

# INFORME ANUAL 2015





### **Visite el *microsite* del Informe Anual 2015**

El Informe Anual 2015 puede verse en distintos dispositivos. Sólo tiene que leer el código que aparece a la izquierda o acceder a través del siguiente enlace:

[www.canalgestion.es/es/Informacion\\_accionistas/Informacion\\_financiera/Informe\\_anual/2015.html](http://www.canalgestion.es/es/Informacion_accionistas/Informacion_financiera/Informe_anual/2015.html)

#### **Simbología utilizada**



Este símbolo se utiliza para señalar un *link* a una página *web*

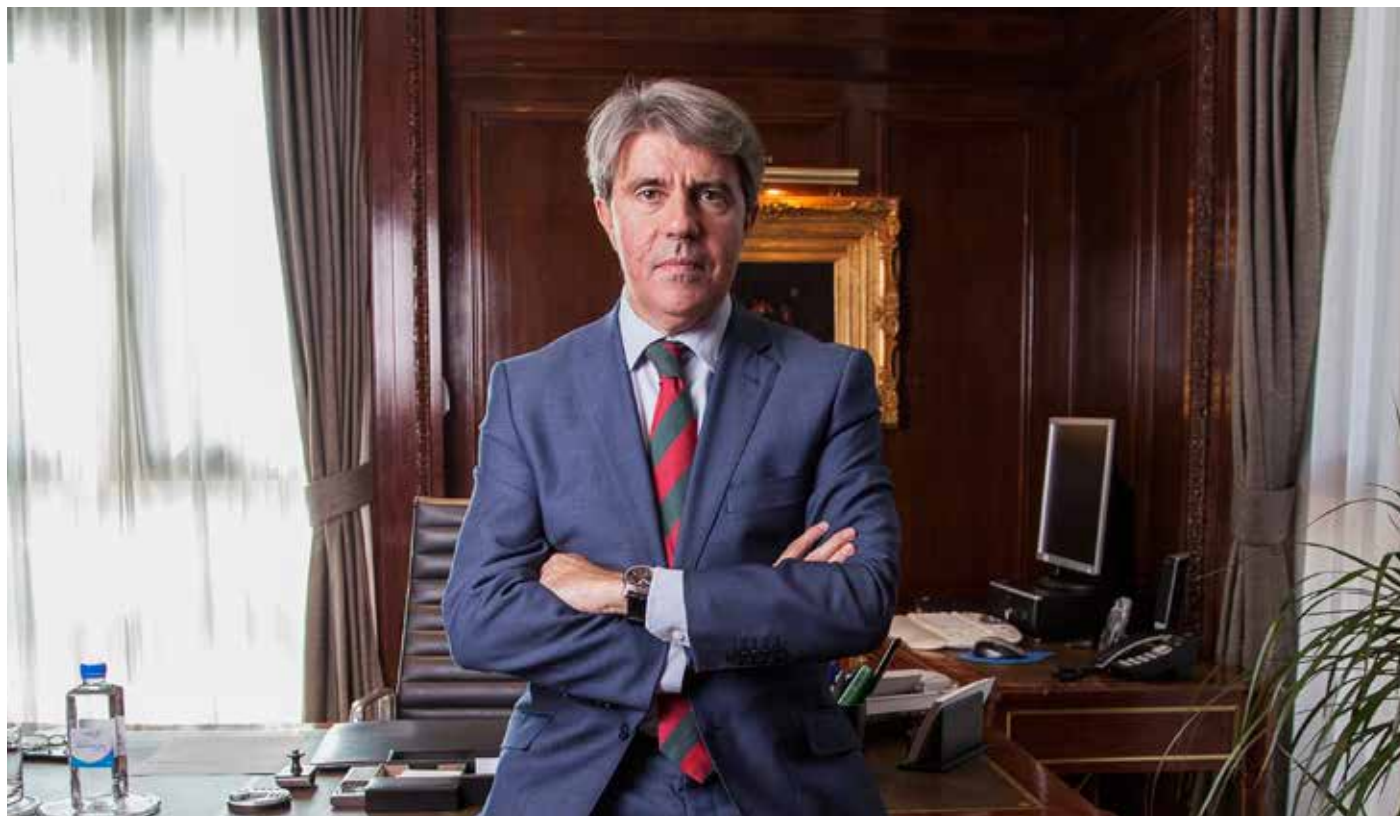


Este símbolo se utiliza cuando hay una referencia de página dentro del documento

# ÍNDICE

	ENTREVISTA PRESIDENTE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN	4
	MENSAJE DIRECTOR GENERAL CANAL DE ISABEL II GESTIÓN	6
1	 <b>VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Somos agua 9</li> <li>&gt; Principales magnitudes 12</li> <li>&gt; Modelo de negocio 14</li> </ul>	
2	 <b>CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos 27</li> </ul>	
3	 <b>ESTRATEGIA DE NEGOCIO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés 35</li> <li>&gt; Retos y prospectiva: principales indicadores (KPI) 39</li> </ul>	
4	 <b>GOBERNANZA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organización societaria y órganos de gobierno 43</li> <li>&gt; Política de remuneraciones e incentivos 50</li> <li>&gt; Gestión de riesgos 51</li> <li>&gt; Auditoría Interna y Control Interno 59</li> </ul>	
5	 <b>DESAFÍOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad y servicio 67</li> <li>Financiación y mercados de capital 84</li> <li>Vanguardia tecnológica 88</li> <li>Conservación del entorno 99</li> <li>Talento y compromiso 119</li> <li>Valor compartido 128</li> </ul>	
6	 <b>RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES</b>	144
7	 <b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	166

## Entrevista al presidente Canal de Isabel II Gestión



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

### **¿Cuáles han sido los principales logros alcanzados en 2015 y los retos de Canal de Isabel II Gestión para 2016?**

En 2015, hemos mantenido el ritmo inversor de los últimos años y logrado ejecutar importantes infraestructuras para ampliar y mejorar nuestros sistemas de abastecimiento y saneamiento. En todo el grupo se han ejecutado más de 180 proyectos y solo en la Comunidad de Madrid hemos invertido 214 millones de euros.

Así, entre las instalaciones finalizadas quiero destacar un nuevo tramo del segundo anillo de distribución de agua potable, la llamada «M50 del agua», o la puesta en marcha del sistema de reutilización de Arroyo Culebro que suministra agua regenerada a varios municipios del sur de la región.

Para 2016, tenemos previsto continuar con nuestra política de inversión y que nos convierte en una de las empresas públicas que mayores recursos destina a este capítulo. Todo ello con el fin de cumplir con nuestra principal misión: ofrecer un servicio de excelente calidad a nuestros clientes y usuarios.

### **Como comenta, las inversiones recurrentes y sostenidas en el tiempo son seña de identidad de Canal de Isabel II Gestión, pero también lo son el mantenimiento de sus tarifas.**

Así es, creemos que es importante tener en cuenta el contexto económico en el que muchas familias se encuentran y, por ello, la Comunidad de Madrid ha decidido congelar las tarifas para 2016 y ampliar la bonificación social para aquellos que más lo necesitan. En este sentido, la tarifa social ha sido extendida a todos los perceptores de la Renta Mínima de Inserción, lo que les permite acceder a esta ayuda de modo automático y sin necesidad de presentar documentación adicional. Me gustaría destacar que la tarifa social cubre las necesidades de agua a una familia por cuatro euros al mes.

Aprovecho para recordar que toda la información sobre nuestras tarifas está disponible en nuestra *web* y en todos los canales de atención al cliente de los que disponemos, con ello reforzamos que sean accesibles para todos los usuarios.



La Comunidad de Madrid ha decidido **congelar las tarifas** para 2016 y **ampliar la bonificación social** para aquellos que más lo necesitan

En todo el grupo se han ejecutado más de **180 proyectos** y, solo en la Comunidad de Madrid, hemos invertido **214 millones de euros**

### ¿Qué aspectos se ha propuesto potenciar en la empresa?

Me gustaría hacer llegar a los madrileños que, más allá de su historia y de su nombre, Canal de Isabel II Gestión es una empresa pública puntera en su sector y también, que no es solo agua. Es, además, generación de energía, sostenibilidad, una apuesta por la investigación y una política de responsabilidad social corporativa comprometida con la sociedad.

Canal de Isabel II Gestión no es una compañía de aguas al uso. Es líder en su sector. Mi compromiso es que siga siendo una empresa pública de referencia.

### ¿Qué planes y objetivos se ha marcado para el año que comienza?

El principal objetivo que tenemos marcado es el de prestar un servicio público de la máxima calidad. Ese paquete de inversiones de más de 210 millones de euros nos va a permitir ampliar y mejorar las infraestructuras y seguir avanzando en la eficiencia de abastecimiento y saneamiento en la región. En este sentido, tenemos prevista mejorar nuestros consumos y rendimientos energéticos. Somos el mayor productor de energía verde en la región de Madrid y seguiremos apostando por esta línea de trabajo. Así, en 2016 está seguiremos incrementando la producción de energía desde la planta de tratamiento de lodos de Loeches y proseguir con la instalación de microturbinas en la red de distribución.

### Parte de la eficiencia y sostenibilidad de la empresa depende de los recursos financieros disponibles. Canal de Isabel II Gestión realizó en el ejercicio de 2015 su primera emisión de bonos, ¿cuál ha sido el impacto de la misma?

Efectivamente, en 2015 se ha llevado a cabo una exitosa emisión de bonos no convertibles con el fin de poder refinanciar créditos obtenidos en años anteriores a intereses más elevados. Para ello, Canal de Isabel II Gestión se sometió a un *rating* público que le permitiese ser calificado para la emisión obteniendo la valoración de *investment grade*. La demanda de los inversores multiplicó casi por siete el importe máximo de la emisión, superando la cifra de 3.300 millones de euros cuando

la solicitud era por 500 millones. Al cierre del ejercicio la deuda financiera neta consolidada del Grupo Canal se ha visto reducida en un 14%, con un coste medio ponderado del 2,12% (20% más bajo que en 2014).

### Canal de Isabel II Gestión también impulsa actividades relacionadas con el arte, la educación, el deporte o el voluntariado, en el marco de su política de responsabilidad social corporativa. ¿Qué opinión tiene acerca de ellas?

Creo que es fundamental que una empresa pública y con vocación de servicio público, como es la nuestra, tenga a las personas en el eje de su actividad y se preocupe por mejorar la vida de los ciudadanos, del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

De ahí nuestra apuesta por el arte, con exposiciones de tanto peso como las que se pueden visitar en Arte Canal, como la actual de Cleopatra, que en sus primeros tres meses de apertura al público logró superar los 150.000 visitantes. Asimismo, impulsamos el deporte base entre los más jóvenes a través del Club Deportivo Canal, que ha sido también capaz de forjar deportistas profesionales de talla.

Otra faceta que creo que es también fundamental dentro de la política de responsabilidad corporativa de la empresa es la educación en el respeto al agua que se fomenta desde Canal Educa, un programa del que cada año quieren disfrutar más alumnos en la Comunidad de Madrid.

Y, por último, me gustaría destacar nuestro programa Canal Voluntarios en el que participan los trabajadores de la empresa. No solo son grandes profesionales sino que también demuestran que están comprometidos con las principales inquietudes y problemas de la sociedad. Ya se han realizado más de 64 proyectos que han permitido proporcionar agua potable y saneamiento a 500.000 personas de forma directa en todo el mundo.

Creo que podemos sentirnos orgullosos de todas estas actividades y de lo mucho que aportamos con ellas a la sociedad madrileña y, en especial, a quienes más necesitan de nuestra ayuda.

