

Informe Anual 2014

9,73 mill.

de personas abastecidas de agua
(en los 6 países donde operamos)

43.896 km

de red (distribución, alcantarillado
y agua regenerada)

6.167

trabajadores en el Grupo Canal
y cerca de 12.000 empleos indirectos

1.065 mill. €

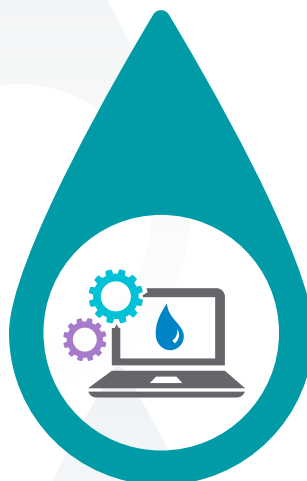
cifra de negocio consolidada

347 mill. €

(EBITDA consolidado)

208 mill. €

ejecutados en inversiones





Visite el *microsite* del Informe Anual 2014

El Informe Anual 2014 puede verse en distintos dispositivos. Sólo tiene que leer el código que aparece a la izquierda o acceder a través del siguiente enlace:

http://www.canalgestion.es/es/comunicacion/documentacion/informe_anual_2014

Simbología utilizada











Este simbolo se utiliza para
señalar un link a una página web



Este simbolo se utiliza cuando hay una referencia
de página dentro del documento

Índice

	ENTREVISTA PRESIDENTE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN	4
	MENSAJE DIRECTOR GENERAL CANAL DE ISABEL II GESTIÓN	6
	VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO	8
	> Somos Agua	9
	> Principales magnitudes	14
	> Modelo de negocio	16
	CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA	32
	> Agua y desarrollo	33
	> Qué ocurre a nuestro alrededor	38
	> Un recurso con altas exigencias en su gestión	40
	> Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas	46
	ESTRATEGIA DE NEGOCIO	50
	> Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología	51
	> Líneas estratégicas y compromisos	54
	> Principios de gestión responsable	60
	> Liderazgo y presencia	62
	DESAFÍOS	66
	> El reto del agua	67
	> Calidad y servicio	71
	> Financiación y mercados de capital	80
	> Vanguardia tecnológica	84
	> Conservación del entorno	90
	> Talento y compromiso	106
	> Valor compartido	116
	GOBERNANZA	122
	> Organización societaria y órganos de gobierno	123
	> Gestión de riesgos	127
	> Auditoría y control interno	134
	> Política de remuneraciones e incentivos	141
	RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES	142
	> Acceso al agua, eficiencia en su uso y pérdidas	143
	> Eficiencia energética, calidad y seguridad del cliente	147
	> Buenas prácticas laborales y seguridad y salud en el trabajo	154
	> Inversiones, TIC, I+D+i y otras magnitudes económicas	158
	ACERCA DE ESTE INFORME	160
	> Proceso de definición de contenidos	161
	> Proceso de materialidad y resultados	163
	ANEXOS	172
	> Anexo I	173
	> Anexo II. Tabla GRI	175

Entrevista al presidente Canal de Isabel II Gestión



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

El agua es un recurso natural escaso y cuya disponibilidad obliga a los distintos operadores a realizar una gestión más eficiente e innovadora del mismo, ¿cómo afronta Canal de Isabel II Gestión y su grupo empresarial estos requerimientos?

Los conceptos que presiden nuestro desempeño empresarial son la planificación y la excelencia. Ambos han estado presentes a lo largo de la historia de la compañía, primero en el ente público Canal de Isabel II y ahora en Canal Gestión, y nos han permitido adoptar en cada momento las soluciones más innovadoras con el único objetivo de prestar un servicio de excelente calidad.

Nuestra experiencia y el prestigio internacional de nuestra compañía nos han permitido implantar nuestro modelo de gestión en otras ciudades y regiones. Algo que no sería posible sin el esfuerzo y profesionalidad de los trabajadores que integran Canal de Isabel II Gestión y su grupo de empresas.

¿Qué papel desempeñan las compañías operadoras de agua en el desarrollo económico y social de las regiones o países en las que asientan?

Sin agua no hay vida, y tampoco puede haber desarrollo y prosperidad. El agua es un elemento imprescindible para la industria, el comercio, la vivienda; sin ella, no puede haber crecimiento económico ni social. Por ejemplo, en la Comunidad de Madrid la población ha crecido casi un 10% en los últimos siete años, pero en Canal de Isabel II Gestión hemos sido capaces de atender las demandas y necesidades tanto de los ciudadanos como de las empresas. Para ello, nuestra empresa trabaja en planes de infraestructuras que incluyen planificaciones a 15 años.

Invertimos una media de 200 millones de euros en ampliar y mejorar nuestro sistema general de abastecimiento y saneamiento. Una cifra que nos convierte en una de las empresas de agua que mayores inversiones realiza en España.

.....

La **planificación y excelencia** definen nuestro desempeño empresarial. Por ello, trabajamos en planes de infraestructuras a 15 años. Con una media anual de 200 millones de euros, somos una de las compañías del sector del agua que más recursos destina cada año, lo que nos permite ser **motores de inversión** en las regiones donde tenemos presencia

.....

Ofrecemos un suministro de calidad y en suficiente cantidad a la población que prestamos servicio. Además, permitimos el **acceso al agua potable** y el saneamiento en lugares del mundo especialmente deprimidos para mejorar sus condiciones de vida. Sin agua no hay vida y por tanto tampoco desarrollo y prosperidad

.....

¿Qué proyectos destacarías de los ejecutados en 2014 y en cuáles están trabajando en 2015?

Nuestro principal cometido es ofrecer un suministro de excelente calidad y en cantidad suficiente a la población a la que prestamos servicio. Pero además debemos ser exigentes en el cuidado del medio ambiente y trabajar para devolver el agua a los ríos cumpliendo con la legislación vigente. En esta línea, el pasado año se han concluido las obras de construcción de la estación depuradora de aguas residuales más avanzada de la Comunidad de Madrid en Boadilla del Monte. Una planta en la que por primera vez hemos utilizado la tecnología de membranas para conseguir una mayor calidad del agua depurada.

En lo que respecta a 2015, me gustaría destacar la conclusión del sistema general de suministro de agua regenerada del Arroyo Culebro que nos permitirá suministrar este recurso para el riego de zonas verdes públicas en siete grandes municipios del sur de la región. Con ello, lograremos preservar una mayor cantidad de agua potable. También entrará en servicio la decimocuarta planta potabilizadora, en Pelayos de la Presa. Estas instalaciones culminarán la conexión de los municipios del suroeste de la Comunidad al sistema general de abastecimiento de Canal Gestión.

La empresa realiza un importante esfuerzo económico anual en el desarrollo de actuaciones de responsabilidad social corporativa. Si tuviera que destacar uno de los proyectos desarrollados en este ámbito, ¿con cuál se quedaría?

Somos una empresa comprometida y son muchas las actuaciones que estamos impulsando desde diferentes países, pero la que más me satisface personalmente es Canal Voluntarios. Primero porque la labor desarrollada a través de este programa de voluntariado corporativo nos permite dar acceso al agua potable y al saneamiento en lugares del mundo especialmente deprimidos, lo que nos permite mejorar sus condiciones de vida. Y segundo, porque es una tarea en la que se implican de manera personal los trabajadores de Canal de Isabel II Gestión que voluntariamente deciden dedicar parte de su tiempo a estos proyectos, lo que demuestra que tenemos unos profesionales en la empresa de gran valor humano.

¿Cuáles son las grandes líneas de trabajo del Grupo Canal Gestión?

Canal de Isabel II Gestión es una empresa volcada en los servicios que presta en el ámbito de la Comunidad de Madrid, pero siempre analizamos aquellas oportunidades que nos permitan llevar nuestro modelo de gestión a otros lugares.

Fuera de España somos también una empresa solvente que fundamentalmente desarrolla actividad en Latinoamérica a través de distintas concesiones. Nuestro grupo empresarial, incluyendo la región de Madrid, presta servicio a casi 10 millones de personas en todo el mundo.

En los últimos meses se han intensificado las medidas que afectan al gobierno corporativo de las compañías, ¿cómo están incorporando estas recomendaciones de buenas prácticas a Canal Gestión?

Canal de Isabel II Gestión es una empresa pública cuyos accionistas son la Comunidad de Madrid, a través del ente público Canal de Isabel II, y 111 ayuntamientos madrileños. No obstante, y a pesar de no ser una empresa cotizada, hemos apostado por implantar mecanismos de control y auditoría como el Sistema de Control Interno de la Información Financiera o el Comité de Auditoría y Control. Además, recientemente, hemos aprobado un código ético, en el que se recogen las mejores prácticas y que ya se vienen desarrollando hace tiempo.

El informe anual 2014 de Canal de Isabel II Gestión se ha realizado atendiendo a la nueva Guía G4, ¿qué objetivo se han marcado con el nuevo enfoque?

El objetivo no puede ser otro que ofrecer un documento de interés para los distintos grupos con los que Canal Gestión interactúa. Hemos intentado destacar en él la información más relevante y profundizar en aquellos temas considerados «clave» en la gestión del agua en estos momentos. El nuevo enfoque también ha marcado como prioridad ofrecer al lector una visión conjunta de las actividades y magnitudes más relevantes tanto de la empresa matriz como de sus filiales.

Mensaje del director general Canal de Isabel II Gestión



Adrián Martín López de las Huertas
Director General de
Canal de Isabel II Gestión

Garantizar un suministro de agua en cantidad suficiente y de excelente calidad es y será el principal cometido de nuestra compañía. Para ello debemos trabajar de una manera eficiente y sostenible, planificando el futuro del abastecimiento y saneamiento de las regiones en las que prestamos servicio. La «materia prima» con la que desempeñamos nuestra labor es un recurso tan esencial como escaso y, por ello, Canal de Isabel II Gestión optimiza e innova en cada una de las fases del ciclo integral del agua. Además de la eficiencia y la planificación, la historia de nuestra empresa, primero siendo Canal de Isabel II y ahora Canal de Isabel II Gestión, ha permitido atesorar otro valor para su imagen como es la confianza. Generamos confianza a los clientes y usuarios a los que prestamos servicios, a las instituciones con las que colaboramos y a otras entidades que creen en nuestra solidez, fortaleza y experiencia. Ninguno de estos valores serían señas de identidad de Canal Gestión sin la profesionalidad y tesón de los trabajadores que lo integran en su desempeño diario.

Como operador del sector agua tenemos que adaptarnos a las tendencias existentes. En este sentido, formamos parte de las distintas asociaciones sectoriales tanto nacionales como internacionales en las que las empresas intentamos colaborar y defender de común acuerdo nuestros intereses. En el contexto actual, la innovación y la aplicación de soluciones inteligentes para la gestión del recurso son prioritarias para Canal Gestión, que a lo largo de su historia se ha caracterizado por anticiparse a los posibles cambios tanto legislativos como técnicos.

Actualmente, el sector tiene que hacer frente a una serie de riesgos como puede ser la dependencia energética o el tratamiento de los residuos generados en el tratamiento del agua. En Canal Gestión hemos apostado por convertir estos riesgos en oportunidad y aplicar la innovación para mitigar los mismos. Así, estamos desarrollando actuaciones de eficiencia energética encaminadas a reducir nuestros consumos y obtener nuevas fuentes de generación de energía. Además, hemos decidido potenciar las instalaciones

.....

Ante un recurso tan esencial como **escaso**, Canal de Isabel II Gestión optimiza e innova en cada una de las fases del **ciclo integral del agua**. Por ello, la aplicación de soluciones inteligentes para la gestión del recurso es prioritaria. **La apuesta por el agua regenerada** nos permite preservar el agua disponible en nuestros embalses y captaciones de aguas subterráneas para el abastecimiento a la población

.....

Generamos confianza en los clientes y usuarios a los que prestamos servicio, en las instituciones con las que colaboramos y en el resto de entidades que creen en nuestra **solidez, fortaleza y experiencia**

.....

de biogás en nuestras depuradoras para aprovechar los residuos generados en el tratamiento de las aguas residuales.

Entre esos retos innovadores me gustaría destacar la apuesta decidida que hemos realizado por la extensión del suministro del agua regenerada en la Comunidad de Madrid, región en la que gestionamos el ciclo integral del agua para más de seis millones de personas. La utilización de este recurso nos permite preservar el agua disponible en nuestros embalses y captaciones de aguas subterráneas para el abastecimiento a la población. También suministramos agua regenerada para usos agrícolas en Lanzarote, donde prestamos servicio desde 2013.

Además, seguimos trabajando para reducir el agua no facturada y minimizar aún más las pérdidas en nuestra red de distribución donde las averías registradas en los últimos cuatro años se han reducido en un 40%.

Como decía la experiencia acumulada en más de un siglo y medio de existencia en la operación del ciclo integral del agua y, lógicamente, heredada por Canal de Isabel II Gestión, nos ha permitido alcanzar algunas ventajas competitivas. Hoy en día somos motores de inversión en las regiones donde tenemos presencia y, especialmente, en la región de Madrid, donde destinamos una media anual de 200 millones de euros a nuevas infraestructuras hidráulicas y a la mejora y ampliación de otras existentes. En este sentido, somos una de las compañías del sector agua que mayores recursos destina cada año a este capítulo presupuestario.

Una cifra que en el pasado año nos ha permitido concluir la construcción de la depuradora de aguas residuales más avanzada de la Comunidad de Madrid, Arroyo Valenoso en Boadilla del Monte, instalar microturbinas para la producción de energía eléctrica en la red de distribución o renovar cerca de 150 kilómetros de tuberías de distribución.

El mantenimiento de estas inversiones de modo recurrente no ha supuesto un incremento ni del nivel de endeudamiento de la compañía, que se ha reducido en un 2,5% respecto a 2013, ni de las tarifas, que tanto en el ejercicio 2014 como 2015 han bajado. Además hemos logrado mantener nuestra cifra de negocio, que el año pasado fue de 1.065 millones de euros y obtener un EBITDA de 347 millones de euros.

Y precisamente consolidar el modelo de gestión que adoptamos en 2012 y que permitió incorporar como accionistas no solo a la Comunidad de Madrid sino a 111 ayuntamientos de la región es y seguirá siendo nuestra apuesta de futuro. Un modelo que proporciona estabilidad a la gestión del agua y que nos permite afrontar los retos con políticas empresariales que buscan la planificación, la eficiencia y la excelencia.

Visión de la organización y modelo de negocio



9,73 mill.

de habitantes son abastecidos de agua por el Grupo Canal de Isabel II Gestión durante 2014 en los 6 países donde opera

6.167

trabajadores dentro del grupo y cerca de

12.000

empleos indirectos

866 hm³ agua derivada para el **consumo**

305 plantas de tratamiento en total

43.896 km

en redes de distribución, alcantarillado y agua regenerada

Somos agua



Gestión del ciclo integral del agua

Gestión del ciclo integral del agua, en varias de las principales ciudades de España, Colombia, Ecuador y Brasil. La gestión del ciclo del agua supone el 95% del negocio del Grupo Canal.



Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral

Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral, tales como asesoría y consultoría sectorial, ingeniería civil y obras hidráulicas, explotación de plantas de terceros, instalación de acometidas y contadores, compra de suministros, gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, gestión de *call-centers* o gestión de cobros. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en España, Colombia, República Dominicana y Brasil, así como Panamá y Ecuador.



Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral

Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral, tales como generación de energía eléctrica, telecomunicaciones y tecnologías de la información, ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua o gestión de jardines, residuos y limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del grupo ubicadas en España, Colombia y Brasil, además de nuestra sucursal en Ecuador.

Canal de Isabel II Gestión: origen y actividades del grupo

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 que, creado en 1851, ha sido desde 1984 la empresa pública dependiente de la Comunidad de Madrid encargada de la gestión del ciclo integral del agua.

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

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

Así, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal 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 que aparecen a la izquierda.

Al finalizar 2014, el grupo abastecía de agua a más de **9,73 millones de personas** (6,65 en España y 3,08 en Latinoamérica), y daba empleo a **6.167 trabajadores**, además de generar **cerca de 12.000 empleos indirectos**.

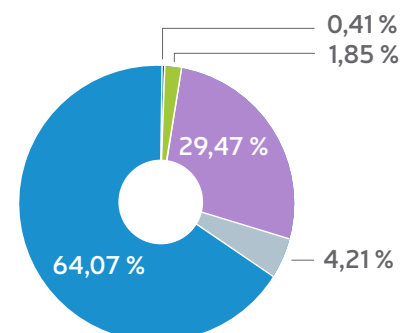
Durante el ejercicio 2014 las empresas del grupo abastecieron a dicha población gestionando un total de 866 millones de metros cúbicos de agua (571 en España y 296 en Latinoamérica) y 43.824 kilómetros de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio 2014 el grupo contaba con cerca de 2.200.000 contratos de suministro (de los cuales el 85% son domésticos) distribuidos en más de doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del 99%, siendo en España del 100%.

Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2014 en el capítulo «Resumen de actividad».

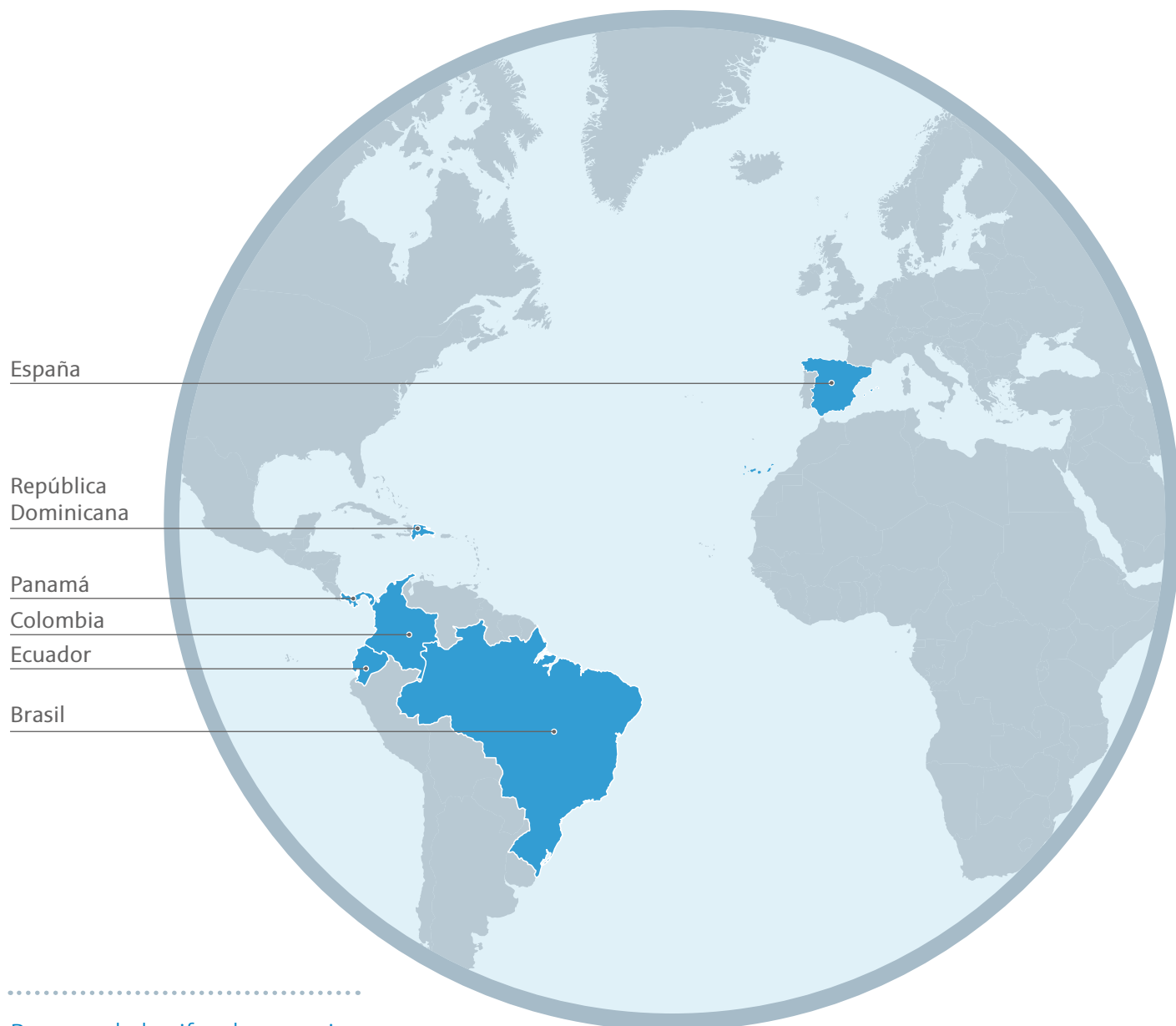
Distribución de la población servida en abastecimiento en 2014 (millones de hab.)

● Canal de Isabel II Gestión	6,24
● Colombia	2,87
● Resto de España	0,41
● Ecuador	0,18
● Brasil	0,04





Crecimiento internacional del Grupo Canal: Presencia internacional



.....

Reparto de la cifra de negocio:

España 80%

Latinoamérica 20%

.....



Nivel 1.

Crecimiento del
Grupo Canal:
presencia
internacional



Nivel 2. Pág. 48

Actuaciones del Grupo
Canal: principales hitos



Nivel 3. Pág. 63































Crecimiento internacional
del Grupo Canal:
contratos ganados
en 2014



Nivel 4. Pág. 65

Crecimiento internacional
del Grupo Canal:
oportunidades abiertas

Actividades de las empresas del Grupo Canal por país

							
España							
Canal de Isabel II Gestión www.canalgestion.es		●			●		 Gestión del ciclo integral del agua
Delegación de Canal Gestión en Cáceres www.canalgestion.es		●					 Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua
Aguas de Alcalá UTE www.aguasdealcala.es		●					
Canal Gestión Lanzarote www.canalgestionlanzarote.es		●					
Hispanagua www.hispanagua.es			●				 Telecomunicaciones y tecnologías de la información
Canal de Comunicaciones Unidas www.canalcom.com				●			
Hidráulica Santillana www.hidraulicasantillana.com					●		 Generación de energía eléctrica
Colombia							
Triple A Barranquilla www.aaa.com.co		●				●	 Limpieza urbana y gestión de residuos urbanos
Metroagua www.aaa.com.co		●					
ASAA Riohacha www.asaa.com.co		●					
Recaudos y Tributos www.ryt-sa.com			●				
Gestión Integral de Suministros www.gis.com.co			●				
INASSA www.grupoinassa.com			●				
Amerika T.I. www.amerikati.com				●			
Brasil							
Fontes da Serra		●					
Emissão engenharia e construções www.emissao.com.br			●				
República Dominicana							
AAA Dominicana www.aaa.com.do			●				
Ecuador							
Amagua www.amagua.com		●					
Inassa Ecuador www.grupoinassa.com			●				
Panamá							
Inassa Panamá www.grupoinassa.com			●				



Nuestro concepto de valor reside en sustentar el desarrollo de las regiones, económica y medioambientalmente. Ofrecemos calidad de vida y nos basamos en los siguientes dos atributos: **prosperidad y confianza**

Misión y concepto de valor

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

Su concepto de valor reside en sustentar el desarrollo de las regiones, económica y medioambientalmente. Ofrece calidad de vida y se basa en los siguientes dos atributos:

- **Crea prosperidad**, porque cree que el agua solo puede gestionarse de forma sostenible y duradera. Su estrategia de crecimiento tiene un horizonte sólido y enfocado a permanecer en el tiempo.
- El agua es un derecho humano y, además, un recurso escaso. Esto hace que se creen grandes expectativas, a las cuales responde con su principal activo: **genera confianza**. El Grupo Canal lleva creciendo en el sector y aportando valor a través de sus actividades más de 160 años. Su autenticidad reside en que hace lo que dice que hace y que entiende la excelencia en la prestación del servicio como única clave de pensamiento sostenible y duradero.

Desde un enfoque más práctico, el Grupo Canal recoge todo el conocimiento adquirido en sus dimensiones humana, técnica, tecnológica y de gestión, y trata de replicar en sus nuevas concesiones lo que ha comprobado que funciona.

Así, el Grupo Canal apuesta por el concepto de inversión como herramienta de puesta en marcha de sus nuevos negocios. Invierte donde va desde el principio, como el imprescindible comienzo de su cadena de valor, poniendo las instalaciones en funcionamiento y empezando a generar valor añadido desde el inicio. Funciona como verdadero motor de inversión.

De manera simultánea, se realiza la reingeniería de procesos necesaria para trabajar desde el comienzo bajo sus propios estándares de calidad, encaminándose a lograr el nivel de eficiencia alcanzado en sus procedimientos técnicos, de control y de gestión.

Una vez la maquinaria ha empezado a andar, se comienzan a recibir los primeros resultados en términos de calidad del servicio y rentabilidad.

Las palabras que nos definen

Calidad

Innovación

Inversión

Compromiso

Know-how

Confianza

Eficiencia

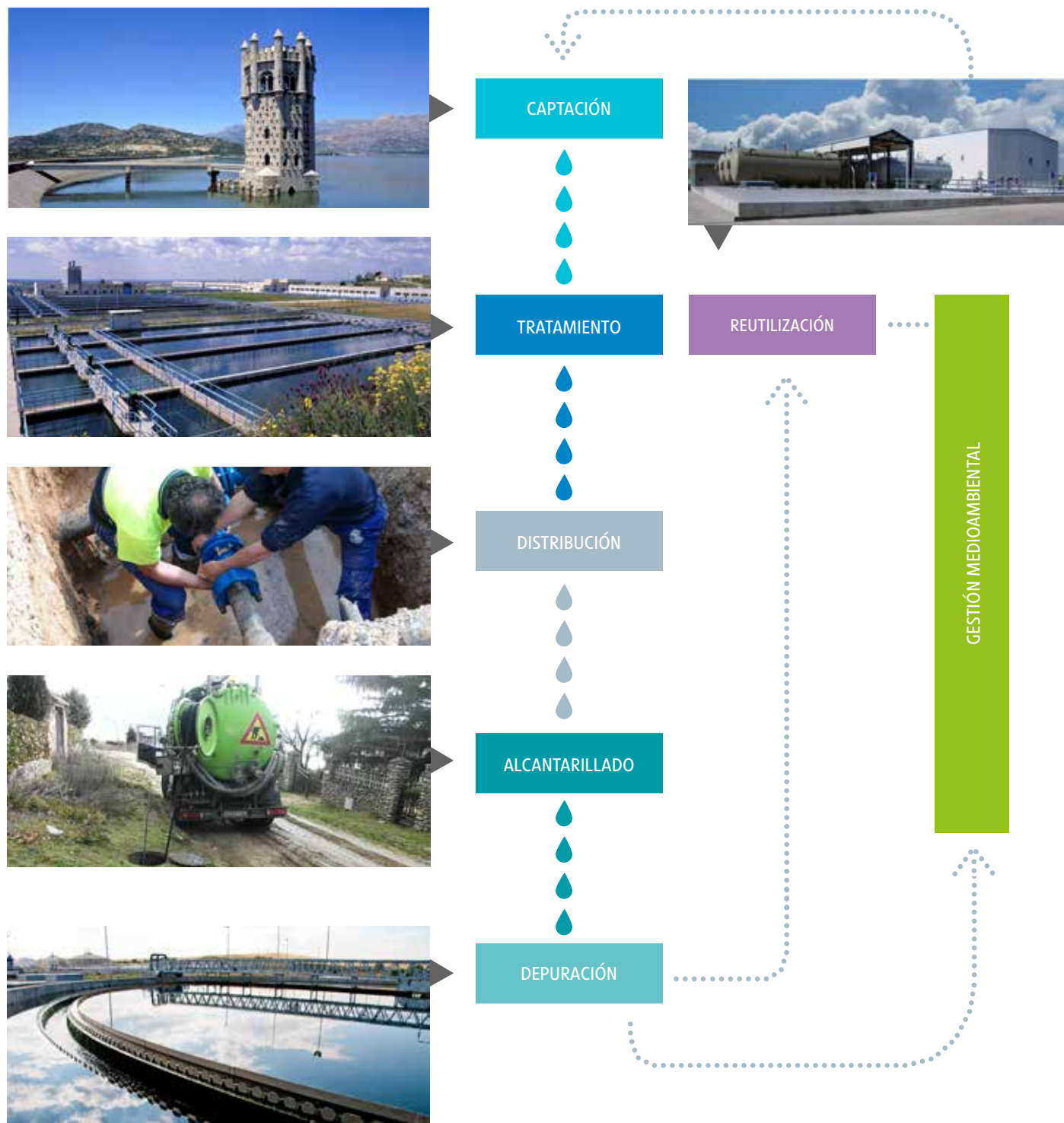
Solvencia

Rentabilidad
sostenible

Garantía

Servicio

Y así logramos generar el valor que nos sostiene y que consigue perdurar en el tiempo...



Nivel 1.

Esquema preliminar de la cadena de valor
del Grupo Canal



Nivel 2. Pág. 28

Cadena de valor del Grupo Canal



Principales magnitudes



Clientes y población servida

9.733.455 habitantes de población servida en todo el mundo

Grado de cobertura del servicio: **99%** abastecimiento
96% alcantarillado y
89% depuración

2.156.442 contratos de suministro entre España y Latinoamérica

Municipios gestionados: **216** abastecimiento,
200 en depuración y
25 en reutilización

8.157.157 controles de calidad realizados durante 2014 en el agua que gestionamos

Bajamos la tarifa en Madrid por segundo año consecutivo



Recursos humanos

6.167 trabajadores en el grupo, repartidos entre España, Colombia, Ecuador, República Dominicana, Panamá y Brasil

Cerca de **12.000** empleos indirectos generados en 2014

El gasto en formación durante el último año profesional aumenta en **3,36%**



Captación

Solo en Madrid la capacidad de captación de los embalses de

Canal Gestión es **946 hm³**

866 hm³ de agua derivada para el consumo



Distribución

Casi **500** depósitos de almacenamiento con una capacidad de **4,02 hm³**

24.791 km de red de abastecimiento
Más de **200** estaciones elevadoras



Tratamiento

26 ETAP y **3** desalinizadoras funcionando

5,60 hm³ de capacidad de tratamiento de agua bruta



Alcantarillado

66 tanques de tormenta y laminadores

18.188 kilómetros de colectores, emisarios y redes de alcantarillado



Depuración

243 EDAR en funcionamiento

3,40 hm³ de capacidad de depuración de aguas residuales



Reutilización

33 plantas de reutilización en servicio

17,45 hm³ producidos de agua regenerada que ha servido a ciudades, industria y agricultura y que ha regado una superficie de **2.532 Ha**

Actualmente reutilizamos el del agua que depuramos **3,22%**



Eco-Fin / Gestión / Gobernanza

Cifra de negocio consolidada en 2014:

1.065 mill. €

EBITDA consolidado 2014:

347 mill. €

Deuda financiera neta consolidada 2014:

1.195 mill. €

208 mill. € Inversiones ejecutadas en 2014

385 mill. € en contratos adjudicados a nuestros proveedores en España durante el último ejercicio

863.765 € para proyectos solidarios en 2014

El **82%** de los riesgos de nuestro mapa están controlados y el **98%** están medidos

En 2014 se aprueba el primer programa de emisión de bonos de Canal Gestión, logrando colocar el importe máximo aprobado por la JGA*



Medio Ambiente

El **99%** de los lodos generados en Madrid se destinan a **uso agrícola**

El **66%** de la energía que consumimos en Madrid es autoproducida

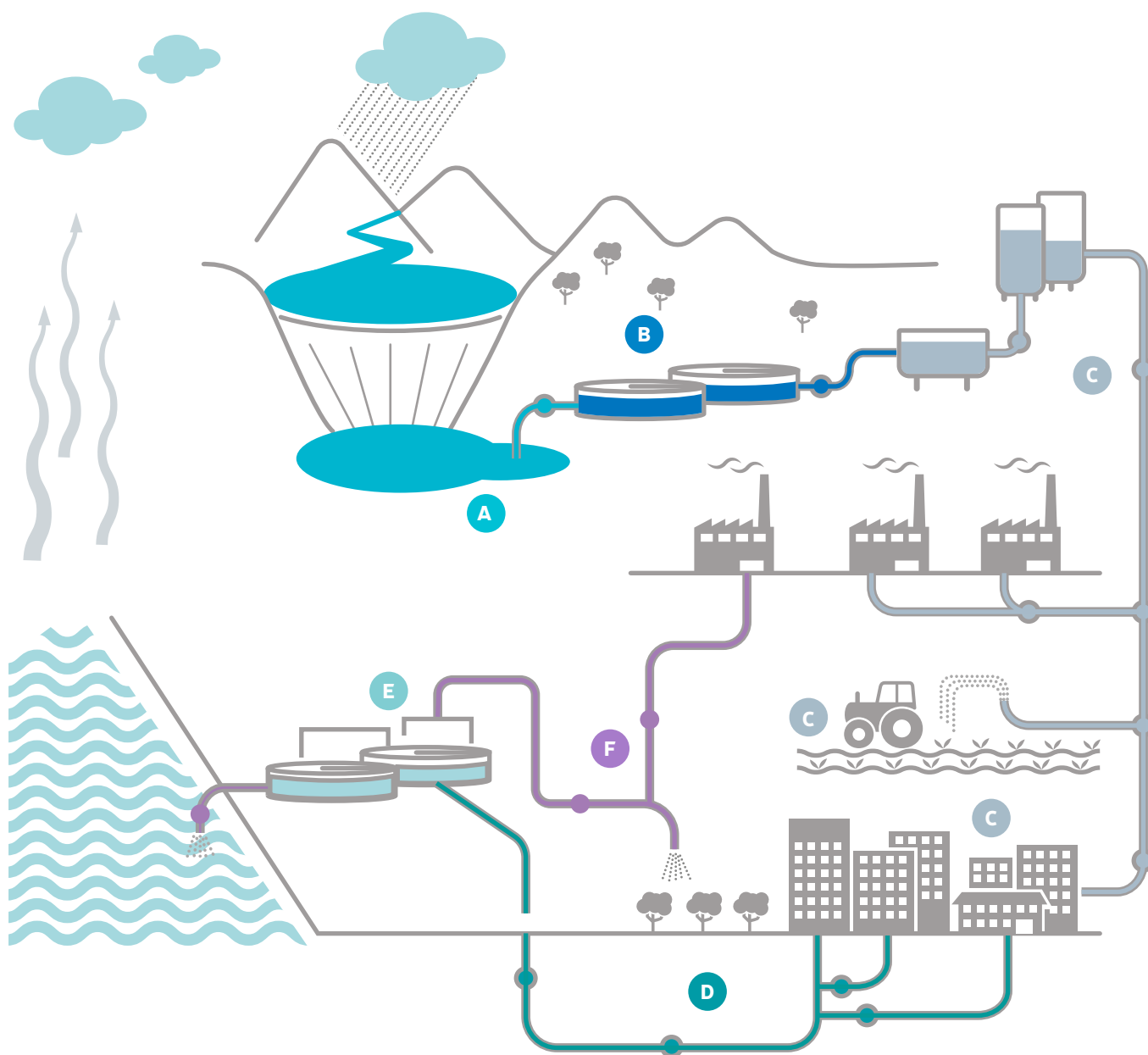
El último año hemos reducido nuestros **gases efecto invernadero** en un **5%**

En 2014 hemos aumentado nuestra capacidad de desalinización en un **4%**



Modelo de negocio

El ciclo integral del agua



A. CAPTACIÓN



B. TRATAMIENTO



C. DISTRIBUCIÓN



D. ALCANTARILLADO



E. DEPURACIÓN



F. REUTILIZACIÓN

Los últimos años hemos diversificado nuestro negocio hacia actividades donde hemos puesto importantes sinergias en marcha, como el mantenimiento de jardines y mobiliario urbano, o la limpieza y recogida de residuos

14

embalses gestionados por Canal de Isabel II Gestión en la Comunidad de Madrid

78

pozos de agua subterránea son gestionados en Madrid

El Grupo Canal gestiona directamente todas las fases del ciclo en España (Canal de Isabel II Gestión, Aguas de Alcalá UTE, Canal Gestión Lanzarote y Delegación en Cáceres de Canal de Isabel II Gestión), en Colombia (Triple A de Barranquilla, Metroagua y ASAA), en Ecuador (Amagua), y Brasil (Fontes da Serra). A través de estas empresas, los últimos años se ha diversificado el negocio hacia actividades donde se han puesto importantes sinergias en marcha, como el mantenimiento de jardines y mobiliario urbano, o la limpieza y recogida de residuos sólidos urbanos.

Además, a través de las empresas participadas AAA Dominicana, Inassa, GIS, Amerika y Emissão presta servicios de soporte a otros clientes, operadores del ciclo integral, en República Dominicana, Panamá, Honduras, Haití, México y Brasil.

Adicionalmente, Inassa, Amerika y GIS, junto a R&T, también desempeñan esas mismas labores de soporte (gestión comercial y tributaria, consultoría y asistencias técnicas, gestión de aprovisionamientos, tecnologías de la información, ingeniería, construcción y servicios, etc.) para las empresas del grupo que gestionan el ciclo integral del agua en Latinoamérica; esto es, Triple A de Barranquilla, Metroagua, ASAA, Amagua y Fontes da Serra.

En España, las filiales españolas Hispanagua y Canal de Comunicaciones Unidas prestan soporte principalmente a Canal de Isabel II Gestión en los ámbitos de las operaciones y las telecomunicaciones. Hidráulica Santillana, a través de la explotación de ocho centrales hidroeléctricas, produce energía para el autoconsumo de Canal de Isabel II Gestión, y para exportar a la red general.

Abastecimiento

Captación y tratamiento

El sistema de abastecimiento en **España** se basa principalmente en la captación de aguas superficiales y, en menor medida, aguas subterráneas. Mediante los catorce embalses gestionados por **Canal de Isabel II Gestión** en la Comunidad de Madrid y las provincias de Ávila y Toledo, aprovechamos las aportaciones de los ríos, de los que procede la mayor parte del agua suministrada a la red. Además, en Madrid gestionamos 78 pozos de agua subterránea como apoyo al abastecimiento de agua superficial, sobre todo en épocas de escasez hídrica.

También contamos con la posibilidad de trasvasar agua desde los embalses de San Juan y Picadas, en el río Alberche, y de los ríos Guadarrama y Sorbe mediante los azudes de Las Nieves y Pozo de Los Ramos respectivamente. Además, desde el año 2010 contamos con la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) del Tajo que, gracias a las tecnologías más avanzadas, permite la utilización de recursos de este río para el abastecimiento a Madrid.

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 otras cuatro captaciones de embalses y otras tres de pozos.

Por último, en las islas de Lanzarote y La Graciosa, donde las precipitaciones son muy escasas*, **Canal Gestión Lanzarote** opera cuatro captaciones de agua marina, que transforma en agua apta para el consumo mediante la explotación de sus tres desalinizadoras.

En el caso de nuestras empresas en **Latinoamérica**, la captación no se realiza mediante embalses, sino que mayoritariamente se hace a través de tomas directas de los ríos y, en el caso de Santa Marta (Colombia), adicionalmente mediante pozos de agua subterránea.

(*) El promedio de precipitación anual desde 1977 es de 108,23 mm anuales y el de días de lluvia al año de 45



nea. Nuestras empresas en Colombia (Triple A de Barranquilla, Metroagua y ASAA), y en Brasil (Fontes da Serra) gestionan también este tipo de captaciones. Amagua (Ecuador) no realiza actividades de captación y tratamiento, 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. Sin embargo sí han existido tradicionalmente problemas con la calidad de las aguas. Las captaciones del abastecimiento de Barranquilla y del municipio de Puerto Colombia están ubicadas en la parte final del río Magdalena, próximo a su desembocadura en el mar Caribe, después de recorrer más de 1.500 km y recibir vertidos de aguas residuales domésticas e industriales y los efectos de la actividad agrícola, ganadera, minera y portuaria.

Triple A de Barranquilla dispone de cuatro captaciones en distintos puntos del tramo final del río Magdalena rumbo al mar Caribe.

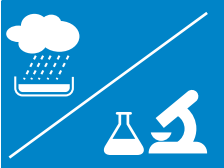
Metroagua dispone de tres captaciones de agua superficial en tres ríos (Piedras, Gaira y Manzanares) para cubrir la demanda de la ciudad de Santa Marta. Además, se dispone de una reserva de agua subterránea explotada a través de veintitrés pozos que se ponen en funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la época.

ASAA toma el agua a través de una captación del río Tapias.

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.

Todas las empresas del Grupo Canal que gestionan el ciclo integral del agua explotan plantas potabilizadoras, a excepción de Canal Gestión Lanzarote, que explota plantas desalinizadoras. Adicionalmente, **Hispanagua** se encarga de explotar una de las ETAP de Canal de Isabel II Gestión.

Principales cifras en captación y tratamiento por empresa en 2014

	Aportación al cierre del año hm ³	Capacidad de almacenamiento de sus embalses hm ³	Capacidad de aportación de aguas subterráneas en un año hm ³	Volumen total derivado para consumo hm ³	ETAP / Capacidad nominal hm ³ día	Desalinizadoras / Capacidad nominal hm ³ día
Canal Gestión (*)	822	952	90	499	17/4,58	-
Aguas de Alcalá UTE	-	1,89	-	16,53	1/0,07	-
Canal Gestión Lanzarote	-	-	-	55	-	3/0,07
Triple A de Barranquilla	174.778	-	-	226	4/0,72	-
Metroagua (Santa Marta)	45	-	0,03	35	2/0,1	-
ASAA (Riohacha)	105	-	-	18	1/0,05	-
Emissão (Rio de Janeiro)	-	-	-	4	1/0,01	-

(*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

Barranquilla y Lanzarote son dos de las zonas en las que Grupo Canal opera donde sus sistemas de abastecimiento necesitan mayor cantidad de adaptaciones para lograr el nivel de excelencia que tiene como objetivo. Estos son algunos de los proyectos en los que se ha estado trabajando este año:

- **En la captación del río Magdalena** se encuentra en proceso de instalación un sistema de desbaste de baja presión que representa una importante mejora para el proceso, ya que minimiza los riesgos de paradas que afectan la continuidad del servicio, permitiendo eliminar las tareas manuales de limpieza y retiro de materiales que arrastra el río. A su vez, en el bombeo de agua cruda se han iniciado los trabajos para el montaje de una nueva bomba que reemplazará a la anterior. Este cambio tiene como objetivo ganar en capacidad de producción y en eficiencia energética. Además, se están haciendo permanentemente mejoras en las plantas de tratamiento y el laboratorio, orientadas a mejorar la calidad del agua e incrementar la capacidad de producción.
- **En la captación del Océano Atlántico** de la cual se toma agua para desalinizar en Lanzarote, donde Grupo Canal lleva un año y medio operando, ya han comenzado los trabajos de renovación y modernización de una de las plantas desalinizadoras (Lanzarote IV) que consistirán principalmente en la renovación de los sistemas de recuperación energética, sustituyendo las actuales turbinas Francis por cámaras isobáricas. El conjunto de actuaciones por realizar en la planta Lanzarote IV se centrará en reconvertir las cinco líneas actuales de 6.000 m³/día, en tres líneas de 10.000 m³/día, manteniendo una actual como reserva. Al mismo tiempo, están muy avanzadas las obras de construcción de un nuevo depósito con capacidad para albergar 30.000 m³, aumentando significativamente las reservas insulares de agua producto, lo que contribuye a la seguridad del abastecimiento de la isla. Adicionalmente, está proyectada la renovación de cerca de 50 km de red de abastecimiento, tarea en la que será necesario trabajar por mucho tiempo, al objeto de reducir el índice de pérdida de agua que se arrastra.





Las filiales Hispanagua en España y R&T en Colombia actúan como dos de los principales proveedores internos del grupo, prestando apoyo a las empresas que gestionan el ciclo integral del agua en todo lo relacionado con la red de distribución

216 municipios
con un grado
de cobertura del **99%**

24.791 km
Red de distribución

Distribución y regulación

Desde las ETAP hasta el grifo del usuario, las empresas de Grupo Canal disponen de instalaciones necesarias para asegurar el mantenimiento del servicio de forma continua y con la calidad requerida.

En el caso de **Canal de Isabel II Gestión**, este conjunto de instalaciones está compuesto por grandes conducciones, depósitos reguladores, depósitos menores, estaciones elevadoras y, finalmente, la red de distribución.

Los trabajos de mantenimiento preventivo consisten en la supervisión de las grandes arterias, la limpieza planificada en el tiempo de todos los depósitos, la vigilancia e inspección de las estaciones elevadoras y la revisión de los elementos de maniobra y control de la red de distribución de forma permanente. Estas labores en las instalaciones reseñadas permiten mantener unos altos niveles de fiabilidad y garantía en el suministro de la región.

El conocimiento de la red de abastecimiento, un proceso sistemático para el tratamiento y resolución de incidencias en la misma, y el avance tecnológico que monitoriza en tiempo real las condiciones de caudal y presión de los 684 sectores de la red de transporte y distribución de la Comunidad de Madrid nos ha permitido alcanzar altos niveles de eficiencia y ahorro en los recursos disponibles, a pesar del aumento de nuestros clientes en los últimos años.

Aguas de Alcalá UTE gestiona una red que cuenta con dos anillos concéntricos, lo que permite contar con diferentes alternativas para el abastecimiento a las diferentes zonas de la ciudad.

Canal Gestión Lanzarote gestiona una red de transporte y distribución a través de dos zonas diferenciadas por el origen de las captaciones de agua marina: centros de desalinización de Punta de los Vientos (Arrecife) y Janubio (Yaiza).

En Colombia, **Triple A Barranquilla** cuenta, debido al relieve de la zona, con varias estaciones de bombeo encargadas de 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 una compleja red de tuberías.

Por su parte, **Metroagua** gestiona un sistema de abastecimiento para la ciudad de Santa Marta que está dividido geográficamente en dos sistemas diferentes, el sistema Norte y el sistema Sur, ambos completamente separados.


ASAA en Riohacha, **Amagua** en Ecuador y **Fontes da Serra** en Brasil operan también sus propias redes de distribución.

Las filiales **Hispanagua** en España y **R&T** en Colombia actúan como dos de los principales proveedores internos del grupo, prestando apoyo a las empresas que gestionan el ciclo integral del agua en todo lo relacionado con la red de distribución.



▲ Construcción del canal que une los cuatro depósitos de Madrid

Principales cifras en distribución por empresa en 2014

	Grandes depósitos reguladores/ Capacidad de almacenamiento hm ³	N.º depósitos menores/ Capacidad de almacenamiento hm ³	N.º de grandes estaciones elevadoras	N.º estaciones elevadoras menores	Red de distribución (km)	N.º municipios abastecidos	Cobertura del servicio (%)
Canal Gestión (*)	33/3,2	307/0,48	21	141	17.564	177	100
Aguas de Alcalá UTE	1/0,03	5/0,04	1	-	481	1	100
Canal Gestión Lanzarote	1/0,07	58/0,11	3	30	1.889	7	99
Triple A de Barranquilla	1/0,05	23/0,01	7	9	3.293	15	100
Metroagua (Santa Marta)	19/0,02	-	4	16	909	1	94
ASAA (Riohacha)	-	3/0,012	-	-	310	1	89
Amagua (Ecuador)	-	-	-	-	276	2	100
Emissão (Rio de Janeiro)	-	2/0,002	-	2	69	1	66

(*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

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.

Saneamiento

Redes de drenaje urbano

En **Canal de Isabel II Gestión** gestionamos la red unitaria de colectores y emisarios municipales y supramunicipales y conducciones que recogen y transportan hacia las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) correspondientes las aguas residuales de los municipios. Otras instalaciones gestionadas son las 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, contamos con tanques de tormenta y laminadores, instalaciones que tienen por objeto retener las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes, minimizando los vertidos a cauce de aguas contaminadas y las inundaciones.

Los trabajos de mantenimiento que se realizan comprenden la vigilancia de las redes, la inspección y saneamiento de las conducciones, la limpieza de los imbornales, el arreglo de los vertidos ocasionales, la resolución de avisos e incidencias en la red y la realización de obras de conservación y mejora de la misma. También se incluyen las tareas de mantenimiento y explotación de las instalaciones de saneamiento, esto es, los tanques de tormenta y las EBAR. En estas instalaciones se realizan tanto los mantenimientos preventivos (reglamentarios, predictivos y metrológicos) como los correctivos. En cuanto a la explotación, se gestiona el funcionamiento de dichas instalaciones tanto en tiempo seco como en episodios de lluvias.



▲ Inspecciones en la red de alcantarillado

Aguas de Alcalá UTE gestiona una red que en su mayor parte es unitaria y está dividida en dos zonas que, ayudadas por sus estaciones de bombeo, 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 una red de alcantarillado que da servicio tan solo a una parte de la isla, y que está previsto ampliar a medida que vayan avanzando los trabajos de adecuación que se están llevando a cabo en todo el ciclo integral. La red es básicamente unitaria, aunque cuenta con una pequeña parte separativa que es controlada por los municipios cuya gestión no es competencia de Canal Gestión Lanzarote. Es necesaria una gran cantidad de estaciones elevadoras para bombear el agua residual desde la costa (que es donde reside el grueso de la población) hacia las EDAR, ya que, al contrario que en la península, estas se encuentran en cotas más altas que los principales núcleos poblacionales.

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. Las aguas pluviales circulan por los canales y por las calles, no siendo competencia de Triple A su mantenimiento. El alcantarillado sanitario de Barranquilla 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 suroccidental y noroccidental de la ciudad.

En **Santa Marta (Colombia)**, **Metroagua** gestiona un sistema de alcantarillado de la ciudad, que también es de tipo separativo, dejando circular las aguas pluviales por las calles y canales. El sistema está conformado por varios colectores principales, que recogen el agua de sur a norte y de oriente a occidente, y por varias estaciones de bombeo que descargan en el emisario submarino. A finales de 2013 se terminó el proyecto del Colector Pluvial Bastidas-Mar Caribe, que entró en funcionamiento en 2014, otra gran obra de drenaje urbano en Colombia, que supuso la construcción de un canal de 4,9 km para recolectar y transportar las aguas de las lluvias provenientes de los cerros del norte de la ciudad al mar Caribe.

También se gestiona, por medio de la compañía **ASAA**, el alcantarillado del municipio de Riohacha, en Colombia.

En la República del Ecuador, la empresa **Amagua** gestiona la red de alcantarillado de dos municipios (La Puntilla, en Samborombón, y La Aurora, en Daule). Al igual que en Lanzarote, hace falta una gran cantidad de estaciones elevadoras para bombear el agua residual de la zona.

Hispanagua y R&T, al igual que en la red de distribución, son dos de los principales proveedores internos dentro del Grupo Canal para sus servicios en la red de alcantarillado.



▲ Limpieza de emisarios con camión succionador

1.200 km

en redes municipales de
alcantarillado

165

municipios


con un grado
de cobertura del **96%**

PROYECTO DE SANEAMIENTO CUENCA ORIENTAL DE BARRANQUILLA

El proyecto es producto del convenio de cofinanciación 112 de 2005 suscrito entre varios agentes regionales y nacionales. La ejecución de las obras civiles y de suministro tendrán un coste aproximado de 57 millones de euros y con ellas se pretende **eliminar los vertidos de aguas residuales en los diez kilómetros de caños existentes en la vertiente oriental**, mediante colectores que conducen a un punto único o estaciones para su disposición final en el río Magdalena, a través de una tubería de dos kilómetros y un emisario subfluvial.

Los caños de Barranquilla han recibido descargas de aguas residuales desde mediados de 1960, época en que empezó a urbanizarse la zona oriental de la ciudad y su vertiente, y en la que aumentó la contaminación por el crecimiento poblacional, la carencia de un adecuado sistema de vertido y la disposición final de las aguas residuales provenientes de los barrios ubicados en proximidades de los caños, tales como la Chinita, La Luz o Villa Rebolo, ocasionando graves condiciones de insalubridad entre sus residentes. **El proyecto beneficiará directamente a una población de 960.000 habitantes y a otros 40.000 de forma indirecta.**

Principales cifras en alcantarillado por empresa en 2014

	Red de grandes colectores y emisarios (km)	Redes municipales de alcantarillado (km)	N.º EBAR	N.º tanques de tormenta y laminadores	Capacidad de los tanques de tormenta (m³)	N.º municipios con servicio de alcantarillado	Cobertura del servicio (%)
Canal Gestión (*)	793	13.258	127	63	1.470.000	134	100
Aguas de Alcalá UTE	-	274	6	3	1.525	1	100
Canal Gestión Lanzarote	10	347	70	-	-	7	85
Triple A de Barranquilla	252	1.975	39	-	-	8	92
Metroagua (Santa Marta)	80	688	12	-	-	1	80
ASAA (Riohacha)	-	221	5	-	-	1	77
Amagua (Ecuador)	65	225	86	-	-	2	73

(*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres



PLAN NACIONAL DE CALIDAD DE LAS AGUAS EN CANAL GESTIÓN

El PNCA se articula como un conjunto de actuaciones tendentes a **adecuar los tratamientos de nuestras depuradoras al objetivo incluido en la Directiva Marco del Agua** (La Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000): **contribuir a la mejora y mantenimiento del buen estado ecológico de las masas de agua.**

En ese sentido, la confederación hidrográfica del Tago ha recogido en el Plan Hidrológico vigente nuestra lista de medidas, que incluye la remodelación de las depuradoras cuyos efluentes tratados vierten a las masas de

aguas identificadas y modelizadas, dentro de la cuenca hidrográfica para que las características de estos vertidos estén en consonancia con la calidad requerida en esas masas. Fundamentalmente, y en primera fase, las actuaciones consisten en dotar a las EDAR de tratamientos de reducción de nitrógeno y fósforo.

