Prefectura de Guayas (Ecuador) abrió un expediente por olores en la EDAR de Plaza Madeira, expediente que finalmente fue cerrado y resuelto a favor de la empresa.

3.5.4. Eficiencia energética y cambio climático

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

En el caso de España, las mejores estimaciones realizadas establecen que «los recursos hídricos sufrirán disminuciones importantes como consecuencia del cambio climático. Para el horizonte de 2030 son esperables disminuciones medias de aportaciones hídricas, en régimen natural, entre un 5 y un 14%, mientras que para 2060 se prevé una reducción global de los recursos hídricos del 17% como media de la Península. Estas cifras pueden superar el 20 a 22% para los escenarios previstos para final de siglo. Junto a la disminución de los recursos se prevé un aumento de la variabilidad interanual de los mismos».

En el caso de Latinoamérica, las empresas del grupo, sobre todo las ubicadas en Colombia, han tenido que afrontar en los últimos años las consecuencias extremas de fenómenos climatológicos denominados «El Niño» y «La Niña». Los fenómenos meteorológicos extremos hacen que nuestras empresas sean vulnerables a los efectos de cambio climático, lo que puede provocar graves problemas en la operación de los sistemas de abastecimiento y saneamiento.

En cuanto al abastecimiento, se presentan problemas en la mayoría de los procesos, por ejemplo, en la captación, disminuyendo la calidad del agua cruda por altos incrementos en la turbiedad. Estos efectos provocan además una fuerte erosión y, con ella, la ruptura de conducciones, sobre todo en los acueductos regionales, viéndose las empresas obligadas a la suspensión de los servicios de manera continua.

En los últimos cuatro años, Metroagua ha tenido que hacer frente en Santa Marta a temporadas de sequía intensa, producto del denominado fenómeno «El Niño», que produce una disminución drástica en los caudales de las fuentes superficiales y subterráneas que abastecen a la ciudad. Tras las sequías, la empresa se ha visto ante el reto de afrontar una situación climática opuesta y no menos traumática: «La Niña», que causa fuertes lluvias y provoca inundaciones con serios daños a los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario de la ciudad.

Las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión no pueden ser, por tanto, ajenas a la preocupación por la sostenibilidad futura de nuestro modelo de abastecimiento y trabajan tanto en el ámbito de la mitigación de los gases de efecto invernadero (GEI), como en el ámbito de adaptación a las consecuencias del cambio climático y conseguir así estar preparadas para afrontar sus efectos adversos en el futuro.

Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

En 2013, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Grupo Canal Gestión ascendieron a 240,06 kilotoneladas de CO₂ equivalente. Ello supone un descenso de nuestras emisiones totales de GEI de un 17,53% respecto a las de 2012. El descenso de 2013 respecto a 2012 se debe fundamentalmente a un descenso de las emisiones asociadas al consumo eléctrico de la red (un 27,17% respecto a 2012) motivado por la baja utilización de fuentes alternativas de suministro en España como los pozos y los ríos Tajo y Alberche, debido a que las aportaciones naturales a los embalses de Canal Gestión en 2013 ha sido muy similares a la media histórica.

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

1. Las emisiones directas, producidas por procesos y/o en instalaciones del Grupo Canal Gestión (alcance 1) que suponen un 25,31% del total en 2013. Entre ellas se encuentran nuestras principales actividades de combustión, los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de los 1432 vehículos de nuestras empresas.
2. Las emisiones indirectas, asociadas al consumo de energía eléctrica de la red por parte de las empresas del grupo (alcance 2), que son las más importantes en porcentaje y que supusieron el 52,18% del total en 2013. Su cálculo se basa en la emisión media por kilovatio hora producido por los sistemas eléctricos de España, Colombia, Ecuador, la República Dominicana y Panamá.
3. Las emisiones indirectas asociadas a suministros y servicios prestados por terceras empresas (alcance 3) como el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Estas emisiones supusieron el 22,51% de nuestras emisiones en 2013 y entre ellas también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal Gestión desde sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa (unos diecinueve millones de kilómetros en 2013).

En cuanto a emisiones específicas, nuestras emisiones en 2013 fueron de 0,172 kilogramos de CO₂ equivalente por cada metro cúbico gestionado¹. Ello supone un descenso de un 20,49% respecto a 2012.

¹ Suma del agua derivada para el consumo, el agua depurada en las EDAR y el agua regenerada para su reutilización a lo largo del año.

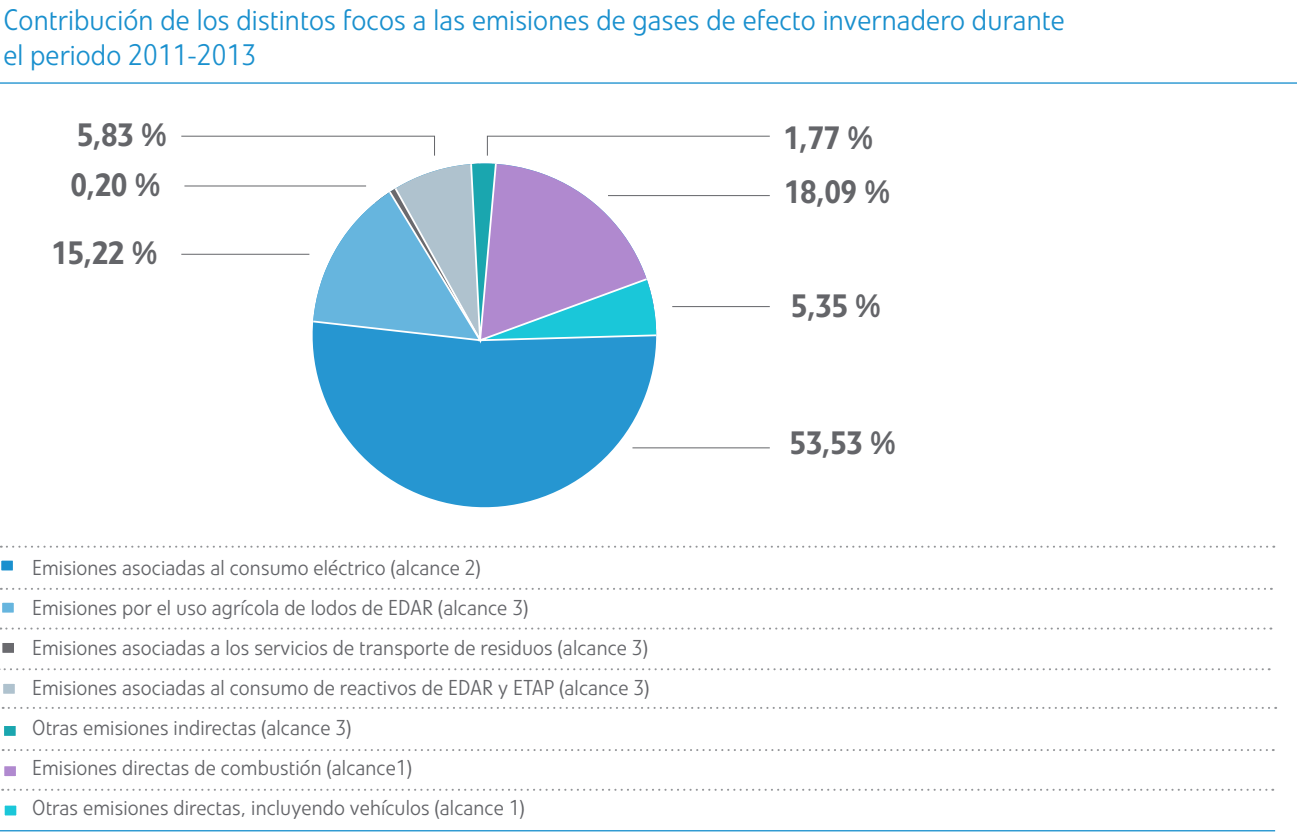
Estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Grupo Canal

(en miles de toneladas de CO₂ equivalente)

FUENTES DE EMISIONES	2011	2012	2013	TOTAL 3 AÑOS	% EN 2013
Emisiones de GEI directas asociadas a los procesos de Canal (alcance 1)	59,35	59,50	60,76	179,61	25,31%
Emisiones de calderas de calentamiento de fangos, cogeneración y antorchas*	46,77	45,64	46,19	138,59	19,24%
Emisiones de procesos de compostaje de lodos de EDAR *	1,49	1,52	2,42	5,43	1,01%
Emisiones de calderas de gas natural en edificios*	0,22	0,26	0,25	0,74	0,11%
Emisiones de calderas de gasóleo en edificios*	0,50	0,54	0,51	1,54	0,21%
Emisiones de GEI de fuentes móviles (vehículos y maquinaria) **	10,37	11,55	11,39	33,31	4,75%
Emisiones Indirectas relacionadas con consumo eléctrico (alcance 2)	112,80	171,99	125,26	410,05	52,18%
Emisiones indirectas asociadas a la generación de energía eléctrica **	112,80	171,99	125,26	410,05	52,18%
Emisiones indirectas de suministros, servicios y otras actividades (alcance 3)	62,71	59,58	54,04	176,32	22,51%
Emisiones por los desplazamientos de los empleados a sus centros de trabajo*	3,963	3,695	3,902	11,56	1,63%
Emisiones por servicios de transporte de residuos de desarenado y cribado*	0,098	0,090	0,086	0,27	0,04%
Emisiones por servicios de transporte de otros residuos no peligrosos*	0,006	0,005	0,006	0,02	0,00%
Emisiones por servicios de transporte de residuos peligrosos*	0,001	0,001	0,001	0,00	0,00%
Emisiones por servicios de transporte de lodos de EDAR y fangos de ETAP*	0,443	0,432	0,401	1,28	0,17%
Emisiones asociadas al de uso agrícola de lodos de EDAR, realizado por terceros*	42,543	39,572	34,452	116,57	14,35%
Emisiones asociadas a la disposición en vertedero de lodos de EDAR*	-	-	-	-	0,00%
Emisiones por fabricación de reactivos utilizados en abastecimiento y saneamiento**	15,056	15,078	14,505	44,64	6,04%
Emisiones por los suministros de papel consumido por el Grupo Canal Gestión**	0,594	0,705	0,683	1,98	0,28%
TOTAL EMISIONES GEI (alcances 1,2 y 3)	234,85	291,07	240,06	765,97	100,00%
Emisiones en kg de CO ₂ eq por m ³ gestionado (derivada para consumo + tratado en EDAR + agua regenerada)	0,167	0,217	0,172		

* Solo Canal de Isabel II Gestión en España

** Todas las empresas del Grupo Canal



Como se ha puesto de manifiesto en 2013, el factor que más condiciona nuestras emisiones en España se encuentra en las aportaciones naturales de los ríos a nuestros embalses. Así, años de bajas aportaciones implican un incremento sustancial de nuestro consumo eléctrico, al tener que obtenerse recursos por vías alternativas como son los pozos o las elevadoras del Alberche. Por ello, y teniendo en cuenta que nuestra principal fuente de emisiones de GEI es el consumo eléctrico (en el entorno de un 40/60% del total), Canal Gestión y las empresas del Grupo Canal Gestión están centrando sus esfuerzos de reducción de emisiones en la generación de energía limpia y en la búsqueda de la eficiencia energética.



Generación de energía limpia

En España, Canal de Isabel II Gestión e Hidráulica Santillana cuentan con instalaciones que, de forma sinérgica con los procesos de abastecimiento y saneamiento, nos permiten generar energía renovable, aprovechar energéticamente subproductos de los procesos y cogenerar electricidad.

Al finalizar 2013, Canal Gestión y su grupo empresarial gestionaban las siguientes instalaciones de producción de electricidad:

- 8 centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 39,10 megavatios, gestionadas por Hidráulica Santillana, empresa del Grupo Canal Gestión.
- 11 EDAR que cuentan con motores para la generación eléctrica a partir del biogás producido en los procesos de depuración, con una potencia instalada total de 23,40 megavatios.
- Una planta de cogeneración, asociada al proceso del secado térmico de los lodos de EDAR, con una potencia instalada de 19,2 megavatios.
- Un pequeño salto de aguas residuales en la EDAR Sur que aprovecha la diferencia de cota en el punto de vertido con una potencia instalada de 0,150 megavatios.
- 2 microturbinas instaladas en la red de distribución con una potencia instalada de 0,2 megavatios.

De este modo Canal Gestión es en la actualidad la empresa con mayor capacidad instalada para la producción de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, (un total de 82,05 megavatios).

La generación de energía hidroeléctrica es muy variable, en función de las aportaciones de los ríos y del agua que se deriva de los embalses cada año. Por ello, las aportaciones medias de 2013 han supuesto un incremento de la producción del 128,19% respecto a la registrada en 2012, que fue un año de muy escasas aportaciones.

Energía hidroeléctrica generada y su comparación con la total consumida por Canal Gestión y su Grupo empresarial en España

	2011	2012	2013
Energía hidroeléctrica generada (en kWh/año)	117.518.166	47.032.271	107.321.698
Porcentaje de energía hidroeléctrica generada sobre el total de la consumida por Canal Gestión	29,19%	8,06%	25,86%
Energía hidroeléctrica producida utilizada por el grupo empresarial Canal* (en kWh/año)	16.436.530	12.136.435	13.344.853
Energía hidroeléctrica entregada a la red eléctrica (en kWh/año)	101.081.636	34.895.836	93.976.845

(*) Autoconsumos de Hidráulica Santillana y consumos del Canal Gestión

Además, contamos en varias de las EDAR que gestionamos con motores para la generación eléctrica que recuperan la energía del biogás procedente de los procesos de digestión de lodos. En ellas además, con el calor recuperado de los gases de combustión de los motores y de refrigeración de camisas, se realiza el calentamiento de la digestión de lodos, evitando el consumo directo de gas natural para esta función.

Canal Gestión cuenta desde 2010 con una planta de cogeneración en la Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches que, además de producir calor necesario para el secado de lodos de EDAR, ha producido 57,52 millones de kilovatios hora en 2013.

Energía eléctrica generada en instalaciones del saneamiento de Canal Gestión en España y comparación con la total consumida

	2011	2012	2013
Energía eléctrica generada a partir de biogás de EDAR (en kWh/año)*	71.632.865	78.820.316	78.832.357
Energía eléctrica generada en secado térmico de lodos de Loeches (en kWh/año)	56.106.321	57.731.000	57.525.288
Energía eléctrica producida en el salto de agua de la EDAR Sur (en kWh/año)	569.725	553.922	492.566
Total energía generada en actividades del saneamiento (kWh/año)	128.308.911	137.105.238	136.850.211
Porcentaje de energía eléctrica generada sobre el total de la consumida por Canal Gestión	31,87%	23,48%	32,98%
Energía eléctrica producida utilizada por Canal Gestión (en kWh/año)	81.269.423	88.083.762	87.385.641
Energía eléctrica entregada a la red eléctrica (en kWh/año)	47.039.488	49.021.476	49.464.570

Además de estas instalaciones, Canal Gestión ha comenzado a instalar microturbinas en puntos singulares de la red de abastecimiento, que permiten generar electricidad. En 2012 entró en funcionamiento la primera con una potencia de 100 kilovatios en el depósito de Majadahonda y en 2013 la segunda, de similar potencia y ubicada en la ETAP de Griñón. Ambas han producido en 2013 un total de 456,46 megavatios hora.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento, como al saneamiento, Canal Gestión cuenta con un alto grado de autoabastecimiento.

Producción total y grado de autoabastecimiento eléctrico y energético de Canal Gestión en España			
	2011	2012	2013
Total energía eléctrica producida por Canal Gestión e Hidráulica Santillana (millones de kWh/año)	245,83	184,42	244,63
Electricidad producida entregada a la red eléctrica (GWh/año)	148,12	83,92	143,44
Porcentaje de autoabastecimiento eléctrico de Canal Gestión	61,07%	31,59%	58,96%

El grado de autoabastecimiento de cada año depende fundamentalmente de la disponibilidad de recursos hidráulicos para producir energía hidroeléctrica.

La generación de energía eléctrica por parte de Canal Gestión ha logrado evitar en 2013 la emisión de 42 565 toneladas de CO₂, un 59,10% de las emisiones procedentes del consumo de energía eléctrica de la propia Canal Gestión en España y el 17,73% de las emisiones totales del Grupo Canal Gestión.

Actuaciones para la reducción de emisiones

Además de la generación de energía eléctrica, el grupo empresarial Canal de Isabel II ha realizado en los últimos años importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, entre las que pueden destacarse:

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

En el caso de España, debido a las características climáticas e hidrológicas del territorio, la mayor de las reducciones en nuestras emisiones está directamente relacionada con la conseguida mediante la reducción del consumo de agua por parte de nuestros clientes y usuarios. Si dicho ahorro lo trasladamos a los últimos ocho años (2006-2013), las emisiones evitadas gracias al esfuerzo de los madrileños (918,67 millones de metros cúbicos) ascenderían, utilizando nuestras emisiones específicas para 2013, a 158.314 toneladas de CO₂ equivalente.

En el caso de Latinoamérica, los esfuerzos en campañas de ahorro también están consiguiendo una importante reducción de emisiones, al ser necesaria menor energía eléctrica para el abastecimiento a la población.

Los esfuerzos que el grupo realiza para la concienciación sobre la eficiencia y el uso racional del agua tienen, por tanto, un reflejo directo en el ahorro de emisiones GEI.

Actuaciones de reforestación

Durante el ejercicio 2013 Canal Gestión ha plantado 696 árboles y 5590 arbustos en terrenos degradados. En Colombia, Triple A ha plantado en los dos últimos años 1719 árboles y 1114 arbustos en la barrera boscosa de los Pocitos y la EDAR de El Pueblo.

El desarrollo de nuevas plantaciones y las siembras constituye un medio para la absorción de carbono, una respuesta a corto plazo al calentamiento global causado por la acumulación de dióxido de carbono en la atmósfera.

Fomento del uso del transporte público

En España, Canal de Isabel II Gestión e Hispanagua financian el 75% y 50% respectivamente del importe del abono transporte de la Comunidad de Madrid a aproximadamente un tercio de los empleados de su plantilla que lo solicitan.

La utilización por parte de los empleados de Canal Gestión del transporte público ha permitido evitar en 2013 unos 5,71 millones de kilómetros en desplazamientos a los centros de trabajo en vehículo privado, lo que supone un ahorro de 774 toneladas de CO₂ equivalente.

En el caso de Triple A, en Colombia, existen seis rutas para el transporte de los empleados a los centros de trabajo. Dichas rutas trasladan diariamente a doscientos empleados de la empresa. Amagua, en Ecuador, también dispone de dos rutas para el transporte de sus empleados.

Movilidad sostenible

Dentro de los actuales pliegos de contratación de los vehículos existentes en Canal Gestión, uno de los elementos objetivos más importante a valorar, para realizar el informe de adjudicación de un vehículo son sus índices de emisión de CO₂; cuanto menor sea dicho índice, mayor valoración obtendrá el vehículo. Otros criterios utilizados son el menor consumo de los vehículos, así como la posible utilización de biocombustibles.

Además, desde 2011 contamos en nuestra flota con veintidós vehículos híbridos y desde 2012 con cinco vehículos eléctricos. Los vehículos híbridos y eléctricos de Canal Gestión han recorrido en 2013 un total 231 734 kilómetros, evitando la emisión de 24,84 toneladas de CO₂ equivalente.

Por su parte, Aguas de Alcalá UTE tiene el objetivo de reducir un 3% de su parque de vehículos, objetivo que se instrumenta a través del mantenimiento de los actuales y su inspección periódica.

En Barranquilla (Colombia), Triple A ha acometido en los últimos años un ambicioso proyecto para sustituir la flota de vehículos de gasolina por vehículos propulsados por gas natural. En 2013, el gas natural supuso el 10,84% del suministro de combustibles a la flota de vehículos en Colombia.

Innovación y desarrollo

En 2012 comenzó a producir la primera de las microturbinas en las redes de abastecimiento de Canal Gestión que genera energía eléctrica aprovechando las presiones de la red. En 2013 ha comenzado a operar la segunda y se ha licitado la Fase II del plan de instalación que permitirá contar con un total de ocho a finales de 2014.



Búsqueda de la eficiencia energética
Desde 2010 en Canal Gestión estamos desarrollando nuestro «Plan de mejora energética de Canal de Isabel II». El Plan busca la eficiencia, desde un punto de vista integral (operativo, tecnológico, económico y medioambiental), en la gestión de la energía realizada, impulsando la coordinación entre las distintas áreas de la empresa.

El plan se articula en tres programas que engloban la inversión para incrementar la capacidad de generación de la empresa (hidroeléctrica y a partir de biogás), la renovación de las instalaciones menos eficientes en cuanto a consumo energético y la revisión de los procesos operativos y de compra y venta de energía.

Triple A Barranquilla ha iniciado un proyecto muy relevante para sus operaciones: la autogeneración de 9 MW de energía con gas natural, dentro de la ETAP del Distrito de Barranquilla.

El proyecto busca lograr importantes ahorros de costes en energía y una operación más sostenible y competitiva. Dicho proyecto le permite a la empresa obtener su propia energía con el gas como base, para casi el 90% de las operaciones de la ETAP

de Barranquilla. Se espera que los motogeneradores entren en funcionamiento durante el primer trimestre de 2014.

Además, Triple A emprendió en 2013 un proyecto de eficiencia energética encaminado a la optimización de la energía en sus procesos de bombeo y distribución, y a mejorar las presiones del suministro de agua para atender la demanda.

El proyecto contempla obras civiles, eléctricas y electromecánicas en las estaciones Oasis (Soledad), Delicias, Recreo y Ciudadela (Barranquilla), para beneficiar a sus clientes con un fortalecido servicio de acueducto. Entre otros, se incorporaron algunas bombas y equipos variadores de velocidad de media tensión, que son pieza clave para la eficiencia energética en los sistemas de bombeo. Se trata de tecnología electrónica de control para modular volúmenes y presiones del suministro de agua, con la dinámica de la demanda del servicio.

La puesta en marcha del proyecto significa ahorros anuales para la empresa de 3 562 megavatios hora.

Emisiones evitadas de gases de efecto invernadero por Canal Gestión en 2013 (toneladas CO ₂ eq/año)			
Emisiones evitadas por generación hidroeléctrica, biogas, cogeneración y microturbinas	54.632,25	44.420,85	42.565,00
Uso de papel reciclado	27,61	27,36	35,59
Abono transportes empleados	907,43	871,14	773,86
Utilización de vehículos híbridos y eléctricos en la flota	6,83	17,96	24,84
Plantaciones arbóreas y arbustivas (estimación)	136,93	84,62	139,57
Reducción del porcentaje de lodos a vertedero (respecto a 2008)	4.099,81	3.846,17	4.177,23
Total emisiones evitadas	59.810,87	49.268,10	47.716,09
Porcentaje de las emisiones evitadas respecto a las emisiones totales del Grupo Canal Gestión	25,5%	16,9%	19,9%

Además, el grupo cuenta con ambiciosos proyectos en Colombia para aprovechar energéticamente el biogás generado en el relleno sanitario de Los Pocitos, ubicado en el municipio de Tubará.

CAPTURA Y UTILIZACIÓN DEL BIOGÁS DEL RELLENO SANITARIO DE LOS POCITOS (TUBARÁ, COLOMBIA)

El relleno sanitario Los Pocitos, ubicado en el municipio de Tubará, recibe aproximadamente 1400 toneladas diarias de residuos sólidos urbanos provenientes del área metropolitana de Barranquilla, que tiene una población cercana a los 1,15 millones de habitantes.

Dentro del marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kioto (MDL), la empresa Triple A tiene la oportunidad, como operadora del relleno sanitario, de hacer un avance tecnológico en la gestión de los residuos sólidos mediante la captura y uso de los gases producidos por la basura dispuesta en el relleno. Para lograrlo, ha decidido hacer uso de los beneficios derivados de la comercialización de los certificados de emisiones de reducciones (CERs por sus siglas en ingles) que produciría la actividad.

Las instalaciones incluidas dentro del proyecto, que comenzaron a funcionar en noviembre de 2012, se componen de un sistema para la extracción activa del biogás proveniente de la descomposición anaerobia de la parte biodegradable de los residuos depositados. El sistema de captura consta de pozos de extracción (tubería de polietileno de alta densidad de diámetro variable) que permitirán que los gases fluyan desde el interior de la masa de residuos hasta las tuberías de conducción (tubería de PVC de diferentes diámetros) dispuestas en la superficie del relleno sanitario.

Mediante estas tuberías, los gases son transportados hasta una antorcha cerrada que se encargará de hacer la quema efectiva de flujos de biogás bajo condiciones controladas. La antorcha tiene la capacidad de quemar flujos de biogás superiores a los 1500 metros cúbicos a la hora. En el futuro, los gases que no sean enviados a la antorcha serán llevados por la tubería de transporte a una unidad de tratamiento que los limpiará hasta que tengan calidad de combustible para alimentar motores de combustión interna y que moverán los generadores para producir electricidad que será enviada a la red nacional.

Todo el proyecto está controlado por un sistema automático que mide las variables de operación y registrará todos los datos resultantes requeridos para un proyecto elegible al MDL.

La implantación de este proyecto significará una reducción de gases de efecto invernadero superior a las 700.000 toneladas de CO₂-equivalente para el periodo 2012-2019, correspondientes a un periodo de acreditación de siete años. Se estima un promedio de reducciones anuales superior a las 70.000 toneladas de CO₂-equivalente.

3.5.5. Gestión de la biodiversidad

Presencia en espacios protegidos

En España, la situación de los embalses gestionados por el grupo empresarial Canal de Isabel II, en las cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente no muy frecuentados, ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre los humedales. Por ello, en nuestros embalses y sus inmediaciones se han desarrollado ecosistemas peculiares y muy interesantes que han coexistido con las actividades agrícolas y ganaderas de la sierra. Ecosistemas que desempeñan un papel importante en la modulación de las condiciones climatológicas y en el ciclo hidrológico, sin olvidar otros valores como el paisajístico y el sociocultural.

El Catálogo de Embalses y Humedales de la Comunidad de Madrid, elaborado de acuerdo con la Ley 7/1990, incluye nueve embalses pertenecientes al sistema de abastecimiento gestionado por Canal de Isabel II Gestión entre los embalses seleccionados en función de sus singulares valores y características singulares.

Embalses del sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid gestionado por Canal Gestión, incluidos en el catálogo de embalses y humedales de la comunidad de Madrid (*)

Embalse	Río	Año de entrada en servicio	Altura Presa (metros)	Capacidad (hm3)	A Superficie lámina de agua en ha (**)	B Superficie zona influencia en ha (**)	Superficie A+B en ha	Observaciones
Cuenca: Lozoya								
El Villar	Lozoya	1879	50	22,4	136	926	1.062	LIC Cuenca del Río Lozoya y Sierra Norte
Puentes Viejas	Lozoya	1939	66	53	268	2.021	2.289	LIC Cuenca del Río Lozoya y Sierra Norte
Riosequillo	Lozoya	1958	56	50	322	1.140	1.462	LIC Cuenca del Río Lozoya y Sierra Norte
Pinilla	Lozoya	1967	33	38	113	776	1.219	LIC Cuenca del Río Lozoya y Sierra Norte
El Atazar	Lozoya	1972	134	425,3	1.055	2.716	3.771	LIC Cuenca del Río Lozoya y Sierra Norte

(Continúa)

(Continuación)

Embalse	Río	Año de entrada en servicio	Altura Presa (metros)	Capacidad (hm3)	A Superficie lámina de agua en ha (**)	B Superficie zona influencia en ha (**)	Superficie A+B en ha	Observaciones
Cuenca: Jarama								
El Vado	Jarama	1960	69	55,7				
Cuenca: Guadalix								
Predezuela	Guadalix	1968	52	40,9	415	2.095	2.510	LIC Cuenca del Río Guadalix
Cuenca: Manzanares								
Navacerrada	Samburiel	1969	47	11	91	260	351	Incluido en el catálogo de Embalses y zonas húmedas de la Comunidad de Madrid
Manzanares el Real	Manzanares	1971	40	91,2				
Cuenca: Guadarrama-Aulencia								
Navalmedio	Navalcarnero	1969	41	0,7				
La Jarosa	La Jarosa	1969	54	7,2	58	295	353	Incluida parcialmente, zona de influencias en LIC Cuenca del Río Guadarrama
Valmayor	Aulencia	1976	60	124,4	775	877	1.652	Parque Regional al curso medio del río Guadarrama y su entorno
Cuenca: Alberche								
Los Morales	Los Morales	1988	28	2,3				
La Aceña	La Aceña	1991	67	23,7				

(*) Fuente: Canal de Isabel II Gestión y Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid
(**) Según el catálogo de embalses o el Plan de Ordenación revisado
LIC: Lugares de importancia comunitaria de acuerdo con la Directiva de Hábitat 92/43/CEE

La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Canal Gestión en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección, ascendía en 2007 a 106,47 hectáreas, de los que un 9% eran Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA), un 52% Lugares de Importancia Comunitaria de la Directiva Hábitat de la Unión Europea (LIC) y un 39% perteneciente a otros espacios protegidos.

En 2013 se ha redactado, para actualizar la información sobre nuestra superficie ocupada en espacios naturales, el proyecto «Geolocalización de las instalaciones pertenecientes al Canal de Isabel II Gestión, enclavadas y sujetas a figuras legales de protección ambiental». Mediante la ejecución de este Proyecto, en 2014 dispondremos de la información, con la correspondiente cartografía, por capas de localización y se creará una base de datos asociada a cada una de las figuras de protección y las instalaciones enclavadas en las mismas.

La isla de Lanzarote fue en 1993 declarada por la UNESCO «Reserva de la Biosfera», convirtiéndose en la segunda existente en Canarias con dicha calificación. La presencia de espacios naturales de interés, incluyendo el Parque Nacional de Timanfaya, la existencia de un alto nivel de cultura medioambiental en la población insular, la presencia de un extenso catálogo de obra singular adaptada al medio y la conservación de un modelo de intervención territorial agrícola que representa uno de los patrimonios más singulares y bellos que puedan encontrarse en la extensa cultura insular del planeta. Por ello, todas las instalaciones de Canal Gestión Lanzarote se encuentran ubicadas dentro de un espacio protegido.

En Colombia, Triple A de Barranquilla cuenta con instalaciones dentro de espacios naturales protegidos en una superficie ocupada de 29,9 hectáreas.

Especies protegidas presentes

En el entorno de las instalaciones de Canal Gestión en España habitan algunas especies vegetales de alto valor, que se encuentran incluidas en el Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, entre las que se incluyen: *Ilex aquifolium* (acebo), *taxus baccata* (tejo), *arbutus unedo* (madroño), *corylus avellana* (avellano), *fraxinus excelsior* (fresno común), *ulmus glabra* (olmo de montaña), *betula alba* (abedul), *sorbus aria* (mostajo), *sorbus aucuparia* (serbal de cazadores), *fagus sylvatica* (haya), *quercus suber* (alcornoque) y *viburnum opulus* (mundillo).

Dentro del Catálogo Regional de Ejemplares Vegetales y Rodales Singulares de la Comunidad de Madrid existen tres ejemplares de árboles singulares ubicados en terrenos propiedad de la Empresa:

- Categoría de árboles notables:** un ejemplar de *morus alba* (morera de Valdehondillo), en El Vellón.
- Categoría de árboles sobresalientes:** un *abies numidica* (abeto de Argelia) y un *cedrus deodara* (el Candelabro), en los jardines de Santa Lucía en Torrelaguna.

En algunas de las zonas en que opera Triple A en Colombia se puede encontrar el tití cabeciblanco (*saguinus oedipus*), uno de los primates con mayor peligro de extinción en el mundo. Dicho primate se encuentra en el área occidental del municipio de Sabanalarga, donde Triple A gestiona los servicios de acueducto y alcantarillado. Las aguas residuales tratadas del municipio de Sabanalarga son descargadas en la cuenca occidental del río Sabanalarga, cuyo vertido es descargado a un arroyo que atraviesa las áreas donde encontramos esta especie de primate.

En el caso de Fontes da Serra Saneamento de Guapimirim (Brasil), la captación de agua de la ETAP se realiza en el Parque Nacional Sierra de los Órganos (PARNASO, por sus siglas en portugués). Este parque es un área de preservación ambiental (APA) establecida por el gobierno federal. El parque protege alrededor de 118 especies animales amenazadas, entre las cuales está un invertebrado terrestre, dieciséis anfibios, un reptil, 72 aves y veintiocho mamíferos. Entre estos destaca el muriqui (*brachyteles arachnoides*) el mayor primate de América. El parque en sí fue declarado Reserva de la Biósfera por la UNESCO en 1991. Fontes da Serra cede mensualmente dos empleados para trabajar en el Parque Nacional, uno de ellos para la jardinería y otro para la fiscalización de las actividades realizadas dentro del parque (caza y tala ilegal, entre otras)



Mantenimiento del patrimonio vegetal

Dentro del proceso de conservación y mejora del extenso patrimonio vegetal que Canal de Isabel II Gestión tiene asociado a sus instalaciones, anualmente se analizan las necesidades de mantenimiento de acuerdo con las particularidades de cada zona verde, tanto de las instalaciones gestionadas directamente por esta división como de otras instalaciones diferentes en función de la demanda de los responsables de las mismas.

Uno de los objetivos de la empresa es contribuir a la mejora ambiental y a la planificación de la conservación de su patrimonio natural en los espacios protegidos de la Comunidad de Madrid. Para ello, se llevan a cabo trabajos de reforestación tras la finalización de obras nuevas o ampliación de las existentes, mediante plantaciones de especies propias de la zona para proteger el equilibrio biológico, dada la gran riqueza y diversidad botánica de los distintos enclaves de alto valor ecológico.

Durante 2013 Canal Gestión ha plantado 696 árboles, 5590 arbustos y 17 879 subarbustos de flor de temporada. Los trabajos de desbroce de vegetación espontánea para prevención de incendios se han realizado por parte de Canal Gestión en 191 hectáreas.