## Mensaje del director general Canal de Isabel II Gestión



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

Canal de Isabel II Gestión es una empresa líder que ha sabido planificar, adelantarse a su tiempo, y gestionar de forma excelente un recurso tan esencial para la vida como es el agua. Y sin duda lo es porque a lo largo de su historia ha estado conformada por un equipo de personas orgullosas de formar parte de ella y que han desempeñado con absoluta profesionalidad y dedicación las tareas encomendadas.

Ser una empresa líder no es una consideración de los que formamos parte de la organización. Es un reconocimiento externo atestiguado por los organismos e instituciones internacionales que cada año se interesan por nuestro modelo de gestión.

Además, cada año los usuarios nos reconocen como la mejor empresa del sector y nuestros clientes consideran que Canal de Isabel II Gestión genera **confianza, calidad y seguridad**.

El ejercicio económico consolidado de 2015 se ha cerrado con un **resultado** de 226 millones, con una **cifra de negocio** de 1.121, y un **EBITDA** de 378 millones de euros, respectivamente. Estos ratios han mejorado con respecto al ejercicio anterior y **en rela-**

**ción a los registrados en 2013 alcanzan una mejora del 13%, 8,4% y 10,5%, respectivamente.**

Nuestro ratio de apalancamiento es uno de los más bajos de las empresas del sector, situándose en 2,72 veces nuestro EBITDA. En 2015 se ha llevado a cabo una emisión de bonos convertibles por importe de 500 millones de euros con el fin de refinanciar créditos obtenidos en años anteriores con intereses más elevados, lo que ha reducido nuestro coste medio ponderado de la deuda del 2,51% en 2012 al 2,12% a finales de 2015.

La solvencia de Canal de Isabel II Gestión quedó patente en dicha emisión, logrando multiplicar por casi siete la demanda inicial. Los inversores, en su mayoría internacionales, reconocían de este modo la fortaleza de nuestro sistema de gestión, avalada previamente por el *rating* de las agencias especializadas.

### Calificación de agencias de *rating*



.....

Cada año los usuarios nos reconocen como la **mejor empresa del sector** y nuestros clientes consideran que Canal de Isabel II Gestión genera **confianza, calidad y seguridad**

.....

Avanzando en nuestras actuaciones de gobierno corporativo **hemos incrementado** a lo largo de estos años **los sistemas de control existentes por encima de lo establecido para empresas de carácter público** y que, en algunos casos, solo son obligatorios para empresas cotizadas

.....

Avanzando en nuestras actuaciones de gobierno corporativo hemos incrementado a lo largo de estos años los sistemas de control existentes por encima de lo establecido para empresas de carácter público y que, en algunos casos, solo son obligatorios para empresas cotizadas. Esto nos permite minimizar posibles riesgos y generar la confianza exigida y exigible en una compañía como la nuestra. Sistemas que hemos implantado o vamos a implantar en el resto de empresas del grupo, incidiendo de este modo en el control y transparencia de todas nuestras operaciones. A finales de 2014 quedaba implementado el SCIIF en Canal Gestión, y al cierre de 2015 se sumaron Hispanagua y Canal Gestión Lanzarote. Las dos próximas empresas serán Triple A de Barranquilla (Colombia) y Emissão (Brasil).

Canal de Isabel II Gestión es una de las empresas del sector que mayores recursos destina a **inversiones**. En el pasado ejercicio, solo en Madrid éstas han alcanzado los **214 millones de euros**, lo que nos ha permitido mejorar en los sistemas de tratamiento de agua potable y residual, extender la red de distribución en 20 kilómetros, y en 37 la de colectores y emisarios, además de la ampliación del alcance de nuestro sistema de telecontrol. Nuestras inversiones tienen un carácter recurrente y de media destinamos 200 millones de euros anuales a mejorar la solvencia de nuestro servicio.

Tan importante como la creación de nuevas infraestructuras es el mantenimiento de las existentes. Hoy en día siguen en pie y dando servicio a nuestros usuarios instalaciones que fueron creadas en el origen de Canal de Isabel II, es decir, hace más de 160 años. Fueron planificadas con horizontes ambiciosos y siguen en servicio hoy en día por la política de mantenimiento y reposición de la compañía. A ello dedicamos anualmente una media de otros 200 millones de euros. En esta línea, durante el pasado año hemos renovado cerca de 200 kilómetros en nuestra red de distribución.

Somos una empresa comprometida con el medio ambiente y cuidamos el recurso con el que trabajamos desde distintas vertientes: fomentando el uso responsable del agua, cuidando su calidad antes de ser devuelta a los ríos mediante los correspondientes sistemas de depuración y, finalmente, apostando por tratamientos terciarios adicionales que nos permitan regenerarla y suministrarla para usos industriales y riegos de zona verdes. En 2015, hemos aumentado el **suministro de agua regenerada hasta los 12 hectómetros cúbicos anuales**, cantidad equivalente a la que pueden almacenar los embalses de Navacerrada y Navalmedio.

Pero no solo somos agua, también somos consumidores y productores de energía. Actualmente, estamos trabajando en un **plan de eficiencia energética que nos permita reducir nuestros consumos y seguir aumentando nuestra capacidad de generación**. En 2015, nuestra planta de secado térmico de lodos y compostaje de Loeches ha incrementado su producción de energía en un 26%.

El principio y fin de todos nuestros proyectos son nuestros usuarios y clientes tanto particulares como institucionales. Por ello, además de realizar las inversiones necesarias, somos capaces de generar los recursos económicos necesarios para la **distribución de dividendos**. Todo ello con unas tarifas congeladas y potenciando los aspectos sociales de la misma para que las familias que atraviesan dificultades sigan teniendo acceso a nuestro servicio.

Como decía al inicio somos una empresa líder y ese reconocimiento sostenido en el tiempo es fruto del trabajo desarrollado por los que formaron parte de Canal de Isabel II y por los que hoy conforman Canal de Isabel II Gestión. Un equipo de profesionales que han conseguido dotar a Madrid de uno de los mejores sistemas de abastecimiento y saneamiento de agua del mundo.



# 1

## VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO



**9,87 millones**

**de habitantes** son abastecidos de agua por el Grupo Canal de Isabel II Gestión durante 2015 en los cuatro países donde opera



**6.276**

**trabajadores** dentro del grupo y cerca de **9.500 empleos indirectos** generados



**857 hm<sup>3</sup>**

de agua derivada para el consumo

**46.083 km**

en redes de distribución, alcantarillado y agua regenerada

**257 millones de euros en inversiones**

ejecutadas en 2015



# 1.1 Somos agua



## Gestión del ciclo integral del agua

Gestión del ciclo integral del agua, en varias ciudades y poblaciones 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 residuos y limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del grupo ubicadas en España y Colombia.

## 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.

A finales de 2015, el grupo abastecía de agua a **9,87** millones de personas (**6,71** en España y 3,16 en Latinoamérica), y daba empleo a **6.276** trabajadores (3.322 en España y 2.954 en Latinoamérica), además de generar cerca de 9.500 empleos indirectos de nivel inmediato (38% en España y 62% en Latinoamérica).

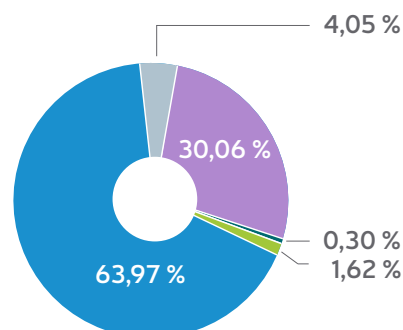
Durante el ejercicio 2015 las empresas del grupo abastecieron a dicha población gestionando un total de **857** millones de metros cúbicos de agua (548 en España y 309 en Latinoamérica) y más de **46.000** kilómetros de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio 2015 el grupo contaba con más de 2.200.000 contratos de suministro (71% en España y 29% en Latinoamérica), de los cuales el **86%** son domésticos. Se distribuyen a lo largo de más de 200 municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **98%**, siendo en España del **100%**.

Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2015 en el capítulo «Resumen de Actividad: Indicadores».

### Distribución de la población servida en abastecimiento en 2015 (millones de hab.)

● Canal de Isabel II Gestión (*)	6,32
● Colombia	2,97
● Resto de España	0,40
● Ecuador	0,16
● Brasil	0,03



(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

## 1. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

Somos agua

### Crecimiento internacional del Grupo Canal: Presencia actual



Reparto de la cifra de negocio:

80%  
España

20%  
Latinoamérica

#### Brasil

Fontes da Serra  
[www.fontesdaserra.com.br](http://www.fontesdaserra.com.br)

Emissão  
[www.emissao.com.br](http://www.emissao.com.br)

#### República Dominicana

AAA Dominicana  
[www.aaa.com.do](http://www.aaa.com.do)

#### Ecuador

Amagua  
[www.amagua.com](http://www.amagua.com)

Inassa Ecuador  
[www.grupoinassa.com](http://www.grupoinassa.com)

#### Panamá

Inassa Panamá  
[www.grupoinassa.com](http://www.grupoinassa.com)

#### España

Canal de Isabel II Gestión  
[www.canalgestion.es](http://www.canalgestion.es)

Delegación de Canal Gestión en Cáceres  
[www.canalgestion.es](http://www.canalgestion.es)

Aguas de Alcalá UTE  
[www.aguasdealcala.es](http://www.aguasdealcala.es)

Canal Gestión Lanzarote  
[www.canalgestionlanzarote.es](http://www.canalgestionlanzarote.es)

Hispanagua  
[www.hispanagua.es](http://www.hispanagua.es)

Canal de Comunicaciones Unidas  
[www.canalcom.com](http://www.canalcom.com)

Hidráulica Santillana  
[www.hidraulicasantillana.com](http://www.hidraulicasantillana.com)

#### Colombia

Triple A Barranquilla  
[www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)

Metroagua  
[www.metroagua.com.co](http://www.metroagua.com.co)

ASAA Riohacha  
[www.asaa.com.co](http://www.asaa.com.co)

R&T  
[www.ryt-sa.com](http://www.ryt-sa.com)

Gestión Integral de Suministros  
[www.gis.com.co](http://www.gis.com.co)

INASSA  
[www.grupoinassa.com](http://www.grupoinassa.com)

Amerika TI  
[www.amerikati.com](http://www.amerikati.com)



Gestión del ciclo  
integral del agua



Servicios de apoyo  
a la gestión del ciclo  
integral del agua



Telecomunicaciones  
y tecnologías  
de la información



Generación de  
energía eléctrica



Limpieza urbana y gestión  
de residuos urbanos

## Nuestros compromisos en Lanzarote

Los compromisos adquiridos por el grupo en Lanzarote se cumplen con un notable grado de anticipación. Concretamente, se estableció en nuestra oferta la inversión de un total de casi 58 millones de euros, calculados en su valor real en el cierre del periodo en el que se han de ejecutar, que son los cinco primeros años de los treinta que dura la concesión.

Al acabar el ejercicio 2015, y por ello en el ecuador del periodo en el que el contrato obliga a tener ultimadas las inversiones, están **adjudicadas obras y actuaciones por un total del 89% de las cifras totales comprometidas**. Esto asegura que los citados compromisos estarán cumplidos a tiempo y con las infraestructuras operativas.