Canal Gestión lleva años trabajando en esta línea, pero centrando los datos en los últimos cinco años hemos abordado el proyecto, la contratación y la ejecución de cerca de cincuenta plantas.

Plan Nacional de Calidad de las Aguas (PNCA)

● ACTUACIONES FINALIZADAS AÑO 2014

EDAR Torres de la Alameda
EDAR Valenoso, Boadilla

● ACTUACIONES FINALIZADAS AÑO 2015

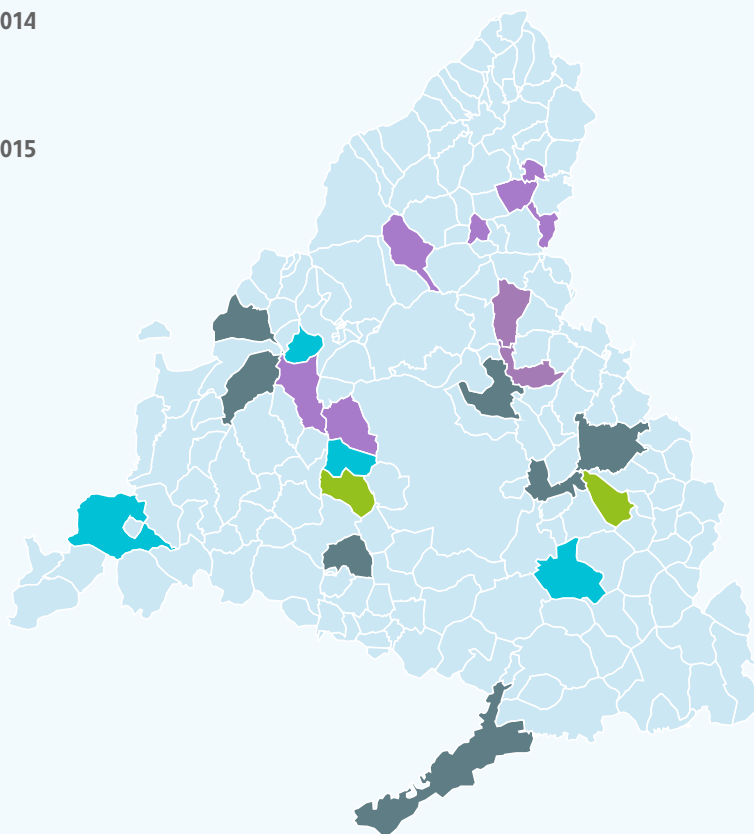
EDAR Cabanillas de la Sierra
EDAR Torremocha de Jarama
EDAR Algete II y colectores
EDAR El Berrueco
EDAR Cervera de Buitrago
EDAR Las Matas Los Peñascales
EDAR Miraflores de la Sierra
EDAR El Molar Sur
EDAR Galapagar-Torrelodones

● PREVISTAS AÑO 2016

EDAR La Poveda
EDAR El Endrinal
EDAR El Plantío
EDAR de Picadas

● ACTUACIONES EN FASE DE CONTRATACIÓN

EDAR Arroyo del Soto
EDAR Aranjuez
EDAR Alcalá Oeste
EDAR El Chaparral
EDAR Arroyo de la Vega
EDAR Los Escoriales
EDAR Casaquemada





▲ Emisario submarino en Santa Marta (Colombia)

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. Por su parte, Hispanagua explota una parte de las estaciones depuradoras de aguas residuales que opera Canal Gestión.

Canal Gestión Lanzarote también gestiona el servicio de depuración en la isla de Lanzarote, realizándose el vertido al mar desde sus plantas depuradoras a través de los emisarios submarinos correspondientes.

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 en Barranquilla estaciones de depuración, que 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 que se trata y de las condiciones climáticas del entorno de la laguna.

Metroagua, al realizar sus operaciones en una ciudad costera (Santa Marta, Colombia) y contar con una gran capacidad de dilución, no cuenta con plantas de tratamiento de aguas residuales, y efectúa el vertido al mar a través del emisario submarino antes mencionado.


En Ecuador, **Amagua** se encarga de la explotación y mantenimiento de las EDAR que depuran las aguas residuales de urbanizaciones o residencias individuales, siendo la mayoría de pequeña capacidad.



DEPURADORA DE ARROYO VALENOSO (BOADILLA DEL MONTE)

Se trata de la depuradora de aguas residuales más avanzada de la Comunidad de Madrid y una de las más innovadoras y respetuosas con el medioambiente en España. Su proceso de tratamiento permite obtener un agua regenerada de excelente calidad mediante el empleo de un sistema de membranas y proporciona, al mismo tiempo, una instalación compacta que se aloja por completo en el interior de un edificio consiguiendo su integración en el área urbana y la disminución de las molestias habituales derivadas de este tipo de instalaciones, como ruidos y olores.

Principales cifras en depuración por empresa en 2014

	N.º EDAR	Volumen de agua depurada (hm³)	Capacidad de tratamiento (hm³/día)
Canal Gestión (*)	157	495	3,20
Canal Gestión Lanzarote	8	7	0,024
Triple A de Barranquilla	7	32	0,16
Amagua (Ecuador)	71	7	0,02

(*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres



▲ Riego de campos de golf con agua reciclada



▲ Cultivos de Lanzarote

Regeneración y distribución de aguas residuales depuradas para su reutilización

El **Grupo 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. Se promueve la eficiencia en el uso del agua y por ello estamos desarrollando a un ritmo creciente la actividad de distribución de agua regenerada para instalaciones que no requieren agua potable de mayor calidad, como baldeo de calles, parques públicos, campos de golf o agricultura.

En España, se regenera agua en Madrid (Canal de Isabel II Gestión) y Lanzarote (Canal Gestión Lanzarote). En Madrid, desde Canal Gestión trabajamos en dieciocho municipios proporcionando agua regenerada para sus **calles, parques y resto de espacios verdes**. Adicionalmente, cabe señalar nuestra colaboración de Canal Gestión con la empresa Holmen Paper, una de las primeras **industrias** papeleras del mundo en utilizar agua regenerada en la práctica totalidad de sus procesos productivos. Durante 2014, le hemos suministrado en torno a dos millones


de metros cúbicos, lo que supone el 17% de nuestra producción total de agua regenerada en la Comunidad de Madrid.

A su vez, Canal Gestión Lanzarote tiene muchas servidumbres con su red de agua regenerada, que abastece principalmente al sector de la **agricultura**. En una isla con tan baja pluviosidad, la reutilización de aguas se hace especialmente necesaria para poder mantener los cultivos de una forma sostenible, razón por la cual esta agua está subvencionada en origen. En 2014 se ha reutilizado un 50% del agua depurada, principalmente para uso agrícola.

En Latinoamérica, por el contrario, la regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización ha sido una técnica poco utilizada hasta ahora, dada la gran pluviosidad y la abundancia de recursos hídricos de las zonas en que operamos. No obstante, en Amagua (Ecuador) existen ciertas plantas de tratamiento de aguas residuales con sistemas de tratamiento terciario, a través de los que se produce agua regenerada para el riego de sus áreas verdes.

Por otro lado, algunas de las empresas de Grupo Canal en Colombia están ya estudiando proyectos de viabilidad para implementar la producción y el uso de agua regenerada en sus zonas de actuación.

Principales cifras en Reutilización por empresa en 2014

	Municipios con reutilización en servicio	N.º plantas de agua regenerada	Redes de agua regenerada (km)	N.º depósitos de agua regenerada	Volumen de agua regenerada producida (hm ³)	Total superficie regada (ha)
Canal Gestión (*)	18	18	421	33	11,8	1.944
Canal Gestión Lanzarote	5	6	496	3	3,4	588
Amagua (Ecuador)	2	9	-	-	2,23	-

(*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

25 municipios con reutilización

36 depósitos de agua regenerada

2.532 total superficie regada (ha)

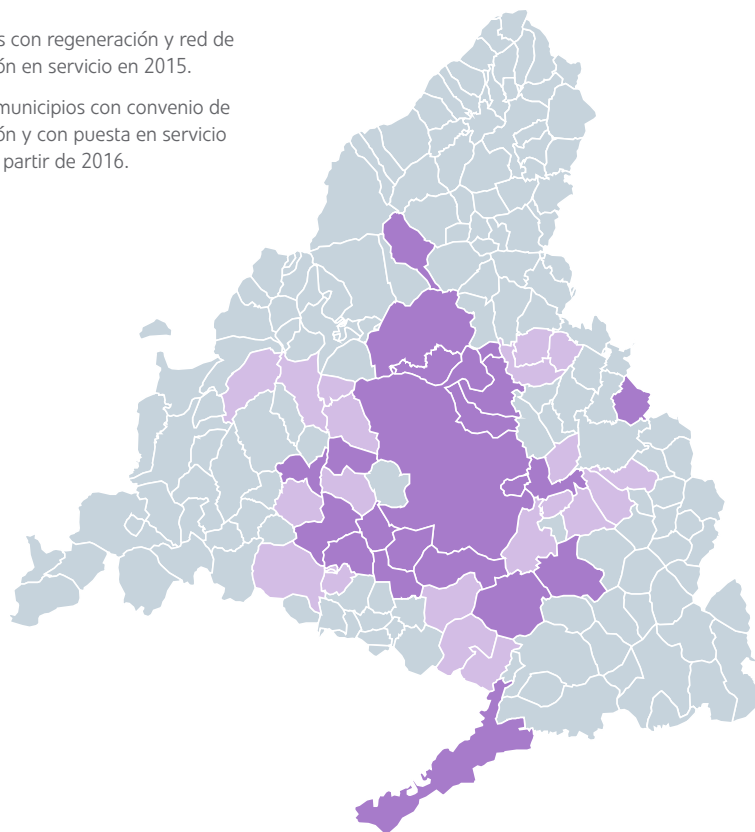
En la Comunidad de Madrid ya se riega con agua reciclada zonas verdes equivalentes a

2.000
campos de fútbol

La red de agua regenerada de la región alcanza casi la distancia entre Madrid y Castellón

Extensión del suministro de agua regenerada

- Municipios con regeneración y red de reutilización en servicio en 2015.
- Resto de municipios con convenio de reutilización y con puesta en servicio prevista a partir de 2016.



Creando valor: la cadena de valor del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión

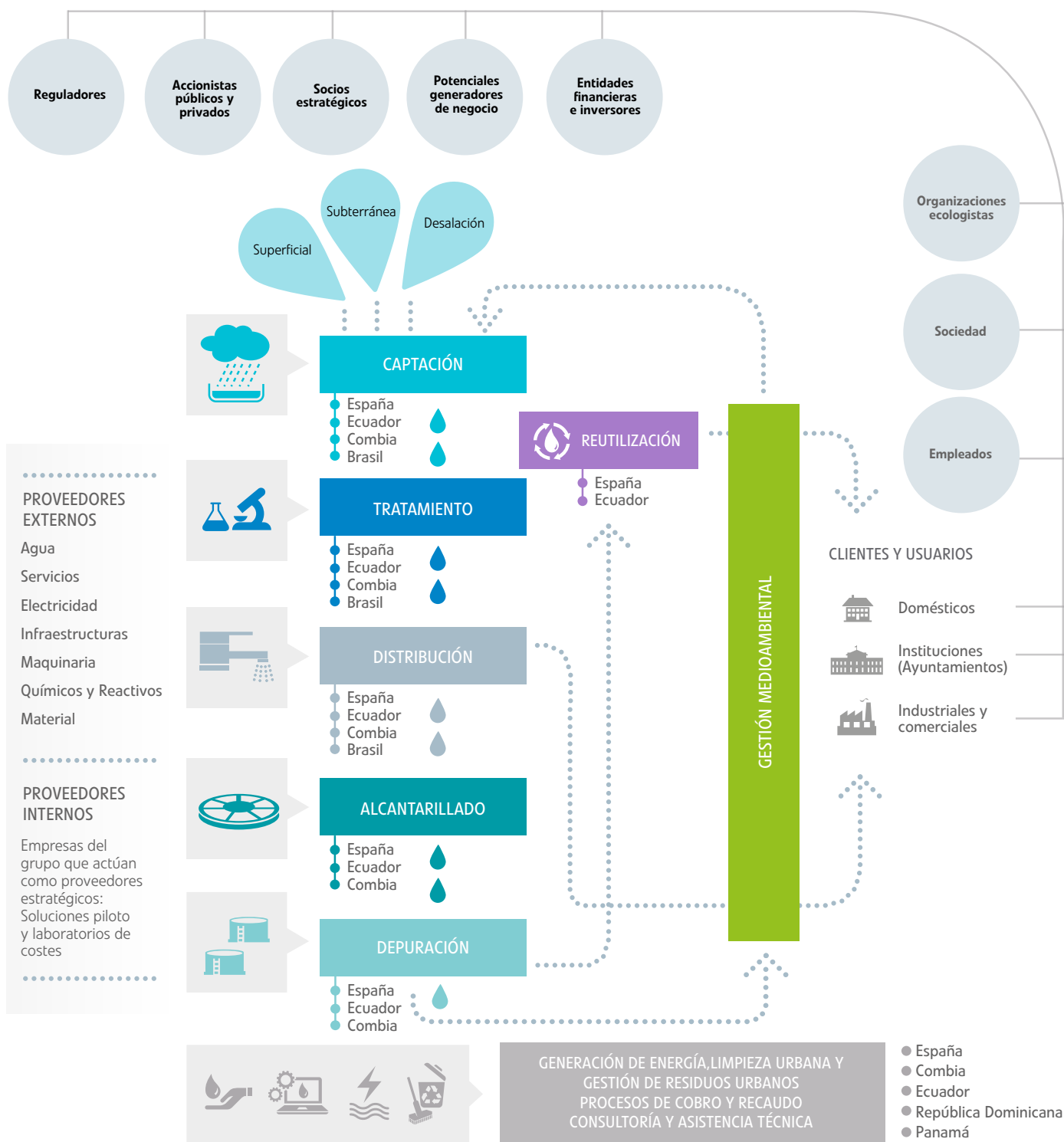
La contribución de cada una de las actividades del ciclo y, sobre todo, la interacción permanente entre todas ellas tiene un solo propósito: **crear valor**. Se crea valor para reguladores, accionistas, socios estratégicos, potenciales generadores de negocio e inversores. Se crea valor junto con proveedores externos y también con proveedores internos, que son las empresas del Grupo Canal con las que se trabaja estrechamente, en particular para la prueba de nuevos productos y servicios antes de salir al mercado. Se crea valor añadiendo nuevos servicios y actividades a la cadena, diversificando y obteniendo sinergias a través de actividades como la generación de energía eléctrica, limpieza y gestión de residuos, procesos de

cobro y recaudo, consultoría y asistencias técnicas, desarrollo de *software*, gestión de compras y otros.

Y todo el valor creado es llevado a las casas de nuestros clientes y usuarios, cuidando el agua que beben cada día, respetando el medio ambiente y contribuyendo con la sociedad, y se hace con un equipo de 6.167 empleados apoyado por cerca de 12.000 empleos indirectos, que muestran cada día su vocación de servicio público.



Cadena de valor del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión



Nivel 1. Pág. 13

Esquema preliminar de la cadena de valor del Grupo Canal

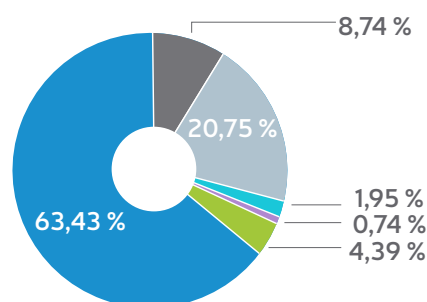


Nivel 2.

Cadena de valor del Grupo Canal

Nuestro volumen de compras (*) (millones de euros)

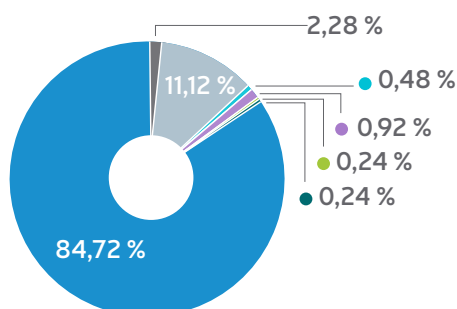
Canal de Isabel II Gestión	271,2
Colombia	89,3
Resto de España	37,6
Brasil	19,3
Ecuador	8,4
República Dominicana	3,2



(*) Se incluyen aprovisionamientos, servicios exteriores y otros gastos de gestión corriente

Nuestro volumen de inversiones (*) (millones de euros)

Canal de Isabel II Gestión	175,87
Colombia	23,08
Resto de España	4,74
República Dominicana	1,91
Ecuador	0,99
Brasil	0,5
Panamá	0,49

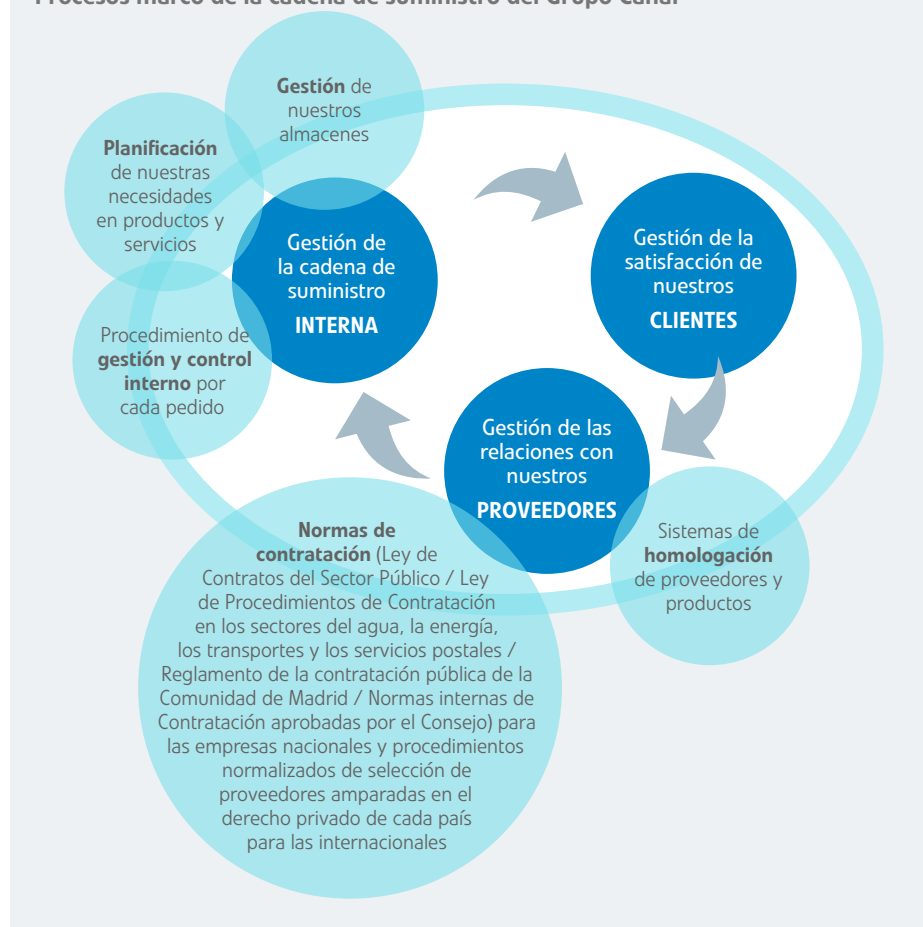


(*) Se incluyen los inmovilizados materiales e intangibles activados durante el ejercicio

Colaborando con nuestros proveedores

Grupo Canal gestiona su cadena de suministro para satisfacer las necesidades de sus clientes, cuidando de sus proveedores. **Sus empresas se comportan de forma dinámica**, generando un flujo constante de información que retroalimenta a los distintos participantes: clientes, proveedores y producto con el Grupo Canal como nexo de unión.

Procesos marco de la cadena de suministro del Grupo Canal



Canal de Isabel II Gestión y el resto de empresas participadas del Grupo Canal en España son empresas públicas, pertenecientes a la Administración institucional de la Comunidad de Madrid, que sujetan sus contratos a la normativa aplicable a los contratos del sector público.

La contratación de Canal Gestión y sus participadas españolas se rige por las siguientes normas:

- Ley sobre Procedimientos de Contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (Ley 31/2007 de 30 de octubre).

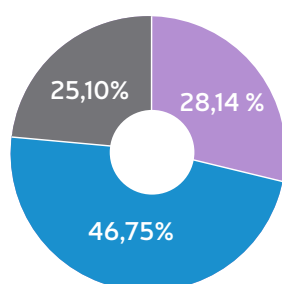
- Ley de Contratos del Sector Público (Texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre).
- Normas internas de contratación (aprobadas en 26 de junio de 2013).
- Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (Decreto 49/2003 de 3 de abril).



Volumen adjudicado por licitación en España (millones de euros)

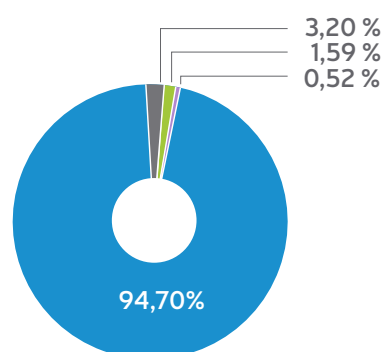
Por tipo de contrato

● Servicios	179,9
● Obras	108,3
● Servicios	96,6



Por tipo de procedimiento

● Abierto	364,4
● Encomienda dentro del grupo	12,3
● Negociado	6,1
● Otros	2,0



Un total de 362 contratos, que suman 385 millones de euros, han sido adjudicados en España durante 2014 a proveedores y contratistas mediante procedimientos públicos de contratación, entre las empresas Canal de Isabel II Gestión, Canal Gestión Lanzarote, Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas e Hidráulica Santillana. La mayor parte de ellos están directamente vinculados con las actividades y procesos de ingeniería, operaciones y energía.

Toda la contratación de Canal Gestión y sus empresas participadas en España se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, reconocimiento mutuo, publicidad, transparencia, no discriminación e igualdad de trato a los candidatos.

Para acceder a los procedimientos de contratación se exige a los contratistas capacidad para contratar con el sector público, no estar incurso en prohibiciones y acreditar las condiciones de solvencia económico-financiera, profesional y técnica que se determinen.

Entre los 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 el Grupo Canal. Asimismo, deben cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales.

Los **principios** en los que basamos las relaciones con nuestros proveedores

Reconocimiento mutuo

No discriminación

Precio

Publicidad

Calidad del servicio / Productos

Igualdad de trato

Libertad de acceso

Transparencia

EN CIFRAS

Más de

1.700

proveedores en 2014
(solo en Canal Gestión)

Más de

95%

de los **proveedores** del
grupo son **locales**

69 días

El periodo medio de pago
del grupo en 2014

Cerca de

12.000

puestos de empleo
indirecto creados por el
Grupo en 2014

El canal de Atención al
Proveedor de Canal de
Isabel II Gestión registró
en 2014 más de 2.500
llamadas y las encuestas
mostraron un grado de

satisfacción del 95%

Para favorecer la diversidad y la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad, se exige a los contratistas que durante la vigencia del contrato empleen a un número superior a cincuenta trabajadores que entre ellos, al menos, un 2% sea minusválido. Esto se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.

Con carácter general, se 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 instaurado vela para que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos exigidos para poder contratar con el sector público.

En relación a los aprovisionamientos en las empresas latinoamericanas del Grupo Canal, Triple A de Barranquilla y el resto de empresas de gestión del ciclo integral del agua están categorizadas como empresas de servicio público (ESP), 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. En las empresas del Grupo Inassa la transparencia en las relaciones comerciales con los proveedores y contratistas está presente de la siguiente forma:

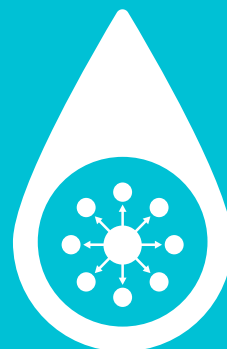
- Comunicación abierta y transparente: proporcionada desde el inicio de las relaciones comerciales, en el proceso de selección de contratistas y proveedores en nuestra cadena de valor.
- Cumplimiento del manual de compras y contrataciones: contribuye a garantizar la transparencia requerida.
- Inspección y vigilancia del interventor: el interventor es el elemento fundamental designado 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.

El Grupo Canal se asegura de contratar con empresas que compartan sus mismos valores 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 su protección.
- 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.

Contexto en el que opera la compañía



Tenemos **controlados** e **integrados** todos los procesos del ciclo integral del agua

Somos **económicamente más viables** porque estamos mancomunados

I+D+i & TIC = **Proyectos & Inversiones** con impacto directo en nuestra cadena de valor en 2014 de más de

200 mill.€

Producimos **energía limpia a partir de los residuos** que generamos

Cerca de **400.000** personas beneficiadas directamente

Otras **850.000** indirectamente por nuestro programa CANAL VOLUNTARIOS en 28 países

Agua y desarrollo

Los niños y niñas que no tienen agua limpia para beber, las mujeres que temen por su seguridad, los jóvenes que no tienen la posibilidad de recibir una educación decente tienen derecho a algo mejor y nosotros tenemos la responsabilidad de hacerlo mejor. Todas las personas tienen derecho a un agua segura para beber, a saneamiento, a refugio y a servicios básicos

Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas



Puedes ver más:
www.pactomundial.org

Ayudando a garantizar el derecho humano al agua

El 28 de julio de 2010, a través de la [Resolución 64/292](#), la **Asamblea General de las Naciones Unidas** reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, afirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a aquellos en vías de desarrollo, a ofrecer un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

El acceso a una fuente mejorada de agua potable se ha hecho realidad para 2.300 millones de personas: el objetivo de reducir a la mitad el porcentaje de personas

sin acceso a una fuente mejorada de agua potable se logró en 2010, cinco años antes de lo programado. En 2012, el 89% de la población mundial utilizaba fuentes de agua mejoradas, cifra que en 1990 era del 76%. Entre 1990 y 2012, más de 2.300 millones de personas lograron acceder a una fuente mejorada de agua potable. Pero todavía hay 748 millones de personas que no lo han logrado.

Dos de las empresas del grupo, Canal Gestión y Triple A, son firmantes del pacto y elaboran anualmente su informe de progreso, que es remitido a las Naciones Unidas. Además, en el caso de Canal Gestión, somos también uno de los socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial desde marzo de 2006.

Objetivo 7:

Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

META 7.C:

Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento

EL ANTES Y EL DESPUÉS DE BARRANQUILLA

Apenas hace veinticinco años, la calidad de los servicios de abastecimiento y saneamiento de la ciudad de Barranquilla (Colombia), en manos de la administración local, era altamente deficiente. El suministro no era continuado y la red de abastecimiento del todo insuficiente: la mayor parte del suministro se realizaba mediante algún tipo de tanque o punto improvisado, que no estaban sometidos a los controles pertinentes de calidad. Proliferaban las enfermedades tipo gastroenteritis, y otros brotes e infecciones. Y el saneamiento era simplemente inexistente.

A comienzos de los noventa se aborda un cambio radical en la gestión, creando la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. (**Triple A de Barranquilla**), a partir de **criterios de autosuficiencia y sostenibilidad**. Enseguida comenzaron las operaciones y con ellas una nueva era de progreso para la ciudad, garantizando la calidad, continuidad y eficiencia del servicio público de aguas de la ciudad.

Hoy Triple A es reconocida nacional e internacionalmente por su modelo de gestión (prueba de ello es el premio ANDESCO a la Responsabilidad Social que le fue otorgado el año pasado, como Mejor Empresa de Servicios Públicos y TIC de Colombia). Opera en 14 municipios de la región del Atlántico, en los que da servicio a cerca de 2.300.000 habitantes, lo que supone una cobertura del **100% en abastecimiento** (acueducto) y del **92% en saneamiento** (alcantarillado), ratios muy superiores a los del resto de Colombia y de Latinoamérica. Adicionalmente, Triple A garantiza una adecuada **gestión de los residuos** sólidos en el Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, reforzando con ello su compromiso con el medio ambiente. Cuenta además con su propia **Fundación**, desde la que cada año presta servicio a la sociedad en materia medioambiental y cultural, además de ayudar a los más desfavorecidos.



En **Madrid** capital, Canal Gestión presta a través de Hispanagua el servicio de **distribución de agua potable a poblados marginales** desde el año 2007. Los poblados abastecidos están situados en los distritos de Vallecas, Vicálvaro y Fuencarral-El Pardo. El servicio se realiza en los puntos y a las familias, a las que desde el Ayuntamiento de Madrid (área de Servicios Sociales), se

concede un número determinado de litros semanales, entendiendo que se trata de familias en condiciones precarias.

A día de hoy Hispanagua ha distribuido más de 100.000 litros a través de los tres camiones-cisterna con los que cuenta para este servicio.



▲ Camión cisterna en ruta por uno de los poblados marginales de Madrid



CUIDAMOS DEL AGUA EN LA TIERRA DEL FUEGO

La vista del Parque Nacional de las Montañas del Fuego en Lanzarote ofrece al visitante una doble sensación de perplejidad y serenidad. Rodeado de montes de lava y sin ver el aspecto que por otro lado ofrece la isla como enclave turístico de primer orden, uno se imagina estar en un paisaje ultradesértico desprovisto de cualquier vestigio de vida. Eso es Lanzarote, el contraste de un entorno que vive orientado al turismo con todo su esplendor y el paisaje lunar coincidiendo con él, todo junto en una isla de 846 km², considerada probablemente el **territorio más seco del país**.

Esa escasez de recurso ha sido suplida en otros momentos por el ingenio, el esfuerzo y el ahorro de sus habitantes. Hace no tanto tiempo, la dependencia permanente de sistemas de abastecimiento se solventaba a través de buques que aportaban al muelle de Arrecife todo el agua, que luego se distribuía de forma rudimentaria a través de animales y pequeños recipientes. Esto es lo que ahora se está pretendiendo soslayar con el proyecto que **Canal Gestión Lanzarote**, junto con el **Consortio del Agua**, desarrolla en la isla.

Desde que se ha empezado a cuidar el agua en la tierra del fuego, se ha conseguido por primera vez en mucho tiempo que la población de Lanzarote, toda, haya accedido de forma ininterrumpida durante todo el año 2014 al servicio generalizado de agua potable.



Más información:
www.canalgestion.es/es/compromiso/voluntarios

CANAL VOLUNTARIOS

378.532
personas beneficiadas
directamente

cerca de
850.000
indirectamente desde 2007

28
países beneficiados por
proyectos de ayuda al
desarrollo y colaboración
ante situaciones de
emergencia

Adicionalmente, Canal Gestión cuenta con **Canal Voluntarios**, un programa de voluntariado corporativo enfocado al desarrollo de proyectos de **ayuda al desarrollo** en agua y saneamiento, con el objetivo de proporcionar el acceso al agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre las graves consecuencias de su falta. Durante 2014 se han iniciado cinco proyectos en Colombia, República Democrática del Congo, Mozambique, Benín y Sierra Leona,

con una población beneficiaria directa de más de 83.000 personas.

Además, Canal Voluntarios ha destinado parte de sus recursos a la **formación** relacionada con la gestión del agua en las zonas de escasez, contando con la asistencia de más de quinientos participantes en 2014.

También ha prestado su colaboración para proyectos de **emergencia**, cuando se han producido catástrofes de extrema gravedad.



▲ Voluntario de Canal Gestión analizando la calidad del agua en Mali



▲ Mensaje de *Gracias* de la población durante la ejecución del proyecto con Madreselva en India

Proyectos de ayuda al desarrollo llevados a cabo por Canal Voluntarios

El Agua debe ser:

SUFICIENTE



SALUDABLE



ACEPTABLE



ACCESIBLE



ASEQUIBLE



Países	Beneficiarios directos
Argentina	3.010
Camerún	800
Colombia	8.000
Costa Rica	1.650
Etiopía	42.360
Filipinas	3.182
Guatemala	3.497
Haití	49.150
Honduras	20.650
Kenia	354
Mali	30.000

Países	Beneficiarios directos
Marruecos	1.850
México	6.300
Perú	1.595
Tanzania	38.440
Ecuador	300
India	5.000
Bolivia	2.586
Guinea Conakry	82.972
R. D. Congo	10.004
Mozambique	45.584
Benín	6.000
Sierra Leona	15.248



Avanzando en nuestro ámbito de actuación

También en los países donde operamos tenemos mucho que avanzar en relación al cuidado de nuestras aguas. El Congreso de la International Water Association (IWA), celebrado en Lisboa del 21 al 26 de septiembre, ha servido de punto de encuentro para analizar la actualidad y el futuro del sector a través de la presentación de los proyectos

y estudios más destacados y de los últimos avances e investigaciones. La participación española en esta cita internacional ha sido notable y el Grupo Canal no podía faltar.

El congreso ha girado en torno a los siguientes cinco bloques temáticos:



Ciudades, empresas de servicios públicos e industrias lideran el cambio

En el sector preocupa

- Eficiencia en reciclaje de agua y materiales
- Almacenamiento y drenaje o tanques de tormenta
- Minimización de impactos ambientales
- Camino hacia el vertido cero
- Mejora en la gestión de los operadores (incluyendo avances en *benchmarking*)

En el Grupo Canal se trabaja:

- 33 plantas de **regeneración** en servicio
- **Valorizando residuos** al generar abono para la agricultura, combustibles para cementeras y ladrillo
- 66 **tanques de tormenta y laminadores** funcionando
- **Energía limpia:** ocho centrales hidroeléctricas, once plantas de generación de biogás, una de cogeneración y microturbinas instaladas en red y planta
- Reducción de la emisión de **gases efecto invernadero** en un 5% respecto de 2013



Redefiniendo el rumbo de los recursos hídricos

En el sector preocupa

- Nuevas tecnologías en la gestión del agua, en los recursos alternativos y en la recuperación energética (fugas, agua regenerada, captura de energía y nutrientes de aguas residuales)

En el Grupo Canal se trabaja:

- Cinco **planes para la reducción de agua no controlada** mediante sectorización, control de presiones y comisiones específicas de fugas y fraude
- Nuevas técnicas de detección e imágenes satelitales para el **control de consumos no medidos**
- **Ocho microturbinas** aprovechando la energía en la red de abastecimiento y dos a la salida de una de nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales



Procesos y tratamientos de agua y aguas residuales

En el sector preocupa

- Potencial de aprovechamiento de las aguas residuales: optimización de los procesos de tratamiento
- Experiencias sobre eliminación de nutrientes en depuradoras y pasado y presente de las membranas
- Futuro de la desalinización y la desalinización biológica

En el Grupo Canal se trabaja:

- **Membranas de ultrafiltración** para tratamientos de aguas residuales
- Plan de **eliminación de nutrientes** (fósforo y nitrógeno)
- La **capacidad de desalación** se ha incrementado en un 4% respecto de 2013



Calidad del agua, seguridad y salud humana

En el sector preocupa

- Problemática de los productos de desinfección, los metales, los microcontaminantes y las nanopartículas
- Últimas técnicas analíticas y su potencial en la detección de sustancias farmacéuticas y de contaminantes prioritarios

En el Grupo Canal se trabaja:

- Sistemas de **post-ozonización** en cuatro de las ETAP
- Canal Gestión como **laboratorio de referencia** dentro del sector de aguas en España, con equipos de alta generación
- Cerca de 50 plantas ya adaptadas al **plan nacional de calidad de las aguas** en los últimos cinco años



Permitiendo el progreso con buena gobernanza, financiación sostenible y nuevas tecnologías

En el sector preocupa

- Regulación, finanzas y nuevas tecnologías (TIC): afección de la regulación en la gestión sostenible y reutilización del agua
- Tarifas y su diseño para perseguir la sostenibilidad
- Potencial de cambio de las nuevas tecnologías (en particular del *big data*)

En el Grupo Canal se trabaja:

- **Contra el riesgo reputacional:** puesta en marcha del sistema de control interno de la información financiera (SCIF), código ético y comisión de auditoría y control
- Reorganización hacia un **nuevo modelo de gestión** que integra la gestión y la explotación de las redes
- Aplicación de las **nuevas tecnologías en beneficio directo de los clientes:** dispositivos móviles en campo, comunicación instantánea (correo electrónico, sms, WhatsApp)



Qué ocurre a nuestro alrededor

Principales tendencias socioeconómicas y tecnológicas que nos afectan



Crecimiento poblacional: se estima que la población mundial pasará a ser de 8.400 millones de personas en 2032, aunque este crecimiento tendrá lugar especialmente en los países en desarrollo. Esto supondrá una mayor necesidad de infraestructuras para la gestión del agua.

Escasez de agua: este aumento poblacional y el aumento de la demanda que llevará asociado, unido a los efectos adversos del cambio climático, provocará una escasez de agua.

Progreso económico: se estima que el número de habitantes de clase media (personas con poder adquisitivo de entre 10 y 100 USD al día) se incrementará en 2030 un 172% con respecto a los niveles de 2010.

Crecimiento de las ciudades y urbanización: en 2009, por vez primera en la historia, la población urbana superó a la población rural. Previsiblemente, esta tendencia se mantendrá en las próximas décadas. Las compañías de servicios básicos serán, probablemente, las que experimentarán un mayor impacto de esta tendencia en sus modelos de negocio.

Tecnología más accesible y a menor precio: la reducción de los costes de la tecnología facilitará su acceso a las empresas.

Mayor competitividad tecnológica: sin embargo, existirá una presión competitiva por el uso de dicha tecnología, que posibilitará la obtención de mayores rentabilidades a las empresas que más la apliquen.

Fuente: *Expect the Unexpected: Building business value in a changing world: Executive Summary (KPMG INTERNATIONAL)*

Tendencias en el sector del agua



Binomio Energía/Agua y Agua/Agricultura: la importancia de aplicar energías renovables y ser eficiente en el consumo ante un escenario de precios crecientes y de cambio climático.

Compra pública innovadora: de forma cada vez más frecuente las administraciones emiten licitaciones para proyectos de innovación, que suponen un nuevo nicho de mercado para las empresas del sector.

Privatización del sector: los fondos europeos previstos para cubrir las deficiencias en la inversión de infraestructuras no son suficientes. Es necesaria la entrada de capital privado para construcción y mantenimiento, lo que genera oportunidades de colaboración público-privadas y promueve la profesionalización del sector, al concesionar el servicio de agua empresas especializadas.

Aplicación TIC: cada vez es mayor la importancia de la gestión inteligente (*Smart*) para conocer en tiempo real la información integrada de los distintos sistemas, en aras de la predicción y protección, sobre todo de eventos extremos (sequía, etc.).

Financiación: aunque las competencias en agua son municipales, pocos pueden financiar nuevas infraestructuras o mantenimientos adecuados de las existentes de forma autónoma. Por ello en algunos casos se considera necesaria la entrada de capital privado o ampliación del ámbito de actuación de las entidades.

Cobertura de costes: es necesario que la tarificación del consumo de agua incluya los costes operativos, de inversión y los costes ambientales del ciclo del agua, cosa que ahora no sucede de forma general. Existen grandes diferencias tarifarias dependiendo de los ayuntamientos y regiones. También en Latinoamérica se están empezando a cubrir en las facturas los costes de inversión y operación del agua, aunque culturalmente son costes mal percibidos por la población, que tampoco está acostumbrada a exigir unos mínimos de calidad, cantidad y cobertura en el servicio de abastecimiento de aguas.

Pérdidas de agua (técnicas y por fraude):

las mayores pérdidas de agua se producen en la red de abastecimiento, durante el proceso de distribución; de otro lado, el mayor fraude se concentra en agricultura (aunque también existe en usuarios domésticos). Cada año es menor la relación entre el agua derivada para el consumo y facturada. En Latinoamérica, las infraestructuras no alcanzan la cobertura de España y los principales problemas se centran en la pérdida de agua por el deficiente mantenimiento de unas ya escasas infraestructuras de distribución. Adicionalmente, a consecuencia de las subidas de precio que han empezado a aplicarse para equilibrar costes, está aumentando el fraude. Allí es clave la figura del «cobrador».

Eficiencia en la gestión de infraestructuras:

es preciso que se incorporen economías de escala para aumentar la eficiencia y disminuir costes. Se debe promocionar la gestión mancomunada del agua y el reparto de gasto entre municipios. Además, ello facilitaría la profesionalización en la gestión, y por tanto el cumplimiento de los objetivos de calidad en la prestación de los servicios del agua.

Evolución normativa:

en muchos países latinoamericanos no existe aún una regulación normativa estable que regule los servicios integrales del agua (aspectos económicos, de calidad de aguas, de planificación de recursos, de tarifas e inversiones, de regulación técnica, etc.) y las empresas de gestión pública pueden tener una administración politizada y con horizontes cortoplacistas de la inversión y medidas de gestión para poner en marcha.

Eficiencia del uso del agua, depuración, reutilización y desalación:

es el área de mayor expansión, pero solo es reutilizado el 10% del consumo. Concurren varios problemas:

- Existen las infraestructuras pero no la financiación que permita explotarla (principalmente, plantas de tratamiento terciario).
- No se saca el rendimiento económico posible a la generación de lodos de depuradora en agricultura, ya que estos requieren un tratamiento legal muy exigente que incrementa los costes de su gestión.
- En relación a la desalación, existe un crecimiento de la demanda de agua desalada a nivel mundial, donde destacan especialmente países de Oriente Medio y Asia. El principal problema por solventar es el enorme gasto energético que esta tecnología requiere.
- En Latinoamérica la reutilización de aguas es aún algo incipiente y está centrada en la agricultura. En muchos países, dada su facilidad de acceso a distintas fuentes de agua en el territorio, fomentan más el tratamiento de aguas directamente.

Puesta en valor del *know-how* adquirido a nivel internacional:

el conocimiento adquirido en los últimos años en un contexto de escasez de recursos y los altos estándares de calidad exigidos han permitido que los agentes implicados en la gestión del agua en España hayan hecho buen uso de dicho conocimiento, ya sea como ejecutores de infraestructuras, gestores de servicios o prestadores de soluciones tecnológicas. Existe un esfuerzo de internacionalización de las empresas, especialmente en países en vías de desarrollo.

Acceso al agua: disponibilidad de agua potable:

en España existe la tecnología y capacidad suficiente como para dar un abastecimiento de aguas de calidad a la práctica totalidad del país. Destacan dos tendencias:

- Consumo de recursos para la agricultura (70-80% del consumo global). Esto requiere la renovación de conducciones y mejora en la eficiencia de los sistemas de regadío.
- *Smartcities* y la aplicación de las TIC en gestión del consumo de agua basado en las distintas demandas de las ciudades. Se lograría una mayor eficiencia operativa, económica y de gestión.

En los países desarrollados la cobertura de los servicios de abastecimiento es casi del 100% y muy elevada en los de saneamiento. No obstante, siguen existiendo colectivos desfavorecidos. El reto es establecer mecanismos sociales y tarifarios adecuados sin mermar el equilibrio económico del servicio.

En países en vías de desarrollo, el objetivo es el incremento de la cobertura con un mínimo de calidad. El reto es la entrada de nuevos usuarios.

Cumplimiento de las normativas nacionales y europeas (Directiva Marco):

a consecuencia de la falta de inversión, actualmente no se alcanza la cobertura total del servicio de saneamiento de aguas en algunas zonas.

Crecientes exigencias de calidad en los servicios de saneamiento:

- Países desarrollados: reducción de vertidos contaminantes (aliviaderos, tanques de tormentas, etc.).
- Países en vías de desarrollo: grave falta de cobertura en alcantarillado y depuración.



Un recurso con altas exigencias en su gestión

Más de **100 proyectos** con un presupuesto que supera

300 mill.€

En entornos tan dinámicos como los que caracterizan actualmente el contexto del sector del agua, el siempre necesario esfuerzo de adaptación adquiere una dimensión especial. La capacidad de respuesta a los cambiantes requerimientos del entorno se torna una cuestión vital, que el Grupo Canal se toma muy en serio.

Solamente apostando fuerte por el **conocimiento**, la **innovación** y el **esfuerzo inversor** es posible alcanzar un modelo de crecimiento sostenible, en el que la gobernabilidad del agua, sus infraestructuras y tecnologías sean protagonistas.

Grupo Canal responde a este entorno invirtiendo, innovando y aplicando las nuevas tecnologías que desarrollamos.

Proyectos de inversión llevados a cabo por el Grupo Canal en 2014

	Canal Gestión	Filiales Internacionales	Filiales Nacionales	Resultado total
Detalle de proyectos realizados (N.º)				
N.º proyectos abastecimiento	4	46	8	58
N.º proyectos saneamiento	12	30	7	49
N.º proyectos de reutilización	5	-	1	6
N.º proyectos de edificación	4	5	-	9
TOTAL Proyectos realizados	25	81	16	122
Detalle de proyectos realizados (Presupuesto millones €)				
Presupuesto proyectos abastecimiento	41,9	77,8	13,5	133,2
Presupuesto proyectos saneamiento	66,8	25,2	3,4	95,4
Presupuesto proyectos de reutilización	30,1	-	1,3	31,4
Presupuesto proyectos de edificación	2,1	43,0	-	45,1
TOTAL Presupuesto	141,0	145,9	18,1	305,0
Obras de edificación				
N.º direcciones de obra de edificación	5	3	-	8
Presupuesto direcciones de obra de edificación (millones €)	0,9	0,88	-	1,78
Tramitaciones Ambientales				
N.º Tramitaciones Ambientales finalizadas	12	-	-	12

En áreas verdes, hemos realizado más de **25.000 replantaciones entre árboles y arbustos**

Principales obras concluidas en 2014



▲ Visita a la depuradora de Arroyo Valenoso (Boadilla del Monte)



▲ Nuevo depósito regulador de Valdemoro

ABASTECIMIENTO (*)	MUNICIPIO
Refuerzo de la arteria Canal Valmayor - Navalcarnero. Tramo I	Villanueva de la Cañada, Brunete, Valdemorillo, Villanueva del Pardillo (Comunidad de Madrid, España)
Depósito de Santorcaz e impulsión a Santos de la Humosa	Santorcaz (Comunidad de Madrid, España)
Abastecimiento urbanizaciones Cotorredondo y Monte Batres	Batres (Comunidad de Madrid, España)
Depósitos de Villarejo y Fuentidueña	Villarejo de Salvanés y Fuentidueña del Tajo (Comunidad de Madrid, España)
Depósito Nordeste de Valdemoro	Valdemoro (Comunidad de Madrid, España)
Emisario submarino para la evacuación de salmuera de la desalinizadora de Janubio	Yaiza (Lanzarote, Islas Canarias, España)
Reubicación y Ampliación de la ETAP, aducción y conducción principal de agua potable de Puerto Colombia	Puerto Colombia (Departamento del Atlántico, Colombia)
Ampliación de la ETAP de Sabanalarga	Sabanalarga (Departamento del Atlántico, Colombia)
EBAP abastecimiento Regional Costero II	Tubará (Departamento del Atlántico, Colombia)
Ampliación del sistema de almacenamiento de agua potable de Galapa	Galapa (Departamento del Atlántico, Colombia)
Construcción de la impulsión de agua potable entre calles en Soledad	Soledad (Departamento del Atlántico, Colombia)
Construcción del pozo de succión Tanque de Salgar	Salgar (Departamento del Atlántico, Colombia)
Estudio hidrogeológico para optimizar la ubicación de pozos en Riohacha	Riohacha (Departamento de La Guajira, Colombia)
Nuevo sistema de abastecimiento para Ilha do Governador	Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, Brasil)
Construcción de estaciones elevadoras en Porto Real	Porto Real (Rio de Janeiro, Brasil)
Construcción de la Cámara de Resende. 3ª etapa	Resende (Rio de Janeiro, Brasil)



CONSTRUCCIÓN DEL DEPÓSITO DE VALDEMORO

El nuevo depósito de regulación de agua potable de Valdemoro habilita, con sus 30.000 m³ de capacidad, el abastecimiento por gravedad de gran parte del municipio. Su distribución en dos vasos permite acometer las labores de explotación y conservación sin afectar a la garantía de suministro del municipio de Valdemoro. La heterogeneidad del suelo sobre el que se asienta y la presencia de arcillas de alta plasticidad, reveladas en el estudio geotécnico previo, han obligado a un especial cuidado con la solución y ejecución de la cimentación que lo sostiene.

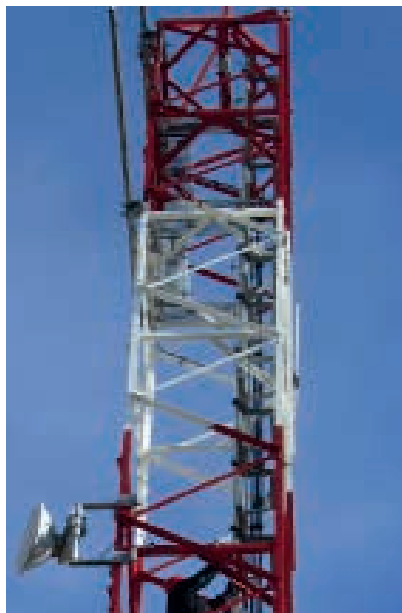


▲ Construcción del depósito de Valdemoro

SANEAMIENTO (*)	MUNICIPIO
Nueva EDAR de Arroyo de Valenoso	Boadilla del Monte (Comunidad de Madrid, España)
Ampliación de la EDAR de Serranillos	Serranillos del Valle (Comunidad de Madrid, España)
Nueva EDAR de Torres de Alameda	Torres de Alameda (Comunidad de Madrid, España)
Rehabilitación del sistema de tratamiento de aguas residuales	Palmar de Varela (Departamento del Atlántico, Colombia)
Nueva red de alcantarillado en los barrios de Palonegro y Villacatalina, Las Colonias y La Viola, y Urbanización Mundo Feliz y Barrio Petronitas	Santo Tomás, Soledad, Galapa (Departamento del Atlántico, Colombia)
Rehabilitación del sistema de tratamiento de aguas residuales	Palmar de Varela (Departamento del Atlántico, Colombia)
Expansión de las redes de alcantarillado en Riohacha	Riohacha (Departamento de La Guajira, Colombia)
Construcción colector de aguas de lluvia de Prati Manglero	Samborondón (Provincia de Guayas, Ecuador)
REUTILIZACIÓN	MUNICIPIO
Adecuación tratamiento terciario EDAR Cuenca Media-Alta Arroyo Culebro	Fuenlabrada (Comunidad de Madrid, España)
Suministro de riego con agua reutilizable en el Municipio de Meco	Meco (Comunidad de Madrid, España)
Ampliación del tratamiento terciario de la EDAR de San Agustín de Guadalix	San Agustín de Guadalix (Comunidad de Madrid, España)
OTROS	MUNICIPIO
Sustitución turbina central hidroeléctrica de Navallar	Colmenar Viejo (Comunidad de Madrid, España)
Implantación de dos transformadores en la subestación eléctrica de la Montaña	Aranjuez (Comunidad de Madrid, España)
Recubrimiento con geomembrana de uno de los vasos del relleno sanitario del Parque Ambiental de Los Pocitos	Tubará (Departamento del Atlántico, Colombia)
Obras para el cierre del relleno sanitario El Henequen	Barranquilla (Departamento del Atlántico, Colombia)

(*) A pesar de que no estamos añadiendo las obras de renovación o prolongación de redes de saneamiento realizadas en España, por considerarlas actuaciones englobadas dentro de nuestras operaciones corrientes, sí nos parece relevante destacar los avances en este campo en Latinoamérica, donde la cobertura de los servicios de alcantarillado aún no es del 100%.