Actuaciones de restauración desarrolladas en hábitats naturales

	2011	2012	2013
Obras finalizadas, incluidos los correspondientes colectores y emisarios (n.º)	8	7	-
Plantaciones arbóreas realizadas (n.º uds.)	532	683	572
Plantaciones arbustivas realizadas (n.º uds.)	6.088	2.345	672

Actuaciones realizadas para el mantenimiento del patrimonio vegetal

	2011	2012	2013
Conservación y mejora de las superficies anejas a instalaciones de Canal de Isabel II Gestión, superficie de actuación (ha)	369	408	426
Reforestación, incluidas nuevas plantaciones y jardinería (n.º uds.)	56.752	34.133	24.165
Desbroce y acondicionamiento de superficies (ha)	190	186	191
Tratamientos fitosanitarios en masas de vegetación, superficie tratada (ha)	200	223	219

Los restos vegetales generados en los trabajos de mantenimiento de las zonas verdes se han retirado a vertedero autorizado para su posterior reciclado, con un volumen total de 711 120 kilogramos de residuos verdes, de los cuales 335 740 kilogramos han sido gestionados y transportados por Canal Gestión a la UTL de Loeches para la producción de compost.

En la prevención y tratamiento de plagas y enfermedades se ha continuado el seguimiento de los sistemas alternativos de los nidales instalados el año anterior. Solo en aquellos casos donde todas las demás alternativas no son viables y siempre seleccionando los productos menos perjudiciales al medio ambiente, se han efectuado tratamientos fitosanitarios con productos químicos en 218,55 hectáreas, 3085 metros lineales de setos y 4260 unidades de forma individual.

En 2013 se ha realizado la segunda fase de la reforestación de la Cañada Real Segoviana, tras la ejecución de la obra de abastecimiento a Miraflores de la Sierra y Soto del Real de acuerdo con el compromiso adquirido por Canal de Isabel II Gestión, con el Área de Vías Pecuarias de la Comunidad de Madrid. Se han plantado, en la época adecuada para la ejecución de estos trabajos, un total de 535 árboles y 445 arbustos, suministrándoles los riegos de acuerdo con las necesidades hídricas que vaya demandando la vegetación en función de la climatología. Además, se han efectuado reposiciones de marras de especies dañadas o arrancadas a lo largo de esta vía pecuaria por actos vandálicos de siete enebros, diez retamas negras y diez rebollos.

Cabe destacar durante este año la mejora paisajística realizada en el entorno del depósito de agua regenerada del Cerro de Buenavista en Getafe, con 44 árboles y 282 arbustos y el cerramiento de la parcela en torno al depósito de Villaviciosa de Odón con una pantalla vegetal formada por trece cedros con el objeto de minimizar el impacto visual que produce este depósito de grandes dimensiones.

Por otro lado, y dentro de los trabajos de acondicionamiento y mejora de las zonas abiertas al público para uso y disfrute de quienes las visitan, se ha creado en el parque construido sobre la cubierta del Cuarto Depósito de Plaza Castilla una rosaleda que constituye un nuevo motivo de atracción, al combinarse distintas tipologías de rosales multicolores, valoradas por su gran belleza y su fragancia. Con esta rosaleda, se economizan costes tanto en mano de obra de mantenimiento como en la reposición de 24 000 flores de temporada en dos campañas anuales en primavera y otoño.

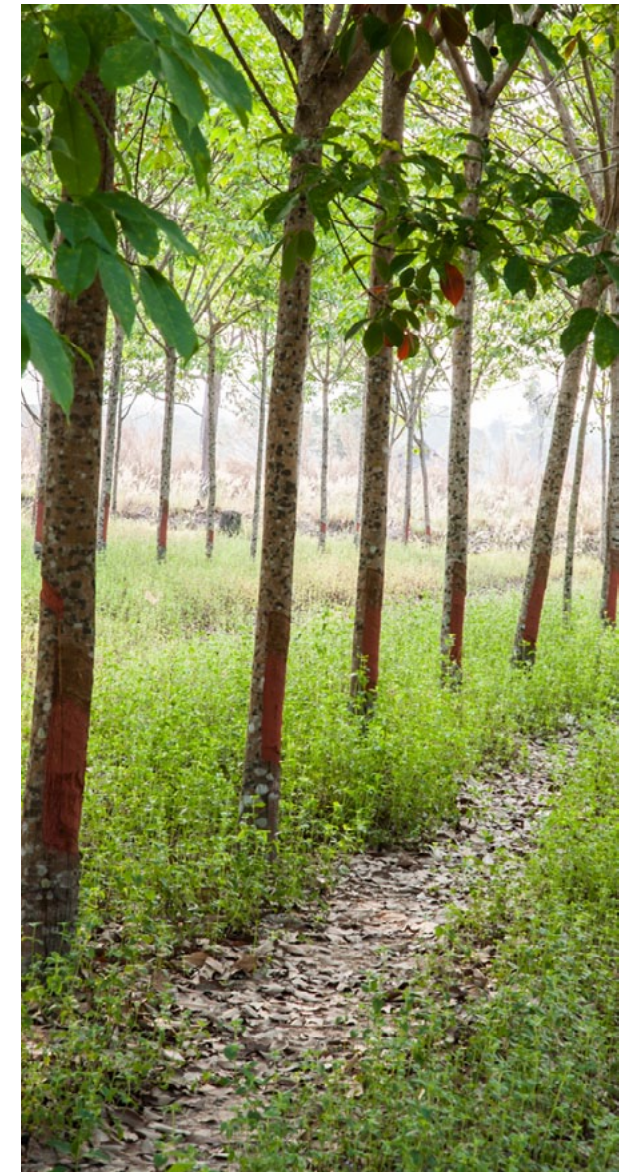
En el centro de trabajo de Santa Lucía (Torrelaguna, Madrid, España), entre el edificio histórico de la Central Hidroeléctrica y las modernas instalaciones pertenecientes al Canal de Isabel II Gestión, se continua la recuperación del jardín de estilo francés que se construyó en el primer tercio del siglo XX y que fue ampliado en los últimos años, a la par que se restauró y modernizó la antigua Central, originariamente conocida como Casa de Máquinas.

En este jardín histórico, considerado de interés especial dentro de la Comunidad de Madrid, se han repuesto 490 arbustos de boj recuperando el perfil de los setos que delimitan y configuran los cuadros característicos del jardín francés, formando geometrías, figuras, y espirales y se han incorporado 128 arbustos y plantas que completan este conjunto armonioso que es una delicia para los sentidos.

Del mismo modo, se ha continuado con la adecuación paisajística de la UTL de Loeches, y para evitar el impacto visual y las emisiones de polvo que producen los procesos que se llevan a cabo en estas instalaciones, se ha realizado la tercera fase de plantaciones con un total de veintinueve árboles y 126 arbustos.

En el marco de su política de sostenibilidad, Triple A ha plantado en los últimos años un total de 1719 árboles y 1114 arbustos en la barrera boscosa de los Pocitos y la EDAR de El Pueblo. Además, la empresa ha asumido el cuidado y conservación del parque Sagrado Corazón, el de mayor extensión en la ciudad (32 000 metros cuadrados), con amplias zonas verdes para uso de la comunidad.

Dentro de las actividades que realiza el Departamento de Gestión Ambiental de Metroagua se encuentra la de sensibilización y reforestación, que se realiza en alianza con la Fundación Metroagua. A través de dicha gestión se trabaja con diferentes comunidades, a quienes se les ofrece capacitación del proceso y se les informa de la importancia que tiene realizar este tipo de actividades y el beneficio que trae consigo al medio ambiente. Al final de las capacitaciones se establece un lugar que necesite reforestarse y qué tipo de plantas necesita. El embellecimiento de las instalaciones se realiza también por parte de la Fundación Metroagua, que cuenta con personal capacitado para el cuidado no solo de los jardines de las diferentes sedes de la empresa, sino también de parques importantes de Santa



Marta (Colombia). Es importante anotar que la Fundación Metroagua forma desde 2009 a niños y adolescentes como promotores ambientales, con la responsabilidad de explicar en su entorno la cultura de conservación del medio ambiente.

Caudales ecológicos

En España, y para Canal Gestión, el Plan Hidrológico de la Cuenca del río Tajo, aprobado por el Real Decreto 1604/1998, de 14 de julio, establece las demandas medioambientales que se deben satisfacer desde los embalses de regulación de la cuenca.

Se establecen específicamente las siguientes demandas medioambientales:

- El Vado:** 9,36 hectómetros cúbicos/año (equivalentes a 297 litros/segundo).
- El Atazar:** 27,84 hectómetros cúbicos/año (equivalentes a 884 litros/segundo).

El Plan de Cuenca establece, además, para el sistema de abastecimiento de Canal de Isabel II Gestión un cuadro con valores mensuales de «nivel mínimo» de la explotación normal en el abastecimiento que gestionamos, por debajo de los cuales no serían de aplicación las demandas medioambientales definidas en el mismo.

Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo como demanda medioambiental el volumen mensual equivalente al 50% de la aportación media mensual de los meses de verano, medida en la serie de aportaciones naturales consideradas en el plan, a falta de estudios específicos. Dichos estudios deben ser realizados por la Confederación Hidrográfica del Tajo.

Durante 2013, los vertidos ambientales a los ríos Jarama y Lozoya supusieron un volumen total de 41,3 millones de metros cúbicos. Si también se tienen en cuenta los caudales aportados en el resto de tramos de ríos donde aún no hay estudios específicos, se puede decir que en 2013 se ha contribuido a la conservación de los tramos fluviales con un total de 55,2 millones de metros cúbicos.

Caudales ecológicos y vertidos por Canal Gestion (millones de metros cúbicos anuales)

	2011	2012	2013
Vertidos ambientales realizados a los ríos Jarama y Lozoya	40,00	33,68	41,31
Vertidos de explotación	145,07	1,50	142,28
SUMA	185,07	35,18	183,59

Aparte de Canal de Isabel II Gestión en España, la otra empresa del grupo que tiene regulados caudales ecológicos en sus captaciones es Metroagua en Santa Marta (Colombia). Los vertidos ecológicos efectuado por Metroagua son los siguientes:

Caudales ecológicos y vertidosde Metroagua- Colombia (en millones de metros cúbicos anuales)

	2011	2012	2013
Al Río Piedras	43,38	20,04	8,30
Al Río Manzanares	43,37	26,47	10,60
Al Rio Gaira	58,67	41,80	22,69
SUMA CAUDALES ECOLOGICOS	145,42	88,31	41,59
Vertidos de explotación	0,43	0,42	0,41
SUMA TOTAL	145,85	88,73	42,00

3.6. PARTICIPAMOS EN LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión tiene la firme vocación de ser un referente en los ámbitos de la cultura, el deporte, el ocio y el apoyo a las iniciativas sociales en las zonas geográficas en las que nuestras empresas operan. Para ello, desarrollamos actividades y ponemos a disposición de la sociedad nuestras instalaciones y recursos técnicos, humanos y económicos.

3.6.1. Nuestro apoyo a la cultura

La Fundación Canal

Canal de Isabel II creó en el año 2000 una fundación que lleva su nombre como muestra de su compromiso social con la Comunidad de Madrid. A través de su Fundación, Canal Gestión quiere devolver a los ciudadanos parte de sus beneficios mediante la organización de actividades de interés general.

La Fundación Canal articula sus actuaciones a través de siete «Canales de actividad»: Canal Actualidad, Canal Arte, Canal Ciencia, Canal Entorno, Canal Imagen, Canal Música y Canal Solidario (más información sobre sus objetivos y actividades en www.fundacioncanal.es).

Durante el periodo 2011-2013, la Fundación Canal ha organizado nueve exposiciones y 152 eventos de diversa índole. Durante los últimos tres años, más de 164 000 personas han visitado la sala de exposiciones de la sede de la Fundación Canal y más de 236 000 personas han participado en las actividades desarrolladas por la Fundación en el mismo periodo.

De entre las actividades realizadas este año destaca por su notoriedad la exposición *Magnum's First*, el concurso Comprometi2.0, la convocatoria del Premio de Narrativa Infantil El Cuentagotas 2013, así como las tres sesiones realizadas del ciclo «A debate», que han tratado temas de máxima actualidad contando con personalidades de primera línea de la vida pública.

Principales indicadores asociados a las actividades de la Fundación Canal

Indicador	2011	2012	2013
Nº de exposiciones organizadas	3	3	3
Nº total de otras actividades realizadas	45	43	58
Nº total de visitantes*	77.508	78.465	80.416
Nº de visitantes a exposiciones*	57.429	49.061	58.100
Nº de visitantes presenciales de otras actividades	10.654	11.753	10.179
Nº de visitantes <i>on line</i> de otras actividades	9.425	17.651	12.137

*Datos exclusivamente de la Fundación Canal. No incluyen los de la Sala Arte Canal gestionada por Canal de Isabel II Gestión.

Centro de Exposiciones Arte Canal

Emplazado en Plaza de Castilla de Madrid, este centro de exposiciones está situado dentro del cuarto depósito subterráneo de agua. Su estructura data de la primera mitad del siglo XX y ocupa una superficie de 2000 metros cuadrados. Inaugurado en noviembre de 2004, se han programado once grandes exposiciones temáticas, convirtiéndose en un auténtico referente cultural de nuestra Comunidad.

Este espacio, que nació con la vocación de mostrar proyectos expositivos diversos y plurales dirigidos al gran público, ha superado en 2013 la cifra de 2,6 millones de visitantes en las diez exposiciones organizadas desde 2004, entre las que destaca por número de visitantes las de los «Guerreros de Xi'an» (2004-2005), «Faraón» (2005-2006) y «Leonardo da Vinci. El Genio» (2011-2012). Se puede ampliar más información sobre todas las exposiciones realizadas en Arte Canal en su página web: www.artecanal.es.

Sala de Exposiciones Canal de Isabel II (Primer Depósito Elevado)

El Depósito Elevado de Canal de Isabel II, finalizado en 1911, es en la actualidad un singular espacio expositivo gestionado por la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid y ubicado en el antiguo Primer Depósito Elevado de agua de Madrid. En 1986 fue restaurado y acondicionado como sala de exposiciones. (Más información, en el siguiente enlace: www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/comunicacion/publicaciones/Cien_anos_historia.pdf).

FERNANDO ALONSO COLLECTION

El Centro de Exposiciones Arte Canal ha albergado durante 2013 dos grandes exposiciones: «Pompeya, catástrofe bajo el Vesubio» (2012-2013) y «Fernando Alonso Collection», que se muestra del 3 de diciembre de 2013 al 4 de mayo de 2014.

«Fernando Alonso Collection» es la primera exposición a nivel mundial sobre la trayectoria profesional del piloto español de Fórmula 1. Recopila más de 270 piezas con las que se realiza un repaso por su carrera deportiva.

En la exposición se puede contemplar desde el primer mono cosido a mano por la madre de Fernando Alonso para su primera competición con tres años, hasta los últimos trofeos cosechados. Entre los elementos expuestos y que forman parte de su colección se encuentran los nueve karts y los once *fórmulas* con los que ha corrido desde 1999 hasta 2011. Se reúnen en primicia los monoplazas de las escuderías Minardi, Renault, McLaren y Ferrari con los que el piloto ha competido desde sus inicios en la Fórmula 1, así como monos, botas, cascos o guantes, y 123 trofeos, incluido el de Campeón del Mundo de F1.

También hay espacio para las curiosidades, como la primera licencia de piloto de Fernando Alonso de 1985, obsequios de otros compañeros de profesión o imágenes personales con los recuerdos de sus primeros años de trayectoria profesional.

En la gran mesa interactiva «Circuito Alo» se puede consultar con todo detalle el palmarés deportivo de campeonatos de karts, fórmulas de promoción y Fórmula 1, pero también se hace hincapié en la doble dimensión del piloto. Además de sus cifras deportivas, se muestra una impresionante preparación física que revela datos sorprendentes, un álbum fotográfico con la faceta más personal del deportista y el valor de un equipo con el que Fernando Alonso comparte sus éxitos.

A través de un túnel audiovisual con proyecciones multipantalla a ambos lados de la sala, el visitante se ve envuelto por el ritmo y la emoción trepidantes del sonido y la velocidad. Una impactante instalación de gran formato que demuestra por qué la Fórmula 1 está considerada como uno de los mayores espectáculos del mundo.

Esta muestra ha sido organizada por la Comunidad de Madrid, Canal de Isabel II Gestión y la Fundación Fernando Alonso.



En la actualidad este espacio está destinado exclusivamente a la creación fotográfica contemporánea y audiovisual, consolidándose como un espacio emblemático en la difusión de las últimas tendencias en este medio. Por ella han pasado las propuestas y los artistas más interesantes del panorama nacional e internacional, colaborando anualmente con los certámenes de ARCO y PhotoEspaña.

A lo largo de 2013 la sala ha acogido cuatro exposiciones: «Verweilen», de Aitor Ortiz; «La oscuridad natural de las cosas», de Laura Torrado; «Around», de Dionisio González y, a finales de diciembre se inauguró la exposición «Nicolás Muller. Obras maestras», que finalizó su andadura en febrero de 2014 y que sirvió de conmemoración del centenario del nacimiento del autor en 1913. (Más información sobre la programación de exposiciones en:

www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142504171770&idConsejeria=1142697631805&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228350&pagename=ComunidadMadrid%2Festructura&pv=1142507259435).



Otras actividades culturales de las empresas del Grupo Canal Gestión

En cuanto a las sociedades latinoamericanas, la Fundación Metroagua impulsa diversos programas, como el programa Santa Marta Verde y Limpia, mediante los cuales se han realizado varios tipos de actividades con el propósito de cuidar y preservar el medio ambiente. A su vez desarrolla apoyo psicosocial, ofrece un consultorio jurídico, y actividades psicosociales, pedagógicas y recreativas para jóvenes y niños.

En Barranquilla, Triple A participa activamente y es patrocinador del principal evento cultural de la ciudad, el Carnaval de Barranquilla, declarado por la UNESCO Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad en 2006.

La sociedad Amagua desarrolló actividades para niños de la escuela Buijo Histórico, en el cantón de Samborondón, y donaciones de equipos informáticos a escuelas de recintos del cantón de Samborondón.

Publicaciones de Canal Gestión y de la Fundación Canal

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

(Una recopilación de los títulos publicados por Canal Gestión durante 2013 y años anteriores, en www.canalgestion.es/es/comunicacion/documentacion/publicaciones.

Los de la fundación se pueden consultar en: www.fundacioncanal.com/cat/publicaciones.

Conservación del patrimonio histórico empresarial

Canal de Isabel II Gestión continúa con la labor emprendida hace años de restauración y mantenimiento de sus instalaciones y archivo documental, en especial de aquellas contempladas como patrimonio histórico, por lo que representan para la Empresa y la sociedad madrileña.



En lo que se refiere a nuestro patrimonio histórico arquitectónico y de arqueología industrial (el Canal Antiguo), en proceso de ser declarado Bien de Interés Cultural, abarca un valioso conjunto de obras e infraestructuras desplegadas a lo largo de 77 kilómetros de canalización. 4 presas, 28 acueductos, 4 sifones, 35 minas, 32 almenaras, partidor y 3 depósitos comprenden el núcleo principal de este legado.

Asimismo, se han desarrollado iniciativas encaminadas a la restauración y puesta en valor de instalaciones de almacenaje y canalización de agua, entre cuyas actividades destaca la rehabilitación del Primer Depósito Elevado (calle Santa Engracia en Madrid), que en 1912, hace ya más de 100 años, se puso en servicio.

(Una interesante presentación sobre nuestra historia y los hitos tecnológicos e innovadores de la misma puede consultarse en el siguiente enlace: www.canalgestion.es/es/gestionamos/innovacion/hitos/1848.html).

3.6 2. Fomento del ocio y el deporte

En España, Canal Gestión dispone de diversas instalaciones de recreo y áreas deportivas en la Comunidad de Madrid.

Áreas recreativas urbanas

Nuestra empresa gestiona y pone a disposición de los madrileños diversas instalaciones de recreo y áreas deportivas en la Comunidad de Madrid. En el propio casco urbano de Madrid dispone de 12 hectáreas ubicadas en la cubierta del *Tercer Depósito de agua* en la Avenida de Filipinas. Dichas instalaciones han recibido desde su inauguración en 2007 más de 2,5 millones de visitantes.

De las 12 hectáreas, una parte está dedicada a instalaciones diversas: fútbol, pádel, golf y esparcimiento, y la otra, situada en todo el perímetro, es utilizada para el deporte del *footing* y paseo de los usuarios.

También hay que destacar en el ámbito urbano las piscinas e instalaciones deportivas diversas en el Depósito del Campo de Guardias y el Cuarto Depósito, emplazado en los alrededores de la Plaza de Castilla.

Áreas recreativas no urbanas

Canal de Isabel II Gestión, cuenta también con tres áreas recreativas no urbanas con las que pretende armonizar la garantía de la calidad de agua para el abastecimiento con el uso recreativo de los embalses. De esta forma, pone en valor el agua como factor generador de actividad económica y minimiza la presión soportada en los embalses cercanos a grandes núcleos de población.

Las áreas recreativas son los embalses de Valmayor y el Atazar, centrados en los deportes de vela, remo y piragüismo y Riosequillo, que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad de Madrid, con un aforo de dos mil personas. (Se puede ampliar información en el siguiente enlace: www.canalgestion.es/es/compromiso/deporte/areas/valmayor/index.html).

Visitantes en áreas recreativas no urbanas de Canal de Isabel II Gestión (nº de visitantes/año)

Área	2011	2012	2013
Riosequillo	40.379	49.000	49.218
El Atazar	5.930	3.352	4.704
Valmayor	5.352	3.719	4.238
Total	51.661	56.071	58.160

Club Deportivo Canal

El Club Deportivo Canal se fundó en 1978, con el fin de impulsar la práctica del deporte entre los empleados de Canal de Isabel II y sus familiares. En la actualidad, dispone de las secciones de golf, atletismo, piragüismo, remo, vela, rugby, tiro olímpico y tiro al plato, y está abierto a toda la sociedad madrileña. En total, más de 8000 deportistas se benefician directa o indirectamente de la inversión en deporte que realiza Canal Gestión a través del Club Deportivo Canal, cumpliendo así con el compromiso que como empresa pública tiene con los madrileños.

Títulos conseguidos por el Club Deportivo Canal a lo largo de su historia
15 Títulos olímpicos
3 Diplomas olímpicos
6 Campeonatos del Mundo Individuales
10 Subcampeonatos del Mundo Individuales
7 Campeonatos de Europa
48 Campeonatos de España Equipos
23 Subcampeones de España Equipos
7 Copas del Rey
170 Campeonatos de España Individuales
183 Subcampeonatos de España Individuales
4 Campeonatos Ibéricos
58 Campeonatos de la Comunidad de Madrid Equipos
62 Subcampeonatos de la Comunidad de Madrid Equipos
307 Campeonatos de la Comunidad de Madrid Individuales
349 Subcampeonatos de la Comunidad de Madrid Individuales
97 Deportistas del Club que han formado parte de selecciones de España en diversos deportes

El Club Deportivo Canal organizó durante 2013 la XXXIV Edición de la Carrera Popular del Agua, el 26 de mayo de 2013. En esta carrera se han donado dos euros de cada inscripción para una buena causa. En este caso fueron a parar a la ONG Mensajeros de la Paz, representada por el Padre Ángel. Los vencedores de la carrera fueron Chema Martínez en la categoría masculina y Vanessa Veiga en la femenina.

La sección de piragüismo y remo es la que ha obtenido mayores éxitos. Saúl Craviotto (que ya fue medallista de oro olímpico en Pekín), ha conseguido en el Mundial celebrado en Duisburgo (Alemania) la Medalla de Bronce en K1 200m. Destacan también los convenios establecidos con la Federación Madrileña de Piragüismo y con la Federación Madrileña de Remo, que permitirán impulsar este deporte en nuestra Comunidad.

En la sección de vela, tenemos el objetivo de potenciar aún más esta actividad, que tiene un gran auge, y convertirla en un referente en la Comunidad de Madrid. Durante 2013 cabe destacar la participación de Víctor Pérez, el primer madrileño que ha competido en un Campeonato del Mundo, celebrado en Río de Janeiro. Señalamos también la celebración un año más, y en colaboración con la Fundación También, del Campeonato de España de Vela Adaptada.

Otras actividades destacadas del club durante 2013 fueron la organización del Circuito del Agua de Triatlón, creando tres pruebas en las tres Áreas Recreativas del Canal de Isabel II Gestión (Ríosequillo, Valmayor y El Atazar) contando con más de 1500 participantes. Además, el Club participó en otros eventos como el Campeonato de España en Silla de Ruedas por Provincias, organizando un clínic/ presentación con Carlos Moyá para discapacitados físicos e intelectuales, y organizó un clínic con fines benéficos con Javier Gómez Noya (en el evento recibió la Medalla de Oro al Mérito Deportivo) para una triatlota que quedó discapacitada en un accidente practicando su deporte favorito. Cabe destacar, por último, la apuesta por nuestra Escuela de Atletismo de Niños Canal de Isabel II–Chema Martínez, coordinada por el atleta olímpico madrileño y cuyo objetivo es apoyar el deporte de base.

(En internet se puede acceder a una amplia información sobre las actividades y logros de nuestro club deportivo, www.clubdeportivocanal.es).

Fomento del deporte en las sociedades de Latinoamérica

Al igual que en España, las sociedades participadas del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica fomentan actividades deportivas en sus respectivos países.

En Colombia, Triple A ha estado vinculada en los últimos años a eventos deportivos, entre los que destacan el Mundial Juvenil de Tenis, el Mundial de Fútbol Sub 20 y la carrera *Barranquilla Corre 10 km*, a beneficio de obras sociales de Barranquilla.

En Santa Marta (Colombia), Metroagua y su fundación participan y patrocinan actividades para el fomento del deporte, entre las que destacan ligas deportivas de fútbol, patinaje, ciclismo y natación. Un número importante de empleados de Metroagua pertenecen a la Selección Magdalena de Softbol, siendo ésta la campeona del XLVI Campeonato Nacional Masculino de Softbol de Mayores de Bola Rápida, celebrado en octubre de 2013. Además, el equipo de Metroagua se coronó campeón del campeonato de fútbol, denominado sub 42, que tradicionalmente realiza la Caja de Compensación del Magdalena, con la participación de las principales empresas de Santa Marta.

En Ecuador, destacan entre las actividades sociales realizadas por Amagua el patrocinio de la carrera de cinco km para niños organizada por Fundación Acción Solidaria y el VIII Challenger Guayaquil organizado por Guayaquil Tenis Club.

3.6.3. Iniciativas de ayuda al desarrollo en materia de agua y saneamiento

La Declaración del Milenio, adoptada por los estados miembros de las Naciones Unidas en el año 2000, puso de manifiesto que el acceso al agua potable y el saneamiento básico es uno de los cimientos indispensables para un mundo más pacífico, más próspero y más justo.

Dentro de dichos objetivos el número 7 (*«garantizar la sostenibilidad del medio ambiente»*) incluye dos metas, la 10 y la 11, que tienen que ver directamente con el abastecimiento y saneamiento de agua.

- 1. **Meta 10:** Reducir a la mitad, para 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible a agua potable.
- 2. **Meta 11:** Haber mejorado considerablemente, para 2020, la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de barrios marginales.

En el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión somos conscientes de la transcendencia de lograr ambas metas para la salud y el desarrollo de muchas comunidades, por lo que volcamos gran parte de nuestras actuaciones en materia de responsabilidad social corporativa a proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación en materia de agua y saneamiento.

La empresa ha destinado, durante el periodo 2011-2013 un total de 1,63 millones de euros en apoyo a actividades de ayuda al desarrollo, lo que supone una media del 0,32% del resultado después de impuestos de dicho periodo.

En el caso de Latinoamérica, nuestras empresas realizan su actividad en entornos urbanos en los que existen bolsas de pobreza y personas en riesgo de exclusión. Por ello, la actividad de nuestras empresas y sus fundaciones (Fundación Triple A y Fundación Metroagua) se centra, además de en objetivos medioambientales, en aquellos que buscan el desarrollo social y humano de dichas personas.

La Fundación Triple A

En Colombia, la Fundación Triple A es una entidad sin ánimo de lucro, dedicada al apoyo de actividades y proyectos que reflejan la responsabilidad social empresarial mediante la formulación y gestión que promueva el desarrollo sostenible y la cooperación internacional en el ámbito educativo ambiental productivo, con impacto en el área de influencia empresarial y el Caribe Colombiano.

Basa sus líneas de acción en tres de los ocho Objetivos del Milenio: la erradicación de pobreza y el hambre, el logro de la igualdad de género y la sostenibilidad del medio ambiente. Para ello, la Fundación realiza sus actividades a través de dos líneas de acción:

- Educación ambiental: Busca educar a los niños y jóvenes en la protección del medio ambiente y concienciar sobre liderazgo.
- Emprendimiento: El objetivo es estimular a las familias de barrios humildes para que superen los índices de pobreza y mejoren sus condiciones y calidad de vida con la generación de ingresos económicos aprovechando los recursos naturales.

La Fundación, a través de un convenio con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje), capacita a los beneficiados en diferentes carreras técnicas, tecnológicas, de formación para el trabajo y a jóvenes rurales, y construyó hace cinco años el Centro Aulas Ambientales Experimentales, gracias a la subvención recibida de La Comunidad de Madrid y el aporte de la empresa Triple A. En dicho centro se realizan actividades de formación a la población de influencia del área.

(Más información sobre las actividades de la fundación, en: www.aaa.com.co:8088/funaaa/).

La Fundación Metroagua

La Fundación Metroagua se constituyó en 2009 con el propósito de contribuir al fortalecimiento del tejido humano en la ciudad de Santa Marta y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, fomentando el desarrollo integral y sostenible a partir de los aspectos relacionados con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de saneamiento básico, ecología, protección ambiental, de investigación científica o tecnológica, de salud, educación, recreación, cultura y deporte.

Entre los programas y actividades de la Fundación destacan:

- PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL: nace de la necesidad de vincular laboralmente a la población vulnerable. Se realizan capacitaciones a la medida a través del SENA, de acuerdo a las necesidades de los empresarios.
- PROGRAMA DE EMPRENDIMIENTO CON FINES PRODUCTIVOS: se realizan cursos con fines productivos en los cuales la población se agrupa generando iniciativas empresariales.
- PROGRAMA PRODUCTIVIDAD INCLUYENTE: promueve la inclusión laboral de población discapacitada. La Fundación Metroagua cuenta con dos aprendices con discapacidad auditiva, brindando las herramientas para que puedan iniciar su vida laboral.
- PROGRAMA SANTA MARTA VERDE Y LIMPIA: a través de este programa se han realizado varios tipos de actividades con el propósito de cuidar y preservar el medio ambiente. En 2013 recibieron formación 105 promotores ambientales que sensibilizan a la población sobre buenas prácticas.

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN: la fundación lidera jornadas de vacunación, brigadas de salud y odontológicas a través de brigadas sociales. Paralelamente se realizan cursos de prevención de enfermedades. En 2013 se celebró el Día Mundial de la Salud, durante el que se atendió a doscientas personas en medicina, odontología, psicología, y cien niños fueron vacunados.

APOYO PSICOSOCIAL: se han realizado talleres dirigidos a niños y jóvenes, que buscan rescatar valores y principios morales perdidos. También se trabaja en la construcción de proyecto de vida, formación integral del ser, orientación psicológica en situaciones de maltrato familiar, abandono de hogar, deserción escolar, embarazo en adolescentes, duelos.

CONSULTORIO JURÍDICO: La Fundación ha puesto en marcha, en alianza con el Consultorio Jurídico de la Universidad del Magdalena, un consultorio jurídico ubicado en el Centro Comunitario Ambiental para personas con escasos recursos.

JUGAR Y APRENDER: se realizan actividades lúdicas, deportivas, culturales, vacaciones recreativas, novenas navideñas. En 2013, treinta niños aprendieron a hacer artesanías con material reciclado. Además, un grupo de cincuenta niños participaron en el taller de valores, en el que cada semana se refuerza un valor específico.

(Amplia información sobre las actividades de la fundación, en: www.metroagua.com.co/fundacion/wordpress/).

EL CENTRO COMUNITARIO AMBIENTAL DE LA PAZ (SANTA MARTA-COLOMBIA)

La Paz es el buque insignia de la actividad social de Metroagua en Santa Marta y un ejemplo a seguir por otros municipios del resto de Colombia.

El Centro Comunitario Ambiental nace del sentido de responsabilidad social de Metroagua S.A. E.S.P. con su entorno, subvencionado con recursos de la Comunidad de Madrid.

Está ubicado en un sector deprimido de Santa Marta, denominado el barrio La Paz, lugar de estrato 1, que ha recibido población vulnerable, en su mayoría afectados por el desplazamiento forzoso y la reinserción de grupos al margen de la ley. A pesar de su vulnerabilidad, esta comuna se encuentra rodeada de la zona turística

de la ciudad, situación geográfica que le generó una oportunidad de desarrollo, aspecto tenido en cuenta en el diseño y viabilidad de la ejecución de este proyecto social.

La reconstrucción del tejido social, la elaboración de un plan productivo y el aumento de la sensibilidad ambiental son los tres grandes ejes del proyecto del Centro Comunitario Ambiental.

En 2013 se formaron 1730 personas en artes y oficios, lo que les permite acceder a una oportunidad laboral o de emprendimiento. En el período 2009-2013, el número total de beneficiados que asistieron a cursos de formación ascendió a 6985.



Actuaciones sociales de AAA Dominicana

La mayor aportación que realiza AAA Dominicana es la que se realiza a la ONG Centro de Innovación Atabey, una organización sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo local sostenible, preservando el medio ambiente.

A Atabey pertenece la Fundación Frontera, que se dedica al desarrollo de la zona fronteriza de Río Limpio (República Dominicana–Haití) y que además envía jóvenes a la capital del país para que acudan a las universidades locales. AAA Dominicana aporta mensualmente fondos para las becas de estos estudiantes de Río Limpio y realiza aportaciones puntuales, tales como la que anualmente se realiza a la Asociación de Damas Diplomáticas del país, quienes realizan un bazar y aportan todas sus ganancias a una escuela de niños pobres.