Las necesidades detectadas en las islas se dividían de forma casi exclusiva en obras repartidas en tres bloques:

- **Distribución**, que contemplaba la renovación de redes tanto de transporte como de distribución municipal y con múltiples adecuaciones de los elementos de regulación. Este bloque alcanza casi un 70% del total.
- **Obras dedicadas a la mejora de los procesos de desalación y su sostenibilidad**, para complementar los sistemas de recuperación energética y facilitar una correcta devolución al medio de los rechazos del proceso. Este bloque alcanza un 20-25% del total.
- El tercer bloque de inversión, que supone el 5-10% restante del total, está dedicado a la **mejora del saneamiento y la depuración del agua residual** en el ámbito geográfico de las islas.

En una fase de afino, y tras el estudio pormenorizado y sobre el terreno de las necesidades más reales, podemos decir que prácticamente un noventa por ciento de la inversión se encuentra en marcha a día de hoy. Plasmada en **un total de 130 obras y actuaciones**, de las que un total de cuarenta superan cada una de ellas el valor presupuestario de 120.000 euros, ha contribuido claramente a mejorar todos y cada uno de los aspectos del ciclo integral del agua en Lanzarote y La Graciosa, con un reparto de diez millones de euros comprometidos en desalación y energía, treinta y siete millones y medio en distribución y regulación y seis millones de euros en instalaciones de saneamiento, depuración y regeneración de las aguas usadas. Completan el importe comprometido cuatro millones más en sistemas generales.

Todas estas obras aseguran en el futuro la **garantía de suministro de las demandas actualmente esperadas en el medio plazo, su eficaz regulación y distribución, así como el posterior tratamiento de las aguas residuales**. Este conseguirá regenerar agua suficiente para cubrir la demanda de la emergente actividad agrícola de la isla y el necesario riego de los jardines, para contribuir al sostenimiento del turismo, principal motor industrial de la zona.

Como obra paradigmática de este afianzamiento de las garantías de calidad del servicio, podemos dar referencia de la **construcción del nuevo depósito de Zonzamas**, con 30.000 m<sup>3</sup> de capacidad de almacenamiento. Su reciente puesta en servicio asegura la cantidad y la calidad del agua que desde él se distribuye diariamente al **ochenta por ciento de la población de las islas**.



## 1.2 Principales magnitudes



### Cientes y población servida

**9.871.404** habitantes de población servida en España y Latinoamérica

Grado de cobertura (global) del servicio: **98%** Abastecimiento  
**93%** Alcantarillado y  
**86%** Depuración

**2.227.531** contratos de suministro

Municipios gestionados: **214** Abastecimiento,  
**201** en Depuración y  
**29** en Reutilización

**27.344.597** controles de calidad realizados durante 2015 en el agua que gestionamos

**Congelamos la tarifa** en la Comunidad de Madrid

Los clientes del Grupo Canal nos puntúan con un **notable alto**



### Recursos Humanos

**6.276** trabajadores en el grupo,

repartidos entre España, Colombia, Ecuador, República Dominicana, Panamá y Brasil

Cerca de **9.500** empleos indirectos generados en 2015

Más de **180.000** horas de formación impartidas a los empleados del grupo durante 2015 (16% en prevención de riesgos laborales)



### Captación

Solo en la Comunidad de Madrid somos capaces de

embalsar **946 hm<sup>3</sup>**

**857 hm<sup>3</sup>** de agua derivada para el consumo



### Distribución

Casi **500** depósitos de almacenamiento con una capacidad de **4,06 hm<sup>3</sup>**

**25.860 km** de red de abastecimiento

Más de **200 EBAP**



### Tratamiento

**26** ETAP y **4** desalinizadoras

**5,63 hm<sup>3</sup>/día** de capacidad de tratamiento de agua





## Alcantarillado

**67** tanques de tormenta y laminadores

**19.234** kilómetros de colectores, emisarios y redes de alcantarillado

**360** EBAR



## Depuración

**253** EDAR en funcionamiento

**3,48 hm<sup>3</sup>** de capacidad de depuración de aguas residuales



## Reutilización

**42** plantas de agua regenerada en servicio

**20 hm<sup>3</sup>** producidos de agua regenerada que ha servido a ciudades, industria y agricultura y que ha regado una superficie de **2.536 Ha**

Actualmente el Grupo Canal reutiliza el **3,84%** del agua que depura



## Medio Ambiente

El **95%** de los lodos generados en la Comunidad de Madrid se destinan a **uso agrícola**

El **60%** de la **energía** que consumimos en Canal Gestión es **autoproducida**

En el último año el Grupo Canal, mediante la generación de energía y utilización de vehículos híbridos y eléctricos, ha logrado evitar la emisión de **41.096 toneladas de CO<sup>2</sup> equivalente**.

En 2015 el grupo ha aumentado su **capacidad de desalinización** en un **28%**



## Eco-Fin / Gestión / Gobernanza

**Cifra de negocio** consolidada en 2015:

**1.121 mill. €**

**EBITDA** consolidado 2015:

**378 mill. €**

**Deuda Financiera Neta consolidada** en 2015:

**1.030 mill. €**

**257 mill. €** en inversiones ejecutadas en 2015

Un total de **424 contratos**, que suman **406 millones de euros**, han sido adjudicados en España durante 2015 mediante procedimientos públicos de contratación

**1.328.979 €** destinados a **proyectos solidarios y otras colaboraciones** en 2015

En 2015 se lanza la primera **emisión de bonos** de Canal Gestión, logrando colocar la totalidad de los **500 millones de euros** por los que se salió al mercado.

Durante 2015 Canal Gestión aprueba el **Código Ético** y el **Reglamento Interno de Conducta** y constituye el **Comité de Ética y Cumplimiento**

## 1.3 Modelo de negocio

La contribución de estos capitales a cada una de las actividades del ciclo junto a la interacción permanente de todas ellas tiene un solo propósito: **crear valor**

### Misión y capitales

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.

El éxito de nuestra organización depende de **varias formas de capital**. Definimos estos capitales como almacenes de valor que entran a formar parte del proceso de transformación que define nuestro modelo de negocio. De esta forma, definimos los capitales del Grupo Canal de Isabel II Gestión como sigue:



#### Capital financiero

Compuesto por los fondos de los que el grupo se provee para desarrollar las actividades del ciclo integral del agua: se trata de nuestros proveedores de capital (bancos y bonistas principalmente), además de alguna ayuda pública puntual, como la subvención a la desalinización en Lanzarote (Ver detalle en el capítulo 5: «Desafíos/Financiación y mercados de capital»).



#### Capital industrial

Formado por las infraestructuras que empleamos para ofrecer un servicio público de la máxima calidad desde la captación de agua bruta hasta su devolución al medio (Ver detalle en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores»).



#### Capital intelectual

El Grupo Canal lleva creciendo en el sector y aportando valor 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 gestión sostenible y duradera. Nuestros procesos están sometidos a los parámetros más altos de calidad y, además, somos pioneros en la aplicación de la innovación en todos nuestros campos desde los comienzos (Ver documento «Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología» en [www.canalgestion.es/es/Informacion\\_accionistas/Informacion\\_financiera/Informe\\_anual/2015.html](http://www.canalgestion.es/es/Informacion_accionistas/Informacion_financiera/Informe_anual/2015.html))



#### Capital social y relacional

Basado en nuestras relaciones con reguladores, accionistas, socios estratégicos, potenciales generadores de negocio e inversores. Además de nuestros proveedores externos y los internos, que son las empresas del grupo con las que trabajamos estrechamente, en especial para probar nuevos servicios antes de su salida al mercado (Ver documento «Canales de comunicación con nuestros grupos de interés» en [www.canalgestion.es/es/Informacion\\_accionistas/Informacion\\_financiera/Informe\\_anual/2015.html](http://www.canalgestion.es/es/Informacion_accionistas/Informacion_financiera/Informe_anual/2015.html)). Otra parte esencial de nuestro capital social es nuestro compromiso con la propia sociedad: el desempeño de nuestro trabajo y el esfuerzo empleado en las comunidades donde operamos y/o colaboramos para ayudar a crear una sociedad mejor (Ver detalle en el capítulo 5: «Desafíos/Valor compartido»).



#### Capital natural

El agua lo es todo para el Grupo Canal. Somos agua desde el inicio hasta el final. Es nuestro capital natural y también nuestro producto final. Es un derecho humano (por lo que debemos garantizar su asequibilidad) y un recurso limitado que tratamos de cuidar cada día, contribuyendo a garantizar el acceso a las poblaciones de las zonas donde operamos nuestros negocios y también de aquellas donde colaboramos en ayuda a sus colectivos más desfavorecidos. Trabajamos con el agua, a través de un profundo respeto por el medio ambiente, la biodiversidad y salud del ecosistema (Ver detalle en el capítulo 5: «Desafíos/Conservación del entorno»).



#### Capital humano

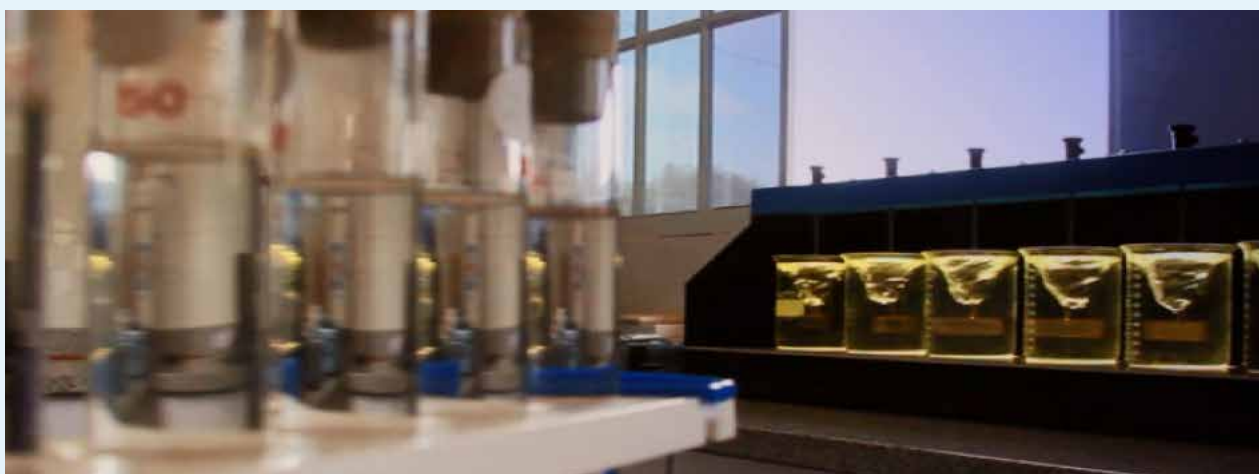
Compuesto por los más de 6.000 empleados del grupo que cada día muestran su lealtad, motivación e iniciativa de innovación para mejorar los procesos y el producto final que ofrecemos a nuestros clientes, a través de su capacidad de liderazgo, gestión y colaboración (Ver detalle en el capítulo 5: «Desafíos/Talento y compromiso»).