Principales proyectos de TIC desarrollados en 2014



▲ Trabajos de mantenimiento
EB TETRA Pezuela de las Torres



▲ Sesión formativa a trabajadores
de Canal Gestión sobre una nueva
herramienta

- Adaptación de los sistemas de información a la nueva estructura organizativa y funcional de Canal Gestión
- Nuevo sistema de registro entrada/salida y nuevo gestor documental corporativo (Alfresco) como primera fase de la implantación del Plan Global de Gestión del Ciclo de vida de la Documentación (CYCLO) en Canal Gestión
- Nueva intranet *CanalRTú* para Canal Gestión sobre tecnologías *web 2.0* integrada con el sistema SAP de RRHH (NYNTRA)
- Renovación del sistema de control de la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, Medioambiente y Seguridad en el Trabajo sobre la nueva plataforma de la intranet (CALYD) de Canal Gestión
- Nuevo sistema de Prevención y Salud Laboral (PRESA) para Canal Gestión
- Implantación del Sistema de Control y Gestión del Reporting Corporativo del Grupo (SYMA)
- Implantación del sistema GIS y del sistema de gestión de avisos e incidencias en las redes de Canal Gestión para Canal Gestión Lanzarote
- Actualización de puestos de trabajo y migración de todos los equipos a Windows 7 en Canal Gestión
- Modernización de la infraestructura de *backup* y pruebas de continuidad de sistemas críticos para el negocio en Canal Gestión
- Definición del Catálogo de Servicios de TI y modelo de costes asociado para Canal Gestión
- Diseño del modelo de gestión unificada de identidades para el acceso a los sistemas de información (GYLDA) para Canal Gestión
- Análisis del grado de madurez TIC en las empresas del Grupo Canal Gestión
- Instalación de equipos de telecomunicaciones para la integración de las EDAR en el telecontrol de Canal Gestión
- Instalación de anillo de fibra óptica en las oficinas centrales y tendido de 52 km de F.O. para las infraestructuras del telecontrol de Canal Gestión
- Ampliación de la red de telefonía Tetra en Canal Gestión
- Facturación electrónica a clientes y Administración en Canal Gestión Lanzarote
- Mejoras en el Datacenter y seguridad de acceso a las aplicaciones en Canal de Comunicaciones Unidas
- Nuevo Datacenter para servicio SAP en Inassa
- Implantación de SAP-Business One para Inassa
- Software para la seguridad de la información de los dispositivos móviles empresariales de Triple A de Barranquilla
- Proyecto de mejora del *Contact Center* con clientes en Triple A de Barranquilla
- Implantación del sistema financiero SAP y el gestor documental Onbase en Triple A de Barranquilla
- Adquisición y mantenimiento de un *software* de gestión de información para laboratorios (LIMS) en Triple A de Barranquilla
- Implantación de la gestión de activos de mobiliario y de tecnología de la información en Triple A de Barranquilla
- Implantación de SAP-Business One para ASAA
- Implementación de un sistema de Helpdesk en ASAA
- Implantación de un sistema de gestión documental en ASAA
- Implantación del sistema SAP-Business One para RRT
- Implementación de centro de datos en nueva sede de R&T S.A.
- Adecuación física, ampliación y organización del *datacenter* de AMERIKA TI, certificación de puntos de voz y datos en Amagua
- Implantación de telefonía sobre IP en ASC y CAASD-AAA, en AAA Dominicana
- Implementación del nuevo sistema GIS para los proyectos CAASD, ADN y CVG., en AAA Dominicana
- Nueva versión de la Intranet de AAA Dominicana y sus proyectos
- Implementación del sistema *Amerika Web* en Coraaplata, AAA Dominicana
- Instalación de antenas de comunicación para el Proyecto Coraaplata, en AAA Dominicana



▲ **Discusión abierta durante uno de los últimos proyectos europeos en los que ha participado recientemente Canal Gestión**



▲ **Workshop I+D+i participado por Canal Gestión**

Principales proyectos de I+D+i desarrollados en 2014

Canal Gestión (Comunidad de Madrid, España):

- Plan de sectorización de las redes de abastecimiento
- Interpretación de registros de caudales en sectores
- Estudio de la evolución de la demanda y factores explicativos
- Estimulación de las precipitaciones invernales en la sierra nororiental de la Comunidad de Madrid (ESTIMULAR)
- Desarrollo y actualización de los modelos de consumos horarios por sectores de la red de abastecimiento
- Desarrollo de herramientas de análisis de la red de abastecimiento y distribución
- Desarrollo de tecnologías para una transición sostenible de los servicios de agua urbana (TRUST)
- Análisis y gestión de riesgos al servicio de abastecimiento y distribución
- Evaluación de nuevas técnicas para la estimación y validación de consumos en sectores de distribución
- Determinación de patrones de roturas y fallos estructurales en las redes de distribución, acometidas y conjuntos de medida
- Desarrollo de un nuevo criterio para el cálculo del caudal de agua residual
- Desarrollo de un modelo de vida útil de infraestructuras para el abastecimiento de agua
- Nuevo sistema de planificación para la renovación y adecuación de la red de abastecimiento y distribución
- Sistema avanzado de gestión del drenaje urbano
- Estudio de la reducción de infiltración en sistemas de saneamiento gestionados
- Sistema inteligente de gestión de tanques de tormenta
- Desarrollo de modelos de simulación de la calidad del agua en la red de abastecimiento
- Desarrollo de un biofiltro autoregenerable para la eliminación de compuestos productores de olor en embalses de abastecimiento
- Muestreo y análisis de microorganismos en aguas residuales de la ERAR Viveros de la Villa para el estudio de la población microbiana
- Planta piloto para el estudio de tecnología de membranas en la línea de tratamiento de fangos en ETAP
- Evaluación de la presencia de *Acanthamoeba* y otros protozoos en aguas de uso humano. Nuevas alternativas al diagnóstico, tratamiento y control
- 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
- Monitorización del uso del agua en un panel representativo de usuarios
- SENSOTUBO. Sistema de optimización de las redes destinadas al transporte de agua
- Desarrollo de un simulador que optimice la operación en la EDAR de Navarrosillos
- Utilización de teledetección para el control de consumos de agua e información de usos de agua en exterior
- Estudio del comportamiento térmico del conjunto de medida frente a la congelación. Experiencia piloto sobre soluciones a la congelación de contadores
- Análisis experimental de la influencia de la renovación en la precisión de los contadores
- Una solución multivariable de control avanzado para el funcionamiento sostenible de las EDAR urbanas en la eliminación de nutrientes (4NR ARTICA)
- Desarrollo de un sistema de reconocimiento de patrones para identificación de usos finales del agua en consumos domésticos
- Sistema de alerta temprana para pluviometría extrema

EN CIFRAS

Escasez inversora:

el déficit de la inversión pública para la renovación de infraestructuras alcanza los

10.000 M€

según cálculos de AEAS (Asociación española de abastecimientos de agua y saneamiento)

Costes:

el precio medio del agua para uso doméstico en España es de

1,59 €

cifra insuficiente para cubrir siquiera los costes del sistema, dejando a un lado las inversiones

El sector calcula entre el

50% y el 100%

la subida necesaria en el recibo para cubrir los costes del sistema

El recibo del agua representa **ocho euros de cada mil** dentro del presupuesto familiar en España

En países como Dinamarca (donde hay mucha más agua), el montante de la factura es el triple que en España

Acerca de la tarifa

EL SENTIDO DE LA TARIFA

Debemos entender la tarifa como el **precio razonable** que el usuario espera pagar para acceder a los servicios de abastecimiento y saneamiento. Ciñéndonos a este simple razonamiento, es importante que nuestros clientes y usuarios entiendan que actualmente esto no ocurre. Desde las empresas suministradoras de agua llevamos años pidiendo **ajustar lo que cuestan las infraestructuras y operaciones necesarias para la gestión del ciclo integral del agua urbana a lo que pagan los usuarios**. La razón es muy sencilla: las directivas europeas obligan a realizar mayores inversiones en las redes para asegurar el suministro, reducir las pérdidas en el transporte o depurar las aguas residuales. Pero el verdadero motivo de peso es la auténtica **necesidad de renovar nuestras redes e infraestructuras si queremos mantener la calidad del servicio**.

CÓMO ES LA TARIFA DE CANAL GESTIÓN

- **Progresiva y bonificada:** adecuándose a las distintas necesidades, fomentando el uso eficiente del agua y bonificando a los más necesitados.
- **Diferenciada por servicio y grupo de usuarios.**
- **Estacional:** incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.
- **Comprometida con el medio ambiente:** consolidando una tarifa de agua reutilizable y penalizando la contaminación.
- **De estructura binómica** (cuota de servicio y cuota variable en función del consumo) **y facturación bimestral** (lo que nos permite reaccionar rápido ante cualquier variación).

Principios que deben caracterizar la TARIFA:



No obstante todo lo anterior, **en Canal Gestión hemos bajado la tarifa por segundo año consecutivo en otro 0,10%**, además de excluir del pago del 50% de la cuota de servicio a aquellos clientes bonificados por exención social. Adicionalmente, **el esfuerzo inversor del Grupo Canal ha ejecutado obras por más de 200 millones de euros a lo largo de 2014**.



Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas

LOS DIEZ RIESGOS GLOBALES QUE MÁS PREOCUPAN (2014)

- Crisis fiscal en economías claves
- Desempleo estructural
- **Crisis del Agua**
- Grave disparidad de ingresos
- **Fracaso en la mitigación y adaptación del cambio climático**
- **Grave incidencia de los fenómenos climáticos extremos**
- Crisis del hambre
- Fracaso en la obtención de un instituto de financiación supranacional
- Profunda inestabilidad política y social

Fuente: Foro Económico Mundial

RIESGOS

- **Recurso escaso**
- Fenómenos **climatológicos extremos**
- Alta **dependencia energética**
- Gran cantidad de **residuos** generados por la propia actividad
- Exceso **regulatorio e insuficiencia de las tarifas** para cubrir los costes de la actividad
- **Crecimiento y progreso** (externo: población y ciudades cada vez mayores; interno: propio factor escala)
- **Cliente** acostumbrado a **altos niveles de calidad** en el servicio
- **Seguridad y salud de los trabajadores** de una empresa que cuenta con innumerables instalaciones y trabajos en campo
- **Fuga del talento** en una sociedad cada vez más globalizada
- **Riesgo reputacional**
- **Acceso a la financiación**

OPORTUNIDADES

- Búsqueda de **nuevas fuentes** y mejora continua de los procesos para lograr obtener en ellas los mismos estándares de calidad que en las fuentes tradicionales
- Investigación de nuevos procedimientos de **predicción y prevención**
- Ganar independencia mediante un **mejor aprovechamiento de nuestros procesos**
- Lograr el doble efecto de **minimizar el impacto ambiental** y aprovechar el valor de la sustancia contaminante
- Generación de **eficiencias en nuestros procesos internos** orientadas a la optimización de nuestros costes
- Desarrollo de las **TIC** y mayor control de los procesos productivos
- **Mejora continua de la excelencia**, poniendo en práctica los resultados de nuestras investigaciones de mercado
- **Mejorar el entorno laboral** de nuestros trabajadores y **reducir riesgos**
- Incrementar la **calidad y el valor añadido de nuestros profesionales**
- **Transparencia**
- Análisis y búsqueda de **nuevas vías para obtener fondos y mejorar la rentabilidad financiera del grupo**

OPORTUNIDADES

(Viene de la página anterior)

VENTAJAS COMPETITIVAS

Al dedicarnos al ciclo integral del agua contamos con la **integración** y el **control de todos los procesos**:

- a. La búsqueda de nuevas vías de obtención del recurso nos permite **potenciar nuestra cadena de valor** de manera especialmente efectiva, por la capacidad de **retroalimentación que tienen unas actividades sobre otras**.
- b. Somos **motores de inversión**: desarrollamos una intensa política de inversiones, mantenimiento y renovación sujeta sobre una planificación sostenible en el largo plazo.

c. Logramos la **producción eficiente de energía a partir de los residuos** (autogeneración), consiguiendo además reducir los consumos.

d. Además de la producción de energía, aprovechamos los residuos generados y los reutilizamos de diversas formas. Somos **económicamente más viables porque estamos mancomunados**, lo que nos permite beneficiarnos del factor escala. Además, siempre **recaudamos directamente el cobro de las tarifas**, con lo que tenemos el control del capital circulante. Y tenemos como política **extender los modelos de gestión ya probados dentro del grupo**, lo que multiplica su efectividad.

Como venimos haciendo hasta ahora, en el Grupo Canal dedicamos desde nuestro inicio gran parte de nuestros recursos a la **I+D+i**, su traslación a las **TIC** en forma de **inversiones y proyectos** y su reproducción inmediata en cada una de nuestras actividades.

Hemos llevado a cabo esfuerzos para **fomentar sinergias y reducir costes**, mediante la centralización de actividades de soporte en América Latina a través de las filiales GIS, Amerika y la propia matriz, Inassa. También hemos optimizado el empleo de recursos mediante la **diversificación a actividades complementarias** como recaudación de tributos, recogida de basuras, consultoría y asistencias técnicas, etc. Por último, utilizamos algunas de nuestras filiales como probadores de nuevos productos o servicios, sirviendo como laboratorios de costes antes de salir al mercado.

En la relación con nuestros **clientes**, analizamos el mercado con profundidad y nos preocupamos por **anticiparnos a sus necesidades**. Además, contribuimos a la sostenibilidad mediante educación a la ciudadanía y campañas de comunicación que fomentan el uso responsable del recurso.

La formación, la alta capacitación de nuestro personal y la conciliación laboral son tres de nuestros fuertes. Además, intentamos adaptarnos a cada mercado contratando trabajadores locales.

Nuestro sistema de **prevención de riesgos** es una prioridad absoluta, que funciona desde un **sistema integrado** que traslada a los trabajadores la aplicación del sistema a cada actividad.

Búsqueda permanente de **nuevos sistemas de control interno y financiación**, como demuestra la implementación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), la creación del Comité de Auditoría o la primera emisión de bonos para refinanciar la deuda.



Actuaciones del Grupo Canal: Principales Hitos

España

(Ver hitos en la siguiente página)

República Dominicana

Panamá

Ecuador

Colombia

- **Renovación equipos dragado** para mejorar la calidad del agua bruta en las captaciones del río Magdalena en Barranquilla
- Finalización del **proyecto de Saneamiento de Los Caños** (Cuenca Oriental) en Barranquilla
- **Inicio de operación de la primera planta de autogeneración** en Barranquilla

- **Plan de contingencia Sequía 2014 en Santa Marta:** planes de emergencia y puesta en operación de pozos más profundos
- Se aprueba un **nuevo marco tarifario** para toda la región atlántica de Colombia (Barranquilla)

Brasil

- Proyecto para nuevo **macro drenaje de aguas pluviales** (Rio de Janeiro)



Nivel 1. Pág. 10

Crecimiento del Grupo Canal: presencia internacional



Nivel 2.

Actuaciones del Grupo Canal: principales hitos



Nivel 3. Pág. 63

Crecimiento internacional del Grupo Canal: contratos ganados en 2014



Nivel 4. Pág. 65

Crecimiento internacional del Grupo Canal: oportunidades abiertas

España



Datos de satisfacción de nuestros clientes:

puntuación de 8 sobre 10
en todas nuestras empresas
que gestionan el ciclo
del agua

**Incremento del 12% sobre
2013 en la generación de
energía limpia** entre Madrid
y Barranquilla

Madrid

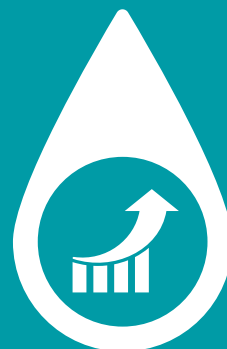
- **Nueva toma del embalse de Valmayor** (Madrid) para poder captar el doble de agua
- **Incremento del suministro de agua regenerada en Madrid:** 1,45 hm³ para regar 1.944 hectáreas en cuatro nuevos municipios
- Arranque de la construcción del **nuevo tanque de tormentas** en Collado Villalba (Madrid)
- Construcción de la **EDAR Arroyo Valenoso** (Madrid), **con membranas de ultrafiltración y totalmente cubierta**
- Arranque de la **construcción de una nueva central hidroeléctrica** (Valmayor) en Madrid
- Instalación de **ocho microturbinas en la red de distribución** de Madrid
- En 2014 el **99% de los lodos** de nuestras EDAR en Madrid se destinó a la producción de **abono para agricultura**
- Entrada en servicio del **vertedero de Loeches** (Madrid), con admisión de **residuos** procedentes de los lodos de las **EDAR**
- **Bajan las tarifas en Madrid**
- Puesta en marcha de instalaciones de **telecontrol en las EDAR** de Madrid
- Construcción de **nuevos grandes depósitos** en Madrid: Galapagar (20.000 m³) y Valdemoro (30.000 m³)
- Puesta en marcha de una **Oficina de Quejas** en Madrid para canalizar todas las reclamaciones por una sola ventanilla
- Aplicación de **nuevas técnicas** (basadas en las **redes neuronales**) para la determinación de **patrones de consumo** y usos finales del agua en Madrid
- Firma del acuerdo con la Confederación de Empresarios de Madrid para prestar una **atención personalizada a los emprendedores**

- **Reestructuración de la casa matriz** (Madrid) hacia un **modelo más integrado y dinámico** en sus operaciones
- Ampliación de los sistemas reglados de control interno en Canal Gestión (Madrid), como el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (**SCIIF**) y el **código ético** o la creación del **Comité de Auditoría y Control**
- La Junta General de Accionistas de Canal Gestión (Madrid) aprueba la **primera emisión de bonos** de renta fija o variable de la compañía por importe (máximo) de 500 millones de euros. **Canal Gestión consigue colocar en el mercado este importe en pocos minutos**

Lanzarote

- Colaboración en el plan para la incorporación de las desalinizadoras privadas al Consorcio del Agua de Lanzarote
- Apertura de **tres nuevas oficinas comerciales** en distintos municipios de Lanzarote
- Construcción de un **gran depósito** en Zonzamas (30.000 m³)

Estrategia de Negocio



Eficiencia

Competitividad

Excelencia

Innovación

Garantía

RSC

Cliente

Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología

Caudales medios de los ríos de las principales ciudades europeas a mediados del S. XIX.



La creación de Canal de Isabel II en 1851 fue la respuesta al problema de falta de agua en Madrid. Nuestra empresa nace como solución a una gran necesidad, y desde entonces, siempre hemos tenido que estar en la **vanguardia tecnológica** y de la **innovación** para cumplir con nuestra misión.

1848

El proyecto de traída de aguas a Madrid

El proyecto de traída de aguas a Madrid, aprobado en 1848, consistía en la construcción de una presa de gravedad de 27 metros de altura y 72,4 metros de longitud, el Pontón de la Oliva, y un canal de 68,1 kilómetros que abastecerían a la ciudad con aguas del río Lozoya. En su momento, **la construcción de la presa y el canal fueron la mayor obra hidráulica de Europa** y en la actualidad se siguen utilizando algunas de sus instalaciones. Más adelante, en 1869 se construiría la innovadora presa de El Villar: la primera presa de gravedad de planta curva, y la más alta de Europa en la época (50 metros).

A partir de aquí el Grupo Canal ha continuado avanzando, imparable, en su visión innovadora y de futuro, tanto en el ámbito de la ingeniería y la construcción, como en todos los demás que afectan directa o indirectamente a la gestión del agua.



1882

Pioneros en las telecomunicaciones

Así, en 1882, para poder comunicar nuestras instalaciones, se construye una línea telefónica de 69 km, que permitía avisar de episodios de aguas turbias, constituyendo **uno de los primeros sistemas de comunicación de larga distancia instalados en España**.

1903

Nuevos materiales y nuevas técnicas constructivas

Pocos años más tarde, en 1903, se remodela el Tercer Depósito Enterrado, sustituyendo la solución primitiva tradicional por una **variante de pilares y cubierta de hormigón armado, siendo una vez más pioneros en nuestro país**.



1910

Cuidando la calidad de las aguas y la salud pública

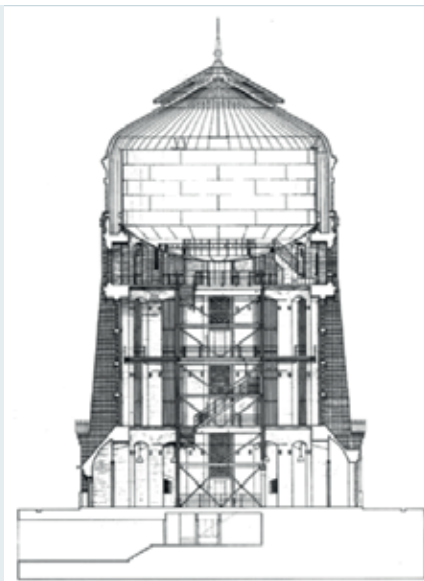
En 1910, a instancias de la comisión de expertos presidida por Santiago Ramón y Cajal para realizar un dictamen sobre la calidad de las aguas, Canal de Isabel II será **una de las primeras empresas en implantar la cloración de las aguas para consumo humano**, poniendo en marcha sus primeras instalaciones de cloración en Torrelaguna en 1923.



1911

Primer depósito elevado de Madrid y primera central hidroeléctrica

A principios del siglo XX el crecimiento de Madrid es imparable. El primer Depósito Elevado entró en servicio en 1911, basado en un **proyecto que contemplaba centrales de bombeo, depósitos elevados y redes independientes, que se alejaba del modelo tradicional de red única que funciona por gravedad**. Dos años más tarde, aprovechando la diferencia de cota entre los depósitos superior e inferior del Canal Transversal en Torrelaguna, se construye **la primera de nuestras centrales hidroeléctricas**, de 2200 kW instalados, que producía energía para la central elevadora del primer Depósito Elevado.



1972-1976

Nuevas presas para abastecer a Madrid

En 1972 se inaugura la presa de **El Atazar**, que se convierte en la pieza fundamental del suministro de agua al área metropolitana de Madrid y en 1976 entra en servicio la presa de **Valmayor**, siendo en aquel momento la más alta de Europa de las construidas con esta tipología de materiales sueltos.



1983

El primer centro de información y control

En 1983 entra en funcionamiento de forma experimental el Sistema de Información y Control de las instalaciones de Canal de Isabel II (Telecontrol), **único en España por sus características y uno de los más importantes del mundo en aquellos momentos**. Enseguida vendrían el Sistema General de Comunicaciones y el sistema *trunking* analógico, que nos convertiría en una de las primeras empresas españolas con redes de comunicación privadas.

2006-2010

ETAP del Tajo



Preocupados por garantizar el suministro de forma permanente en cualquier época del año, entre 2006 y 2010 se construye y pone en marcha la ETAP del Tajo, como **fuentes de suministro alternativa**. Además de su ubicación estratégica y capacidad de tratamiento, la planta cuenta con un proceso de tratamiento de aguas continentales pioneros en Europa: **ultrafiltración y ósmosis inversa a través de membrana**.



2012

Microturbinas en la red de abastecimiento

En 2012 entra en funcionamiento la primera de las ocho microturbinas que hasta ahora hemos instalado en nuestra red de abastecimiento, con **objeto de evitar la disipación de energía a lo largo de la misma**. Este hito ilustra el carácter pionero de Canal Gestión en materia de aprovechamiento energético.

2014

Primera EDAR con membranas de ultrafiltración y totalmente cubierta



En 2014 **Depuradora de Arroyo Valenoso (Boadilla del Monte)**, la **primera planta con tecnología de membranas de ultrafiltración**, lo que permite obtener un agua regenerada de excelente calidad y además está **totalmente cubierta**, logrando la máxima integración con el medio y minimizando las molestias a su alrededor.



2011



Uso industrial de agua regenerada en Holmen Paper

Asimismo, en el ánimo de fomentar un uso más eficiente del recurso, gracias a nuestro acuerdo con Holmen Paper, en 2011 esta se convierte en la **primera planta papelera del mundo que usa aguas residuales regeneradas en la mayor parte de sus procesos de producción**.



Primera planta embotelladora

En 2011 ponemos en marcha nuestra primera planta embotelladora, que toma el agua de salida de la ETAP de Colmenar Viejo, una vez filtrada. Se incorpora un tratamiento adicional en el que destacamos la filtración mediante carbón activo. La capacidad de producción es muy versátil, en función del tipo de envase y de las horas de producción. Con turnos normales de funcionamiento (un turno diario y cinco días a la semana) se pueden producir anualmente entre 100.000 litros en botellas de medio y 3.300.000 litros en garrafas de cinco litros. Combinando las botellas y las garrafas estamos llegando a cubrir la demanda que generan **averías y eventos**.



Líneas estratégicas y compromisos



Nuestras claves estratégicas

- **Garantizar la gestión del ciclo integral del agua** poniendo en marcha inversiones y políticas que aseguren la cobertura del suministro, la calidad del mismo y la sostenibilidad y exigencias medioambientales.
- **Optimizar la eficiencia del recurso** llevando a cabo medidas concretas tanto para reutilizar el agua y buscar nuevas fuentes, como para reducir las pérdidas técnicas y por fraude.
- **Continuar mejorando el nivel de servicio a nuestros clientes**, dedicando nuestros mejores recursos a la producción de agua para consumo humano e investigando el mercado para seguir de cerca sus necesidades y adaptarnos a ellas.
- **Mantener una posición competitiva** aprovechando las capacidades de nuestras empresas, las sinergias existentes y conocimientos acumulados, e impulsando la puesta en valor de los recursos empresariales para mantener un crecimiento sostenido y sostenible.
- **Buscar la excelencia en la relación con nuestros empleados** asegurando nuestro compromiso de seguridad y salud y buenas prácticas laborales.
- **Mejorar la eficiencia de los procesos de apoyo:** TIC, I+D+i, RRHH, seguridad de infraestructuras, sistemas de gestión de calidad y medio ambiente y gestión financiera y de riesgos. Mención específica merece la aplicación de las TIC a los procesos de predicción y control del recurso.
- **Reforzar la función de la responsabilidad social corporativa (RSC)**, que integra nuestro compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible y que incluye fomentar la concienciación en el uso del agua.

Compromisos con nosotros mismos y con nuestros grupos de interés

Compromisos adoptados por el Grupo Canal

- Realizar una **gestión sostenible del agua** como derecho humano y recurso limitado, garantizando el acceso y optimizando su uso para abastecimiento y saneamiento, mediante planes específicos que se miden y renuevan periódicamente.
- Integrar en todas las actividades y servicios la **gestión medioambiental**, depurando las aguas residuales, regenerando los recursos (reutilización), buscando nuevas fuentes (desalación) y contribuyendo a preservar el entorno natural, principalmente mediante el control de vertidos y la búsqueda de la eficiencia energética.
- Llevar a cabo una **gestión empresarial** eficiente asegurando el equilibrio económico-financiero de las empresas del grupo, maximizando su valor y alcanzando una posición competitiva dentro de los sectores en que estas operan. La estrategia de invertir con fuerza desde el inicio es la clave para la creación de valor y rentabilidad sólidos.
- Enfocar la **gestión al cliente** evaluándolo de forma continuada, buscando respuesta a sus necesidades y aportándole cada vez más servicios de valor añadido.
- Orientación hacia la **I+D+i**, incorporando sistemáticamente nuevas tecnologías a los procesos productivos, de control y de gestión.
- Potenciar la capacidad y competencia de los **empleados** de las empresas del grupo favoreciendo su desarrollo profesional, tratando de compartir el conocimiento y prestando especial atención a su entorno laboral.

▼ Junta General de Accionistas de Canal de Isabel II Gestión (Diciembre de 2014)



G4-24

Con los **grupos de interés** las empresas del Grupo Canal asumen cotidianamente **compromisos específicos que conciben como parte de los elementos esenciales de su responsabilidad social corporativa.**

G4-25

Los **reguladores**, como la UE y los gobiernos de los países donde opera, destacando las autoridades locales y las reguladoras del sector del abastecimiento y saneamiento en cada país. En el caso de Canal Gestión, son Canal de Isabel II, Ente Público, el Gobierno regional y la Asamblea de Madrid, y en el de Canal Gestión Lanzarote, el Consorcio de Agua y el Consejo Insular de Aguas de Lanzarote.

Los **accionistas**, destacando en el caso de Canal Gestión la Comunidad de Madrid y los 111 ayuntamientos que forman parte de nuestro accionariado.

Clientes y usuarios: clientes domésticos, comerciales e industriales, grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios, así como administraciones públicas y organismos oficiales; y la población usuaria de los servicios prestados en España y Latinoamérica.

Socios de negocio: los empleados de las empresas del Grupo Canal, los proveedores y los contratistas con los que se trabaja.

La sociedad en general, con especial interés en determinados sectores y agentes de la misma: la comunidad escolar (docentes y alumnos), a través de las actividades **CanalEduca**; las entidades que se ocupan de gestionar las expectativas de la sociedad (las **ONG, fundaciones y entidades** con las que Grupo Canal se relaciona) y las propias, como la **Fundación Canal, Fundación Triple A, Fundación Metroagua o Canal Voluntarios**; los **medios de comunicación y los creadores de opinión**; la **comunidad científica** y las **entidades enfocadas a la innovación**; los **analistas empresariales** y los **expertos en el sector**; los **gestores y responsables** de la protección y mejora del **entorno medioambiental**.

Socios estratégicos: otras empresas del sector con las que se colabora, así como las asociaciones sectoriales en las que se participa de forma activa.

Los **potenciales generadores de negocio:** la necesidad de financiación de los servicios del ciclo integral del agua genera una gran oportunidad para el sector, que se ve beneficiado por una mayor profesionalización de sus actividades, permitiendo la entrada en la gestión municipal del agua a compañías como Canal Gestión, que lleva en este negocio más de 160 años.

Entidades financieras y potenciales inversores que compartan un mismo concepto de creación de valor sostenible y a largo plazo.



G4-26

La determinación de los grupos de interés clave para el Grupo Canal de Isabel II Gestión se realizó pulsando la opinión de una muestra seleccionada de directivos y otros trabajadores de diferentes áreas que, tras ser consensuada, fue validada por la Dirección General

Artículo 163. Clases de juntas.

Las juntas generales de las sociedades de capital podrán ser ordinarias o extraordinarias.

[Bloque 236: #a164]

Artículo 164. Junta ordinaria.

1. La junta general ordinaria, previamente convocada al efecto, se reunirá necesariamente dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio, para, en su caso, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.

2. La junta general ordinaria será válida aunque haya sido convocada o se celebre fuera de plazo.

[Bloque 237: #a165]

Artículo 165. Junta extraordinaria.

Toda junta que no sea la prevista en el artículo anterior tendrá la consideración de junta general extraordinaria.

No obstante lo anterior, el Consejo deberá, asimismo, convocar la Junta General cuando lo soliciten accionistas que representen, al menos, el 5% del Capital social (art. 9 Estatutos Sociales).

Teniendo en cuenta la priorización interna realizada por los responsables de la campaña, junto a la externa representada por los distintos *stakeholders*, se identificaron los asuntos materiales para el Grupo Canal durante 2014.

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

- **Clientes y usuarios:** con nuestros clientes mantenemos un contacto prácticamente diario. Además del envío de la factura bimestralmente, tenemos un contacto muy fluido a través de nuestras numerosas oficinas comerciales y campañas telefónicas. Valgan a modo de ejemplo las distintas campañas realizadas por Canal Gestión durante 2014 (consumos anómalos, cita previa, avisos de corte o condena, deuda joven, etc.). Adicionalmente, la encuesta de satisfacción de clientes de 2014 contactó con una muestra de más de 2.800 usuarios del servicio del agua en Madrid.

- **Empleados:** mantenemos una relación permanente con los empleados, a través del contacto personal y las nuevas tecnologías. Una muestra es la actualización diaria de intranet *Canal&Tú* en Canal Gestión, en la que se van incluyendo todas las novedades que afectan a la vida diaria de la empresa. Aunque esta plataforma se ha convertido en el mecanismo fundamental de comunicación entre la empresa y los trabajadores, noticias o decisiones especialmente relevantes y trascendentes se comparten a través de correo electrónico dirigido a todos.

Además, se mantienen también reuniones constantes con los representantes de los trabajadores a través del Comité de Empresa o en otros foros temáticos como las reuniones en materia de formación, horas extraordinarias o el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

- **Accionistas:** La Junta General es convocada por el órgano de administración (Consejo) cuando este lo considera necesario o conveniente para los intereses sociales, y en todo caso en las fechas y periodos que determine la ley (art. 9 Estatutos Sociales). Así el Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, establece al respecto los artículos que reproducimos a la izquierda.

Con el resto de nuestros grupos de interés: **reguladores, socios estratégicos, potenciales generadores de negocio o la sociedad en general**, la relación es continua, constante y cada vez más intensa. Por último, con respecto de las **entidades financieras y potenciales inversores**, nuestra relación, que venía siendo continua, se ha intensificado significativamente durante 2014, a raíz de la aprobación del primer programa de emisión de bonos de renta fija o variable por parte de Canal de Isabel II Gestión y su inmediata colocación en el mercado, que ha recibido un enorme respaldo por parte de los inversores.

Es nuestra intención seguir construyendo una cada vez más fluida relación con nuestros grupos de interés, intensificando nuestro contacto con ellos, en la convicción de que solo trabajando en una misma dirección lograremos la consecución de nuestros objetivos.

Cómo nos comunicamos


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

	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
Personal/ Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> Programas de inducción para los nuevos ingresos Reuniones y comités Formación y sensibilización Informes del revisor fiscal para los accionistas en empresas de Latinoamérica 	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas centrales de las empresas del Grupo Canal Oficinas móviles 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 Canal 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 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono, fax, correo ordinario. Boletines electrónicos Mensajería instantánea Buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono de atención al cliente Teléfono de atención a proveedores Teléfono de contacto de las iniciativas educativas Defensor del cliente (solo en España)
Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet corporativa de cada una de las empresas del Grupo Canal Blog de I+D+i (solo en España) 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Instagram en Canal Gestión Twitter para Arte Canal
Publicaciones/ Informes técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Carteleras virtuales y físicas Círculos de información Informes y comunicados internos Manuales de procedimientos Revistas internas dirigidas a los empleados de las empresas del Grupo Canal 	<ul style="list-style-type: none"> Información anexa a la facturas Envío de información personalizada a los clientes Informe Anual del Grupo Canal 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. 		<ul style="list-style-type: none"> Notas de prensa Convocatorias a los medios Sala de prensa en las web de las empresas del Grupo Canal Campañas de concienciación dirigidas a la población en España, Ecuador, República Dominicana y Colombia




Retos y Prospectiva: Principales indicadores (KPI)

Durante 2014 hemos logrado gran parte de nuestros objetivos, y queremos seguir avanzando. A continuación mostramos los **principales indicadores (KPI) con los que mediremos nuestro grado de desempeño** durante el año que viene y los siguientes:

Indicador (KPI) / Horizonte temporal y Sociedades implicadas		Reto (2015)	Prospectiva (2016-2020)
Operaciones y calidad del agua 	Alcanzar el suministro ininterrumpido del 100% de la población allí donde aún no se alcanza	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión Lanzarote • ASAA 	Mantener el suministro ininterrumpido
	Reducción de agua no controlada (fugas y fraude)	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión: 0,5 puntos porcentuales sobre 2014 • Canal Gestión Lanzarote: 4 puntos porcentuales sobre 2014 • UTE Alcalá: 5 puntos porcentuales sobre 2014 • Triple A de Barranquilla y Metroagua: 2 puntos porcentuales sobre 2014 	Continuar reduciendo las pérdidas, principalmente mediante la extensión del telecontrol hacia las redes
	Extensión del suministro de agua regenerada	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión: 4 nuevos municipios • Canal Gestión Lanzarote: atención al 100% de la demanda • Amagua: 5 nuevos barrios 	Continuar avanzando en la extensión del suministro a más municipios
	Incremento de la capacidad de tratamiento de agua apta para el consumo	<ul style="list-style-type: none"> • En Canal Gestión entrará en funcionamiento la nueva ETAP de Pelayos de la Presa, con capacidad para producir 333 l/s • En Canal Gestión Lanzarote entrarán en funcionamiento 2 nuevas desalinizadoras, con capacidad para producir 21.500 m³/día 	En Triple A de Barranquilla y Amagua está previsto ampliar la capacidad de sus plantas de tratamiento
	Nuevo Plan Maestro de abastecimiento y saneamiento, incluyendo nuevas fuentes de abastecimiento (Contingencia Sequía 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Metroagua (definición del plan) 	Metroagua (implementación del plan con soluciones a medio plazo)
	Plan de cumplimiento de las autorizaciones de vertido de las EDAR en la Comunidad de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión: Cumplimiento del 80% en 149 del total de las EDAR 	Continuar avanzando hasta lograr cumplir con el 100% de las depuradoras los requisitos que marca la DMA*
	Adecuación del 100% de los emisarios de salmuera de nuestras plantas desalinizadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión Lanzarote 	
	Cumplimiento de los Planes Sanitarios del Agua (PSA) de la Comunidad de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión: ejecución del plan de acción, desarrollo de las herramientas, actualización de la documentación y análisis final de los indicadores de gestión del PSA 	

(*) Directiva Marco del Agua

Indicador (KPI) / Horizonte temporal y Sociedades implicadas		Reto (2015)	Prospectiva (2016-2020)
Eficiencia y gestión 	Diseño de un sistema de gestión de flotas y telemetría de vehículos para una conducción más eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Canal de Comunicaciones Unidas 	
	Desarrollo y aplicación del nuevo marco tarifario recién aprobado para la región del Atlántico (Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> • Triple A de Barranquilla • Metroagua • ASAA 	Adecuación y mejoras del nuevo marco
	Mejoras en los servicios de Atención al Cliente, principalmente mediante la intensificación del uso de las nuevas tecnologías, tanto en servicios comerciales como en operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión Lanzarote y Amagua: automatización de órdenes de trabajo en campo, implementación de la facturación electrónica y habilitar pasarela de pago virtual • R&T: Incremento del ratio de cobro vía <i>call-center</i> 	Seguir implementando mejoras en aras de lograr una comunicación cada vez más cercana con nuestros clientes
	Lograr tener todos los riesgos del TOP-20 gestionados a través de indicadores, controles y planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Gestión 	Extensión del sistema de Auditoría y Gestión de Riesgos a las filiales del grupo

Adicionalmente a estos compromisos adoptados, para los próximos años el Grupo Canal tiene previsto avanzar en las siguientes líneas de trabajo:

Construcción de **nuevas plantas de tratamiento** de aguas residuales para evitar vertidos ilegales: región del Atlántico (Colombia)

Continuar fortaleciendo nuestro programa de **eficiencia energética** mediante el ahorro en nuestras operaciones y la generación de energía limpia a partir de nuestros procesos: Comunidad de Madrid y Lanzarote (España) y región del Atlántico (Colombia)

Continuar avanzando de la mano de nuestros proyectos en **I+D+i** y **TIC**, dando traslado directo a nuestras actividades de los avances que vamos logrando

Expansión internacional del grupo y desarrollo de una cultura integradora: identificación y desarrollo de empleados del Grupo Canal con potencial para encabezar nuevos negocios y actividades del grupo.



Principios de gestión responsable

Cómo gestionamos

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

Empresa / país		Tipo de sistema de gestión			
País	Empresa	Calidad	Medio ambiente	SST	Sistemas de control de la gestión y responsabilidad
ESPAÑA	Canal de Isabel II Gestión***	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SAP FI, CO, PS, PM, MM, LO, AUDIT, HR, BW, BPC, SRM, PCM, GRC, GEXAP, DM
	Canal Gestión Lanzarote	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	En implantación**	SAP BUSINESS ONE
	Aguas de Alcalá UTE	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004		SAP BUSINESS ONE
	Hispanagua	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SAP BUSINESS ONE
	Canal de Comunicaciones Unidas	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004		SAP BUSINESS ONE
	Hidráulica Santillana	ISO 9001:2008		En implantación**	Contaplus
COLOMBIA	Inassa	ISO 9001:2008			SAP BUSINESS ONE
	Amerika TI	ISO 9001:2008			SAP BUSINESS ONE
	GIS				SAP FI, CRM y MRP
	Triple A Barranquilla	ISO 9001:2008	En implantación**	OHSAS 18001:2007	SAP BUSINESS ONE ISO 26000
	Recaudos y Tributos (R&T)	ISO 9001:2008		En implantación**	SAP BUSINESS ONE EN IMPLANTACIÓN **
	Metroagua	ISO 9001:2008			UNIT4 Agresso Business World
	ASAA	EN IMPLANTACIÓN**			SAP BUSINESS ONE EN IMPLANTACIÓN **
ECUADOR	AMAGUA	ISO 9001:2008	En implantación**	En implantación**	SAP BUSINESS ONE
REPÚBLICA DOMINICANA	AAA Dominicana	ISO 9001:2008			SAP BUSINESS ONE
BRASIL	EMIÇÃO	EN IMPLANTACIÓN**			RM (Totvs)

* Seguridad y salud en el trabajo

** Se espera acabar la implantación y certificar el sistema en 2015

*** Las certificaciones no incluyen la Delegación en Cáceres



▲ Colaboradores de Canal Gestión impartiendo un curso a directivos



▲ Reunión en Canal Gestión con los responsables de las filiales españolas

Asociaciones con las que colaboramos





Liderazgo y presencia

Desde el Grupo Canal de Isabel II Gestión somos muy conscientes de lo que significa llevar a otros lugares nuestra experiencia en el sector del agua. **Extender el prestigio y liderazgo de una compañía como Canal Gestión** es una de las principales metas del Grupo Canal, ahora y en el futuro. Como decíamos al principio, nuestro valor reside en sustentar el desarrollo de las regiones, basándonos en **creación de prosperidad y generación de confianza**. Estos son, por tanto, los atributos que definen nuestra presencia en el mercado internacional

Desde 2010, en Canal Gestión colaboramos con el **EBC (European Benchmarking Co-operation)**, iniciativa sin ánimo de lucro sobre los servicios de agua a nivel europeo. Esta cooperación se inició en 2004 por asociaciones nacionales de Dinamarca, Finlandia, Países Bajos, Noruega y Suecia y su objetivo es realizar comparativas anuales del desempeño de las empresas participantes, fomentando el intercambio de experiencias y buenas prácticas



European
Benchmarking
Co-operation

Comparación de nuestros indicadores de 2013 con **48 empresas del sector de 17 países**

Somos mejores que la media de las empresas en:

- Edad de la red, roturas y pérdidas reales.
- 100% depuración.
- Consumo y producción eléctrica.
- Huella de carbono en saneamiento.
- Precio de abastecimiento.
- Solvencia económica y costes unitarios.
- Descargas aliviaderos.
- 100% eliminación lodos secos.

Necesitamos mejorar en:

- Porcentaje de viviendas con contador individual.
- Inversiones en renovación de redes tanto en abastecimiento como en saneamiento.
- Quejas en abastecimiento.
- Pérdidas en distribución.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **Canal de Isabel II Gestión** recibió el premio ESTIGA a la empresa del sector mejor valorada por sus clientes en 2014.
- El 9 de julio de 2014, la Asociación de Empresarios del Magdalena AEM y la Asociación de Hoteleros COTELCO, capítulo Magdalena, expidieron cartas de reconocimiento a **Metroagua** por su integralidad en el manejo de la crisis de sequía vivida en Santa Marta en el año 2014.
- En la pasada Convención Internacional a la Calidad ISAQ 2013 celebrada en Ginebra (Suiza), **AAA Dominicana** recibió el galardón «Estrella Internacional a la Calidad» en la categoría Oro, en reconocimiento a su compromiso con la calidad, liderazgo, la tecnología y la Innovación. La compañía representó a República Dominicana como referente empresarial de éxito.
- **Triple A de Barranquilla** recibió el premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y TIC de Colombia en 2013.
- **CANAL VOLUNTARIOS** recibió el premio por parte de la **Fundación Codespa** en la categoría «Voluntariado Corporativo», destacando la alta especialización técnica de los voluntarios de Canal Gestión y el hecho de que el espíritu del programa sea que **donde más podemos aportar a la sociedad y a la protección del entorno es en aquello que hacemos todos los días, en aquello que la empresa y sus trabajadores saben hacer**. El premio fue entregado por S.M. el Rey Don Felipe VI.



Crecimiento internacional del Grupo Canal: contratos ganados en 2014

Ofertas presentadas y adjudicadas:

República Dominicana

Santo Domingo: Se suscribió la ampliación del contrato de gestión comercial con la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, por ocho años más, por valor de 52 millones de USD.

Provincia de Puerto Plata: Adjudicación de la gestión comercial e instalación de medidores de la provincia de Puerto Plata (República Dominicana) por 75,3 millones de USD, durante veinte años.

Colombia

Departamento de La Guajira (Colombia): Durante el año 2014 se inició la ejecución del contrato para la gerencia del programa de infraestructura y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Departamento de La Guajira, Colombia, por 1,1 millones de USD.

Brasil

Rio de Janeiro y Estado Espirito Santo (Brasil): Emissão resultó adjudicataria del contrato de recuperación de cartera de la zona centro de Rio de Janeiro y del contrato de mantenimiento de las estaciones de bombeo de agua y alcantarillado para CEDAE, empresa operadora de Rio de Janeiro. También fue adjudicataria del contrato de recuperación de cartera y de instalación de medidores con la empresa operadora Cesan, en el Estado de Espirito Santo. En total, estos contratos representan una facturación para la empresa de 16 millones de USD, con posibilidades de renovación para llegar a un total facturado de 36,9 millones de USD.

España

Cáceres (España): El pasado 20 de noviembre el Pleno del Ayuntamiento de Cáceres efectuó la adjudicación definitiva del servicio de gestión integral del agua a favor de Canal de Isabel II Gestión.



Nivel 1. Pág. 10

Crecimiento del Grupo Canal: presencia internacional



Nivel 2. Pág. 48

Actuaciones del Grupo Canal: principales hitos



Nivel 3.

Crecimiento internacional del Grupo Canal: contratos ganados en 2014



Nivel 4. Pág. 65

Crecimiento internacional del Grupo Canal: oportunidades abiertas



Ofertas en estudio, entrega próxima o pendientes de resolución:

Arabia Saudí

Presentación de oferta para la gestión del agua no facturada y detección de fugas. Pendiente de su resolución por la **National Water Company** (empresa estatal de agua de Arabia Saudí).

Perú

Presentación de oferta para los servicios de actividades comerciales para la empresa SEDAPAL (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima), cuyo ámbito de actuación es la región metropolitana de **Lima**. A principios de 2015 el concurso se declaró nulo y actualmente se encuentran en fase de resolución de reclamaciones y alegaciones.

Ecuador

Se envió equipo técnico a **Machala**, para evaluar el sistema de abastecimiento y alcantarillado de dicha ciudad, con el fin de presentar una futura oferta de operación de estos servicios.

México:

- **Ciudad de México:** Se está estudiando la posibilidad de prestar servicios de mantenimiento de redes de alcantarillado.
- **San Luis de Potosí:** Se realizó estudio de viabilidad económica del proyecto de mejora integral Interapa, en San Luis de Potosí.

Además, se encuentran en estudio los siguientes proyectos:

- Vinculación como operador al sistema de abastecimiento y alcantarillado de **San Luis de Potosí**.
- Vinculación como operador al sistema de abastecimiento y alcantarillado de **Tuxla-Gutiérrez, Chiapas**.
- Vinculación como operador al sistema de abastecimiento y alcantarillado de **Celaya, Guanajuato**.
- Gestión comercial de **Ciudad de México**.
- Elaboración planes MIG (Mejora Integral de la Gestión) de **Conagua**.

Colombia

Se encuentran en estudio los siguientes proyectos:

- Operación de abastecimiento y alcantarillado municipios del sur del **Valle del Cauca**.
- Gestión comercial de **Cali**.
- Operación de abastecimiento de **Villavicencio**.
- Vinculación de operador especializado de abastecimiento y alcantarillado de **Ibagué**.
- Operación de abastecimiento y alcantarillado de **Aracataca**.

Brasil

En nuestra zona de expansión más reciente nos encontramos estudiando proyectos de diversa índole, entre los que destacan:

- **Ampliación de los trabajos que realizamos para CDAE:** mantenimiento de las estaciones elevadoras de **Río de Janeiro**, mejoras de los centros de control, implementación de un nuevo sistema de comunicación entre las estaciones de telemetría, mejoras en la eficiencia comercial y operacional (sectorización) en la zona sur de la ciudad, etc.
- Explotación de **concesiones** para la gestión de los sistemas de abastecimiento y/o saneamiento algunos municipios como **São João da Barra, Puerto Real o Itabuna**.
- **Obras y asistencias técnicas** orientadas a la ampliación y/o operación de los sistemas de abastecimiento y/o saneamiento de diversos municipios (**São João do Meriti, Campos do Gaytazes, Maragogi, São Gonçalo o Palhoça**).



▲ Vista del Presidente de Panamá a Canal Gestión

Crecimiento internacional del Grupo Canal: oportunidades abiertas

España

Haití

México

Honduras

Nicaragua

Panamá

Colombia

Ecuador

Perú

Brasil

Paraguay

Arabia Saudí

República Dominicana

Adicionalmente, a lo largo de este año, nuestros equipos de Desarrollo de Negocio han estado trabajando en otra gran cantidad de ofertas (**Honduras, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Haití, Paraguay, México, Ecuador y Perú**) que, por cuestiones de diversa índole (técnicas, jurídicas o económicas) finalmente no han llegado a término. La expansión internacional es una prioridad para el Grupo Canal de Isabel II Gestión, desde donde continuamos trabajando en extender el *know-how* de una compañía cada vez más fuerte y con mayor presencia internacional.



Nivel 1. Pág. 10

Crecimiento del Grupo Canal: Presencia internacional



Nivel 2. Pág. 48

Actuaciones del Grupo Canal: Principales hitos



Nivel 3. Pág. 63

Crecimiento internacional del Grupo Canal: contratos ganados en 2014



Nivel 4.

Crecimiento internacional del Grupo Canal: oportunidades abiertas

Desafíos



¡Súmate al reto
del agua!

Alta calidad y
servicio a
nuestros clientes

Nuestro talento y
compromiso

Compartimos
el valor generado

En vanguardia

Preocupados por
conservar nuestro
entorno natural

El reto del agua

El valor del agua

Desde las empresas del Grupo Canal Gestión tenemos como reto permanente la potenciación de la cultura del uso responsable del agua en los ciudadanos, desde la escuela a las empresas, pasando por los diferentes organismos y estamentos que conforman nuestra sociedad, como forma de contribuir a un desarrollo sostenible.

Dentro de esa labor se enmarcan las campañas de sensibilización para el ahorro y puesta en valor del agua dirigidas a diferentes segmentos de la sociedad y, con un especial interés, a los niños y jóvenes, a través de diferentes programas y actividades educativas.

Un proyecto común a toda la sociedad



Web **Súmate al reto del agua:**
<http://www.sumatealretodelagua.com/>

En España, Canal Gestión lleva a cabo una importante labor de concienciación para un uso responsable del agua, a través de diferentes herramientas de comunicación que se enmarcan en la campaña *Súmate al reto del agua* y que se adecúan, tanto en cobertura como en tipología de mensajes, a la estacionalidad climatológica anual.

Esta campaña está concebida como un concepto amplio que pretende profundizar en un cambio de actitudes respecto al cuidado y la valorización del agua. Es totalmente modulable desde la acción y desde la comunicación. En su génesis está la idea de un profundo respeto al ciudadano, por ello no se trata simplemente de intentar implantar hábitos de ahorro y cuidado del agua sino de hacer entender por qué hay que ponerlos en práctica.

Una parte importante de esta filosofía de comunicación es que todo suma: «Los logros de cada uno son los logros de todos». Además, la campaña se concibe, en cada uno de sus elementos, más que como un concepto de comunicación, como un movimiento social que nos une a todos en una labor común.

En 2014 la campaña ha tenido presencia en radio, televisión, cine y medios gráficos (prensa, soportes publicitarios de exterior, etc.). Cuenta también con una página *web* temática que este año ha sido renovada totalmente y que está dividida en cuatro secciones: *Tu reto, Corre la voz, Colaboradores y Campañas*, permitiendo a todo tipo de público acceder a documentación y a atractivas propuestas relacionadas con el cuidado del agua.



La eficacia de estas acciones de sensibilización se mide directamente por su efecto en el consumo de agua y, dado que la población de la región de Madrid ha crecido en los últimos ocho años un 8,53% y el consumo ha bajado el 19,01%, podemos considerar que contribuyen de forma altamente positiva.

Además, dentro de las acciones de protección del medio ambiente, podemos resaltar la campaña *El valor de cada gesto*, destinada a inculcar buenos hábitos de gestión de los residuos domésticos.

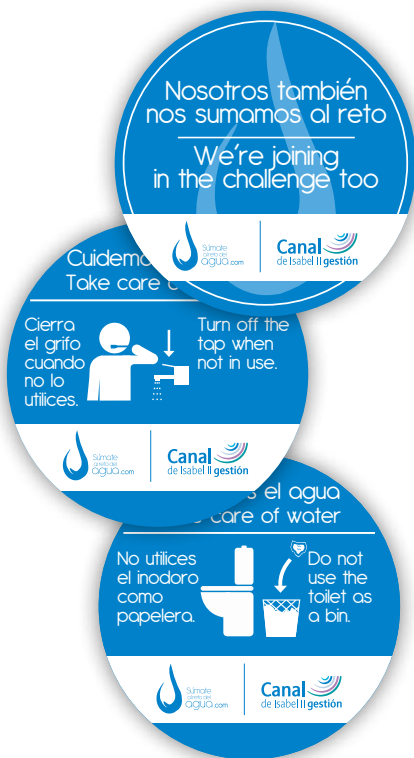
En Latinoamérica, cabe destacar las diferentes campañas de sensibilización y divulgación para el cuidado del agua y el medio ambiente desarrolladas por Triple A, Metroagua y ASAA.