Colaborando en lo que mejor sabemos hacer: Canal Voluntarios

Considerando la importancia de actuar en materia de ayuda al desarrollo para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la clara vocación del Canal de Isabel II Gestión en cuanto a sus responsabilidades con la sociedad que nos rodea, en 2007 se creó Canal Voluntarios, un programa de voluntariado corporativo integrado por trabajadores de Canal Gestión que aportan, de forma voluntaria, su experiencia, tiempo y esfuerzo para ayudar en cualquier situación en el mundo donde la falta de agua y/o saneamiento ponga en riesgo la salud de la población.

Constituido por 129 integrantes, 32 de los cuales se han incorporado este año, no solo desarrollan su labor profesional dentro de la empresa, sino que también llevan a cabo proyectos de cooperación al desarrollo por todo el mundo, logrando así trasladar toda su experiencia a zonas donde el agua potable se convierte en un privilegio, en lugar de ser un derecho para todos sus habitantes.

Durante 2013, la labor de los voluntarios de Canal Gestión ha sido reconocida en diferentes publicaciones, como la desarrollada por la Fundación Codespa junto a Boston Consulting Group y el IESE, y cofinanciada por la Unión Europea: *Voluntariado Corporativo para el desarrollo: Una herramienta estratégica para integrar empresa y empleados en la lucha contra la pobreza*; o los estudios de Buenas Prácticas y enseñanzas de la Fundación SERES.

Desde su puesta en marcha, Canal Voluntarios ha realizado 47 proyectos en 22 países, desarrollando o rehabilitando más de 240 infraestructuras (24 pozos, 52 depósitos, una presa, etc.) que han permitido que más de 295 000 beneficiarios directos vean hoy garantizado su derecho al agua potable y/o saneamiento, de ellos, la mayor parte mujeres y niños, los colectivos más vulnerables por la falta de agua en distintas partes del mundo.



Actuaciones en 22 países

295.196 personas beneficiarias directas

CANAL VOLUNTARIOS EN 2013: SUMANDO GOTAS

Durante 2013, Canal Voluntarios ha continuado con su objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre las graves consecuencias de su falta: enfermedades como el cólera o la diarrea y problemas como la malnutrición, el absentismo escolar o la discriminación de la mujer, entre otros.

Este año, se han finalizado proyectos en países como Perú, Kenia, Guatemala o Camerún, y tras la III Convocatoria Anual de Ayudas para Actuaciones de Cooperación al Desarrollo en Agua y Saneamiento —a la que se presentaron cuarenta y nueve proyectos—, se han iniciado seis nuevos proyectos en:

1. Etiopía: ampliar y mejorar la cobertura del abastecimiento en el sistema de aducción y distribución de agua de Wukro, Tigray.
2. Perú: donde se va a instalar un sistema de saneamiento básico en la comunidad de Cahuide, el primero a ese nivel en el Departamento de Loreto.
3. India: garantizar el acceso al agua potable para la población y dos colegios del Distrito de Sivagangai, Tamil Nadu.

4. Bolivia: se van a implementar y mejorar las condiciones de provisión de agua para el consumo humano en cuatro comunidades indígenas guaraníes del municipio de Charagua.
5. Haití: diseño de un sistema de saneamiento basado en el sanitario ecológico seco, respetuoso con el medio ambiente, para los alumnos del Centro Técnico Secundario de Hinche (Pandiassou, Hinche).
6. Guinea Conakry: mejora en las condiciones de acceso al agua, higiene y saneamiento en cuatro centros de salud de la región de Labé.

En 2013 hemos continuado con proyectos que promueven el intercambio profesional con empresas, en esta ocasión a través de un proyecto para solucionar los problemas de abastecimiento de agua en los Recintos El Chorrón y Palo Blanco, en Ecuador.

Por último, durante 2013 se han impartido siete cursos, integrados en el Plan Formativo diseñado exclusivamente para los voluntarios (120 horas lectivas en total), que han cubierto aspectos como el uso de cartografía y GPS, técnicas de medición de la calidad del agua o la gestión de la seguridad en terreno.



«Curso de gestión del agua urbana» para técnicos latinoamericanos

Gracias a un convenio suscrito con la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET), en noviembre de 2008 se realizó la primera edición del curso on-line de gestión del agua urbana, dirigido a técnicos de empresas de aguas y organizaciones de ayuda al desarrollo que operan en Latinoamérica. El curso, que se desarrolló por Internet, fue realizado desde la plataforma Educared de la Fundación Telefónica.

La Fundación CEDDET es una organización sin ánimo de lucro dedicada a la cooperación al desarrollo, que fue creada a iniciativa del Ministerio de Economía y Hacienda de España y el Banco Mundial. Su misión es colaborar en la mejora de las capacidades de gestión de las administraciones públicas mediante la puesta en común y el intercambio de conocimientos y experiencias. Esta misión se desarrolla usando los métodos y herramientas que posibilitan las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Canal de Isabel II Gestión ha sido el socio responsable de la dirección académica y docente del curso en las ediciones 2008 a 2013. Cuenta con la colaboración de distintas áreas de la Empresa en la programación de los contenidos y en la impartición de los módulos. El programa se complementa con un seminario presencial, de una semana de duración, en un centro de Canal Gestión, para los alumnos con mejor aprovechamiento.

En las seis convocatorias celebradas han participado más de 170 alumnos de países latinoamericanos. La suscripción habitual es de treinta alumnos y unos quince países por año.

El contenido didáctico se compone de siete módulos: Manejo del aula virtual, Sostenibilidad y desarrollo, Conceptos generales sobre abastecimiento y distribución, Tratamiento y calidad del agua para consumo humano, Depuración y reutilización de aguas, Administración y gestión del agua en servicios urbanos, Financiación de las empresas de agua, Gestión Comercial y calidad de servicio.

Es un programa que tiene una gran aceptación y alta valoración entre alumnos e instituciones latinoamericanas

VIII Foro del Agua para el Desarrollo

La octava edición del Foro Agua para el Desarrollo se celebró en la sede de la Fundación Canal el 5 de junio de 2013. Estuvo dedicada a analizar las relaciones entre el agua y la tierra, especialmente en lo que atañe a la seguridad alimentaria, en la medida en que a través de la misma se ponen en consideración dos derechos humanos plenamente reconocidos como son el de la alimentación y el del acceso al agua y al saneamiento.

Durante el Foro se presentó el estudio «Agua Virtual y Cooperación Internacional», financiado por la Fundación Canal y realizado en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid.

El Foro contó con la participación de representantes de la International Land Coalition, en la que intervienen el Banco Mundial y diversas agencias de Naciones Unidas, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, las Universidades de Valencia, Córdoba y Politécnica de Madrid y organizaciones no gubernamentales especializadas en el sector del agua y la alimentación.

3.6.4. Colaboración con iniciativas sociales y ambientales de otras entidades

Como fruto de nuestro compromiso con la sociedad, son muchas las entidades (fundaciones, ONG y asociaciones) que se dirigen con periodicidad a las Empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión para solicitar colaboración y apoyo en sus iniciativas de carácter social y ambiental.

De este modo el Grupo Canal Gestión colabora en actuaciones de dichas entidades a través de patrocinios, colaboración técnica, entregas en especie, cesión de espacios para la organización de actividades y aportaciones económicas.

Canal Gestión ha colaborado en el ejercicio 2013 con un gran número de entidades en iniciativas de diverso tipo, entre las que se pueden destacar, por la entidad de nuestra colaboración, las siguientes:

Acción contra el Hambre	Fundación Madrid Rumbo al Sur
Aeas	Fundación SERES
Asociación Española contra el Cáncer	Guardia Civil
Asociación Española de Pacto Mundial	Fundación CEDDET
Cruz Roja Española	Ruta Quetzal BBVA
Fundación General Universidad Politécnica Madrid	Fundación También
Fundación Lealtad 2001	Mensajeros de la Paz

En Colombia, Triple A Barranquilla ha colaborado en 2013, entre otras, con las siguientes entidades:

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO)	Lonja de Propiedad raíz de Barranquilla
Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)	Asociación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP)
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)	Pacto Global de la ONU
Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)	Probarranquilla
Fundación Colombo- Americana	Icontec
Transparencia por Colombia	

Por su parte Metroagua y su fundación en Santa Marta, Colombia, han colaborado en 2013, entre otras, con las siguientes entidades:

Cámara de Comercia de Santa Marta	SEMPRENDE
ACODAL	Corporación Minuto de Dios
ACULCO	INTERASEO
ANDESCO	Fundemicromag
Comité de vigilancia de reestructuración de pasivos Distrito de Santa Marta	Agencia Colombiana para la Reinserción – ACR -
ASOCIE	PNUD (Naciones Unidas)
Departamento para la Prosperidad Social (Presidencia de la República)	Fundación de Rehabilitación Integral
COTELCO	SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje)
FENALCO	SOCIEDAD DE EMPRESARIOS DEL MAGDALENA
FENOCO	Universidad del Magdalena
Alcaldía Distrital	Fundación Caminos de Esperanza

Por último, Amagua, en Ecuador, ha colaborado con la Cámara de Comercio de Guayaquil, con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Británica, y con la Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador. Y AAA Dominicana con el Centro de Innovación Atabey, y la Asociación de Damas Diplomáticas.

VI TORNEO INTEREMPRESAS CONTRA EL HAMBRE

En mayo de 2013, Canal de Isabel II Gestión participó, junto con otras 14 empresas, en la VI Edición del Torneo Interempresas contra el Hambre, organizado por la ONG Acción contra el Hambre, para luchar contra la desnutrición infantil mediante una serie de pruebas deportivas de cuatro disciplinas, disputadas en las instalaciones deportivas de Green Canal Golf y Las Rejas Open Club, en Madrid.

Todos los fondos recaudados por la cuota de inscripción en el Torneo (53 000 euros de las quince empresas) se destinaron a financiar los tratamientos nutricionales de más de mil niños.

Deportividad, solidaridad, Responsabilidad Social Corporativa y trofeos en la totalidad de las cuatro pruebas deportivas fueron los mejores argumentos del grupo de 35 trabajadores de Canal Gestión que cedieron su tiempo libre para conseguir un éxito demostrado en el VI Torneo Interempresas contra el Hambre.

En el ámbito deportivo de la jornada de competición, los empleados de Canal Gestión fueron subcampeones en pádel, campeones y terceros en atletismo, ganadores en el cuadro de consolación en fútbol-7 y terceros en golf. (Más información en: www.accioncontraelhambre.org/acciones/torneoscontraelhambre/).



3.6.5 Patrocinios

Además de los programas educativos desarrollados por Canal Gestión a través de CanalEduca, nuestra Empresa patrocina y colabora activamente en el desarrollo de dos importantes iniciativas: Madrid Rumbo al Sur y Ruta Quetzal BBVA.

Madrid Rumbo al Sur

Canal de Isabel II Gestión continúa siendo patrocinador de la octava edición del proyecto Madrid Rumbo al Sur, dirigido por la Comunidad de Madrid.

Madrid Rumbo al Sur es un programa intercultural que nace en el marco del Plan General de Cooperación de la Comunidad de Madrid. La expedición de 2013 tuvo como destino Marruecos y en ella han participado cien jóvenes madrileños, que han conocido los proyectos impulsados por la Comunidad en Marruecos como país integrante del grupo de países prioritarios que reciben la ayuda madrileña.

Con la VIII edición de Madrid Rumbo al Sur, son ya cerca de ochocientos los jóvenes madrileños que conocen sobre el terreno las iniciativas de cooperación en países en vía de desarrollo que la Comunidad de Madrid tiene puestas en marcha en África. En definitiva, ochocientos jóvenes solidarizándose. (Más información, en 2013.madridrumbosur.com/).

Ruta Quetzal BBVA

La colaboración entre Canal Gestión y la Ruta Quetzal arrancó hace diez años, cuando la empresa donó tres bombas y un depósito regulador a la República Dominicana, destino de los expedicionarios de aquella edición. En 2008, el apoyo prestado se enriqueció con la incorporación del programa de voluntariado corporativo Canal Voluntarios.

La Ruta Quetzal BBVA celebró en 2013 su vigésimo octava edición, conmemorando el Quinto Centenario del Descubrimiento del Océano Pacífico por parte de Vasco Núñez de Balboa en 1513: 225 jóvenes de 53 países viajaron a Panamá y atravesaron la Selva del Darién hasta llegar al Mar del Sur, siguiendo los pasos del descubridor extremeño.

(Una información más extensa y detallada de esta y otras expediciones anteriores, en: www.rutabbva.com/TLRQ/index.php?id=34).

3.6.6. Compartiendo el conocimiento

Muchas han sido las delegaciones nacionales y extranjeras, universidades y centros educativos que han visitado Canal Gestión en 2013, con el fin de compartir conocimientos y experiencias sobre el mundo del agua.

En 2013 destaca la organización en la sede central de Canal de Isabel II Gestión en Madrid de las Jornadas de Trabajo del European Benchmarking Co-operation (EBC) los días 24 y 25 de octubre. El objetivo de dichas jornadas fue realizar una comparativa anual del desempeño de las empresas de agua participantes e intercambiar experiencias y buenas prácticas de las empresas participantes.

En las jornadas participaron cuarenta empresas del sector del abastecimiento y saneamiento del agua de dieciocho países y asistieron noventa técnicos de otras empresas de todo el mundo y dieciséis de Canal Gestión.

Además, entre las visitas de autoridades representantes de organismos nacionales y extranjeros en 2013 cabe destacar a las siguientes delegaciones:

- Delegación de Aguas de Valencia.
- Delegación del Ministerio de Energía y Agua de Israel.
- S.A.I. el príncipe heredero de Japón Naruhito y S.A.R. el Príncipe de Asturias.
- Delegación del Banco Mundial.
- Miembros de la Secretaría Nacional del Agua de Ecuador (SENAGUA).
- Delegación de empresarios de la República Dominicana.
- Delegación de Emiratos Árabes Unidos.
- Delegación de empresarios del agua de Costa Rica.
- Ministro de Salud de Panamá.
- Delegación de empresarios de Corea del Sur.
- Delegación del municipio de Ceyhan en Turquía.

- Delegación del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Delegación del gobierno de Uzbekistán.
- Delegación del Secretario de Estado del Ministerio del Agua en la India.
- Delegación de Aguas de Mozambique.
- Delegación peruana (congresistas y alcaldes).
- Comisión de Medioambiente y de Energía de CEIM.
- USACE (Us Army Corps of Engineers).
- State Water Corporation Sidney Australia.
- ADASA Sistema.
- Academia de Ingenieros del Ejército de Tierra.
- Delegación de SEDAPAL (Agua potable y alcantarillado de Lima).

Asimismo, durante 2013, hemos recibido más de cien visitas donde más de 2600 personas de Universidades de la Comunidad de Madrid y másteres en ingeniería y gestión del agua han conocido nuestras instalaciones.



EL PRÍNCIPE NARUHITO DE JAPÓN VISITA LAS INSTALACIONES DE CANAL GESTIÓN

Su alteza imperial, el príncipe heredero del Japón, Naruhito, y el príncipe de Asturias, S.A.R Don Felipe de Borbón, acompañados por el presidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio González, visitaron las instalaciones que Canal de Isabel II Gestión tiene en Majadahonda, en el marco del viaje oficial que Naruhito realizó a nuestro país con motivo del 400 aniversario de las relaciones entre Japón y España.

La inclusión en el programa de esta visita partió de la propia Embajada de Japón, dado el interés del Príncipe Heredero en aspectos relacionados con la gestión de los recursos hídricos y en conocer de primera mano la labor realizada por Canal Gestión.

Así, Canal de Isabel II Gestión fue la única empresa española que el príncipe heredero de Japón visitó durante su estancia en España. Durante la visita, pudo conocer de primera mano el Centro Principal de Control, el Laboratorio de Aguas Depuradas y el edificio de filtros de carbón activo de la ETAP de Majadahonda.



3.7. COLABORAMOS CON NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores y contratistas son nuestros auténticos *socios de negocio*. Sin su ayuda y colaboración, muchos de los logros de nuestras empresas no podrían llevarse a cabo. Nuestra vocación es mantener con todos ellos una relación de respeto mutuo y colaboración que aporte valor añadido a nuestros procesos.

3.7.1. Nuestro volumen de compras

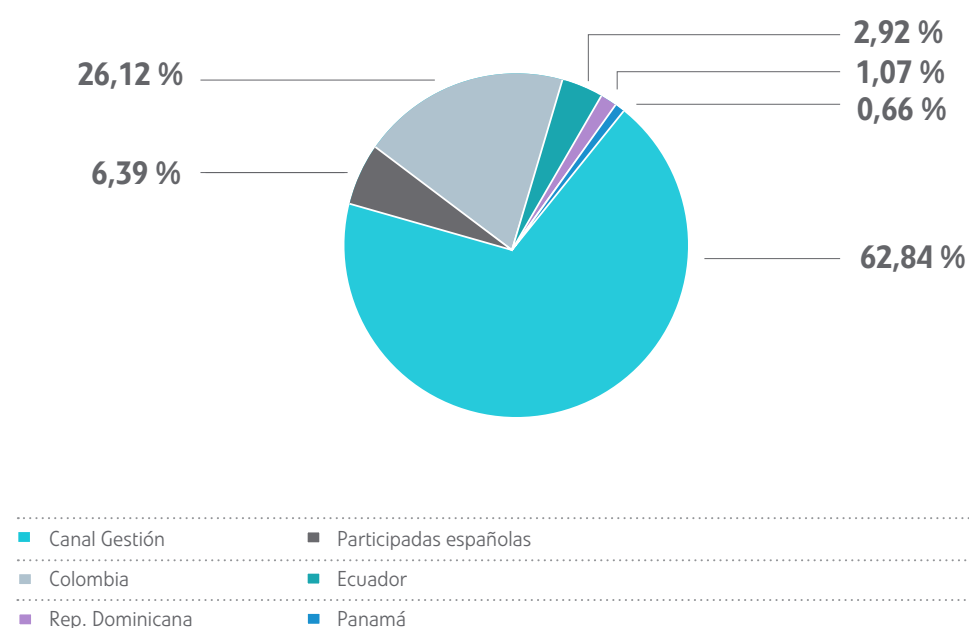
El volumen de compra de las adquisiciones de bienes y servicios del conjunto de las empresas del Grupo llegó en 2013 a los 462,22 millones de euros, 290,44 en el caso de Canal Gestión.

Gastos en aprovisionamientos y servicios externos (millones de euros)

	CANAL GESTION		ESPAÑA **		COLOMBIA		ECUADOR		REPÚBLICA DOMINICANA		PANAMÄ		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2012	2013	2012	2013	2012	2011	2012
Aprovisionamientos de materias primas y consumibles	78,10	69,52	82,92	81,88	30,64	33,38	2,36	2,19	0,10	0,18	-	-	116,02	117,62
Otros aprovisionamientos*	89,35	88,67	96,93	98,12	39,14	47,49	3,74	4,64	0,24	0,15	1,01	1,72	141,06	152,11
Servicios exteriores	126,15	132,25	130,40	139,97	29,47	39,88	3,00	6,68	4,99	4,61	1,14	1,34	169,00	192,48
Total Gastos en aprovisionamientos y servicios externos	293,60	290,44	310,26	319,98	99,25	120,74	9,10	13,50	5,33	4,94	2,15	3,06	426,08	462,22
Gastos de explotación	696,37	665,27	732,82	722,94	166,76	180,94	10,40	15,46	8,58	8,14	2,51	3,52	921,06	930,99
Gastos en aprovisionamientos y servicios externos respecto al total de gastos de explotación (%)	42,16	43,66	42,34	44,26	59,52	66,73	87,43	87,29	62,13	60,72	85,69	87,00	46,26	49,65

* Trabajos realizados por otras empresas
**Suma Canal Gestión y el resto de empresas participadas españolas

Porcentajes por países de los gastos en aprovisionamientos y servicios externos en 2013



Hay dos sociedades que destacan dentro del Grupo, la empresa matriz Canal de Isabel II Gestión, con un 90,77% de las compras y servicios que se contratan en España, y Triple A de Barranquilla, con un 67,53% de las que se hacen en Colombia.

En 2013, los principales proveedores de Canal Gestión y, por tanto, del Grupo Canal Gestión, han sido empresas del sector de la construcción y sociedades de prestación de servicios relacionados con el ciclo integral del agua.

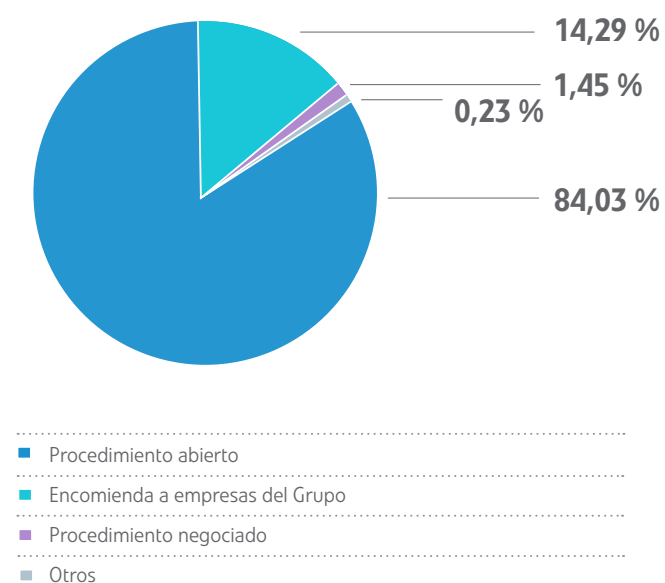
Un alto porcentaje de las compras que realizamos en Canal de Isabel II Gestión (se estima superior al 95%) se efectúa con empresas españolas, muchas de ellas con sede en la Comunidad de Madrid. En el caso de Triple A Barranquilla, prácticamente el 100% de los proveedores son empresas colombianas.

Los contratos adjudicados por Canal Gestión en 2013

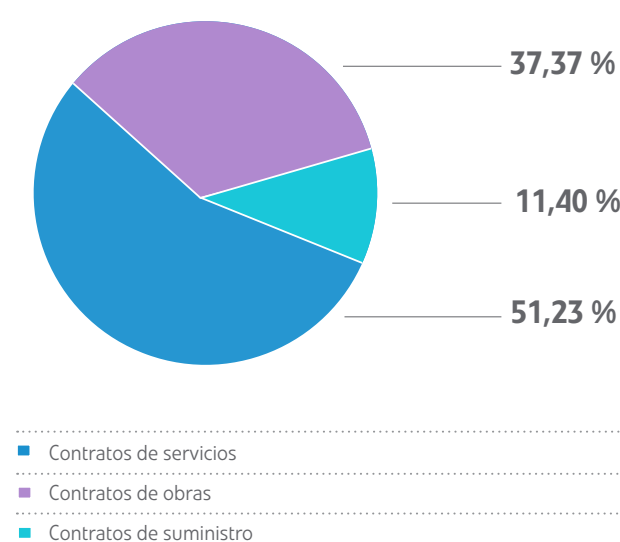
Para todos aquellos contratos de importe igual o superior a los 18 000 euros, Canal Gestión tiene establecidos unos procesos de licitación pública acordes con las leyes que le son de aplicación y sus propias normas internas de contratación. El procedimiento habitual para la contratación es el *procedimiento abierto*.

La matriz del grupo, Canal Gestión, ha adjudicado en 2013 un total de 397 contratos sometidos todos ellos a procesos de licitación, por un importe de 766,32 millones de euros (algunos de los contratos son para ejecutarse a lo largo de varios ejercicios).

Distribución en porcentaje del tipo de procedimiento utilizado en las licitaciones de Canal Gestión en 2013 (porcentaje de importes adjudicados)



Distribución en porcentaje por tipo de contrato adjudicado en las licitaciones de Canal Gestión en el año 2012 (porcentaje de importes adjudicados)



3.7.2. Enfoque de gestión de las relaciones con contratistas y proveedores

Canal de Isabel II Gestión y el resto de empresas participadas el Grupo Canal Gestión en España son empresas públicas, dependientes del Gobierno de la Comunidad de Madrid, que están obligadas a que sus procesos de contratación sean públicos y transparentes.

Todos los contratos que gestionan Canal Gestión y sus participadas españolas pueden ser objeto de fiscalización, control parlamentario, auditorías de terceros y exposición pública, entre otros procesos. A la contratación de Canal Gestión y las participadas españolas les afectan básicamente las siguientes leyes y normas:

- Ley de Contratos del Sector Público (nuevo texto refundido aprobado el 14 de noviembre de 2011).
- Ley de Procedimientos de Contratación en los Sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.
- Normas internas de Contratación.
- Reglamento de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Los principios en los que se basan todas nuestras relaciones con los contratistas y los proveedores, los procesos de selección de los mismos, la valoración de sus ofertas y las adjudicaciones de los contratos son:

- Transparencia.
- No discriminación.
- Libertad de acceso a las licitaciones.
- Igualdad de trato entre los candidatos.
- Publicidad.
- Reconocimiento mutuo.

Bajo estos principios, para acceder a la contratación se exige a los contratistas capacidad para contratar con el sector público, no estar incurso en prohibiciones y acreditar las condiciones de solvencia económica y financiera y profesional y técnica que se determinen. Asimismo, se exige que esté al corriente de pago de las obligaciones tributarias y de las obligaciones con la Seguridad Social y que cumplan con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Las normas de contratación de Canal gestión está disponibles en: www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/pie/normativa/normativa/Normas_de_contratacion_2013.pdf.

Como requisitos de carácter ambiental impuestos a los proveedores, se encuentra el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable y el cumplimiento de la política ambiental implantada en nuestra empresa.

Para asegurar el cumplimiento del Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, se exige a todas las empresas suministradoras de productos de construcción en contacto con el agua la acreditación de su inscripción en el Registro del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Para favorecer la diversidad y la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad, se exige a los contratistas que empleen a un número superior a cincuenta trabajadores durante la vigencia del contrato que entre ellos, al menos, un 2% sea minusválido, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de Minusválidos.

Con carácter general, Canal de Isabel II Gestión admite la subcontratación en los términos establecidos en la legislación vigente y en las condiciones indicadas en los pliegos de cláusulas administrativas del contrato objeto de licitación.

El sistema de contratación establecido en Canal Gestión vela para que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos exigidos para poder contratar con el sector público. Así, se establecen un conjunto de requisitos, entre los que destacan:

- El establecimiento de límites sobre el tipo e importe de prestaciones parciales que el adjudicatario puede subcontratar con terceros.
- La exigencia de que las subcontratas estén al corriente de pago de las obligaciones tributarias y de las obligaciones con la Seguridad Social, y que cumplan la legislación laboral.
- La obligación del contratista de abonar a los subcontratistas y suministradores el precio pactado en condiciones equivalentes a las que tenga pactadas con Canal.

El caso de las empresas Latinoamericanas del grupo es diferente. Triple A de Barranquilla y el resto de empresas de gestión del ciclo integral del agua son empresas de servicio público (E.S.P.), para las cuales en Colombia existe un régimen jurídico especial, recogido en la Ley 142/1994, cuyos actos y contratos están sometidos al régimen de derecho privado.

La transparencia en las relaciones comerciales con los proveedores y contratistas está presente en Triple A Barranquilla de la siguiente forma:

- Comunicación abierta y transparente: proporcionada desde el inicio de las relaciones comerciales, en el proceso de selección de contratistas y proveedores en nuestra cadena de valor.
- El cumplimiento del manual de compras y contrataciones: contribuye a garantizar la transparencia requerida.
- Inspección y vigilancia del interventor: el interventor es el elemento fundamental puesto por la empresa, quien se encarga de la comunicación directa con nuestros proveedores y contratistas.
- Charlas grupales con proveedores y contratistas: para comunicar los avances de la empresa.

En Triple A se aseguran de contratar con empresas que compartan sus mismos principios y que sean reconocidas por sus prácticas responsables o estén encaminadas a ello. Es importante el cumplimiento por parte de los proveedores y contratistas de ciertos principios:

- Derechos humanos: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Estándares laborales: como requisitos, las empresas interesadas deben aportar una declaración, a través de la cual garanticen en cada una de sus actuaciones la dignificación del trabajo y la no discriminación.
- Medio ambiente: las empresas deben estar comprometidas con la conservación de los recursos naturales.

Antes del comienzo de los trabajos, el interventor del contrato y el contratista revisan todos los permisos, formatos y procedimientos establecidos por Seguridad y Salud Ocupacional para la aprobación y puesta en marcha del objeto contratado, así como la vigilancia de manera permanente de la interventora del contrato.

3.7.3. Facilitando la relación con «nuestros socios»

Todas las sociedades del Grupo Canal de Isabel II Gestión mantienen una relación de confianza y respeto mutuo con sus proveedores.

Atención al proveedor

Nos preocupamos de establecer los canales de comunicación oportunos con nuestros proveedores, y atender y asesorar de forma personalizada en cuantas consultas, aclaraciones y reclamaciones planteen sobre la relación comercial existente.

Para dicha función, la empresa matriz Canal de Isabel II Gestión dispone de medios técnicos específicos de comunicación, como una línea telefónica (91 545 13 13) o un correo electrónico (atproveedores@canalgestión.es).

El resto de empresas del Grupo no cuentan con un sistema único y específico para la atención a proveedores, aunque sus respectivos sistemas de gestión de calidad sí estipulan los mecanismos y procedimientos para la homologación de proveedores y gestión de compras. En el caso de Triple A de Barranquilla (Colombia), se está trabajando en un proyecto de gestión de proveedores, cuyo propósito es proporcionar una herramienta informática que permita al área responsable de aprovisionamiento y logística llevar el control de las compras y contrataciones realizadas por ella, y que permita realizar la evaluación de su desempeño al resto de las áreas de la empresa que tienen relación con proveedores. A través de esta herramienta, los proveedores podrán realizar consultas sobre aspectos financieros, asuntos del sistema de gestión de calidad relacionado con ellos y los resultados de su evaluación del desempeño.

Canal Gestión, con el fin de comprobar el grado de adecuación del servicio que se ofrece a los proveedores, se realizan encuestas anuales de satisfacción de proveedores y contratistas. De los resultados obtenidos cabe destacar que la empresa es altamente valorada por sus proveedores, como demuestra el hecho de que en 2013 el índice de satisfacción general se haya situado en el 95%.

Condiciones de pago

En el caso de Canal Gestión, el pago de las prestaciones objeto de los contratos se realiza tras la aceptación de la prestación correspondiente, mediante transferencia bancaria o cheque, en el plazo de sesenta días contados desde la fecha de entrada de la factura en Canal de Isabel II Gestión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales en su redacción dada por el Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y de acuerdo con el Informe 58/10, de 23 de mayo de 2011, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, como autoexigencia de calidad en sus procesos internos y al objeto de favorecer la liquidez de las empresas contratistas de Canal de Isabel II Gestión y de contribuir a la dinamización del ciclo económico, se procura realizar los pagos con anterioridad al plazo referido.

Durante 2013, el periodo medio de pago a nuestros proveedores en Canal Gestión (tanto acreedores comerciales como proveedores de inmovilizado) ha sido de 42 días a partir de la fecha de registro de la factura. En grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión, el plazo de pago a los proveedores fue en el periodo 2011-2013 de 54,49 días, ponderando para el cálculo el valor de las compras anuales de cada una de las empresas.

4

UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO SÓLIDA

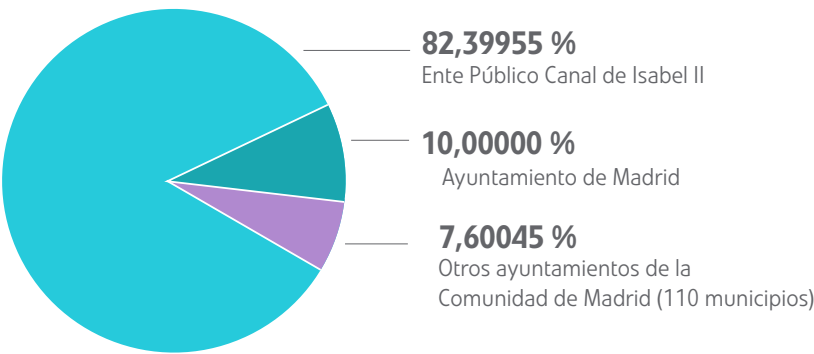


Canal de Isabel II Gestión fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 16.1 de la Ley 3/2008 de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid

4.1. NUESTROS ACCIONISTAS

La sociedad Canal de Isabel II Gestión se constituyó el 27 de junio de 2012 con un capital social de **1 074 032 000** euros. Dicho capital social está dividido y representado por **1 074 032 000** acciones nominativas de **1 euro** de valor nominal cada una. Las acciones se emitieron con una prima de emisión por importe de **1 074 032 000** euros, una prima de emisión de 1 euro por acción.