## Dando pasos en Riohacha

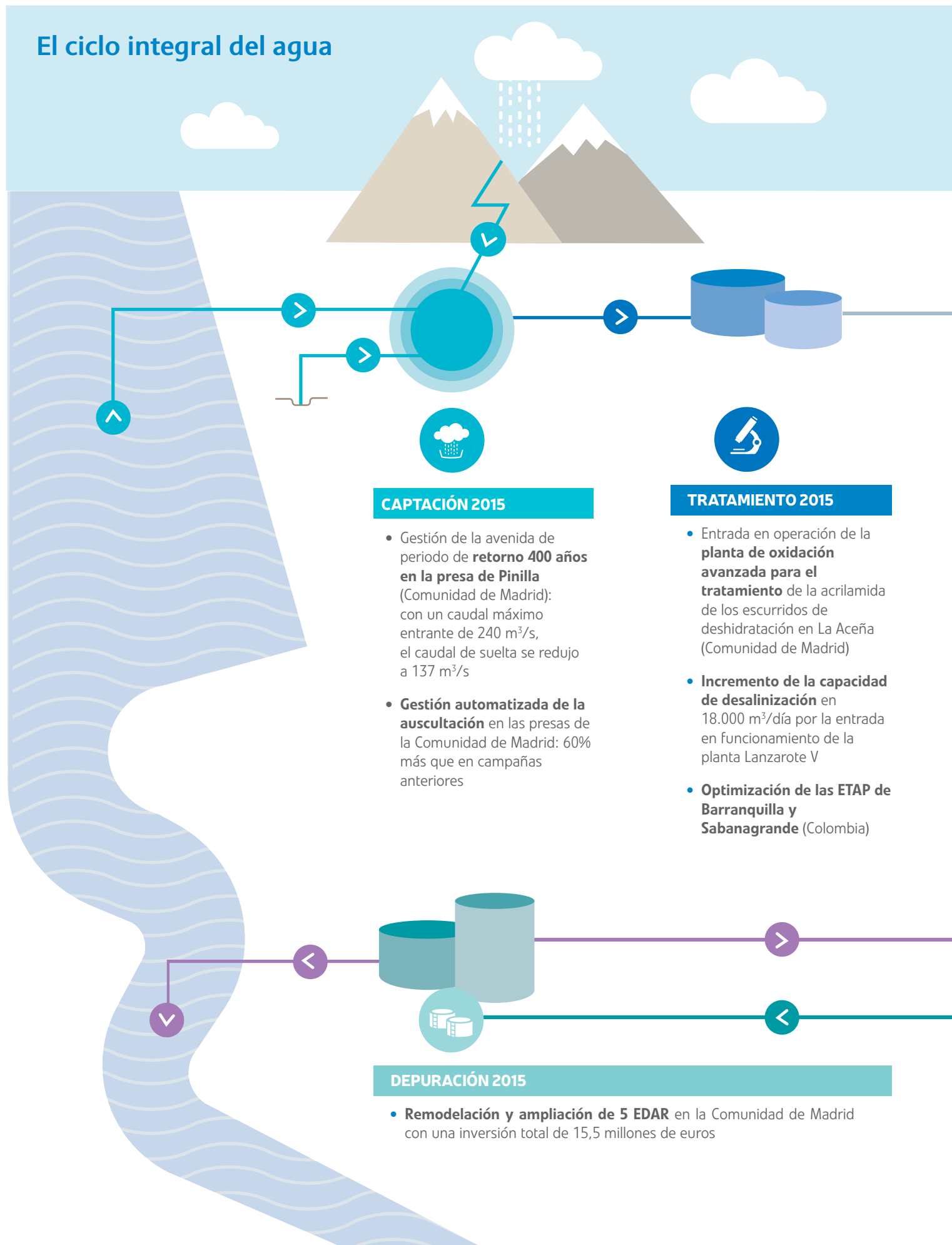
El presidente de la República de Colombia, Juan Manuel Santos, **puso en marcha** el 2 de febrero de 2015 **el servicio de acueducto 24 horas en el sector piloto, ampliando la continuidad a 5.000 clientes y la cobertura en un 30% de la población.** Después de 470 años de poblamiento, la ciudad de Riohacha recibe este logro para beneficio de sus habitantes.



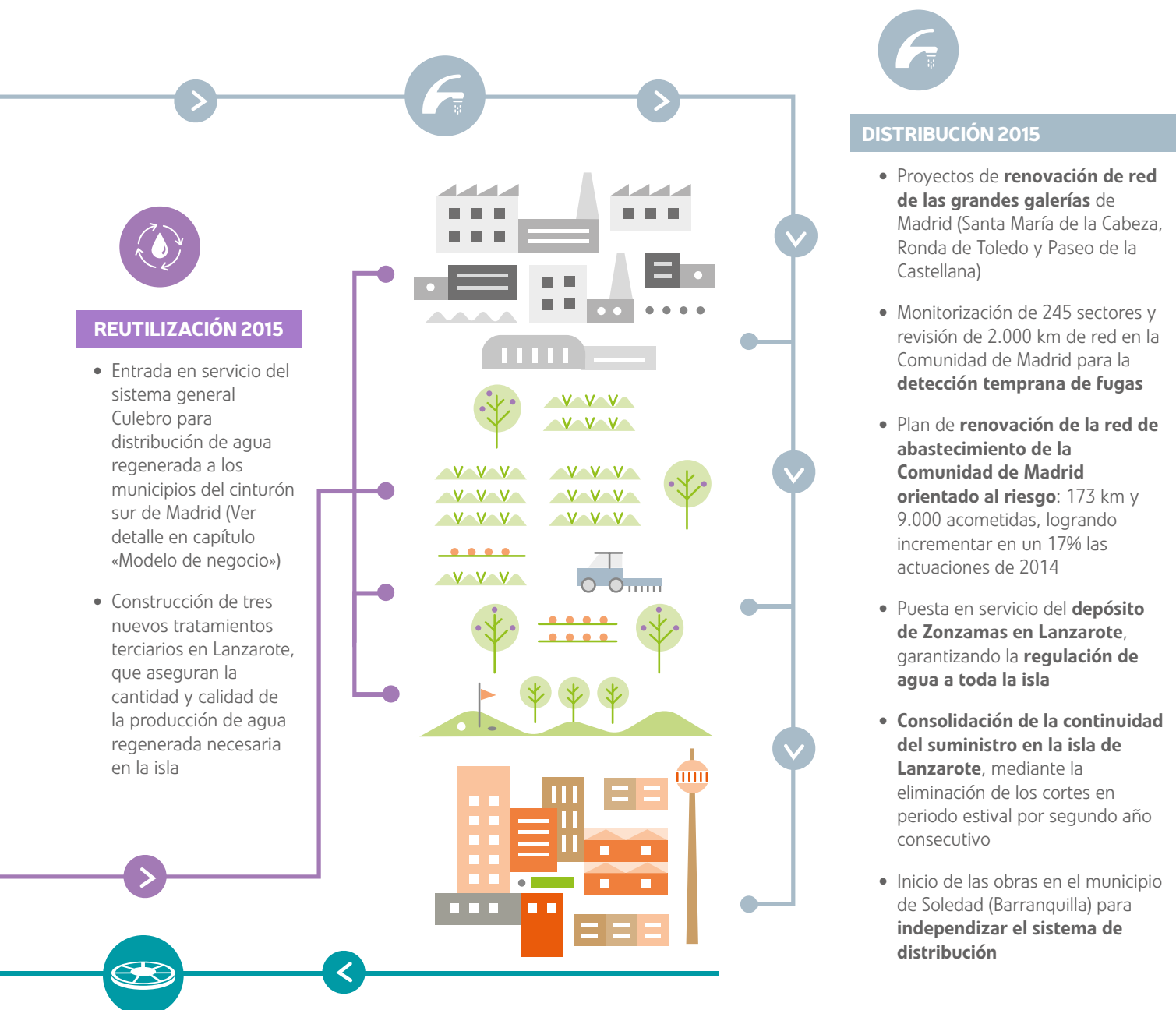
**Por primera vez**, en el año 2015 **el Departamento de Salud emitió un concepto favorable** sin requerimiento para la operación de la planta de tratamiento de agua potable por sus buenas prácticas sanitarias, gracias a que ASAA logró optimizar los módulos de producción y realizar estudios sobre la aplicación de la dosis de químicos adecuada para la potabilización del agua y la entrega del líquido en óptima calidad a los usuarios en Riohacha.



## El ciclo integral del agua







## 1. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

### Modelo de negocio

.....

A través de nuestras empresas hemos puesto importantes **sinergias** en marcha, como la limpieza viaria y recogida de residuos sólidos urbanos

.....

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 en Brasil (Fontes da Serra). A través de estas empresas, los últimos años hemos diversificado nuestro negocio hacia actividades donde hemos puesto importantes sinergias en marcha, como la limpieza viaria y recogida de residuos sólidos urbanos.

Además, a través de nuestras empresas participadas AAA Dominicana, Inassa, GIS, Amerika y Emissão, prestamos servicios de soporte a otros clientes, también operadores del ciclo integral. 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 Canal 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 vender a la red general y también para el autoconsumo de Canal de Isabel II Gestión.

### Obras del tramo VI del Segundo Anillo Principal de distribución de agua potable en Madrid

El Segundo Anillo de distribución de agua potable de la Comunidad de Madrid se concibe para conducir agua a presión desde los grandes depósitos de Colmenar Viejo y Valmayor hasta las zonas de demanda de la corona metropolitana de la capital y las áreas de desarrollo urbano asentadas a lo largo de los ejes radiales del sistema viario de la Comunidad de Madrid.

Las obras comprendidas en el tramo 6VI del Segundo Anillo han afectado a los términos municipales de Boadilla del Monte, Villaviciosa de Odón, Alcorcón, Fuenlabrada y Leganés, con un trazado paralelo a la autovía de circunvalación M-50, conectando en origen al tramo 5V en su conexión con la arteria de Retamares y finalizando en el depósito de Getafe.

La conducción se compone de **18.200 metros de tubería de acero de 1.600 mm de diámetro, recubierta por un dado de hormigón armado. La gran cantidad de infraestructuras que ha sido necesario cruzar** a lo largo de los más de 18 kilómetros ha representado una importante labor de gestión ante los diferentes organismos afectados y un especial cuidado en la ejecución de los trabajos.





Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestras fases de captación y tratamiento de agua en:


[www.canalciclointegraldelagua.es](http://www.canalciclointegraldelagua.es)

## Abastecimiento: captación y tratamiento

El sistema de abastecimiento en **la España peninsular** se basa principalmente en **la captación de aguas superficiales** (y en menor medida, aguas subterráneas) aprovechando, mediante los **14 embalses** gestionados por **Canal de Isabel II Gestión** en la Comunidad de Madrid y las provincias de Ávila y Guadalajara, las aportaciones de los ríos de los que procede la mayor parte del agua suministrada a la red. Además, en

la Comunidad de Madrid gestionamos **78 pozos de agua subterránea** como apoyo al abastecimiento de agua superficial, sobre todo en épocas de escasez hídrica. Canal Gestión también cuenta 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.

### Principales cifras en captación y tratamiento por empresa en 2015

	Aportación al cierre del año (hm <sup>3</sup> )	Extracción del medio natural (%)	Capacidad de almacenamiento de sus embalses y/o de sus captaciones (hm <sup>3</sup> )	Capacidad de aportación de aguas subterráneas (hm <sup>3</sup> /año)	Volumen total derivado para consumo (hm <sup>3</sup> )	Nº ETAP	Capacidad nominal de tratamiento (hm <sup>3</sup> /día)
Canal Gestión (*) <a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>	481	105	971	93	507	17	4,58
Aguas de Alcalá UTE <a href="http://www.aguasdealcala.es">www.aguasdealcala.es</a>	-	-	1,89	-	17	1	0,07
Canal Gestión Lanzarote <a href="http://www.canalgestionlanzarote.es">www.canalgestionlanzarote.es</a>	-	-	-	-	25	4	0,09
Triple A de Barranquilla <a href="http://www.aaa.com.co">www.aaa.com.co</a>	142.845	0,2	266	-	237	4	0,72
Metroagua <a href="http://www.metroagua.com.co">www.metroagua.com.co</a>	23	157	0,16	0,07	37	2	0,11
ASAA <a href="http://www.asaa.com.co">www.asaa.com.co</a>	109	16	38	-	18	1	0,05
Emissão <a href="http://www.emissao.com.br">www.emissao.com.br</a>	-	-	-	-	4	1	0,01

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

NOTA: En Latinoamérica el caudal de los ríos suele ser muy alto, de ahí que los porcentajes de extracción del medio natural sean tan bajos. Por el contrario, en el caso de Metroagua (Santa Marta, Departamento de Magdalena, Colombia) la población está afectada por una acuciante sequía que hace que tengan que abastecerse con agua de pozo en más de un 50%. Este año en Canal Gestión ha ocurrido algo similar, aunque en mucha menor medida, al haber sido preciso bombear una elevada cantidad de agua de nuestra concesión en el río Alberche.