Campañas de sensibilización para el ahorro de agua y cuidado del medio ambiente

Empresa	Campaña	Medios	Destinatarios	Objetivos
España				
Canal de Isabel II Gestión (Comunidad de Madrid)	Súmate al reto del agua 	Campaña en medios de comunicación: Televisión, radio, <i>mupis</i> , autobuses, vallas, prensa online y papel y revistas Otros soportes informativos: pegatinas, carteles y folletos Otros elementos de comunicación: Página web www.sumatealretodelagua.com	Habitantes de la Comunidad de Madrid (y de Santa Marta, Colombia, donde se adaptó la misma campaña) Ciudadanos de España y Latinoamérica	Concienciación para el ahorro y puesta en valor del agua
	Ni una sola gota de papel 	Sobres, facturas, vinilos en Centros de Atención al Cliente y correos electrónicos	Clientes de Canal de Isabel II Gestión	Traspaso de clientes a la factura electrónica. Concienciación para el cuidado del medio ambiente
	El valor de cada gesto	Folletos	Habitantes de la Comunidad de Madrid	Buenas prácticas en la gestión de los residuos domésticos que se vierten al alcantarillado
Latinoamérica España Latinoamérica				
Metroagua (Santa Marta, Colombia)	Para no derramarla en lamentos. Cuidemos el agua hoy	Campaña en medios de comunicación: televisión, radio, prensa, soportes publicitarios de exterior y folletos Otros soportes informativos: factura del agua dirigida a clientes	Público en general	Concienciación para el ahorro y puesta en valor del agua
	Súmate al reto del agua	Folletos		
Triple A (Barranquilla, Colombia)	Vive Barranquilla limpia	Charlas en colegios	12.000 alumnos	Concienciación para la buena gestión de residuos y el fomento de buenos hábitos de higiene
	Mi colegio limpio			
	Mi barrio sin basura	Concurso	120 proyectos de barrio	
ASAA (Rioacha, Colombia)	Concienciación para el uso responsable del agua	Campaña en medios de comunicación: radio y prensa. Otros soportes informativos: factura del agua dirigida a clientes y pantallas de solicitud de turnos en oficinas de atención al cliente.	Habitantes de Rioacha	Concienciación para el ahorro y puesta en valor del agua

Educando para un futuro sostenible



La otra línea de actuación se centra en la labor educativa, que en España se gestiona a través del **programa CanalEduca, dirigido a profesores, alumnos, personal no docente y a aquellos colectivos e instituciones comprometidos con la educación y con el uso sostenible del agua.**

La labor educativa de *CanalEduca* cuenta con una trayectoria de más de dos décadas y está avalada por los diferentes galardones nacionales e internacionales recibidos, así como por la gran fidelidad y apoyo con los que el mundo docente ha acogido cada una de las iniciativas puestas en marcha durante este tiempo. Contempla actividades educativas motivadoras, interesantes y divertidas, tanto en el ámbito de los conceptos como de sensibilización y del fomento de actitudes en defensa del medio ambiente.

Durante el curso escolar 2013-2014, el proyecto ha continuado con su apuesta, iniciada en cursos anteriores, por las nuevas tecnologías como herramienta para alcanzar sus objetivos educativos.


El programa *CanalEduca* ofrece actividades educativas para todos los niveles de enseñanza y cuenta, además, con un portal educativo que supone un recurso donde encontrar gran cantidad y variedad de material pedagógico relacionado con el agua, de interés para cualquier usuario. Este portal es una herramienta fundamental de comunicación directa con docentes y estudiantes. Se encuentra dividido en dos grandes bloques: uno destinado fundamentalmente a docentes y otro, con información y juegos, para alumnos.

CanalEduca completa sus propuestas con una *newsletter* mensual que sirve de complemento a la difusión de la información inherente al programa educativo entre las personas inscritas, y con la editorial *CanalEduca* que en 2014 ha llevado a cabo la edición de las dos primeras publicaciones electrónicas que iniciarán sendas colecciones: *El agua en la antigua Mesopotamia*, de la colección «El agua en las civilizaciones», y *Captación de las aguas*, perteneciente a la colección «Gestión del ciclo integral del agua».



▲ Concurso de pintura temática organizado por *CanalEduca*

Campañas educativas para el ahorro de agua, higiene y cuidado del medio ambiente

Empresa	Campaña	Programas y herramientas	Destinatarios	Objetivos
España				
Canal de Isabel II Gestión (Comunidad de Madrid)		Cursos presenciales bilingües (inglés y castellano)	Alumnos de los diferentes ciclos formativos	Concienciación para el ahorro y puesta en valor del agua y cuidado del medio ambiente
		Cursos <i>online</i> bilingües (inglés y castellano)		
		Ecoauditorías	Alumnos, personal docente y colaboradores externos	
		Educación de adultos	Alumnos de los centros de educación especializada	Conocimiento práctico de la gestión del ciclo integral del agua
		Recorridos didácticos	Alumnos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	
		Boletín informativo		Divulgación sobre agua, educación y medio ambiente
		Portal educativo www.canaleduca.es	Alumnos, personal docente y colaboradores externos.	Divulgación sobre agua y medio ambiente
		Editorial CanalEduca		Conocimiento sobre gestión del ciclo integral del agua y el agua a través de la historia
Latinoamérica				
Triple A (Barranquilla, Colombia)	El agua es mi llave	Actividades lúdico pedagógicas	Alumnos y adultos	Buenas prácticas en el uso del agua y cuidado de la salud
	Cuidado del agua	Charlas de monitores	Colegios, instituciones y empresas	Promoción de buenos hábitos de consumo de agua



▲ Actividades con niños dirigidas por la Fundación Metroagua

Calidad y servicio

Un servicio de calidad comienza con un buen control de los recursos existentes y con una planificación adecuada que nos permita **atender el abastecimiento de una población en constante crecimiento**

Cuidar las prestaciones que ofrecemos a nuestros clientes conlleva no solo cuidar el agua que les suministramos y su devolución en las mejores condiciones a los cauces naturales, sino **cumplir con las expectativas que se crean al contratar con una empresa de gran prestigio**, fuertemente arraigada en la cultura de la Comunidad de Madrid, y en continua expansión, teniendo el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión una proyección cada vez mayor fuera de nuestras fronteras.

Nuestros clientes

Mediante convenios con las entidades locales, la población que recibe todos o algún servicio del ciclo integral del agua por parte del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión asciende a **9.733.455 habitantes, repartidos en 216 municipios de España, Colombia, Ecuador y Brasil.**

Nuestros clientes son **instituciones públicas y privadas, consumidores domésticos, agricultores y grandes consumidores**. En la actualidad hay 2.156.442 contratos en activo, agrupados según la actividad principal de las fincas suministradas.

Población y contratos por actividad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTALES
ABASTECIMIENTO										
Municipios con algún servicio de abastecimiento	177	11	1	7	15	1	1	2	1	216
Población de los municipios abastecidos a 1 de enero (millones de habitantes)	6,24	0,01	0,21	0,19	2,27	0,48	0,12	0,18	0,04	9,73
SANEAMIENTO										
Alcantarillado										
Municipios con servicio de alcantarillado	134	11	1	7	8	1	1	2	-	165
Población de los municipios con alcantarillado a 1 de enero (millones de habitantes)	5,47	0,01	0,21	0,17	1,93	0,41	0,11	0,13	-	8,43
Depuración										
Municipios en los que se depura el agua residual	180	3	-	7	8	-	-	2	-	200
Población cubierta por sistemas de depuración de aguas residuales gestionados por la empresa (millones de habitantes a 1 de enero)	6,46	0,003	-	0,17	1,12	-	-	0,13	-	7,87

1. Canal Gestión

2. Canal de Isabel II Cáceres

3. UTE Alcalá

4. Canal Gestión Lanzarote

5. Triple A

6. Metroagua

7. ASAA

8. Amagua

9. Emissão



Nuestros niveles de incobrabilidad son muy bajos, siendo esta una tendencia cada vez más favorable dentro del Grupo Canal

Debido principalmente a la tipología de clientes y los altos niveles de domiciliación con que contamos, nuestros niveles de incobrabilidad son muy bajos, siendo esta una tendencia cada vez más favorable dentro del Grupo Canal.

Las bases de datos que manejamos tienen la debida protección frente a terceros; seguridad que se busca tanto en la actividad informática como en las comunicaciones, cumpliendo la legislación establecida en cada país por los reguladores en la materia, que velan por la confidencialidad de los datos. En España, nos regimos por la

Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Su objetivo principal es regular el tratamiento de los datos y ficheros de carácter personal, independientemente del soporte en el cual sean tratados, los derechos de los ciudadanos sobre ellos y las obligaciones de aquellos que los crean o tratan.



▲ Oficina comercial de Canal Gestión en el municipio de Collado Villalba (Madrid)

PROACTIVIDAD HACIA EL CLIENTE



Se han potenciado acciones de comunicación para informar a los clientes (organismos oficiales, ayuntamientos y, sobre todo, particulares)

Se internalizarán las acciones de atención personalizada hacia el cliente en los casos de:



Consumos elevados



Avisos de impago



Avisos previos de corte

Se han firmado diecinueve convenios de cancelación de deuda con los ayuntamientos y con tres organismos oficiales

Se van a crear dos grupos de trabajo: uno para la gestión del cobro otro de la SGT para la reclamación judicial de impagados

Planificamos el servicio

Los Planes Generales de Ordenación Urbana municipales constituyen la guía para planificar el servicio, pues hay que garantizar que existirán infraestructuras de abastecimiento y saneamiento suficientes que permitan atender la demanda futura

Garantizamos que nuestros clientes recibirán el suministro en plazos razonables, establecidos en la actualidad entre tres y diez días, dependiendo de las características de las obras por realizar en la finca

El cumplimiento de las novedades legislativas estatales, fundamentalmente las tendentes a la mejora de la protección del medio ambiente, seguridad bancaria, impulso de la facturación electrónica o defensa de los consumidores y usuarios, es el causante principal y permanente de la **aprobación de planes de inversiones y adaptación de procesos** a todos los niveles dentro del Grupo Canal.

Independientemente de lo anterior, en el caso de la Comunidad de Madrid, los Planes Generales de Ordenación Urbana municipales constituyen la guía para planificar el servicio, pues hay que garantizar que existirán infraestructuras de abastecimiento y saneamiento suficientes que permitan atender la demanda futura.

La planificación del servicio se hace desde una visión amplia y de conjunto, sin comprometer los suministros existentes. Esta perspectiva global nos permite diseñar el plan de infraestructuras necesarias, las inversiones por realizar, la forma de financiarlas y establecer un orden para ejecutarlas en función de los desarrollos urbanísticos previstos. Todo ello queda plasmado en los convenios que se suscriben con los ayuntamientos. Actualmente existen 450 convenios activos de todo tipo con municipios y 176 solicitudes de informes al planeamiento, que se responden en un plazo medio de 61 días.

La planificación del servicio supone, en definitiva, la disponibilidad de infraestructuras

de transporte y tratamiento, tanto aguas arriba del usuario como aguas abajo, y debe ser diseñada de acuerdo al horizonte razonable de utilización. La redacción de los planes directores, que recogen un preciso diagnóstico del estado de las redes de abastecimiento o alcantarillado, y además desarrollan el estudio de las inversiones que habría que realizar para adecuar las infraestructuras existentes a la normativa que aplica a este tipo de instalaciones, son la base sobre la que se planifican las futuras actuaciones de mejora.

Esta actividad previa y desarrollada con anticipación nos permite garantizar que nuestros futuros clientes recibirán el suministro en plazos razonables, establecidos en la actualidad entre tres y diez días, dependiendo de las características de las obras por realizar en la finca.

Todas las empresas del Grupo Canal, bajo distintas fórmulas reglamentarias, como planes de ordenación territoriales o desarrollo de ordenanzas municipales, llevan a cabo la planificación de los recursos y la búsqueda de nuevas captaciones de agua que permitan la expansión territorial, así como la mejora de las redes de alcantarillado y sistemas de depuración. Fuera de España, destaca el nuevo Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Santa Marta, que pretende ampliar las fuentes de abastecimiento para los próximos años, ya que es la única zona de las que operamos en Latinoamérica que se ve afectada por épocas de fuerte sequía.



▲ Oficina comercial principal de Canal Gestión en la calle José Abascal (Madrid)



Mejoramos la asistencia a nuestros clientes

El grado de cumplimiento de las **cartas de servicio** supone un reto diario para el Grupo Canal

3 nuevas oficinas comerciales para atender al usuario en la isla de Lanzarote

Buscamos un servicio de calidad al cliente basado en la **cercanía**. Canal Gestión fomenta el uso de campañas telefónicas, entre las que merece la pena destacar las que permiten informar directamente al cliente de anomalías que se observan en sus consumos. Esto revierte en una detección precoz de casos de posibles fugas en sus instalaciones y ayuda a minimizar el impacto económico tanto en el propio consumo como en los daños que pudieran producirse en su propiedad. En otros casos, como en Metroagua (Santa Marta, Colombia), ofrecemos asistencia técnica colaborando con el cliente en la detección de las fugas que presentan los inmuebles.

Las vías de comunicación se adaptan a los tiempos y al desarrollo de las nuevas tecnologías. Sirvan como ejemplos que Canal Gestión o Amagua han implementado el uso de **SMS** y **correo electrónico** como modo de notificación, que Canal Gestión Lanzarote llama en tiempo real al usuario cuando detecta un consumo elevado o que Triple A Barranquilla utiliza la aplicación **WhatsApp** para reportar fugas y averías. Por otro lado, el fomento de la **Oficina Virtual**, en la que el cliente encuentra la comodidad que necesita para aproximarse a la empresa y pedir información sobre su contrato o hacer gestiones, es cada vez más fuerte en el Grupo Canal. Propiciamos esta proximidad, que nos permite comprobar de cerca la reacción del cliente. El nivel de satisfacción manifestado por nuestros clientes con el trato que reciben es muy alto: **en una escala del 1 al 10, nos puntúan con un notable**.

En Madrid, durante el año 2014, hemos alcanzado un compromiso con la Confederación Empresarial para atender la demanda de empresas que comienzan a funcionar. *Emprendedores* fomenta que nuestro personal realice una atención personalizada, orientando al cliente para agilizar la puesta en servicio de las instalaciones de agua que necesite para el inicio de su actividad.

Somos un grupo con una preocupación continua por mejorar nuestros procesos. Hemos visto una oportunidad de prosperar analizando de otro modo las quejas y reclama-

maciones de nuestros clientes. Canal Gestión ha puesto en funcionamiento una **Oficina de Quejas**, que funciona a través de una ventanilla única, que centraliza el tratamiento de todas las recibidas, favoreciendo una visión global de las insatisfacciones del usuario que nos permite agilizar las gestiones, identificar las debilidades de nuestros procedimientos, reforzar la formación de nuestro personal y fortalecer los vínculos entre las distintas áreas de nuestra organización. Todo ello, con el fin último de mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Durante el año 2014 se ha dado resolución al 87% de las reclamaciones y quejas recibidas en un periodo menor a treinta días naturales.

Nos fijamos compromisos, definiendo actuaciones y midiendo el tiempo de ejecución de las mismas. El grado de cumplimiento de las *cartas de servicio* supone un reto diario para muchas de nuestras empresas: Canal Gestión, UTE Alcalá, Metroagua, ASSA y Amagua, con compromisos comunes en todas ellas y con un grado de cumplimiento muy alto en aquello que nos proponemos. Nos esforzamos porque todos nuestros empleados, trabajen directamente o no con nuestros clientes, participen de la vocación de servicio público inherente al Grupo Canal de Isabel II Gestión. Algunos ejemplos son el programa *Gente Máxima* en Triple A de Barranquilla (Colombia) o el alto porcentaje de formación en gestión comercial impartida en Amagua (Ecuador).

Asimismo, en las empresas del Grupo Canal se observa un **constante crecimiento de nuevas oficinas comerciales**, principalmente en las compañías donde arrancamos a prestar servicio o ampliamos la cobertura del mismo. Esto, reforzado por las campañas de divulgación de las prestaciones que se van incorporando en nuestro modelo de gestión comercial, son mejoras asistenciales que vamos implementando con la finalidad última de ofrecer el mejor de los servicios.



▲ Nueva oficina comercial en Arrecife, Lanzarote



El Defensor del Cliente realiza un estudio

anual que contempla recomendaciones y propuestas a la empresa para mejorar la calidad del servicio y, así, aproximarse aún más a las expectativas de los clientes

Defensor del Cliente

Canal Gestión es la **primera empresa española dedicada a la gestión del ciclo integral del agua que cuenta con la figura del Defensor del Cliente**. Su creación es una muestra clara del convencimiento y la firme creencia de la empresa en mejorar la atención y el servicio que se presta a sus clientes, ofreciéndoles una oportunidad más para que se analice y estudie su caso y puedan solventar aquellos desacuerdos que no hayan sido resueltos por la vía ordinaria.

El Defensor del Cliente supone una segunda instancia, una revisión de una resolución ofrecida por cualquier área de la empresa que mediante el estudio más detallado de los nuevos factores o argumentos alegados por el cliente posibilita una nueva interpretación de los hechos ocurridos.

El Defensor del Cliente realiza un estudio anual que contempla recomendaciones y propuestas a la empresa para mejorar la calidad del servicio y, así, aproximarse aún más a las expectativas de los clientes.

Todas las actuaciones del Defensor del Cliente se rigen por los principios de autonomía, equidad y justicia, poniendo especial énfasis en que las relaciones entre los clientes y la empresa se desarrollen conforme a la buena fe y de manera cordial.

Canal Gestión Lanzarote también cuenta con la figura del Defensor del Cliente con idéntico espíritu al que opera en Madrid. Este cargo está ocupado por un letrado de reconocido prestigio a nivel local.



▲ Laboratorio de Calidad de las Aguas de Canal Gestión



En Canal Gestión se realiza un análisis de agua cada

5 segundos



▲ Laboratorio de verificación de contadores (operario en banco) de Canal Gestión

Nuestro producto

Las empresas del Grupo Canal tienen establecido un **estricto programa de vigilancia** desde el origen del abastecimiento de agua hasta su entrega al consumidor, con el único objetivo de garantizar su salubridad en todo momento.

Este programa está diseñado para vigilar la calidad del agua destinada al consumo humano, antes y después del proceso de tratamiento y durante su distribución a los usuarios. Permite mantener un **sistema de alertas permanente, mediante una red de estaciones de vigilancia automática**, situadas en lugares estratégicos tales como salidas de las estaciones de tratamiento, grandes depósitos y nudos importantes de la red de distribución.

En Canal Gestión somos conscientes de que se pudiera dar una contaminación en los lugares de almacenamiento del agua, y hemos establecido un sistema de vigilancia y vallado como medidas de seguridad adicional. En los casos de grandes presas están implantados los pertinentes planes de emergencia, que consisten 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. Esos planes de emergencia de las presas contienen los mecanismos para minimizar los posibles daños originados por una incidencia en una presa.

Por otro lado, el seguimiento del **vertido de las aguas residuales** a los cauces es objeto de un control exhaustivo por las autoridades competentes. Localizadas las empresas más contaminantes, se ha contactado con ellas para proponerles medidas correctoras, incluso tareas de depuración previas a la entrada del vertido en las EDAR.

En cuanto al trabajo que se hace de **control de la calidad de las aguas**, previo a la distribución, y posterior a su utilización, importa destacar el número de análisis realizado en «continuo», 6.099.121, lo que significa un análisis cada cinco segundos. Esta actividad apoya la tarea diaria que se realiza en el Laboratorio de Calidad de las Aguas, que estableció un estricto programa de vigilancia con el objeto de garantizar la salubridad del producto en todo momento, según lo exigido 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. Sus responsables nos representan ante los organismos de la Administración relacionados con la salud, Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Madrid y el Ministerio de Sanidad, y ante otras entidades de funciones similares o complementarias.

El interés de Canal de Isabel II Gestión por estar en la **primera línea en los avances técnicos** se traduce en el equipamiento de nuestro laboratorio de Análisis de Aguas, dotado de las más modernas técnicas analíticas. De este modo, no solo se cumplen los requisitos legales sino que además se prevén futuras necesidades en análisis de compuestos de interés.

Un ejemplo puede ser la adquisición en 2014 de:

- un equipo de cromatografía líquida con un espectrómetro de masas para detectar y cuantificar compuestos orgánicos contaminantes.
- un equipo de centelleo líquido y un contador proporcional para la realización de ensayos de baja actividad.

Esto mantiene el estatus del laboratorio como referencia en España en el sector de aguas.

También merece mención el Laboratorio de Verificación de Contadores de Canal Gestión, con más de cien años de historia. Tiene su origen en el Real Decreto de 6 de Febrero de 1903, que estableció que en lo sucesivo los suministros se realizarían a «caño libre con contador». Las actuales instalaciones situadas en Majadahonda empezaron a funcionar en marzo de 2001 y desde julio de 2009 nuestro laboratorio de Verificación de Contadores se encuentra acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Española, ENAC, con lo que sus certificados de ensayo tienen validez internacional. El laboratorio dispone de cinco bancos de ensayo para verificar contadores y caudalímetros de diámetros entre 2 mm y 300 mm, y con un caudal que puede llegar a los 2.000 m³/h es el de mayor capacidad de España en número de unidades, unas 10.000 al año, como en caudales y diámetros, con lo que constituye una infraestructura singular en metrología.

En Madrid, por segundo año consecutivo, la tarifa bajará conforme al descenso del IPC del mes de octubre de 2014 otro 0,10% y dentro del contexto de crisis económica que se vive por un sector amplio de la sociedad, se eximirá del pago del 50% de la cuota de servicio en los clientes a los que se les aplique la bonificación por exención social

Tarifas y bonificaciones

La tarifa de agua de las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II obedece a unos principios básicos, relacionados con el **fomento de un uso responsable y eficiente del agua, y persigue un sistema tarifario justo y equitativo.**

Por ello, las tarifas son progresivas, escalando los importes según bloques de consumo y diferenciando los periodos estacionales del año, para incentivar un uso racional en épocas de escasez o alto consumo y propiciar un gasto consciente del agua.

La adaptación de los periodos de facturación a dos meses facilita al usuario un control más exhaustivo de su consumo y una mejor programación del gasto.

La divulgación en las páginas web y en las oficinas comerciales, mediante folletos, de las bonificaciones existentes en las tarifas ha hecho que el número de contratos en los que aplica cualquiera de las bonificaciones

previstas (familia numerosa, vivienda numerosa, exención social o ahorro de consumo) vaya en aumento.

De las compañías surgen las propuestas de actualización de las tarifas que se aprueban por los Ayuntamientos, consorcios, comisiones reguladoras o consejos de Gobierno, dependiendo del país y/o región. En prácticamente todas las empresas del Grupo Canal la tarifa consta de una parte fija y una variable en función de los consumos.

Concretamente en Canal Gestión, el *Contrato Programa* que mantenemos con la Comunidad de Madrid establece a priori el método de cálculo de las tarifas, por lo que no tenemos autonomía para decidir sobre los mecanismos de actualización.

Asimismo, merece la pena destacar un año más la fórmula de estratos socioeconómicos aplicada en Colombia, que divide su tarifa en seis grupos dependiendo del nivel de riqueza o pobreza del cliente.

Resumen de bonificaciones y descuentos que actualmente aplicamos a nuestros clientes

Bonificaciones y descuentos	
CANAL GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Familias y viviendas numerosas Ahorro de consumo Exención social
UTE ALCALÁ	<ul style="list-style-type: none"> Familias numerosas
AMAGUA	<ul style="list-style-type: none"> Subsidios a clientes con bajos recursos
ASAA	<ul style="list-style-type: none"> Subsidios a clientes con bajos recursos Descuentos por pronto pago
TRIPLE A DE BARRANQUILLA	<ul style="list-style-type: none"> Principio de solidaridad y redistribución de ingresos (subsidios a personas con bajos recursos)
METROAGUA	<ul style="list-style-type: none"> Descuentos por problemas en calidad, en continuidad del servicio o por demora en la respuesta a reclamaciones
LANZAROTE	<ul style="list-style-type: none"> Jubilados Familias numerosas Agricultura Compensación de pérdidas por fugas



UNA TARIFA MÁS JUSTA PARA COLOMBIA

El sistema denominado Mercado Regional comenzó a promoverse por Triple A en el año 2010, liderando una iniciativa de inclusión del concepto de mercados y costes regionales en el articulado de la ley 1150 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. La idea era permitir la creación de mercados regionales de abastecimiento y alcantarillado, en los que se agrupasen municipios cercanos y se permitiese a un mismo operador aplicar un coste regional y no costes diferenciados por cada municipio o abastecimiento, como sucedía hasta el momento.

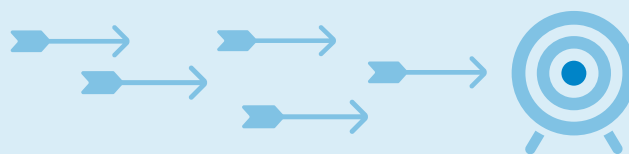
Con este mecanismo se lograrían soportar las costosas operaciones de los municipios más pequeños a través de ligeros ajustes en las tarifas de los mercados mayores y más desarrollados. Así, se crearía un subsidio cruzado desde las regiones más avanzadas económicamente, donde las economías de escala y alcance permiten optimizar costes, hacia municipios pequeños y dispersos en los que la operación costaría mucho más, generando a los usuarios de menor poder adquisitivo tarifas impagables.

Triple A presentó la primera iniciativa de este tipo a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y ahora **esta ha sido aprobada a través de la resolución CRA 701 de 2014**. Este hito no solo va a permitir operar de forma sostenible municipios pequeños que antes resultaban deficitarios, sino también aspirar a obtener la operación en otros municipios, como los del Sur del Departamento del Atlántico.

Con este mecanismo logramos poner en marcha lo mismo que **se lleva haciendo en la región de Madrid históricamente**, asimilando a la matriz el comportamiento tarifario de una de nuestras principales áreas de influencia. Asimismo, la nueva regulación será clave en Colombia para que la solución del Atlántico se replique en otras regiones y los grandes operadores de abastecimiento de las ciudades principales puedan salir a prestar sus servicios en municipios más pequeños y en los sectores no urbanos sin arriesgarse a perder dinero. El objetivo es que **todas las personas**, provengan de un entorno urbano o rural, puedan terminar accediendo a un servicio público de calidad.



Nuevos retos



Las empresas del Grupo Canal avanzan en una misma dirección, orientada a ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Cada una, con la aprobación de sus objetivos y planes de empresa, aprueba la guía para desarrollar y mejorar sus procesos comerciales. Permanentemente surgen nuevas ideas que se van concretando en actuaciones que desarrollar, y que en algunos casos tienen un gran impacto.

Interesa destacar los objetivos de **reducción del agua no controlada, al tiempo que se aumenta el porcentaje de agua facturada** sobre la derivada para consumo, intensificando la localización de consumos fraudulentos y manteniendo campañas de control de contadores. Este reto es común a todas las empresas del Grupo Canal, con desarrollos adaptados a cada lugar.

Dentro de los objetivos que impactan directamente en procesos puramente comerciales, contemplamos asuntos de gran calado, como el **desarrollo del nuevo marco tarifario** que ha sido recientemente aprobado para la principal zona de influencia en Colombia (Atlántico), lo que permitirá aplicar una tarifa más justa y equilibrada, a la vez que alienta la expansión por Latinoamérica.

Al mismo tiempo, **los trámites con el usuario se mantienen en constante revisión**. Así, está previsto implementar la automatización de trabajos en campo, facturación electrónica y la pasarela de pago virtual en más empresas, como Canal Gestión Lanzarote o Amagua. También en estas dos está contemplada la disminución de los porcentajes de lectura por medio de la instalación de medidores inteligentes en nuestros grandes consumidores.

En 2015 además **se mejorará el contrato de suministro** en Canal Gestión y Canal Gestión Lanzarote, con el principal propósito de que las condiciones generales aporten una mayor claridad, información y precisión al cliente. Varios de nuestros objetivos pasan por reducir los **tiempos de resolución de reclamaciones o seguir mejorando la percepción de los clientes** obtenida en las encuestas de satisfacción. En esta misma línea, en Canal Gestión llevaremos a cabo una experiencia piloto para que los contratos de suministro se formalicen a través de un tercero de confianza por vías telemáticas y también empezaremos a lanzar campañas vía correo electrónico a nuestros usuarios.





Financiación y mercados de capital



El sistema de gestión económico-financiera del grupo empresarial Canal de Isabel II está basado en un modelo de crecimiento sostenible a largo plazo que permite asegurar el equilibrio entre las inversiones acometidas y los fondos generados, dando como resultado la **solidez financiera** que reflejan los estados financieros del Grupo Canal.

Durante el ejercicio 2014 la actividad de financiación se ha centrado en la refinanciación de los vencimientos del año, destacando los tres préstamos puente firmados por Canal de Isabel II Gestión por un importe total de 142 millones de euros y con un vencimiento a doce meses.

Al mismo tiempo, **para el Grupo Canal su principal reto está en extender la excelencia de la política financiera de Canal Gestión a todas las empresas del grupo**, colaborando activamente en la búsqueda de **nuevas fuentes** de financiación, principalmente en Latinoamérica, que permitan **facilitar la política expansiva** al otro lado del Atlántico.

Con este objetivo, se firmaron operaciones de financiación a largo plazo en el exterior.

Las operaciones firmadas por Triple A de Barranquilla han tenido por objeto la refinanciación de la deuda existente con la finalidad de alargar plazos y reducir coste.

El coste medio ponderado de la deuda financiera del Grupo Canal se ha situado durante el año 2014 en el 2,67%.

Al objeto de continuar creando valor para accionistas, empleados, clientes y el resto de la sociedad, en Canal de Isabel II Gestión hemos marcado el objetivo de diversificar las fuentes de financiación, mejorando la flexibilidad financiera y buscando la máxima visibilidad y transparencia a través de la **calificación de agencias de rating**.

Calificación de agencias de rating



Préstamos puente firmados por Canal de Isabel II Gestión

Entidad	Importe (MM. de €)	Margen s/ euribor	Vencimiento
Deutsche Bank	37	0,50%	19/06/2015
BNP Paribas	30	(1)	20/06/2015
HSBC	75	(2)	20/06/2015

(1) Primeros 6 meses: 0,40% Resto: 0,90%

(2) Primer Trimestre: 0,20%, 2T: 0,30%, 3T: 0,45% 4T: 1,65%

Operaciones de financiación a largo plazo más relevantes en el exterior:

País	Sociedad	Importe Total	Plazo	Tipo de interés
Brasil	Emissão	3,4 MM. USD (2,8 MM. €)	1 año	Libor + 2,5%
Colombia	Triple A Barranquilla	146.636 MM. COP (50,5 MM. €)	6 años	DTF + 2,84%
Colombia	Inassa	35.958 MM. COP (12,4 MM. €)	4 años	DTF + 3,34% Libor + 4,56%
República Dominicana	AAA Dominicana	54 MM. DOP (1 MM. €)	5 años	12,6%

Nota: El plazo y el tipo de interés son medias ponderadas.

Canal Gestión ha estado trabajando durante 2014 en el lanzamiento de una **emisión inaugural de valores negociables de renta fija** por importe nominal de hasta

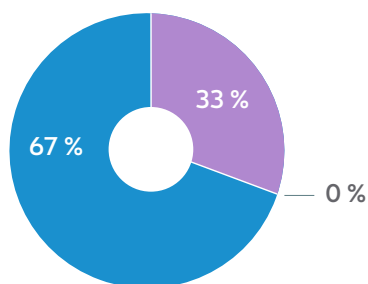
500 mill.€

En pocos minutos se colocaron todas las obligaciones, con vencimiento en el año 2025 y cupón anual del

1,68 %

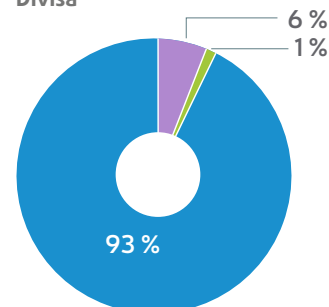
Estructura financiera 31/12/2014

Instrumento financiero



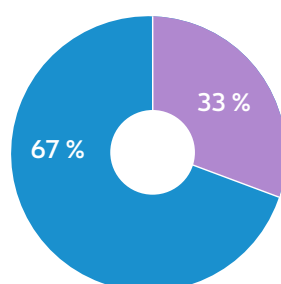
- Préstamos
- BEI
- Bonos

Divisa



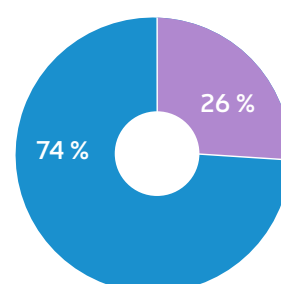
- EUR
- COP
- USD

Fijo vs variable



- Variable
- Fijo

Corto plazo vs largo plazo



- Largo plazo
- Corto plazo

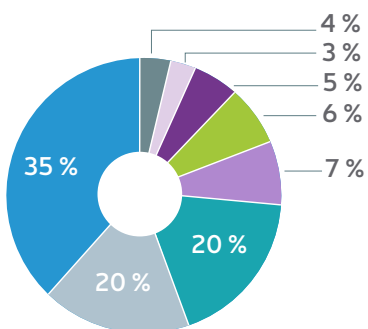
En este sentido, durante el año 2014 se ha venido trabajando en el proceso para llevar a cabo una emisión inaugural de bonos que permita disponer de alternativas para cubrir las necesidades de financiación, rebajando el coste financiero de la deuda.

Con el objetivo de realizar la emisión en el primer trimestre del año 2015, la junta general de accionistas de Canal de Isabel II Gestión aprobó el establecimiento de un programa de emisión de renta fija con una emisión inicial de valores negociables de renta fija por importe nominal de hasta 500 millones de euros.

Con fecha 17 de febrero de 2015, en Canal Gestión **hemos cerrado con éxito** las condiciones de una emisión de obligaciones simples no subordinadas por importe de 500 millones de euros y vencimiento en el año 2025. Las obligaciones pagarán un cupón anual del 1,68%. Esta primera emisión que realiza la sociedad ha tenido un **amplio respaldo por parte de los inversores nacionales e internacionales** (se recibieron peticiones de compra por importe de 3.311 millones de euros). El desembolso de la operación se ha efectuado el 26 de febrero de 2015, con la siguiente distribución de la venta de las obligaciones:

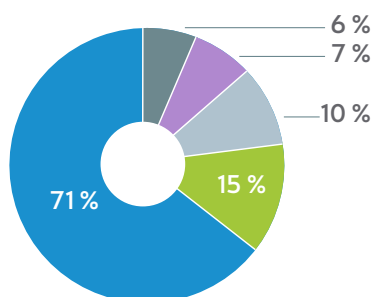


Por localización geográfica



- Reino Unido e Irlanda
- España
- Alemania y Austria
- Benelux
- Suiza
- Francia
- Italia
- Otros

Por tipo de inversor

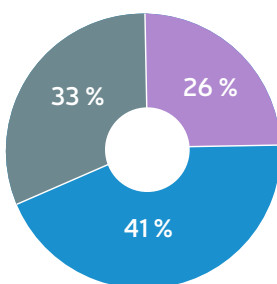


- Gestoras de fondos
- Bancos
- Compañías de seguros
- Fondos de pensiones
- Otros

Esta emisión pública modificará la estructura financiera del grupo, cuyas principales variables tras producirse la misma serían:

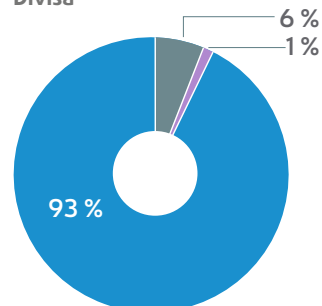
Estructura financiera post emisión

Instrumento financiero



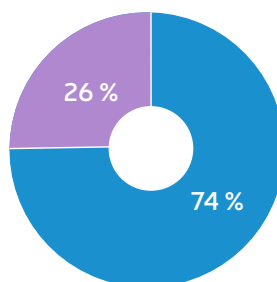
- Bonos
- BEI
- Préstamos

Divisa



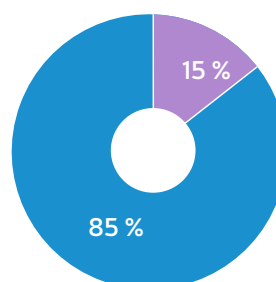
- EUR
- COP
- USD

Fijo vs variable



- Fijo
- Variable

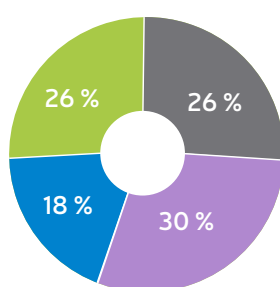
Corto plazo vs largo plazo



- Largo plazo
- Corto plazo

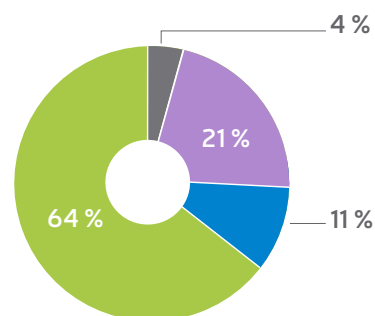
Como valor añadido a la diversificación de fuentes de financiación y a la rebaja del coste financiero, esta emisión inaugural de bonos ha contribuido a alargar el perfil de vencimientos de la deuda del Grupo Canal de Isabel II Gestión.

Perfil de vencimiento deuda largo plazo a 31/12/2014



- Inferior a 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Superior a 5 años

Perfil de vencimiento deuda largo plazo post emisión

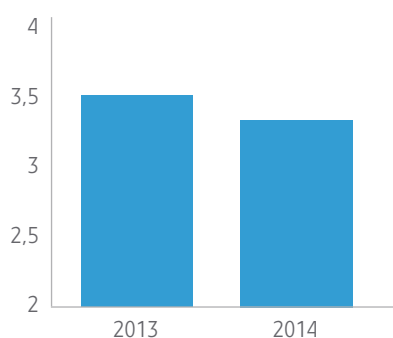


- Inferior a 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Superior a 5 años

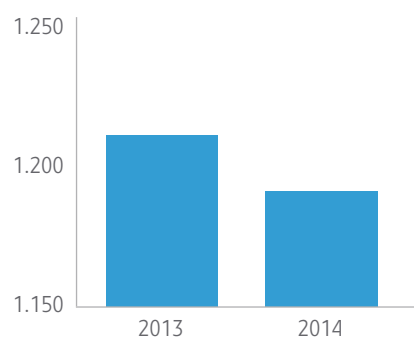
La **disciplina financiera** es un pilar básico en la estrategia del Grupo Canal, teniendo establecida una política basada en tres indicadores clave que permitan mantener la fortaleza en el largo plazo:

Política Financiera	Indicador objetivo
Deuda Financiera Neta/Ebitda	<4x
Deuda Financiera Neta Máxima	<1.200 MM. €
Pay-Out	Entre 50%-80%

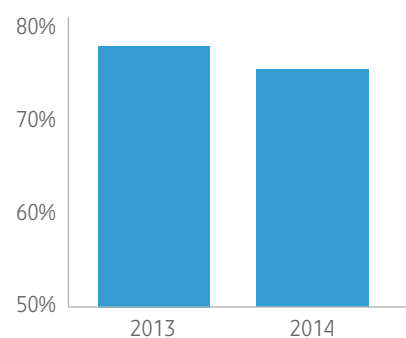
Deuda financiera Neta/Ebitda



Deuda financiera Neta (MM. €)



Pay-Out (%)





Vanguardia tecnológica

Canal de Isabel II Gestión es una empresa a la vanguardia tecnológica cuyo espíritu innovador durante los últimos años queda patente en una **cartera de proyectos y convenios de I+D+i que suman, en el periodo 2005-2014, la cifra de noventa y seis y un importe acumulado de cuarenta y cinco millones de euros**

Vigilando nuestra agua

El Grupo Canal se enfrenta a un conjunto de retos que no se pueden abordar sin el uso de las tecnologías más avanzadas e innovadoras. Conseguir la máxima eficiencia, calidad y seguridad en todos los sentidos conlleva un esfuerzo continuo por crear y utilizar **herramientas de la máxima sofisticación**.

Una muestra patente de ello son las distintas iniciativas de **reducción de agua no controlada** en el Grupo Canal, esto es, la diferencia entre el agua que se suministra y la que se mide en los contadores de los clientes. Se trata de una tarea de carácter multidisciplinar, con diversas líneas de trabajo que convergen en el objetivo de maximizar la eficiencia en el uso del agua. Desde la reducción de las fugas y las roturas, pasando por la detección de consumos no medidos, la mejora en la calidad de medida y la lucha contra el uso no autorizado, la tecnología es un factor presente en todas las tareas asociadas a este propósito, que en su mayoría giran alrededor de una **eficaz gestión de sectores**. Siendo una realidad el establecimiento de la sectorización de las redes de abastecimiento y distribución, el esfuerzo innovador del Grupo Canal se concentra ahora en el desarrollo de aplicaciones para la interpretación de registros, la puesta en valor de la información que se genera y su explotación para la mejora del servicio.

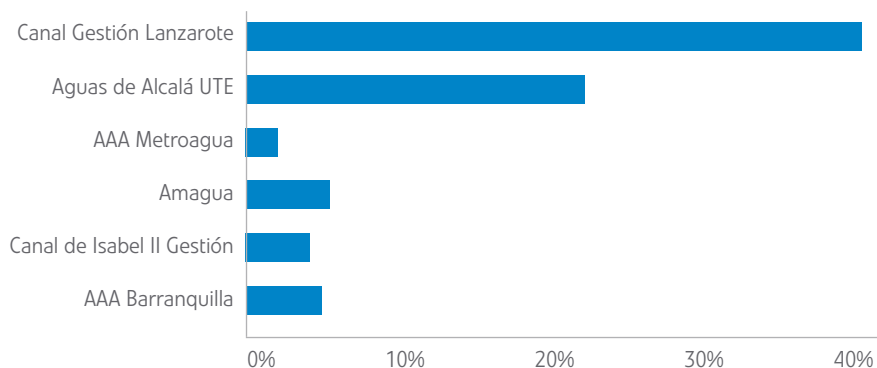
Prueba de ello son las distintas iniciativas que se han hecho realidad en 2014.

En el campo de la I+D+i, el uso de técnicas de **teledetección e imágenes satelitales** se consolida como una herramienta de utilidad para el control de consumos no autorizados y para la provisión de información sobre usos de agua en exterior no medidos. Estas mismas técnicas, en otros ámbitos de actuación, se han utilizado para la detección de subsidencias en áreas afectadas por la explotación y recarga de acuíferos.

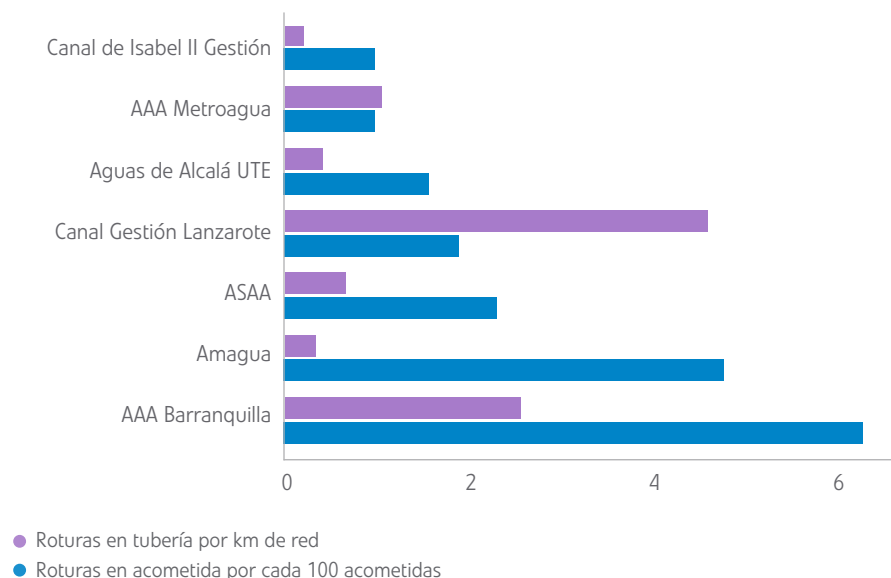
El proyecto de renovación experimental de contadores en Canal de Isabel II Gestión para una actualización de las políticas de renovación, basados en el estudio y análisis de la influencia de la edad en la precisión de los mismos, contribuirá de manera notable a mejorar la calidad de la medida, reduciendo en un mejor conocimiento del volumen de agua no controlada. Las iniciativas de renovación y de adecuación de calibres son práctica común en todas las empresas del Grupo Canal.

El nivel de pérdidas en la red de distribución, como se observa en la gráfica, presenta valores heterogéneos en las diversas empresas del Grupo Canal. Cabe destacar que en tres de ellas se ha mantenido un año más en el entorno del 5% en relación al volu-

Pérdidas ocultas en la red de distribución



Indicadores de roturas en redes de distribución



La constitución de un equipo de trabajo especializado, dedicado a la **gestión de sectores** y apoyado por modernas herramientas de inteligencia de negocio, además de todas las medidas ya mencionadas, está obteniendo notables resultados en este campo, con una **reducción en el agua no controlada consolidada en 2014 de 2 hm³**

men derivado para consumo; excepto Canal Gestión Lanzarote, que tiene aún un amplio margen de mejora, el resto se encuentran en un entorno no muy alejado de la media de la empresas españolas. En relación a las roturas, Canal de Isabel II Gestión presenta los mejores indicadores del Grupo Canal, con valores en tubería general por debajo de 0,15 por kilómetro y año, y en acometidas menos de una rotura por cada cien acometidas al año. En el extremo opuesto, y en correspondencia con el elevado nivel de pérdidas, se encuentra Canal Gestión Lanzarote, con 4,23 roturas al año por km de red. No obstante, y mientras se van poniendo en marcha las obras de renovación de red que tanto necesita la isla, las pérdidas se han reducido en un 3% desde que arrancó la concesión.

El mantenimiento e intento de mejora de estos valores en Canal de Isabel II Gestión, al ser tan reducidos, concentra una buena parte de nuestro esfuerzo tecnológico. Baste mencionar en este aspecto dos proyectos concretos. El primero, la gestión de presiones en los sectores, mediante la introducción de equipamiento que modula la presión en función de la demanda, garantizando un buen nivel de servicio a los ciudadanos, al tiempo que consigue una reducción de las fugas. El segundo, la inclusión del análisis y la gestión del riesgo al servi-

cio de abastecimiento y distribución de la empresa conducen al establecimiento de un **nuevo sistema de planificación** para la **renovación y adecuación** de dicha **red de abastecimiento y distribución**, que redundará en una reducción a largo plazo de pérdidas y roturas, y en una optimización de las inversiones en las redes.

En referencia a las **tecnologías de la información y las comunicaciones**, estas también juegan un papel central en la reducción del agua no controlada en Canal de Isabel II Gestión. Para la lucha contra el fraude, a lo largo de 2014 hemos desarrollado programas que relacionan entre sí diversas fuentes de información y que dan como resultado un conjunto de ámbitos donde se podría estar realizando un uso no autorizado del agua. Por otro lado, se han desplegado aplicaciones en dispositivos móviles, integradas con los sistemas de gestión corporativos, que facilitan la comunicación por parte de los operarios de las posibles irregularidades que puedan encontrar en el curso de su trabajo. Finalmente, la constitución de un equipo de trabajo especializado, dedicado a la gestión de sectores y apoyado por modernas herramientas de inteligencia de negocio, además de todas las medidas ya mencionadas, está obteniendo notables resultados en este campo, con una reducción en el agua no controlada consolidada en 2014 de 2 hm³.



La sectorización de las redes y el uso de información a nivel de sector para la reducción de fugas, la lucha contra los usos no autorizados y la mejora en la calidad de la medida de los contadores de los clientes son lugar común, con diversos grados de desarrollo, en todas las empresas del Grupo Canal. Cabe destacar en este aspecto los esfuerzos llevados a cabo en ASAA, Triple A de Barranquilla y Metroagua, donde se está haciendo un uso inteligente de la información proveniente de la medición de sectores para la reducción de las fugas, la lucha contra el fraude, una renovación eficaz de las redes, la extensión de la micromedición a todos los clientes y una atención más rápida de las averías.

La eficiencia en el suministro no solo se centra en la reducción de las pérdidas. En Canal Gestión comenzamos a emplear nuevas técnicas, basadas en la aplicación de redes neuronales, para la determinación de patrones de consumo y la identificación de usos finales del agua en consumos domésticos. Este conocimiento resulta de vital importancia para poder canalizar de manera adecuada las diversas vías de concienciación al ciudadano en el uso responsable del agua.

En la misma línea, en Canal Gestión Llaneros se están sustituyendo los contadores por equipos electrónicos, que van a permitir un mejor conocimiento del patrón de consumo de los clientes.



▲ Centro Principal de Control (CPC) de Canal Gestión (Majadahonda)

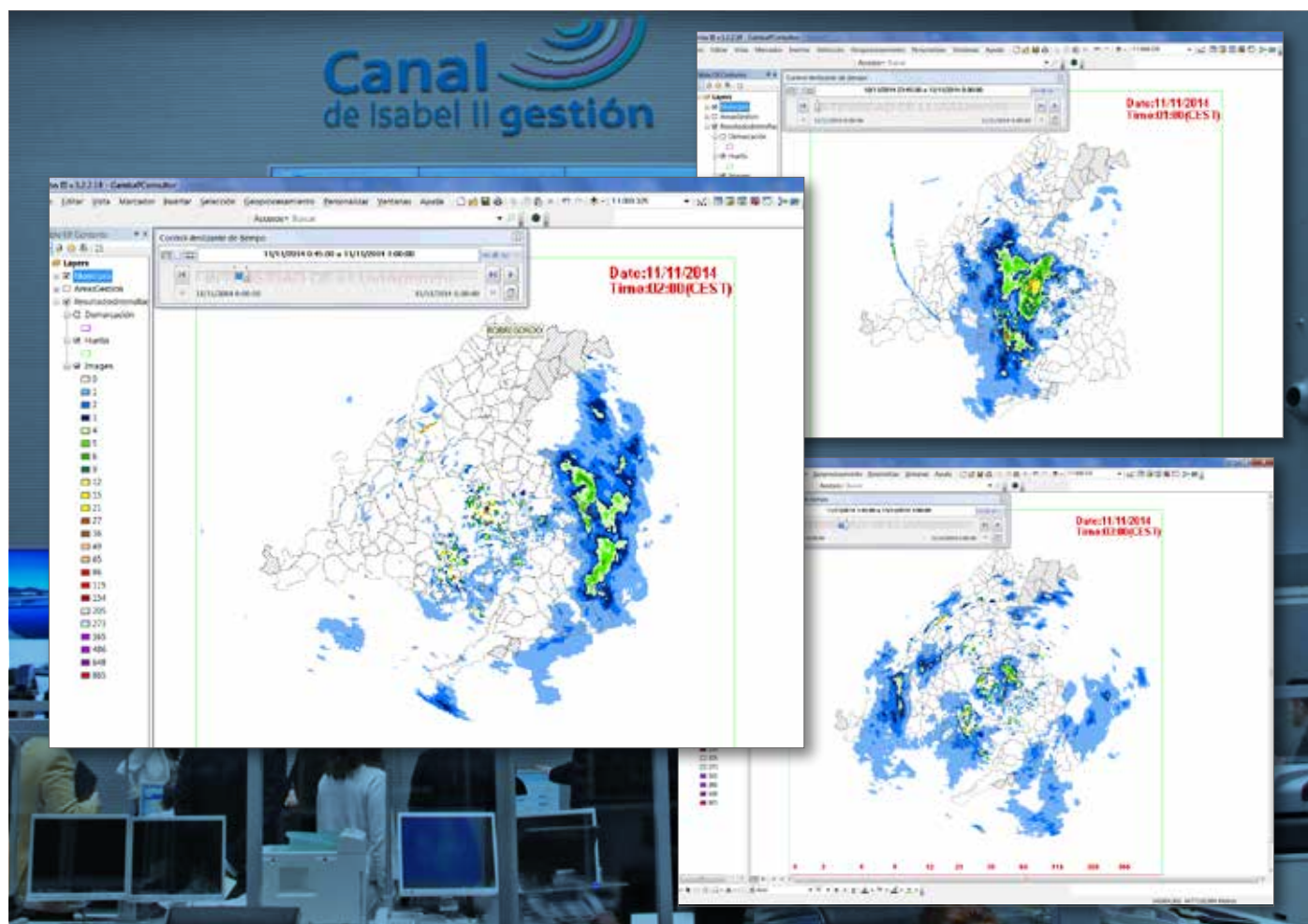
Creciendo en automatización y telecontrol

Otra de las líneas importantes de trabajo que pone al Grupo Canal en la punta de la vanguardia tecnológica es la **expansión de su sistema de telecontrol y la automatización de sus instalaciones**. Con más de 19.000 sensores desplegados en 1.664 ubicaciones, y soportado por una red de telecomunicaciones de última generación, el sistema de telecontrol de Canal de Isabel II Gestión es una herramienta fundamental para la supervisión de las infraestructuras de todo el ciclo del agua. Prueba de ello es el crecimiento de su tamaño, en torno al 10%, tanto en Canal Gestión como en otras empresas del Grupo Canal como Hidráulica Santillana, Triple A Barranquilla o ASAA.

En 2014 se ha concluido el proyecto de telecontrol de las EDAR de Canal de Isabel II Gestión, con lo que ya se puede conocer en tiempo real el estado de todas las infraestructuras de depuración de la empresa. Este trabajo se ha complementado con el desarrollo de un sistema que procesa la información y la presenta al responsable de cada planta, de modo que permite conocer los principales parámetros de su funcionamiento, detectar posibles desviaciones y, en definitiva, ges-

tionar la instalación del modo más eficaz. En conjunción con el proyecto de telecontrol, automatización y análisis y control de la calidad del agua de los tanques de tormenta de los márgenes del río Manzanares, seis de los cuales se encuentran completamente terminados, estas iniciativas redundan en la minimización de los vertidos no deseados y un mejor control de la calidad del agua depurada que se devuelve al cauce de los ríos.

A pesar de haber ampliado en cuatro las instalaciones de telemando existentes en Canal Gestión, hasta totalizar 54, el número de operaciones de telemando se ha reducido en alrededor del 29% a lo largo de los tres primeros trimestres. Ello se debe a las mejoras introducidas en la planificación diaria de **las operaciones de abastecimiento, que requieren un menor número de maniobras para su ejecución**. No obstante, la necesidad de vaciar el Depósito de El Goloso para su mantenimiento al final del año tuvo como consecuencia que el número total de operaciones de control remoto ejecutadas a lo largo de 2014 finalmente superara ligeramente la cifra alcanzada en 2013



▲ Secuencia de imágenes captadas desde el Centro de Control Principal de Canal Gestión (CPC)

El sistema de telecontrol contribuye también a la seguridad de las instalaciones y las personas, y la mejora de la eficiencia energética mediante sus proyectos de **automatización de instalaciones**. En este aspecto, cabe destacar que ya se ha concluido este trabajo en 33 captaciones de agua subterránea y 42 estaciones de bombeo de aguas residuales.