La estructura accionarial de Canal de Isabel II Gestión es la siguiente



Los 111 ayuntamientos madrileños incorporados al nuevo modelo de gestión, ordenados por población, de mayor a menor, son los siguientes:

1	Madrid	38	Meco	75	Valdilecha
2	Móstoles	39	Velilla de San Antonio	76	Navas del Rey
3	Fuenlabrada	40	Valdemorillo	77	Tielmes
4	Getafe	41	Villalbilla	78	Pelayos de la Presa
5	Alcorcón	42	Griñón	79	Los Santos de la Humosa
6	Parla	43	Daganzo de Arriba	80	Chapinería
7	Torrejón de Ardoz	44	Sevilla la Nueva	81	Villar del Olmo
8	Alcobendas	45	El Álamo	82	Fuentidueña de Tajo
9	Las Rozas de Madrid	46	San Martín de Valdeiglesias	83	Cenicientos

10	Pozuelo de Alarcón	47	Soto del Real	84	Fresno de Torote
11	San Sebastián de los Reyes	48	Colmenar de Oreja	85	Carabaña
12	Rivas-Vaciamadrid	49	El Molar	86	Rascafría
13	Valdemoro	50	Loeches	87	Belmonte de Tajo
14	Majadahonda	51	Torres de la Alameda	88	Colmenar del Arroyo
15	Collado Villalba	52	Morata de Tajuña	89	Fresnedillas de la Oliva
16	Aranjuez	53	Villarejo de Salvanés	90	Zarzalejo
17	Arganda del Rey	54	Cobeña	91	Estremera
18	Boadilla del Monte	55	Collado Mediano	92	Villanueva de Perales
19	Colmenar Viejo	56	Fuente el Saz de Jarama	93	Villamantilla
20	Pinto	57	Nuevo Baztán	94	Titulcia
21	Tres Cantos	58	Guadalupe de la Sierra	95	Santa María de la Alameda
22	San Fernando de Henares	59	Campo Real	96	Anchuelo
23	Villaviciosa de Odón	60	Cubas de la Sagra	97	Valdemaqueda
24	Navalcarnero	61	Chinchón	98	Valdelaguna
25	Arroyomolinos	62	Moraleja de Enmedio	99	Santorcaz
26	Ciempozuelos	63	Torreaguna	100	Villamanrique de Tajo
27	Mejorada del Campo	64	Ajalvir	101	Ribatejada
28	Torrelodones	65	Torrejón de Velasco	102	Valdaracete
29	Paracuellos de Jarama	66	Valdetorres de Jarama	103	Corpa
30	Algete	67	Robledo de Chavela	104	Ambite
31	San Martín de la Vega	68	Serranillos del Valle	105	Valdepiélagos
32	Humanes de Madrid	69	Valdeolmos-Alalpardo	106	Brea de Tajo
33	Villanueva de la Cañada	70	Casarrubuelos	107	Rozas de Puerto Real
34	San Lorenzo de El Escorial	71	Talamanca de Jarama	108	Valverde de Alcalá
35	Villanueva del Pardillo	72	Quijorna	109	Garganta de los Montes
36	El Escorial	73	Perales de Tajuña	110	Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago
37	Alpedrete	74	Cadalso de los Vidrios	111	La Acebeda

Los 111 ayuntamientos accionistas de Canal Gestión sumaban en 2013 un total de 5 805 408 habitantes, el 89,38% de la población de la Comunidad de Madrid, un 92,28% sin incluir Alcalá de Henares.

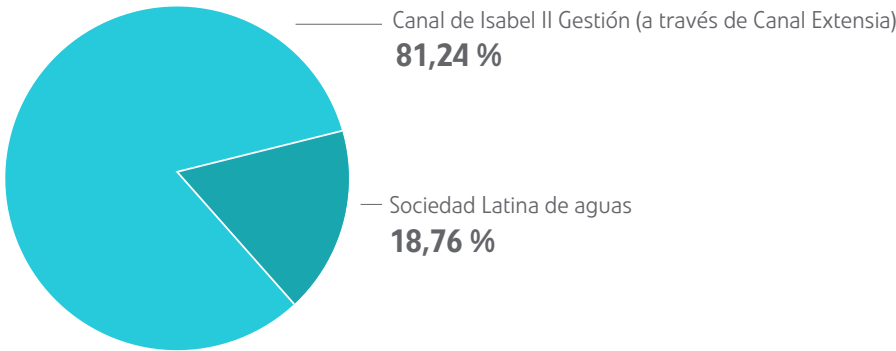
Según lo establecido en la *Ley 3/2008 de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid*, Canal Gestión es la matriz de las empresas participadas, españolas y latinoamericanas que conforman el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión.

En el caso de las empresas participadas españolas, la estructura accionarial de las mismas y la participación al cierre de 2013 de Canal Gestión en su accionariado es la siguiente:

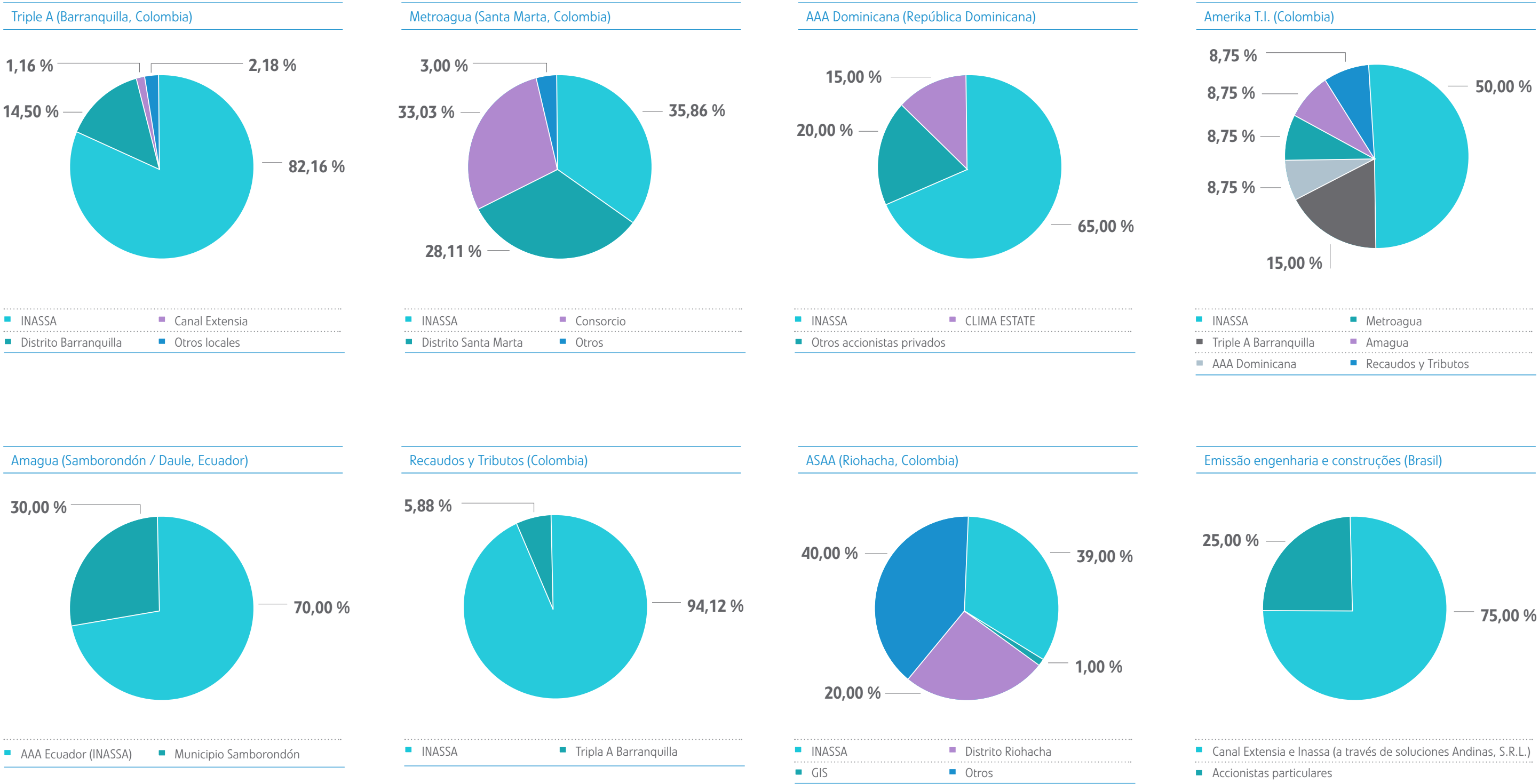
Empresas españolas del Grupo Canal Gestión	ACCIONISTAS			
	Canal de Isabel II Gestión	Aqualia	Valoriza Agua	GSS LINE
Canal Gestión Lanzarote	100%			
Aguas de Alcalá UTE	37,5%	37,5%	25%	
Hispanagua	100%			
Hidráulica Santillana	100%			
Canal de Comunicaciones Unidas (CCU)	100%			
GSS Venture	25%			75%
Canal Extensia	100%			

Inassa es la sociedad matriz y cabecera de expansión del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en Latinoamérica. Su accionariado en 2013 era el siguiente:

Inassa (Colombia, Panamá y Ecuador)



El resto de las sociedades latinoamericanas del Grupo presentaban al concluir 2013 la siguiente estructura accionarial:



Primeras Juntas de Accionistas en 2013

A lo largo del ejercicio 2013, Canal de Isabel II ha celebrado su primera Junta General Ordinaria de Accionistas, el 26 de junio de 2013, y una Junta General Extraordinaria de Accionistas, el 11 de diciembre de 2013. Ambas juntas se celebraron en presencia de notario, que levantó las correspondientes actas, a requerimiento del Consejo de Administración.

En la primera Junta General Ordinaria de Accionistas se aprobaron las cuentas individuales y consolidadas de la sociedad, correspondientes al ejercicio 2012, la gestión de los administradores y la aplicación del resultado, que ascendió en 2012 a 131,5 millones de euros. La Junta aprobó la aplicación de 118,3 millones de euros del resultado. De esta cifra, 69,5 millones de euros fueron distribuidos como dividendo a cuenta a finales de 2012, mientras que los 48,8 millones restantes fueron aprobados por la Junta como dividendo complementario.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada en diciembre aprobó por unanimidad el reparto, en función de las previsiones de resultados al cierre del año, de 145,2 millones de euros del dividendo a cuenta de 2013 entre los accionistas. A la junta asistieron 63 accionistas, 26 personalmente y 37 por delegación. Entre todos, representaban el 98,9% de las acciones de la compañía.



4.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

4.2.1. Órganos de Gobierno de Canal de Isabel II Gestión

El máximo órgano de gobierno de Canal de Isabel II Gestión, de acuerdo con la normativa vigente para las sociedades anónimas, es la Junta General, en la que se encuentran representados todos sus accionistas. La Junta General es la responsable de nombrar a los miembros del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II Gestión, S.A., de conformidad con el artículo 15 de los estatutos de la sociedad, está integrado por seis miembros más un secretario no consejero. Los miembros del Consejo son el Presidente, el Vicepresidente y cuatro vocales cuyos titulares, al concluir el ejercicio 2013, eran los siguientes:

- **Presidente del Consejo:** D. Salvador Victoria Bolívar
- **Vicepresidente del Consejo:** D. José Manuel Serra Peris
- **Vocal:** D. Enrique Ossorio Crespo
- **Vocal:** D. Diego Sanjuanbenito Bonal
- **Vocal:** D. David Pérez García
- **Vocal:** D. Agapito Ramos Cuenca
- **Secretario no consejero:** D. Fernando de Cevallos Aguarón

El Consejo de Administración, que se reúne tantas veces como sea necesario para el adecuado gobierno de la empresa, nombra al Director General de la empresa.

Conforme los Estatutos Sociales y el Acuerdo de la Junta General Ordinaria de Accionistas de 26 de junio de 2013, los consejeros de Canal Gestión en los que no concurre causa de incompatibilidad de conformidad con la Ley 14/1995, de 21 de abril, de incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, solo perciben dietas por asistencia.

4.2.2. Órganos de Gobierno de las sociedades participadas españolas

En el caso de las empresas participadas españolas los órganos de gobierno son directamente designados por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II Gestión. Todas las empresas, excepto Canal Gestión Lanzarote, cuentan con un Consejo de Administración. Canal de Comunicaciones Unidas (CCU) e Hispanagua son, en función de lo establecido en la legislación de contratos del sector público, «medio propio» de la matriz Canal de Isabel II Gestión.

En el caso de Aguas de Alcalá UTE, los representantes de Canal son también nombrados por Canal de Isabel II Gestión.

4.2.3. Órganos de Gobierno de las sociedades participadas latinoamericanas

En el caso de las 6 principales sociedades participadas latinoamericanas (Inassa, Triple A, Metroagua, Recaudos y Tributos, Amagua y AAA Dominicana), al ser empresas de capital mayoritariamente privado o de carácter mixto (público-privado) existe la figura de la Asamblea de Accionistas y del Consejo de Administración (o Junta Directiva) para el gobierno de las diferentes compañías.

Inassa, sociedad matriz del grupo en Latinoamérica, cuenta con una Asamblea de Accionistas y una Junta Directiva que cuenta con consejeros independientes y consejeros ejecutivos del grupo. Sus consejeros, al igual que los del resto de las empresas participadas de Canal Gestión (excepto Amagua), no reciben ningún tipo de retribución. Entre las funciones del presidente existen algunas de carácter ejecutivo. A lo largo de 2013, Inassa ha celebrado dos asambleas de accionistas y diez reuniones de la Junta Directiva. La estructura de gobierno de Triple A es similar a la de Inassa con una Asamblea de Accionistas y Junta Directiva.

4.3. ORGANIZACIÓN DE NUESTRAS EMPRESAS

Para realizar nuestras actividades son necesarias organizaciones flexibles y bien dimensionadas que aseguren una gestión eficaz. Por ello, con vistas a dar cumplimiento a nuestra misión, compromisos y objetivos estratégicos, las empresas del Grupo Canal de Isabel II Gestión cuentan con una organización fundamentada tanto en las necesidades operativas de las empresas, como en los elementos que conforman la gestión del ciclo integral del agua.

En el caso de **Canal de Isabel II Gestión**, el organigrama vigente hasta el nivel de direcciones al cierre de 2013, se recoge a continuación.

Organigrama a nivel direcciones de Canal de Isabel II Gestión

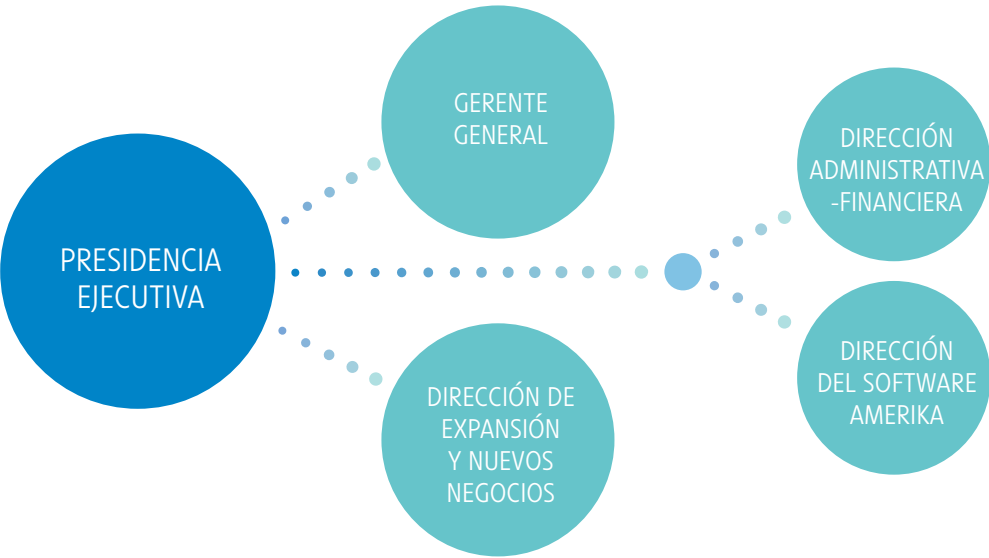


La estructura de direcciones de Canal Gestión está diseñada para cubrir los aspectos de la dirección y gestión de una empresa pública (Dirección General y Secretaría General Técnica), los puramente operativos (dirección Hídrica, Saneamiento y Comercial) y los de los necesarios procesos de soporte a toda la organización (direcciones Económica, Ingeniería, Seguridad, Recursos Humanos y Calidad).

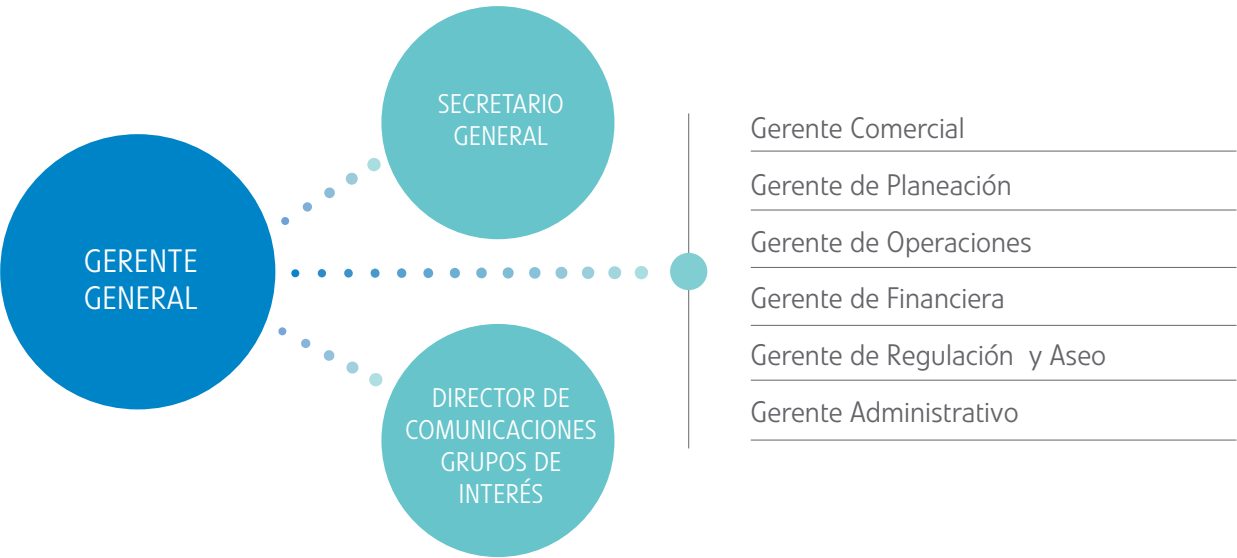
El Comité de Dirección de Canal Gestión estaba constituido a 31 de diciembre de 2013 por nueve miembros que reúnen con periodicidad generalmente semanal. Dicho comité se ocupa de la coordinación y gestión de los asuntos más relevantes dentro de la gestión de nuestra empresa.

Para los aspectos relacionados con la Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad existe un Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

Inassa, cabecera del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica, tenía al concluir 2012 la siguiente organización:



Triple A, nuestra mayor empresa en Latinoamérica, tenía al concluir 2013 la siguiente organización:



4.4. ORGANIZACIÓN DE LA RSC EN NUESTRAS EMPRESAS

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión desarrolla sus actividades con la voluntad de conciliar la creación de valor económico con el cuidado del entorno social y del medio ambiente. Los compromisos asumidos en materia de RSC y la voluntad de creación persistente de valor económico, ambiental y social, emanan directamente de nuestra Presidencia y de la Dirección de las empresas del Grupo Canal Gestión, como máximos órganos de decisión y representación de la empresa.

Con vistas a una actuación más coordinada en materia de Responsabilidad Social, Canal Gestión cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa en el que están representadas todas las áreas de la empresa que realizan actividades internas y externas relacionadas con el cumplimiento de nuestros compromisos en materia de RSC.

Las principales funciones y responsabilidades concretas del Comité son:

- Asesorar a Presidencia y Dirección General en todos los aspectos relacionados con la responsabilidad social.
- Evaluar y proponer líneas estratégicas, objetivos y actuaciones en materia de responsabilidad social corporativa.
- Evaluar posibilidades, opciones y conveniencia de participación de la empresa en iniciativas externas voluntarias en materia de RSC, de suscripción a códigos de conducta externos o de adopción de normas/estándares internacionales.
- Colaborar, participar y revisar los documentos e información necesaria para la elaboración del informe anual de Canal Gestión y del Grupo Canal Gestión.

Además del Comité de RSC, Canal Gestión cuenta con un área concreta, la Subdirección de Estudios, Programas y Responsabilidad Social Corporativa, integrada en la Dirección General, que tiene como misión coordinar actuaciones y contribuir a que el desarrollo sostenible sea uno de los principios que guíen la actividad de nuestra empresa.

En Colombia, Triple A Barranquilla cuenta con una jefatura de RSC que forma parte de la Gerencia de Control de Gestión que a su vez, depende de la Gerencia General. Dicha jefatura tiene las funciones de: diseñar, dirigir, promover y controlar el enfoque de gestión de la RSC, y velar por su cumplimiento en todos los procesos de la organización y con sus grupos de interés para garantizar la inclusión de sostenibilidad y categorizar los posibles riesgos legales, sociales y ambientales en su implementación.

En el resto de sociedades de Latinoamérica se está desarrollando actualmente la organización de la RSC. En el caso de Inassa se cuenta con un modelo de organización similar al de Triple A, existiendo una Comisión de responsabilidad social que integra a miembros de varias áreas de la empresa.

4.5. GESTIÓN DE LOS RIESGOS CORPORATIVOS Y CONTROL INTERNO EN ESPAÑA

Canal Gestión dispone de un área específica de auditoría interna para llevar a cabo el control interno de la empresa y la gestión de los riesgos corporativos. Dicha área depende jerárquicamente de la Dirección General. El área de Auditoría Interna cumple con las Normas Internacionales para el ejercicio de la profesión según certificado internacional obtenido en 2012.

Actividad de auditoría interna

Durante 2013 se ha continuado con la actividad de la función de auditoría interna en Canal de Isabel II Gestión como actividad independiente y objetiva de asesoramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, que constituye un referente dentro de las empresas públicas.

Se han llevado a cabo los siguientes proyectos de auditoría interna, incluidos en el Plan Estratégico Trienal de Auditoría:

- Revisión de los procedimientos de facturación y cobro.
- Revisión del proceso de contratación de obras, suministros y servicios.
- Seguimiento de la implantación de las recomendaciones aprobadas en ejercicios anteriores.



Además y a petición de la dirección, en 2013 se ha ejecutado un proyecto adicional dirigido a la revisión y evaluación de las compras a través de contratos menores.

A lo largo de 2013 se ha finalizado con la implantación de la aplicación informática SAP AUDIT, que tiene por objeto dar servicio a la gestión y control de las auditorías internas que se realicen en la organización.

El Departamento de Auditoría Interna cuenta, entre su personal, con la certificación profesional que avala la capacidad y la profesionalidad del Auditor Interno denominada Certified Internal Auditor (CIA).

En junio de 2012 el área de Auditoría Interna recibió del Instituto de Auditores Internos de España el certificado internacional QAR (Quality Assurance Review) que acredita que la función de Auditoría Interna en Canal de Isabel II Gestión cumple con las normas internacionales para el ejercicio profesional.

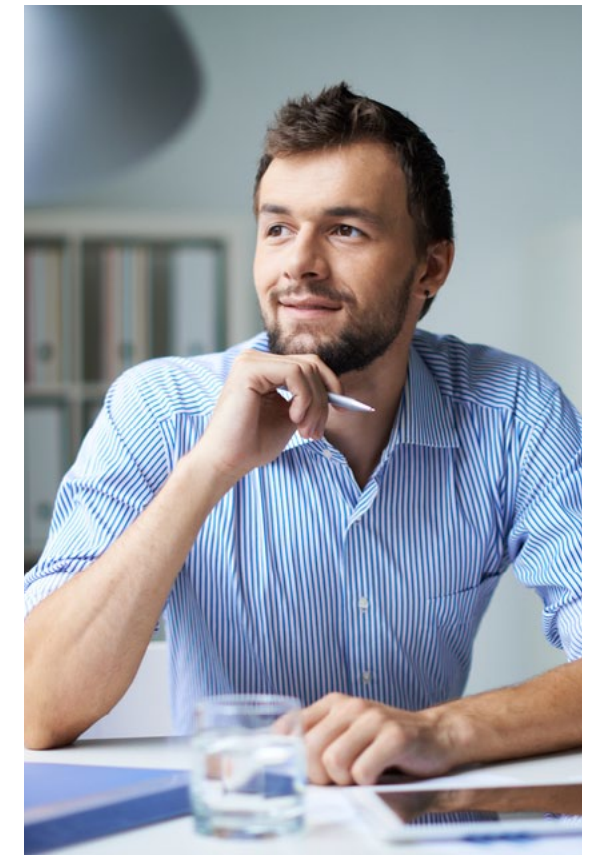
Gestión de riesgos corporativos

A lo largo de 2013 se ha consolidado la actividad de gestión de riesgos corporativo en Canal Gestión que se inició en 2010 bajo la metodología COSO III.

Se ha procedido a la actualización del mapa de riesgos de la organización, en esta ocasión en la nueva aplicación de gestión de riesgos y control interno denominada SAP-GRC.

Se han organizado 7 jornadas de coordinación con los gestores de riesgos para realizar el seguimiento conjunto de la implantación de la gestión de riesgos, y se han mantenido reuniones con diferentes gestores y responsables de riesgos con el fin de asesorarlos en este ámbito y en el manejo de la nueva aplicación informática implantada.

Los gestores y responsables de riesgos han trabajado en la definición y aprobación de los controles y planes de acción que permiten gestionar los riesgos principales de la empresa. El 85% de los riesgos incluidos en el TOP-20 se gestionan con sus correspondientes controles y 66% de los mismos disponen de controles y medidas.



4.6. PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Canal de Isabel II Gestión, al no ser una empresa cotizada, no está sujeta a la normativa del Mercado de Valores. Sin embargo, en Canal Gestión hemos iniciado en 2012, de manera voluntaria, un proceso para incorporar las buenas prácticas en materia de Gobierno Corporativo, recogidas en dicha normativa a nuestra empresa.

Para ello hemos seguido como ejemplo los estándares comúnmente aceptados a nivel empresarial en nuestro país, derivados del *Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas* y la *Ley 24/1988 del Mercado de Valores*, reformada por la Ley de Economía Sostenible, en lo que hace referencia al Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como, los informes publicados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) al respecto.



En Canal Gestión hemos profundizado durante 2013, con carácter general, en lo relativo al entorno de control de la entidad, y especialmente en la elaboración de un código ético, tanto para empleados como para proveedores, siguiendo el ya implantado en el Área de Auditoría Interna de nuestra empresa, así como en un cauce que permita poner en conocimiento de la alta dirección posibles conductas y actividades irregulares dentro de la organización.

Dentro de estas buenas prácticas, se continuó el proceso para implantar las recomendaciones del sistema interno de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera.

Realizadas las correspondientes acciones formativas, se ha implantado, tanto por responsables del Área Económico-Financiera como por otras áreas de la organización, la identificación y documentación tanto de los procesos más relevantes que puedan tener impacto en la información financiera, como los principales riesgos asociados con sus correspondientes controles.



En Colombia Triple A, además de estar sometida a las disposiciones legales vigentes, también cuenta con manuales y códigos internos que fijan y regulan las políticas internas y mejores prácticas de buen gobierno corporativo, tales como: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Manual de Compras y Contratación de la empresa.

Asimismo, es importante mencionar que el área de control interno de la empresa ejerce la función de evaluador independiente, vigilando el cumplimiento de las disposiciones internas y externas y determinando y previniendo el riesgo de fraude.

Adicionalmente, la empresa cuenta con un Código de Ética, en el cual se plantean los alineamientos generales sobre el comportamiento que deben asumir los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, manifestándose este en óptimas relaciones con los empleados, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro del contexto del buen ciudadano.

En 2013 Triple A estableció y aprobó su política de transparencia, en la que se declara su interés por ser personas y empresarios éticos y por guardar total transparencia de la gestión como organización socialmente responsable.

Amagua cuenta con un Código de buen gobierno corporativo que se orienta hacia la observación de principios y la transparencia de actitudes que marcan las conductas de los colaboradores y la compañía, en sus relaciones con los accionistas, proveedores, clientes y cualquier otra persona o entidad que desee iniciar o continuar sus nexos comerciales con la empresa.

Por su parte, AAA Dominicana cuenta con un sistema de calidad para el control y mejoramiento de la gestión, lo que le permite la detección temprana o corrección de posibles riesgos corporativos. Se basa en ocho principios: enfoque al cliente, enfoque por procesos, liderazgo, participación del

personal, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basados en hechos para la mejora continua y relaciones de mutuo beneficio con los proveedores. Bajo estas directrices se desarrolla el sistema de gestión de la calidad.

Inassa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, un Código de Buen Gobierno, un Procedimiento Gestión de Compras y Proveedores y en el Procedimiento de Satisfacción al Cliente en los que recogen las directrices de comportamiento ético de la empresa.

4.7. FISCALIZACIÓN EXTERNA DE NUESTRO DESEMPEÑO

Las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión están sometidas, por su carácter de sociedades mercantiles, a todas las obligaciones de reporte y rendición de cuentas de las sociedades en aquellos países en que operan.

Aparte de los resultados económico-financieros, las empresas del Grupo Canal Gestión son auditadas con la periodicidad necesaria para medir su desempeño medioambiental, de calidad, de prevención de riesgos laborales, de cumplimiento en la aplicación de los fondos europeos, de cumplimiento de la legislación de la protección de datos o de seguridad de la información, entre otros aspectos.

Por otra parte, todas nuestras operaciones son supervisadas por las entidades reguladoras del sector del abastecimiento y saneamiento de cada país y por las entidades municipales a las que prestamos servicio.

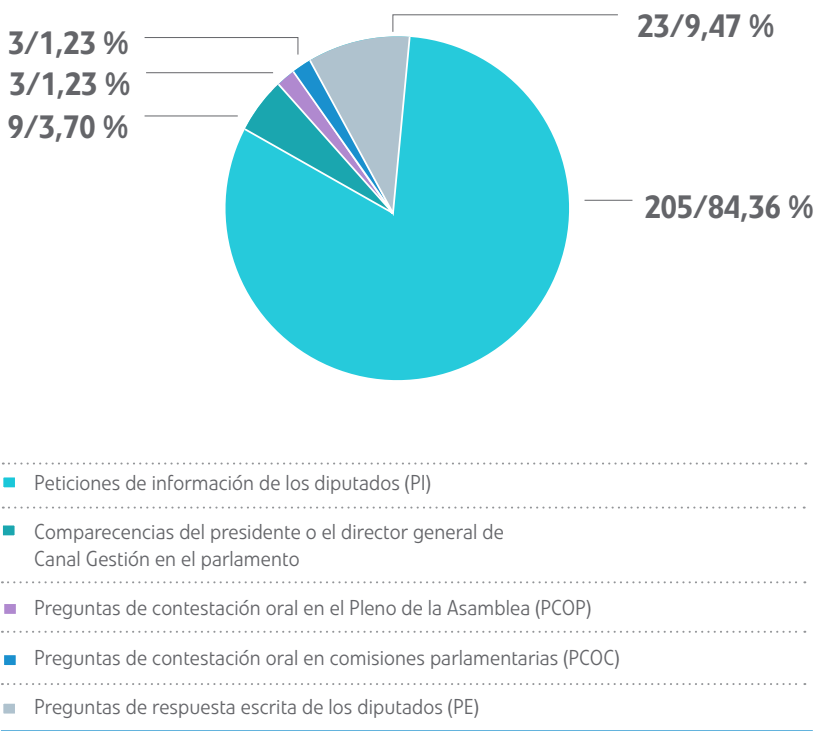
Además, en el caso de España, nuestro carácter de empresa pública implica dos controles adicionales para las sociedades españolas:

- La fiscalización de nuestras cuentas y actividades por parte de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid.
- Nuestra obligación de responder a las peticiones de información y la fiscalización por parte de los diputados de los cuatro grupos políticos (Partido Popular, Partido Socialista de Madrid, Izquierda Unida y Unión Progreso y Democracia) representados en el parlamento regional (Asamblea de la Comunidad de Madrid).



Durante 2013, el Ente Público Canal de Isabel II, Canal de Isabel II Gestión y la Fundación Canal han dado respuesta a un total de 243 consultas parlamentarias aprobadas por la Mesa de la Asamblea de la Comunidad de Madrid. La distribución por tipo de consulta efectuada por los cuatro grupos parlamentarios presentes en la Asamblea es la siguiente:

Distribución por tipo de las consultas efectuadas por la Asamblea de Madrid a Canal de Isabel II, Canal de Isabel II Gestión y la Fundación Canal en 2013



Todos estos controles y fiscalizaciones son una garantía para nuestros clientes, usuarios y resto de grupos de interés de nuestro desempeño y contribuyen a afianzar el carácter responsable, solvente y sostenible de las empresas del Grupo Canal Gestión.

5

ANEXOS



Anexos con información estadística de las empresas y el Grupo Canal de Isabel II Gestión

ANEXO 1: Información técnica básica 2013 de las empresas del grupo 137

ANEXO 2: Datos estadísticos desglosados de algunas magnitudes del Grupo Canal de Isabel II Gestión 154

Anexos de información legal (económico- financiera)

ANEXO 3: Información legal de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y consolidadas de Canal Gestión y sociedades dependientes

Informe de Auditoría de Cuentas Independiente de Canal de Isabel II Gestión 183

Cuentas Anuales consolidadas, Memoria de Cuentas Anuales e Informe de Gestión del ejercicio 2013 de Canal de Isabel II Gestión 183

Informe de Auditoría de Cuentas Independiente de Canal de Isabel II Gestión y sociedades dependientes 183

Cuentas Anuales consolidadas, Memoria de Cuentas Anuales e Informe de Gestión del ejercicio 2013 de Canal de Isabel II Gestión y sociedades dependientes 183

Anexos en relación con la información no financiera

ANEXO 4: Perfil del Informe Anual 2013 del grupo empresarial, cobertura y limitaciones de alcance 184

ANEXO 5: Informe de revisión independiente de la información no financiera del informe 186

ANEXO 6: Contenidos e indicadores Global Reporting Initiative 187

ANEXO 7: Grado de adaptación a los principios del Pacto Mundial 189

ANEXO 8: Nivel de cumplimiento GRI G3 190

ANEXO 9: Contacto para sugerencias de mejora 191

ANEXO 1.
INFORMACIÓN TÉCNICA BÁSICA 2013 DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

I. Empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua

CANAL DE ISABEL II GESTIÓN
(Comunidad de Madrid, España)

Canal de Isabel II Gestión, S.A. es la empresa cabecera del grupo empresarial Canal Gestión y presta todos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua: abastecimiento, saneamiento y reutilización de aguas residuales. La empresa está participada en un 82,40% por el Ente Público Canal de Isabel II y en un 17,60% por los ayuntamientos de 111 municipios de la Comunidad de Madrid.