Vea todas las magnitudes de captación y tratamiento del grupo en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores» y también en la página *web* de cada compañía.

## 1. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

### Modelo de negocio



Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestra fase de distribución de agua en:


[www.canalcicointegraldelagua.es](http://www.canalcicointegraldelagua.es)

## Distribución y regulación

Desde las ETAP hasta el grifo del usuario, nuestras empresas disponen de las 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.

### Principales cifras en distribución por empresa en 2015

	N.º grandes depósitos reguladores/ Capacidad de almacenamiento (hm <sup>3</sup> )	N.º depósitos menores/ Capacidad de almacenamiento (hm <sup>3</sup> )	N.º de grandes estaciones elevadoras	N.º estaciones elevadoras menores	Red de distribución (km)	N.º municipios abastecidos	Cobertura del servicio (%)
Canal Gestión (*) <a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>	33/3,2	315/0,52	24	124	17.999	186	100
Aguas de Alcalá UTE <a href="http://www.aguasdealcala.es">www.aguasdealcala.es</a>	1/0,03	5/0,039	1	-	521	1	100
Canal Gestión Lanzarote <a href="http://www.canalgestionlanzarote.es">www.canalgestionlanzarote.es</a>	1/0,065	58/0,105	3	30	2.269	7	100
Triple A de Barranquilla <a href="http://www.aaa.com.co">www.aaa.com.co</a>	1/0,05	23/0,015	7	9	3.358	15	97
Metroagua <a href="http://www.metroagua.com.co">www.metroagua.com.co</a>	-	19/0,024	4	16	929	1	91
ASAA <a href="http://www.asaa.com.co">www.asaa.com.co</a>	-	3/0,012	-	-	310	1	81
Amagua <a href="http://www.amagua.com">www.amagua.com</a>	-	-	-	-	396	2	100
Emissão <a href="http://www.emissao.com.br">www.emissao.com.br</a>	-	2/0,002	-	2	78	1	61

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

Vea todas las magnitudes de distribución y regulación del grupo en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores» y también en la página *web* de cada compañía.



▲ Presa de Riosequillo





Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestra fase de saneamiento de aguas residuales en:


[www.canalcicointegraldelagua.es](http://www.canalcicointegraldelagua.es)

## Saneamiento: redes de drenaje urbano

La recogida de las aguas residuales y pluviales en los municipios y su posterior transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las redes de alcantarillado y drenaje urbano. **Canal de Isabel II Gestión** gestiona la red unitaria de colectores y emisarios municipales y supramunicipales, conducciones que recogen y transportan las aguas residuales de los municipios hacia las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) correspondientes. 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, Canal Gestión gestiona tanques de tormenta y laminadores, instalaciones que tienen por objeto retener las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes, para minimizar los vertidos a cauce de aguas contaminadas y las inundaciones.

### Principales cifras en alcantarillado por empresa en 2015

	Redes de grandes colectores y emisarios (km)	Redes municipales de alcantarillado (km)	N.º de 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 (*) <a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>	942	14.088	126	63	1.470.000	143	100
Aguas de Alcalá UTE <a href="http://www.aguasdealcala.es">www.aguasdealcala.es</a>	7	267	6	3	1.525	1	100
Canal Gestión Lanzarote <a href="http://www.canalgestionlanzarote.es">www.canalgestionlanzarote.es</a>	10	379	71	1	5.250	7	71
Triple A de Barranquilla <a href="http://www.aaa.com.co">www.aaa.com.co</a>	226	1.984	41	-	-	10	83
Metroagua <a href="http://www.metroagua.com.co">www.metroagua.com.co</a>	81	691	13	-	-	1	78
ASAA <a href="http://www.asaa.com.co">www.asaa.com.co</a>	10	214	5	-	-	1	70
Amagua <a href="http://www.amagua.com">www.amagua.com</a>	80	255	98	-	-	2	79

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

Vea todas las magnitudes de redes de drenaje urbano del grupo en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores» y también en la página *web* de cada compañía.



▲ ▲ Trabajos preventivos de limpieza de la red de alcantarillado

## 1. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

Modelo de negocio




Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestra fase de depuración de aguas residuales en:

[www.canalciclointegraldelagua.es](http://www.canalciclointegraldelagua.es)

### 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, incluyendo actividades industriales y agrícolas, con objeto de devolverlas al medio natural en condiciones óptimas.

#### Principales cifras en depuración por empresa en 2015

	N.º EDAR	Volumen de agua depurada (hm³)	Capacidad de tratamiento (hm³/día)
Canal Gestión (*) <a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>	160	464	3,26
Canal Gestión Lanzarote <a href="http://www.canalgestionlanzarote.es">www.canalgestionlanzarote.es</a>	8	6	0,02
Triple A de Barranquilla <a href="http://www.aaa.com.co">www.aaa.com.co</a>	7	32	0,16
Amagua <a href="http://www.amagua.com">www.amagua.com</a>	78	12	0,04

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

Vea todas las magnitudes de depuración del grupo en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores» y también en la página *web* de cada compañía.

### Trabajos en el sistema general Culebro de suministro de agua regenerada

El sistema de 50 kms de longitud transporta 30.000 metros cúbicos diarios de agua regenerada producida en la EDAR Culebro Cuenca Media a los municipios de Alcorcón, Fuenlabrada, Humanes de Madrid, Parla, Pinto, Getafe y Leganés. El agua se impulsa desde la estación de bombeo ejecutada. Desde los depósitos y redes de distribución de cada municipio se suministra el agua regenerada para usos urbanos como el riego de zonas verdes municipales y el baldeo de calles. Su puesta en servicio ha supuesto un ahorro de agua potable, con el consiguiente incremento de la garantía del sistema de suministro, y una reducción del agua no controlada. Para su ejecución se han realizado 26 hincas y 979 cruces con servicios afectados.





Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestra fase de regeneración de aguas residuales en:

[www.canalciclointegraldelagua.es](http://www.canalciclointegraldelagua.es)



▲ Cultivos de la isla de Lanzarote regados con agua regenerada



▲ Parque de la Comunidad de Madrid regado con agua regenerada

## 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. **Promovemos 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, riego de parques públicos y campos de golf, o aplicación en industria y agricultura.

En España, regeneramos agua en la Comunidad de Madrid (**Canal de Isabel II Gestión**) y Lanzarote (**Canal Gestión Lanzarote**). En la Comunidad de Madrid trabajamos en 21 municipios proporcionando agua regenerada para sus calles, parques y resto de espacios verdes. Adicionalmente, cabe señalar la 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. 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 escasa 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 2015 se ha reutilizado un 51% del agua depurada en la isla.

En Latinoamérica, dada la gran pluviosidad y la abundancia de recursos hídricos de la mayoría 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, en Amagua (Ecuador), existen algunas plantas pequeñas de tratamiento de aguas residuales con sistemas de tratamiento terciario a través de las que se produce agua regenerada para el riego de sus áreas verdes. Mientras tanto, 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 2015

	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 <sup>3</sup> )	Total superficie regada (ha)
Canal Gestión (*) <a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>	22	21	493	35	12,9	1.913
Canal Gestión Lanzarote <a href="http://www.canalgestionlanzarote.es">www.canalgestionlanzarote.es</a>	5	5	496	4	3,3	623
Amagua <a href="http://www.amagua.com">www.amagua.com</a>	2	16	-	-	3,6	-

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

Vea todas las magnitudes de reutilización del grupo en el capítulo 6: «Resumen de actividad: indicadores» y también en la página web de cada compañía.

## 1. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

Modelo de negocio

En la Comunidad de Madrid  
se riegan con  
agua regenerada

**1.913 ha,**

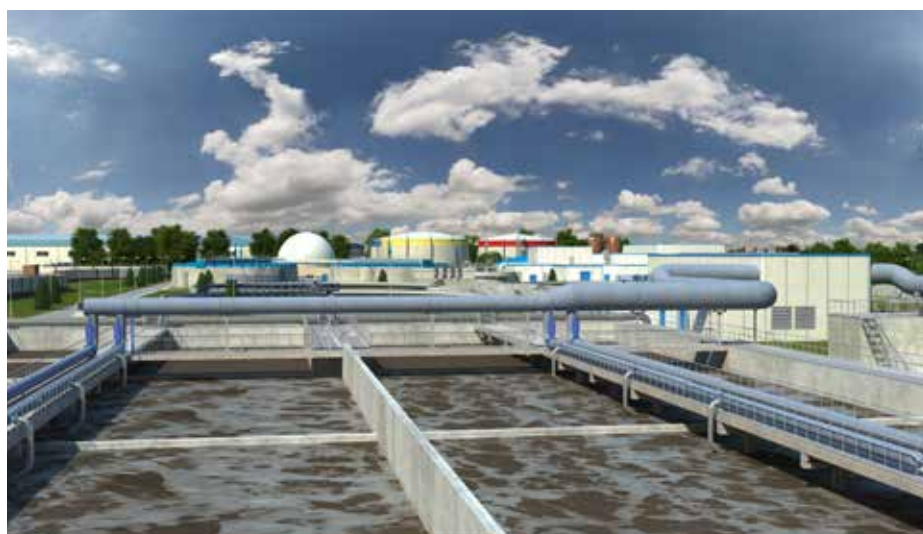
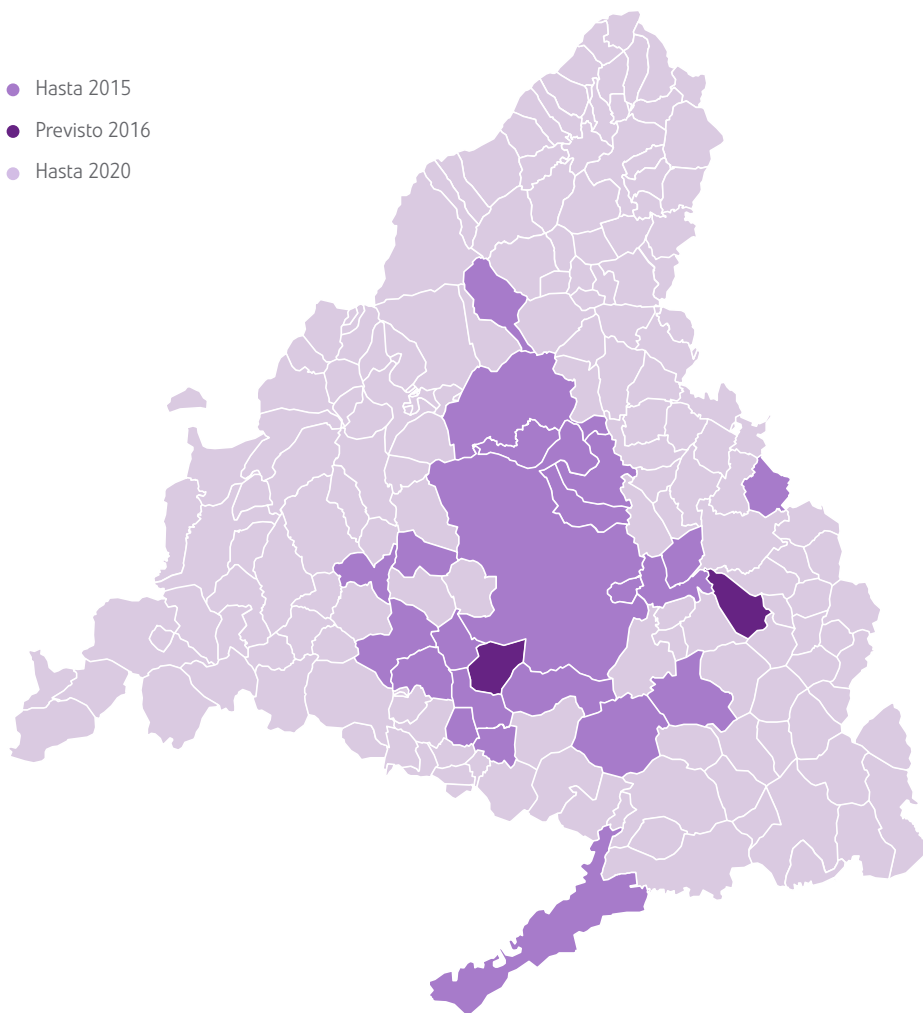
lo que equivale a unos