La eficiencia es una preocupación constante en las empresas del Grupo Canal. A este respecto, destacan los proyectos de **captura de datos de consumo energético para la mejora de la eficiencia**, y la ampliación a 94 estaciones remotas en el sistema de telecontrol Triple A de Barranquilla. Asimismo, se ha instalado en Metroagua un sistema para la monitorización de caudales en pozos y ríos, orientado a un mejor aprovechamiento del recurso hídrico, y se han ampliado a ocho el número de instalaciones de telecontrol en Amagua.

En la línea de mejora de la seguridad hemos llevado a cabo en 2014 en Canal de Isabel II Gestión

dos proyectos en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ambos orientados a las redes de alcantarillado. En primer lugar, hemos culminado la **integración** dentro del sistema de información geográfica de los datos provenientes de **los radares meteorológicos** que se pusieron en marcha en 2013. Por otro lado, hemos adquirido una herramienta para el **análisis del comportamiento dinámico de las infraestructuras del alcantarillado**. Con ambos se conseguirá un mejor rendimiento de aquellas en escenarios de lluvias intensas y una reducción de los vertidos.

En este mismo campo de actuación, se han iniciado en este ejercicio 2014 una serie de proyectos de I+D+i en el área de saneamiento y alcantarillado como un sistema avanzado de gestión del drenaje urbano, un método inteligente de gestión de tanques de tormenta, el estudio de la reducción de infiltración en estructuras de saneamiento o un sistema de alerta temprana para pluviometría extrema.



Innovando para nuestros empleados y clientes

Las buenas prácticas laborales también son objeto de los avances tecnológicos. Este año hemos puesto en marcha la nueva **intranet de Canal de Isabel II Gestión, Canal&Tú**, desarrollada sobre tecnologías *web* 2.0 y orientada a mejorar los canales de comunicación entre la empresa y nuestros empleados. En este mismo sentido, pero orientado a la mejora de la seguridad y salud laboral, se ha puesto en servicio un nuevo sistema integrado con la gestión de los recursos humanos, para dar cobertura tanto a los aspectos de salud laboral como a los aspectos de prevención de riesgos laborales.

La aplicación de las **tecnologías de la información para la mejora en la atención a los clientes** es una constante en todas las empresas del Grupo Canal. En 2014 han renovado su página *web* Triple A de Barranquilla, Metroagua y Canal Gestión Lanzarote. Otras iniciativas relacionadas que cabe destacar son la potenciación de las comunicaciones móviles en Triple A de Barranquilla y Canal Gestión Lanzarote y la mejora en la comunicación con los clientes en Amagua, Aguas de Alcalá y Metroagua (facturación electrónica o nuevos canales de pago).



▲ Operario trabajando en campo con una tableta



▲ Workshop I+D+i participado por Canal Gestión

Investigando permanentemente

En una línea orientada a disponer siempre de las mejores tecnologías para la gestión de las operaciones, a lo largo de 2014 se han llevado a cabo la ampliación del sistema de información geográfica, la implantación de una estructura de gestión de laboratorios y diversas mejoras en la seguridad y capacidad de sistemas en Triple A de Barranquilla.

Más allá de los proyectos específicos mencionados, hay que resaltar el papel que la I+D+i juega en el Grupo Canal a la hora de situarse en la vanguardia tecnológica. En 2014 el gasto asciende a un total de 5,84 millones de euros. En el presente ejercicio se han emprendido nueve actividades y proyectos de investigación que, sumados a los ya iniciados en años anteriores y a las colaboraciones establecidas, arrojan una cifra de **31 proyectos activos** a lo largo del año.

Asimismo, el conocimiento, la investigación y la innovación alcanzan su máximo grado de desarrollo al ser compartido. Consciente de ello, en Canal Gestión participamos en consorcios nacionales e internacionales, liderando o colaborando en el desarrollo de proyectos de I+D+i: TRUST, SENSOTUBO o ARTICA4nr, así como en otros foros como el Comité de Normalización de Ciudades Inteligentes y el *Smart Water Network Forum*.

Combinando el desarrollo de proyectos innovadores con la difusión del conocimiento generado, se continúan publicando nuevos números de la colección de *Cuadernos de I+D+i*, alcanzando así **veintiuna publicaciones**, y participando en congresos y foros científicos, nacionales e internacionales.

Nuevos retos

De cara a los próximos años, los retos tecnológicos a los que se enfrenta el Grupo Canal tienen cinco focos de atención:

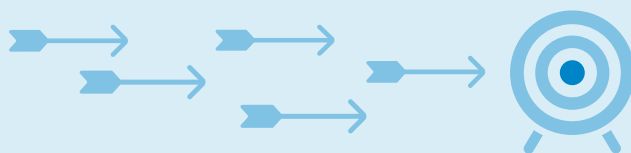
La comunicación cada vez más cercana con los clientes y ciudadanos, usando canales como el SMS, el correo electrónico y las oficinas virtuales en todas las plataformas; incluso por medio de algunas aplicaciones de mensajería como WhatsApp, como ya ocurre en Triple A de Baranquilla (Ver apartado «Calidad y Servicio»).

La extensión del telecontrol desde las grandes infraestructuras, donde la cobertura es casi completa, hacia las redes, cada vez más cerca del cliente, y con un foco muy destacado en la gestión de sectores. Simultáneamente, seguiremos trabajando intensamente con instalaciones de mayor magnitud en las que aún hay mucho recorrido, como las redes de agua regenerada de la ciudad de Madrid, que se incorporarán por completo al sistema de telecontrol de Canal de Isabel II Gestión a lo largo de 2015 y 2016.

El uso cada vez más generalizado de **terminales móviles avanzados (smartphones y tablets)**, tanto en las tareas relacionadas con la facturación como en las operaciones de mantenimiento y explotación.

El papel de los **sistemas de información** como pilar fundamental para una buena gestión en las empresas del Grupo Canal, que conllevará necesariamente una mejora continua en su capacidad y seguridad.

La investigación, el desarrollo y la innovación, sin los cuales el Grupo Canal no estaría ahora a la vanguardia de la tecnología, siguen siendo necesarios para que siga siendo uno de los grupos más innovadores en el sector del agua.





Conservación del entorno

El grupo empresarial Canal de Isabel II no escatima esfuerzos en la consecución tanto de los **Objetivos del Milenio** como de las **estrategias europeas y españolas de desarrollo sostenible**

El Grupo Canal maneja sus instalaciones con **criterios de gestión sostenibles**, procurando racionalizar consumos de materiales y energía, cuidando de evitar vertidos y emisiones a la atmósfera, gestionando sus residuos adecuadamente y controlando periódicamente ruidos y olores

Desarrollo sostenible

El Grupo Canal está comprometido con la adecuada gestión del recurso hídrico, la conciencia ambiental, y el control sobre su actividad relacionada, lo que puede ayudar de modo notable a contribuir a la consecución de estos objetivos, y en particular incide en el **Objetivo n.º 7 de la Declaración del Milenio de la ONU** (Naciones Unidas, 2000).

Tomamos también como referencia la **Directiva Marco del Agua (DMA)** que fue aprobada por la Comisión Europea a finales del año 2000. La DMA propone la regulación del uso del agua y de los espacios asociados a partir de la capacidad que estos tienen para soportar diferentes tipos de presiones e impactos. La directiva permanece vigente con la voluntad de ordenar y gestionar de manera integrada el agua disponible dentro de su ciclo natural, estructurando su función dentro del entorno natural y su uso como recurso.

La Directiva Marco del Agua (*Directive of the European Parliament and of the Council on Environmental Quality Standards in the Field of Water Policy and Amending Directive 2000/60/EC*) establece la obligación legal de elaborar y mantener un inventario de presiones referido a vertidos, extracciones, concesiones, regulación, trasvases y otras alteraciones morfológicas de los cauces.

Adicionalmente hay otras demandas de información tales como la obligación legal de disponer del censo nacional de vertidos que establece el artículo 254 del RDPH; la Directiva 2003/4/CE sobre el acceso público a información de medio ambiente; la elaboración de informes sobre el estado del medio ambiente; el envío de información a la UE sobre datos requeridos por WISE sobre directiva 91/271/CEE; los datos del cuestionario trienal 76/464/CEE; el informe sobre indicadores ambientales de la Agencia Europea de Medio Ambiente; el informe anual OCDE/EUROSTAT; y el informe anual RID de OSPAR, así como los compromisos de dar información al público, preguntas parlamentarias, etc.

Para dar respuesta a estas demandas de información, la Dirección General del Agua del Ministerio de Medio Ambiente ha desarrollado un censo nacional de vertidos cuyos objetivos, entre otros, son los de disponer de un sistema común de almacenamiento de información que permita una gestión y un control más eficaces del recurso hídrico, dar apoyo y servir como referente a las tareas de establecimiento de valores límite de emisión y en la declaración de vertidos, sostener las labores de inspección y vigilancia de los agentes ambientales, y finalmente quedar a disposición de las administraciones no directamente implicadas en el otorgamiento de autorizaciones de vertido.

Atendiendo estos requerimientos, el Grupo Canal internaliza en toda su actividad el uso del medio de manera responsable, racional y sostenible. Maneja sus instalaciones con criterios de gestión sostenibles, procurando racionalizar consumos de materiales y energía, cuidando de evitar vertidos y emisiones a la atmósfera, gestionando sus residuos adecuadamente y controlando periódicamente ruidos y olores.

El compromiso del grupo sobre la divulgación y accesibilidad de información ambiental de sus actividades se muestra, entre otras, en dar respuesta a las peticiones de información externas sobre el comportamiento medioambiental de la empresa.

Durante 2014 las **sanciones de carácter medioambiental se han visto reducidas en un 20%**, tanto en número de expedientes como en importe económico de las sanciones, a pesar de que nuestro número de instalaciones, red de abastecimiento y saneamiento han crecido y la legislación es cada vez más exigente



Observando la normativa

En Canal Gestión disponemos, 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.

La Directiva Marco del Agua y su transposición a la normativa nacional en el RD 509/2007 establecen el condicionado y objetivos de la calidad de las aguas de vertido en efluentes, definido en las Autorizaciones de Vertido de aguas residuales otorgadas a las 156 EDAR que gestionamos en Canal de Isabel II Gestión. Para seguimiento y control del cumplimiento de las autorizaciones de vertido en las citadas EDAR, hemos incorporado el Plan de seguimiento y mejora del cumplimiento de las autorizaciones de vertido en las EDAR, alcanzando actualmente un valor superior al 94%.

Como fruto del esfuerzo de toda nuestra organización, en 2014 las sanciones de carácter medioambiental se han visto reducidas en un 20%, tanto en número de expedientes como en importe económico de las sanciones, a pesar de que nuestro número de instalaciones, red de abastecimiento y saneamiento han crecido y la legislación es cada vez más exigente.

Respecto a otro tipo de sanciones por causas como calidad del agua servida, malas prácticas de publicidad, prácticas contrarias a la libre competencia de empresas, prácticas de lobby, seguridad y salud laboral, trabajo infantil, protección de datos de clientes, financiación de partidos políticos, discriminación laboral, etc., a las empresas del Grupo Canal no se les han incoado expedientes.

En 2014 se ha registrado la apertura de tan solo dieciocho expedientes sancionadores por parte de la Confederación Hidrográfica del Tago en el ámbito de la Comunidad de Madrid, vinculados en su gran mayoría a asuntos de impacto medioambiental. Dichos expedientes se encuentran actualmente en diferentes fases de tramitación, y han sido recurridos en su mayor parte por vía administrativa o, incluso, mediante la interposición del correspondiente contencioso-administrativo. El importe acumulado de las sanciones asociadas a dichos expedientes ascendía al finalizar el año 2014 a 48.411.73 euros.

En el resto de empresas filiales, a lo largo del año no ha ocurrido ningún incidente medioambiental destacable que haya supuesto el vertido de aguas contaminadas, la generación de residuos o de emisiones fuera de los parámetros normales de funcionamiento de la empresa.





El Grupo Canal trabaja en conocer cuáles son las emisiones asociadas a nuestros procesos, cómo mitigarlas y cómo prepararnos para un futuro en los que los recursos disponibles pueden comprometer nuestra misión

Hemos continuado implantando mejoras de eficiencia energética, como la instalación de microturbinas en la red de distribución que, junto a los procesos de cogeneración y generación a partir de biogás, han supuesto un incremento de la energía generada en un 5%

Disponibilidad energética

Compromiso con la eficiencia energética y el 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.

Según se recoge en el documento *Evaluación preliminar de los impactos en España por efecto del cambio climático*. Ministerio de Medio Ambiente (2005): «La sensibilidad de los recursos hídricos al aumento de la temperatura y disminución de precipitación es muy alta, precisamente en las zonas con temperaturas medias altas y con precipitaciones bajas. Las zonas más críticas son las semiáridas, en las que las aportaciones pueden reducirse hasta un 50% sobre el potencial actual. Los recursos hídricos sufrirán en España disminuciones importantes como consecuencia del cambio climático. Para el horizonte de 2030, simulaciones con aumentos de temperatura de 1°C y disminuciones medias de precipitación de un 5% ocasionarían disminuciones medias de aportaciones hídricas en régimen natural de entre un 5 y un 14%».

En los últimos años el Grupo Canal trabaja en conocer cuáles son las emisiones asociadas a nuestros procesos, cómo mitigarlas y cómo prepararnos para un futuro en los que los recursos disponibles pueden comprometer nuestra misión.

En 2014 en Canal Gestión hemos continuado implantando mejoras de eficiencia energética, como la instalación de microturbinas en la red de distribución que, junto a los procesos de cogeneración y generación a partir de biogás, han supuesto aumentar la energía generada en un 5%, lo que implica no consumir otros recursos energéticos importados con mayores emisiones a la atmósfera.

En depuración de aguas residuales, existe una patente mejora de la eficiencia energética, tanto por el aumento en la generación de energía (aumento de 137.307 MWh en 2013 a 144.453 MWh en 2014), como en el descenso del consumo directo (reducción de 414.934 MWh en 2013 a 373.299 MWh en 2014).

Por su parte, Canal Gestión Lanzarote ha puesto en marcha el proyecto de renovación y modernización de la planta desalinizadora Lanzarote IV con el fin de mejorar la calidad del producto, reducir el consumo energético y habilitar una unidad de reserva, manteniendo invariable la producción, dado que los consumos energéticos son elevados porque los sistemas de recuperación son obsoletos y, en menor medida, por las altas presiones de trabajo, debido a la antigüedad y baja productividad de las membranas utilizadas de ósmosis inversa. El proyecto consiste en la renovación de los sistemas de recuperación, sustituyendo las actuales turbinas Francis por cámaras isobáricas, y se centra en reconvertir las cinco líneas actuales de 6.000 m³/día en tres líneas de 10.000 m³/día, manteniendo una actual como reserva.

Adicionalmente, otras empresas filiales también han realizado inventario de gases efecto invernadero. Así, UTE Aguas de Alcalá ha implantado un Control del consumo del combustible y el equivalente en generación de CO₂, mientras que la Triple A de Barranquilla también considera este aspecto en su SIGMA (Sistema de Gestión Medio Ambiental) implantado.

Con carácter general, respecto al riesgo por fenómenos climatológicos extremos, aunque hay una evolución apreciable, hasta la fecha no hay una consecuencia negativa directa asociada al cambio climático, pero ante los factores sensibles detectados, se toman medidas de adaptación que se manifiestan de forma patente en las empresas del grupo, y de forma especial en las ubicadas en la región del Caribe.

Consumo de energía

El Grupo Canal es un gran consumidor de energía. Para realizar nuestros procesos necesita consumir energía procedente de diversas fuentes, fundamentalmente eléctrica. Por ello, consciente de la importancia que dicho consumo tiene, en los últimos años ha venido desarrollando iniciativas para la generación de energía eléctrica a través de procesos asociados a la gestión del agua.

En el año 2014, el consumo de energía eléctrica para el funcionamiento de las instalaciones y de las operaciones del Grupo Canal ha sido de 681.166.236 kWh.

El consumo de energía eléctrica total en el Grupo Canal ha aumentado un 3% respecto al año anterior, y se ha distribuido entre las actividades de abastecimiento (56%), de saneamiento (41%) y otras áreas (3%). El motivo del incremento es que las compañías Canal Gestión Lanzarote, ASAA y Emissão computan en 2014 por el año completo, mientras que en 2013 sólo estuvieron operativas siete, dos y un mes, respectivamente. De hecho, el mayor consumo del grupo, que es el de Canal Gestión, se ha reducido sustancialmente, como puede verse más adelante.

		CANAL GESTIÓN	FILIALES NACIONALES	FILIALES EXTRANJERAS	TOTAL GRUPO
RESUMEN CONSUMOS					
Consumo de la red	kWh	261.477.483	141.506.814	133.682.351	536.666.648
Consumo de H. Santillana	kWh	16.413.263	679.521	N/A	17.092.784
Autoconsumo EDAR	kWh	87.560.680	-	-	87.560.680
Autoconsumo UTL Loeches	kWh	7.345.589	-	N/A	7.345.589
Microturbinas red/Otros	kWh	501.549	N/A	31.998.985	32.500.534
CONSUMO TOTAL ENERGÍA ELÉCTRICA	kWh	373.298.565	142.186.335	165.681.336	681.166.236

No obstante, en términos reales **nuestra eficiencia energética se ha mantenido prácticamente invariable**, como puede comprobarse en la siguiente tabla:

	CONSUMOS ENERGÉTICOS (kWh)	VOLUMEN DE AGUA GESTIONADA (DERIVADA PARA EL CONSUMO) (hm³)	INTENSIDAD ENERGÉTICA
TOTAL 2013	662.254.459*	846,75	782,113
TOTAL 2014	681.166.236	866,46	786,149
VARIACIÓN DE LA INTENSIDAD ENERGÉTICA:			0,51%

(*) Dato modificado con respecto al publicado en el Informe Anual 2013



Si separamos el consumo energético que absorbe cada una de nuestras actividades obtenemos el siguiente desglose:

		Canal Gestión	Filiales nacionales	Filiales extranjeras	Total grupo
Consumo eléctrico por actividad					
Abastecimiento					
Presas o capacitaciones de agua	kWh	339.424	12.441.352	21.472.543	34.253.319
ETAP	kWh	27.677.523	92.148.658	3.875.839	123.702.020
Elevadoras	kWh	39.671.656	12.191.634	17.464	51.880.754
Bombes abastecimiento	kWh	9.648.569	13.282.621	122.045.412	144.976.602
Pozos	kWh	4.991.454	-	2.154.783	7.146.237
Otros consumos en abastecimiento	kWh	17.686.615	26.629	156	17.713.400
Total Abastecimiento	kWh	100.015.241	130.090.894	149.566.197	379.672.332
Saneamiento					
EBAR (bombes de residuales)	kWh	8.633.829	3.738.716	7.960.928	20.333.473
EDAR (depuración de residuales)	kWh	241.396.979	6.376.914	5.554.401	253.328.295
UTL Loeches (solo Canal España)	kWh	7.488.182	-	-	7.488.182
Otros consumos en Saneamiento	kWh	946.466	-	-	946.466
Total Saneamiento	kWh	258.465.455	10.115.630	13.515.330	282.096.415
Otras áreas					
Instalaciones de telecomunicaciones	kWh	161.381	-	-	161.381
Oficinas, almacenes y otros	kWh	8.415.306	1.393.173	2.599.810	12.408.289
Reutilización (agua regenerada)	kWh	6.241.181	586.638	-	6.827.819
Otros consumos	kWh	-	-	-	-
Total otras áreas	kWh	14.817.869	1.979.811	2.599.810	19.397.490
Consumo total energía eléctrica	kWh	373.298.565	142.186.335	165.681.336	681.166.236

De estos consumos, los más importantes son **los registrados en EDAR, que suponen el 37% por ciento del total**; le siguen las elevadoras de agua potable (situadas en el río Alberche para Canal Gestión), que suponen un 8% del total.

En cuanto a los consumos específicos, los datos son muy variables en función de las características pluviométricas del año. En Canal Gestión, cuando las aportaciones de

los ríos son muy bajas es necesario utilizar los campos de pozos y realizar una mayor utilización de los trasvases del río Alberche a través de las elevadoras, con lo que llegan a duplicarse. El decremento producido en 2014 en el consumo energético de Canal Gestión se debe fundamentalmente al menor consumo de las elevadoras en los meses de enero a marzo.

Consumo específico de electricidad registrado en los dos últimos años en Canal Gestión

kWh	Consumos Elevadoras Alberche	Resto Consumos Red	Hidráulica Santillana	Autoconsumos EDAR	Autoconsumos Loeches	Otros autoconsumos	Total consumos Canal Gestión
TOTAL 2013	49.640.507	265.137.767	12.313.730	78.832.357	8.060.718	949.027	414.934.106
TOTAL 2014	20.622.635	240.854.848	16.413.263	87.138.736	7.345.589	923.493	373.298.564

Además de en la generación de energía eléctrica, en Canal Gestión hemos realizado en los últimos años importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, tales como: reducción del consumo de agua, reforestación, uso del transporte público, movilidad sostenible, innovación y desarrollo y búsqueda de eficiencia energética

Canal Gestión cuenta con instalaciones en los sistemas de abastecimiento y saneamiento que permiten **generar energía renovable, aprovechar energéticamente subproductos de los procesos y cogenerar electricidad**

Emisiones de gases efecto invernadero (GEI)

En el año 2014 en Canal Gestión, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a 157.039 toneladas de CO₂ equivalente. Ello supone una **reducción de nuestras emisiones totales de GEI de un 5,14% respecto a las de 2013**.

En particular, en cuanto al origen de las emisiones, solo en Canal Gestión podemos distinguir tres alcances:

- Emisiones directas, producidas por procesos y/o en instalaciones de Canal de Isabel II (alcance 1) que suponen un 28% del total. Entre ellas se encuentran los procesos de secado de lodos, generación de biogás, consumos de combustibles en calefacción en edificios o en el uso vehículos de nuestra flota, que en 2014 recorrieron 10 millones de kilómetros, si bien el 3% son híbridos y 0,4% eléctricos, por lo que se han dejado de consumir 15.621 litros de gasolina/año, lo que supone evitar 37 t CO₂/año.
- Emisiones indirectas, asociadas al consumo de energía eléctrica de Canal de Isabel II (alcance 2), que son las más importantes en porcentaje y que supusieron el 57% del total de nuestras emisiones.
- Emisiones indirectas de 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 15% de nuestras emisiones totales.

En cuanto a emisiones específicas, en 2014 las nuestras fueron 318 kilogramos de CO₂ equivalente por cada metro cúbico gestionado. Ello supone un descenso de un 4,48%

respecto a 2013. El motivo de dicho descenso es fundamentalmente el incremento de las aportaciones naturales de los ríos a nuestros embalses registrado en 2014, que hace que nuestro consumo energético se reduzca y, como consecuencia, que disminuyan las emisiones de alcance 2, con niveles de consumo muy similares.

Además de en la generación de energía eléctrica, en Canal Gestión hemos realizado en los últimos años importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, tales como: reducción del consumo de agua, reforestación, uso del transporte público, movilidad sostenible, innovación y desarrollo y búsqueda de eficiencia energética.

Canal Gestión cuenta con instalaciones en los sistemas de abastecimiento y saneamiento que permiten generar energía renovable, aprovechar energéticamente subproductos de los procesos y cogenerar electricidad:

- **Ocho centrales hidroeléctricas**, con una potencia instalada total de 38 megavatios.
- **Once plantas de generación eléctrica a partir del biogás** producido en los procesos de las depuradoras de aguas residuales, con una potencia instalada total de 23 megavatios.
- **Una planta de cogeneración**, asociada al proceso de secado térmico de los lodos de EDAR, con una potencia instalada de 20 megavatios.
- **Dos microturbinas en colector efluente de la EDAR Sur** con una potencia instalada total de 0,15 megavatios.
- **Ocho microturbinas instaladas en la red de distribución**, con una potencia instalada total de 0,78 megavatios.



Embalse de Valmayor contará con una nueva minicentral para producir energía renovable

En Canal Gestión generamos en 2014

el 66%

de la energía que consumimos, energía verde y eficiente

Somos, detrás de ADIF, la segunda empresa pública con mayor consumo energético de España

De este modo, en la actualidad **Canal Gestión somos la empresa con mayor capacidad instalada para la producción de energía eléctrica en el ámbito de la Comunidad de Madrid** (un total de 44 megavatios).

Hidráulica Santillana, empresa del Grupo Canal, gestiona los aprovechamientos hidroeléctricos de los embalses del sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid que son propiedad de Canal Gestión. Estas minicentrales se constituyen también en un mecanismo alternativo de generación de energía, lo que mitiga nuestra dependencia energética.

No obstante, 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. En el año 2014, la energía hidráulica generada ha representado un 28% del total de la energía consumida por Canal Gestión.

Canal Gestión cuenta con plantas de cogeneración eléctrica que recuperan la energía del biogás procedente de los procesos de digestión de lodos en varias de sus EDAR. La producción total de electricidad a partir del biogás en las plantas administradas por Canal Gestión ha alcanzado en 2014 los 87 millones de kilovatios-hora.

En 2014 la planta de cogeneración en la Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches ha producido 56 millones de kilovatios-hora.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento (hidroeléctrica y microturbinas) como al saneamiento (aprovechamiento de biogás, cogeneración y salto de agua), Canal Gestión cuenta con un alto grado de autoabastecimiento eléctrico y energético por autoproducción, que fue del 66% en 2014.

El total de energía eléctrica generada por Canal Gestión ascendió a 144 millones de kilovatios-hora, que equivale al consumo doméstico anual de una población de 64.000 habitantes.

Dicho grado de autoabastecimiento se incrementará el año que viene cuando aumenten las horas de funcionamiento de la planta de compostaje y secado térmico de lodos con cogeneración de Loeches, que llegará a producir en 2015 cerca de 72.000 megavatios-hora al año.

La producción de energía eléctrica por parte de Canal Gestión ha logrado evitar en 2014 la emisión de 34.650 toneladas de CO₂, lo cual supone un 38% de las emisiones procedentes del consumo de energía eléctrica de la propia Canal Gestión y el 23% de nuestras emisiones totales de dichos gases.

Asimismo, nuestra principal filial en Latinoamérica, Triple A de Barranquilla, ha puesto en marcha este año su primera instalación de cogeneración a partir de gas natural y energía solar fotovoltaica, lo que supone un hito muy significativo en el contexto latinoamericano y un paso adelante más en el compromiso con el medio ambiente del Grupo Canal.

▼ Central hidroeléctrica de Torrelaguna



	Canal Gestión	Hidráulica Santillana	Triple A Barranquilla	Total grupo
Producción energía eléctrica asociada a procesos de la empresa (kWh)				
Para autoconsumo en planta				
Hidroeléctrica	-	17.343.772	N/A	17.343.772
Biogás EDAR	87.138.736	N/A	N/A	87.138.736
Biogás vertedero	-	N/A	N/A	-
Cogeneración	7.345.589	N/A	N/A	7.345.589
Solar térmica	421.944	N/A	N/A	421.944
Solar fotovoltaica	-	N/A	2.700	2.700
Otras tecnologías	501.549*	N/A	31.998.985**	32.500.534
Total para el autoconsumo	95.407.818	17.343.772	32.001.685	144.753.275
Para venta a la red eléctrica				
Hidroeléctrica	-	85.629.780	N/A	85.629.780
Biogás EDAR	-	N/A	N/A	-
Biogás vertedero	-	N/A	N/A	-
Cogeneración	49.045.333	N/A	N/A	49.045.333
Solar térmica	-	N/A	N/A	-
Solar fotovoltaica	-	N/A	N/A	-
Otras tecnologías	-	N/A	N/A	-
Total para venta en red eléctrica	49.045.333	85.629.780	N/A	134.675.113
Total producción	144.453.151	102.973.552	32.001.685	279.428.388

* Microturbinas en la red de abastecimiento

** Cogeneración a partir de gas natural



▲ Planta de cogeneración de Loeches (Madrid)

Control de las emisiones atmosféricas y ruido

Las emisiones a la atmósfera de gases efecto invernadero y de sustancias acidificantes y precursoras de ozono troposférico atribuidas a las operaciones de 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 peninsular y que en el año 2014 han superado los 373 millones de kilovatios-hora.
- Las emisiones directas de las instalaciones de combustión existentes en Canal Ges-

ción, destacando a partir del año 2010 las procedentes de la planta de secado térmico de lodos de EDAR Loeches que en 2014 ha consumido 143 millones de kilovatios-hora de gas natural.

- Las emisiones de los gases de escape de nuestros vehículos y la maquinaria de obras.

Canal Gestión también desarrolla un programa de control de los niveles de ruido al ambiente exterior generado por las instalaciones que puedan producir perturbaciones a la población o en áreas de especial sensibilidad. En el año 2014, el número de instalaciones controladas fue de 232, con un grado de cumplimiento superior al 97%, según los criterios de las normas internas de Canal Gestión para este tipo de instalaciones.

**Reducir****Reutilizar****Regenerar**

Otros consumos

Consumo de materiales

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

En el año 2014 se ha registrado en el Grupo Canal un consumo total de 31.225 toneladas de reactivos destinadas al tratamiento de agua potable. Para el tratamiento de aguas residuales, y en el mismo periodo, se registraron 38.655 toneladas.

En las actividades administrativas y de gestión comercial, el principal consumo de materiales registrados es el papel, del cual en el año 2014 el Grupo Canal ha registrado un consumo total de 165 toneladas. El 24% del papel utilizado es reciclado, cuya utilización ha aumentado en un 4,6% respecto al año anterior.

El consumo de papel en actividades comerciales como el envío de facturas o de otros documentos ascendió en el año 2014 a 318 toneladas.

En los expedientes de contratación de los servicios de impresión, manipulado y ensobrado de la correspondencia de Canal Gestión se establece como requisito que los licitadores estuvieran en disposición del certificado FSC (*Forest Stewardship Council*) que promueve la gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable.

Consumo de agua

En 2014, el agua derivada para consumo por el Grupo Canal ha sido de 866 hm³, cuya procedencia ha sido del 92% de captación superficial y del 8% procedente de acuíferos.

Al margen del agua que distribuimos como parte de los procesos de abastecimiento, el consumo de agua registrado para la realización de nuestros procesos (autoconsumos) ha descendido en 2014 a 5,2 millones de metros cúbicos de agua, esto es, un 0,64% del agua derivada para el consumo.

Dichos consumos se corresponden con:

- Los procesos de tratamiento del agua en las ETAP.
- Los consumos de nuestras dependencias (riegos, sanitarios, bebida, etc.).
- 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.

Riguroso tratamiento del Agua Residual

En Canal de Isabel II Gestión S.A. depuramos la totalidad de las aguas residuales de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid, incluyendo Madrid capital. En el año 2014, nuestras plantas han tratado un total de 494 millones de metros cúbicos, que equivalen al 100% del agua derivada para el consumo.

Asimismo, el Grupo Canal depuró en su conjunto durante 2014 un total de 541 millones de metros cúbicos y cuenta con 243 estaciones depuradoras para el tratamiento del agua residual.

En 2014, la calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal Gestión mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema, habiéndose eliminado una contaminación total que se evalúa en 146.032 toneladas de materia orgánica y en 132.777 toneladas de sólidos en suspensión.

En Canal de Isabel II Gestión hemos incorporado un **plan para el seguimiento y control del cumplimiento de las autorizaciones de vertido en las EDAR (2010-2015)** para analizar el grado de cumplimiento de la calidad de las aguas de vertido en efluentes, definido en las Autorizaciones de Vertido de aguas residuales de las 156 EDAR que gestiona, según el condicionado y objetivos establecidos por la Directiva Marco del Agua y transpuesto a la normativa nacional en el RD 509/2007.



▲ Parque de Madrid regado con agua regenerada

La normativa española establece restricciones en el contenido de nutrientes (nitrógeno y fósforo) en el vertido a cauces de zona sensible. Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación de estos compuestos, en el año 2014 hemos continuado realizando las adaptaciones necesarias en las depuradoras incluidas en nuestro **plan de eliminación de nutrientes**. 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 el próximo año 2015, y se engloba dentro del Programa de Medidas del Plan Hidrológico de la Parte Española de la Demarcación Hidrográfica del Tajo.

Uso de agua regenerada

Al hilo de la creciente necesidad de aumentar la oferta de agua, es necesario avanzar hacia un modelo óptimo de política del agua en las zonas donde está presente el Grupo Canal, para asegurar que la escasez o falta de agua no suponga una restricción al desarrollo económico en el futuro. Se debe emplear el desarrollo tecnológico para conseguir que el recurso disponible aumente, como por ejemplo 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.

En nuestro compromiso con el agua regenerada, en **Canal Gestión** continuamos con nuestro objetivo para la extensión del suministro de la misma a los municipios de la Comunidad de Madrid (2010-2018).

En 2014, hemos suministrado un volumen total de agua reciclada y reutilizada de 12hm³, lo que representa un porcentaje del 2,4% del volumen de agua derivado. De esta forma, suministramos esta agua a la **industria** papelera Holmen Paper, a las **zonas verdes municipales** de dieciocho municipios de la Comunidad de Madrid, con una superficie total de 1.084 hectáreas, y a nueve **campos de golf** con una superficie de 656 hectáreas. La longitud de la red de agua reutilizada es de 421 kilómetros.

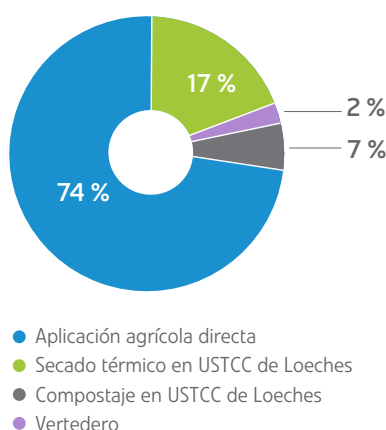
Canal Gestión Lanzarote tiene muchas servidumbres con su red de agua regenerada, que abastece principalmente al **sector de la agricultura**. En una isla con tan baja pluviosidad, la reutilización de aguas se hace especialmente necesaria para poder mantener los cultivos de una forma sostenible, razón por la cual esta agua está subvencionada en origen. En 2014 han reutilizado un 50% del agua depurada.

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 ha sido una técnica poco utilizada hasta ahora. No obstante, **Amagua (Ecuador)**, cuenta con plantas de tipo aerobias que están adecuadas para reutilizar el efluente tratado para el riego de zonas verdes donde se han implantado unidades terciarias de tratamiento (filtros de carbón activado, arena y desinfección U.V.).

Por otro lado, algunas de nuestras empresas en Colombia están ya estudiando proyectos de viabilidad para implementar la producción y el uso de agua regenerada en sus zonas de actuación.

Dentro del objetivo común de obtener nuevas fuentes o recursos alternativos, el Grupo Canal incide en la reutilización del agua residual depurada:

Servicio de reutilización	Canal Gestión	Lanzarote	Amagua	Total
Datos generales. 2014				
Plantas de reutilización existentes en servicio (número)	18	6	9	33
Volumen de agua regenerada producida (hm ³)	11,83	3,39	2,23	17,45

**Destino de los lodos tratados en Canal Gestión**

Estricta gestión y valorización de los recursos

El control de la gestión de los residuos en los distintos centros de producción se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por los gestores, comprobando que el transportista realiza las funciones correctamente, llevando la documentación adecuada, el vehículo autorizado, la señalización correcta y el resto de los requisitos exigidos para este tipo de transportes.

Para la adecuada gestión de los **residuos no peligrosos** se está trabajando activamente con el objetivo que el destino final de la mayor parte sea el reciclado. En el año 2014 en Canal Gestión hemos gestionado para su reciclado un total de 24.270 toneladas de residuos no peligrosos, de las cuales 79 toneladas fueron de papel y cartón, 315 toneladas de metales y 558 toneladas fueron de residuos vegetales que se utilizaron en la planta de compostaje y secado térmico con cogeneración de lodos de EDAR de Loeches como material estructurante para la fabricación del compost.

La gran cantidad de residuos y lodos generados por la actividad propia del abastecimiento y depuración son gestionados con efectividad y sin riesgos. Para ello, la gestión de los lodos producidos en las instalaciones de Canal de Isabel II, como certifica el sistema de calidad, se hace conforme a lo establecido en la ley 193/1998 y el RD 1310/1990. La retirada, transporte y destino final se realiza a través de gestores autorizados para la comercialización de lodos en la Comunidad de Madrid y transportistas autorizados para el transporte de lodos código LER 190805.

En cuanto a los **residuos peligrosos**, trabajamos para lograr reducir su volumen, mediante mejoras en los procesos y la sustitución progresiva de los usos de determinadas sustancias.

Además de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan en cuanto a volumen los fangos que se producen para la producción de agua potable en nuestras ETAP y los lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en nuestras EDAR.

En Canal Gestión, los lodos producidos son aptos para valorización agronómica.

Para su aplicación se sigue el código de buenas prácticas agrarias y el RD 261/1996 de 16 de febrero, sobre protección de las aguas contra la contaminación por los nitratos procedentes de fuentes agrarias. Para su seguimiento se realizan analíticas en suelos antes y después de las aplicaciones y se vigilan las correctas dosificaciones. En cuanto a la gestión del lodo no apto, su destino es el vertedero o la valorización energética y el gestor autorizado emite certificado de gestión de destino final.

El destino final de los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento en la agricultura. En 2014, un 74% de las 182.015 toneladas producidas por Canal de Isabel Gestión se han destinado a dicho uso. También es destacable que se han destinado al secado térmico y aplicación agrícola el 17% y el 7% a compostaje. En el caso de los lodos no aptos para agricultura, se han valorizado como combustible en cementeras y han supuesto un 2% de la producción.

Biodiversidad sostenible



Caudales ambientales

En España, y para Canal Gestión, el Plan Hidrológico de la cuenca del río Tajo, aprobado por Real Decreto 1604/1998 de 14 de julio, establecía las demandas medioambientales a satisfacer desde los embalses de regulación de la cuenca; específicamente, quedaban determinados para El Vado y para El Atazar.

Con la aprobación del Real Decreto 270/2014 de 11 de abril de Plan Hidrológico de la Parte Española de la Demarcación Hidrográfica del Tajo, durante 2014 convienen ambos planes de cuenca, habiendo quedado fijados en el nuevo Plan para el horizonte 2015 los caudales medioambientales de las siguientes masas de agua: río Jarama aguas abajo de la presa de El Vado; río Lozoya desde el embalse de El Atazar hasta el río Jarama; y río Manzanares desde el embalse de Santillana hasta el embalse de El Pardo.

Durante 2014, los vertidos ambientales a los ríos Jarama y Lozoya supusieron un volumen total de 42,8 millones de metros cúbicos. Teniendo en cuenta los caudales aportados en el resto de tramos de ríos donde aún no hay estudios específicos, se puede decir que en 2014 se ha contribuido a la conservación de los tramos fluviales con un total de 58,3 millones de metros cúbicos.

En Latinoamérica no existe la necesidad de aportar caudales ambientales, dado el elevado caudal de los ríos que abastecen las poblaciones donde operamos. Sin embargo existen zonas que se ven afectadas por la sequía cada cierto tiempo (Santa Marta y Rioacha, en Colombia), y que por tanto sí se ven obligadas a realizar vertidos ecológicos.



Especies protegidas presentes

En el entorno de las instalaciones de Canal de Isabel II Gestión se encuentran algunas especies vegetales de alto valor, que se citan dentro de distintas categorías en el Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre. Entre ellas, se incluyen sensibles a la alteración de su hábitat, como el *Ilex aquifolium* (acebo), el *Taxus bacata* (tejo) y el *Fraxinus excelsior* (fresno común). Como especies vulnerables cabe mencionar el *Amelanchier ovalis* (guillomo) y el *Erodium paularense* (geranio de El Paular). Como especies de interés especial se destaca el *Corylus avellana* (avellano común), el *Arbutus unedo* (madroño), el *Betula alba* (abedul), el *Fagus sylvatica* (haya), etc.

Dentro de este mismo Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre de la Comunidad de Madrid, existen tres ejemplares dentro de la categoría de árboles singulares ubicados en terrenos propiedad de la empresa, que son los siguientes: un ejemplar de *Morus Alba*

(morera de Valdehondillo), en el término municipal de El Vellón; dos ejemplares de *Abies numidica* (Abeto de Argelia de los jardines de Santa Lucía), en el término municipal de Torrelaguna, y *Cedrus deodora* (el Candelabro de los jardines de Santa Lucía) en el término municipal de Torrelaguna.

Respecto a la protección de especies animales o vegetales protegidas en el ámbito geográfico en que las empresas del Grupo Canal realizan sus operaciones, hay que destacar el marco geográfico de actuación de Canal Gestión Lanzarote, donde toda la isla es Reserva de la Biosfera, con un Parque Natural y otro Nacional. También en Barranquilla (Colombia) trabajamos en treinta y cinco hectáreas protegidas por estar ubicadas dentro del Centro de Formación para la Productividad y la Educación Ambiental (Aulas ambientales experimentales), que comprende un bosque tropical seco, lugar que alberga alrededor de cincuenta y cinco especies de arbóreas características de la zona.



Patrimonio vegetal

En Canal Gestión desarrollamos una serie de trabajos que programan, coordinan y controlan las actuaciones de conservación y mejora de las zonas verdes para conseguir un nivel óptimo de mantenimiento del extenso patrimonio vegetal.

De igual forma, coordinamos las tareas de recuperación de las zonas afectadas, bien por obras de ampliación de instalaciones existentes o de obras nuevas, manteniendo así la diversidad botánica de los distintos enclaves de alto valor ecológico en los que se encuentran ubicadas muchas de estas instalaciones y cumpliendo con la legislación ambiental vigente.

Durante el año 2014 se han plantado en total 26.878 unidades de especies vegetales, de las que 384 unidades son árboles (cincuenta unidades de reposición de marras de jardinería y 334 unidades de reforestación, de las que 319 se han plantado en hábitats naturales), 6.075 unidades de arbustos (5.986 unidades de reposi-

ción de marras de jardinería y 89 de reforestación, de las que 191 unidades se han plantado en hábitats naturales) y 20.202 unidades de flor de temporada y 217 de plantas de interior.

Los trabajos de desbroce de vegetación espontánea para prevención de incendios se han realizado en un total de 458,42 hectáreas.

Los restos vegetales generados en los trabajos de mantenimiento de las zonas verdes se han retirado al vertedero autorizado para su posterior reciclado, con un volumen total de 388.050 kilogramos de residuos verdes, de los cuales 251.687 kilogramos han sido gestionados y transportados por Canal Gestión a la planta de compostaje de Loeches para la producción de compost.

Debido a las lluvias y vientos otoñales, se ha procedido a la tala, troceado y retirada a vertedero de una importante cantidad de árboles partidos o caídos que por

	2013	2014
Obras finalizadas, incluidos los correspondientes colectores y emisarios (n.º)	-	-
Plantaciones arbóreas realizadas (n.º uds.)	572	319
Plantaciones arbustivas realizadas (n.º uds.)	672	191
Conservación y mejora de las superficies anejas a instalaciones de Canal de Isabel II Gestión, superficie de actuación (ha)	426	416,39
Reforestación, incluidas nuevas plantaciones y jardinería (n.º uds.)	24.165	26.878
Desbroce y acondicionamiento de superficies (ha)	191	458
Tratamientos fitosanitarios en masas de vegetación, superficie tratada (ha)	219	401

tratarse de seres vivos vegetales, se deterioran o mueren de forma no previsible. En total, durante el 2014 los datos de podas, trasplantes y talas han sido: 111 árboles talados, 311 árboles que han necesitado poda de saneamiento y formación de copa y 28.609 arbustos pinzados y recortados para su mantenimiento, así como 421 ejemplares arbóreos y arbustivos trasplantados por necesidades de funcionalidad en las obras de construcción que ha realizado Canal Gestión.

Destaca a este respecto en 2014 la tala en los jardines del recinto de las Oficinas Centrales de un pino piñonero centenario, de gran porte y envergadura que al manifestar un alto porcentaje de acículas secas, no respondió a los múltiples tratamientos y estudios realizados para salvarlo y cuya tala fue imprescindible para su retirada.

Los tratamientos fitosanitarios necesarios para mantener en buenas condiciones sanitarias las distintas instalaciones y evitar posibles propagaciones de plagas y/o enfermedades se han realizado en una superficie total de 176,63 hectáreas seleccionando los productos menos perjudiciales al medio ambiente. Asimismo, se continúa con la puesta en marcha y seguimiento de los sistemas alternativos de prevención y tratamiento de plagas y enfermedades con nidales y trampas de feromonas, un total de 14 hectáreas con tratamientos de feromonas y 210 hectáreas de tratamientos con nida-

les, cumpliendo siempre con todos los aspectos legales que se deriven de las obligaciones que establece el Real Decreto 1311/2012 de 14 de septiembre, por el que se define el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.

En 2014, se ha completado 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, plantando 250 unidades de fresnos y suministrándoles los riegos de acuerdo a las necesidades hídricas que vayan demandando.

Del mismo modo, se ha completado la plantación, posterior a la hidrosiembra realizada en el Nuevo Depósito de Bustarviejo, con un total de sesenta y nueve unidades arbóreas y seis unidades arbustivas propias de la zona minimizando así el impacto visual derivado.

Cabe destacar la integración paisajística y restauración de los suelos afectados por las obras de la EDAR Torres de la Alameda en un tramo del arroyo Pantueña, aguas abajo del punto de vertido de la EDAR, en donde se ha realizado el estudio y el diseño de la adecuación para dar cumplimiento a los condicionantes ambientales, con un total de veintiuna unidades arbóreas y ochenta y tres unidades arbustivas.





Gastos e inversiones de carácter medioambiental

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 del ciclo integral del agua (gastos en depuración), en Canal Gestión realizamos otros desembolsos anuales relacionados con aspectos voluntarios de la gestión ambiental, y que en 2014 ascendieron a 16 millones de euros. Dichos gastos suponen el 8% por ciento de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente que ascendieron en 2014 a un total de 203 millones de euros.

Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de nuestros procesos, pues gestionamos un recurso natural y nos ocupa-

mos de la depuración de las aguas residuales, muchas de nuestras inversiones tienen un objeto específicamente ligado a la protección del medio ambiente. Así, en el año 2014 las inversiones realizadas por el Grupo Canal Gestión con un objetivo final medioambiental suponen un 11% de las inversiones totales realizadas.

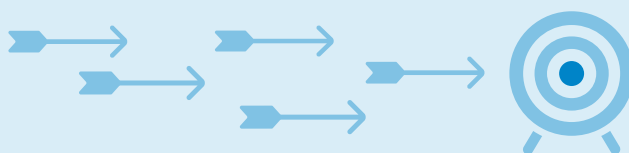
Una gran parte de las iniciativas en I+D+i están estrechamente relacionadas con el compromiso ambiental del Grupo Canal, como en el caso de la estimulación de las precipitaciones invernales en la sierra nororiental, el desarrollo de tecnologías para una transición sostenible de los servicios de agua urbana o el estudio de un sistema avanzado de gestión del drenaje urbano.

Por otro lado, muchos de los proyectos redactados por Canal Gestión están ligados a la protección del medio ambiente, como puede observarse en la siguiente tabla:

2014	Canal Gestión	Filiales nacionales	Filiales internacionales	Total
Inversiones por razones medioambientales (Euros)				
Depuración de aguas residuales	10.627.610	-	390.920	11.018.530
Alcantarillado	1.337.456	51.867	6.834.413	8.223.736
Reutilización	6.711.841	34.307	-	6.746.148
Zonas verdes, repoblaciones forestales	-	-	214	214
Instalaciones de generación de energía renovables	-	577.371	-	577.371
Otros (especificar)	-	-	-	-
Suma	18.676.907	663.546	7.225.547	26.566.000
Gastos incurridos por razones medioambientales (Euros)				
Depuración de aguas residuales	121.945.812	1.764	1.103.751	123.051.326
Alcantarillado	72.153.025	1.880.337	286.570	74.319.932
Reutilización	6.811.354	-	-	6.811.354
Otros (zonas verdes, gestión de residuos, sistemas de gestión ambiental, certificaciones, etc.)	2.298.761	45.021	7.091	2.350.873
Suma	203.208.952	1.927.122	1.397.411	206.533.486

Gastos en protección y gestión del medio ambiente de carácter voluntario (Euros)				
Secado térmico	7.239.789	-	-	7.239.789
Reutilización	6.811.354	-	-	6.811.354
Mantenimiento	2.065.928	-	3.974	2.069.903
Gastos educación ambiental	227.357	-	38.917	266.274
Otros	124.048	18.126	7.104	149.278
Total	16.468.477	18.126	49.995	16.536.598

Nuevos retos



El compromiso con el desarrollo sostenible en su faceta social, económica y medio ambiental, del Grupo Canal se materializa en numerosos hitos y retos establecidos como referencia en la gestión eficiente de nuestra actividad. Dichos hitos se focalizan en los siguientes tres ámbitos primordiales:

Reducción de consumo y ahorro del recurso escaso, poniendo en marcha medidas para la reducción del agua no controlada, que logren un mayor control de la red (sectorización) y menor cantidad de pérdidas por fugas o fraude.

Obtención de recurso alternativo: considerando el riesgo de disponer de un recurso escaso y sometidos a la evolución del cambio climático se están adoptando medidas para disponer de recurso alternativo. El Grupo Canal apuesta por la **reutilización** de aguas residuales, extendiendo el suministro de agua regenerada allí donde ya lo estamos haciendo (Madrid, Lanzarote y Ecuador) e investigando su aplicación en el resto de los países donde operamos. Ade-

más, el grupo ya está en el mercado de la **desalinización** desde 2013, lo que ha incrementado nuestro *know-how* y supone un reto para el futuro. Simultáneamente, en Santa Marta (Colombia), zona que con frecuencia es aquejada de fuertes episodios de sequía, está proyectado el nuevo Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, partiendo de la previsión de las nuevas fuentes de abastecimiento de agua para los próximos cincuenta años.

Eficiencia energética: el compromiso del grupo en materia de energía sostenible es clave. Actualmente son dos las empresas que autoproducen **energía limpia**, lo que reduce sustancialmente los ratios de emisión de gases efecto invernadero. Además de seguir incrementando nuestra capacidad de autoproducción a partir de agua o residuos, el grupo está abierto a estudiar **nuevas posibilidades** de generación de energías renovables, como la eólica en la isla de Lanzarote.



Talento y compromiso

El Grupo Canal es consciente de que la calidad y continuidad de los servicios que presta son esenciales para la vida diaria de sus clientes. Alcanzar la **excelencia en esta tarea** solo es posible contando con los mejores profesionales, promoviendo su **formación continua** y desarrollando sus capacidades, comunicándoles las políticas y objetivos del grupo y alineándolos con su consecución. En este ámbito, además, la **prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud** en el trabajo son una prioridad absoluta para el Grupo Canal y afectan transversalmente a todas sus actividades

Quiénes somos: el capital humano del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión

El Grupo Canal cuenta con 6.167 trabajadores, lo que ha supuesto un incremento del 2,46% respecto al año pasado.

EMPLEADOS DEL GRUPO CANAL DE ISABEL II GESTIÓN EN ESPAÑA

Empresas	2013	2014
Canal de Isabel II Gestión	2.422	2.427
Canal Gestión Lanzarote	232	264
Agua de Alcalá UTE	70	69
Canal de Isabel II Cáceres	12	13
Hispanagua	382	394
Hidráulica Santillana	16	16
Canal de Comunicaciones Unidas	51	51
SUMA ESPAÑA	3.185	3.234

EMPLEADOS DEL GRUPO CANAL DE ISABEL II GESTIÓN EN LATINOAMÉRICA

Empresas	2013	2014
Inassa	93	65
Triple A Barranquilla	667	720
GiS	4	5
Metroagua	139	123
Recaudos y Tributos	104	114
ASAA	101	127
Amerika	-	48
SUMA COLOMBIA	1.108	1.202
Amagua	75	77
SUMA ECUADOR	75	77
AAA Dominicana	300	294
SUMA DOMINICANA	300	294
Emissão y Fontes	1.351	1.360
SUMA BRASIL	1.351	1.360
SUBTOTAL LATINOAMÉRICA	2.834	2.933

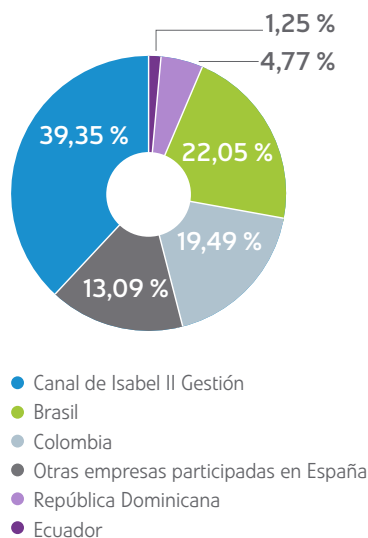
TOTAL GRUPO CANAL GESTION	6.019	6.167
----------------------------------	--------------	--------------



El **52%** de la plantilla del Grupo Canal pertenece a sociedades españolas, mientras que el **48%** restante se encuentra repartida entre cinco países de Latinoamérica.