Canal Gestión presta servicios relacionados con la gestión del ciclo integral del agua a 179 municipios en la Comunidad de Madrid en España y a nueve municipios limítrofes ubicados en las Comunidades Autónomas de Castilla-La Mancha y Castilla y León Las principales magnitudes técnicas de la empresa a 31 de diciembre de 2013 eran las siguientes:

Abastecimiento	
Número de embalses	14
Capacidad de los embalses (millones de metros cúbicos)	945,9
Agua derivada para el consumo en los embalses y pozos en 2013 (millones de metros cúbicos)	496,8
Número de pozos de captación en situación operativa	75
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.163
Número de plantas de tratamiento de agua potable	13
Capacidad de tratamiento (millones de metros cúbicos diarios)	4,57
Número de grandes depósitos reguladores	29
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (millones de metros cúbicos)	3,1
Número de depósitos menores	285
Número de grandes plantas elevadoras	20

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	11 148
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	751
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	63
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (millones de metros cúbicos)	1,64
Número de estaciones de bombeo aguas residuales gestionadas	125
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	156
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	17,1
Agua tratada en las EDAR en 2013	493,5

Reutilización	
Número de plantas de reutilización existentes en 2013	29
Kilómetros de red de agua regenerada gestionados	347,2
Depósitos de agua regenerada	60
Volumen de agua regenerada en 2013 (millones de metros cúbicos)	10,37
Municipios con convenios de reutilización con Canal Gestión	43
Campos de golf con convenios o contratos	18
Industrias y otras entidades con convenio de reutilización con Canal Gestión	3

Clientes y población servida*	
Número de contratos (millones)	1,4
Población abastecida* (millones de habitantes)	6,29
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	96,62
Municipios servidos por Canal Gestión	182
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	5,51
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	84,61
Municipios gestionados en alcantarillado	135
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,5
Cobertura en depuración de aguas residuales** (porcentaje habitantes)	99,80
Municipios gestionados en depuración***	180

*Incluye Comunidad de Madrid y 9 municipios de Castilla-La Mancha y Castilla y León que en 2013 sumaban 16 717 habitantes

**La cobertura de la depuración en la Comunidad de Madrid es del 99,999%

***Incluye Comunidad de Madrid y Ontígola (Toledo)

Puede encontrarse más información sobre las actividades de la empresa en la página web de Canal Gestión en el siguiente enlace: www.canalgestion.es

Además, Canal de Isabel II Gestión cuenta con una **delegación en Cáceres**, en la Comunidad Autónoma de Extremadura, que en 2013 prestaba servicios a 11 municipios de la provincia de Cáceres. Las principales magnitudes de dicha delegación eran al cierre de 2013 las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación gestionadas	4
Agua derivada para el consumo en captaciones en 2013 (millones de metros cúbicos) en los embalses. Pozos y/o captaciones	8,89
Kilómetros de red (transporte + distribución)	204
Número de plantas de tratamiento de agua potable	4
Capacidad de tratamiento diario (metros cúbicos diarios)	12.510
Número de depósitos menores	18
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (millones de metros cúbicos)	12.510

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	160
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	5
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	1
Capacidad nominal de tratamiento de las EDAD (habitantes equivalentes)	4.930
Agua tratada en las EDAR en 2013 (metros cúbicos)	90.000

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	7.978
Población abastecida (habitantes)	11.348
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes sobre el total de la zona abastecida)	100
Número de municipios abastecidos	11
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	9.692
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes sobre el total de la zona abastecida)	85,41
Número de municipios gestionados en alcantarillado	8,00
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	2.877
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes sobre el total de la zona abastecida)	25,35
Número de municipios gestionados en depuración	1

AGUAS DE ALCALÁ UTE
(Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid, España)

Aguas de Alcalá UTE es la unión temporal de empresas concesionaria hasta 2030 de la prestación de los servicios de tratamiento y distribución de agua potable y de los servicios de gestión del alcantarillado municipal en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España).

La UTE Alcalá estaba participada al concluir 2013 en un 37,5% por Canal de Isabel II Gestión. El resto de las acciones de la UTE eran propiedad de la empresa Aqualia Gestión Integral del Agua S.A (37,5%) y Valoriza Agua (25%). En 2013, la UTE Alcalá prestaba servicio a los 204 924 habitantes de la ciudad, siendo sus principales magnitudes técnicas las siguientes:

Abastecimiento	
Agua derivada para el consumo en los embalses y/o captaciones (millones de metros cúbicos)	18,20
Kilómetros de red (transporte + distribución)	475
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento (millones de metros cúbicos diarios)	0,07
Número de depósitos menores	9
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (millones de metros cúbicos)	0,07

Saneamiento*	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	272
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	6
Número de laminadores y tanques de tormenta gestionados	3
Capacidad de los estanques de tormentas gestionados (metros cúbicos)	1.525

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	50.297
Población abastecida (habitantes)	204.823
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	1
Población servida en gestión del alcantarillado	204.823
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	100
Número de municipios gestionados en alcantarillado	1

*La depuración de aguas residuales en Alcalá de Henares la realiza Canal de Isabel II Gestión

Más información sobre Aguas de Alcalá disponible en: www.aguasdealcala.es



CANAL GESTIÓN LANZAROTE
(Islas de Lanzarote y la Graciosa, Comunidad Autónoma de las Islas Canarias, España)

Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. es una sociedad, participada al cien por cien por Canal de Isabel II Gestión, que inició sus actividades el 1 de junio de 2013. Se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y la Graciosa, en la Comunidad de las Islas Canarias (España). Atiende la población de siete municipios que, en 2013, era de 141 953 habitantes y una población flotante de 50 417 (turistas de tránsito permanente). Al cierre de 2013, las principales magnitudes de la empresa eran las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación de agua de mar gestionadas	4
Capacidad de las tomas de captación gestionadas (estimación de millones de metros cúbicos anuales)	33,00
Agua derivada para el consumo en las captaciones de agua de mar (millones de metros cúbicos en 2013)	32,66
Agua desalada y suministrada a la red de abastecimiento (millones de metros cúbicos)	14,32
Agua de rechazo de las plantas desaladoras (millones de metros cúbicos)	18,34
Kilómetros de red (transporte + distribución)	1.865
Número de plantas desaladoras de agua marina	4
Capacidad de tratamiento diario de las desaladoras (millones de metros cúbicos)	0,07
Número de depósitos de agua	68
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (metros cúbicos)	172.000

Saneamiento	0
Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	347
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	10
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	8
Capacidad nominal de tratamiento (Millones habitantes equivalentes)	0,16
Agua tratada en las EDAR en 2013 (millones de metros cúbicos)	4,15

Reutilización	
Número de plantas de reutilización construidas hasta 2013	6
Kilómetros de red de agua regenerada construidos hasta 2013	496
Volumen de agua regenerada en 2013 (millones de metros cúbicos)	1,96

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	67.945
Población abastecida* (habitantes)	192.370
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	7
Población servida en gestión del alcantarillado y depuración de aguas residuales* (habitantes)	165.678
Cobertura de la gestión de alcantarillado y la depuración (porcentaje habitantes)	86,12
Número de municipios gestionados en alcantarillado y depuración	7

* Incluye 50 417 turistas de tránsito permanente

Más información sobre la empresa, en este enlace: www.canalgestionlanzarote.es

TRIPLE A
(Barranquilla y Departamento del Atlántico, Colombia)

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A, presta todos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en la ciudad de Barranquilla, la cuarta ciudad más importante de Colombia, así como en trece municipios más del Departamento del Atlántico. En 2012 la empresa cumplió su vigésimo aniversario, destacando entre sus logros desde su creación en 1993 la espectacular extensión de las coberturas del servicio y el logro de que todos los municipios cuentan con suministro las veinticuatro horas del día. Además, la empresa presta los servicios de gestión de residuos sólidos y limpieza urbana en Barranquilla y otros tres municipios del Departamento.

La empresa abastecía en 2013 a un total de 2 159 789 habitantes. Canal Gestión cuenta con una participación del 67,91% de sus acciones, el Distrito de Barranquilla con un 14,50% y el resto pertenece a pequeños accionistas.

Las principales magnitudes técnicas en materia de gestión del ciclo integral del agua de Triple A Barranquilla en 2013 son las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación gestionadas	4
Aportaciones anuales del Río Magdalena en 2013 (millones de metros cúbicos)	179.230
Agua derivada para el consumo en la captaciones (millones de metros cúbicos)	218,62
Kilómetros de red (transporte + distribución)	3.122
Número de plantas de tratamiento de agua potable	4
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,72

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	1.963
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	231
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	7
Capacidad nominal de tratamiento (millones habitantes equivalentes)	2,06
Agua tratada en las EDAR (millones de metros cúbicos)	32,82

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	429.128
Población abastecida (habitantes)	2.159.789
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	99,97
Número de municipios abastecidos	14
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	1.779.704
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	85,63
Número de municipios gestionados en alcantarillado	8
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	480.787
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes)	27,00
Número de municipios gestionados en depuración	7

Más información sobre Triple A en el siguiente enlace: www.aaa.com.co

METROAGUA
(Santa Marta, Departamento del Magdalena, Colombia)

Metroagua S.A. E.S.P. es la empresa encargada de la gestión del abastecimiento y el alcantarillado del Distrito de Santa Marta, en Colombia. La empresa, creada en 1989, tiene una naturaleza jurídica de empresa de servicios públicos de carácter privado. El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión cuenta con una participación del 29,13%. El resto del accionariado lo constituye el propio gobierno del Distrito de Santa Marta, otras empresas locales y pequeños accionistas particulares.

Además, la empresa ofrece servicios de gestión y diseño de proyectos de abastecimiento y saneamiento, preparación de pliegos de condiciones y seguimiento técnico, administrativo y financiero de las obras. La empresa abasteció en 2013 a una población de 444 549 habitantes, siendo sus principales magnitudes técnicas las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación en ríos gestionadas	3
Agua derivada para el consumo en captaciones en los ríos y pozos (millones de metros cúbicos)	35,36
Número de pozos de captación en situación operativa gestionados	21
Kilómetros de red (transporte + distribución)	890
Número de plantas de tratamiento de agua potable	2
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,095
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (metros cúbicos)	19.000

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	685
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	85
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales	13
Capacidad nominal de vertido del emisario submarino en metros cúbicos por segundo	2,50
Agua vertida a través del emisario submarino en millones de metros cúbicos	28,38
Monitoreos ambientales realizados a la salida del emisario (número)	7

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	88.984
Población abastecida (habitantes)	444.549
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	89,27
Número de municipios abastecidos	1
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	375.467
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	75,40
Número de municipios gestionados en alcantarillado	1

Más información sobre Metroagua, disponible en: www.metroagua.com.co

ASAA
(Riohacha, Departamento de La Guajira, Colombia)

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

La empresa abastecía al concluir 2013 a un total de 85 371 habitantes y Canal Gestión cuenta con una participación del 32,50% de sus acciones, el Distrito de Riohacha con un 20% y el resto pertenece a otros pequeños accionistas. Las principales magnitudes de la empresa al cierre de 2013 eran las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación en ríos gestionadas	1
Agua derivada para el consumo en captaciones de ríos en 2013 (millones de metros cúbicos)	17,46
Kilómetros de red (transporte + distribución)	307,5
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,048
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (metros cúbicos)	0,006

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas (km)	221,4
Agua vertida a través de los puntos de vertido de la red de saneamiento (millones de metros cúbicos)	7,199

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	18.652
Población abastecida (habitantes)	85.371
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes sobre el total de la zona abastecida)	62,30
Número de municipios abastecidos	1
Población servida en gestión del alcantarillado (Habitantes)	73.177
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes sobre el total de la zona abastecida)	53,40
Número de municipios gestionados en alcantarillado	1



AMAGUA

(Samborondón/Daule, provincia de Guayas, Ecuador)

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión es uno de los principales accionistas (57%) de **Aguas de Samborondón, Amagua Compañía de Economía Mixta**, que tiene como objeto la prestación de los servicios de distribución de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas en la zona de desarrollo urbano del Cantón Samborondón y en las parroquias La Puntilla y la Aurora en los cantones de Samborondón y Daule, localidades muy próximas a Guayaquil (Ecuador).

La Municipalidad de Samborondón ostenta el 30% de las acciones de la empresa

Amagua abastecía en 2013 a 152 700 habitantes de ambos municipios, siendo sus principales magnitudes técnicas al cierre del ejercicio las siguientes:

Abastecimiento	
Agua en alta comprada en 2013 a la empresa suministradora de Guayaquil (millones de metros cúbicos)	11,35
Kilómetros de red (transporte + distribución)	274
Número de depósitos menores gestionados	4

Saneamiento	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	205
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	65
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	68
Capacidad nominal de tratamiento (millones habitantes equivalentes)	0,12
Agua tratada en las EDAR en 2013 (millones de metros cúbicos)	6,82

Reutilización	
Número de plantas de reutilización gestionadas	7
Kilómetros de red de agua regenerada	15
Volumen de agua regenerada en 2013 (millones de metros cúbicos)	3,47

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	30.540
Población abastecida (habitantes)	152.700
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	2
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	116.655
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	76,39
Número de municipios gestionados en alcantarillado	2
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	116.655
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes)	76,3900
Número de municipios gestionados en depuración	2

Más información sobre las actividades de Amagua – Aguas de Samborondón en este enlace: www.amagua.com

FONTES DA SERRA
(municipio de Guapimirim, Estado de Rio de Janeiro, Brasil)

Fontes de Serra Saneamento de Guapimirim Ltda. es una empresa perteneciente a la compañía Emissão Engenharia e Construções S.A., que se ha incorporado al Grupo Canal de Isabel II Gestión en diciembre de 2013. Canal Gestión posee el 72,46% de las acciones de Emissão y el resto de las mismas es propiedad de particulares.

Fontes da Serra se ocupa del abastecimiento a la ciudad de Guapimirim en Brasil y al cierre de 2013 contaba con 6847 clientes y una población servida de 27 388 habitantes. Las principales magnitudes de la empresa al cierre de 2013 eran las siguientes:

Abastecimiento	
Número de tomas de captación en ríos gestionadas	1
Capacidad de las tomas de captación gestionadas (metros cúbicos diarios)	11.750
Agua derivada para el consumo en las captaciones en 2013 (millones de metros cúbicos)	2,52
Kilómetros de red gestionados (transporte + distribución)	9,10
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos diarios)	0,011
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (metros cúbicos)	1.000

Clientes y población servida	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	6.847
Población abastecida (habitantes)	27.388
Cobertura del abastecimiento (porcentaje habitantes)	53,19
Número de municipios abastecidos	1



II. EMPRESAS DEDICADAS A LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL AGUA

HISPANAGUA
(Comunidad de Madrid, España)

Hispanagua, S.A. es una empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana. Tiene como objetivo fundamental la construcción, mantenimiento y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua.

El 100% de la empresa pertenece a Canal de Isabel II Gestión de la que es, según la legislación de contratos del sector público en España, medio propio. Hispanagua realiza la práctica totalidad de su actividad empresarial para Canal de Isabel II Gestión en España. Estas actividades se relacionan con:

- Gestión de tratamiento del agua gestionado por Canal de Isabel II Gestión (elevación, tratamiento, regeneración y depuración).
- Ejecución de todas las obras necesarias para la normalización comercial de Canal de Isabel II Gestión con sus clientes (inspecciones, acometidas, contadores, etc.).
- Asistencias técnicas a obras y proyectos de Canal de Isabel II Gestión.
- Mantenimiento de las redes de distribución y saneamiento de Canal de Isabel II Gestión.

Las principales magnitudes técnicas de Hispanagua al cierre del ejercicio 2013 eran las siguientes:

Abastecimiento	
Número de actuaciones anuales en tubería general en la red de distribución	668
Número de actuaciones anuales en acometidas de la red de distribución	815
Número de actuaciones anuales en contadores de la red de distribución	1.220
Número de inspecciones anuales en la red de distribución	5.263
Número de plantas de tratamiento de agua potable gestionadas	1
Capacidad diaria de tratamiento (metros cúbicos diarios)	83.000

Saneamiento	
Número actuaciones en red de alcantarillado	1.669
Número de elementos de red alcantarillado inspeccionados con pértiga	21
Kilómetros de redes de alcantarillado inspeccionadas con circuito cerrado de TV	125.040
Número de elementos principales de la red (pozos, cámaras, arquetas, imbornales, acometidas, conexiones, etc.) inspeccionados	19.795
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales mantenidas	449
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios mantenidos	103
Número de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales operadas	56
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales operadas	43
Capacidad nominal de tratamiento (habitantes equivalentes)	233.483
Agua tratada en las EDAR (millones de metros cúbicos en 2013)	10,58

Reutilización	
Número de plantas de reutilización operadas	1

Clientes y población servida	
Población abastecida a través de las redes mantenidas (habitantes)	326.355
Cobertura de la red de abastecimiento (porcentaje habitantes sobre el total de la Comunidad de Madrid)	5,02%
Número de municipios con mantenimiento de la red de abastecimiento	65
Población servida en mantenimiento del alcantarillado	120.672
Cobertura de alcantarillado (porcentaje habitantes sobre el total de la Comunidad de Madrid)	1,86%
Número de municipios con mantenimiento de alcantarillado	49

Obras e inversiones	
Número de obras ejecutadas en la red de abastecimiento	49
Importe de las obras ejecutadas en la red de abastecimiento (euros)	1.688.262
Número de obras ejecutadas en la red de saneamiento	5
Importe de las obras ejecutadas en la red de saneamiento (euros)	336.362

INASSA Y AMÉRICA T.I.
(Colombia)

La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A.** (en adelante **Inassa**) fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica.

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión participa en Inassa con un 81,24% de sus acciones. La Sociedad de Aguas Latinas cuenta con un 18,76% de la sociedad.

Inassa ofrece consultorías en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.

Dentro de las actividades de Inassa destaca hasta 2013 el diseño, desarrollo, comercialización e implantación de **Software Amerika**, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial. En 2013 se ha creado una nueva sociedad, denominada **Amerika T.I.** (Amerika Tecnologías de la Información) que será la que a partir de 2014 se dedique al desarrollo y comercialización de dicho software. La nueva sociedad está participada en un 50% por Inassa, y el resto del accionariado se divide entre las cinco empresas del grupo Canal Gestión en Latinoamérica que son usuarias del software Amerika.

Amerika ha demostrado ser, a lo largo de los últimos años, una solución de éxito para las empresas del sector y lo usan actualmente nueve empresas en cinco países que abastecen a 11,3 millones de habitantes.

Inassa, con domicilio en Colombia, es además la casa matriz del **Grupo empresarial Inassa**, que cuenta con una amplia experiencia en las actividades inherentes al ciclo integral del agua. De manera directa o a través de filiales, desarrolla estas actividades en Latinoamérica donde, gracias a su amplia experiencia, ha logrado éxitos en gestión del agua ofreciendo diferentes alternativas y elevando el nivel de conocimiento técnico. El grupo realiza sus actividades en Colombia, Ecuador, Panamá, República Dominicana y, desde finales de 2013, en Brasil.

Las principales magnitudes de la actividad de Inassa al concluir 2013 eran las siguientes:

Consultoría y Asistencias Técnicas	
Número de trabajos desarrollados	17
Número de clientes	5
Número de países	3

Sistemas de Información	
Número de desarrollos de software realizados	1
Número de aplicaciones informáticas mantenidas	21
Número de usuarios/licencias con acceso a los sistemas de información mantenidos	1.526

Servicios del software Amerika	
Número de clientes (entidades)	10
Número de países	5
Número de municipios gestionados por la entidades clientes	50
Población servida por las entidades clientes	11.229.857
Número de suscriptores gestionados	2.094.025

Inassa, como cabecera del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica, dispone de una página web en la que se dan detalles de todas sus actividades. En este enlace está toda la información del Grupo en Latinoamérica: www.grupolnassa.com

RECAUDOS Y TRIBUTOS – R&T
(República de Colombia)

La sociedad **Recaudos y Tributos S.A. (R&T)**, constituida en el año 2000, inició su andadura como empresa cuya principal actividad era la prestación de los servicios profesionales de recaudación integral de tributos para entidades del distrito de Santa Marta y el municipio de Villavicencio, en Colombia. Actualmente gestiona, además, las carteras de diferentes empresas del Grupo Canal Gestión en Latinoamérica. Canal Gestión es titular de un 80,46% de las acciones de la empresa.

R&T ofrece sus servicios mediante contratos para la gestión integral de la recaudación y la cartera de clientes, la evaluación y calificación de la cartera, la asesoría tributaria y comercial, la gestión de bases de datos, la representación legal en negociación de deudas, la elaboración de censo o la administración de bienes, entre otros.

Para las empresas de servicios públicos domiciliarios, R&T es un aliado estratégico para la gestión comercial de dichos servicios, en asesoría y modernización de la gestión tributaria, en el diseño y construcción de obras civiles, en la gestión de cobro pre-jurídico y jurídico, en la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, en servicios de contact human center, en gestión documental y en servicios de mensajería. Algunas de las principales magnitudes técnicas de R&T al cierre del ejercicio 2013 eran las siguientes:

Gestión de cobro	
Recaudación (millones de euros)	53,93
Número de facturas emitidas	1.292.085
Número de usuarios	164.137

Medición y facturación en suministro de agua	
Número de contadores instalados (incluye los restablecidos)	34.876
Número de lecturas realizadas	4.633.581
Número de inspecciones de facturación	510.121

Más información detallada sobre las actividades de Recaudos y Tributos, en este enlace:
www.recaudositytributos.com

AAA DOMINICANA
(República Dominicana)

AAA Dominicana S.A. inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo, suscrito con la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión participa en esta sociedad con un 52,81% de las acciones de la empresa.

AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en las actividades de gestión comercial de los servicios de agua y en materia de cobro de tasas y tributos. Los principales clientes de la empresa son el Ayuntamiento de Distrito Nacional, Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), el Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros y, desde 2013, la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega.

En 2003, el Banco Mundial la seleccionó como modelo de empresa privada en la gestión de instituciones públicas. Las principales magnitudes técnicas de AAA Dominicana al cierre del ejercicio 2013 eran las siguientes:

Gestión comercial	
Recaudación de los servicios de acueducto y alcantarillado (millones de euros)	14,12
Número de municipios en los que presta servicio en acueducto y alcantarillado	8
Número de usuarios facturados en los servicios de acueducto y alcantarillado	229.417
Recaudación en el servicio de aseo (millones de euros)	7,39
Número de municipios en los que se presta servicio en relación con gestión de residuos y limpieza urbana	1
Número de usuarios en el servicio relacionados con gestión de residuos y limpieza urbana	143.256
Gestión tributaria	
Recaudación anual (millones de euros)	3,04
Núm. Contribuyentes	73.057

Más información detallada sobre las actividades de AAA Dominicana en este enlace:
www.aaa.com.do

INASSA PANAMÁ
(República de Panamá)

Inassa Panamá, delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades en 2011. La empresa presta servicios de asesoría y operación de la gestión comercial y técnica de empresas del sector de servicios públicos domiciliarios.

Inassa Panamá gestiona en la actualidad la cartera de deudores del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales en buena parte de la República de Panamá. Asimismo, se encarga de la toma de lecturas y reparto de facturas para la misma institución.

Gracias a la experiencia acumulada por las empresas del Grupo Canal Gestión, INASSA Panamá asesora a sus clientes en la mejora de las actividades y procesos a su cargo, incluyendo una amplia cartera de servicios que incluyen tanto temas operativos y técnicos en el ciclo integral del agua, como los comerciales y de atención al cliente.

En 2012, el Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible de Panamá ha adjudicado a Inassa Panamá el contrato para el diseño y construcción del sistema de alcantarillado sanitario de La Pintada, provincia de Coclé, por valor de 3,1 millones de euros. Las principales magnitudes de la empresa al cierre de 2013 eran las siguientes:

Clientes, población atendida y recaudación en servicios comerciales	
Número municipios en los que se presta el servicio	4
Población a la que le presta servicio (habitantes)	2.200.000
Cantidad recaudada en 2013 (millones de euros)	3,19
Número de usuarios facturados	418.039

Corte y reconexión	
Número de cortes realizados	13.373
Efectividad en la ejecución (porcentaje de cortes ejecutadas frente al total asignados)	59,81%
Efectividad de la medida (porcentaje de cortes que realizan el pago y son reconectados)	59,81%
Número de reconexiones realizadas	7.998

Lectura de contadores y facturación	
Número de lecturas efectuadas en el periodo	786.543
Número de inspecciones de facturación realizadas	81.934
Número de lecturas diarias promedio por operario	350
Facturas emitidas	1.262.319

Más información detallada sobre las actividades de Inassa en Panamá, en este enlace:
<http://www.inassa.com.pa>

INASSA ECUADOR
(República del Ecuador)

Inassa Ecuador es también una delegación de la colombiana Inassa, que hasta 2013 se ha ocupado de ejecutar en dicho país todas las actividades inherentes al ciclo integral del agua, extendiéndose a obras de infraestructura, consultoría, asistencia técnica, diseño, gestión supervisión de proyectos y consultoría medio ambiental.

A lo largo de 2012 las administraciones ecuatorianas adjudicaron a Inassa Ecuador cuatro proyectos, con un importe acumulado de 14,2 millones de euros.

Los proyectos adjudicados, que han tenido avances significativos a lo largo de 2013, son el Proyecto Control de Inundaciones Milagro, el Proyecto Multipropósito Jama, el Proyecto Multipropósito Coaque y el Proyecto Multipropósito Tahuin (concluido en 2013).

EMISSÃO ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

(Rio de Janeiro y otros estados de Brasil)

En diciembre de 2013 se ha incorporado al grupo Canal Gestión la empresa brasileña Emissão Engenharia e Construções, S.A., con sede principal en Rio de Janeiro (Brasil). Canal Gestión posee el 67,97% de las acciones de Emissão y el resto de las mismas es propiedad de particulares. Las principales actividades de la empresa y sus filiales eran las siguientes al concluir 2013:

- **Prestación de servicios a terceras empresas:** los más relevantes son la lectura y aviso de suspensión del suministro en el Estado de Alagoas; la instalación y reposición de contadores de agua en el Estado de Espírito Santo; el barrido y recolección de residuos domiciliarios y hospitalarios en el municipio de Nilópolis; el cobro administrativo de cuentas de acueducto y alcantarillado de Alagoas y el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de telemando, macromedición y centros de control operacional de ETAP de la ciudad de Guandú.

Estos servicios corresponden al 30% de las actividades de la empresa, excluyendo las de gestión del ciclo integral.

- **Construcción de obras de infraestructura:** en este tipo de servicios se incluyen la instalación de redes de alcantarillado en el municipio de Nilópolis y en el de Vassouras; la instalación de macromedidores y válvulas reguladoras de salida en el municipio de Baixada Fluminense; las obras de urbanización y drenaje en la ciudad de Sao Joao de Merití; construcción de Teatro en el municipio de Porto Real; reforma de elevadoras de Porto Real; ampliación del sistema de agua del municipio de Magé, mejoras de abastecimiento de agua de Isla Governador; construcción de la tercera etapa de la nueva sede del parlamento municipal del municipio de Resende.
- Estos servicios corresponden al 70% de las actividades de la empresa, excluyendo las de gestión del ciclo integral.

Además de estas actividades, **Emissão** se ocupa, a través de su filial **Fontes de Serra**, de la gestión del abastecimiento a la ciudad de Guapimirim en Brasil, ciudad que en la que al cierre de 2013 contaba con 6847 clientes y una población servida de 27 388 habitantes.

Más información sobre la empresa y sus servicios, en este enlace: www.emissao.com.br

Otras empresas auxiliares de la gestión del ciclo del agua con participación del Grupo Canal Gestión

Gestión Integral de Suministros – GiS (República de Colombia)

Gestión Integral de Suministros, Ltda. – GiS, ubicada en Barranquilla (Colombia), es una compañía especializada en la comercialización de bienes y servicios relacionados con el ciclo integral de agua. GiS LTDA ha logrado posicionarse tanto en el mercado colombiano como internacional, ofreciendo los servicios de compra de materiales, outsourcing operativo y asistencia técnica. Canal Gestión es propietario del 81,24% de GiS.

Más información sobre la empresa y sus servicios, en este enlace: www.gis.com.co

GSS Venture (España)

GSS Venture, S.L es una empresa participada minoritariamente (25%) por Canal de Isabel II Gestión. Su objeto social es la prestación de servicios de tele marketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es en la actualidad la empresa que se ocupa del call center para la atención a los clientes de Canal de Isabel II Gestión en España.

En 2012, GSS fue considerada la *Mejor Outsourcer 2012* por su operación de Servicios de la Información para el Canal de Isabel II Gestión, y por su operación de Fidelización y Retención de clientes para BBVA por parte de la IFAES (International Faculty for Executives), y la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relaciones con Clientes).

Más información sobre el Grupo GSS, en el que se integra GSS Venture, y sus servicios, en este enlace: www.grupogss.com

III. EMPRESAS DEDICADAS A ACTIVIDADES SINÉRGICAS CON LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

HIDRÁULICA SANTILLANA
(Producción Hidroeléctrica. Comunidad de Madrid, España)

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

La actividad de HS es la generación de energía hidroeléctrica mediante la explotación de ocho centrales que aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad. De las ocho centrales, siete son propiedad de Canal y una de HS. Las principales magnitudes técnicas de HS al cierre de 2013 eran las siguientes:

Instalaciones y producción de energía hidroeléctrica	
Número de centrales hidroeléctricas gestionadas por Hidráulica Santillana	8
Potencia instalada en centrales hidroeléctricas (MW)	39,10
Producción hidroeléctrica total en 2012(millones de kWh)	107,32

Además de las actividades de Hidráulica Santillana, Canal de Isabel II Gestión es una de las principales empresas productoras de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid.

Canal Gestión genera energía eléctrica aprovechando procesos sinérgicos con la gestión del abastecimiento y el saneamiento, en concreto:

- A partir del biogás generado en los procesos de depuración de aguas residuales.
- Mediante cogeneración de alta eficiencia en los procesos de secado térmico de lodos de depuradora en la planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR de Loeches (Madrid, España).
- A través de pequeñas instalaciones de producción: un salto de agua de 170 kilovatios de potencia ubicada a la salida de la EDAR Sur en Madrid y dos microturbinas de 100 kilovatios de potencia, instaladas en la red de abastecimiento en Majadahonda y Griñón (Madrid).

Las principales magnitudes técnicas de Canal Gestión como productor de electricidad en 2013 son las siguientes:

Producción de energía eléctrica	
Número de Plantas de producción eléctrica a partir de Biogás de EDAR	11
Potencia instalada en plantas de Biogás de EDAR* (MW)	23,55
Producción eléctrica a partir de Biogás de EDAR* en 2013(MW)	78,83
Plantas de cogeneración en secado térmico de lodos de EDAR	1
Potencia instalada en cogeneración planta de gestión de lodos de EDAR (MW)	19,20
Producción eléctrica en 2013 a partir de cogeneración en secado térmico de lodos de EDAR (millones de kWh)	57,53
Número de microturbinas en redes de abastecimiento	1
Potencia instalada en microturbinas de redes de abastecimiento (MW)	0,20
Producción eléctrica en microturbinas en redes de abastecimiento en 2013 (millones de kWh)	0,49

*incluye salto de agua de 170 kW de la EDAR Sur

La potencia instalada conjunta de las empresas del grupo Canal Gestión (Canal de Isabel II e Hidráulica Santillana) supone un total de 82,05 megavatios (la mayor de la Comunidad de Madrid). El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión produjo en 2012 un total de 244,63 millones de kilowatios hora en España.

CANAL DE COMUNICACIONES UNIDAS – CCU
(Telecomunicaciones y tecnologías de la información. Comunidad de Madrid, España)

Canal de Comunicaciones Unidas, S.A. Sociedad Unipersonal (en adelante CCU), es una sociedad, participada al cien por cien por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Entre las actividades desarrolladas por CCU cabe destacar las de:

- Gestión técnico integral del sistema trunking digital TETRA de la Comunidad de Madrid, que incluye la prestación del servicio de mantenimiento de infraestructuras TETRA y la supervisión unificada de los sistemas de telecomunicaciones de Canal de Isabel II Gestión.
- Operador público de comunicaciones móviles en tecnologías MPT1327.
- Dirección de obra, consultoría y mantenimiento de infraestructuras en el ámbito de la automatización y telecontrol de procesos de Canal de Isabel II Gestión (mantenimiento de más de 1100 emplazamientos).
- Desarrollo de sistemas de información y M2M en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones.

CCU tiene como cliente principal a Canal de Isabel II Gestión. Además, cuenta en la actualidad con otros clientes a los que presta servicios de comunicaciones móviles en tecnología MPT1327 o servicios de gestión de flotas. Las principales magnitudes técnicas de CCU al finalizar el ejercicio 2013 eran las siguientes:

Comunicaciones	
Número de estaciones de la red de radiotelefonía móvil (trunking) analógico	28
Número de terminales de trunking analógico	890
Número de estaciones de la red de radiotelefonía móvil (trunking) digital	83
Número de terminales de trunking digital	4.922
Número de clientes a los que se presta servicios de comunicación	136
Número de GPS en el servicio de gestión de flotas	888
Cobertura de los sistemas de telecomunicaciones gestionados en kilómetros cuadrados	10.076

Telemando	
Número de instalaciones telecontroladas	1.537
Número de instalaciones telemandadas	108

Sistemas de Información	
Número de desarrollos de software realizados	2
Número de aplicaciones informáticas mantenidas*	5
Número de usuarios/licencias con acceso a los sistemas de información mantenidos	309

Más información sobre Canal de Comunicaciones Unidas, en este enlace: www.canalcom.com

AMERIKA T. I
(Tecnologías de la información. Colombia)

En 2013 Inassa ha creado una nueva sociedad, denominada Amerika T.I., que será la que a partir de 2014 se dedique al desarrollo y comercialización de dicho software. La nueva empresa será la encargada del diseño, desarrollo, comercialización e implantación del Software Amerika, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial.

Más información sobre el Amerika T.I. y sus servicios, en este enlace: www.amerika-e.com

TRIPLE A BARRANQUILLA

(Gestión de residuos sólidos y limpieza urbana. Barranquilla y Departamento del Atlántico, Colombia)

Además de la gestión del ciclo integral del agua, la Sociedad de **Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A**, presta todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados de aseo en Colombia) en Barranquilla desde 1993 y en tres municipios más del Departamento del Atlántico desde 1997. La empresa presta el servicio de aseo a 1,54 millones de habitantes, lo que supone una cobertura del 100 por cien de la población en la zona de actividad.