**2.000**

campos de fútbol

### Extensión del uso de agua regenerada en los municipios de la Comunidad de Madrid

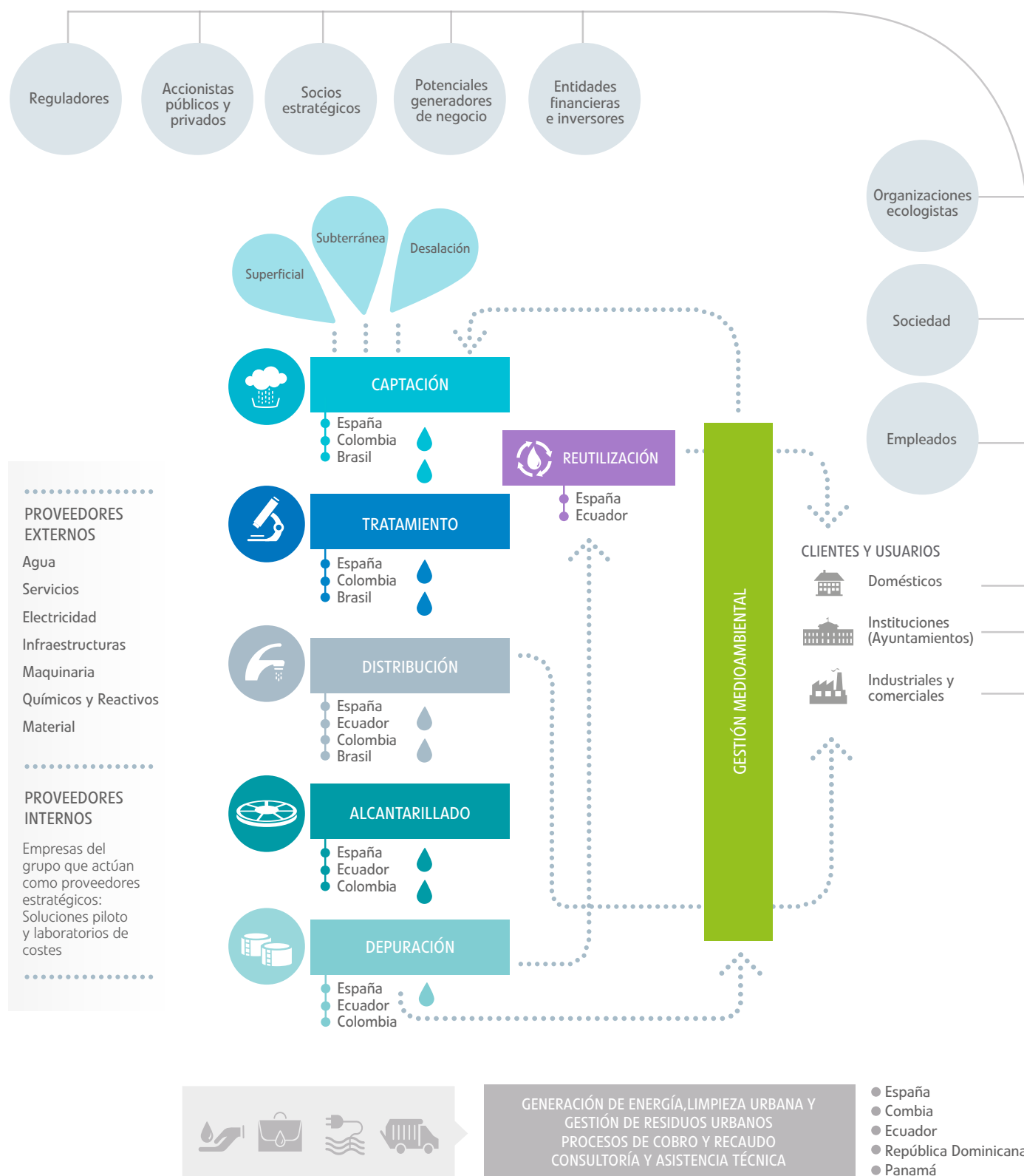
- Hasta 2015
- Previsto 2016
- Hasta 2020



▲ Instalaciones de regeneración de agua residual en EDAR Arroyo Culebro



## Cadena de valor del Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión



# 2

## CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA



Cuidar  
el agua  
es una labor  
de todos.



- Acceso al agua
- Seguridad del cliente y calidad del agua



- Eficiencia del uso del agua y reutilización
- Inversiones, I+D+i y TIC



- Eficiencia energética e integración de energías renovables
- Transparencia y relaciones con la Administración Pública

## 2.1 Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos

### 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)

### Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea de la ONU



## 2. CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA

Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos

### Contexto y desempeño de la compañía por regiones

Tras estudiar las macro tendencias que más directamente nos afectan y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos para 2015-2030, a través del siguiente análisis Riesgo-País **hemos identificado la relevancia y riesgo que tiene cada uno de los asuntos considerados materiales para el Grupo Canal en los dos principales países donde operamos: España y Colombia.** En base a lo anterior, mostramos las oportunidades detectadas y la **respuesta** que el grupo está ofreciendo en cada una de las regiones:

#### España



#### Colombia



#### Asuntos materiales para el Grupo Canal en el país



**Seguridad del cliente y calidad del agua:** destacan los problemas vinculados a la eliminación de contaminantes persistentes y la afección de reservas de agua.



**Eficiencia del uso del agua y reutilización:** papel que tendrá la reutilización de agua como recurso alternativo en relación con la creciente población mundial y su uso en actividades como la agricultura, la industria, el baldeo de calles y el riego de parques y jardines.



**I+D+i y TIC:** importancia de la I+D+i y las TIC para mejorar la eficiencia en la gestión integral del agua.



**Integración de energías renovables:** relevancia de su integración en nuestra cadena de valor, existencia de trabas fiscales a la implementación de energías renovables y producción de biogás.



**Transparencia en las políticas tarifarias:** transmitir a los consumidores la importancia de recuperar los costos de mantenimiento y desarrollo de infraestructuras, que de otro modo deberían ser soportados con aumento de impuestos y subsidios.



**Relaciones con la Administración Pública:** se resalta la importancia de los acuerdos público-privados (PPP) en la gestión del agua y la colaboración de las empresas privadas con la Administración Pública en la elaboración de normativa de protección del agua. Por último, se hace referencia a cómo podría afectar un cambio de gobierno a la compañía.



**Eficiencia energética:** consumo eficiente en todas las etapas del ciclo integral del agua.



**Cumplimiento Directiva Marco:** participación en la fase de exposición pública de los planes hidrológicos para el segundo ciclo de la Directiva Marco del Agua (DMA) 2015-2021.



**Seguridad del cliente y calidad del agua:** el grado de implementación de sistemas de gestión ambiental y de calidad está experimentando un fuerte crecimiento en las empresas del sector, aunque su grado de madurez aún es bajo.



**Riesgos asociados a fenómenos extremos:** algunas regiones del país sufren importantes inundaciones y sequías debido a eventos extremos del clima como El Niño o La Niña.



**I+D+i e inversiones:** el desarrollo urbano e industrial que está experimentando el país ha requerido una gran inversión en infraestructuras y la entrada de empresas privadas del sector que aportan su experiencia y tecnología.



**Relaciones con la Administración Pública:** en la última década, los acuerdos público-privados (PPP) han demostrado ser la forma más efectiva de desarrollar las infraestructuras y la gestión del suministro de agua en Latinoamérica.



**Integración de energías renovables:** las futuras demandas energéticas del país requerirán de inversión en otras fuentes alternativas fuera de la predominante hidráulica, debido a los crecientes costos sociales y ambientales de los embalses y la variabilidad temporal de las lluvias.



**Eficiencia del uso del agua y reutilización:** el acceso al agua en la calidad y cantidad requeridas debe ir vinculado a medidas de concienciación social y educación ambiental.



**Acceso al agua:** muchas regiones del país, en especial las rurales, carecen de acceso a este recurso por la falta de infraestructuras.



## España



## Colombia



### Principales oportunidades detectadas

A pesar del elevado nivel de desarrollo del que disfruta España en la gestión y aprovechamiento de sus recursos hídricos, existe margen de maniobra frente a los retos que deben ser afrontados por el sector público y empresas del ciclo del agua.

- Un ejemplo es la **mejora en recogida y tratamiento de aguas residuales** de pequeñas y medianas poblaciones entre 10.000 y 150.000 habitantes equivalentes, para dar cumplimiento a las exigencias de la normativa europea. Una solución posible consistiría en la creación de servicios mancomunados de tratamiento de aguas entre varias poblaciones de forma que se reduzcan los costes a escala del tratamiento **> Así tenemos el servicio establecido en la Comunidad de Madrid.**
- Por otra parte, la escasez de agua en nuestro país requiere un mayor **impulso de fuentes alternativas como el agua regenerada** en actividades con un uso intensivo de aguas como la agricultura, zonas verdes y recreativas o limpieza, con el consiguiente desarrollo de redes de suministro **> La regeneración de agua para su posterior reutilización es un reto estratégico para Canal Gestión y Canal Gestión Lanzarote.**
- Para llevar a cabo estas medidas es necesario un **modelo sostenible de gestión** en el que se cubran los costes de mantenimiento e impulso de infraestructuras, informando al consumidor y grupos de interés del coste real de los recursos que reciben, y fomentando un uso responsable del mismo. Las empresas del sector del agua deben **rendir cuentas a unos consumidores cada vez más concienciados con las medidas de ahorro de agua**, y es por esto que se debe transmitir de forma clara y fácil de entender **cuál es el coste real de agua que consumen, y los distintos conceptos que incluye su tarificación**. Es importante que los consumidores conozcan que, a pesar de ser un bien necesario, los servicios de abastecimiento requieren una recuperación de los costes para mantener las infraestructuras de servicio **> Las campañas, tanto de concienciación en el uso del recurso, como de divulgación y explicación de nuestra tarifa y políticas comerciales son una constante en Canal Gestión.**
- La **seguridad y salud** también es de alta relevancia para los prescriptores, poniendo especial énfasis en la alta concentración de **sustancias contaminantes** que aparecen en los países más desarrollados. Es un aspecto de alto riesgo teniendo en cuenta los limitados recursos disponibles en nuestro país y que si estas aguas no se tratan de forma adecuada, los contaminantes pueden acumularse en el medio por ser sustancias de difícil biodegradación. Este tipo de riesgos deben abordarse mediante la implantación de **nuevas técnicas y tecnologías** que permitan un tratamiento más intensivo y específico de los contaminantes, manteniendo la misma capacidad de tratamiento de las plantas depuradoras **> En Canal Gestión tenemos activados planes en relación a la mejora de la calidad de los vertidos y también respecto de la calidad del agua de consumo. Además, se prepara el proyecto del Plan Nacional de Calidad de las Aguas, que abarca diferentes medidas orientadas a la mejora de las masas de agua.**
- Otro reto por abordar es la potenciación de la **eficiencia energética** en todas las etapas del ciclo del agua. España es un país altamente dependiente en recursos energéticos. En la medida de lo posible se debe fomentar la implantación de equipos más eficientes, la aplicación de tecnologías de telecontrol y telemando que optimicen la operatividad de las mismas y el consumo de energías renovables que reduzcan la eficiencia energética, como el ya utilizado biogás **> En Canal Gestión autoproducimos de forma limpia el 60% de la energía que consumimos.**

Continúa...