Distribución empleados del grupo por países en 2014



El **96%** de los directivos del Grupo Canal proceden de la comunidad local en todos los países donde operamos

El proceso de contratación indefinida

Después de varios años en los que la normativa presupuestaria aplicable en España a la empresa matriz había impedido que se realizaran contrataciones indefinidas, en el año 2014 se recibió una autorización especial para cubrir mediante contratos indefinidos **40 puestos considerados especialmente críticos** para Canal Gestión, que quedaron vacantes en 2009 y no han podido cubrirse hasta ahora, por lo que resultan especialmente necesarios para acometer las responsabilidades derivadas del contrato programa.

La cobertura de estos puestos se ha venido desarrollando a lo largo de este año mediante procesos públicos regidos por los principios de igualdad, transparencia y objetividad.

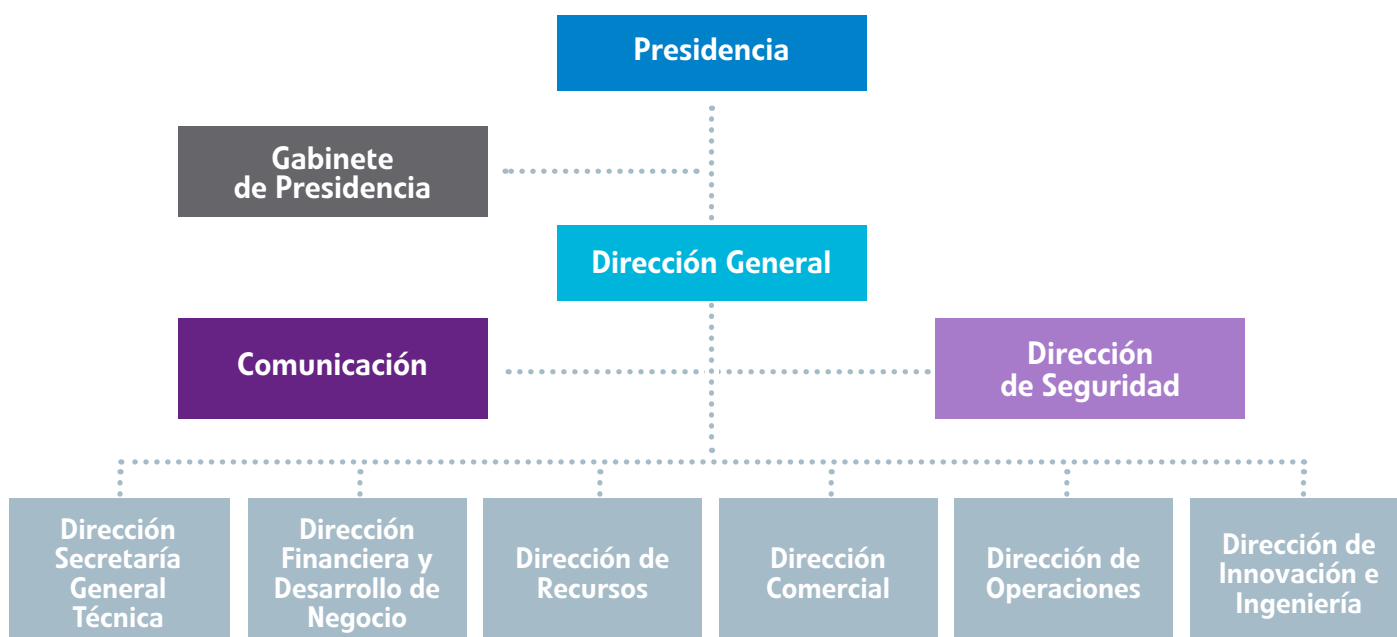
Esta dinámica va a continuar en el año 2015 puesto que se ha recibido una nueva autorización para proceder a la cobertura de **50 nuevos puestos** con carácter indefinido. Con el desarrollo de este proceso se están reforzando algunas posiciones clave para el funcionamiento de la empresa asegurando la conservación a largo plazo de la experiencia y los conocimientos asociados a las mismas.

Optimizamos nuestros recursos

En abril de 2014 el Consejo de Administración de Canal Gestión acordó una **reorganización de la compañía**. Se redujo en una el número de direcciones, refundiéndose en la nueva Dirección de Operaciones las anteriores de Saneamiento y de Hídrica y Abastecimiento. El criterio de reparto de las competencias ha pasado a estar vinculado a las cuencas hidrográficas, unificando todas las tareas vinculadas a la explotación tanto de las redes de abastecimiento como de saneamiento. Con ello se pretende alcanzar una **mayor integración entre las diferentes actividades de la empresa** e importantes sinergias que contribuirán a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias y, en definitiva, a la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Un dato para resaltar es que el 96% de los directivos del Grupo Canal proceden de la comunidad local en todos los países donde operamos.

Estructura organizativa de Canal Gestión





▲ Cursos de formación en las aulas de Canal Gestión

A lo largo de 2014 se han impartido un total de

183.104

horas de formación,

lo que supone un
aumento del 10,5%
respecto al año anterior

La formación y el desarrollo, pilares de nuestra política de gestión de personas

La formación ha sido tradicionalmente una herramienta estratégica y uno de los aspectos más destacados de nuestra política de Recursos Humanos. Fruto de unos rigurosos procesos de selección, contamos con un **personal altamente cualificado en todos los niveles de nuestras plantillas** y, además, hacemos un esfuerzo constante por incrementar su formación.

Como resumen de esta actividad puede destacarse que a lo largo de 2014 se han impartido un total de 183.104 horas de formación, lo que supone un aumento del 10,5% respecto al año anterior. La dedicación media en el Grupo Canal a la formación es de 32 horas/año por empleado en 2014.

La inversión realizada en el Grupo Canal en 2014, **formando y desarrollando a nuestra gente**, asciende a 1,23 millones de euros, lo que ha supuesto un 3,39% más que el pasado año. La inversión por empleado en formación es de 205 euros/año.

La formación y el desarrollo profesional se consideran elementos estratégicos de la gestión de recursos humanos en Canal Gestión. Por ello, establecemos una planificación de carácter anual elaborando un **plan de formación y unos programas de mejora competencial** basados en un análisis pormenorizado de las necesidades de la empresa.

Complementando los conocimientos de carácter técnico, trabajamos desde hace años, dentro del **modelo de gestión por competencias** implantado en Canal Gestión, en el desarrollo de habilidades que consideramos críticas y/o muy deseables en el desempeño de las funciones asociadas a los puestos de trabajo. En 2014 se ha trabajado con diferentes colectivos de la empresa de todos los niveles jerárquicos, con la participación de 4.492 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.

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

Colaboramos a través de acuerdos y convenios con instituciones académicas y ocupacionales entre las que destacan la participación en la incipiente FP Dual y en los programas de becas START y GAIA. Con ello, se participa muy activamente en la formación práctica de jóvenes universitarios y se refuerzan sus posibilidades de acceder en mejores condiciones al mercado laboral.

Además de estas actividades formativas, en el Grupo Canal se tiene un compromiso constante con el desarrollo y la cualificación de los trabajadores. Por ello, se han implantado programas de alfabetización y cualificación en algunos países para facilitar a los trabajadores el acceso a la educación.

En este mismo sentido, en cada una de las empresas se han implantado distintos programas de ayudas, becas, auxilios u otras modalidades a través de las que la empresa contribuye sufragando una parte o el total del coste de los estudios que cursen sus empleados.



Todos alineados para la consecución de los objetivos del grupo

Uno de los objetivos fundamentales de la política de recursos humanos del Grupo Canal es la alineación de todos sus empleados para la consecución de los objetivos marcados.

A este respecto, se establecen objetivos anuales y plurianuales, se comunican adecuadamente a todos los trabajadores responsables de su consecución y se establecen políticas que permiten medir y recompensar la contribución individual a dichos objetivos comunes.

En el caso de Canal Gestión hemos establecido, por un lado, un sistema de **evaluación del desempeño** que afecta a todos los trabajadores y permite valorar las contribuciones individuales a los retos de la

empresa, medir el grado de adecuación persona-puesto y orientar a cada trabajador en el desarrollo de aquellos aspectos que son susceptibles de mejora.

Por otro lado, existe un sistema de **dirección por objetivos** en el que se establecen anualmente una serie de objetivos de empresa personales y se valora el grado de contribución o consecución de los mismos por parte de cada trabajador.

Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas e Hidráulica Santillana también cuentan con mecanismos similares y destaca igualmente en esta materia el ejemplo de Amagua que ha implementado un sistema de evaluación anual de los empleados bajo la metodología 360°.



▲ Operario realizando labores de mantenimiento de la red

Garantizando la salud y seguridad de todos

Velar por la seguridad y salud de nuestros empleados en una **prioridad absoluta** en el Grupo Canal. Esta preocupación disciplina cada una de nuestras actividades y es tenida en cuenta en todo momento al adoptar cualquier decisión de gestión que pudiera tener influencia en este ámbito.

Fruto de este esfuerzo constante en materia de seguridad y salud en el trabajo, en el año 2014 se han mejorado muchos de los índices registrados en esta materia, lo que nos alienta a seguir trabajando en esta línea.

Para garantizar la salud de los trabajadores en Canal Gestión basamos nuestro sistema de seguridad y salud en el trabajo (SST) en la Ley 31/1995, el RD 39/1997 y las normas OHSAS 18001:2007, en un marco de mejora

continua de las condiciones de trabajo, priorizando en el desarrollo de la actividad de la empresa la prevención de riesgos laborales, las inspecciones industriales y el cumplimiento con la legislación laboral y de seguridad industrial.

El sistema de gestión se integra en todos los niveles de nuestra organización conforme a una política de SST, que establece un plan de prevención que comprende los procedimientos, instrucciones y métodos de trabajo necesarios para asegurar el funcionamiento de todas las instalaciones y procesos en condiciones de seguridad, y que permite la identificación y evaluación de riesgos laborales asociados al trabajo, reduciendo y eliminando los más importantes. Hemos constituido un comité de Seguridad y Salud



▲ Operario ejecutando una obra de canalización de tubería

La formación en prevención de riesgos laborales ocupa un puesto destacado en la política de recursos humanos del Grupo Canal. En 2014 se han empleado más de

33.744
horas en formación sobre prevención, lo que supone un 17% del total de horas que nuestros empleados han dedicado a la formación

en el que, con participación de los representantes de los trabajadores, se tratan cuantas cuestiones afecten a la seguridad y salud.

Todo nuestro sistema es auditado externamente con una periodicidad trienal, y hemos obtenido la renovación de la certificación OHSAS 18001:2007 en el año 2013. En ese año también se superó la auditoría reglamentaria del Sistema de PRL de carácter trienal, y se mejoraron los resultados de la realizada en 2010. En este año 2014 se ha implantado una nueva herramienta, una aplicación informática que integra en un solo programa todos los datos e información necesarios para el correcto funcionamiento del servicio médico, coordinación de actividades empresariales, seguridad en obras y seguridad e higiene.

Esta aplicación permitirá que **todos los trabajadores puedan consultar en tiempo real una información de vital importancia en materia de prevención** y, en concreto, la evaluación de riesgos de puesto de trabajo, los métodos de trabajo aplicables, la formación recibida en prevención de riesgos laborales, la dotación de vestuario y EPI asignados, el informe del reconocimiento médico y las vacunas administradas y pendientes.

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

Hispanagua también ha obtenido la certificación OHSAS 18001:2007 y otras empresas del grupo están trabajando en esta misma línea. En concreto, en el caso de Canal Gestión Lanzarote, incorporada al grupo empresarial en junio de 2013, se han realizado numerosos avances desde entonces. Se aprobó en diciembre de 2013 la política de prevención de riesgos laborales, se ha constituido el comité de Seguridad y Salud con representación de los trabajadores, se ha elaborado un plan de formación en esta materia y se están diseñando procedimientos de acuerdo con las especificaciones OHSAS 18001, con la intención de implantar este sistema de gestión en el medio plazo.

En todas las empresas del Grupo Canal en Latinoamérica se proporciona un ambiente

de trabajo en condiciones de higiene y seguridad adecuadas. 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 esta el ente certificador amplió el alcance del certificado hasta julio de 2016.

La formación en prevención de riesgos laborales ocupa un puesto destacado en la política de recursos humanos del Grupo Canal. En 2014 se han empleado más de 33.744 horas en formación sobre prevención, lo que supone un 17% del total de horas que nuestros empleados han dedicado a la formación.

En todas las sociedades del grupo se realizan **actividades de vigilancia y seguimiento de la salud de los trabajadores** de diferente alcance. Se cuenta con servicios médicos propios o contratados con empresas sanitarias para cuidar de la salud de los empleados.

En Canal Gestión contamos con un servicio médico propio dotado de los mejores medios materiales y humanos y, entre sus actuaciones más relevantes emprendidas durante 2014 en el ámbito de la vigilancia de la salud, destaca la realización de 1.533 exámenes de salud de carácter periódico. Los trabajadores pueden asistir en nuestras instalaciones a consultas de medicina general, nutrición, ginecología, fisioterapia y enfermería. En 2014 se han llevado a cabo 5.755 consultas.

Adicionalmente, todas las sociedades del Grupo Canal cuentan con programas de vigilancia de la salud y han puesto en marcha una serie de **campañas periódicas de carácter preventivo** en materias como detección de diferentes tipos de cáncer, riesgo cardiovascular, glaucoma, osteoporosis, diabetes jornadas de salud oral, planificación familiar, precauciones durante el embarazo, cuidados de la espalda, prevención del ruido, cuidado de la visión y un largo etc.

Destaca la puesta en marcha en Inassa del programa *Calidad de vida* en el marco del cual se valoran las condiciones de salud de los empleados y se realiza un seguimiento mensual para prevenir el riesgo cardiovascular.



El porcentaje de mujeres que ocupan puestos directivos se sitúa en el **37%**.

Este porcentaje es incluso mayor si consideramos únicamente las sociedades latinoamericanas del grupo, en las que el 42% de los puestos directivos están ocupados por mujeres

Igualdad de oportunidades en el Grupo Canal

En el Grupo Canal Gestión, cumpliendo con el principio de no discriminación del Pacto Global de la ONU y con las normas aplicables en cada uno de los países en los que tenemos presencia, 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.

El porcentaje de mujeres en plantilla con contrato indefinido y jornada completa en el conjunto de sociedades del Grupo Canal es del 26% en 2014. El 39% ocupan puestos de trabajo como administrativas o asimilados, y el 26% como tituladas superiores. El porcentaje de mujeres que ocupan puestos directivos se sitúa en el 37%. Este porcentaje es incluso mayor si consideramos únicamente las sociedades latinoamericanas del grupo, en las que el 42% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.

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.

El Grupo Canal Gestión disponía en 2014 de 35 puestos de trabajo adaptados al personal que presenta algún tipo de **discapacidad**, lo que representa un 0,73% del total de la plantilla fija.

En cuanto a nuestras políticas concretas en materia de **igualdad**, ha de destacarse que en el caso de la matriz nuestras normas de contratación aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, ya que están regidas por los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Aguas de Alcalá UTE e Hispanagua (España) cuentan con una política interna de igualdad, e incluso se realizan cursos con este objeto. 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 la prohibición de prácticas discriminatorias. 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.



▲ Trabajadores de Amerika T.I. mostrando su certificación ITIL

Representación sindical

La representación sindical y la existencia de convenios colectivos es general en las sociedades españolas, al contrario que en las latinoamericanas, donde únicamente está acogida a algún tipo de convenio colectivo el 67% de la plantilla en Triple A de Barranquilla (Colombia).

Los representantes de los trabajadores actúan como **comité de empresa**, delegados o secciones sindicales en función de las diferentes empresas y se realizan reuniones periódicas conjuntas en las que se abordan cuestiones como la formación, las horas extraordinarias, la elaboración de calendarios, etc.

En materia de prevención de riesgos laborales es esencial la función de los **comités de seguridad y salud** como órganos de participación internos en los que la empresa y los representantes de los trabajadores colaboran para la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo.

SOCIEDAD	Plantilla cubierta por convenio colectivo de empresa (%)	Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (%)	Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales (%)
Canal Gestión SA	-	99,92	20
Hispanagua	61	37	2
Canal Gestión Lanzarote	-	100	47
Canal de Comunicaciones Unidas	100	-	-
Hidráulica Santillana	100	N/A	-
UTE Alcalá	100	100	1





Comunicación interna

En todas las empresas del Grupo Canal se potencia año tras año la **comunicación con los 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 2014.

En Canal Gestión nos preocupamos por facilitar el desarrollo de una cultura de comunicación dentro de la organización. Editamos una revista que se distribuye a todos los empleados y en la que se refleja la actualidad de la empresa y de nuestros trabajadores.

En 2014 pusimos en marcha la nueva intranet **Canal & Tú**, que se ha convertido en el instrumento más potente de comunicación entre la empresa y nuestros empleados.

Canal Gestión y nuestros empleados participamos también en numerosos **eventos solidarios o conmemorativos**, como los cafés solidarios a favor de la Asociación Española contra el Cáncer o la Cruz Roja y la conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

El fomento del deporte se ha convertido también para Canal Gestión en un instru-

mento de salud para los empleados, de interrelación entre ellos y de fomento de los valores de la empresa. En este ámbito, contamos con equipos de empleados en diferentes modalidades deportivas y coordinamos su participación en carreras, trofeos y campeonatos pero, sobre todo, organizamos una vez al año **Canal Deporte**.

Cada año, los empleados de Canal Gestión y de las demás empresas filiales radicadas en la Comunidad de Madrid, celebran **Canal Deporte**, un evento deportivo para todos los empleados, familiares y jubilados del Grupo Canal en la Comunidad de Madrid, en el que este año han participado un total de 598 trabajadores, en las veintiuna disciplinas deportivas que organizamos

Las sociedades americanas del Grupo Canal también cuentan con instrumentos de comunicación como intranet, revistas o boletines periódicos y organizan eventos solidarios, deportivos y festivos para empleados y familiares, con el fin de potenciar los valores de la compañía y el valor del equipo. Destaca en Metroagua (Colombia) el espacio denominado *El gerente con su gente*, creado para divulgar las políticas y proyectos que lidera la Gerencia.



▲ Participantes de *Canal Deporte* (empleados del grupo)



▲ Celebración del *Día del niño* en Amerika T.I.

Beneficios sociales de los empleados del Grupo Canal

En 2014 el grupo empresarial Canal de Isabel II invirtió 2.206.944 de euros en acción social dirigida a los empleados. El 22% de esta inversión se realizó por las empresas latinoamericanas, y el 15% tuvo como destino a los empleados de España. El gasto en acción social de la empresa matriz fue de 303 miles de euros.

En aplicación de la normativa presupuestaria vigente en España y en la Comunidad de Madrid los beneficios sociales de los trabajadores de Canal Gestión y el resto de filiales nacionales están suspendidos. No obstante, se mantiene un sistema de subvención para gasto de transporte y, en concreto, para la adquisición del abono transporte en las empresas madrileñas del grupo.

Los empleados y sus familiares pueden contratar una póliza médica y dental colectiva en condiciones ventajosas y también disfrutan de algunos descuentos y beneficios en el acceso a determinadas instalaciones deportivas y recreativas.

Las sociedades americanas del Grupo Canal cuentan también con planes de beneficios sociales. En Triple A Barranquilla (Colombia) los trabajadores con cobertura y los hijos de estos se benefician anualmente de una

ayuda educativa que sufraga parte de la matrícula de sus estudios. La empresa subvenciona el transporte de algunos empleados y cuenta con un programa denominado *Construyendo Futuro*, a través del cual propicia las condiciones y aporta fondos para que los empleados con menos ingresos salariales participen en el sorteo, a través de la caja de compensación, para adquirir una vivienda propia.

En Metroagua (Colombia) se promueven las microempresas de las familias de los empleados, 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 trabajadores y su grupo familiar, emprendedores y empresarios.

Otras empresas como Recaudos y Tributos (Colombia), AAA Dominicana (República Dominicana), Emissão (Brasil) y Amagua (Ecuador) cuentan también con beneficios sociales para sus trabajadores. En concreto estas compañías dedican importantes cantidades a sufragar seguros de salud y/o planes de pensiones de sus empleados.

Nuevos retos

Los retos que se plantea el Grupo Canal en materia de recursos humanos están dirigidos a:

La identificación y desarrollo de **empleados con potencial para encabezar nuevos proyectos** que se emprendan en el futuro. Canal Gestión es un grupo con una clara **vocación de expansión** tanto en España como internacionalmente. Por ello, se hace necesario preparar a nuestros trabajadores para que adquieran, por un lado, un profundo conocimiento del negocio y, por otro, una serie de habilidades

generales de gestión que les permitan ser designados en cualquier momento para encabezar nuevos negocios o proyectos que el grupo inicie en el futuro.

El desarrollo de una **cultura de grupo integradora**. La vocación expansiva del Grupo Canal es relativamente reciente y, ahora que ya está claramente asentada, es necesario profundizar en el desarrollo de una cultura, políticas, directrices y, en definitiva, un cada vez más sólido acervo común para todas las empresas que lo integran.



Valor compartido



Puedes ver más:

www.fundacioncanal.es

Creación del valor compartido

Para cumplir con sus compromisos en materia de responsabilidad social empresarial y dar respuestas a determinadas necesidades sociales de su entorno, las empresas del Grupo Canal Gestión tienen el reto de **ser reconocidas como agentes sociales activos** tanto en España como en los países latinoamericanos en que están presentes. En concreto, los objetivos que se plantea la empresa matriz Canal Gestión son los siguientes:

- Fomentar la **cultura**, el **deporte** y el **ocio** mediante la organización de diferentes tipos de eventos abiertos a toda la sociedad.

- Aportar nuestro potencial técnico y humano en proyectos de **ayuda al desarrollo** y situaciones de emergencia humanitaria en el ámbito del agua y el saneamiento.
- Colaborar a la mejora de la calidad de vida de las personas, especialmente las pertenecientes a **colectivos desfavorecidos** y en **riesgo de exclusión social**.

Estos objetivos de creación de valor compartido van dirigidos a la sociedad en general en los países en que opera el Grupo Canal, y se materializan a través de diferentes programas y actividades concretas realizadas por las empresas del grupo y sus fundaciones en España y Colombia.



Nuestro apoyo a la cultura y el deporte

En el ámbito cultural en España destacan las actividades de la **Fundación Canal**. Esta fundación, creada en el año 2000, 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*.

Durante 2014 la Fundación Canal ha organizado tres exposiciones y 52 eventos culturales, científicos y sociales de diversa índole. En 2014 más de 75.000 personas han visitado la sala de exposiciones de la sede de la Funda-

ción Canal, más de 265.000 personas han participado en las actividades desarrolladas a través de las redes sociales. De entre las actividades realizadas este año destaca por su notoriedad las exposiciones *Metrópolis: 30 años de vanguardia 1985-2014* y la exposición *Edgar Degas. Impresionistas en privado*, la convocatoria del Premio de Narrativa Infantil *El Cuentagotas 2014*, así como las dos sesiones realizadas del ciclo *A debate*, que han tratado temas de máxima actualidad contando con personalidades de primera línea de la vida pública.



En el cuarto trimestre de 2014 destaca *Caminos a la escuela. 18 historias de superación* una interesante exposición que muestra los trabajos de dieciocho fotoperiodistas que describen los desafíos extremos a los que se enfrentan niños de todo el mundo para llegar cada día a sus escuelas.

Además de la Fundación, Canal Gestión cuenta en Madrid con el **Centro de Exposiciones Arte Canal**, que se ha convertido en los últimos diez años en uno de los principales referentes culturales de la ciudad y 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 donde se han llevado a cabo doce grandes exposiciones temáticas. Durante 2014 en Arte Canal se han realizado dos exposiciones *Fernando Alonso Collection*

(hasta mayo) e *Itinerario de Hernán Cortés*, contando ambas con un gran éxito de visitantes.

También en la ciudad de Madrid se ubica la **Sala de Exposiciones Canal de Isabel II** (Primer Depósito Elevado). Construido en 1911, es en la actualidad un singular espacio expositivo gestionado por la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid y está destinado exclusivamente a la creación fotográfica contemporánea y audiovisual, colaborando anualmente con los certámenes de ARCO y PhotoEspaña. En 2014 se han realizado cuatro exposiciones *Nicolás Muller. Obras maestras, La cámara indiscreta. Tesoros cinematográficos de Magnum Photos, Ángel Marcos. Alrededor del sueño 4 ('Madrid')* y *Pablo Genovés: El ruido y la furia. Obras 2009-2014*.

Principales indicadores asociados a las actividades de la Fundación Canal*



* No incluye datos de la sala de Arte 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.

En cuanto a las sociedades latinoamericanas, la **Fundación Metroagua** impulsa a través del programa *Jugar y Aprender* diversas actividades culturales y recreativas dirigidas a niños y 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.

También en el ámbito cultural destaca en 2014 el apoyo por parte de la **Fundación Triple A** al proyecto de recuperación artística del malecón del municipio de Puerto

Colombia, realizado por artistas de la región, y la colocación de 35 esculturas al aire libre elaboradas por artistas de toda Colombia.

En España, Canal Gestión 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 doce hectáreas ubicadas en la cubierta del **Tercer Depósito de Agua** dedicadas al fútbol, pádel, golf y *footing*, así como para el esparcimiento 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.

Además Canal Gestión cuenta también con tres **áreas recreativas no urbanas** en los embalses de Valmayor y El Atazar, centradas en los deportes de vela, remo y



piragüismo, así como una tercera en el embalse de Riosequillo, que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad de Madrid. Dichas áreas han recibido en 2014 más de 44.240 visitantes.

Además de estas instalaciones, desde 1978 Canal Gestión cuenta con el **Club Deportivo Canal**, cuyo objetivo es impulsar la práctica del deporte. En la actualidad dispone de las secciones de golf, atletismo, piragüismo, remo, vela, tiro olímpico y tiro al plato, y está abierto a toda la sociedad madrileña. En total 17.170 deportistas han participado en actividades a las que el Club Deportivo Canal ha apoyado en 2014. La actividad más emblemática ha sido la organización de la XXXV Edición de la Carrera Popular del Agua, el 18 de mayo de 2014, con un récord de participación de 4.420 atletas. En esta carrera se han donado dos euros de cada inscripción para la ONG Global Humanitaria.

Entre las actividades del Club Deportivo Canal en 2014 también destaca la colaboración en la creación del circuito de *running* de Las Rozas, apadrinado por Chema Martínez. Dicho circuito que discurre por el pinar de la Dehesa de Navalcarbón, cuenta con tres recorridos de 6 y 4 kilómetros y 700 metros. A lo largo de 2014 más de 17.170 personas han participado en las actividades organizadas por el Club Deportivo Canal.

Además de las actividades del Club, las sociedades del Grupo Canal en España y Latinoamérica (INASSA, Triple A, Metroagua, ASAA, R&T, Amerika, Amagua, Triple A de Dominicana y Emissão) fomentan el deporte. Todas ellas cuentan con programas para sus empleados y familiares, con especial enfoque en los hijos de los mismos. En el caso de Metroagua destaca también el apoyo y vinculación de la empresa con el Campeonato Nacional de Softball colombiano y con la Liga de Softball del departamento del Magdalena.

Visitantes en áreas recreativas no urbanas de Canal de Isabel II Gestión (N.º de visitantes/año)

Área	2013	2014
Riosequillo	49.218	34.870
El Atazar	4.704	5.282
Valmayor	4.238	4.088
Total	58.160	44.240



▲ Área recreativa de Riosequillo (Madrid)



Puedes ver más:

www.artecanal.es



Puedes ver más:

www.clubdeportivocanal.es



Puedes ver más:

www.canalgestion.es/es/comunicacion/documentacion/publicaciones y en www.fundacioncanal.com/cat/publicaciones



Iniciativas de ayuda a comunidades y colectivos desfavorecidos

En este ámbito, las empresas del grupo empresarial Canal de Isabel II buscan apoyar lo establecido en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas y particularmente sus objetivos para 2015 en materia de agua y saneamiento. Somos conscientes de la trascendencia de lograr dichos objetivos y para ello desarrollamos proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación.

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** centra sus esfuerzos en la erradicación de la pobreza y el hambre, el logro de la igualdad de género y el emprendimiento. La fundación capacita a los beneficiados en diferentes carreras técnicas y tecnológicas, mediante la formación para el trabajo a jóvenes rurales, y construyó el centro Aulas Ambientales Experimentales gracias a la subvención recibida para actividades de formación a la población de influencia del área. Los principales programas de la Fundación Triple A, que han favorecido a más de 2.618 personas, han sido en 2014 los siguientes:

- **ProsperA:** programa de mejora de una cualidad o situación de la población vulnerable (jóvenes, madres cabeza de familia, entre otros) que viven en zonas de influencia de la operación de Triple A.
- **EducA:** para la formación, sensibilización y educación ambiental dirigida a docentes y estudiantes escolarizados. Ofrece herramientas técnicas y metodológicas para potenciar el desarrollo de habilidades para la gestión ambiental de recursos naturales y el cuidado del agua.
- **Aulas Ambientales:** programa de formación ambiental con orientación productiva para niños escolarizados y madres cabeza de familia que habitan asentamientos localizados en barrios vulnerables del suroccidente de Barranquilla y dos áreas rurales de los municipios de Galapa y Tubará.

- **Agua VidA:** brinda soluciones de potabilización de agua a comunidades rurales del departamento del Atlántico colombiano, ubicadas en los municipios de operación Triple A y que carecen de dicho recurso.
- **Gente VoluntariA:** a través del concepto de voluntariado corporativo vincula a empleados de Triple A con actuaciones solidarias de su fundación.

Como fruto de las actuaciones de su fundación y de la propia empresa, Triple A ha recibido en 2014 el Premio Andesco a la Responsabilidad Social-RSE, como Mejor empresa grande de servicios públicos y TIC de Colombia. Dicho premio fue entregado a la empresa en el marco del XVI Congreso Nacional de Empresas de Servicios Públicos.

Por su parte, la Fundación Metroagua tiene como propósito fomentar el desarrollo integral de las personas desfavorecidas de Santa Marta con actuaciones de inclusión laboral, emprendimiento, inclusión social y educación. Sus actividades han favorecido a más de 5.500 personas en 2014. El Centro Comunitario Ambiental de 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. En él se desarrollaron los siguientes programas en 2014:

- **Programa Centro Comunitario Ambiental:** contribuye al desarrollo del capital social y la generación de oportunidades de desarrollo, bienestar y sensibilidad ambiental en comunidades desplazadas y vulnerables reasentadas en sectores marginales de Santa Marta.
- **Programa de inclusión laboral:** ofrece oportunidades de empleo en el sector privado para la población vulnerable que es formada por la Fundación.
- **Programa de emprendimiento con fines productivos:** forma a la población vulnerable con el objeto de crear unidades productivas o de negocio.
- **Programa Santa Marta Verde y Limpia:** realiza actividades de recuperación y cuidado de zonas afectadas por la deforestación y vertidos de residuos sólidos.
- **Programa de Promotores Ambientales:** busca sensibilizar a la población sobre la importancia de cuidar y conservar el medio ambiente.

- **Programa de promoción y prevención:** presta a la población más vulnerable los servicios de vacunación, odontología, medicina y la instruye para la prevención de enfermedades.
- **Programa apoyo psicosocial:** ofrece orientación psicosocial a la población a partir de talleres sobre valores, autoestima, derecho sexual y reproductivo, proyecto de vida y formación integral.
- **Consultorio jurídico y resolución de conflictos:** ofrece asesoría legal con el fin de hacer valer sus derechos y para la gestión de conflictos en su comunidad, familia y escuela por medio de talleres lúdicos.
- **Programa Jugar y Aprender:** consiste en la organización de actividades lúdicas y deportivas a los jóvenes y niños brindando espacios de sano esparcimiento.

Por su parte Amagua, en Ecuador, y con la colaboración de Canal Voluntarios, ha realizado un proyecto de abastecimiento de agua potable en recintos como El Chorrón y Palo Blanco en Samborondón, destinado a abastecer a las familias más desfavorecidas de dicho municipio.

En el caso de Canal Gestión la iniciativa más significativa en este ámbito es Canal Voluntarios, un programa de voluntariado corporativo dirigido al desarrollo de proyectos de ayuda al desarrollo en agua y saneamiento, con el objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre las graves consecuencias de su falta.

Además, Canal de Isabel II Gestión es colaborador de otras entidades sociales en España, entre las que destacan en 2014 Cruz Roja Española, Acción Contra el Hambre, Mensajeros de la Paz y la Asociación Española Contra el Cáncer. Las actividades realizadas junto a estas y otras entidades sociales en España han supuesto aportaciones por un importe de 415 miles de euros en 2014.



▲ Desarrollo de actividades en la Fundación Metroagua



Puedes ver más:

<http://www.canalgestion.es/>

www.metroagua.com.co/fundacion/wordpress

www.canalgestion.es/es/compromiso/voluntarios

<http://www.aaa.com.co/funaaa/>



EXPOSICIÓN ITINERARIO DE HERNÁN CORTÉS

Canal de Isabel II Gestión ha organizado en el Centro de Exposiciones Arte Canal una gran exposición internacional titulada *Itinerario de Hernán Cortés* desde el 3 de diciembre de 2014 al 3 de mayo de 2015.

Este evento, que cuenta con el apoyo de la Real Academia de la Historia de España y con piezas de la civilización azteca cedidas por el Instituto Nacional de Antropología e Historia de México (INAH) y otras 46 instituciones y museos españoles y mexicanos. El INAH es el organismo gubernamental encargado de investigar, conservar y difundir el patrimonio arqueológico, antropológico, histórico y paleontológico de México.

El objetivo de esta gran exposición es presentar, por primera vez en España y con una perspectiva universal, un relato sobre los acontecimientos históricos que tuvieron lugar a partir de 1519, momento de la llegada de Hernán Cortés al territorio de México. El propósito es mostrar las formas del contacto cultural entre el universo europeo de la época y el cosmos mesoamericano, los procesos de identificación antropológica de cada cultura y las formas de contactos bélicos y de otro carácter implícitas en el proceso de La Conquista. La exposición se cierra con una visión sintética de la Nueva España, mostrando el desarrollo de la sociedad posterior surgida de este contacto y su repercusión a escala global.

Gobernanza



Perseguimos la
transparencia
y **eficiencia** en
nuestra organización

En el Grupo Canal hemos
incorporado mejores prácticas
como el **sistema de control
interno de la información
financiera (SCIIF)** o la
creación del **comité de
auditoría y control**

De todos los riesgos gestionados
en Canal Gestión el
98% tiene indicadores
asociados, el **82%** tiene
controles implementados
y el **20%** tiene
medidas adoptadas

Organización societaria y órganos de gobierno

La organización societaria y los órganos de gobierno de Canal Gestión responden, por un lado, a los requisitos derivados de su naturaleza jurídica como sociedad anónima desde su creación en junio de 2012, y por otro al objetivo de transparencia y eficiencia en su organización y gestión, mediante **la incorporación progresiva de mejores prácticas que exceden de los estándares exigibles** a empresas no cotizadas, como por ejemplo el sistema de control interno de la información financiera, en el que llevamos trabajando desde 2013, la función de auditoría interna, junto con la creación del comité de auditoría y control a finales de 2014, o el sistema de gestión de riesgos.



Accionistas

El capital social de la sociedad dominante está representado por 1.072.032.000 acciones ordinarias de un euro de valor nominal cada una. Las acciones se emitieron con una prima de emisión de un euro por acción, siguiendo el siguiente reparto:

La propiedad del ente Canal de Isabel II es 100% de la Comunidad de Madrid, y depende de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno.

La transmisión de las acciones de Canal Gestión a los 111 ayuntamientos que forman parte del accionariado de la Sociedad está sometida a la autorización del Consejo de

Administración de la Sociedad, con objetivo de asegurar el cumplimiento de lo establecido en los convenios de incorporación suscritos en 2012 por dichos accionistas. Los Estatutos de la Sociedad regulan y establecen las prestaciones accesorias ligadas a la transmisión de acciones.

La mayoría de las empresas españolas del Grupo Canal son sociedades anónimas unipersonales, mientras que en la mayor parte de las empresas del grupo extranjeras la fórmula de participación elegida que se ha demostrado efectiva es la de mantener una mayoría significativa junto con la participación de socios locales.

Órganos rectores

Los órganos rectores de Canal Gestión son la Junta General, en la que están representados todos los accionistas, y el Consejo de Administración.

Por las características del accionariado de la sociedad, cien por cien pública, la composición del Consejo de Administración obedece en su mayoría a dicha naturaleza pública con cuatro consejeros dominicales y dos independientes. El consejo celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes.

Los consejeros no pueden incurrir en las **incompatibilidades** descritas en la ley 5/2006 de 10 de abril de regulación de los conflictos de interés de los miembros del

Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado, y en la ley 14/1995 de 21 de abril de incompatibilidades de altos cargos de la Comunidad de Madrid. En busca de la mayor transparencia y para **evitar potenciales conflictos de interés**, los administradores de la sociedad en el desempeño de su función están sometidos a estas mismas leyes.

El presidente del Consejo de Administración tiene **funciones ejecutivas**. El Consejo de Administración, a propuesta de su presidente, nombra al director general de la compañía. En marzo de 2014 la compañía ha llevado a cabo una reestructuración organizativa, optimizando la estructura de la



misma, al objeto de hacerla más ágil y dinámica para un cumplimiento más eficiente de sus objetivos.

Entre los **acuerdos más relevantes adoptados por la Junta General de Accionistas de la sociedad en 2014** se encuentran, entre otros, la aprobación de la constitución de un **comité de auditoría y control**; la retribución a sus accionistas de un dividendo complementario y de un dividendo a cuenta y la realización de una emisión de valores negociables al amparo del programa de renta fija aprobado por la sociedad y registrado ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores por importe nominal de la emisión máximo de 500 millones de euros.

En el caso de las empresas españolas en las que el accionista único es Canal Gestión, los consejos de administración están formados fundamentalmente por personal directivo de Canal Gestión.

En el caso de las empresas extranjeras del Grupo Canal, aquellas donde no se posee el 100% de participación la estructura de los órganos de gobierno de las sociedades son relativamente similares a Canal Gestión, ajustadas en cada caso a la legislación local. De forma general, cuentan con consejeros o miembros de las juntas directivas que no ocupan puestos ejecutivos en las sociedades, actuando como representantes de los accionistas, y también están designados consejeros independientes.

La Junta General de Accionistas determina el número y nombra a los miembros del Consejo de Administración. Actualmente, el consejo está formado por seis consejeros:

Nombre	Cargo	Fecha de nombramiento	Tipo de consejero	Principales actividades fuera del Grupo
D. Salvador Victoria Bolívar	Presidente	Noviembre de 2012	Accionista*	Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid
D. José Manuel Serra Peris	Director	Noviembre de 2012	Independiente	Asesor y consultor jurídico
D. David Pérez García	Director	Noviembre de 2012	Accionista**	Alcalde de Alcorcón y presidente de la Federación de Municipios de Madrid
D. Agapito Ramos Cuenca	Director	Noviembre de 2012	Independiente	No realiza actividades fuera del Grupo
D. Enrique Ossorio Crespo	Director	Noviembre de 2012	Accionista*	Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid
D. Diego Sanjuanbenito Bonal	Director	Julio de 2013	Accionista***	Delegado del área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid
D. Manuel Beltrán Pedreira	Secretario	Julio de 2014	No aplicable	

* En representación de la Comunidad Autónoma de Madrid

** En representación de los Municipios de la Comunidad de Madrid (distintos al Municipio de Madrid)

*** En representación del Municipio de Madrid

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tratar y resolver las cuestiones relevantes que afectan a la Sociedad en cualquier materia



▲ Reunión del Comité de Dirección de Canal Gestión

Alta dirección

La Sociedad cuenta con un **Comité de Dirección**, presidido por el director general y formado por los directores de las distintas áreas de Canal Gestión y la subdirectora de Comunicación. Se reúne semanalmente para tratar y resolver las cuestiones relevantes que afectan a la Sociedad en cualquier materia, en función de una programación mensual establecida (análisis de información económica, operativa, comercial, ambiental, etc.), así como cualquier asunto sustancial a propuesta de cualquiera de sus miembros.

El Comité de Dirección informa al **presidente del Consejo** de cuantas cuestiones relevantes puedan afectar a la actividad de la Sociedad. Además, de forma sistemática cada mes, en las reuniones del Consejo de Administración se incluye entre los puntos tratados el informe del director general sobre la gestión hídrica y de explotación de la actividad, así como sobre la situación económica-financiera en cada periodo.

Además la compañía tiene implementado un sistema de diez planes de empresa que afectan a los principales objetivos medioambientales, económicos y sociales del grupo. En paralelo, el Comité de Dirección de la sociedad establece con carácter anual veintiséis objetivos de gestión, que se siguen y controlan mensualmente a través de indicadores de gestión que afectan o incluyen los ámbitos a que queda hecha mención. Dichos

indicadores se agrupan en siete áreas de análisis: gestión del recurso, eficiencia medioambiental, solvencia y rentabilidad, ritmo inversor, eficiencia en procesos internos, imagen exterior y consumo/producción de electricidad.

Tras la creación en 2014 del comité de auditoría y control, todos estos aspectos se irán desarrollando en mayor profundidad.

Mensualmente y en las reuniones del Consejo de Administración de la sociedad el orden del día incluye un punto específico denominado *Informe del director general*, comprensivo de los siguientes ámbitos: aportaciones de los ríos, precipitaciones; aportaciones en cuenca, agua derivada; sistema de depuración, información económico-financiera, y aquellos otros de los que deba conocer el consejo.

En 2014 se ha implantado la herramienta SAP-Disclosure Management, así como los procesos corporativos asociados para la elaboración y revisión del informe anual del Grupo Canal (Memoria de sostenibilidad), cuya revisión y aprobación en última instancia corresponde al Comité de Dirección. La alta dirección recibe la propuesta de asuntos materiales a tratar en el informe y revisa en sus diferentes fases el grado de avance de la memoria antes de su aprobación y publicación definitiva.

Otros comités

En cumplimiento de lo señalado en la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988 de 28 de julio del Mercado de Valores, y en la Ley 31/2014 de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad ha constituido, mediante la correspondiente modificación estatutaria aprobada en la Junta General Extraordinaria de accionistas celebrada el 3 de diciembre de 2014, un comité de auditoría y control, compuesto exclusivamente por tres consejeros no ejecutivos, dos de los cuales son consejeros independientes. Sus funciones y composición se regulan en el artículo 18-bis de los Estatutos Sociales.

Dicho comité está presidido por el director general, y está formado por todos los directores, así como por la subdirectora de Comunicación, el subdirector de Calidad de las Aguas, el subdirector de Sistemas de Calidad, el jefe de área Defensor del Cliente, el jefe de área de Prevención y el jefe de área de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (secretario del Comité), dando cobertura a todos los procesos productivos y de apoyo.



Relaciones formales con grupos de interés y supervisión de la gestión



Canal de comunicación electrónico:
contacto@canalgestion.es

Las sociedades españolas del grupo, por su carácter de empresas públicas, tienen obligación de responder a las **peticiones de información y fiscalización** por parte de todos los grupos políticos con representación en la Asamblea de Madrid.

Estas peticiones de información reflejan las cuestiones relevantes para los grupos de interés en todos los aspectos (económicos, ambientales y sociales), y además de servir para dar cuentas del desempeño de las empresas del Grupo Canal ayudan a conocer las principales preocupaciones en materia de responsabilidad, solvencia y sostenibilidad.

La respuesta a estas peticiones se realiza a través de la dirección general de Canal Gestión a la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, desde la que se remiten a la Asamblea de Madrid.

Estas peticiones de información reflejan distintas preocupaciones; por ejemplo, destino de los gastos realizados por la empresa, estructura, o aplicación de bonificaciones en las tarifas, cuestiones relativas a la actividad corriente de la empresa, aspectos medioambientales, etc.

Adicionalmente, Canal Gestión tiene establecido en la *web* un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos.

Al mismo tiempo, las sociedades españolas del Grupo Canal están obligadas a rendir cuentas a la Asamblea de Madrid, y están sometidas al control económico y presupuestario de la Cámara de Cuentas de Madrid, así como a la fiscalización del Tribunal de Cuentas, órganos encargados de velar por la adecuación de la gestión a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía.

La Cámara de Cuentas cumple su función de fiscalización mediante la emisión de informes. Dichos informes, así como las alegaciones y documentación presentados por los sujetos fiscalizados, se integran en una memoria anual que se publica en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Es de destacar que la Cámara de Cuentas no ha hecho ninguna recomendación a Canal de Isabel II en los últimos años.

Actividad parlamentaria de Canal de Isabel II Gestión durante 2014

Preguntas de contestación oral en el Pleno de la Asamblea (PCOP)	7
Preguntas de contestación oral en comisiones parlamentarias (PCOC)	7
Preguntas de respuesta escrita de los diputados (PE)	15
Peticiones de información de los diputados (PI)	61
Comparecencias del presidente o el director general de Canal Gestión en el parlamento	6
TOTAL	96

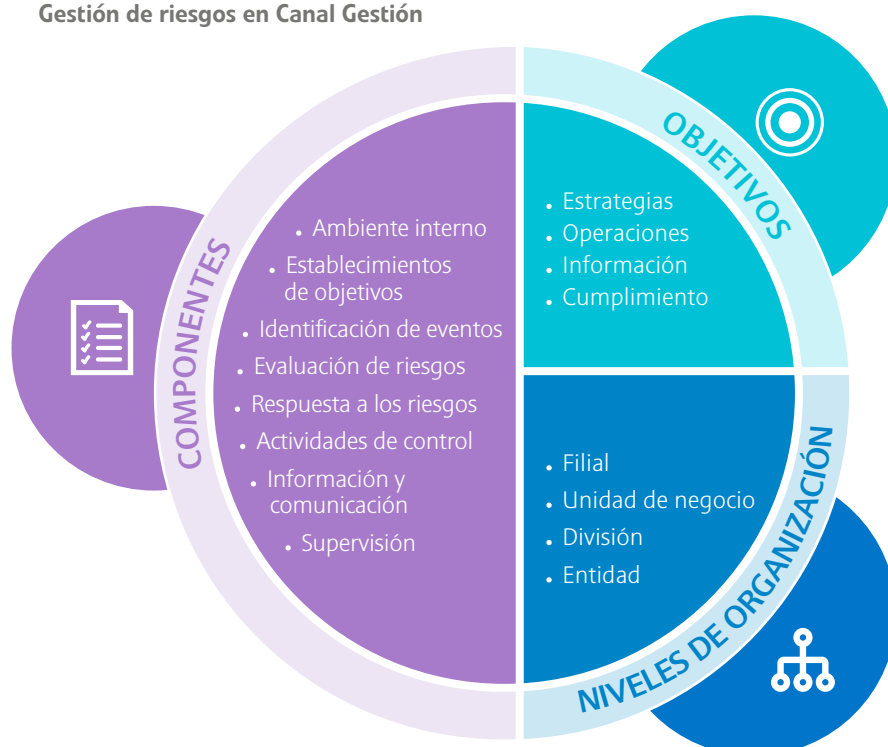
Gestión de riesgos

El sistema de gestión de riesgos en Canal Gestión tiene por objeto asegurar el conocimiento y control de las actividades de la organización, así como **minimizar el impacto económico, social y medioambiental** de la empresa y **garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos**

La gestión de riesgos corporativa en Canal Gestión se lleva a cabo a través del área de auditoría interna y también aquí tenemos incorporadas mejores prácticas que exceden de los estándares exigibles a empresas no cotizadas. Los trabajos se llevan a cabo

aplicando la metodología COSO (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*), que basa el enfoque de la gestión de riesgos en tres dimensiones:

Gestión de riesgos en Canal Gestión



Pasado y futuro

Se relacionan los principales hitos, retos y perspectivas desde que se inició la implantación de la gestión de riesgos en Canal Gestión:

HITOS	RETOS
5 actualizaciones del mapa de riesgos (6 al finalizar 2014)	Actualización automática del mapa de riesgos de la empresa para poder disponer en todo momento de la valoración actual de los riesgos.
Controles que mitigan los riesgos principales de la empresa que se miden con indicadores de impacto y probabilidad.	El 100% de los riesgos del TOP-20 gestionados a través de indicadores, controles y planes de acción.
Disponemos de un mapa de riesgos con 114 riesgos catalogados y se están gestionando 44 riesgos a dos niveles de consolidación.	Disponer de las normativas de Gobernanza, SCIIF, control interno en SAP-GRC y realizar su control de forma automatizada.
En 2013 Canal Gestión participó en los premios SAP Quality Awards 2013 , organizados por SAP, obteniendo el segundo premio en la categoría de proyectos de larga implantación por el proyecto de Gestión de Riesgos y Control Interno.	
Se realizó un mapa de aseguramiento que representa los riesgos controlados por distintos participantes: auditoría interna, auditoría externa, sistemas de calidad, sistema de información y secretaría general técnica.	



Se realiza una **valoración de los riesgos** desde tres ámbitos temporales:

Inherente: riesgos sin controles. En el pasado.

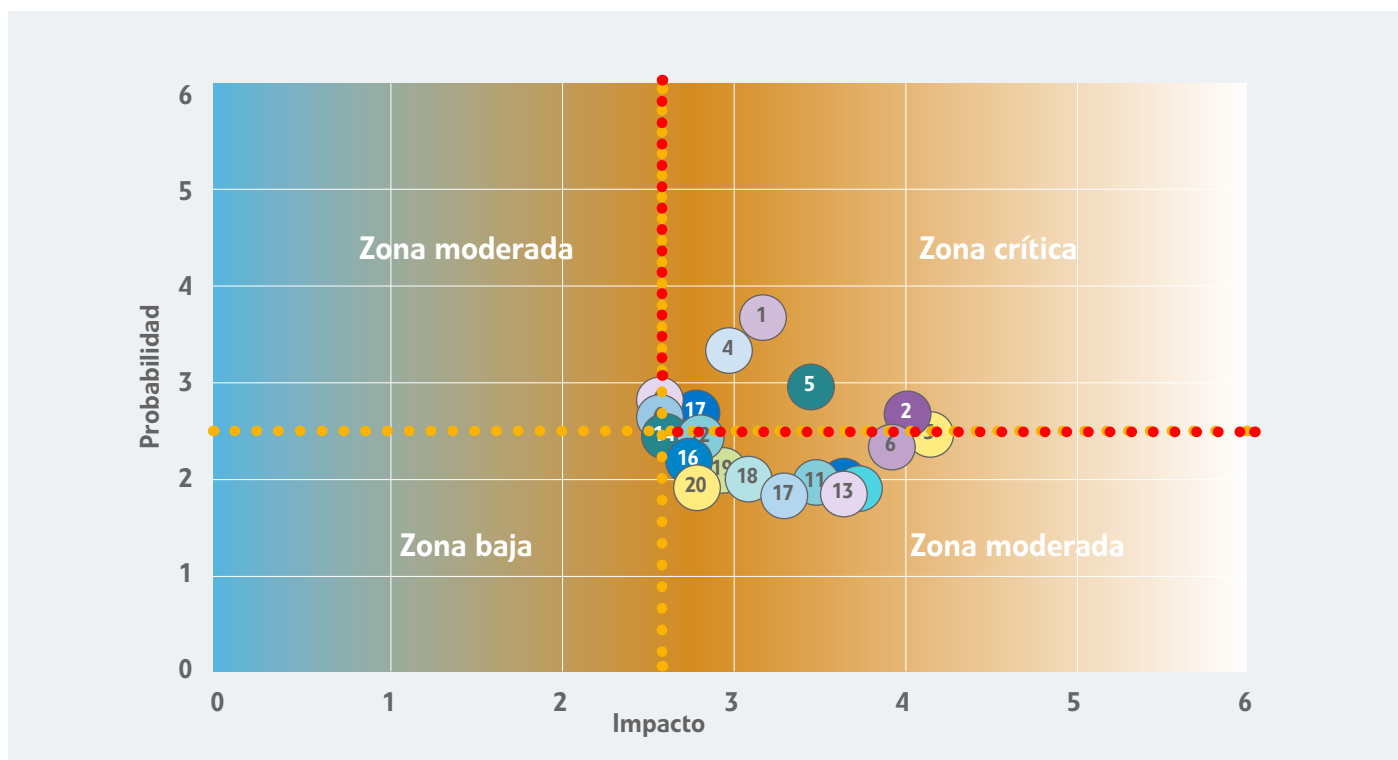
Residual: riesgos en la actualidad.

Residual planificado: nivel de riesgo que se quiere alcanzar. Futuro.