Canal de Isabel II Gestión cuenta con una participación del 67,91% de sus acciones. Las principales magnitudes técnicas de los servicios de aseo prestados por Triple A en 2013 son las siguientes:

Recolección de residuos	
Número de municipios servidos	4
Población servida en recolección de residuos (habitantes)	1.543.695
Número de rutas de recolección	159
Cantidad de residuos recolectada en 2013 (metros cúbicos)	472.291,21
Número de grandes productores atendidos	2.885

Limpieza Urbana	
Número de municipios servidos	4
Población de los municipios servidos	1.543.695
Kilómetros de barrido en los municipios servidos	491.174
Porcentaje de la limpieza efectuada mediante medios mecánicos	100
Número de papeleras gestionadas y mantenidas	1.679

Disposición final de los residuos	
Número de rellenos sanitarios (vertederos) gestionados	1
Capacidad en m ³ de almacenamiento de los rellenos sanitarios	17.772.177
Toneladas vertidas en los rellenos sanitarios	524.558
Número de municipios usuarios de los rellenos sanitarios gestionados	4
Volumen de lixiviados producido	120.787
Volumen de lixiviados tratados	32.733
Eficacia del tratamiento de lixiviados (valor promedio del porcentaje de remoción de DBO, DQO, SST y Grasas)	85

El vertedero *Parque Ambiental Los Pocitos* constituye uno de los logros más importantes alcanzado recientemente por Triple A, en cuanto a la disposición final de basuras de Barranquilla y su área metropolitana.

Técnicamente diseñado para los próximos treinta años y con una capacidad estimada para recibir treinta millones de toneladas de basura, el Parque Ambiental Los Pocitos fue construido en el 2009 respetando la normativa vigente en Colombia y teniendo en cuenta las últimas tecnologías y estándares de ingeniería para minimizar los impactos al medio ambiente. El Parque Ambiental Los Pocitos alberga diariamente en su área de disposición 1600 toneladas de residuos.

En noviembre de 2012 se puso en funcionamiento el sistema de extracción de biogás de vertedero y la antorcha construidos por **Triple A Barranquilla** en el Parque Ambiental Los Pocitos. Este proyecto se ha desarrollado dentro del Mecanismo de Desarrollo Limpio contemplado por el Protocolo de Kioto, como una contribución a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Más información sobre las actividades de aseo de Triple A Barranquilla, en el siguiente enlace : www.aaa.com.co

ANEXO 2.

DATOS ESTADÍSTICOS DESGLOSADOS DE ALGUNAS MAGNITUDES DEL GRUPO DE ISABEL II GESTIÓN

I. Información básica sobre actividad de gestión del ciclo integral del agua por países en 2013

Abastecimiento	Canal Gestión	Otros España	Suma España	Colombia	Ecuador	Brasil	Suma América	Total Grupo	Saneamiento	Canal Gestión	Otros España	Suma España	Colombia	Ecuador	Brasil	Suma América	Total Grupo
Número de embalses o captaciones en ríos	14	5	19	8	-	1	9	28	Kilómetros de redes de alcantarillado gestionados	11.899	794	12.693	3.815	270	-	3.455	16.148
Número de pozos en explotación	75	-	75	21	-	-	21	96	Número de EBAR gestionadas	125	76	201	53	40	-	93	294
Numero der captaciones de agua de mar	-	4	4	-	-	-	-	4	Número de EDAR gestionadas	156	9	165	7	68	-	75	240
SUMA DE CAPTACIONES GESTIONADAS	89	9	98	29	-	1	30	128	Capacidad de tratamiento en EDAR (millones de hab. equivalentes de diseño)	17,12	0,16	17,28	2,06	0,12	-	2,18	19,46
Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas	13	9	22	7	-	1	8	30	Municipios servidos en alcantarillado	134	16	150	10	2	-	12	162
Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios	4,500	0,150	4,650	0,863	-	0,011	0,874	5,524	Población servida en alcantarillado (millones de habitantes)	5,510	0,330	5,840	2,228	0,117	-	2,345	8,185
Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados	17.163	2.544	19.707	4.319	274	9	4.602	24.309	Número de municipios servidos depuración	180	8	188	7	2	-	9	197
Número de municipios servidos en abastecimiento	193	8	201	16	2	1	19	220	Población servida en depuración (millones de habitantes)	6,495	0,118	6,614	0,481	0,117	-	0,597	7,211
Población servida en abastecimiento (millones de habitantes)	6,292	0,409	6.701	2,690	0,153	0,027	2,870	9,571									

Reutilización de aguas residuales generadas	Canal Gestión	Otros España	Suma España	Colombia	Ecuador	Brasil	Suma América	Total Grupo
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	29	6	35	-	7	-	7	42
Kilómetros de redes de agua regenerada	347	496	843	-	15	-	15	858

Agua gestionada	Canal Gestión	Otros España	Suma España	Colombia	Ecuador	Brasil	Suma América	Total Grupo
Agua captada para el consumo en 2013 (millones de metros cúbicos)	496,85	58,74	555,59	271,44	12,58	0,21	284,23	839,82
Agua depurada en las EDAR en 2013 (millones de metros cúbicos)	493,49	4,24	497,73	32,82	6,82	-	39,64	537,38
Agua residual regenerada en tratamientos terciarios en 2013 (millones de metros cúbicos)	10,37	1,96	12,33	-	3,47	-	3,47	15,80
SUMA DE AGUA GESTIONADA EN 2013	1.000,72	64,94	1.065,65	304,26	22,87	0,21	327,35	1.393,00

II. Población servida y municipios por empresas del grupo en los servicios de gestión del ciclo integral del agua

Abastecimiento (Aducción y/o distribución)	Población (habitantes)			Municipios			Cobertura en 2013
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid	6.281.133	6.291.742	6.275.546	175	175	173	96,61%
Aguas de Alcalá UTE	203.686	203.924	204.823	1	1	1	100,00%
SUMA COMUNIDAD DE MADRID	6.484.819	6.495.666	6.480.369	176	176	174	99,77%
Canal de Isabel II Gestión en Castilla La Mancha	11.686	11.987	11.887	8	8	8	100,00%
Canal de Isabel II Gestión en Castilla y León	4.821	4.845	4.830	1	1	1	100,00%
Delegación Canal de Isabel II Gestión en Cáceres	11.731	11.560	11.348	11	11	11	100,00%
Canal Gestión Lanzarote			192.370			7	100,00%
SUMA OTRAS COMUNIDADES AUTONOMAS	28.238	28.392	220.435	20	20	27	100,00%
TOTAL ESPAÑA	6.513.057	6.524.058	6.700.804	196	196	201	99,77%
Triple A Barranquilla	2.127.162	2.077.604	2.159.789	13	13	14	99,97%
Metroagua	416.802	428.852	444.549	1	1	1	89,27%
ASAA			85.371			1	62,30%
SUMA COLOMBIA	2.543.964	2.506.456	2.689.709	14	14	16	96,22%
Amagua	102.092	132.315	152.700	2	2	2	100,00%
SUMA ECUADOR	102.092	132.315	152.700	2	2	2	100,00%
Fontes da Serra			27.388			1	53,19%
SUMA BRASIL	-	-	27.388	-	-	1	53,19%
TOTAL LATINOAMERICA	2.646.056	2.638.771	2.869.797	16	16	19	95,67%
SUMA TOTAL	9.159.113	9.162.829	9.570.601	212	212	220	98,51%

Alcantarillado	Población (habitantes)			Municipios			Cobertura en 2013
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid	4.375.942	5.513.387	5.509.972	58	133	134	84,88%
Aguas de Alcalá UTE	203.686	203.924	204.823	1	1	1	100,00%
SUMA COMUNIDAD DE MADRID	4.579.628	5.717.311	5.714.795	59	134	135	87,98%
Delegación Canal de Isabel II Gestión en Cáceres	10.079	9.923	9.692	8	8	8	85,41%
Canal Gestión Lanzarote			165.678			7	86,12%
SUMA OTRAS COMUNIDADES AUTONOMAS	10.079	9.923	175.370	8	8	15	79,56%
TOTAL ESPAÑA	4.589.707	5.727.234	5.890.165	67	142	150	87,70%
Triple A Barranquilla	1.746.425	1.697.054	1.779.704	7	7	8	85,63%
Metroagua	351.242	363.172	375.467	1	1	1	75,40%
ASAA	-	-	73.177			1	53,40%
SUMA COLOMBIA	2.097.667	2.060.226	2.228.348	8	8	10	79,71%
Amagua	80.620	98.035	116.655	2	2	2	76,39%
SUMA ECUADOR	80.620	98.035	116.655	2	2	2	76,39%
TOTAL LATINOAMERICA	2.178.287	2.158.261	2.345.003	10	10	12	78,18%
SUMA TOTAL	6.767.994	7.885.495	8.235.168	77	152	162	84,76%

Depuración	Población (habitantes)			Municipios			Cobertura en 2013
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid	6.489.281	6.498.495	6.495.551	178	178	179	100,00%
SUMA COMUNIDAD DE MADRID	6.489.281	6.498.495	6.495.551	178	178	179	
Canal de Isabel II Castilla en Castilla La Mancha (Ontígola)	3.979	4.042	3.937	1	1	1	100,00%
Delegación Canal de Isabel II Gestión en Cáceres	2.969	2.904	2.877	0	0	1	25,35%
Canal Gestión Lanzarote	-	-	165.678	0	0	7	86,12%
SUMA OTRAS COMUNIDADES AUTONOMAS	6.948	6.946	172.492	1	1	9	78,25%
TOTAL ESPAÑA	6.496.229	6.505.441	6.668.043	179	179	188	96,72%
Triple A Barranquilla	386.739	434.176	480.787	6	6	7	27,00%
SUMA COLOMBIA	386.739	434.176	480.787	6	6	7	17,20%
Amagua	80.620	98.035	116.655	2	2	2	76,39%
SUMA ECUADOR	80.620	98.035	116.655	2	2	2	76,39%
TOTAL LATINOAMERICA	467.359	532.211	597.442	8	8	9	19,92%
SUMA TOTAL	6.963.588	7.037.652	7.265.485	187	187	197	74,78%

III. Información sobre actuaciones de lucha contra el fraude de agua

Estadísticas sobre fraudes de agua	España		
	2011	2012	2013*
FRAUDES DE AGUA REGISTRADOS			
Número de comunicaciones gestionadas sobre hechos susceptibles de ser considerados como algún tipo de defraudación a Canal de Isabel II Gestión	4.290	6.120	8.430
Número de fraudes o irregularidades tramitados judicialmente	164	148	92
REPERCUSIONES DE LOS FRAUDES DE AGUA REGISTRADOS			
Cantidad de agua detraída (m³)	893.699	685.537	1.068.317
Valoración económica del fraude (en euros)	1.275.960	806.892	1.984.850
EXPEDIENTES SANCIONADORES			
Número de expedientes sancionadores tramitados	3.990	5.326	6.974
CONDENA DE ACOMETIDAS			
Número de cortes o condenas de acometidas únicas por causa de fraude	966	739	682

* Los datos de 2013 incluyen la actividad desarrollada por Canal Gestión Lanzarote.

Irregularidades y fraudes de agua	Triple A Barranquilla			Metroagua			Amagua		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
FRAUDES DE AGUA REGISTRADOS									
Número de comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de ser considerados como algún tipo de defraudación o irregularidades	18.281	43.983	62.118	423	459	1.065	53	68	187
Número de irregularidades y fraudes detectados	10.089	6.744	9.881			344			
REPERCUSIONES DE LOS FRAUDES DE AGUA REGISTRADOS									
Cantidad de agua detraída (m³)	893.699	685.537	1.068.317	174.410	96.109	90.355	No disponible (se cobra una multa)		
Valoración económica del fraude (en euros)	1.275.960	806.892	1.984.850	48.866	49.496	36.229			
EXPEDIENTES SANCIONADORES									
Número de expedientes sancionadores tramitados	8.683	3.213	4.408	589	319	229	53	68	187
CONDENA DE ACOMETIDAS									
Número de cortes o condenas de acometidas únicas por causa de fraude	4.838	4.301	7.146	741	425	285	53	68	187

IV. Información en relación con los recursos humanos de las empresas del Grupo Canal Gestión

	Canal Gestión		Participadas españolas *		Colombia **		Ecuador		República Dominicana		Panamá		Brasil	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO														
Nº total de trabajadores	2.365	2422	526	751	976	1.076	72	88	317	300	11	10	-	1.314
Desglose de la plantilla según tipo de jornada														
Jornada completa	2.151	2.223	509	736	976	1.076	72	86	317	300	11	10	-	1.308
Jornada reducida	214	199	17	15	0	0	0	2	0	0	0	0	-	6
Desglose según tipo de contrato (jornada completa)														
Indefinido	1.605	1.568	339	512	976	1.064	63	73	317	297	11	10	-	1.263
Temporal	546	655	170	224	0	12	9	13	0	3	0	0	-	45
Desglose según categorías profesionales (PLANTILLA INDEFINIDA)														
Titulados superiores	274	270	39	49	330	365	10	22	69	65	5	6	-	n.d.
Titulados de grado medio	124	122	16	25	48	66	10	4	27	25	1	1	-	n.d.
Mandos intermedios	156	156	44	53	46	63	0	3	38	36	5	3	-	n.d.
Técnicos	180	179	40	45	76	105	2	3	48	45	0	0	-	n.d.
Administrativos y auxiliares de oficina	334	319	40	75	201	184	20	22	57	53	0	0	-	n.d.
Oficiales	534	521	67	160	238	236	4	7	11	10	0	0	-	n.d.
Otros auxiliares	3	1	93	105	37	45	17	12	67	63	0	0	-	n.d.
Desglose según género EXCLUYENDO DIRECTIVOS														
Mujeres	416	406	54	84	299	327	25	35	100	108	7	7	-	304
Hombres	1.031	1.002	294	476	590	656	43	53	212	192	4	2	-	1.010
Desglose según edad ***														
Edad media (Años)	42	42	43	43	40	39	31	26	28	32	35	35	-	35
Menores de 30 años (Trabajadores)	274	351	35	44	152	131	43	48	203	135	5	4	-	538
De entre 30 y 50 años (Trabajadores)	1.377	1.337	361	493	667	768	23	34	104	152	4	3	-	597
Mayores de 50 años (Trabajadores)	500	535	113	198	158	177	6	6	11	13	2	2	-	143
Desglose según nacionalidad (PLANTILLA INDEFINIDA)														
Nacionales del país	1.602	1565	328	499	974	1.061	63	73	311	288	11	9	-	1.262
De otras nacionalidades	3	3	11	13	2	3	0	0	6	9	0	0	-	1
Discapacidad (PLANTILLA INDEFINIDA)														
Trabajadores con algún grado de discapacidad	29	23	3	8	5	4	2	2	0	0	0	0	-	-
Antigüedad en la empresa (PLANTILLA INDEFINIDA)														
Antigüedad media de la plantilla (Años)	14	13	12	15	8	9	4	4	3	4	1	2		2

* No incluye: Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión, GSS Venture, Fundación Canal, Club Deportivo Canal.
** No incluye: GiS, Fundación Triple A, Fundación Metroagua.
*** Sobre plantilla con jornada completa para España.

	España*			Latinoamérica**			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO									
Nº total de trabajadores	2.958	2.891	3.173	1.412	1.376	2.788	4.370	4.267	5.961
Desglose de la plantilla según tipo de jornada									
Jornada completa	2.729	2.660	2.959	1.411	1.376	2.780	4.140	4.036	5.739
Jornada reducida	229	231	214	1	0	8	230	231	222
Desglose según tipo de contrato (jornada completa)									
Indefinido	2044	1944	2.080	1386	1367	2707	3.430	3.311	4.787
Temporal	689	716	879	25	9	73	714	725	952
Desglose según categorías profesionales (PLANTILLA INDEFINIDA)									
Titulados superiores	323	313	319	155	414	458	478	727	777
Titulados de grado medio	142	140	147	136	86	96	278	226	243
Mandos intermedios	204	200	209	230	89	105	434	289	314
Técnicos	223	220	224	189	126	153	412	346	377
Administrativos y auxiliares de oficina	397	374	394	367	278	259	764	652	653
Oficiales	639	601	681	294	253	253	933	854	934
Otros auxiliares	119	96	106	41	121	120	160	217	226
Desglose según género EXCLUYENDO DIRECTIVOS									
Mujeres	490	470	490	455	431	781	945	901	1.271
Hombres	1.379	1.325	1.478	897	849	1.913	2.276	2.174	3.391
Desglose según edad ***									
Edad media (Años)	42	42	42	31	37	35	38	40	39
Menores de 30 años (Trabajadores)	314	309	395	422	403	856	736	712	1.251
De entre 30 y 50 años (Trabajadores)	1.782	1.737	1.830	821	798	1.554	2.603	2.535	3.384
Mayores de 50 años (Trabajadores)	633	613	733	168	177	341	801	790	1.074
Desglose según nacionalidad (PLANTILLA INDEFINIDA)									
Nacionales del país	2.032	1.930	2.064	1.405	1.359	2.694	3.437	3.289	4.758
De otras nacionalidades	15	14	16	7	8	13	22	22	29
Discapacidad (PLANTILLA INDEFINIDA)									
Trabajadores con algún grado de discapacidad	35	32	31	6	7	6	41	39	37
Antigüedad en la empresa (PLANTILLA INDEFINIDA)									
Antigüedad media de la plantilla (Años)	12,7	13,7	13,4	4,3	6,8	4,6	10,0	11,5	9,3

* No incluye: Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión, GSS Venture, Fundación Canal, Club Deportivo Canal.
 ** No incluye: GiS, Fundación Triple A, Fundación Metroagua.
 *** Sobre plantilla con jornada completa para España.

	Canal Gestión		Participadas españolas*		Colombia**		Ecuador		República Dominicana		Panamá		Brasil	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
ROTACIÓN DE LA PLANTILLA														
Incorporaciones (Trabajadores)	27	19	0	44	75	122	29	30	39	54		0		9
Bajas totales (Trabajadores)	91	56	16	60	76	96	10	14	105	64		2		501
Bajas voluntarias (Trabajadores)	0	0	2	14	40	35	10	11	62	42		0		69
Creación de empleo neto (%)	-2,63	-1,56	-3,04	-3,04	-0,10	2,66	36,54	22,22	-17,46	-3,15		-18,18		-37,44
Rotación total (%)	3,85	2,31	3,04	7,99	7,79	8,92	13,89	15,91	33,12	21,33		20,00		38,13

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
ROTACIÓN DE LA PLANTILLA									
Incorporaciones (Trabajadores)	33	27	63	174	143	215	207	170	278
Bajas totales (Trabajadores)	114	107	116	225	191	677	339	298	793
Bajas voluntarias (Trabajadores)	1	2	14	112	112	157	113	114	171
Creación de empleo neto (%)	-2,74	-2,70	-1,83	-3,61	-3,40	-33,58	-3,02	-2,93	-12,07
Rotación total (%)	3,85	3,70	3,66	15,93	13,88	24,28	7,76	6,98	13,30

* No incluye: Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión, GSS Venture, Fundación Canal, Club Deportivo Canal.

** No incluye: GiS, Fundación Triple A, Fundación Metroagua.

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
FORMACIÓN										
Número total de horas de formación										
Dentro de la jornada laboral	38.773	49.152	8.256	4.053	39.595	35.065	448	1.301	1.016	3.904
Fuera de la jornada laboral	64.902	63.037		70	15.844	16.139	525	699	6.663	2.828
Práctica en el puesto de trabajo	6.849	8.527	400		141.571	117.097	840	1.620		
Número total de trabajadores	2.151	2.207	531	524	988	1.076	63	88	317	300
Número de trabajadores que han recibido formación	2.443	2.340	396	245	772	781	63	75	1.570	334
Media número de horas / trabajador	51,38	54,70	16,30	7,87	199,40	156,41	28,78	41,14	24,22	22,44
Media número de horas / trabajador que ha recibido formación	45,24	51,59	21,86	16,83	255,19	215,49	28,78	48,27	4,89	20,15

Continúa

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
FORMACIÓN DESGLOSES POR CATEGORÍAS										
Número total de horas de formación										
Titulados superiores	30.432	45.461	1.403	749	38.356	31.803	1.124	2.335		
Titulados de grado medio	10.936	5.191	162	371	5.441	5.123	464	486		
Técnicos	17.818	18.556	1.878	772	134.311	109.111	70	64		
No titulados	51.337	51.508	5.213	2.231	8.814	9.018	156	735		
Promedio de horas de formación										
Titulados superiores	11,26	13,87	48,38	19,71	48,31	40,41	35,11	93,40		
Titulados de grado medio	11,26	13,87	20,25	18,55	4,78	4,99	1,50	97,20		
Técnicos	11,26	13,87	56,91	16,43	93,79	87,36	2,19	21,33		
No titulados	11,26	13,87	15,94	13,05	6,02	5,98	0,10	16,33		
Asistentes por categoría										
Titulados superiores	2.707	3.398	29	38	794	787	32	25	27	59
Titulados de grado medio	971	388	8	20	1.138	1.027	309	5	47	120
Técnicos	1.582	1.387	33	47	1.432	1.249	32	3	133	32
No titulados	4.558	3.850	327	171	1.465	1.507	1.528	45	110	135
FORMACIÓN COSTES										
Número total de horas de formación										
Coste directos (€)	968.734	1.010.676	71.517	29.830	178.319	168.241	23.948	21.347	5.942	8.804
Coste indirecto (€)	63.356	104.955			38.560	49.442			3.888	5.522
Coste de ayudas al estudio para los empleados (€)	25.479	12.856	2.239		76.533	61.534	5.445	7.507		
Ingresos de subvenciones/financiaciones recibidas (€)	284.192	278.203	7.139	4.197	9.172	8.598				
Coste total (€)	773.376	850.283	66.618	25.633	284.240	270.619	29.393	28.854	9.830	14.326

Continúa

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
FORMACIÓN DESGLOSE POR TEMÁTICA										
Temas formativos										
Idiomas	21.141	25.641	145	168	289	3.800				
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	2.728	2.494		105	3.311	4.162	78	77	144	
Calidad	2.183	2.374	63	66	6.441	4.560	77	132	108	51
Comercial y Relaciones con el Cliente	2.455	1.995		344	4.321	3.951	21	625	166	38
Desarrollo de Habilidades	9.966	12.508	964		12.551	11.969	178	158	1.894	213
Formación Técnica CYII	25.118	30.172	1.210	889	9.892	6.747	151	407	2.870	2.612
Jurídico Económica	5.620	2.475		20	1.124	1.120	184	68	227	96
Ofimática y Aplicaciones informáticas de CYII	14.042	17.187	630	274	2.988	1.466	124	70	327	142
Prevención de Riesgos Laborales	20.186	15.867	5.212	2.029	5.815	5.213	155	59	6	434
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	7.085	10.005	432	228	150.278	123.119	847	2.024	1.937	3.145
Total	110.523	120.716	8.656	4.123	197.010	166.107	1.813	3.620	7.679	6.732
FORMACIÓN VALORACIÓN										
Valoración del seguimiento de la acción formativa (máxima=5)	4,12	4,15	5,00	5,00	4,50	4,63	3,58	3,75		
Valoración de la percepción del mando	3,34	3,45	5,00	5,00	4,51	4,65	3,58	3,75		
Valoración de la percepción del asistente	3,26	3,34	4,66	3,98	4,44	1,91	4,35	4,30		

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
FORMACIÓN									
Número total de horas de formación									
Dentro de la jornada laboral	41.054	47.029	53.205	44.696	41.059	40.334	85.750	88.088	93.539
Fuera de la jornada laboral	68.181	64.902	63.107	19.304	23.032	19.666	87.485	87.934	82.772
Práctica en el puesto de trabajo	6.269	7.249	8.527	8.209	142.411	118.717	14.478	149.660	127.244
Número total de trabajadores	2.739	2.682	2.731	1.411	1.368	1.473	4.150	4.050	4.204
Número de trabajadores que han recibido formación		2.839	2.585	1.204	2.405	1.196	1.204	5.244	3.781
Media nº de horas / trabajador	42,17	44,44	45,71	51,18	150,95	121,33	45,23	80,42	72,21
Media nº de horas / trabajador que ha recibido formación		41,98	48,29	59,97	85,86	149,43	155,91	62,11	80,28
FORMACIÓN DESGLOSES POR CATEGORÍAS									
Número total de horas de formación									
Titulados superiores	30.141	31.835	46.210	12.146	39.480	34.154	42.287	71.315	80.364
Titulados de grado medio	10.168	11.098	5.562	19.351	5.905	5.609	29.519	17.003	11.171
Técnicos	17.658	19.696	19.328	18.241	134.381	109.175	35.899	154.077	128.503
No titulados	57.538	56.550	53.739	18.367	8.970	9.801	75.905	65.520	63.540
Promedio de horas de formación									
Titulados superiores	12,07	11,64	13,45	20,24	46,28	39,12	13,65	19,87	18,65
Titulados de grado medio	12,13	11,34	13,63	12,98	3,95	4,87	12,67	6,88	7,16
Técnicos	12,02	12,20	13,48	12,37	84,15	85,03	12,20	47,97	47,28
No titulados	12,10	11,58	13,36	8,58	2,89	5,80	11,01	8,20	11,12
Asistentes por categoría									
Titulados superiores	2.497	2.736	3.436	600	853	873	3.097	3.589	4.309
Titulados de grado medio	838	979	408	1.491	1.494	1.152	2.329	2.473	1.560
Técnicos	1.469	1.615	1.434	1.475	1.597	1.284	2.944	3.212	2.718
No titulados	4.754	4.885	4.021	2.141	3.103	1.691	6.895	7.988	5.712

Continúa

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
FORMACIÓN COSTES									
Número total de horas de formación									
Coste directos (€)	1.319.685	1.040.251	1.040.506	175.912	208.209	198.391	1.495.597	1.248.461	1.238.897
Coste indirecto(€)	87.836	63.356	104.955	13.571	42.448	54.964	101.407	105.804	159.919
Coste de ayudas al estudio para los empleados (€)	32.971	27.718	12.856	53.910	81.977	69.041	86.881	109.695	81.897
Ingresos de subvenciones/financiaciones recibidas(€)	-294.418	-291.331	-282.400		-9.172	-8.598	-294.418	-300.503	-290.998
Coste total (€)	1.146.074	839.994	875.917	243.393	323.463	313.798	1.389.467	1.163.457	1.189.715
FORMACIÓN DESGLOSE POR TEMÁTICA									
Temas formativos									
Idiomas	19.770	21.286	25.809	125	289	3.800	19.895	21.575	29.609
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	6.240	2.728	2.599	6.438	3.533	4.255	12.678	6.261	6.854
Calidad	3.272	2.246	2.440	5.420	6.626	4.743	8.692	8.872	7.183
Comercial y Relaciones con el Cliente	2.187	2.455	2.339	8.729	4.508	4.630	10.916	6.963	6.969
Desarrollo de Habilidades	16.018	10.930	12.508	7.241	14.623	12.340	23.259	25.553	24.848
Formación Técnica CYII	21.814	26.328	31.061	10.087	12.913	9.798	31.901	39.240	40.860
Jurídico Economica	2.880	5.620	2.495	1.034	1.535	1.284	3.914	7.155	3.779
Ofimática y Aplicaciones informáticas de CYII	18.786	14.672	17.461	1.691	3.439	1.678	20.477	18.111	19.139
Prevención de Riesgos Laborales	17.617	25.398	17.896	9.681	5.976	5.706	27.298	31.373	23.602
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	6.921	7.517	10.233	21.763	153.062	128.288	28.684	160.579	138.521
Total	115.504	119.179	124.839	72.209	206.502	176.523	187.713	325.681	301.362
FORMACIÓN VALORACIÓN									
Valoración del seguimiento de la acción formativa (máxima=5)	4,08	4,18	4,18	4,60	4,49	4,61	4,28	4,38	4,43
Valoración de la percepción del mando	3,61	3,46	3,50	4,60	4,50	4,63	3,99	4,12	4,16
Valoración de la percepción del asistente	3,49	3,36	3,36	4,65	4,44	1,96	3,94	4,04	2,54

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		Brasil	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. DESGLOSE PARA DIRECTIVOS														
Mujeres	50	50	4	9	34	29	3	3	3	5	0	0		2
Hombres	108	110	10	22	54	44	1	2	1	2	1	1		5
Menores de 30 años	0	0	0	0	3	3	0	1	0	0	0	0		0
De entre 30 y 50 años	85	89	10	17	69	55	4	4	4	7	0	0		6
Mayores de 50 años	73	71	4	14	15	15	0	0	0	0	1	1		1
Con algún grado de discapacidad	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0		0
De otras nacionalidades	1	1	0	0	1	0	0	0	3	4	1	1		0
DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. DESGLOSE PARA PERSONAL NO DIRECTIVO, CONTRATO INDEFINIDO Y JORNADA COMPLETA														
Mujeres														
Titulados superiores	74	72	9	15	152	158	3	11	6	5	5	3		25
Técnicos y titulados de grado medio	71	33	8	8	24	42	8	4	30	33	1	1		5
Administrativos y asimilados	265	232	29	49	125	78	13	15	63	69	5	3		45
Resto personal asalariado	6	7	1	1	4	10	0	2	1	1	0	0		1
Trabajadores de otras nacionalidades														
Titulados superiores	2	2	0	2	1	3	0	0	1	5	0	0		1
Técnicos y titulados de grado medio	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0		0
Administrativos y asimilados	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		0
Resto personal asalariado	0	0	10	11	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Discapacidad														
Trabajadores con algún grado de discapacidad	29	23	3	8	4	3	2	2	0	0	0	0		0

Continúa

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		Brasil	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Desglose según edad. Menores de 30 años														
Titulados superiores	2	0	0	0	90	65	5	10	1	23	1	1		11
Técnicos y titulados de grado medio	1	0	1	1	13	28	7	3	21	29	1	1		5
Administrativos y asimilados	5	3	1	1	41	9	19	25	62	42	5	1		22
Resto personal asalariado	12	6	7	9	8	7	12	12	91	41	0	0		515
Desglose según edad. Entre 30 y 50 años														
Titulados superiores	123	122	25	29	192	220	6	8	7	34	3	2		23
Técnicos y titulados de grado medio	183	183	43	57	95	92	7	4	18	46	0	0		10
Administrativos y asimilados	286	292	32	49	145	123	2	2	24	31	0	2		33
Resto personal asalariado	352	366	131	206	161	141	8	13	78	41	0	0		543
Desglose según edad. Más de 50 años														
Titulados superiores	39	38	3	3	17	16	1	2	0	2	1	2		10
Técnicos y titulados de grado medio	84	80	6	11	22	22	0	0	0	1	0	0		2
Administrativos y asimilados	187	173	17	27	10	14	0	0	2	2	0	0		12
Resto personal asalariado	173	151	56	109	94	97	5	4	9	8	0	0		120

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. DESGLOSE PARA DIRECTIVOS									
Mujeres	55	54	59	40	40	39	95	94	98
Hombres	124	118	132	58	57	54	182	175	186
Menores de 30 años	-	-	-	4	3	4	4	3	4
De entre 30 y 50 años	111	95	106	76	77	72	187	172	178
Mayores de 50 años	68	77	85	16	16	17	84	93	102
Con algún grado de discapacidad	-	-	-	2	2	1	2	2	1
De otras nacionalidades	1	1	1	4	5	5	5	6	6
DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. DESGLOSE PARA PERSONAL NO DIRECTIVO, CONTRATO INDEFINIDO Y JORNADA COMPLETA									
Mujeres									
Titulados superiores	85	83	87	163	166	202	248	249	289
Técnicos y titulados de grado medio	80	79	41	68	63	85	148	142	126
Administrativos y asimilados	344	294	281	204	206	210	548	500	491
Resto personal asalariado	10	7	8	5	5	14	15	12	22
Trabajadores de otras nacionalidades									
Titulados superiores	3	2	4	-	2	9	3	4	13
Técnicos y titulados de grado medio	1	1	-	1	1	1	2	2	1
Administrativos y asimilados	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Resto personal asalariado	10	10	11	-	-	-	10	10	11
Discapacidad									
Trabajadores con algún grado de discapacidad	35	32	31	5	6	5	40	38	36
Desglose según edad. Menores de 30 años									
Titulados superiores	3	2	-	80	97	110	83	99	110
Técnicos y titulados de grado medio	6	2	1	42	42	66	48	44	67
Administrativos y asimilados	13	6	4	105	127	99	118	133	103
Resto personal asalariado	26	19	15	80	111	575	106	130	590

Continúa

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Desglose según edad. Entre 30 y 50 años									
Titulados superiores	154	148	151	210	208	287	364	356	438
Técnicos y titulados de grado medio	256	226	240	186	120	152	442	346	392
Administrativos y asimilados	349	318	341	153	171	191	502	489	532
Resto personal asalariado	534	483	572	181	247	738	715	730	1.310
Desglose según edad. Más de 50 años									
Titulados superiores	38	42	41	19	19	32	57	61	73
Técnicos y titulados de grado medio	77	90	91	57	22	25	134	112	116
Administrativos y asimilados	193	204	200	10	12	28	203	216	228
Resto personal asalariado	223	229	260	68	108	229	291	337	489

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL Y EL SALARIO MINIMO LOCAL												
Salario anual inicial sin antigüedad de la categoría inferior de trabajadores de plantilla	15.436,92	15.436,92	14.804,70	11.745,02	3.445,26	2.849,92	2.725,42	2.873,17	2.351,19	2.441,10	5.133,49	5.872,83
Salario anual mínimo interprofesional del país	8.979,60	9.034,20	8.979,60	9.034,20	2.943,08	2.849,92	2.725,42	2.873,17	2.351,19	2.441,10	3.416,10	4.641,79
Relación Salario Inicial /Salario Mínimo Interprofesional (%)	171,91	170,87	164,87	130,01	117,06	100,00	100,00%	100,00	100,00	100,00	150,27	126,52

	Canal Gestión		Participadas españolas		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
BENEFICIOS SOCIALES												
Acción social empleados del grupo												
Aportaciones de la empresa al Plan de Pensiones	-	-	-	-	63,79	164,79	52,25	87,97	105,28	97,25	39,67	9,04
Seguro médico voluntario	1.041,71	-	199,54	-	24,46	88,68	38,50	61,72	21,55	39,38	-	-
Ayuda al transporte del empleado	364,36	299,45	7,03	8,00	163,50	195,63	29,67	43,67	2,20	4,80	-	-
Ayudas a hijos discapacitados	-	-	1,40	-	-	1,74	-	-	-	-	-	-
Ayudas al estudio de hijos de empleados	-	-	40,53	22,88	108,15	103,54	-	-	-	-	-	-
Otras ayudas sin desglosar	-	-	1,97	14,60	20,23	13,32	-	-	16,64	11,97	-	-
TOTAL AYUDAS (miles €)	1.406,07	299,45	250,47	45,47	380,14	567,69	120,42	193,35	145,67	153,40	39,67	9,04

	España			Latinoamérica			Total Grupo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
BENEFICIOS SOCIALES									
Acción social empleados del grupo									
Aportaciones de la empresa al Plan de Pensiones	331,12	-	-	148,74	261,00	359,04	479,86	261,00	359,04
Seguro médico voluntario	1.210,97	1.241,25	-	90,19	84,52	189,77	1.301,15	1.325,77	189,77
Ayuda al transporte del empleado	370,85	371,39	307,45	150,56	195,37	244,10	521,42	566,76	551,54
Ayudas a hijos discapacitados	1,36	1,40	-	-	-	1,74	1,36	1,40	1,74
Ayudas al estudio de hijos de empleados	12,22	40,53	22,88	92,26	108,15	103,54	104,48	148,68	126,42
Otras ayudas sin desglosar	0,74	1,97	14,60	30,95	36,87	25,29	31,69	38,84	39,89
TOTAL AYUDAS (miles €)	1.927,26	1.656,54	344,92	512,70	685,90	923,47	2.439,96	2.342,45	1.268,40

V. Información detallada sobre atención al cliente

ESTADÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO CANAL QUE REALIZAN ACTIVIDADES COMERCIALES

	Canal de Isabel II Gestión		Empresas españolas *		Colombia **		Ecuador		Panamá		República Dominicana		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Número de puntos de recaudo ***	-	-	-	2	439	491	1	1	-	-	725	931	1.165	1.425
Número oficinas comerciales fijas	12	12	13	14	15	17	1	1	-	1	8	8	37	41
Número oficinas comerciales móviles	2	3	2	3	2	2	-	-	-	-	48	253	52	258
Número de llamadas telefónicas atendidas	1.027	1.076	1.042	1.116	417	426	1,38	4,30	-	2,17	337,82	56,80	1.798	1.606
Visitas Oficina Central	35.666	40.160	67.086	101.232	153.497	190.493	5.300	6.524	-	-	39.780	19.108	265.663	317.357
Visitas Oficinas Periféricas	96.235	120.707	96.235	120.707	214.651	239.849	-	-	-	-	74.016	31.280	384.902	391.836
Visitas Oficina móvil	5.397	1.647	5.397	1.647	7.242	8.610	-	-	-	-	5.000	2.700	17.639	12.957
Oficina virtual (en miles)	1.112	1.550	1.112	1.550	1.117	987	-	-	-	-	272	268	2.501	2.805
Por Carta	23.049	28.965	23.049	30.206	21.659	63.369	2.928	3.540	-	-	14.151	4.437	61.787	101.552
Atención Personalizada	-	-	-	10	260.517	280.791	-	-	-	-	-	-	260.517	280.801
Por Fax	77.808	64.354	77.808	64.354	1.270	791	-	-	-	-	32	-	79.110	65.145
Por Chat	1.261	1.726	1.261	1.726	3.464	4.480	17	27	-	-	-	-	4.742	6.233
Por Correo electrónico	2.615	11.621	2.615	11.621	14.453	13.346	102	255	-	80	-	83.068	17.170	108.370
Auto-atención telefónica	39.447	35.803	39.447	35.803	561.591	525.560	-	-	-	-	-	-	601.038	561.363
Visitas inspección finca ****	28.529	27.295	28.529	27.295	-	904	-	-	-	-	-	-	28.529	28.199
Asesores automáticos ***	-	-	-	-	49.994	17.868	-	-	-	-	113.796	50.388	163.790	68.256

* Suma de Canal Gestión, Aguas de Alcalá UTE y Canal Gestión Lanzarote (no incluye Canal Gestión en Cáceres).
** Suma de Metroagua, Triple A, ASAA y R&T. En el caso de Metroagua, para el año 2012 sólo incluye datos sobre número de puntos de recaudo, número de oficinas comerciales fijas y móviles.
*** Se aplica a las empresas latinoamericanas y Canal Gestión Lanzarote en el caso de los puntos de recaudo (2 oficinas bancarias).
**** Únicamente se reflejan visitas con cliente en finca (excluidas inspecciones internas de Canal de Gestión y asociadas a reclamaciones, entre otras).