- La **potenciación de las asociaciones público-privadas** para el desarrollo de infraestructuras y explotación de los servicios en el ciclo integral del agua sigue siendo un importante mercado en Latinoamérica. En Colombia, la experiencia y tecnología de las empresas privadas ha sido crucial en aquellas poblaciones con peor desempeño en el suministro del agua, donde fue necesario reparar e incrementar la red de suministro y alcantarillado hasta la media nacional, que ahora alcanza el 97% y 86% respectivamente en la cobertura de zonas urbanas **> En las tres empresas de abastecimiento que opera el Grupo Canal en Colombia son habituales los proyectos PPP.**
- El reto actual requiere **proporcionar a las comunidades rurales acceso a los recursos de los que actualmente carecen** (74% de cobertura promedio en el suministro). Estas poblaciones habitualmente no tienen recursos de fácil acceso, o estos están contaminados, y son las más vulnerables ante eventos extraordinarios del clima. En este escenario debe evaluarse el poder adquisitivo de las familias a las que se suministrará el agua, ya que en muchas ocasiones deben establecerse esquemas de financiación que subvencionen la conexión a la red de suministro, o la definición de tarifas especiales. Estas ayudas deberán desarrollarse de forma acorde con **programas de concienciación y formación para un uso eficiente del agua** **> Tanto en Santa Marta como en Riohacha se trabaja para aumentar cada año los porcentajes de cobertura y el suministro ininterrumpido de agua.**
- De acuerdo a las opiniones de los prescriptores del sector, uno de los aspectos de mayor riesgo es la **seguridad del cliente y la calidad del agua**. Es un reto prioritario el poder aumentar la cobertura de suministro de agua, pero en igual medida que el agua suministrada tenga los parámetros de calidad necesarios. La **contaminación de aguas superficiales y acuíferos debido al mal mantenimiento** o carencia de las adecuadas redes de saneamiento, así como las enfermedades de transmisión acuática son temas recurrentes en los foros especializados **> El agua de Barranquilla es una de las mejor valoradas de Colombia y en Riohacha se ha obtenido el primer concepto favorable por parte del Departamento de Salud a la calidad de su agua.**
- El desarrollo de infraestructuras del agua es significativo, aunque aún no cuenta con la madurez que permita hacer frente a **episodios extraordinarios de sequía o lluvias torrenciales**, que requieren de sistemas específicos para la regulación y laminación de avenidas o depósitos de almacenamiento para las zonas de un mayor estrés hídrico **> Las empresas del Grupo Canal en Colombia son conscientes de la importancia de la calidad de las infraestructuras que construyen, en las que invierten cada año.**

Continúa...

## 2. CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA

Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos

- Por último, es relevante dar respuesta a **cómo las empresas de gestión de aguas se enfrentan al nuevo horizonte 2015-2021 del ciclo de planificación hidrográfica según lo establecido por la Directiva Marco de Agua (DMA)** y qué papel han tenido en las etapas de participación pública en la elaboración de estos planes **> En respuesta y cumplimiento de la DMA, en Canal Gestión están activados los mencionados planes en relación a la mejora de la calidad de los vertidos, además de diversas medidas en aras de la optimización de recursos y gestión de caudales medioambientales.**

- Otro de los principales retos a los que se enfrentan las empresas de servicio del agua en Colombia es la **reducción del agua no contabilizada**, ya sea por pérdida técnica, fraudulenta o consumo legal no facturado. Dependiendo de los estudios, este porcentaje se estima entre un 30%-50% del agua derivada para consumo **> Todas las empresas del Grupo Canal en Colombia tienen entre sus objetivos estratégicos planes de reducción del agua no controlada.**

### España



### Colombia



#### ★ Logros 2015

- Extensión del suministro y mejoras en la operación del **sistema de agua regenerada** en la Comunidad de Madrid, a través de la sistematización de los mantenimientos, vaciados y limpiezas, con criterios similares a los del agua potable.
- **231 millones** destinados a **inversiones en infraestructuras** entre la Comunidad de Madrid y Lanzarote.
- Adaptación de determinadas plantas depuradoras a los **requisitos de calidad de vertidos exigidos por la DMA**.
- Primeros frutos del **plan para el aseguramiento de la calidad del agua de consumo** en la Comunidad de Madrid, habiendo **mejorado en determinados parámetros hasta un 60%** respecto del año anterior.
- Terminación del proyecto de **redundancia completa del sistema de telecontrol** en la Comunidad de Madrid, eliminando así el riesgo de fallo por concentración en un solo punto.
- **Conexión por vídeo vía satélite con depuradoras de difícil acceso** de la Comunidad de Madrid para control de la explotación y seguridad. Se ha seguido trabajando en la **automatización y el telecontrol de distintas estaciones rectoras de agua potable**.
- Creación de un grupo de enlaces operativos que representa a todas las áreas de la matriz e implica a **19 unidades en los 34 proyectos de I+D+i** activos durante 2015. Entre los principales proyectos destaca una metodología que permite **evaluar los riesgos de suministro con calidad de agua inadecuada**.
- Puesta en marcha del proceso de codigestión de fangos en la EDAR Culebro Cuenca Media-Alta (Comunidad de Madrid), que ha permitido **incrementar la producción de biogás** hasta un millón de Nm<sup>3</sup>, lo que ha supuesto un incremento en la producción de energía de más de dos millones de kWh.
- Incremento de producción de energía en la central de cogeneración de Loeches y arranque de las obras para **dos nuevos equipos de cogeneración a partir de biogás** en dos EDAR ya existentes de la Comunidad de Madrid.
- **Descenso del 6% en el consumo energético del ciclo integral del agua en Lanzarote**.
- Logro del **90% de éxito en el servicio de reparto de agua de emergencia** con tiempos de entrega inferiores a la hora y media en la Comunidad de Madrid.
- Explicamos el **detalle y composición de nuestra tarifa**.

- Culminación de los proyectos necesarios para alcanzar la **cobertura total en los municipios operados en Barranquilla**.
- **Aumento** en un 1% de las **coberturas** de abastecimiento y abastecido en **Santa Marta**.
- **Alianzas público-privadas para capacitar a empleados y comunidades** de escasos recursos en Barranquilla.
- **Estrategia de contingencia de la sequía en Santa Marta: colaboración público-privada** para financiar 32 pozos, de los cuales ya operan 21, abasteciendo a la mayor parte de la población.
- **Estudio Solución definitiva para el abastecimiento de agua en Santa Marta en los próximos 50 años** por la Universidad de los Andes, con la financiación de Metroagua y Findeter.
- Perforación de los **cuatro pozos** disponibles y **apoyo público** para la financiación de la nueva **planta de tratamiento en Riohacha**.
- Inauguración del **primer sector piloto con suministro 24h en Riohacha**.
- **Calificación de mejor agua del país** a la que se consume en **Barranquilla** y los otros 14 municipios en los que Triple A opera el servicio, según el Instituto Nacional de Salud colombiano.
- **Por primera vez, el Departamento de Salud emitió su aprobación** sin requerimiento a la calidad del agua para la operación de la ETAP de ASAA.
- **Las inversiones en infraestructuras** realizadas por las empresas colombianas del Grupo Canal han sido de **23 millones de euros** en 2015.
- **Triple A de Barranquilla ha sido la primera empresa del país en aplicar la tarifa regional**, diseñada para que pequeños municipios puedan contar con un servicio adecuado a un coste justo y razonable.
- Implementación de un sistema de **lectura remota** orientado a optimizar el **control del consumo** de los clientes en Triple A de Barranquilla.
- **Reducción del índice de Agua No Controlada en Barranquilla (ANC) en un 1,7%** entre 2014 y 2015.

## España



### Retos 2016

- Iniciar las obras de la **segunda torre de toma del embalse de Valmayor** (Comunidad de Madrid), mediante técnicas de obra marítima y con más de 8 millones de euros de inversión.
- Finalización de las obras de **remodelación de las ETAP de la Jarosa y Navacerrada**, todo en la Comunidad de Madrid, empleando un presupuesto total de 3,7 millones de euros.
- Finalizar la **remodelación de dos de las desalinizadoras de Lanzarote** (Lanzarote IV y Janubio) y la **adecuación de los depósitos restantes**.
- Remodelar y adaptar varias de nuestras EDAR y poner en producción la **planta de reducción de fósforo por precipitación controlada de estruvita** de la depuradora SUR de la Comunidad de Madrid (la primera de España, con dos toneladas al día de producción, y referente nacional).
- Puesta en marcha del **Plan especial de renovación de las estaciones de bombeo de agua residual** para optimizar la red de saneamiento en Lanzarote.
- Continuar con la **extensión por municipios del suministro de agua regenerada** en la Comunidad de Madrid.
- Presupuestados otros **215 millones** destinados a **inversiones en infraestructuras** entre la Comunidad de Madrid, Lanzarote y Cáceres.
- Continuar con la adaptación de determinadas plantas depuradoras a los **requisitos de calidad de vertidos exigidos por la DMA**.
- Continuar con el **plan para el aseguramiento de la calidad del agua de consumo** y además destacar la notificación como **precursores de cloraminas del amoníaco y el cloro** ajustándonos a la reglamentación vigente sobre biocidas.
- Arrancar el estudio del comportamiento de **NH4+ (amonio)** en la red de la Comunidad de Madrid y su relación con la permanencia del **desinfectante** en la misma.
- **Monitorizar más del 70%** de la longitud de nuestra red de distribución en la Comunidad de Madrid.
- Obtener por parte del laboratorio de contadores de Canal Gestión la categoría de **laboratorio colaborador del Centro Español de Metrología**.
- Desde **I+D+i**, entre otros proyectos, se pretende establecer una metodología que permita evaluar los **riesgos de suministro con relación a las presiones y discontinuidades**.
- Finalizar las obras de las **centrales hidroeléctricas** de Torrelaguna y Valmayor (Comunidad de Madrid).
- Realizar **estudios energéticos en profundidad** en distintas instalaciones y comenzar su adaptación al RD 900/2015, relativo al autoconsumo eléctrico.
- **Descender otro 4%** en el consumo energético del ciclo integral del agua en Lanzarote.
- Especificar cómo nos enfrentamos al nuevo **horizonte 2015-2021 del ciclo de planificación hidrográfica según lo establecido por la Directiva Marco de Agua** en el capítulo Desafíos/Conservación del entorno.