Se valoran siempre considerando impacto y probabilidad:



Mapa de riesgos de Canal Gestión



Los círculos del gráfico representan los distintos riesgos identificados por Canal Gestión

Los riesgos gestionados por categoría son:

CATEGORÍA DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento: relativos al cumplimiento de leyes y normas. • Estrategia: objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad. • Información: de fiabilidad de la información suministrada. • Operaciones: vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos.
CAUSAS Los eventos que pueden causar que el riesgo se materialice.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad. • Clientes/Proveedores: causas principales relacionadas con la demanda de proveedores o clientes. • Comunicación. • Condicionantes naturales. • Factores externos: condiciones externas que causan el riesgo, tales como riesgos de mercado, competencia, normativas. • Pérdida personal o falta empleado cualificado: pérdida de empleados en posiciones clave o disminución del número de empleados cualificados en el <i>pool</i> de talentos locales. • Tecnología: condiciones tecnológicas que causan el riesgo, desde IT hasta tecnologías de fabricación.
EFFECTO Las consecuencias de que el riesgo se materialice.	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación: daños a la reputación. • Legal/Normativo: incumplimiento de normativas, incluidas multas y sanciones. • Satisfacción del cliente: impacto en la relación con el cliente. • Eficiencia operativa: pérdida de eficiencia operativa. • Financiero: pérdida financiera.
PLAN DE EMPRESA	<p>Los riesgos se agrupan según a qué plan de empresa pueden afectar. Pueden afectar a uno o varios de los diez planes de empresa establecidos por la compañía.</p>



De todos los riesgos
gestionados:

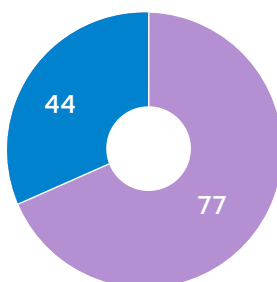
98% tiene indicadores,

82% tiene controles y

20% tiene medidas.

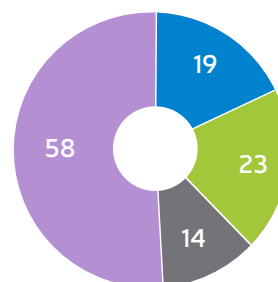
Dónde nos encontramos

Riesgos



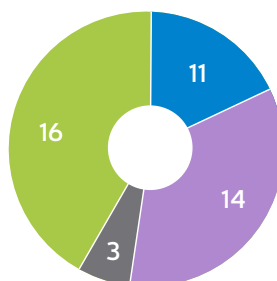
- Sin gestionar
- Gestionados

Categoría de riesgos



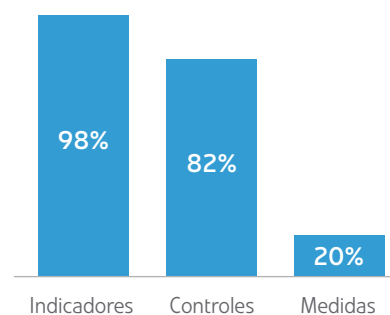
- Cumplimiento
- Estrategia
- Información
- Operaciones

Categoría de riesgos gestionados

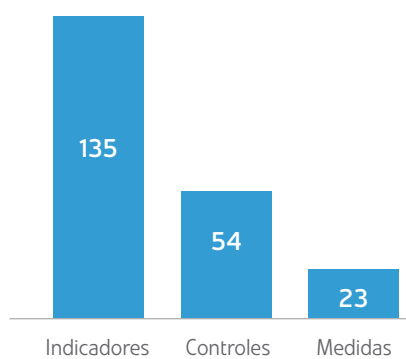


- Cumplimiento
- Estrategia
- Información
- Operaciones

¿Cómo se gestionan los riesgos?



Distribución de los riesgos
gestionados





Roles y responsabilidades

La gestión de riesgos está impulsada por la Dirección General, que delega en el área de auditoría interna la función de control interno y gestión de riesgos corporativos.

- **Consejo de Administración:** establece la existencia de un sistema de gestión de riesgos corporativos.
- **Dirección general:** aprueba la política de gestión de riesgos.
- **Área de auditoría interna:** supervisa de forma independiente y sirve de apoyo a la gestión de riesgos.
- **Gestores de riesgo:** valoran el mapa de riesgos de su unidad organizativa mediante una escala de establecida en Canal Gestión y se encargan de subsanar los puntos débiles detectados.

- **Responsables de riesgos:** gestionan los riesgos y son los encargados de establecer controles y medidas para mitigar el valor de los mismos.

El director general y todos los directores de Canal Gestión tienen acceso al mapa de riesgos de su área, donde pueden conocer y evaluar la situación de los riesgos a nivel de subdirección, dirección y empresa. Desde el área de auditoría interna se ha elaborado un *manual de buenas prácticas en la gestión de riesgos*, que está a disposición de toda la empresa, donde se explican los conceptos principales, función y objetivos de la gestión de riesgos en la organización.





Metodología

Para la realización del mapa de riesgos inicial se realizaron 33 entrevistas, incluyendo al director general, todos los directores y subdirectores y principales áreas. En dichas entrevistas se analizaron los riesgos que podían afectar a cada área y ser la primera base para la gestión de riesgos en la empresa.

Desde cada dirección se ha designado un gestor de riesgos que coordina esta función en su unidad. En 2014 se han realizado cinco reuniones con los gestores de riesgos y el área de auditoría interna para analizar la situación, impulsar el control de los riesgos, estudiar aquellos que se gestionan de forma conjunta y exponer los problemas para encontrar una solución coordinada.

El Comité de Dirección, el director general o el secretario del Consejo de Administración pueden solicitar en cualquier momento la comparecencia del área de auditoría interna para temas relacionados con la gestión de riesgos. Periódicamente se les informa de la situación de los riesgos referentes a toda la organización.

En la gestión de los riesgos se puede optar por alguna de estas cuatro acciones:

Desde Canal Gestión se ha optado por mitigar los riesgos principales.

El área de auditoría interna redacta anualmente una memoria e informa periódicamente de todas sus acciones a la dirección general.

El Comité de Dirección ha definido puntos básicos en la gestión de riesgos, como:

- Determinación del apetito del riesgo para la empresa.
- Metodología de consolidación de riesgos.
- Designación de los gestores de riesgos por área.

Tanto el director general como los directores pueden consultar la situación de los riesgos, sus controles e indicadores en cualquier momento desde la aplicación de gestión de riesgos y control interno SAP-GRC.

Se ha informado en siete ocasiones al Comité de Dirección de la situación del mapa de riesgos y los riesgos gestionados entre 2010 y 2014.

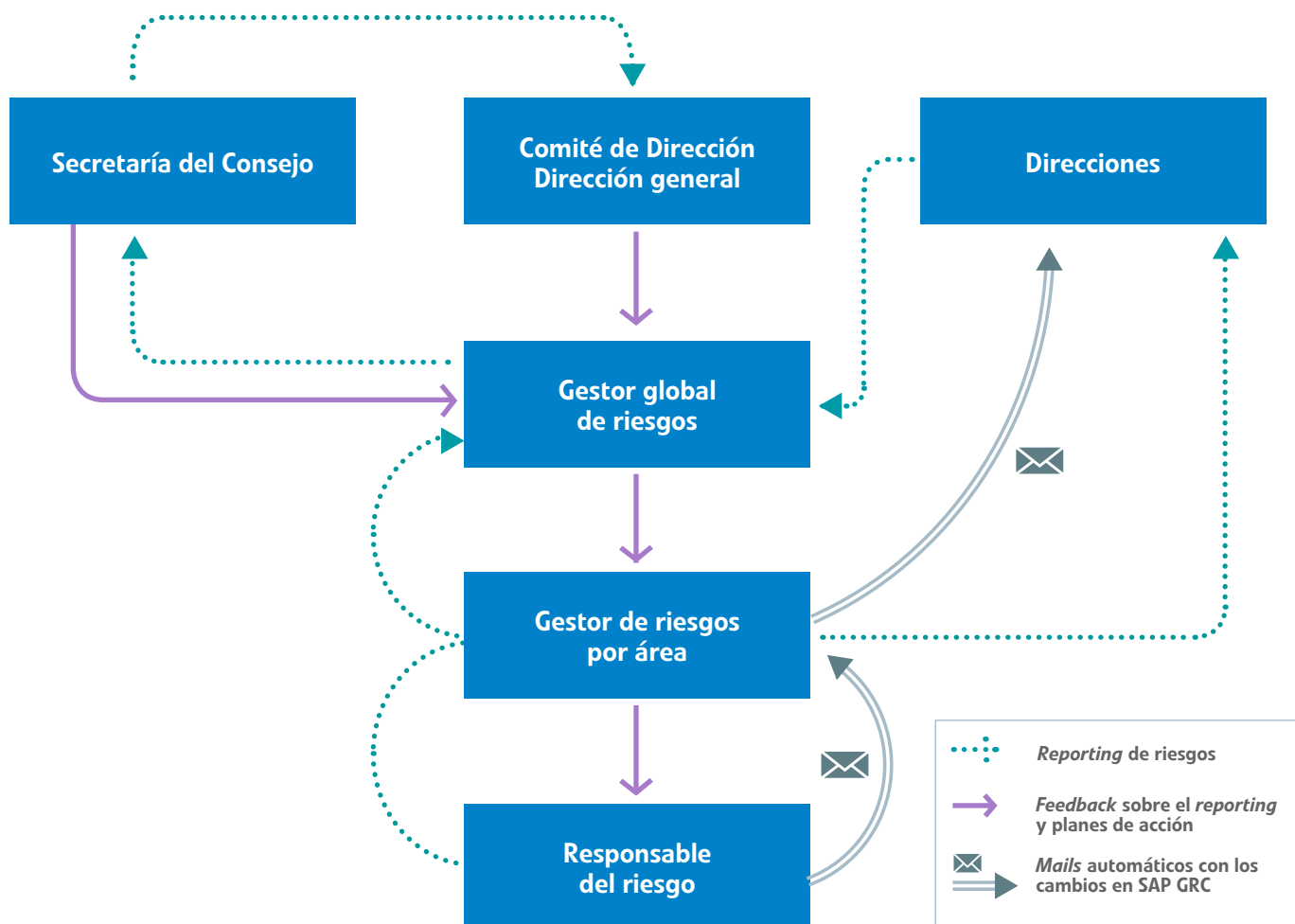
Para cada uno de los riesgos la respuesta puede ser:

TRANSFERIR. Compartir el efecto de una posible eventualidad con terceros.

MITIGAR. Reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

ACEPTAR el riesgo con su impacto y probabilidad.

EVITAR. No realizar las actividades que provocan el riesgo.



Gestión de riesgos en empresas del Grupo Canal

Triple A de Barranquilla dispone, dentro del sistema de seguridad industrial y salud ocupacional, de un procedimiento para la identificación, evaluación y control de riesgos.

Por otra parte, tanto Inassa como ASAA cuentan con políticas de seguridad con relación a los riesgos informáticos, reglamentos que reducen los riesgos laborales, así como normas y reglamentos con el fin de minimizar los riesgos profesionales.

Igualmente, AAA Dominicana, a través de su sistema de calidad, ha profundizado en la gestión de riesgos corporativos, definiéndose acciones de seguridad que conducen a minimizar la probabilidad de ocurrencia de eventos negativos.

Por último, Amagua gestiona sus riesgos a través de un sistema de gestión de calidad.



Auditoría interna y control interno

El sistema de auditoría interna tiene el fin de aportar las recomendaciones y acciones que propicien una mejora de la organización, agreguen valor y aseguren una mayor eficacia en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa y, de esta forma, **alinearse con las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo**



El área de auditoría interna asume en Canal Gestión la función de auditoría interna, de acuerdo a lo señalado en las normas internacionales para el ejercicio de la profesión, aprobadas por el Instituto de Auditores Internos. Depende jerárquicamente de la Dirección general y funcionalmente de la secretaría del Consejo de Administración.

Esta área lleva a cabo **proyectos** de diverso tipo:

- Proyecto derivados del mapa de riesgos y de los objetivos estratégicos de la organización.
- Proyectos de petición especial encargados por la dirección de Canal Gestión.
- Proyectos seleccionados por auditoría interna.
- Proyectos recurrentes, seguimiento de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría.

Realizamos auditorías de cumplimiento y de consultoría.

- **Auditoría de cumplimiento:** consiste en el análisis de procesos (administrativos, financieros o de cualquier índole) con el objetivo de establecer si se encuentran conforme a la normativa y procedimientos que les son aplicables. Con estas auditorías se determina si el proceso opera de manera efectiva y es adecuado para la consecución de los objetivos de la empresa. De estas auditorías se extraen las recomendaciones, de las que se realiza un seguimiento periódico.
- **Auditoría de consultoría:** consiste en el análisis de datos, evaluación de sistemas, controles y desempeño con el objetivo de determinar si se opera de manera eficiente y efectiva. De estas auditorías se extraen mejores prácticas (*Best Practices*).

Proyectos derivados del universo de auditoría



Las **funciones** de auditoría interna, tal y como se recogen en el **Estatuto de Auditoría Interna**, son:

- Elaborar el plan de auditoría interna.
- Realización de auditorías. Estas pueden derivarse del mapa de riesgos, ser a petición especial, o recurrentes.
- Reunirse, previamente a la emisión definitiva de informes, con los responsables de las unidades evaluadas para comentar los resultados obtenidos.
- Evaluar el grado de implantación y eficiencia de las recomendaciones y mejoras aprobadas.
- Informar periódicamente al Comité de Dirección y a la secretaría del Consejo de Administración de las actividades llevadas a cabo.
- Atender las peticiones de información y documentación elaborada por auditoría interna planteadas por el servicio de auditoría externa, siempre y cuando el objeto

de dichas peticiones y de la información que se suministre sea acorde a la misión de auditoría externa, y con ello no vulnere la normativa que Auditoría Interna debe cumplir.

- Apoyar a los órganos de gobierno correspondientes para velar por un sistema de control interno adecuado, que debe cumplir con los requerimientos de gobierno corporativo.
- Realización de trabajos de consultoría para los órganos de gobierno correspondientes en materia de controles internos, manteniendo siempre la independencia y objetividad.

Anualmente se redacta la *Memoria de auditoría interna* que está definida según lo establecido en el *Manual de procedimientos de la función* y se somete a la aprobación de la Dirección general.



Documentación

- **Estatuto de Auditoría Interna:** recoge el objetivo, autoridad y responsabilidad de la función de auditoría interna, conforme se establece en las normas internacionales para el ejercicio de la profesión (Marco internacional para la práctica profesional de auditoría interna).
- **Manual de función de auditoría interna:** desarrolla aspectos organizativos, operativos y funcionales de la Auditoría Interna.
- **Manual de buenas prácticas:** sirve de apoyo a usuarios durante el proceso de

auditoría interna en la empresa, resolviendo las dudas que pueden surgir. Está a disposición de toda la empresa.

- **Código ético:** se definen los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia, así como las reglas de conducta. Siguiendo las recomendaciones del Marco internacional para la práctica profesional de auditoría interna, se firma por todos los miembros del área y sus colaboradores.

Pasado y futuro

Canal Gestión, en su propósito de mejora continua y obtención de sus objetivos estratégicos de empresa, dispone de la función de auditoría interna desde 2010.

HITOS	RETOS
AUDITORÍA INTERNA <p>11 auditorías y 3 especiales.</p> <p>Colaboración con el área financiera y desarrollo de negocio en la evolución de las bases de la implantación del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF).</p> <p>El área de auditoría interna dispone del certificado internacional QAR (Quality Assurance Review) del Instituto de Auditores Internos de España, que acredita que la función de auditoría interna en Canal Gestión cumple con las normas internacionales para el ejercicio profesional con la máxima calificación.</p> <p>El área de auditoría interna dispone, para cuantos forman parte de la misma y prestan servicios de colaboración, de un código ético interno de conformidad con las normas internacionales para la práctica profesional de auditoría interna.</p> <p>143 recomendaciones realizadas y 55 implantadas (calculadas a 03/10/2014).</p>	AUDITORÍA INTERNA <p>Realizar seguimientos de auditorías de manera más automatizada.</p> <p>Continuar con el plan estratégico de auditoría interna.</p>
CONTROL INTERNO <p>Colaboración con el área financiera y desarrollo de negocio en el evolución de las bases de la implantación del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF).</p> <p>Realización de la valoración del diseño de los controles de control interno.</p> <p>Automatización de controles, que permiten un seguimiento de algunos de los mismos para toda la organización (contratos menores).</p>	CONTROL INTERNO <p>realización de la valoración de la efectividad de los controles de control interno.</p>

En 2014 se ha aprobado, por parte del Consejo de Administración de Canal Gestión, la creación de la **Comisión de Auditoría y Control** que, entre otras funciones, tiene la de supervisar la eficacia del sistema de control interno de la empresa, integrada por los sistemas de auditoría y gestión de riesgos, y analizar las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría externa, así como supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.

Grupos de trabajo y certificaciones

Contamos, entre nuestro personal, con la certificación profesional que avala la capacidad y la profesionalidad del auditor interno *Certified Internal Auditor* (CIA), y somos socio corporativo del Instituto de Auditores Internos de España desde el año 2010:

- Participación del área de auditoría interna en la comisión técnica del Instituto de Auditores Internos sobre «control interno en empresas públicas».
- Participación del área de auditoría interna en el grupo de trabajo de *European Confederation of Institutes of Internal Auditing* (ECIIA) con *European Organization of Supreme Audit Institutions* (EUROSAI). Se ha realizado un documento a nivel europeo sobre la relación de la auditoría interna y los tribunales de cuentas en Europa, analizando, entre otros temas, la gestión de riesgos en las empresas públicas. También se ha tomado parte en la firma del acuerdo de colaboración para 2014-2017 entre ECIIA y EUROSAI, firmado en La Haya en mayo de 2014.

El área de auditoría interna obtuvo en 2012 la **Certificación Internacional Quality Assessment**, certificación del IIA Global que avala que sus direcciones trabajan conforme a las Normas Internacionales de Auditoría Interna.

Desde el Instituto de Auditores Internos se aprueban las mejores prácticas derivadas de la aplicación de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, que son reconocidas y aceptadas por los más importantes organismos internacionales (OCDE, FMI, Banco Mundial, Convenio de Basilea, etc.).

Las normas internacionales exigen que las direcciones de auditoría interna tengan un programa de aseguramiento de su calidad y sean evaluadas por un tercero independiente al menos cada cinco años, por lo que Canal Gestión volverá a pasar el control dentro de tres años.





Sistema de control interno de la información financiera (SCIIF)

Canal Gestión, comprometido con el refuerzo y mejora del control interno de la organización y la incorporación de nuevas prácticas en materia de gobierno corporativo, ha continuado con la implantación del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF) que inició en el año anterior.

Este proyecto ha supuesto un cambio cultural en la organización, estableciéndose los fines por alcanzar de forma clara y objetiva, y fijando en los próximos años los siguientes hitos en su desarrollo:

ACTIVIDADES AÑO 2014

Matriz de alcanza SCIIF

Procesos clave

Política SCIIF y manual de organización

Actualización

Diagnóstico Gobierno Corporativo para el cumplimiento propuesto del código unificado de buen gobierno

Diagnóstico del SCIIF comparando con los componentes y principios COSO III

Identificación y documentación controles sobre riesgo fraude

HITOS AÑO 2015

Controles clave SCIIF

Controles generales TI

Interfaces/informes y hojas de cálculo

Control de calidad en los tests de diseño y efectividad

Elaboración de la descripción del SCIIF según postulados de la CNMV

Desarrollo del SCIIF en las filiales de Canal Gestión

Elaboración Informe anual de Gobierno Corporativo

Siguiendo las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que determina el contenido y la estructura del Informe anual de Gobierno Corporativo, Canal Gestión elaborará el primer informe anual, con el fin de facilitar una información completa y detallada de la estructura y de las prácticas de buen gobierno corporativo de la sociedad.

Los nuevos requisitos regulatorios y normativos en el campo del gobierno corporativo han sido asumidos por Canal Gestión con especial relevancia en lo relativo a elaborar un marco de integridad y transparencia.

La Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el entorno de comprobación fijado en el sistema de control interno de la información financiera o la futura reforma del Código Penal son, entre otras

normativas, las que inciden en el gobierno corporativo.

En este contexto, Canal Gestión ha acometido en este año un proyecto para **reforzar su compromiso con los principios éticos y de integridad** derivado de dicha normativa, mediante la incorporación de las mejores prácticas.

Canal Gestión aspira a que sus principios de actuación y sus valores constituyan en el futuro un marco de integridad y buen gobierno que garantice la responsabilidad en la gestión.

De la misma forma en que está implantado en el área de Auditoría Interna, o algunas empresas del grupo, se ha elaborado un **código de conducta** que determina los principios y valores tanto para empleados como para contratistas:

SITUACIÓN ACTUAL AÑO 2014

Elaboración de un código de conducta alineado con el principio de debido control y las mejores prácticas

Análisis y descripción del entorno de control que dé cobertura al código de conducta

Desarrollo de los elementos de salvaguarda derivada del código de conducta

HITOS POR CONSEGUIR AÑO 2015

Aprobación de código de conducta y difusión en la organización

Elaboración de políticas y procedimientos integrados en el sistema de control

Establecimiento de una línea ética



Gobierno corporativo en empresas del Grupo Canal

Las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo también se extienden a las empresas del grupo:

Triple A de Barranquilla cuenta con un código de buen gobierno mediante el que se establecen las políticas generales de buen gobierno de la empresa, así como las políticas internas y las mejores prácticas. El control interno que promueve la eficiencia de la empresa, reduciendo los riesgos de pérdidas de activos operacionales y financieros, se lleva a cabo a través de una dirección de control interno, el revisor fiscal y el auditor externo. Con el fin de orientar el desempeño de los empleados a los objetivos de la empresa, hacer realidad la visión de éxito compartida y extender estos principios a los grupos de interés, se dispone de un código de ética.



Metroagua, por su parte, cuenta con un código de ética con el que se pretende afianzar las conductas, los valores corporativos y los principios institucionales que se deben asumir ante clientes, colaboradores, proveedores, contratistas y personas que interactúan con la organización.



Inassa define igualmente su compromiso ético mediante normas internas como son el reglamento interno de trabajo, el código de buen gobierno, así como un procedimiento de gestión de compras y proveedores.



Política de remuneraciones e incentivos

El salario de la alta dirección y sus incrementos anuales se regulan, al igual que para el resto de plantilla, por la normativa de la Comunidad de Madrid, siendo necesaria su aprobación por la Consejería de Economía y Hacienda

Por acuerdo de la Junta General de Accionistas de Canal de Isabel II Gestión, los miembros del Consejo de Administración de Canal Gestión no perciben ninguna retribución, salvo las dietas por asistencia a las reuniones del Consejo para aquellos consejeros en los que no concurre causa de incompatibilidad por razón de la Ley 14/1995 de 21 de abril, de incompatibilidades de altos cargos de la Comunidad de Madrid. Estas dietas han sido fijadas por la Junta de Accionistas en 600 euros por reunión.

El presidente del Consejo tiene funciones ejecutivas, pero no recibe ninguna retribución por su cargo en la Sociedad.

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

Por otro lado, como política de incentivos, hemos definido un sistema de retribución variable ligado al cumplimiento anual de los objetivos correspondientes a los planes de empresa. Este sistema de retribución variable está establecido para todo el personal con responsabilidad de gestión en algún ámbito de actuación, incluidos los empleados con titulación superior reconocida.

Las retribuciones correspondientes al personal de la alta dirección de Canal Gestión han ascendido a 1.005 miles de euros en 2014. Las dietas por asistencia a las sesiones del Consejo percibidas por los miembros del Consejo de Administración durante 2014 han ascendido a 16,8 miles de euros.

Igualmente, los compromisos por pensiones con la alta dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que el resto de la plantilla. En 2014 la Sociedad no ha realizado aportaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 5/2013 de Presupuestos de la Comunidad de Madrid.

En el resto de empresas del Grupo Canal, españolas y extranjeras, los miembros de los consejos de administración o juntas directivas, de acuerdo con su denominación en Colombia, no reciben retribuciones por su gestión, excepto en el caso del presidente del directorio de Amagua, que a su vez es el delegado municipal, por importe de USD 40.320 al año (29.748 €).

En cuanto a la política de incentivos, en la gran mayoría de empresas del grupo existe una parte de la retribución de los directivos y del personal con algún tipo de responsabilidad en la gestión definida como variable, y vinculada a la consecución de objetivos, cubriendo aspectos sobre todo económicos, pero también operativos, medioambientales y sociales.

En España, la retribución de la persona mejor pagada del grupo en relación a la retribución media de la plantilla es de 5 veces. Asimismo, la persona mejor pagada del grupo en España mantuvo su nivel salarial entre 2013 y 2014, mientras que el de la plantilla media se redujo en un 2%. Esto ha sido debido al traspaso de los convenios colectivos de empresa al convenio sectorial en las dos empresas más grandes del grupo en España.

En Colombia, la retribución de la persona mejor pagada del grupo en relación a la retribución media de la plantilla es de doce veces. Sin embargo, la persona mejor pagada del grupo en Colombia redujo su nivel salarial en un 18% entre 2013 y 2014, mientras que el de la plantilla media aumentó en un 9%.

Resumen de actividad: indicadores



Acceso al agua, eficiencia de uso y pérdidas

Cientes y población servida

	Canal Gestión*			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Abastecimiento												
Población abastecida [habitantes]	6.275.663	6.238.621	-0,59	2.869.797	3.084.671	7,49	408.691	410.163	0,36	9.554.151	9.733.455	1,88
Cobertura de abastecimiento [% habitantes]	100	100	-	96	98	2,08	100	99	-1,00	99	99	-
Municipios servidos	177	177	-	19	20	5,26	18	19	5,56	214	216	0,93
Saneamiento												
Población con servicio de alcantarillado [habitantes]	5.509.972	5.476.379	-0,61	2.345.003	2.571.742	9,67	380.308	380.796	0,13	8.235.283	8.428.917	2,35
Cobertura del servicio del alcantarillado [% habitantes]	100	100	-	82	88	7,32	93	92	-1,08	94	96	2,13
Municipios con servicio de alcantarillado	134	134	-	12	12	-	15	19	26,67	161	165	2,48
Depuración												
Población cubierta [habitantes]	6.499.488	6.458.486	-0,63	597.442	1.243.516	108,14	168.555	168.678	0,07	7.265.485	7.870.680	8,33
Cobertura servicio depuración [% habitantes]	100	100	-	31	58	87,10	86	82	-4,65	84	89	5,95
Municipios en los que se depura agua residual	180	180	-	9	10	11,11	8	10	12,50	197	200	1,52
Número de contratos	1.395.872	1.410.749	1,07	564.374	612.700	8,56	128.309	132.993	3,65	2.088.555	2.156.442	3,25

*Los datos de población de Canal Gestión incluyen para ambos años municipios de Castilla y León y Castilla-La Mancha

Reutilización

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Número de plantas de reutilización	14	18	28,57	7	9	28,57	6	6	-	27	33	22,22
Kilómetros de red de agua regenerada gestionados	366	421	15,03	ND	ND	-	496	496	-	862	917	6,38
Depósitos de agua regenerada	25	33	32,00	ND	ND	-	3	3	-	28	36	28,57
Volumen de agua regenerada [hm³]	10,37	11,83	14,08	3,47	2,23	-35,73	1,96	3,39	72,96	15,80	17,45	10,44
Municipios con convenios de reutilización	14	18	28,57	ND	2	-	5	5	-	19	25	31,58
Superficie regada (parques, jardines y campos de golf) [ha]	1.443	1.740	20,58	ND	ND	-	273	273	-	1.716	2.013	17,31
Superficie regada en industrias [ha]	91	203	123,08	ND	ND	-	19	19	-	110	222	101,82
Superficie regada de uso agrícola [ha]	N/A	N/A	-	N/A	N/A	-	296	296	-	296	296	-

Abastecimiento

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
N.º embalses o captaciones superficiales del río o del mar	14	14	-	9	9	-	10	10	-	33	33	-
Capacidad de embalses / captaciones superficiales [hm³]	945,90	945,90	-	0,13	0,14	7,69	10,78	7,89	-26,81	956,81	953,93	-0,30
N.º de captaciones de agua subterránea operativas	75	78	4,00	21	23	9,52	3	3	-	99	104	5,05
Capacidad de las captaciones de agua subterránea [hm³]	90,00	90,00	-	0,03	0,03	-	ND	ND	-	90,03	90,03	-
Aportaciones naturales [hm³]	787,93	822,39	4,37	179.822,17	174.928,16	-2,72	ND	ND	-	180.610,10	175.750,55	-2,69
Agua derivada para consumo en embalses y pozos [hm³]	496,84	493,43	-0,69	290,15	295,95	2,00	59,75	77,08	29,00	846,74	866,46	2,33
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.163	17.346	1,07	4.662	4.857	4,18	2.543	2.588	1,77	24.368	24.791	1,74
N.º plantas de tratamiento de agua potable	13	13	-	8	8	-	8	8	-	29	29	-
Capacidad de tratamiento [hm³/día]	4,57	4,57	-	0,88	0,88	-	0,15	0,15	-	5,60	5,60	-
N.º de grandes depósitos reguladores	32	33	3,13	1	1	-	1	2	100,00	34	36	5,88
Capacidad almacenamiento grandes depósitos [hm³]	3,10	3,20	3,23	0,06	0,05	-16,67	0,17	0,10	-41,18	3,33	3,34	0,30
N.º de depósitos menores	285	288	1,05	47	47	-	91	82	-9,89	423	417	-1,42
Capacidad de almacenamiento de depósitos menores [hm³]	0,46	0,48	4,35	0,05	0,05	-	0,16	0,15	-6,25	0,66	0,67	1,52
N.º plantas elevadoras grandes	20	21	5,00	11	11	-	4	4	-	35	36	2,86
N.º plantas elevadoras menores	139	139	-	27	27	-	32	32	-	198	198	-

Canal Educa

	Canal Gestión		
	2013	2014	Desviación %
Programa Canal Educa	217.596	239.233	9,94
Número de beneficiarios	65.784	72.597	10,36

Renovación de redes

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Abastecimiento												
km de red renovados	140	141	0,71	20	37	85,00	8	1	-87,50	168	179	6,55
Índice de renovación	0,82	0,82	-	0,43	0,76	76,74	0,34	0,02	-94,12	0,70	0,72	2,86
Saneamiento												
km de red renovados	42	19	-54,76	*3	93	3.000,00	*0,1	-	-100,00	45,1	112	148,34
Índice de renovación	0,35	0,13	-62,86	*0,24	2,71	1.029,17	*0,04	-	-100,00	0,28	0,62	121,43
Reutilización												
km de red renovados	-	0,03	-	ND	-	-	ND	-	-	ND	0,03	-
Índice de renovación	-	0,006	-	ND	-	-	ND	-	-	ND	0,003	-

*Indicador incorporado en 2014 que no incluye los datos del año 2013 de renovación de la red de saneamiento de Lanzarote y Triple A Barranquilla.

Roturas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Índice de roturas por km [n.º roturas al año/km de red]	0,14	0,14	-	1,90	1,93	1,58	2,90	3,22	11,03	0,76	0,81	6,58
Índice de roturas por cada 100 acometidas al año	1,05	0,90	-14,29	5,23	5,23	-	1,40	1,72	22,86	2,88	2,85	-1,04

Pérdidas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Agua medida en usuarios finales (% respecto derivado consumo)	82	83	1,22	44	44	-	73	56	-23,28	68	68	-
Clientes con contador (% respecto total clientes)	100	100	-	89	89	-	60	95	58,33	96	97	1,04
Pérdidas aducción y distribución (% respecto derivado consumo)	7	6	-14,29	36	46	27,78	39	44	12,82	18	22	22,22
Pérdidas ocultas red distribución (% respecto derivado consumo)	5	4	-20,00	5	4	-20,00	30	31	3,33	6	5	-16,67
Autoconsumos (% respecto derivado consumo)	0,78	1,00	28,21	0,19	0,11	-42,11	0,03	0,02	-33,33	0,57	0,66	15,79

Fraude

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de fraude	6.924	10.389	50,04	*64.013	76.794	19,97	1.583	1.292	-18,38	72.520	88.475	22,00
N.º de irregularidades detectadas	ND	3.012	-	*10.700	14.724	37,61	215	560	160,47	10.915	18.296	67,62
N.º de irregularidades tramitadas judicialmente	78	77	-1,28	ND	ND	-	14	47	235,71	92	124	34,78
Cantidad de agua detraída [m³]	1.068.317	642.115	-39,89	*572.860	480.782	-16,07	70.416	69.536	-1,25	1.711.593	1.192.433	-30,33
Valoración económica del fraude [€]	1.942.264	930.816	-52,08	*740.639	650.572	-12,16	88.309	118.183	33,83	2.771.212	1.699.571	-38,67
N.º de expedientes sancionadores iniciados	6.960	6.397	-8,09	*5.299	4.659	-12,08	**14	113	707,14	12.273	11.169	-9,00
N.º de condenas de acometidas únicas	544	1.037	90,63	*7.786	5.252	-32,55	138	62	-55,07	8.468	6.351	-25,00

* Indicador incorporado en 2014 que no incluye los datos de fraude del año 2013 de R&T y Emissão.

** En 2013 no se reportaron expedientes sancionadores iniciados en Aguas de Alcalá UTE.

Eficiencia energética, calidad y seguridad del cliente

Consumo de combustibles: calefacción, edificios e instalaciones

	Canal Gestión			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Gas natural en calderas de edificios [m³]	114.096	115.160	-0,93	99	92	-7,07	114.195	115.253	-0,93
Gasóleo en calderas de edificios [litros]	154.000	125.670	-18,40	ND	ND	-	154.000	125.670	-18,40

Energía (KWh)

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Consumo eléctrico por actividad												
Abastecimiento	142.147.620	100.015.241	-29,64	145.903.084	149.566.197	2,51	79.751.313	130.090.894	63,12	367.802.016	379.672.332	3,23
Saneamiento	258.607.291	258.465.455	-0,05	11.039.366	13.515.329	22,43	6.616.800	10.115.630	52,88	276.263.457	282.096.414	2,11
Otras áreas	14.179.195	14.817.869	4,50	2.256.903	2.599.810	15,19	1.752.888	1.979.811	12,95	18.188.986	19.397.490	6,64
Producción electricidad												
Para autoconsumo	87.842.102	95.407.818	8,61	2.600	*32.001.685	1.230.734,04	19.215.648	17.343.772	-9,74	107.060.350	144.753.275	35,21
Para venta a la red eléctrica	49.464.570	49.045.333	-0,85	N/A	N/A	-	92.956.120	85.629.780	-7,88	142.420.690	134.675.113	-5,44

*El incremento se debe a la puesta en marcha de la nueva planta de cogeneración en Triple A Barranquilla en 2014.

Alcantarillado

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
km de grandes colectores	751	785	4,53	378	397	5,03	18	18	-	1.147	1.200	4,62
km de redes municipales	11.148	13.069	17,23	3.073	3.109	1,17	808	810	0,25	15.029	16.988	13,03
Total km gestionados	11.899	13.854	16,43	3.451	3.506	1,59	826	828	0,24	16.176	18.188	12,44
N.º de EBAR	125	126	0,80	93	142	52,69	77	77	-	295	345	16,95
N.º laminadoras y tanques de tormenta gestionados	63	63	-	ND	ND	-	3	3	-	66	66	-
Capacidad tanques de tormenta gestionados [hm³]	1,640	1,470	-10,37	ND	ND	-	0,002	0,002	-	1,642	1,472	-10,35

Depuración

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
N.º plantas depuradoras	156	156	-	75	78	4,00	9	9	-	240	243	1,25
Volúmen depurado en EDAR (hm³)	493,40	493,78	0,08	39,42	39,48	0,15	4,25	7,59	78,59	537,07	540,85	0,70
Volumen depurado respecto volumen derivado consumo (%)	99	100	1,01	17	16	-5,88	10	13	30,00	70	68	-2,86
Caudal de diseño (hm³/día)	3,20	3,20	-	0,16	0,18	12,50	0,02	0,02	-	3,38	3,40	0,59

Contaminación eliminada

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Calidad media del agua de entrada (mg/l)												
DBO5	309	310	0,32	250	213	-14,80	492	492	-	306	305	-0,33
Sólidos en suspensión	264	274	3,79	224	199	-11,16	296	286	-3,38	261	269	3,07
Calidad media del agua depurada (mg/l)												
DBO5	10	9	-10,00	65	61	-6,15	13	21	61,54	14	13	-7,14
Sólidos en suspensión	12	10	-16,67	65	54	-16,92	15	23	53,33	16	13	-18,75
Carga contaminante eliminada (tn/año)												
DBO5	145.046	146.032	0,68	3.966	4.334	9,28	1.989	3.185	60,13	133.583	133.878	0,22
Sólidos en suspensión	125.889	132.777	5,47	4.333	3.945	-8,95	1.163	1.776	52,71	116.001	121.712	4,92
Rendimiento de la depuración (% eliminado)												
DBO5	97	97	-	72	71	-1,39	97	95	-2,06	95	95	-
Sólidos en suspensión	95	96	1,05	77	73	-5,19	95	91	-4,21	94	94	-
DQO	93	93	-	63	62	-1,59	93	90	-3,23	91	91	-
Fósforo	91	92	1,10	-	-	-	73	68	-6,85	91	91	-
Nitrógeno	55	56	1,82	19	14	-26,32	64	43	-32,81	53	53	-

Controles de calidad del agua realizados

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Efluentes EDAR												
Muestras analizadas	7.730	7.399	-4,28	946	1.321	39,64	363	750	106,61	9.039	9.470	4,77
Análisis realizados	61.430	60.276	-1,88	17.890	21.801	21,86	3.225	6.528	102,42	82.545	88.605	7,34
Aguas regeneradas												
Muestras analizadas	3.580	4.855	35,61	-	-	-	432	911	110,88	4.012	5.766	43,72
Análisis realizados	25.883	27.994	8,16	-	-	-	3.779	7.648	102,38	29.662	35.642	20,16
Vertidos (industriales)												
Muestras analizadas	82	86	4,88	344	772	124,42	-	2	-	426	860	101,88
Análisis realizados	873	1.043	19,47	7.930	9.990	25,98	-	10	-	8.803	11.043	25,45
Agua en origen												
Muestras analizadas	6.590	6.327	-3,99	2.358	6.989	196,40	1.131	1.654	46,24	10.079	14.970	48,53
Análisis realizados	94.450	94.008	-0,47	22.992	38.647	68,09	3.865	8.701	125,12	121.307	141.356	16,53
Agua antes de distribución												
Muestras analizadas	16.553	20.154	21,75	5.600	10.773	92,38	3.877	3.975	2,53	26.030	34.902	34,08
Análisis realizados	342.078	371.535	8,61	34.273	55.567	62,13	19.426	26.385	35,82	395.777	453.487	14,58
Red de distribución												
Muestras analizadas	21.447	21.073	-1,74	15.205	16.340	7,46	6.421	6.804	5,96	43.073	44.217	2,66
Análisis realizados	365.890	360.194	-1,56	133.190	153.200	15,02	30.672	47.630	55,29	529.752	561.024	5,90
Análisis para otros organismos												
Muestras analizadas	727	656	-9,77	2.884	4.071	41,16	-	-	-	3.611	4.727	30,91
Análisis realizados	16.217	15.352	-5,33	24.223	44.948	85,56	-	-	-	40.440	60.300	49,11
Vigilancia automática (agua de consumo)												
Muestras analizadas	700.904	700.973	0,01	-	-	-	-	2	-	700.904	700.975	0,01
Análisis realizados	6.097.708	6.099.121	0,02	-	-	-	-	8	-	6.097.708	6.099.129	0,02
Vigilancia automática (agua regenerada)												
Muestras analizadas	-	340.704	-	-	-	-	-	-	-	-	340.704	-
Análisis realizados	-	681.408	-	-	-	-	-	-	-	-	681.408	-
Análisis de virus												
Muestras analizadas	89	94	5,62	20	-	-100,00	-	-	-	109	94	-13,76
Análisis realizados	178	188	5,62	20	-	-100,00	-	-	-	198	188	-5,05

Relevancia de la acreditación. Laboratorios de ensayo

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
N.º total parámetros analizados	194	277	42,78	1.305	42.593	3.163,83	N/A	N/A	-	1.499	42.870	2.759,91
N.º parámetros incluidos en la acreditación	163	193	18,40	1.180	34.893	2.857,03	N/A	N/A	-	1.343	35.086	2.512,51
Índice relevancia de acreditación [%]	84	70	-16,67	90	82	-8,89	N/A	N/A	-	90	82	-8,89

Emisiones y residuos generados

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Emisiones generadas												
Emisiones directas [t CO ₂]	45.648	42.316	-7,30	ND	ND	-	ND	ND	-	45.648	42.316	-7,30
Residuos generados (kg)												
Residuos peligrosos	265.121	305.109	15,08	11.004	18.103	64,51	15.266	18.828	23,33	291.391	342.040	17,38
Residuos no peligrosos	27.318.606	24.270.274	-11,16	308.978	1.470.161	375,81	7.228.871	5.136.202	-28,95	34.856.455	30.876.637	-11,42

Estadísticas servicio Atención al Cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
N.º oficinas comerciales fijas	12	12	-	23	25	8,70	2	5	150,00	37	42	13,51
N.º de llamadas telefónicas atendidas	1.076.373	1.162.025	7,96	473.995	792.120	67,12	47.506	66.759	40,53	1.597.874	2.020.904	26,47
Visitas Oficina Central	40.160	39.768	-0,98	215.965	276.207	27,89	62.112	90.815	46,21	318.237	406.790	27,83

Estadísticas detalladas de la Oficina Virtual

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Clientes Oficina Virtual	129.941	158.647	22,09	ND	213.630	-	4.278	5.001	16,90	134.219	377.278	181,09
Contratos Oficina Virtual	186.982	227.487	21,66	ND	21.767	-	ND	ND	-	186.982	249.254	33,30
Clientes con e- factura	42.854	50.216	17,18	N/A	17.052	-	N/A	6.190	-	42.854	73.458	71,41
Facturas electrónicas emitidas	279.011	373.972	34,03	N/A	179.313	-	N/A	34.501	-	279.011	587.786	110,67

Grado de cumplimiento de la Carta de Servicios

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Promedio de cumplimiento [%]	97	96	-1,03	68	68	-	98	99	1,02	78	78	-
N.º incumplimientos de la Carta de Servicios	1.365	1.027	-24,76	*1.950	2.295	17,69	ND	ND	-	3.315	3.322	0,21

* Indicador incorporado en 2014 que no incluye el número de incumplimientos de la Carta de Servicios del año 2013 de Triple A Barranquilla.

Reclamaciones sobre facturación en la red de atención al cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Facturas emitidas	8.316.215	8.379.799	0,76	1.912.359	6.461.483	237,88	326.085	771.758	136,67	10.554.659	15.613.040	47,93
% Reclamaciones sobre facturas emitidas	0,32	0,25	-21,88	1,60	0,68	-57,50	0,06	0,44	633,33	0,55	0,44	-20,00
% Favorables total o parcialmente	68	72	5,88	33	38	15,15	68	64	-5,88	50	50	-

Tipología de quejas recibidas en el circuito comercial

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Proceso de facturación	954	883	-7,44	16.750	21.992	31,30	230	266	15,65	17.934	23.141	29,03
Proceso de gestión de cobro	521	554	6,33	2.171	2.680	23,45	158	187	18,35	2.850	3.421	20,04
Proceso de inspección	370	491	32,70	3.319	4.552	37,15	310	377	21,61	3.999	5.420	35,53
Proceso de ejecución de obras en acometidas	422	599	41,94	1.287	2.172	68,76	11	9	-18,18	1.720	2.780	61,63
Proceso de contratación, atención y otros	2.038	2.885	41,56	535	1.747	226,54	49	72	46,94	2.622	4.704	79,41
Resultado total	4.305	5.412	25,71	24.062	33.143	37,74	758	911	20,18	29.125	39.466	35,51

A efectos comparativos, el dato de 2013 ha sido modificado de acuerdo al alcance de la información considerada en 2014.

Nivel de satisfacción del cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Nivel de satisfacción (1-10)	8	8	-	8	7	-12,50	ND	ND	-	8	8	-
% de clientes que recomendaría el servicio	91	87	-4,40	91	92	1,10	ND	ND	-	91	88	-3,30
Sector												
Nivel de satisfacción (1-10)	7	7	-	7	7	-	ND	ND	-	7	7	-
% de clientes que recomendaría el servicio	76	73	-3,95	94	95	1,06	ND	ND	-	80	79	-1,25

Defensor del cliente

	Canal Gestión			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Reclamaciones recibidas Oficina Atención al Cliente									
N.º de reclamaciones recibidas que no cumplen requisitos	243	183	-24,69	2	4	100,00	245	187	-23,67
N.º de reclamaciones recibidas aceptadas a trámite	723	711	-1,66	17	30	76,47	740	741	0,14
N.º total de reclamaciones recibidas	966	894	-7,45	19	34	78,95	985	928	-5,79
% Aceptadas a trámite	75	80	6,67	89	88	-1,12	75	80	6,67
N.º de reclamaciones resueltas favorable total o parcialmente al cliente	341	317	-7,04	-	-	-	341	317	-7,04
N.º de reclamaciones resueltas no favorables al cliente	339	327	-3,54	17	20	17,65	356	347	-2,53
N.º total de reclamaciones resueltas en el año	680	644	-5,29	17	20	17,65	697	664	-4,73
% Parcial o totalmente favorable al cliente	50	49	-2,00	-	-	-	49	48	-2,04
Tipología reclamaciones aceptadas a trámite									
Reclamaciones facturación [%]	70	61	-12,86	65	60	-7,69	70	61	-12,86
Reclamaciones acometidas [%]	5	4	-20,00	-	3	-	5	4	-20,00
Reclamaciones contratación [%]	5	7	40,00	-	3	-	5	7	40,00
Otros [%]	20	28	40,00	35	33	-5,71	20	28	40,00
Tipos clientes que presentan reclamaciones aceptadas a trámite									
Persona física	540	488	-9,63	17	29	70,59	557	517	-7,18
Razón social	58	59	1,72	-	-	-	58	59	1,72
Comunidad de propietarios	80	94	17,50	-	1	-	80	95	18,75
Oficina Municipal de Información al Consumidor	30	42	40,00	-	-	-	30	42	40,00
Asociaciones de Consumidores	2	4	100,00	-	-	-	2	4	100,00
Junta de Arbitraje	3	5	66,67	-	-	-	3	5	66,67
Urbanización	4	1	-75,00	-	-	-	4	1	-75,00
Otros	6	18	200,00	-	-	-	6	18	200,00
Total	723	711	-1,66	17	30	76,47	740	741	0,14

Buenas prácticas laborales y seguridad y salud en el trabajo

Beneficios sociales

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
N.º personas con cobertura por incapacidad o invalidez	N/A	N/A	-	*10	197	1.870,00	1	4	300,00	11	201	1.727,27
N.º personas con baja por maternidad o paternidad	N/A	N/A	-	*8	40	400,00	1	8	700,00	9	48	433,33
N.º participantes en actividades deporte	557	598	7,36	ND	ND	-	ND	ND	-	557	598	7,36
Gasto en beneficios sociales [€]	299.447	302.670	1,08	1.642.576	1.866.614	13,64	53.764	37.652	-29,97	1.995.788	2.206.936	10,58

*Indicador incorporado en 2014 que no incluye la información del año 2013 de R&T y ASAA.

Retención y reincorporación G4-LA3

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Hombres												
Empleados con derecho a baja de paternidad	46	16	-65,22	12	19	58,33	16	17	6,25	74	52	-29,73
Empleados que ejercieron derecho a baja de paternidad	46	16	-65,22	12	19	58,33	16	17	6,25	74	52	-29,73
Empleados que se reincorporaron tras baja de paternidad	46	13	-71,74	12	18	50,00	16	17	6,25	74	48	-35,14
Índice de retención [%]	100	92	-8,00	100	89	-11,00	100	76	-24,00	100	85	-15,00
Índice de reincorporación al trabajo [%]	100	81	-19,00	100	95	-5,00	100	100	-	100	92	-8,00
Mujeres												
Empleadas con derecho a baja de maternidad	18	7	-61,11	15	46	206,67	2	5	150,00	35	58	65,71
Empleadas que ejercieron derecho a baja de maternidad	18	7	-61,11	15	46	206,67	2	5	150,00	35	58	65,71
Empleadas que se reincorporaron tras baja de maternidad	18	7	-61,11	15	42	180,00	2	5	150,00	35	54	54,29
Índice de retención [%]	100	100	-	87	88	1,15	100	60	-40,00	94	87	-7,45
Índice de reincorporación al trabajo [%]	100	81	-19,00	100	95	-5,00	100	100	-	100	92	-8,00
TOTAL												
Empleados con derecho a baja de maternidad/paternidad	64	23	-64,06	27	65	140,74	18	22	22,22	109	110	0,92
Empleados ejercieron derecho a baja de maternidad/paternidad	64	23	-64,06	27	65	140,74	18	22	22,22	109	110	0,92
Empleados que se reincorporaron tras baja maternidad/paternidad	64	20	-68,75	27	60	122,22	18	22	22,22	109	102	-6,42
Índice de retención [%]	100	95	-5,00	93	88	-5,38	100	73	-27,00	98	86	-12,24
Índice de reincorporación al trabajo [%]	100	87	-13,00	100	92	-8,00	100	100	-	100	93	-7,00

* Indicador incorporado en 2014 que no incluye la información del año 2013 de R&T.

Rotación de plantilla: G4-LA1

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
TOTAL Incorporaciones	19	28	47,37	211	950	350,24	46	107	132,61	276	1.085	293,12
Incorporaciones totales - HOMBRES		14			742			88			844	
Incorporaciones totales - MUJERES		14			208			19			241	
Incorporaciones totales - Menores de 30 años		3			482			21			506	
Incorporaciones totales - Entre 30 y 50 años		19			419			81			519	
Incorporaciones totales - Mayores de 50 años		6			49			5			60	
TOTAL Bajas	56	57	1,79	181	724	300,00	62	59	-4,84	299	840	180,94
Bajas totales - HOMBRES		24			552			53			629	
Bajas totales - MUJERES		33			172			6			211	
Bajas totales - Menores de 30 años		-			344			4			348	
Bajas totales - Entre 30 y 50 años		13			335			41			389	
Bajas totales - Mayores de 50 años		44			45			14			103	
TOTAL Bajas voluntarias	-	1	-	93	234	151,61	14	17	21,43	107	252	135,51
Bajas voluntarias - HOMBRES		-			150			15			165	
Bajas voluntarias - MUJERES		1			84			2			87	
Bajas voluntarias - Menores de 30 años		-			114			2			116	
Bajas voluntarias - Entre 30 y 50 años		-			113			12			125	
Bajas voluntarias - Mayores de 50 años		1			7			3			11	
Creación empleo neto [%]	-1,56	-1,20	-23,08	2,18	7,97	265,60	-3,04	6,29	-306,91	-0,54	4,07	-853,70
Rotación total [%]	2,31	2,35	1,73	6,39	24,68	286,23	8,13	7,31	-10,09	4,97	13,62	174,04

*Indicador desglosado por sexo y edad incorporado este año. No se dispone de la información del 2013 desglosada, por lo que se incluye únicamente el total.

Diversidad en plantilla: G4-10

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Plantilla jornada completa	2.223	2.261	1,71	2.778	2.859	2,92	760	785	3,29	5.761	5.905	2,50
Plantilla indefinida jornada completa	1.568	1.539	-1,85	2.764	2.800	1,30	492	471	-4,27	4.824	4.810	-0,29
Mujeres	456	445	-2,41	738	753	2,03	78	74	-5,13	1.272	1.272	-
Hombres	1.112	1.094	-1,62	2.026	2.047	1,03	414	397	-4,11	3.552	3.538	-0,39
Plantilla temporal jornada completa	655	722	10,23	14	59	321,43	268	314	17,16	937	1.095	16,86
Plantilla jornada reducida	199	166	-16,58	54	74	37,04	15	22	46,67	268	262	-2,24
Plantilla TOTAL	2.422	2.427	0,21	2.832	2.933	3,57	775	807	4,13	6.029	6.167	2,29
N.º de trabajadores externos	4.160	4.935	18,63	6.073	6.666	9,76	291	367	26,12	10.524	11.968	13,72
N.º empleados con discapacidad	23	23	-	6	5	-16,67	8	7	-12,50	37	35	-5,41

Seguridad y salud en el trabajo

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Accidentes laborales	125	104	-16,80	66	56	-15,15	120	152	26,67	311	312	0,32
Accidentes con baja	60	48	-20,00	36	40	11,11	59	58	-1,69	155	146	-5,81
Duración media [días]	10	11	10,00	8	17	112,50	11	6	-45,45	10	10	0,00
Jornadas perdidas	1.270	1.159	-8,74	516	936	81,40	1.364	939	-31,16	3.150	3.034	-3,68
Total horas trabajadas	3.793.675	3.830.765	0,98	6.690.601	6.418.946	-4,06	1.247.868	1.561.107	25,10	11.732.144	11.810.818	0,67
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.253	2.301	2,13	2.833	2.909	2,68	759	805	6,06	5.845	6.015	2,91
Horas perdidas por absentismo	126.458	149.191	17,98	55.660	48.475	-12,91	25.183	34.546	37,18	207.301	232.212	12,02
Absentismo (horas perdidas/total horas trabajadas)	3,33	3,89	16,82	0,83	0,76	-8,43	2,02	2,21	9,41	1,77	1,97	11,30
Frec. accidentes con baja (Accid. baja por millón h. trab)	16	13	-18,75	5	6	20,00	47	37	-21,28	13	12	-7,69
Frec. accidentes totales (Accid. por millón de h. trab.)	33	27	-18,18	10	9	-10,00	96	97	1,04	27	26	-3,70
Índice de gravedad (jornadas perdidas por miles de h. trab.)	0,33	0,30	-9,09	0,08	0,15	87,50	1,09	0,60	-44,95	0,27	0,26	-3,70
Índice de incidencia (N.º accidentes/miles trabajadores)	55,48	45,21	-18,51	23,30	19,25	-17,38	158,10	188,82	19,43	53,21	51,87	-2,52
Víctimas mortales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.º casos de enfermedades profesionales	-	-	-	ND	2	-	ND	-	-	ND	2	-
Tasa de enfermedades profesionales	-	-	-	ND	0,0003	-	ND	-	-	ND	0,0002	-
% Trabajadores en comités Seguridad y Salud Laboral	100	100	-	38	39	2,63	98	98	-	70	70	-

Formación por temática

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Formación técnica [horas]	30.172	23.786	-21,17	8.721	10.273	17,80	889	3.306	271,88	39.782	37.365	-6,08
Otros [horas]	90.544	96.984	7,11	155.298	52.352	-66,29	3.565	6.074	70,38	249.407	155.410	-37,69

Promedio de horas de capacitación: G4-LA9

		Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
		2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Estruct.	Sexo												
Titulados superiores	Hombres		13			49			49			20	
Titulados superiores	Mujeres		13			53			39			19	
Titulados superiores	Resultado total	13	13	-	63	51	-19,05	17	45	164,71	20	19	-5,00
Titulados grado medio	Hombres		14			34			25			24	
Titulados grado medio	Mujeres		13			37			31			18	
Titulados grado medio	Resultado total	13	13	-	23	36	56,52	18	27	50,00	17	20	17,65
Técnicos	Hombres		13			30			36			22	
Técnicos	Mujeres		13			54			38			15	
Técnicos	Resultado total	13	13	-	335	35	-89,55	18	36	100,00	71	18	-74,65
No titulados	Hombres		16			11			17			15	
No titulados	Mujeres		12			27			14			12	
No titulados	Resultado total	13	13	-	36	13	-63,89	13	17	30,77	16	13	-18,75

*Indicador desglosado por sexo incorporado este año. No se dispone de la información del 2013 desglosada, por lo que se incluye únicamente el total.