VI. Información sobre quejas, reclamaciones y avisos de incidencias de los clientes registradas por las empresas del Grupo Canal Gestión

TIPOLOGÍA DE QUEJAS RECIBIDAS EN CIRCUITO COMERCIAL, POR PROCESOS, EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA Y SUS PROCESOS COMERCIALES														
	Canal de Isabel II Gestión		Empresas españolas *		Colombia **		Ecuador		Panamá		República Dominicana		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Proceso de Facturación	629	954	650	1.092	13.064	14.363	208	315	-	-	2.558	2.119	16.480	17.889
Proceso de Gestión de cobro	102	521	102	529	2.907	2.523	-	-	-	48	425	384	3.434	3.484
Proceso de Inspección	355	370	546	371	1.473	1.705	1.540	1.629	-	-	-	-	3.559	3.705
Proceso de Ejecución de obras en acometidas	546	422	546	422	394	639	760,00	927,00	-	820,00	-	-	1.700	2.808
Proceso de Contratación, atención y otros	940	2.038	957	2.053	271	166	-	-	-	-	10.210	376	11.438	2.595
SUMA TOTAL	2.572	4.305	2.801	4.467	18.109	19.396	2.508	2.871	-	868	13.193	2.879	36.611	30.481

* Suma las quejas de Canal Gestión y Aguas de Alcalá UTE.

** Triple A Barranquilla, Metroagua, ASAA y R&T.

RECLAMACIONES SOBRE FACTURAS RECIBIDAS EN LA RED DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA										
	Canal de Isabel II Gestión		Empresas españolas *		Colombia **		Ecuador		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Facturas emitidas	8.574.110	8.316.215	8.871.061	8.617.863	1.609.216	1.881.819	26.487	30.540	10.506.764	10.530.222
Número reclamaciones recibidas	27.211	26.996	27.439	27.158	23.840	29.499	1.042	1.004	52.321	57.661
Número Reclamaciones Resueltas	26.497	27.247	26.725	27.409	23.620	28.861	1.036	1.004	51.381	57.274
Número de Reclamaciones Rechazadas	10.225	8.776	10.288	8.827	17.605	19.316	739,00	689,00	28.632	28.832
Número de Reclamaciones Favorable	16.272	18.471	16.437	18.582	6.015	9.545	297	315	22.749	28.442
Porcentaje de reclamaciones sobre facturas emitidas	0,32	0,32	0,31	0,32	1,48	1,57	0,04	0,03	0,50	0,55
Pocentaje favorables total o parcialmente al cliente	61,41	67,79	61,50	67,80	25,47	33,07	0,29	0,31	44,28	49,66
Pocentaje NO favorablesal cliente	38,59	32,21	38,50	32,20	74,53	66,93	0,71	0,69	55,72	50,34

* Suma las reclamaciones de Canal Gestión y Aguas de Alcalá UTE.

** Triple A Barranquilla, Metroagua y ASAA.

RESUMEN DE LOS TIPOS DE AVISOS RECIBIDOS RELACIONADOS CON EL SUMINISTRO Y EVACUACION DE AGUA

	Canal de Isabel II Gestión		Empresas españolas *		Colombia **		Ecuador		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Avisos relacionados con la calidad del agua	6.158	6.797	6.158	6.807	214	140	49	37	6.421	6.984
Avisos relacionados con el saneamiento	26.739	28.455	27.319	29.557	23.738	25.059	1.063	950	52.120	55.566
Avisos relacionados con la continuidad de suministro	35.796	36.474	36.023	38.437	11.657	12.029	113	119	47.793	50.585
Avisos relacionados con la presión del agua	10.273	10.990	10.273	11.987	18	13	89,00	98,00	10.380	12.098
Nº avisos registrados por incidencias relacionadas con suministros y saneamiento	78.966	82.716	79.773	86.788	35.627	37.241	1.314	1.204	116.714	125.233

* Suma las reclamaciones de Canal Gestión, Aguas de Alcalá UTE y Canal Gestión Lanzarote.

** Triple A Barranquilla, Metroagua y ASAA.

VII. Estadísticas del Defensor del Cliente de Canal de Isabel II Gestión

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE			
	2011	2012	2013
Nº de reclamaciones recibidas que no cumplen requisitos para ser tramitadas	270	232	243
Nº de reclamaciones recibidas aceptadas a trámite	803	693	723
Nº total de reclamaciones recibidas	1.073	925	966
Porcentaje de aceptadas a trámite	74,84	74,92	74,84
Nº de reclamaciones resueltas favorables total o parcialmente al cliente	479	377	341
Nº de reclamaciones resueltas no favorables al cliente	318	295	339
Nº total de reclamaciones resueltas en el año	797	672	680
Porcentaje parcial o totalmente favorables al cliente	60,10	56,10	50,15

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE (porcentajes)

	2011	2012	2013
Reclamaciones facturación	65%	67%	66%
Reclamaciones acometidas	13%	8%	5%
Reclamaciones contratación	6%	5%	4%
Otras	16%	20%	24%

TIPOS DE CLIENTES QUE HAN PRESENTADO RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE			
	2011	2012	2013
Persona física	567	507	540
Razón Social	104	63	58
Comunidad de Propietarios	94	91	80
Oficina Municipal de Información al Consumidor	24	21	30
Asociaciones de Consumidores	3	3	2
Junta de Arbitraje	3	6	3
Urbanización	2	2	4
Comunidad de Madrid	6	0	6
Total	803	693	723

VIII. Estadísticas de los trabajos de los laboratorios de calidad de las aguas

CONTROLES DE CALIDAD DE LAS AGUAS REALIZADOS POR LAS EMPRESAS DEL GRUPO CANAL GESTION EN 2012 Y 2013

		Canal de Isabel II Gestión		Otras participadas españolas		Triple A Barranquilla		Metroagua		ASAA		Amagua		TOTAL GRUPO	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Agua antes de distribución	Muestras analizadas	17.441	16.553	353	897	2.001	4.882	750	718	-	-	-	-	20.545	23.050
	Análisis realizados	345.555	342.078	7.817	11.429	16.948	25.501	9.156	8.772	-	-	-	-	379.476	387.780
Red de distribución	Muestras analizadas	20.741	21.447	2.092	5.901	10.500	11.396	2.561	2.554	-	955	259	300	36.153	42.553
	Análisis realizados	343.691	365.890	5.018	27.447	104.913	105.245	19.205	19.570	-	5.975	2.310	2.400	475.137	526.527
Análisis realizados para otros organismos	Muestras analizadas	773	727	-	-	7.989	2.884	-	-	-	-	-	-	8.762	3.611
	Análisis realizados	17.735	16.217	-	-	37.121	24.223	-	-	-	-	-	-	54.856	40.440
Vigilancia Automática	Muestras analizadas	665.760	700.904	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	665.760	700.904
	Análisis realizados	5.431.200	6.097.708	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.431.200	6.097.708
Efluentes de EDAR	Muestras analizadas	6.938	7.730	-	360	514	556	-	-	-	-	368	390	7.820	9.036
	Análisis realizados	54.218	61.430	-	3.213	11.377	13.210	-	-	-	-	2.092	4.680	67.687	82.533
Análisis aguas regeneradas	Muestras analizadas	3.262	3.580	-	432	-	-	-	-	-	-	-	-	3.262	4.012
	Análisis realizados	20.816	25.883	-	3.779	-	-	-	-	-	-	-	-	20.816	29.662

Continúa

		Canal de Isabel II Gestión		Otras participadas españolas		Triple A Barranquilla		Metroagua		ASAA		Amagua		TOTAL GRUPO	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Estudios en Alcantarillado	<i>Muestras analizadas</i>	258	295	-	13	-	4	-	-	-	-	-	-	258	312
	Análisis realizados	2.762	3.691	-	70	-	18	-	-	-	-	-	-	2.762	3.779
Vertidos	<i>Muestras analizadas</i>	73	82	24	21	82	332	-	-	-	12	-	-	179	447
	Análisis realizados	567	873	552	460	3.241	7.888	-	-	-	42	-	-	4.360	9.263
Inpsecciones organismos oficiales	<i>Muestras analizadas</i>	296	305	-	89	-	-	-	-	-	62	-	-	296	456
	Análisis realizados	1.635	1.836	-	487	-	-	-	-	-	727	-	-	1.635	3.050
Análisis de Virus	<i>Muestras analizadas</i>	90	89	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	90	109
	Análisis realizados	180	178	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	180	198
Red de Riego	<i>Muestras analizadas</i>	-	-	-	24	-	-	420	420	-	-	-	-	420	444
	Análisis realizados	-	-	-	100	-	-	2.460	2.460	-	-	-	-	2.460	2.560
Total trabajo analítico realizado	<i>Muestras analizadas</i>	722.400	758.302	2.505	7.809	22.234	21.339	4.814	4.773	-	1.041	627	690	752.580	793.954
	Análisis realizados	6.309.941	7.010.234	14.191	48.154	186.529	188.853	40.828	40.791	-	6.999	4.402	7.080	6.555.891	7.302.111
Total trabajo analítico realizado (Grupo Canal sin otros organismos)	<i>Muestras analizadas</i>	721.627	757.575			14.245	18.455							735.872	776.030
	Análisis realizados	6.292.206	6.994.017			149.408	164.630							6.441.614	7.158.647

IX. Consumos de materiales registrados

PRINCIPALES CONSUMOS DE MATERIALES REGISTRADOS: REACTIVOS DE ETAP Y DESALADORAS (toneladas)								
Reactivos	Canal de Isabel II Gestión		España *		Colombia **		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Cloro	1.793	1.761	1.825	1.761	738,91	810,61	2.564	2.572
Sulfato alúmina	14.653	11.367	14.653	11.367	517,78	426,26	15.171	11.793
Policloruro alúmina	813	1.105	815	1.110	1.647,82	1.800,18	2.462	2.910
Polielectrolitos	68	35	68	44	342,83	372,89	411	417
Permanganato potásico	14	5	14	5	-	-	14	5
Amoniaco	210	198	210	198	-	-	210	198
Carbón activo polvo	234	236	235	236	16,26	43,03	251	279
Clorito sódico	222	212	222	212	-	-	222	212
Hipoclorito sódico	2.951	2.442	2.984	2.474	194,08	294,54	3.178	2.769
Sulfato de cobre	-	-	-	-	2,87	1,83	3	2
Hidróxido sódico	746	589	746	589	-	-	746	589
Hidróxido calcico	2.282	2.757	2.282	2.757	-	-	2.282	2.757
Amoniaco en solución	205	188	205	188	-	-	205	188
Oxígeno líquido	3.717	2.636	3.717	2.636	-	-	3.717	2.636
Ácido Clorhídrico	235	314	235	314	-	-	235	314
Poli DADMAC	238	284	238	284	-	-	238	284
Almidón	89	141	89	141	-	-	89	141
Fosfonato	-	-	-	28	-	-	-	28
Carbonato sódico	496	312	496	382	-	-	496	382
Cloruro Cálcico	41	40	41	190	-	-	41	190
Hipoclorito cálcico	168	108	168	137	-	-	168	137
TOTAL:	29.177	24.729	29.244	25.052	3.461	3.749	32.705	28.801

* Canal Gestión, Aguas de Alcalá UTE y Canal Gestión Lanzarote.
** Triple A Barranquilla, Metroagua y ASAA.

PRINCIPALES CONSUMOS DE MATERIALES REGISTRADOS: REACTIVOS DE EDAR Y TRATAMIENTOS TERCARIOS (toneladas)										
Reactivos	Canal de Isabel II Gestión		España *		Colombia **		Ecuador		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Cloruro férrico	35.962,96	37.040,00	35.962,96	37.040,00	-	-	-	-	35.962,96	37.040,00
Polielectrolito	1.098,12	1.094,00	1.098,12	1.103,38	-	-	-	-	1.098,12	1.103,38
Cal	360,86	244,00	360,86	244,00	1,50	1,50	-	-	362,36	245,50
Hipoclorito sódico como desinfectante	-	-	-	267,96	-	-	-	-	-	267,96
Sosa Caustica para limpieza terciarios	-	-	-	5,18	-	-	-	-	-	5,18
Ácido Cítrico para limpieza terciarios	-	-	-	0,10	-	-	-	-	-	0,10
Hipoclorito sódico limpieza terciarios	-	-	-	2,02	-	-	-	-	-	2,02
Bioaumentación	-	-	-	-	-	5,47	-	-	-	5,47
Antiespumante	-	-	-	-	-	0,35	-	-	-	0,35
Cloro en pastillas	-	-	-	-	-	-	5,44	5,44	5,44	5,44
TOTAL:	37.421,94	38.378,00	37.421,94	38.662,63	1,50	7,32	5,44	5,44	37.428,88	38.675,39

* Canal Gestión, Aguas de Alcalá UTE y Canal Gestión Lanzarote.
** Triple A Barranquilla, Metroagua y ASAA.

X. Consumos de energía registrados

CONSUMOS DE ENERGÍA REGISTRADOS														
	Canal de Isabel II Gestión		España *		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Consumo de energía eléctrica (MWh / año)														
Consumo total de energía eléctrica de la red	483.458	314.778	498.271	413.923	152.297	155.873	2.469	2.692	380	399	71	111	653.489	572.998
Consumo de energía hidroeléctrica generada por Hidráulica Santillana**	11.570	12.314	12.241	12.994	-	-	-	-	-	-	-	-	12.241	12.994
Consumo de energía eléctrica generada a partir de Biogás de EDAR**	79.374	79.325	79.374	79.325	-	-	-	-	-	-	-	-	79.374	79.325
Autoconsumo de energía eléctrica en tratamiento de lodos de UTL Loeches*	8.710	8.061	8.710	8.061	-	-	-	-	-	-	-	-	8.710	8.061
Microturbinas en la red de distribución**	284	456	284	456	-	-	-	-	-	-	-	-	284	456
Autoconsumos de energía solar fotovoltaica ***	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	3	3
TOTAL CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA (MWh /año)	583.396	414.934	598.880	514.758	152.300	155.876	2.469	2.692	380	399	71	111	754.098	673.834
Consumo de combustibles														
Gas natural en secado térmico de lodos de UTL Loeches (MWh/año pcs) **	142.031	142.762	142.031	142.762	-	-	-	-	-	-	-	-	142.031	142.762
Gas natural en calderas de edificios (en miles de m³/año)	118	114	118	114	-	-	-	-	-	-	-	-	118	114
Gasóleo en calderas de edificios (en miles de litros/año)	152	154	184	174	-	-	-	-	-	-	-	-	184	174
Gasóleo en vehículos y maquinaria (en miles de litros/año)	695	712	1.199	1.341	2.121	2.122	49	49	19	23	-	-	3.388	3.535
Gasolina en vehículos (en miles de litros/año)	21	24	57	79	651	411	40	40	59	71	85	34	892	634
Gas natural en vehículos (miles de m³/año) ***	-	-	-	-	271	272	-	-	-	-	-	-	271	272

* Incluye Canal Gestión y el resto de participadas españolas, excepto delegación en Cáceres.
** Sólo en España.
*** Sólo Triple A en Barranquilla (Colombia).

CONSUMOS DE ENERGÍA REGISTRADOS EXPRESADOS EN MILES DE GIGAJULIOS

	Canal de Isabel II Gestión		España *		Colombia		Ecuador		República Dominicana		Panamá		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Consumo de energía eléctrica (miles de GJ / año)														
Consumo total de energía eléctrica de la red	1.740,45	1.133,20	1.793,78	1.490,12	548,27	561,14	8,89	9,69	1,37	1,44	0,26	0,40	2.352,56	2.062,79
Consumo de energía hidroeléctrica generada por Hidráulica Santillana **	41,65	44,33	44,07	46,78	-	-	-	-	-	-	-	-	44,07	46,78
Consumo de energía eléctrica generada a partir de Biogás de EDAR **	285,75	285,57	285,75	285,57	-	-	-	-	-	-	-	-	285,75	285,57
Autoconsumo de energía eléctrica en tratamiento de lodos de UTL Loeches *	31,35	29,02	31,35	29,02	-	-	-	-	-	-	-	-	31,35	29,02
Microturbinas en la red de distribución **	1,02	1,64	1,02	1,64	-	-	-	-	-	-	-	-	1,02	1,64
Autoconsumos de energía solar fotovoltaica ***	-	-	-	-	0,01	0,01	-	-	-	-	-	-	0,01	0,01
SUMA CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA (miles de GJ anuales)	2.100,22	1.493,76	2.155,97	1.853,13	548,27	561,14	8,89	9,69	1,37	1,44	0,26	0,40	2.714,75	2.425,80
Consumo de combustibles														
Gas natural en secado térmico de lodos de UTL Loeche s**	479,96	484,92	479,96	513,94	-	-	-	-	-	-	-	-	479,96	513,94
Gas natural en calderas de edificios	4,61	4,45	4,61	4,45	-	-	-	-	-	-	-	-	4,61	4,45
Gasóleo en calderas de edificios	5,93	6,01	7,17	6,77	-	-	-	-	-	-	-	-	7,17	6,77
Gasóleo en vehículos y maquinaria	25,07	25,67	43,25	48,36	76,50	76,56	1,78	1,78	0,67	0,81	-	-	122,20	127,51
Gasolina en vehículos	0,70	0,79	1,90	2,64	21,79	13,76	1,35	1,35	1,97	2,36	2,85	1,13	29,86	21,25
Gas natural en vehículos***	-	-	-	-	9,75	10,98							9,75	10,98
SUMA CONSUMO DE COMBUSTIBLES (miles de GJ anuales)	516,26	521,84	536,88	576,17	108,04	101,30	3,13	3,13	2,64	3,17	2,85	1,13	653,54	684,90
TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO (miles de GJ anuales)	2.616,49	2.015,60	2.692,85	2.429,30	656,31	662,44	12,01	12,82	4,01	4,61	3,11	1,53	3.368,29	3.110,70

* Incluye Canal Gestión y el resto de participadas españolas, excepto delegación en Cáceres.

** Sólo en España.

*** Sólo Triple A en Barranquilla (Colombia).

XI. Estadísticas de gestión de residuos en España

RESIDUOS NO PELIGROSOS GESTIONADOS POR LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS DEL GRUPO CANAL GESTIÓN (kilogramos anuales)

	Canal Gestión		Resto de empresas españolas		TOTAL ESPAÑA		Destino principal en 2013*
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	
Residuos vegetales	432.440	494.520	-	12.840	432.440	507.360	Reutilización
Residuos de tóner de impresión	1.995	2.270	73	101	2.068	2.371	Reutilización
Mezclas de materiales de construcción	73.080	277.114	4.523.960	5.751.260	4.597.040	6.028.374	Recuperación, vertedero
Caucho y plástico procedente del tratamiento mecánico de residuos	-	400	-	-	-	400	Reciclado
Papel y cartón	79.180	94.590	3.068	3.522	82.248	98.112	Reciclado
Vidrio	3.940	3.680	-	-	3.940	3.680	Reciclado
Residuos biodegradables de cocinas y restaurantes, aceites y grasas comestibles	70	135	-	-	70	135	Reciclado
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	6.900	5.345	349	657	7.249	6.002	Reciclado
Madera que no contiene sustancias peligrosas	60.760	48.718	9.140	1.860	69.900	50.578	Reciclado
Plásticos	48.730	64.560	14.780	7.545	63.510	72.105	Reciclado
Metales	266.770	172.790	27.400	66.160	294.170	238.950	Reciclado
Fracciones de residuos para clasificar en destino	55.160	213.360	-	-	55.160	213.360	Recuperación , vertedero
Mezcla de residuos	65.970	67.480	-	-	65.970	67.480	Recuperación , vertedero
Arenas de filtrado de agua potable	139.460	337.260	-	-	139.460	337.260	Reciclado
RSU oficinas	130.510	131.340	-	150	130.510	131.490	Biometanización
Residuos de pretratamiento de las EDAR y EBAR*	26.739.747	25.374.124	1.177.697	1.384.740	27.917.444	26.758.864	Vertedero autorizado previo acondicionamiento
Residuos líquidos acuosos - LER-161002	25.120	30.920	-	-	25.120	30.920	
SUMA RESIDUOS NO PELIGROSOS	28.129.832	27.318.606	5.756.467	7.228.835	33.886.299	34.547.441	
Residuos de desarenado de las EDAR que han sido enviados a plantas de reciclaje de materiales de construcción y demolición	7.737.007	5.516.000	-	-	-	-	

* En el caso de Canal Gestión.

RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS POR LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS DEL GRUPO CANAL GESTIÓN (kilogramos anuales)

Tipo de residuo	Canal Gestión		Resto de empresas españolas		TOTAL ESPAÑA		Destino principal en 2013*
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	
Residuos de la utilización de hidróxido cálcico	35.099	9.869	-	-	35.099	9.869	Eliminación: Tratamiento F-Q
Hidróxido sódico e hidróxido potásico	5.883	12.817	-	-	5.883	12.817	Eliminación: Tratamiento F-Q - Recuperación
Disolventes halogenados	545	534	-	-	545	534	Recuperación
Disolventes no halogenados	3.094	2.361	38	-	3.132	2.361	Reciclado: recuperación energética
Soluciones de fijado-revelado	-	-	-	-	-	-	Eliminación: Tratamiento F-Q
Residuos de aceites minerales no clorados de motor	60.475	76.005	31	150	60.506	76.155	Recuperación
Otros aceites de motor, transmisión mecánica y lubricantes -grasa	53	40	-	120	53	160	Eliminación
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas	35.988	38.961	414	1.188	36.402	40.148	Recuperación
Trapos y papeles impregnados	-	-	29	128	29	128	Eliminación
Absorbentes minerales impregnados con sustancias peligrosas	9.070	8.439	66	63	9.136	8.502	Eliminación
Transformadores y condensadores conteniendo PCBs	600	1.860	-	-	600	1.860	Eliminación: incineración - reciclado
Gases en recipientes a presión	215	20	-	-	215	20	Eliminación: incineración
Productos químicos de laboratorio: aguas contaminadas análisis	326	443	-	100	326	543	Eliminación
Productos químicos de laboratorio: reactivos caducados	1.662	2.543	-	-	1.662	2.543	Eliminación: incineración
Productos químicos de laboratorio: disoluciones acuosas	0	0	4.100	3.650	4.100	3.650	Eliminación
Residuos fotográficos y radiografías	-	-	-	-	-	-	Regeneración de plata
Filtros de aceite no especificados en otras categorías	1.635	1.277	21	40	1.656	1.317	Recuperación
Residuos orgánicos que contienen sustancias peligrosas	371	0	-	-	371	-	Eliminación: Tratamiento F-Q - Recuperación
Permanganato potásico	0	0	-	-	-	-	Eliminación: Tratamiento F-Q
Baterías de plomo	1.596	951	-	52	1.596	1.003	Recuperación
Pilas alcalinas gestionadas como RP	629	465	58	68	687	533	Recuperación
Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas	104.231	107.025	-	-	104.231	107.025	Eliminación: Tratamiento F-Q
Materiales de aislamiento que contienen amianto	140	0	8.720	-	8.860	-	Eliminación: depósito de seguridad
Residuos de servicios médicos	527	491	-	-	527	491	Eliminación: incineración
Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	2.093	1.023	33	32	2.126	1.055	Recuperación
Tintas de impresora	0	0	-	2	-	2	Reciclado
Aerosoles vacíos	0	0	20	34	20	34	
SUMA TOTAL	264.228	265.121	13.530	5.626	277.758	270.747	

XII. Proyectos realizados por las empresas del Grupo Canal Gestión





	Canal Gestión		INASSA Colombia		Triple A Barranquilla		Metroagua		ASAA		Amagua		TOTAL GRUPO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
NÚMERO DE PROYECTOS													-	-
Nº proyectos abastecimiento (captación, tratamiento y distribución)	11	12	-	-	8	19	2	2	-	5	2	1	23	39
Nº proyectos saneamiento (alcantarillado y depuración)	7	12	-	-	16	20	2	3	-	5	1	2	26	42
Nº proyectos de reutilización	9	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	2
Nº proyectos de edificación	4	9			1	2	-	-	-	-	1	-	6	11
Nº direcciones de obra de edificación	3	4	8	3	4	1	-	-	-	-	-	-	15	8
Número total de proyectos	34	39	8	3	29	42	4	5	-	10	4	3	79	102
PRESUPUESTO DE LOS PROYECTOS (millones de euros)														
Presupuesto proyectos abastecimiento	40,79	41,00	-	-	9,38	21,29	1,26	2,11	-	0,28	0,63	0,09	52,05	64,77
Presupuesto proyectos saneamiento	25,88	37,20	-	-	19,92	51,41	2,86	10,32	-	0,66	0,14	0,58	48,80	100,18
Presupuesto proyectos de reutilización	55,73	12,15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	55,73	12,15
Presupuesto proyectos de edificación	1,37	1,12	-	-	0,30	0,08	-	-	-	-	0,03	-	1,69	1,20
Presupuesto direcciones de obra de edificación	1,95	1,56	0,08	0,00	3,04	0,31	-	-	-	-	-	-	5,07	1,87
Presupuesto total	125,72	93,03	0,08	0,00	32,64	73,09	4,12	12,43	-	0,95	0,79	0,67	163,35	180,17

XIII. Detalle del Plan Plurianual de Inversiones de Canal de Isabel II Gestión – inversiones por programas

PLAN PLURIANUAL DE INVERSIONES (en miles de €)		
	Ejecutado en 2012	Ejecutado en 2013
4.1. Garantía de suministro	94.185,22	80.192,81
4.1.1. Desarrollo de los recursos estratégicos	2.288,18	1.529,89
4.1.1.a. Campo de pozos de Guadarrama	904,24	1.304,25
4.1.1.b. Sistemas generales aguas subterráneas	1.383,94	225,64
4.1.2. Consolidación de los volúmenes concesionales	4.022,29	3.315,71
4.1.3. Extensión del Sistema de abastecimiento	87.874,74	75.347,20
4.1.3.a. Ampliación de la red estratégica	25.673,66	27.524,92
4.1.3.b. Refuerzo de los sistemas locales	1.713,10	2.374,20
4.1.3.c. Ampliación de la capacidad de regulación	20.544,72	10.264,78
4.1.3.d. Renovación de la red de distribución	39.943,26	35.183,31
4.2. Garantía de calidad	9.950,11	8.783,90
4.2.1. Tratamiento de aguas de consumo	9.214,74	8.433,89
4.2.2. Vigilancia de la calidad de las aguas de consumo	735,37	350,01
4.3. Seguridad de las Infraestructuras	162,46	171,25
4.3.1. Plan de emergencia de presas	49,88	39,38
4.3.2. Plan de seguridad de canales y galerías	112,58	131,87
4.4. Compromiso medioambiental	77.632,29	68.439,26
4.4.2. Plan de adecuación del sistema de depuración	61.338,74	57.749,14
4.4.4. Tratamiento y disposición de lodos	-	36,75
4.4.5. Extensión del suministro de agua reutilizable	16.293,56	10.653,36
4.5. Innovación tecnológica	22.167,53	20.375,13

	Ejecutado en 2012	Ejecutado en 2013
4.5.2. Sistemas de Telecontrol y Comunicaciones	11.480,80	9.540,06
4.5.2.a. Sistema informático de instalaciones	7.270,93	6.211,16
4.5.2.b. Sistemas informáticos de comunicaciones	4.209,87	3.328,90
4.5.3. Mejora continua de sistemas de información	7.421,49	5.347,71
4.5.3.a. Aplicaciones informáticas	4.466,40	4.335,75
4.5.3.b. Equipos informáticos administrativos	2.955,09	1.011,96
4.5.4. Asistencias técnicas soporte de explotación	3.265,24	5.487,36
4.6. Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	8.509,07	6.383,66
4.6.1. Edificios. cerramientos y accesos	2.052,70	2.434,95
4.6.2. Renovación de instalaciones y equipamiento general	351,97	395,19
4.6.3. Gestión patrimonial	6.104,40	3.553,52
Total Programas de Inversión	212.606,68	184.346,01
Conformidades Técnicas	12.907,98	20.504,19
Cesiones redes de alcantarillado municipales	71.933,64	189,00
Activación financiera acuerdo concesión Ayto. Madrid	11.856,13	12.755,01
Activación gastos financieros BEI	642,27	350,95
Altas terrenos	1.163,14	1.241,22
Otro inmovilizado	3.671,63	-1.819,67
Total Inversiones realizadas	314.781,47	217.566,70
Inversiones aplicadas provisión reposición	-74.312,89	-80.056,70
Total altas de inmovilizado	240.468,58	137.510,01

ANEXO 3.
INFORMACIÓN LEGAL DE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN, S.A. Y CONSOLIDADAS
DE CANAL GESTIÓN Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

<i>Informe de Auditoría de Cuentas Independiente de Canal de Isabel II Gestión</i>	
<i>Cuentas Anuales, Memoria de Cuentas Anuales e Informe de Gestión del Ejercicio 2013 de Canal de Isabel II Gestión</i>	
<i>Informe de Auditoría de Cuentas Independiente de Canal de Isabel II Gestión y sociedades dependientes</i>	
<i>Cuentas Anuales Consolidadas, Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión del Ejercicio Consolidado 2013 de Canal de Isabel II Gestión y Sociedades Dependientes</i>	

ANEXO 4.

PERFIL DEL INFORME ANUAL 2013 DEL GRUPO EMPRESARIAL, COBERTURA Y LIMITACIONES DE ALCANCE

Nota sobre la creación de Canal de Isabel II Gestión S.A. en 2012 y los contenidos del Informe Anual 2013

La sociedad Canal de Isabel II Gestión, S.A. inició su andadura el 1 de julio de 2012, tras ser aprobada su constitución por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II y, posteriormente, por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid. La empresa tiene como cometido la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, saneamiento de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas, incluyendo la atención a los usuarios y la actividad comercial.