Salarios: G4-EC5

EUROS	España			Colombia		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	17.219	16.355	-5,02	3.219	3.377	4,91
Salario anual mínimo interprofesional del país	9.034	9.034	-	2.850	2.780	-2,46
Salario anual inicial / salario mínimo interprofesional [%]	191	181	-5,24	113	121	7,08

Inversiones, I+D+i y otras magnitudes económicas

Inversiones en euros

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
Terrenos y edificios	5.988.475	12.617.037	110,69	427.346	1.167.554	173,21	-	333.572	-	6.415.821	14.118.163	120,05
Captaciones y grandes conducciones	31.417.483	22.172.255	-29,43	488.926	191.476	-60,84	14.565	1.732.941	11.797,98	31.920.974	24.096.671	-24,51
ETAP	7.303.361	4.687.456	-35,82	3.513.620	1.024.611	-70,84	-	-	-	10.816.981	5.712.067	-47,19
Redes de distribución	36.553.276	38.248.635	4,64	3.691.220	5.453.163	47,73	-	294.176	-	40.244.496	43.995.975	9,32
Conformidades técnicas	20.504.186	2.447.327	-88,06	-	1.257.420	-	-	104.063	-	20.504.186	3.808.809	-81,42
Redes de saneamiento	25.856.825	17.108.392	-33,83	7.394.501	7.150.682	-3,30	-	138.790	-	33.251.326	24.397.864	-26,63
EDAR	30.189.354	32.347.510	7,15	528.734	476.473	-9,88	-	42.791	-	30.718.088	32.866.774	6,99
Redes de reutilización	8.208.520	5.630.698	-31,40	-	-	-	-	43.125	-	8.208.520	5.673.823	-30,88
Depósitos	11.817.134	6.844.668	-42,08	229.878	379.003	64,87	-	860.037	-	12.047.012	8.083.708	-32,90
Sistemas de información y telecontrol	13.517.800	16.899.493	25,02	2.169.248	1.253.163	-42,23	95.864	414.821	332,72	15.782.911	18.567.478	17,64
Otros conceptos	13.104.332	16.868.489	28,72	7.407.149	8.614.135	16,29	308.919	771.840	149,85	20.820.400	26.254.464	26,10
Resultado total	204.460.746	175.871.960	-13,98	25.850.624	26.967.679	4,32	419.348	4.736.157	1.029,41	230.730.718	207.575.795	-10,04

Gasto en TIC, I+D+i y principales magnitudes económicas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Resultado total		
	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %	2013	2014	Desviación %
I+D+i & TIC												
Total gasto I+D+i [Euros]	4.474.529	4.793.800	7,14	3.042.061	1.043.739	-65,69	-	-	-	7.516.590	5.837.539	-22,34
Total gasto TIC [Euros]**	14.325.623	14.202.292	-0,86	850.631	3.064.124	260,21	649.248	1.069.948	64,80	15.825.502	18.336.364	15,87
Principales magnitudes económicas												
Cifra de negocio [Euros]	828.746.143	830.692.750	0,23	181.052.578	201.613.533	11,36	24.792.065	32.269.919	30,16	1.034.590.787	1.064.576.202	2,90
EBITDA [Euros]*	312.998.304	334.164.844	6,76	42.271.100	37.364.053	-11,61	-12.660.315	-24.584.294	94,18	342.609.089	346.944.603	1,27
EBITDA sobre ventas [%]*	37,77	40,23	6,51	23,41	18,57	-20,67	-51,07	-76,18	49,17	33,13	32,60	-1,60
Deuda financiera neta [Euros]*	1.162.930.614	1.130.090.450	-2,82	67.472.795	74.494.832	10,41	-5.300.372	-9.687.976	82,78	1.225.103.037	1.194.897.306	-2,47
Deuda financiera neta sobre EBITDA [veces]*	3,72	3,38	-9,14	1,71	2,14	25,14	0,42	0,39	-7,14	3,59	3,46	-3,62
Inversiones sobre ventas [%]	24,67	21,17	-14,19	14,28	13,38	-6,30	1,69	14,68	768,64	22,30	19,50	-12,56
Gasto I+D+i+TIC sobre ventas [%]	2,27	2,29	0,23	2,15	2,04	-5,12	2,62	3,32	26,72	2,26	2,27	0,65

El patrimonio neto consolidado del Grupo Canal Gestión era de 2.900.329.133,79 euros a 31 diciembre del 2013 y 2.958.031.820,327 euros a 31 de diciembre del 2014.

* Las cifras de deuda financiera neta y EBITDA corresponden al consolidado, por lo que están teniendo en cuenta los importes de todas las sociedades del grupo, incluyendo las de cartera.

** Las diferencias en los valores de 2013 corresponden a una modificación del criterio de reporte de gastos en TIC, así como una homogenización del alcance de la información considerada en 2014.

NOTAS GENERALES:

Filiales internacionales: incluye Inassa, Triple A Barranquilla, Metroagua, ASAA, RRT, Amagua, AAA Dominicana, Emissão, Amerika y GIS.

Filiales nacionales: Incluye Canal Gestión Cáceres, UTE Alcalá, Canal Gestión Lanzarote, Hispanagua, Hidráulica Santillana y CCU.

Tener en cuenta que existen algunas de nuestras compañías cuyo alcance cambia de 2013 a 2014, debido a la fecha en que se incorporaron al grupo. Son los casos de:

- Canal Gestión Lanzarote (España), que se incorpora el 1 de junio de 2013:
 - Alcance 2013: 7 meses
 - Alcance 2014: 12 meses

- ASAA (Colombia), que se incorpora el 1 de noviembre de 2013:
 - Alcance 2013: 2 meses
 - Alcance 2014: 12 meses
- Emissão Engenharia e Construções (Brasil): se incorpora en diciembre de 2013, y se introduce y aportan algunos datos en el Informe Anual de 2013. En 2014 ya se aportan datos del ejercicio completo.

N/A: No aplica la información

ND: No se dispone del dato

Acerca de este informe



Proceso de definición de contenidos

Enfoque y nuevo alcance

El Informe ha sido elaborado siguiendo las indicaciones de la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** e incluye información detallada de la mayor parte de los contenidos recomendados en ella

El presente informe pretende reflejar las actuaciones y los compromisos del Grupo Canal a lo largo del ejercicio 2014. El **Informe anual 2014 del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión** fusiona la información proporcionada por todas las empresas que componen el grupo. Esta integración se ha realizado siguiendo las actuales tendencias a nivel internacional del mundo empresarial en cuanto a la necesidad de que la información que suministran las empresas a los diferentes grupos de interés con los que se relacionan incorporen los **aspectos más relevantes**, de forma que los lectores puedan tener una **visión real e integrada** del desempeño **actual** y el potencial **futuro** de las organizaciones.

El Informe ha sido elaborado siguiendo las indicaciones de la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** e incluye información detallada de la mayor parte de los contenidos recomendados en ella. Es intención del Grupo Canal Gestión continuar elaborando informes de carácter anual basados en dicho estándar durante

los próximos ejercicios, utilizando aquellas nuevas actualizaciones que GRI proponga. El informe recoge aquellos **indicadores establecidos en la Guía G4 de GRI que ilustran los aspectos materiales** que el grupo ha determinado para 2014. Puede verse una relación detallada de los mismos y su ubicación en el informe al final de este capítulo (Anexo I). **Consideramos que el Informe anual 2014 se ha elaborado in accordance con G4 en su nivel comprehensive.** Asimismo, los contenidos de este informe han sido sometidos a una verificación independiente por parte del actual auditor de cuentas de Canal de Isabel II Gestión para el ejercicio 2014 (KPMG), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos (Ver Anexo II). 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.

Quiénes somos, dónde estamos y adónde queremos ir

G4-23

En el Grupo Canal hemos realizado en 2014 un ejercicio de reflexión, con objeto de trasladar al lector **cómo entendemos nuestro propio concepto de valor**. Para ello, hemos hecho un esfuerzo a la hora de **integrar y consolidar** la información de las empresas que lo componen, reforzando los principios de homogeneidad, razonabilidad y equilibrio. Hemos planteado los contenidos desde un **punto de vista de conjunto**, señalando las diferencias por país o empresa cuando estas son especialmente relevantes o destacan por algún particular.

Creemos que este trabajo de integración ha fortalecido el vínculo entre las compañías del grupo, logrando una **mayor cohesión y añadiendo valor por el conocimiento compartido**.

Adicionalmente, en 2014 hemos decidido contar no solo dónde estamos actualmente, sino **hacia dónde queremos ir**. Hemos reflejado nuestros principales hitos y logros, pero también hemos adelantado la relación de **retos y prospectiva de futuro**, mostrada a través de nuestros **principales indicadores (KPI)**, cuyo logro es nuestro objetivo más inmediato. Además, por primera vez presentamos las **oportunidades abiertas de negocio** que creemos tener en el futuro más cercano.

En el perímetro de la información del informe se incluyen aquellas empresas del grupo en las que Canal de Isabel II Gestión posee un porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en 2014. La única excepción es Metroagua



Ver capítulo: Visión de la organización y modelo de negocio/Somos agua.

ya que, pese a que el Grupo Canal posee un porcentaje minoritario de las acciones, consideramos relevante incluir a dicha sociedad dentro del perímetro de información por la influencia técnica representativa que ejerce.

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).

Por otro lado, existen algunas de nuestras compañías cuyo **alcance** cambia de 2013 a 2014, debido a la fecha en que se incorporaron al grupo. Son los casos de:

- Canal Gestión Lanzarote (España), que se incorpora el 1 de junio de 2013:
 - ▶ Alcance 2013: 7 meses
 - ▶ Alcance 2014: 12 meses
- ASAA (Colombia), que se incorpora el 1 de noviembre de 2013:
 - ▶ Alcance 2013: 2 meses
 - ▶ Alcance 2014: 12 meses
- Emissão Engenharia e Construções (Brasil): se incorpora en diciembre de 2013, y se introduce aportando algunos datos en el Informe anual de 2013. En 2014 ya se aportan datos del ejercicio completo.
- Amerika y GIS (Colombia): hasta 31 de diciembre de 2013 integradas en Inassa, empiezan a tratarse por separado en el Informe de 2014.

G4-22

G4-23

En este informe se presenta la información con **un solo ejercicio de comparación (2013)**, ya que la fecha de arranque de la sociedad matriz, Canal de Isabel II Gestión, fue el 1 de julio de 2012, tras su proceso de escisión de Canal de Isabel II, Ente Público. En relación a la información cuantitativa de 2013, en algunos casos han existido **cambios de criterio** a la hora de interpretar el dato, lo que ha ocasionado algunas modificaciones respecto de los datos que fueron publicados en 2013. Toda reexpresión de los datos publicados en el Informe 2013 que han sufrido modificaciones en 2014 ha quedado identificada mediante notas al pie para aportar mayor claridad y comparabilidad al 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 «Principales magnitudes»). 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. Los datos han sido recopilados de los sistemas de información de las empresas del Grupo Canal en el mes de enero de 2015. Toda esta información puede sufrir modificaciones en el futuro por acontecimientos posteriores, cambios o mejoras en los sistemas de contabilización de los parámetros con los que se construyen los indicadores GRI. Siempre que existe falta de información de algunos indicadores clave 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 dar cuenta de dichos parámetros en el cien por cien de las empresas del grupo.

Proceso de materialidad y resultados

Aspectos materiales y cobertura

G4-18

.....

¿Qué aspectos deben ser considerados como principales en el diseño de la estrategia de responsabilidad empresarial del Grupo Canal, de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés del sector?

¿Dónde, dentro del entorno del Grupo, deben ser considerados como principales en el diseño de la estrategia de responsabilidad empresarial?

.....

El proceso que hemos seguido para determinar el contexto de sostenibilidad, contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto ha tenido desde el principio el objetivo de responder a las siguientes preguntas: **¿Qué aspectos deben ser considerados como principales** en el diseño de la estrategia de responsabilidad empresarial del Grupo Canal de Isabel II Gestión, de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés del sector? ¿Dónde, dentro del entorno del Grupo Canal de Isabel II Gestión, deben ser considerados como principales en el diseño de la estrategia de responsabilidad empresarial? Para ofrecer respuestas, se analizó la información sobre responsabilidad corporativa a la que prestan atención medios de comunicación escrita, otras compañías del sector así como prescriptores y el índice Dow Jones de Sostenibilidad (*Dow Jones Sustainability Index* (DJSI)).

El análisis de **prensa** realizado puso de manifiesto una relación de noticias negativas, que se concentraban en los siguientes asuntos concretos: «Pérdidas de agua en transporte, distribución, pérdidas técnicas y fraude» y «Participación de las comunidades y autoridades locales en las decisiones que afecten a la ubicación de las plantas». En contraposición, aquellos asuntos mejor valorados en los medios de comunicación en relación al Grupo Canal de Isabel II Gestión fueron la «Inversión en infraestructuras» y «Fomento de un consumo eficiente del agua en clientes».

En lo relativo a los **prescriptores**, los asuntos más tratados fueron los relacionados con la I+D+i y la «Eficiencia en el uso y la reutilización de los recursos», por la implicación que tienen en las distintas fases de la cadena de valor y su relación directa con otros asuntos relevantes como las «Pérdidas de agua en transporte, distribución, pérdidas técnicas y fraude», «Eficiencia energética en operaciones» o «Niveles de calidad adecuados para el vertido».

De hecho, la mayoría de los prescriptores consultados hicieron referencia a la importancia que tiene la I+D en el futuro de los servicios de agua urbana, proponiendo nuevas alternativas tecnológicas y técnicas a lo largo de todo el ciclo del agua desde su captación, distribución, consumo y tratamiento hasta el vertido final al medio.

Otro tema de alta relevancia para los prescriptores consultados fue el «Acceso al agua: Disponibilidad de recurso escaso de agua potable». Este asunto obtuvo además una alta valoración en la priorización interna que se realizó dentro de la compañía y todas las apariciones en prensa del Grupo Canal de Isabel II Gestión sobre este tema son positivas. En especial, cabe destacar aquellas que describen la participación de empleados de la compañía en actividades de voluntariado y cooperación para el abastecimiento de agua y saneamiento en poblaciones de pocos recursos.

Por otra parte, se identificaron algunos asuntos más relevantes dentro de los valorados por el índice Dow Jones de Sostenibilidad destacando los relacionados con: «Buenas prácticas laborales», «Eficiencia energética en las operaciones», «Mecanismos activos de prevención de la corrupción», «Transparencia en las prácticas de gobierno» y «Niveles de calidad del vertido».

Como ya hemos mencionado, además de los aspectos identificados como relevantes en el análisis externo, se llevó a cabo una **ponderación interna** con los responsables de la elaboración del Informe Anual de la compañía, dando como resultado una mayor relevancia a: «Seguridad del cliente y calidad del agua», «Eficiencia en el uso y reutilización», «Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución y fraude», «Disponibilidad de agua potable como recurso escaso», «Inversión en infraestructuras» y «Cumplimiento de la Directiva Marco».



Acerca de este Informe

Proceso de materialidad y resultados

G4-20

G4-21

A continuación puede verse el análisis realizado por el Grupo Canal, a partir de la batería inicial de posibles aspectos materiales, acerca de la importancia que cada uno de ellos tiene para sus principales elementos (tanto de dentro como de fuera de la organización). Agrupamos los asuntos del estudio en función de los tres compromisos iniciales establecidos por el Grupo Canal de Isabel II Gestión:

- Cumplir nuestra misión.
- Potenciar y proteger nuestro entorno.
- Atender a las necesidades de nuestros «socios» de negocio.



Cumplir nuestra misión

	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Saneamiento	Clientes
Cumplimiento de la Directiva Marco de Agua		●			●	
I+D+i		●	●	●	●	
Inversión en infraestructuras		●	●	●	●	
Riesgo en los activos asociados a fenómenos extremos		●	●		●	
Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución Pérdidas técnicas y fraude	●		●	●	●	●
Eficiencia energética en las operaciones		●	●	●	●	

Potenciar y proteger nuestro entorno

	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Saneamiento	Clientes
Niveles de calidad adecuados para el vertido	●				●	●
Eficiencia del uso de agua y reutilización		●			●	●
Integración de energías renovables en instalaciones de la compañía		●	●	●	●	
Gestión de los residuos generados tras las etapas de desalación/ depuración			●		●	
Protección de la biodiversidad		●	●	●	●	
Participación de las comunidades y autoridades locales en las decisiones que afecten a la ubicación de las plantas		●	●	●	●	●
Acceso al agua: disponibilidad de recursos de agua potable escasos		●	●	●	●	●
Establecimiento de mecanismos y análisis de proyectos que presenten amenaza de vulnerar los Derechos Humanos	●	●	●	●	●	●

Atender a las necesidades de nuestros «socios» de negocio

	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Saneamiento	Clientes
Transparencia en las prácticas de gobierno		●	●	●	●	
Mecanismos activos para evitar casos de corrupción	●	●	●	●	●	
Gestión en la cadena de suministro	●	●	●	●	●	
Transparencia en la política tarifaria			●	●	●	●
Fomento de la eficiencia en el uso del agua entre clientes					●	●
Buenas prácticas laborales		●	●	●	●	
Seguridad del cliente		●	●	●	●	●
Seguridad y salud laboral	●	●	●	●	●	

Por último mostramos, para cada uno de los aspectos materiales seleccionados por el Grupo Canal en 2014, la cobertura que le da cada una de las sociedades que componen el perímetro de información de esta memoria y su vinculación con la cadena de valor del grupo:

SOCIEDAD / ASUNTO MATERIAL	Acceso al agua: disponibilidad de recursos de agua potable escasos	Eficiencia del uso de agua y reutilización	Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude
Canal de Isabel II Gestión	Captación (superficial y subterránea)	Reutilización / Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Delegación de Canal Gestión en Cáceres	Captación (superficial)	Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Aguas de Alcalá UTE		Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Canal Gestión Lanzarote	Captación (desalación)	Reutilización / Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Hispanagua			Distribución
Hidráulica Santillana			
Canal de Comunicaciones Unidas			
INASSA	Asistencias técnicas y consultoría		Asistencias técnicas y consultoría
Triple A Barranquilla	Captación (superficial)	Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Metroagua	Captación (superficial y subterránea)	Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
ASAA Ríohacha	Captación (superficial)	Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Recaudos y Tributos			Distribución
Amagua		Reutilización / Sociedad / Organizaciones ecologistas	Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
AAA Dominicana			Clientes y usuarios
Emissão engenharia e construções y Fontes de Serra	Captación (superficial)		Distribución / Sociedad / Clientes y usuarios
Amerika T.I.			
Gestión Integral de Suministros			



SOCIEDAD / ASUNTO MATERIAL	Eficiencia energética en las operaciones	Niveles de calidad adecuados para el vertido	I+D+i	Seguridad del cliente y calidad del agua
Canal de Isabel II Gestión	Ciclo integral del agua / Generación de energía limpia / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental	Ciclo integral del agua	Tratamiento / Clientes y usuarios
Delegación de Canal Gestión en Cáceres	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental		Tratamiento / Clientes y usuarios
Aguas de Alcalá UTE	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental		Tratamiento / Clientes y usuarios
Canal Gestión Lanzarote	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental		Tratamiento / Clientes y usuarios
Hispanagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental		Tratamiento
Hidráulica Santillana	Generación de energía limpia / Empleados			
Canal de Comunicaciones Unidas	Empleados			
INASSA	Empleados			Clientes y usuarios
Triple A Barranquilla	Ciclo integral del agua / Generación de energía limpia / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental	Ciclo integral del agua	Tratamiento / Clientes y usuarios
Metroagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado y gestión ambiental	Ciclo integral del agua	Tratamiento / Clientes y usuarios
ASAA Riohacha	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado y gestión ambiental		Tratamiento / Clientes y usuarios
Recaudos y Tributos	Distribución / Alcantarillado / Empleados	Alcantarillado y gestión ambiental		Clientes y usuarios
Amagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Alcantarillado, depuración y gestión ambiental	Ciclo integral del agua	Tratamiento / Clientes y usuarios
AAA Dominicana	Empleados			Clientes y usuarios
Emissão engenharia e construções y Fontes de Serra	Ciclo integral del agua / Empleados	Gestión ambiental		Tratamiento / Clientes y usuarios
Amerika T.I.	Empleados		Otras actividades: telecomunicaciones y tecnologías de la información	
Gestión Integral de Suministros	Empleados			

SOCIEDAD / ASUNTO MATERIAL	Buenas prácticas laborales	Inversión en infraestructuras	Seguridad y salud laboral
Canal de Isabel II Gestión	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Delegación de Canal Gestión en Cáceres	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Aguas de Alcalá UTE	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Canal Gestión Lanzarote	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Hispanagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores internos	Ciclo integral del agua / Empleados
Hidráulica Santillana	Empleados		Empleados
Canal de Comunicaciones Unidas	Empleados		Empleados
INASSA	Empleados	Asistencias técnicas y Consultoría	Empleados
Triple A Barranquilla	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Metroagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
ASAA Riohacha	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Recaudos y Tributos	Empleados	Distribución / Alcantarillado / Proveedores internos	Empleados
Amagua	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
AAA Dominicana	Empleados		Empleados
Emissão engenharia e construções y Fontes de Serra	Ciclo integral del agua / Empleados	Ciclo integral del agua / Proveedores	Ciclo integral del agua / Empleados
Amerika T.I.	Empleados		Empleados
Gestión Integral de Suministros	Empleados		Empleados



G4-19

A continuación, considerando la priorización interna realizada por los responsables de la compañía y la priorización externa representada por los distintos *stakeholders*, **los diez asuntos que se han identificado como**

más importantes han sido los que reproducimos a continuación. Debajo de cada uno de ellos aparecen **indicadas las partes del informe donde se trata el asunto:**

1. Acceso al agua: disponibilidad de recursos de agua potable escasos

- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Ayudando a garantizar el derecho humano al agua
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales obras concluidas en 2014
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas /
- Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 4 / Valor compartido / Iniciativas de ayuda a comunidades y colectivos desfavorecidos
- Capítulo 6 / (bloque 1)

2. Eficiencia del uso de agua y reutilización

- Capítulo 1 / Principales magnitudes
- Capítulo 1 / Modelo de negocio / El ciclo integral del agua / Regeneración y distribución de aguas residuales depuradas para su reutilización
- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales obras concluidas en 2014
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos de I+D+i desarrollados en 2014
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 4 / El reto del agua
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Otros consumos / Consumo de agua / Uso del agua regenerada
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Gastos e inversiones de carácter medioambiental
- Capítulo 6 / (bloque 1)

3. Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude

- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos I+D+i desarrollados en 2014
- Capítulo 4 / Vanguardia tecnológica / Vigilando nuestra agua
- Capítulo 6 / (bloque 1)

4. Eficiencia energética en las operaciones

- Capítulo 1 / Principales magnitudes
- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Disponibilidad energética
- Capítulo 6 / (bloque 2)

5. Niveles de calidad adecuados para el vertido

- Capítulo 1 / Modelo de negocio / Saneamiento
- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales obras concluidas en 2014
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos de I+D+i desarrollados en 2014
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 4 / Vanguardia tecnológica / Creciendo en automatización y control
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / El desarrollo sostenible
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Observando la normativa
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Otros consumos / Consumo de agua / Riguroso tratamiento del agua residual
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Gastos e inversiones de carácter medioambiental
- Capítulo 6 / (bloque 2)

6. I+D+i

- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos I+D+i desarrollados en 2014
- Capítulo 3 / Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Retos y prospectiva
- Capítulo 4 / Vanguardia tecnológica / Investigando permanentemente
- Capítulo 6 / (bloque 4)

7. Seguridad del cliente y calidad del agua

- Capítulo 1 / Somos agua / Misión y concepto de valor
- Capítulo 2 / Agua y desarrollo / Avanzando en nuestro ámbito de actuación
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Acerca de la tarifa
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Compromisos con nosotros mismos y nuestros grupos de interés
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Retos y prospectiva
- Capítulo 4 / El reto del agua
- Capítulo 4 / Calidad y servicio
- Capítulo 6 / (bloque 2)



8. Buenas prácticas laborales

- Capítulo 1 / Principales magnitudes
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos TIC implementados en 2014
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Compromisos con nosotros mismos y nuestros grupos de interés
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Cómo nos comunicamos
- Capítulo 3 / Principios de gestión responsable / Cómo gestionamos
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Retos y prospectiva
- Capítulo 4 / Vanguardia tecnológica / Innovando para nuestros empleados
- Capítulo 4 / Talento y compromiso
- Capítulo 6 / (bloque 3)

9. Inversión en infraestructuras

- Capítulo 1 / Somos agua / Misión y concepto de valor
- Capítulo 1 / Principales magnitudes
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales obras concluidas en 2014
- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Acerca de la tarifa
- Capítulo 2 / Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas / Localización de los hitos logrados en 2014 por las empresas del Grupo Canal
- Capítulo 3 / Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Retos y prospectiva
- Capítulo 4 / Conservación del entorno / Gastos e inversiones de carácter medioambiental
- Capítulo 6 / (bloque 4)

10. Seguridad y salud laboral

- Capítulo 2 / Un recurso con altas exigencias en su gestión / Principales proyectos TIC implementados en 2014
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Nuestras claves estratégicas
- Capítulo 3 / Líneas estratégicas y compromisos / Compromisos con nosotros mismos y nuestros grupos de interés
- Capítulo 3 / Principios de gestión responsable / Cómo gestionamos
- Capítulo 4 / Vanguardia tecnológica / Innovando para nuestros empleados
- Capítulo 4 / Talento y compromiso / Garantizando la seguridad y salud de todos
- Capítulo 6 / (bloque 3)

Participación de los grupos de interés

G4-27

Puede hacernos llegar sus sugerencias por correo postal o correo electrónico a:

Canal de Isabel II Gestión

Santa Engracia, 125
28003 – Madrid (España)
Teléfono: 34 915 451 338

e-mail:
informeanual@canalgestion.es

Los grupos de interés considerados por el Grupo Canal de Isabel II Gestión, los compromisos adoptados con ellos y la frecuencia de contacto que mantenemos quedan especificados en este informe (Ver Estrategia de Negocio / Líneas estratégicas y compromisos / Compromisos con nosotros mismos y con nuestros grupos de interés) (G4-24, G4-25 y G4-26).

Los resultados del análisis de materialidad muestran una **correlación positiva en la valoración de los asuntos que dan los grupos de interés externos y los internos**. Tres de los cinco asuntos más relevantes para ambos grupos resultaron coincidentes, correspondiendo a los asuntos de: «Eficiencia energética en las operaciones», «Acceso al agua: Disponibilidad de recursos de agua potable escasos» y «Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude».

El análisis de prensa realizado puso de manifiesto algunas noticias negativas, centradas en aspectos de fraude, en relación al consumo fraudulento del parque acuático Aquópolis y la participación de la comunidad local en las decisiones que afecten a la ubicación de las plantas. **El carácter negativo y la alta difusión de las noticias hacen que el impacto en la imagen de la compañía sea alto.**

Por otra parte, **uno de los asuntos más importantes** para los **prescriptores y las empresas líderes** del sector es la inversión en I+D+i por el **impacto que tiene a lo largo de la cadena de valor de la compañía**.

Es intención del Grupo Canal mejorar cada año 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 tenida en cuenta en la elaboración del próximo.

Información legal de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y consolidadas de Canal Gestión y sociedades dependientes

G4-17

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación¹:

- *Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II Gestión.*
- *Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2014 de Canal de Isabel II Gestión.*
- *Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II Gestión y sociedades dependientes.*
- *Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2014 de Canal de Isabel II Gestión y sociedades dependientes.*

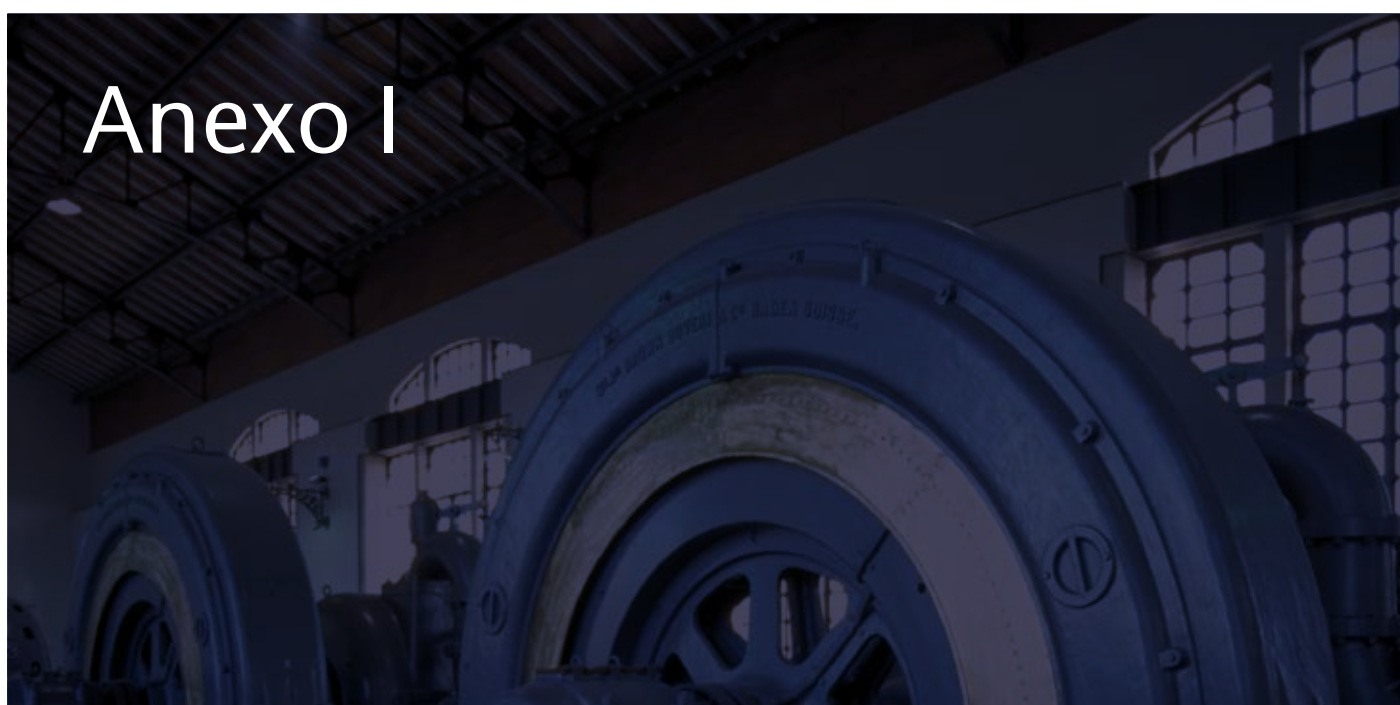
(¹): De las entidades que forman parte de los estados financieros del Grupo Canal de Isabel II Gestión, en esta memoria están representadas las sociedades que se explican en el apartado Acerca de este informe / Proceso de definición de contenidos / Quiénes somos, dónde estamos y a dónde queremos ir.

En el Informe de Gestión del ejercicio 2014 de Canal de Isabel II Gestión y Sociedades dependientes se incluye el INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2014.

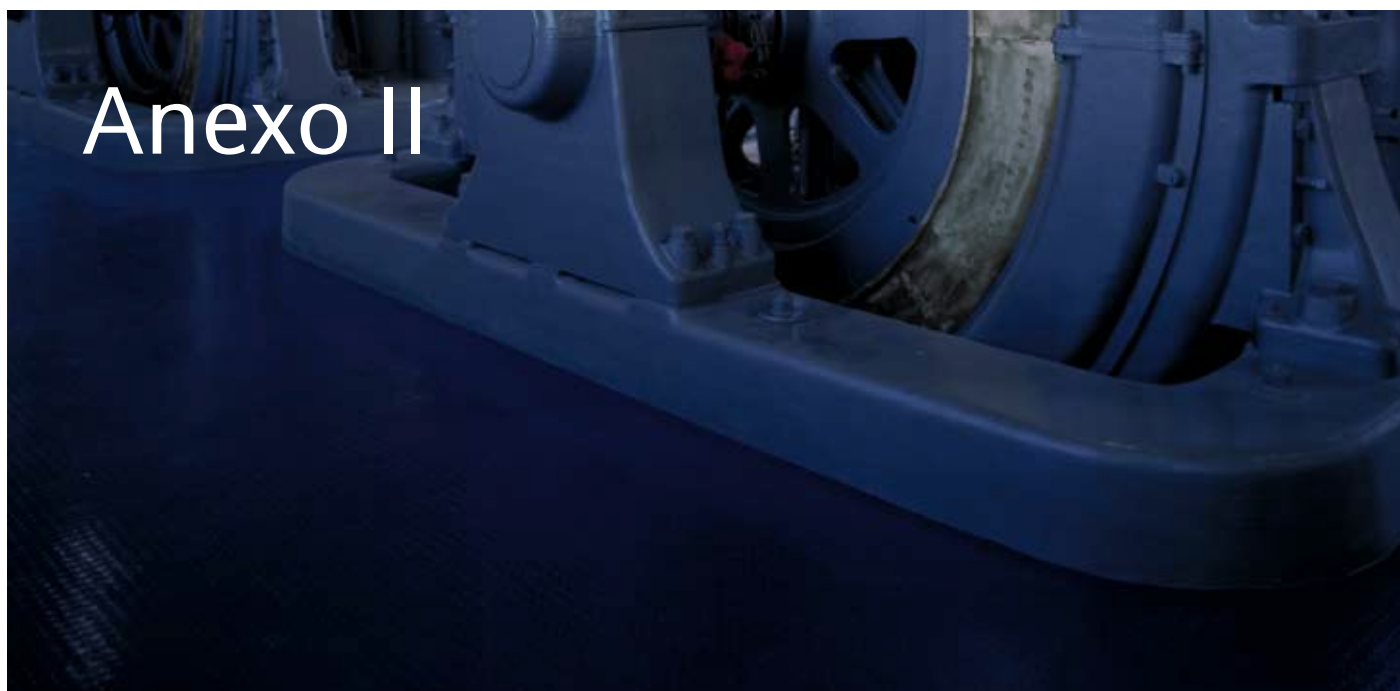
Anexos



Anexo I



Anexo II





KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Canal de Isabel II Gestión, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe Anual del Grupo Canal de Isabel II Gestión del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado “Tabla GRI” como verificado.

La Dirección del Grupo 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 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Anexo del Informe denominado “Tabla GRI”, y siguiendo los criterios de Materiality Matters, obteniendo confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos del Grupo 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 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 Canal de Isabel II Gestión responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.

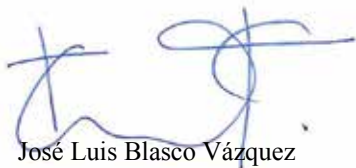
- Visita a una instalación relacionada con la gestión del ciclo integral del agua, seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, 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 Canal de Isabel II Gestión.
- Contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Grupo 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 Canal de Isabel II Gestión del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 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 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Anexo del Informe titulado “Tabla GRI”.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Grupo 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

10 de abril de 2015

Anexo II




















INDICE GRI G4



General standard disclosures

General standard disclosures	Chapter-title	Page number	Identified omission (s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
STRATEGY AND ANALYSIS						
G4-1	C1 - Mensajes presidente y director general	4, 6				Sí - pág. 173*
G4-2	C2 - Nos enfrentamos a los riesgos y los convertimos en oportunidades	46				Sí - pág. 173*
ORGANIZATIONAL PROFILE						
G4-3	C1 - Somos agua	9				Sí - pág. 173*
G4-4	C1 - Somos agua	11				Sí - pág. 173*
G4-5	C7 - Proceso de materialidad y resultados	171				Sí - pág. 173*
G4-6	C1 - Somos agua	10				Sí - pág. 173*
G4-7	C1 - Somos agua	9				Sí - pág. 173*
G4-8	C1 - C1 - Somos agua + C2 - Nos enfrentamos a los riesgos, los convertimos en oportunidades y generamos respuestas + C3 - Liderazgo y presencia	11, 46				Sí - pág. 173*
G4-9	C1 - Somos agua + C6 - Resumen de actividad: indicadores	11, 154, 158				Sí - pág. 173*
G4-10	C6 - Resumen de actividad: indicadores	154				Sí - pág. 173*
G4-11	C4 - Talento y compromiso	113				Sí - pág. 173*
G4-12	C1 - Modelo de negocio + C7 - Proceso de materialidad y resultados	16, 164				Sí - pág. 173*
G4-13	C7 - Proceso de definición de contenidos	161, 162				Sí - pág. 173*
G4-14	C4 - Conservación del entorno	90				Sí - pág. 173*
G4-15	C3 - Principios de la gestión responsable + C4 - Conservación del entorno	61, 90				Sí - pág. 173*
G4-16	C3 - Principios de gestión responsable	60				Sí - pág. 173*





(*) Revisión independiente de KPMG

General standard disclosures	Chapter-title	Page number	Identified omission (s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES						
G4-17	C7 - Proceso de materialidad y resultados	171				Sí -  pág. 173*
G4-18	C7 - Proceso de materialidad y resultados	163				Sí -  pág. 173*
G4-19	C7 - Proceso de materialidad y resultados	168				Sí -  pág. 173*
G4-20	C7 - Proceso de materialidad y resultados	164				Sí -  pág. 173*
G4-21	C7 - Proceso de materialidad y resultados	164				Sí -  pág. 173*
G4-22	C7 - Proceso de definición de contenidos	162				Sí -  pág. 173*
G4-23	C7 - Proceso de definición de contenidos	162				Sí -  pág. 173*
STAKEHOLDER ENGAGEMENT						
G4-24	C3 - Líneas estratégicas y compromisos	55				Sí -  pág. 173*
G4-25	C3 - Líneas estratégicas y compromisos	55				Sí -  pág. 173*
G4-26	C3 - Líneas estratégicas y compromisos	56				Sí -  pág. 173*
G4-27	C7 - Proceso de definición de contenidos	171				Sí -  pág. 173*
REPORT PROFILE						
G4-28	C7 - Proceso de definición de contenidos	161				Sí -  pág. 173*
G4-29	C7 - Proceso de definición de contenidos	161				Sí -  pág. 173*
G4-30	C7 - Proceso de definición de contenidos	161				Sí -  pág. 173*
G4-31	C7 - Proceso de materialidad y resultados	171				Sí -  pág. 173*
G4-32	C7 - Proceso de materialidad y resultados	161				Sí -  pág. 173*
G4-33	C7 - Proceso de materialidad y resultados	161				Sí -  pág. 173*
GOVERNANCE						
G4-34	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	124				Sí -  pág. 173*
G4-35	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*











(†) Revisión independiente de KPMG

General standard disclosures	Chapter-title	Page number	Identified omission (s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
G4-36	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-37	C3 - Lineas estratégicas y compromisos + C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	55, 126				Sí -  pág. 173*
G4-38	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123, 125				Sí -  pág. 173*
G4-39	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-40	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-41	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-42	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-43	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	125				Sí -  pág. 173*
G4-44	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
G4-45	C3 - Lineas estratégicas y compromisos + C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	55, 126				Sí -  pág. 173*
G4-46	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123, 125				Sí -  pág. 173*
G4-47	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	123				Sí -  pág. 173*
G4-48	C3 - Lineas estratégicas y compromisos + C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	52, 124				Sí -  pág. 173*
G4-49	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	126				Sí -  pág. 173*
G4-50	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	126				Sí -  pág. 173*
G4-51	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
G4-52	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
G4-53	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
















(*) Revisión independiente de KPMG














General standard disclosures	Chapter-title	Page number	Identified omission (s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
G4-54	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
G4-55	C5 - Organización societaria y órganos de gobierno	141				Sí -  pág. 173*
ETHICS AND INTEGRITY						
G4-56	C5 - Auditoría interna	134				Sí -  pág. 173*
G4-57			Mecanismos internos y externos de denuncias relacionadas con el código ético	No disponible	El proyecto denominado «Gobierno corporativo: marco de integridad y transparencia» contempla para 2015 establecer un entorno de control que sirva de salvaguarda para los principios y valores recogidos en el código de conducta y también el establecimiento del canal de denuncia correspondiente	Sí -  pág. 173*
G4-58			Mecanismos internos y externos de denuncias relacionadas con el código ético	No disponible	El proyecto denominado «Gobierno corporativo: marco de integridad y transparencia» contempla para 2015 establecer un entorno de control que sirva de salvaguarda para los principios y valores recogidos en el código de conducta y también el establecimiento del canal de denuncia correspondiente	Sí -  pág. 173*

() Revisión independiente de KPMG



















DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE					
G4-DMA	C3 - Líneas estratégicas y compromisos + C4 - Financiación y mercados de capital	54, 80			Sí -  pág. 173*
G4-EC1	C6 - Resumen de actividad: indicadores	158			Sí -  pág. 173*
G4-EC2	C2 - Nos enfrentamos a los riesgos y los convertimos en oportunidades + C4 - Conservación del entorno	46			Sí -  pág. 173*
G4-EC3	En España no tenemos - en Latinoamérica ver C6 - Resumen de actividad: indicadores	154			Sí -  pág. 173*
G4-EC4	C1 - Somos agua + Respuesta directa: no tenemos ninguna ayuda otorgada por entes del gobiernos en ninguno de los países donde operamos	9			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE					
G4-DMA	C3 - Liderazgo y presencia	62			Sí -  pág. 173*
G4-EC5	C6 - Resumen de actividad: indicadores	157			Sí -  pág. 173*
G4-EC6	C4 - Talento y compromiso	106			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS					
G4-DMA	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor	38			Sí -  pág. 173*
G4-EC7	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor - Caso Barranquilla	38			Sí -  pág. 173*
G4-EC8	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor	38			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
G4-EC9	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: MATERIALS					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	90			Sí -  pág. 173*
G4-EN1	C4 - Conservación del entorno	98			Sí -  pág. 173*
G4-EN2	C4 - Conservación del entorno	98			Sí -  pág. 173*

(*) Revisión independiente de KPMG














DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
G4-EN20		Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No disponible	No aplica	Sí -  pág. 173*
G4-EN21	C4 - Conservación del entorno	97			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C4 - Conservación del entorno	24, 96			Sí -  pág. 173*
G4-EN22	C1 - Modelo de negocio + C4 - Conservación del entorno + C6 - Resumen de la actividad	24, 96, 148			Sí -  pág. 173*
G4-EN23	C4 - Conservación del entorno	100			Sí -  pág. 173*
G4-EN24		Derrame de sustancias peligrosas	No disponible	No aplica	Sí -  pág. 173*
G4-EN25	C6 - Resumen de actividad: indicadores + Respuesta directa: en el Grupo Canal de Isabel II Gestión no se transportan residuos peligrosos importados, exportados, ni a destinos internacionales	150			Sí -  pág. 173*
G4-EN26	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
G4-EN29	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: OVERALL					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	104			Sí -  pág. 173*
G4-EN31	C4 - Conservación del entorno	104			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	29			Sí -  pág. 173*
G4-EN32	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	29			Sí -  pág. 173*
G4-EN33	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	29			Sí -  pág. 173*











DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
G4-EN34	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	106			Sí -  pág. 173*
G4-LA1	C4 - Talento y compromiso + C6 - Resumen de la actividad: indicadores	106, 155			Sí -  pág. 173*
G4-LA2	C4 - Talento y compromiso + C6 - Resumen de actividad: indicadores	115, 154			Sí -  pág. 173*
G4-LA3	C6 - Resumen de actividad: indicadores	154			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	106			Sí -  pág. 173*
G4-LA4	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				Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso + C6 - Resumen de la actividad: indicadores	110			Sí -  pág. 173*
G4-LA5	C4 - Talento y compromiso	113			Sí -  pág. 173*
G4-LA6	C6 - Resumen de actividad: indicadores	157			Sí -  pág. 173*
G4-LA7		Actividades que conllevan un riesgo elevado de determinadas enfermedades	El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión no dispone de actividades que conllevan a un riesgo elevado de determinadas enfermedades	No aplica	Sí -  pág. 173*
G4-LA8		Regulación de los asuntos de seguridad y salud laboral	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	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	Sí -  pág. 173*

(*) Revisión independiente de KPMG





DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: ENERGY					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	90			Sí -  pág. 173*
G4-EN3	C4 - Conservación del entorno + C6 - Resumen de actividad	97, 147			Sí -  pág. 173*
G4-EN4		Consumo energético fuera de la organización	No disponible	Actualmente, la compañía no dispone de sistemas para recopilar esta información, pudiéndose reportar en el informe de 2017	Sí -  pág. 173*
G4-EN5	C4 - Conservación del entorno	93			Sí -  pág. 173*
G4-EN6	C4 - Conservación del entorno	93			Sí -  pág. 173*
G4-EN7	C4 - Conservación del entorno	93			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: WATER					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C4 - Conservación del entorno	16, 90			Sí -  pág. 173*
G4-EN8	C1 - Modelo de negocio + C6 - Resumen de actividad	17, 144			Sí -  pág. 173*
G4-EN9	C1 - Modelo de negocio + C6 - Resumen de actividad	17, 144			Sí -  pág. 173*
G4-EN10	C1 - Modelo de negocio + C6 - Resumen de actividad	26, 143			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	101			Sí -  pág. 173*
G4-EN11	C4 - Conservación del entorno	101			Sí -  pág. 173*
G4-EN12	C4 - Conservación del entorno	101			Sí -  pág. 173*
G4-EN13	C4 - Conservación del entorno	101			Sí -  pág. 173*
G4-EN14	C4 - Conservación del entorno	101			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: EMISSIONS					
G4-DMA	C4 - Conservación del entorno	92			Sí -  pág. 173*
G4-EN15	C4 - Conservación del entorno + C6 - Resumen de actividad	95, 150			Sí -  pág. 173*
G4-EN16	C4 - Conservación del entorno	95			Sí -  pág. 173*
G4-EN17	C4 - Conservación del entorno	95			Sí -  pág. 173*
G4-EN18	C4 - Conservación del entorno	95			Sí -  pág. 173*
G4-EN19	C4 - Conservación del entorno	95			Sí -  pág. 173*

(†) Revisión independiente de KPMG

DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso + C6 - Resumen de la actividad: indicadores	109, 157			Sí -  pág. 173*
G4-LA9	C6 - Resumen de actividad: indicadores	157			Sí -  pág. 173*
G4-LA10	C4 - Talento y compromiso	109			Sí -  pág. 173*
G4-LA11		Porcentaje de los empleados que cuentan con un incentivo de productividad	En el caso de Canal Gestión, el modelo de gestión por competencias fue aprobado en el ejercicio 2007 y 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	En el caso de Canal Gestión, el modelo de gestión por competencias fue aprobado en el ejercicio 2007 y 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	Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	112			Sí -  pág. 173*
G4-LA12	C4 - Talento y compromiso + C6 - Resumen de actividad: indicadores	112, 156			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	112			Sí -  pág. 173*
G4-LA13		Relación entre el salario de hombres y mujeres dentro de la compañía	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	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	Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: INVESTMENT					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
G4-HR1	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
G4-HR2	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	112			Sí -  pág. 173*
G4-HR3	No nos consta que se haya producido ningún caso de discriminación en ninguna de las compañías del grupo				Sí -  pág. 173*









DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	113			Sí -  pág. 173*
G4-HR4	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 o episodios de trabajo forzoso o no consentido				Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a derechos humanos	29			Sí -  pág. 173*
G4-HR10	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
G4-HR11	C1 - Modelo de negocio	29			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS					
G4-DMA	C4 - Talento y compromiso	106			Sí -  pág. 173*
G4-HR12		Reclamaciones sobre derechos humanos	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre derechos humanos durante el ejercicio 2014	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre derechos humanos durante el ejercicio 2014	Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí -  pág. 173*
G4-SO1	C2 - Agua y desarrollo + C4 - Valor compartido	116, 120			Sí -  pág. 173*
G4-SO2	C4 - Valor compartido	116			Sí -  pág. 173*

() Revisión independiente de KPMG









DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí -  pág. 173*
G4-SO3		Operaciones con riesgos de corrupción	No se ha realizado este tipo de análisis ni se tiene constancia de ningún caso de corrupción. El Grupo Canal 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	No se ha realizado este tipo de análisis ni se tiene constancia de ningún caso de corrupción. El Grupo Canal 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	Sí -  pág. 173*
G4-SO4		Formación en buenas prácticas a los empleados	En España todos los empleados con poder de decisión en contratos han sido formados en buenas prácticas. Existe un manual de buenas prácticas de contratación a disposición de todos los empleados y periódicamente se imparten cursos específicos sobre la materia. Esta información sólo se puede dar en relación a Canal de Isabel II Gestión y sus filiales españolas, ya que no se dispone de información tan minuciosa para las sociedades latinoamericanas, ni la legislación que les aplica es la misma que la nuestra	En España todos los empleados con poder de decisión en contratos han sido formados en buenas prácticas. Existe un manual de buenas prácticas de contratación a disposición de todos los empleados y periódicamente se imparten cursos específicos sobre la materia. Esta información sólo se puede dar en relación a Canal de Isabel II Gestión y sus filiales españolas, ya que no se dispone de información tan minuciosa para las sociedades latinoamericanas, ni la legislación que les aplica es la misma que la nuestra	Sí -  pág. 173*
G4-SO5		Casos de corrupción	No se ha realizado este tipo de análisis ni se tiene constancia de ningún caso de corrupción. El Grupo Canal 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	No se ha realizado este tipo de análisis ni se tiene constancia de ningún caso de corrupción. El Grupo Canal 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	Sí -  pág. 173*

DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí - pág. 173*
G4-S06	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2014 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 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 2014	Pagos o donaciones a partidos políticos	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2014 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 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 2014	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2014 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 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 2014	Sí - pág. 173*
MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí - pág. 173*
G4-S07		Competencia desleal	No se ha registrado ningún tipo de expediente o acción legal contra empresas del Grupo Canal relacionado con actuaciones de competencia desleal	No se ha registrado ningún tipo de expediente o acción legal contra empresas del Grupo Canal relacionado con actuaciones de competencia desleal	Sí - pág. 173*
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí - pág. 173*
G4-S08	C4 - Conservación del entorno	91			Sí - pág. 173*

(†) Revisión independiente de KPMG

DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí -  pág. 173*
G4-S09	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a la repercusión social	29			Sí -  pág. 173*
G4-S010	C1 - Modelo de negocio + Respuesta directa: los proveedores del Grupo Canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a la repercusión social	29			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA	C1 - Modelo de negocio + C2 - Agua y desarrollo + C4 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 33, 90, 116			Sí -  pág. 173*
G4-S011	C4 - Conservación del entorno	91			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY					
G4-DMA	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
G4-PR1	C4 - Calidad y servicio + C6 - Resumen de actividad: indicadores	71, 142			Sí -  pág. 173*
G4-PR2		Expedientes sancionadores	En el periodo 2011-2014, ninguna de las empresas del Grupo Canal 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	En el periodo 2011-2014, ninguna de las empresas del Grupo Canal 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	Sí -  pág. 173*

(*) Revisión independiente de KPMG

DMA and indicators	Page number (or link)	Identified omission(s)	Reason(s) for omission(s)	Explanation for omission(s)	External assurance
MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING					
G4-DMA	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
G4-PR3	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
G4-PR4		Incumplimiento códigos de etiquetado	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre ningún incumplimiento de la regulación ni de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios durante el ejercicio 2014	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre ningún incumplimiento de la regulación ni de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios durante el ejercicio 2014	Sí -  pág. 173*
G4-PR5	C6 - Resumen de actividad: indicadores				Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY					
G4-DMA	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
G4-PR8	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	C4 - Calidad y servicio	71			Sí -  pág. 173*
G4-PR9		Multas por incumplimiento de la normativa	No se ha registrado ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios durante 2014	No se ha registrado ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios durante 2014	Sí -  pág. 173*

(*) Revisión independiente de KPMG



www.canalgestion.es