Teniendo en cuenta que la sociedad inició sus actividades a mediados de 2012, y a efectos de transmitir a los lectores de este informe una imagen fiel de la realidad de la empresa, el presente informe recoge para Canal Gestión en 2012 los parámetros e indicadores de la **«actividad agregada» de la nueva sociedad** (Canal Gestión) **y de su predecesora** en las actividades de gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (Canal de Isabel II, Ente Público).

Por ello, toda la información de carácter «no financiero», así como la información financiera referente al ejercicio 2012 e incluida en el «Informe Anual 2013 del grupo empresarial Canal de Isabel II» se corresponde a la suma de las actividades de ambas empresas y en concreto a:

- Las actividades de la empresa Canal de Isabel II (Ente Público) desde el 1 de enero de 2012 hasta el 30 de junio de 2012.
- Las actividades de la empresa Canal de Isabel II Gestión S.A. desde el 1 de julio de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2012.

Asimismo, todos los datos históricos, correspondientes a ejercicios anteriores a 2012, corresponden a las actividades e indicadores de actividad del Ente Público Canal de Isabel II. En el caso de 2013, toda la información contenida en el informe pertenece en su totalidad a Canal de Isabel II Gestión

La información legal de carácter financiero (cuentas anuales, memoria de cuentas e informe de gestión, entre otros) se recoge en el anexo 3 del presente documento.

Cobertura del informe y limitaciones de alcance

El presente informe pretende reflejar las actuaciones y los compromisos del Grupo Canal a lo largo del ejercicio 2013. **El Informe Anual 2013 del grupo empresarial Canal de Isabel II** fusiona los contenidos de las anteriores memorias de gestión y cuentas anuales y de RSC que elaboraban las empresas del grupo. La fusión se ha realizado de acuerdo a las actuales tendencias a nivel internacional del mundo empresarial, en cuanto a la necesidad de que la información que suministran las empresas a los diferentes grupos de interés con los que se relacionan incorporen los aspectos financieros y los no financieros, de forma que los lectores puedan tener una visión de conjunto e integrada del desempeño actual y el potencial futuro de las organizaciones.

El Informe ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative de 2006 (G-3.1) e incluye información detallada de la mayor parte de los contenidos recomendados en ella. Es intención del Grupo Canal Gestión continuar durante los próximos ejercicios elaborando informes de carácter anual basados en dicho estándar, utilizando aquellas nuevas actualizaciones que GRI proponga. El informe recoge, en general, todos los indicadores recomendados por Global Reporting, Las excepciones y la causa de las mismas se señalan en las notas y comentarios del anexo número 6.

Contenidos y materialidad

La definición de los contenidos del informe, la materialidad de los mismos y la identificación de los grupos de interés se han realizado mediante un análisis exclusivamente interno basado en la experiencia de las empresas del Grupo Canal en años anteriores y en los requisitos de información que habitualmente llegan a nuestras empresas por parte de terceros. En el futuro, el grupo empresarial Canal de Isabel II avanzará en el desarrollo de herramientas para la identificación y valoración de estos aspectos, basadas en las metodologías y buenas prácticas aceptadas internacionalmente.

En el perímetro de la información del informe se incluyen aquellas empresas del grupo en las que Canal de Isabel II posee un porcentaje mayoritario de acciones, y que contaban con personal y se encontraban activas en 2013.

La única excepción es Metroagua ya que, pese a que el Grupo Canal posee un porcentaje minoritario de las acciones, Global Reporting aconseja incluir a dicha sociedad dentro del perímetro de información por la influencia técnica representativa que ejerce

A lo largo del ejercicio 2013 se han incorporado al Grupo Canal Gestión cuatro nuevas sociedades: Canal Gestión Lanzarote (junio), Amerika T.I. (por escisión de Inassa en abril), ASAA (septiembre) y Emissão Engenharia e Construções. Dichas empresas han sido incluidas en el perímetro del informe pero, dada su reciente incorporación, algunos de los parámetros de las mismas no están disponibles. En el caso de Amerika T.I., la información se ha tratado de forma conjunta con la de Inassa, y en el caso de Emissão tan solo se reportan datos de su plantilla de empleados y de la actividad de abastecimiento de su empresa filial Fontes da Serra.

Además, y a título informativo, el informe incluye en el capítulo 1 y en el anexo 1 breves descripciones sobre las actividades y los parámetros principales de gestión de otras tres sociedades que no cumplen los criterios anteriormente descritos, pero que pertenecen al grupo: GSS Venture, GiS y Canal Extensia.

También se incluyen en el perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestras fundaciones en España (Fundación Canal) y en Colombia (Fundación Triple A y Fundación Metroagua).

La información correspondiente a las recientemente iniciadas actividades de la empresa Inassa en Panamá y Ecuador han sido desglosadas en esta edición del informe.

En esta edición se han incluido los datos disponibles sobre las actividades de la delegación de Canal de Isabel II en Cáceres (España). La información financiera que se anexa a este informe recoge de forma consolidada la información de la Delegación en Cáceres con la de Canal de Isabel II Gestión (individual) y Aguas de Alcalá UTE.

El periodo de informe corresponde en esencia al ejercicio 2013. No obstante, se ha intentado proporcionar, siempre que ha sido posible, informaciones adicionales con los datos correspondientes al ejercicio anterior (2012) y ocasiones de 2011, según el criterio de que contar con la evolución de los últimos ejercicios puede ser de mayor interés para el lector.

En general, todos los indicadores han sido calculados mediante agregación de los datos de las empresas, sin tener en cuenta el porcentaje de participación del grupo en su accionariado (datos agregados) con la única excepción de los datos económicos consolidados (apartado 2.4.1). Se ha hecho así para mantener la coherencia entre los datos publicados en el Informe Anual y en las cuentas anuales consolidadas del grupo. Los valores en euros han sido calculados utilizando los tipos de cambio medio que se aplican en la cuenta de pérdidas y ganancias de las cuentas anuales consolidadas del grupo.

Los datos plasmados en el informe corresponden a la actividad de las empresas del grupo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre para cada uno de los ejercicios de los que se informa. En el caso concreto del ejercicio 2013, dichos datos han sido recopilados de los sistemas de información de las empresas del Grupo Canal en enero de 2014. Con posterioridad a dicha fecha pueden haberse producido ligeras desviaciones o modificaciones no significativas (ajustes, facturas pagadas con posterioridad al cierre del ejercicio, resignaciones de gasto, etc.). Siguiendo las recomendaciones del verificador, dichas modificaciones serán tenidas en consideración en siguientes ediciones del Informe Anual del grupo empresarial Canal de Isabel II, para informar al lector del dato definitivo de cierre del ejercicio.

Toda la información plasmada en el Informe Anual ha sido obtenida a partir de los sistemas de información internos de las empresas del grupo. Dicha información puede sufrir modificaciones en el futuro por acontecimientos posteriores, cambios o mejoras en los sistemas de contabilización de los parámetros con los que se construyen los indicadores GRI. Siempre que existe falta de información de algunos parámetros concretos de cualquiera de las empresas, se señala mediante notas a pie. En ejercicios posteriores se intentará reducir dicha falta de información a efectos de poder informar de dichos parámetros en el 100% de las empresas del grupo.

Revisión independiente de la información no financiera

La información de los indicadores GRI y gran parte de la información cualitativa de las sociedades del grupo empresarial Canal de Isabel II ha sido revisada por el actual auditor de cuentas de Canal de Isabel II para el ejercicio 2013 (KPMG) y se adjunta el Informe de Revisión Independiente que incluye su alcance y los resultados obtenidos. El criterio de elección de la empresa verificadora ha sido, tanto en el presente ejercicio como en los anteriores, su carácter de auditor de las cuentas anuales de nuestra empresa matriz.

ANEXO 5.

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL INFORME



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe Anual del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Anexo 6 del Informe, denominado "Contenidos e indicadores Global Reporting Initiative".

La Dirección del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el Anexo 8 del Informe, denominado "Nivel de Cumplimiento GRI G3.1". En dicho Anexo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a una Estación Depuradora de Aguas Residuales seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53,
Sec. 8, H. M. 249.480, Inscrp. 1.ª
N.I.F. B-82498650

2

- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe Anual del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en el Anexo 8 del Informe, denominado "Nivel de Cumplimiento GRI G3.1".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

4 de abril de 2014

ANEXO 6.
CONTENIDOS E INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Tabla GRI 

Notas de la tabla de contenidos e indicadores GRI

- Nota 1.** Los órganos de gobierno de la matriz del grupo, Canal de Isabel II Gestión, son los establecidos en la normativa de sociedades anónimas y en los estatutos de la sociedad. Canal Gestión no es una sociedad cotizada, por lo que no existen consejeros independientes. El presidente y el resto de miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Junta General. Las funciones del presidente se regulan en los estatutos de la sociedad, siendo algunas de ellas de carácter ejecutivo.
- Nota 2.** No se ha implantado ningún procedimiento específico. En Canal de Isabel II Gestión y de las participadas españolas, y por su carácter de empresa pública, es de aplicación a los miembros del máximo órgano de gobierno la regulación sobre incompatibilidades y conflictos de intereses establecida en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas; y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y de procedimiento administrativo común, donde se regulan las causas de abstención y recusación.
- Nota 3.** Los sistemas de recopilación y gestión de datos del grupo empresarial no permiten, en la actualidad, disponer de información fiable sobre todos los datos de actividad necesarios para estimar la totalidad de las emisiones indirectas asociadas a la cadena de valor de todas las empresas del grupo.
- Nota 4.** Información no disponible. Indicador no significativo. El grupo empresarial Canal de Isabel II no utiliza este tipo de sustancias en sus procesos y ha realizado actuaciones tendentes al cumplimiento de las normas a este respecto en los equipos de refrigeración y de extinción de incendios existentes en las instalaciones.
- Nota 5.** De acuerdo con lo establecido en las normas laborales de cada país y en los convenios colectivos existentes en algunas de las empresas, la Dirección de las empresas mantiene informados a los representantes de los trabajadores de todos aquellos aspectos que puedan conllevar adaptaciones de la estructura organizativa.

- Nota 6.** Los asuntos de seguridad y salud laboral se encuentran regulados en la legislación de cada uno de los países en los que opera el grupo y en los convenios colectivos vigentes de las empresas que disponen del mismo.
- En el caso de Canal de Isabel II Gestión, Hispanagua y CCU, el Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de seguridad y salud. Está compuesto por catorce miembros, siete de los cuales son designados por el Comité de Empresa.
- Nota 7.** En el caso de Canal de Isabel II Gestión, el modelo de gestión por competencias fue aprobado en el ejercicio 2007. Los empleados cuentan con un incentivo de productividad anual y la estructura con un incentivo por objetivos, para cuya evaluación se utiliza dicho modelo de gestión por competencias. Modelos similares se aplican en el resto de sociedades del grupo.
- Nota 8.** No hay constancia de que se hayan registrado incidentes de discriminación en ninguna de las empresas del grupo en 2013.
- Nota 9.** El Grupo Canal desarrolla sus actividades en España, Colombia, Ecuador, República Dominicana, Panamá y Brasil, respetando la normativa laboral vigente de cada uno de los países, lo que hace improbable la existencia de riesgos relacionados con:
- El derecho a la libertad de asociación.
 - Incidentes de explotación infantil.
 - Episodios de trabajo forzoso o no consentido.
- Nota 10.** En el ámbito de actuación de las empresas del Grupo Canal no existen comunidades indígenas.
- Nota 11.** Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2013 ni en años anteriores. En España, las empresas del Grupo Canal no participan ni contribuyen a la financiación de partidos políticos en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 8/2007, de 4 de julio, sobre financiación de los partidos políticos (que deroga la Ley Orgánica 3/1987). En aquellos países en los que la donación a entidades políticas está permitida por las leyes, las empresas del grupo tampoco han realizado ningún tipo de donación o aportación a dichas entidades en 2013.

Nota 12. No se ha registrado ningún tipo de expediente o acción legal contra empresas del Grupo Canal relacionado con actuaciones de competencia desleal.

Nota 13. En el periodo 2011-2013, ninguna de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II ha sido objeto de ningún expediente o causa judicial por asuntos relacionados con el incumplimiento de la normativa aplicable sobre aguas de consumo, publicidad y campañas de comunicación o protección de datos relacionados con los clientes.

Nota 14. No se ha registrado ningún incidente de este tipo a lo largo del ejercicio 2013 en ninguna de las empresas del grupo.

Nota 15. No existe ninguna diferencia salarial entre hombres y mujeres en las empresas del grupo. A igual nivel jerárquico y puesto, los salarios son exactamente los mismos.

Nota 16. En España, las empresas del grupo, en su calidad de empresas públicas, contratan obras suministros y servicios bajo la regulación de contratos del sector público y de los sectores excluidos. Todos los contratistas están sometidos a cláusulas de protección de los derechos laborales de los trabajadores, garantías de la salud y seguridad en el trabajo, y de protección ambiental y de datos de los clientes de las empresas del Grupo Canal.

En Latinoamérica, las empresas del grupo cuentan también en sus procedimientos de contratación con cláusulas de protección de los derechos laborales de los trabajadores, garantías de la salud y seguridad en el trabajo y de protección ambiental y de datos de los clientes.

Nota 17. No se ha realizado este tipo de análisis ni se tiene constancia de ningún caso de corrupción. El grupo empresarial Canal de Isabel II dispone de instrumentos de control de la contratación, control de la labor comercial y gestión de recursos humanos que permiten detectar, en su caso, este tipo de comportamientos y garantizar que se eviten prácticas no adecuadas a la ética empresarial.

Nota 18. El tratamiento de las aguas residuales de la Comunidad de Madrid en España, de Barranquilla, Santa Marta y Riohacha en Colombia y de Samborondón y Daule en Ecuador forma parte de la misión de las empresas del Grupo Canal, lo que condiciona el volumen final de aguas que son vertidas por dichas empresas. Dada esta particularidad, se informa del volumen total del agua tratada en EDAR (que es un indicador del agua finalmente devuelta al medio) y de la carga contaminante eliminada. Todas las aguas vertidas por las empresas del Grupo Canal son devueltas al dominio público hidráulico (ríos o mar Caribe).

Nota 19. Las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II no realizan transporte de residuos peligrosos por cuenta propia. Todos los residuos peligrosos generados por su actividad son retirados por gestores o transportistas autorizados que asumen la titularidad de los residuos desde que salen de sus instalaciones. Hasta 2013, los residuos peligrosos quedaban fuera de las actividades de recogida domiciliaria de los servicios de aseo de Triple A en Barranquilla.

Nota 20. La gestión eficiente del recurso y la reducción del impacto ambiental son compromisos integrados en la misión de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II que condicionan las actividades del grupo y la obtención de su principal producto, el agua. Las iniciativas para mitigar los impactos ambientales se describen de forma detallada en el apartado de este informe en el que se describen nuestros compromisos con la excelencia en la gestión del recurso. Los miembros de la estructura de la empresa (directivos) y los empleados cuya función es dar soporte a dicha estructura cuentan en algunas de las empresas con una retribución variable, que en 2013 dependía de la consecución de objetivos de empresa directamente relacionados con el uso eficiente del recurso y la protección del medio ambiente.

Nota 21. No existe constancia de que se haya presentado ningún tipo de quejas relacionadas con los derechos humanos en el ejercicio 2013.



ANEXO 7.
GRADO DE ADAPTACIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Canal de Isabel II Gestión, en España desde 2006, y Triple A Barranquilla, en Colombia desde 2010, están adheridas al Pacto Mundial, iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, mediante la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se adhieren a la iniciativa se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial.

En España, Canal de Isabel II Gestión es socio fundador de la Red Española del Pacto Mundial y ha elaborado sus informes de progreso entre los años 2006 y 2012, en los que se informa sobre la implementación de los diez principios y sobre las acciones emprendidas para su cumplimiento. Los informes se pueden consultar en la página web del Pacto Mundial (www.pactomundial.org).

Triple A Barranquilla ha elaborado su informe de progreso desde 2010 a 2012 y puede ser consultado en la web del Pacto Mundial de la Naciones Unidas y en página web de la empresa (www.aaa.com.co).

Área	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI*
Derechos Humanos	Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1, PR2, PR8
	Principio 2: las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Trabajo	Principio 3: las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio 5: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
Medio ambiente	Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
	Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
Lucha contra la corrupción	Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26, EN27, EN30, SO5
	Principio 10: las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6

* United Nations Global Compact Office (2007), *Making the Connection. The GRI Guidelines and the UNGC Communication on Progress.*

ANEXO 8.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO GRI G3.1

Los niveles de aplicación definidos por la Guía para la *elaboración de memorias de sostenibilidad*, versión 3.0 de Global Reporting Initiative (GRI) aprobada en 2006, suministran información al lector sobre hasta qué punto se ha tenido en cuenta el marco de referencia marcado por GRI en el proceso de elaboración del informe.

En el Informe Anual 2013 del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión se han aplicado todos los principios y orientaciones dados por la Guía GRI G3.1 relativos a la definición de su contenido, calidad de la información presentada y su cobertura.

El informe incluye información referente a todas las actuaciones con impactos significativos. Establece el contexto general de su desempeño a través de la descripción de su estrategia, su perfil y su gobierno. Proporciona las condiciones para la comprensión de su desempeño en las distintas áreas mediante la exposición de su enfoque de dirección y de gestión. Incluye información y datos sobre la mayor parte de los indicadores de desempeño catalogados como principales, aplicando el criterio de materialidad al marco de operación del Grupo Canal de Isabel II.

El grupo empresarial Canal de Isabel II considera que su Informe Anual 2013 alcanza el nivel de aplicación A+.

Además, Canal de Isabel II Gestión ha seguido el procedimiento establecido por GRI y ha sometido a verificación externa, realizada por KPMG, su autodeclaración, confirmada por la auditora como A+. Dicho nivel de aplicación ha sido también contrastado mediante el chequeo realizado por los servicios de Global Reporting Initiative.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión** ha presentado su memoria "Informe Anual 2013 del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 19 de marzo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

ANEXO 9.

CONTACTO PARA SUGERENCIAS DE MEJORA



El grupo empresarial Canal de Isabel II ha incluido entre sus objetivos mejorar el informe anual y conseguir que tenga el mayor interés posible para todas las partes interesadas en sus actividades y en los servicios que sus empresas prestan a la sociedad.

Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la utilidad y valor del informe y le agradecemos de antemano todas las sugerencias y comentarios que nos quiera hacer llegar, asegurándole que su opinión será tomada en cuenta en la elaboración del próximo. Puede hacernos llegar sus sugerencias, por correo postal o correo electrónico, a:

En España:

Canal de Isabel II

Santa Engracia, 125

28003 – Madrid (España)

Teléfono: 34 915 451 000

e-mail: atención_rsc@canalgestion.es

En Colombia:

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P.

Triple A Barranquilla

Carrera 58 N° 67-09

Teléfono: 57 361 41 73

e-mail: rse@aaa.com.co

En Ecuador:

Aguas de Samborondón, AMAGUA C.E.M.

Km 10 vía a Samborondón

La Puntilla, Samborondón (Ecuador)

Teléfono: 593 4 500 11 60

e-mail: atencion_rsc@AMAGUA-cem.com

GLOSARIO

DE ALGUNOS TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL DOCUMENTO

Los términos de este glosario se han tomado del que fue elaborado por el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento) y publicado en la Guía de RSE del sector de abastecimiento y saneamiento de Aguas en 2008.

AGUAS RESIDUALES URBANAS

Disoluciones acuosas complejas que contienen una variada gama de componentes orgánicos e inorgánicos, tanto disueltos como en suspensión, así como microorganismos. Las características físicas, químicas o biológicas que presentan como consecuencia de su utilización las hacen inadecuadas para un posterior vertido al medio natural o para su empleo directo; por tanto, requieren un tratamiento de depuración o acondicionamiento.

BIOGÁS

Gas procedente del proceso de descomposición anaeróbica de la materia orgánica o biodegradable, cuyo componente principal es el metano (CH₄). Este biogás es utilizado en las propias instalaciones.

BIODIVERSIDAD

Variedad de organismos vivos de cualquier tipo, incluyendo los ecosistemas terrestres y marinos, y otros ecosistemas acuáticos tanto como los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre especies, y de los ecosistemas.

BIOMASA

Materia orgánica combustible de origen vegetal o animal utilizada como materia prima en la producción de energía renovable.

CAMBIO CLIMÁTICO

Conjunto de alteraciones producidas como consecuencia de la emisión a la atmósfera de gases de efecto invernadero, producidos tanto por procesos naturales como antropogénicos. Estos gases absorben y remiten la radiación infrarroja hacia la superficie terrestre. Los gases de efecto invernadero contemplados por el Protocolo de Kyoto son los siguientes: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), perfluorocarburos (PFC), hidrofluorocarburos (HFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆).

CERTIFICACIÓN

Proceso por el cual una institución autorizada (pública o privada) evalúa y reconoce que una persona, una organización, un producto o un servicio alcanzan los requerimientos o criterios predeterminados en un estándar.

CFC (Clorofluorocarburo o clorofluorocarbono)

Gases de efecto invernadero incluidos en el Protocolo de Montreal de 1987 y utilizados para refrigeración, aire acondicionado, empaquetado, aislamiento, disolventes o propelentes para aerosoles. Como no se destruyen en la baja atmósfera, los CFC se desplazan hasta la alta atmósfera donde, con las condiciones apropiadas, descomponen el ozono.

CO

Monóxido de carbono. Gas tóxico formado a partir de la combustión incompleta de combustibles fósiles.

CO₂

Dióxido de carbono. Gas incoloro, denso y poco reactivo, que se forma a partir de la combustión de combustibles fósiles tales como fuel. Gas de efecto invernadero más destacado.

COAGULACIÓN

Proceso mediante el que los sólidos disueltos presentes en el agua son alterados de manera que se separan del agua formando una fase sólida insoluble gelatinosa.

COGENERACIÓN

Producción combinada de energía térmica (refrigeración o calefacción) y de energía eléctrica.

COLECTOR

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

COMPOSTAJE

Proceso biológico controlado de transformación y revalorización de los componentes orgánicos de subproductos y residuos en un producto orgánico estabilizado, higienizado parecido a la tierra vegetal y rico en sustancias húmicas: el compost.

CONTAMINANTE

Es toda forma de materia o energía capaz de alterar, interferir o modificar en forma negativa a los elementos del ambiente, pudiendo ser un factor de riesgo para el hombre y otros seres vivos.

DBO5

Demanda Bioquímica de Oxígeno (mg/l) a cinco días. Ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante 5 días.

DQO (DEMANDA QUÍMICA DE OXÍGENO)

Oxígeno consumido en la descomposición química de la materia orgánica e inorgánica. La prueba DQO determina el grado de contaminación en un flujo.

DBO (DEMANDA BIOLÓGICA DE OXÍGENO)

Oxígeno consumido por los organismos para la descomposición aeróbica de la materia orgánica presente en el agua. Las DBO determinan el grado de contaminación.

DEPURACIÓN PRIMARIA

Reducción de los sólidos en suspensión hasta en un 85%, y la contaminación del agua al menos en un 20%. Incluye técnicas físico-químicas como la sedimentación, flotación, coagulación y neutralización.

DEPURACIÓN SECUNDARIA

Incluye procesos químicos y, especialmente biológicos, con un rendimiento en eliminación de materia orgánica hasta el 90%. Se recurre a bacterias que actúan dentro de tanques grandes, agitados y con ayuda a la oxigenación del agua, alimentándose de esta materia orgánica contaminante, ya que son separados posteriormente del agua mediante un nuevo proceso de decantación. Existen varios tipos de tratamientos secundarios (fangos activos, aireación prolongada, lechos bacterianos, etcétera), con un principio de funcionamiento similar.

DEPURACIÓN TERCIARIA

Procesos adicionales que eliminan la materia orgánica en un porcentaje superior al 95%, y otros compuestos de nitrógeno y fósforo que apenas son eliminados en los tratamientos más sencillos y son causa del crecimiento de algas que agotan el oxígeno de las aguas. La eliminación del nitrógeno se realiza por una vía biológica, mediante microorganismos que asimilan el nitrógeno o lo convierten en gas. El fósforo puede eliminarse de la misma forma o por vía química, mediante la adición de reactivos.

DERECHOS HUMANOS

Principios universales definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. Tienen su pilar en el reconocimiento de la dignidad intrínseca y la igualdad para todos los miembros de humanidad puesto que, con ello, se constituye el fundamento de la libertad, la justicia y la paz en el mundo.

EPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Conjunto de operaciones necesarias para eliminar contaminantes -disueltos o en suspensión de las aguas residuales, hasta un nivel que permita el vertido de éstas tanto en las aguas continentales (superficiales y subterráneas) como en las marinas, o su empleo en otras aplicaciones.

DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL (DIA)

Pronunciamiento del organismo o autoridad competente en materia de medio ambiente sobre la viabilidad de un proyecto en función del estudio de impacto ambiental (EIA), alegatos, objeciones y comunicaciones resultantes del proceso de participación pública y consulta institucional en el que se determina, respecto a los efectos ecológicos previsibles, la conveniencia o no de realizar la actividad proyectada y, en caso afirmativo, las condiciones que deben establecerse en orden a la adecuada protección del medio ambiente y los recursos naturales.

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Instalación destinada a evacuar por bombeo las aguas residuales.

EDAR

Estación Depuradora de Aguas Residuales. Instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes de que sean vertidas a un medio receptor.

EFFECTO INVERNADERO

Fenómeno natural basado en la función de pantalla que realizan el CO₂ y otros gases atmosféricos reflejando parcialmente las radiaciones infrarrojas emitidas por la superficie terrestre, evitando así el enfriamiento excesivo de ésta y permitiendo la existencia de la vida en la Tierra.

ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable. Instalaciones en que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

ENERGÍA RENOVABLE

Energía que se obtiene de fuentes inagotables o renovables. En la energía renovable se emplea la fuerza del viento (eólica), agua (hidráulica), sol (energía solar), etcétera.

EUTROFIZACIÓN

Proceso de acumulación de sales minerales, nutrientes en las aguas dulces o saladas que provoca un crecimiento masivo de organismos, fundamentalmente algas, y una disminución de la concentración de oxígeno.

FANGO, LODO

Residuo de consistencia pastosa, con un porcentaje variable de agua que proviene de la depuración de las aguas residuales.

FANGOS ACTIVOS

Proceso biológico de tratamiento de aguas basado en el cultivo de un determinado tipo de microorganismos, en forma floculada, en la masa de agua, que son capaces de eliminar la materia orgánica carbonosa y/o nitrogenada del agua.

FLOCULACIÓN

Tratamiento al que se someten los sólidos disgregados dispersos en el agua con el objetivo de formar agregados de partículas que hagan posible su separación por sedimentación o filtración.

FLOCULANTE

Agente o sustancia que provoca la floculación. Pueden utilizarse sales de hierro o aluminio o más comúnmente productos sintéticos denominados poli electrolitos que al contrario que los primeros no alteran el pH del medio. Su función es neutralizar las cargas negativas que dotan a ciertas partículas de un carácter coloidal manteniéndolas en suspensión. Debido al efecto del floculante estas partículas se unen formando flósculos de mayor tamaño que son fácilmente eliminables mediante procesos de filtración.

GAS DE EFFECTO INVERNADERO (GEI)

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH₄ (metano) y los clorofluorocarbonos (CFCs).

GOBIERNO CORPORATIVO

Los sistemas y procesos de dirección y control de una empresa. La estructura de gobierno especifica la distribución de derechos y obligaciones entre las distintas partes (consejo, directivos, accionistas y otros grupos de interés) y establece las reglas para la toma de decisiones empresariales.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Organización constituida en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental estadounidense CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo fundamental de establecer un marco, aplicado globalmente, para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En esta dirección, ha elaborado una serie de directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y ambiental de su actividad. GRI es colaborador oficial del Programa Global Compact (Pacto Mundial) de Naciones Unidas.

GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

Individuos o colectivos que tienen expectativas sobre el comportamiento de una organización. En español, habitualmente, se traduce como “partes interesadas”.

HABITANTE EQUIVALENTE

Se define como la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO 5), de 60 gramos de oxígeno por día (RD Ley 11/1995). Este concepto se establece para expresar la carga contaminante de los vertidos de manera homogénea teniendo en cuenta no sólo la población, sino también las industrias, cabaña ganadera, etc. Por ello, el número de habitantes equivalentes es siempre superior al de la población real.

INDICADORES GRI CENTRALES

Son aquellos que son de interés para la mayoría de organizaciones informantes y de interés para la mayoría de las partes interesadas.

INDICADORES GRI ADICIONALES

Son aquellos que presentan una o varias de las siguientes características: representan una práctica destacada en la medición económica, ambiental y social, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes; ofrecen información relevante a aquellas partes interesadas especialmente importantes para la entidad informante; se considera aconsejable su investigación para que en el futuro pasen a la categoría de indicadores centrales.

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD – MEMORIA DE RSC

Informe de carácter público que las compañías ofrecen a sus partes interesadas, internas y externas, sobre la posición corporativa y sus actividades en las tres dimensiones de sostenibilidad: económica, medioambiental y social. Es un instrumento eficaz para la toma de decisiones y como herramienta fundamental de comunicación de la triple cuenta de resultados de una organización: la dimensión económica, medioambiental y social.

ISO 9000

Normas internacionales editadas por ISO para la implantación de sistemas de gestión de la calidad. Aplicable a cualquier tipo de empresa o actividad.

ISO 14000

Normas internacionales editadas por ISO para la implantación de sistemas de gestión medioambiental. Aplicable a cualquier tipo de empresa o actividad.

MEDIO AMBIENTE

Entorno y circunstancias en las que un organismo, individuo u organización existe y con el cual interactúa. Esto incluye el aire, el agua, el suelo, la flora, la fauna, lo humano, lo socioeconómico, lo cultural, lo político, lo hereditario y lo patrimonial.

NO_x ÓXIDOS DE NITRÓGENO

Compuestos químicos que se generan a partir de la reacción del nitrógeno y el oxígeno, debido a las altas presiones y temperaturas.

ORGANOLÉPTICAS

Aquellas propiedades del agua que pueden ser percibidas por los órganos de los sentidos, como el color, el olor, el gusto o la textura.

OSHAS 1800

Normas internacionales editadas por British Standard para la implantación de sistemas de salud y seguridad en el trabajo. Aplicable a cualquier tipo de empresa o actividad.

POLIELECTRÓLITO (ANIÓNICO Y CATIÓNICO)

Polímero natural o sintético con constituyentes iónicos (catiónicos o aniónicos) que se utiliza para agrupar partículas no disueltas, en forma de flóculos, o para espesar fangos.

POLÍTICA DE CALIDAD

Intenciones globales y orientaciones de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Declaración pública y formalmente documentada por parte de la dirección sobre las intenciones y principios de acción de la organización acerca de su actuación medioambiental, en la que destacan sus objetivos generales, incluido el cumplimiento de todos los requisitos normativos correspondientes al medio ambiente.

PRETRATAMIENTO

Separación de las materias y cuerpos gruesos y arenosos que son arrastrados junto a las aguas.

RECICLAJE

Transformación de los residuos dentro de un proceso de producción para su fin inicial o para otros fines.

RECOGIDA SELECTIVA

Sistema de recogida diferenciada de materiales orgánicos fermentables y de materias reciclables, así como cualquier otro que permita la separación de los materiales valorizables contenidos en los residuos.

RECURSOS NATURALES

En sentido amplio, bienes procedentes de la naturaleza no transformada por el hombre en cuanto son capaces de satisfacer las necesidades humanas.

RECURSOS NO RENOVABLES

Recursos cuya cantidad física no aumenta con el tiempo de forma significativa produciéndose con su empleo un agotamiento progresivo de los mismos. Ejemplos de ellos son: la materia orgánica fosilizada (petróleo y gas natural) o los recursos naturales inorgánicos, como los minerales metálicos.

RECURSOS RENOVABLES

Recursos que están disponibles con distintos intervalos de tiempo. El empleo de las fuentes actuales no disminuye la disposición futura siempre que la tasa de consumo no exceda a la de generación.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

Reconocimiento público de la capacidad de una compañía para crear valor de forma permanente para sus accionistas, clientes, empleados y la comunidad en general.

RESIDUOS BIOPELIGROSOS O DE BIORRIESGO

Tipo de residuos propios de la actividad sanitaria y/o de la investigación asociada que, por las características de su contaminación biológica, el legislador considera que suponen un riesgo de infección.

RESIDUOS QUÍMICO-PELIGROSOS

Son aquellos residuos que, por su composición química, son clasificados como peligrosos según normativas singulares o legislación específica de residuos tóxicos y peligrosos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

La Unión Europea en su Libro Verde define la RSE (Responsabilidad Social de las Empresas o Responsabilidad Social Corporativa) como “la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

REUTILIZACIÓN

Proceso de minimización de generación de residuos consistente en recuperar productos utilizados que de otra manera se convertirían en productos de desecho (por ejemplo, la reutilización de aguas residuales una vez depuradas).

SEQUÍA

Periodo de larga duración con precipitaciones y aportaciones muy inferiores a la media. Expresa también el efecto del déficit de agua en los organismos vivos, sobre todo en las plantas y en el suelo.

SÓLIDOS EN SUSPENSIÓN (SS)

Partículas sólidas orgánicas o inorgánicas (dispersas, coaguladas o floculadas) no disueltas que se encuentran en el agua. Estas partículas no sedimentan por gravedad por lo que es necesario la adición de un agente floculante para separarlas.

SO₂. DIÓXIDO DE AZUFRE

Compuesto químico resultante de las reacciones de combustión cuando el azufre forma parte del combustible (por ejemplo en el carbón y derivados del petróleo). El dióxido de azufre es tóxico cuando se inhala en elevadas cantidades.

SST

Salud y seguridad en el trabajo.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

TRATAMIENTO FÍSICO-QUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

VALORIZACIÓN

Procedimiento que permite el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

VERIFICACIÓN

Confirmación por examen y anotación de evidencias objetivas de que se han cumplimentado los requisitos especificados.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Aprovechar, incentivar y encauzar el potencial del personal de una empresa en beneficio de las necesidades sociales y de las asociaciones de voluntariado de la comunidad en la que trabaja.



Santa Engracia, 125. 28003 Madrid

www.canalgestion.es