## Colombia



- Continuar con los trabajos de **optimización de las ETAP de Barranquilla y Sabanagrande** y abordar importantes **mejoras en el saneamiento** a través de varios canales de salida y tuberías de descarga.
- **Seguir incrementando la continuidad del servicio en Riohacha** y asegurar la entrada en operación del **sistema de respaldo** a través de la explotación de **aguas subterráneas**.
- Lograr operar el **sistema de alcantarillado pluvial de Riohacha**.
- Continuar con las acciones derivadas de la estrategia de **contingencia de la sequía** y del estudio para la **solución definitiva en Santa Marta**.
- **Conservar la estructura del mercado regional** dentro de las directrices del nuevo marco tarifario.
- Inicio de la construcción de la **primera planta de aprovechamiento sostenible de residuos sólidos** en el relleno sanitario de Los Pocitos (Barranquilla).
- **Las inversiones en infraestructuras** previstas por las empresas colombianas del Grupo Canal serán de **8,5 millones de euros** en 2016.
- **Plan nacional para la reducción del agua no controlada**: todas las compañías del Grupo Canal en Colombia tienen marcado el objetivo estratégico de reducir cada año los índices de ANC.

## 2. CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA

Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos

### España



### Colombia

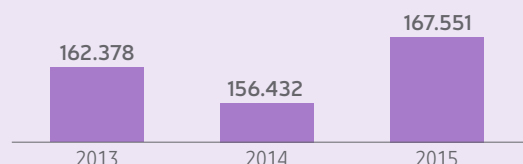


#### Evolución de las ventas (miles de euros)

Cifra de negocio consolidada Grupo Canal en España



Cifra de negocio consolidada Grupo Canal en Colombia



En el resto de países latinoamericanos en los que el Grupo Canal opera también se están llevando a cabo actuaciones encaminadas a resolver los problemas de cada lugar que, en muchos casos, plantean circunstancias comunes. Mostramos algunas de nuestras actuaciones en la región de **Guayaquil (Ecuador)**:



#### Construcción EDAR Buíjo Histórico

Construcción de un sistema de depuración de tipo aerobio-anaerobio, con una capacidad de 300 m<sup>3</sup>/día; con la posibilidad de ampliación de un 50% de su capacidad y la reutilización del efluente para riego de áreas verdes. Esta obra beneficiará a 400 familias del Recinto Buíjo Histórico en el cantón Samborondón.



#### Drenaje pluvial en obra Ciclovía

Como parte de la regeneración urbana de Samborondón se construyó un drenaje pluvial que contribuye al manejo de aguas de lluvia de las zonas de El Cortijo, Ciudad Celeste y la nueva Ciclovía, que beneficiarán a 20.000 habitantes.

Al mismo tiempo, en **República Dominicana y Brasil**, países en los que operamos a través de empresas de servicios y obras que a su vez trabajan para las compañías locales de agua en Santo Domingo y Río de Janeiro, respectivamente, nos encontramos con las siguientes oportunidades:

- **Retraso significativo en el sector de saneamiento**, que necesita cada vez más la intervención privada de grupos como el nuestro.

- **Necesidad de inversión en infraestructuras** que mejoren los sectores de abastecimiento y sobre todo de saneamiento básico.
- **Bajo grado de eficiencia** operativa, administrativa y comercial en las instituciones públicas prestadoras de los servicios básicos, a los que se podría trasladar nuestro *know-how*.



## Asociaciones con las que colaboramos

 Pacto Mundial de la ONU <a href="http://www.pactomundial.org/">http://www.pactomundial.org/</a>	 Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES) <a href="http://www.fundacionseres.org/">http://www.fundacionseres.org/</a>	 ProBarranquilla <a href="http://www.probarranquilla.org/">http://www.probarranquilla.org/</a>	 Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento AEAS <a href="http://www.aead.es">www.aead.es</a>
 EurEau <a href="http://eureau.org">http://eureau.org</a>	 the international water association IWA <a href="http://www.iwahq.org">www.iwahq.org</a>	 ANDESCO <a href="http://www.andesco.org.co">www.andesco.org.co</a>	 ACODAL <a href="http://www.acodal.org.co">www.acodal.org.co</a>
 AEDHE <a href="http://www.aedhe.es/">www.aedhe.es/</a>	 Instituto Madrileño del Agua <a href="http://www.agua.imdea.org">www.agua.imdea.org</a>	 Nuevo Arpegio <a href="http://nuevoarpegio.com/">http://nuevoarpegio.com/</a>	 Cámara de Comercio de Barranquilla <a href="http://www.camarabaq.org.co">www.camarabaq.org.co</a>
 Cámara de Comercio de Santa Marta	 Cámara de Comercio de Guayaquil <a href="http://www.lacamara.org">www.lacamara.org</a>	 Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) <a href="http://www.icontec.org">www.icontec.org</a>	 AENOR <a href="http://www.aenor.es">www.aenor.es</a>
 ANALYTICAL INSTRUMENTS SWAN <a href="http://www.swan.ch">www.swan.ch</a>	 FELAB <a href="http://www.felab.org">www.felab.org</a>	 EUROLAB <a href="http://eurolab.es/">http://eurolab.es/</a>	 EURACHEM <a href="http://www.eurachem.org">www.eurachem.org</a>
 Transparencia por Colombia <a href="http://transparenciacolombia.org.co">transparenciacolombia.org.co</a>	 ANDI <a href="http://www.andi.com.co">www.andi.com.co</a>	 CAMACOL <a href="http://camacol.co">http://camacol.co</a>	 FENALCO <a href="http://www.fenalco.com.co">www.fenalco.com.co</a>
 Cámara de Comercio Colombo Americana - Secc. Barranquilla <a href="http://www.amchambaq.com">www.amchambaq.com</a>	 ANDESCO <a href="http://www.andesco.org.co">www.andesco.org.co</a>	 APELL <a href="http://apellbarranquilla.org">http://apellbarranquilla.org</a>	 Consejo Colombiano de Seguridad Consejo Colombiano de Certificación <a href="http://www.ccs.org.co">www.ccs.org.co</a>
 Corporación Empresarial del Oriente del Atlántico <a href="http://www.intergremialatlantico.com">www.intergremialatlantico.com</a>	 ACRIIP <a href="http://www.acriip.org">www.acriip.org</a>	 Cámara Española de Comercio del Ecuador <a href="http://www.camaraofespanola.org">www.camaraofespanola.org</a>	 Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio - Secc. Guayaquil <a href="http://amchamgye.org.ec">amchamgye.org.ec</a>
 Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Británica - Secc. Guayaquil <a href="http://www.camcomeb.com">www.camcomeb.com</a>			



Fundación Lealtad  
[www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org)



Cruz Roja Española  
[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)



Acción contra el Hambre  
[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)



Asociación Española contra el Cáncer  
[www.aecc.es](http://www.aecc.es)

# 3

## ESTRATEGIA DE NEGOCIO

TE PRESENTAMOS A  
**MATILDA.**

UNA NIÑA PREOCUPADA  
POR EL MEDIO AMBIENTE  
QUE HOY TE VA A CONTAR  
A DÓNDE TIRAR CADA  
TIPO DE RESIDUO.



**RECUERDA: CADA RESIDUO, A SU SITIO.**

Muchos de los residuos que se generan en casa deben desecharse, pero no arrojarlos al fregadero o inodoro. De lo contrario, estaríamos dañando el medioambiente y generando problemas muy graves en nuestras tuberías.



Eficiencia

Competitividad

Excelencia

Innovación

Garantía

RSC

**Cliente**

## 3.1 Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés



### 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:** Energía, 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.



▲ Sala de exposiciones Canal de Isabel II

### 3. ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés

.....

#### Canal Gestión materializa su estrategia principalmente a través de diez planes de empresa,

liderados por miembros de la Dirección de la compañía mediante grupos de trabajo interdisciplinares, y cuyo seguimiento y control se expone trimestralmente a toda la estructura de la empresa. A continuación enumeramos la relación de planes:

.....

1. Plan para la reducción de agua no controlada

2. Plan para la intensificación de los recursos desde el río Guadarrama al embalse de Valmayor

3. Plan para la mejora en la continuidad del abastecimiento de agua potable

4. Plan para el aseguramiento de la calidad del agua de consumo

5. Plan para la implantación de nuevas tecnologías para la gestión de redes

6. Plan para adaptación de determinadas plantas depuradoras a los requisitos de calidad de vertidos exigidos por la DMA

7. Plan para el telecontrol de depuración

8. Plan para la extensión del suministro de agua regenerada a los municipios de la Comunidad de Madrid

9. Plan para el cumplimiento de la ejecución de los presupuestos por direcciones

10. Proyecto CYCLO para el control integral de la documentación

▼ Oficina Comercial de Atención al Cliente en las oficinas centrales de Canal Gestión





G4-24

G4-25

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**

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. En el de Canal Gestión Lanzarote, el Consorcio de Agua y el Consejo Insular de Aguas de Lanzarote. Y en el caso de la delegación de Canal Gestión en Cáceres, el propio ayuntamiento de la ciudad, igual que ocurre en los municipios de los países latinoamericanos donde operamos.

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 **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.

#### ▼ Junta General Extraordinaria de accionistas 2015



### 3. ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés

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 compañía, junto a la externa representada por los distintos *stakeholders*, se identificaron los asuntos materiales para el Grupo Canal durante 2015.

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 campañas e iniciativas comerciales realizadas durante 2015 (Ver capítulo «Desafíos/Calidad y servicio»). Adicionalmente, la encuesta de satisfacción de clientes de 2015 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 intensificó significativamente durante el año pasado, a raíz de la aprobación del primer programa de emisión de bonos de renta fija por parte de Canal de Isabel II Gestión y su inmediata colocación en el mercado a principios de 2015, 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.**



**Vea cómo nos comunicamos consultando el documento «Canales de comunicación con nuestros grupos de interés» en:**  
[www.canalgestion.es/es/Informacion\\_accionistas/Informacion\\_financiera/Informe\\_anual/2015.html](http://www.canalgestion.es/es/Informacion_accionistas/Informacion_financiera/Informe_anual/2015.html)

## 3.2 Retos y Prospectiva: Principales indicadores (KPI)

Durante 2015 hemos logrado gran parte de nuestros objetivos, y queremos seguir avanzando. A continuación mostramos los **principales indicadores (KPI)** con los que medimos nuestro grado de desempeño en relación a la estrategia definida:


KPI/Marco temporal y compañías comprometidas		Objetivo 2015	Cumplimiento Objetivo 2015	Objetivo 2016	Prospectiva 2017-2020
<b>Operaciones y calidad del agua</b> 	Alcanzar el suministro continuado (por capacidad de producción)	Canal Gestión Lanzarote 100% por primera vez	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión Lanzarote 100% por segundo año consecutivo</li> <li>ASAA 15,1 h/día</li> </ul>	Mantener el suministro ininterrumpidamente en Lanzarote y continuar avanzando en Riohacha hasta lograr cumplir con el mínimo exigible (Resolución 2115 de 2007)
		ASAA 12,6 h/día	●		
	Reducción del agua no controlada	Canal Gestión 0,5 p.p.	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión 0,75 p.p.</li> <li>Canal Gestión Lanzarote 8 p.p.</li> </ul>	Continuar reduciendo las pérdidas, principalmente mediante la sectorización, la extensión del telecontrol a las redes y la aplicación de nuevas tecnologías
		Canal Gestión Lanzarote 4 p.p.	● (1,4 p.p.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>UTE Alcalá 5 p.p.</li> <li>Triple A de Barranquilla 3 p.p.</li> </ul>	
		UTE Alcalá 5 p.p.	● (3,3 p.p.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ASAA 2 p.p.</li> <li>Amagua rendimiento <math>\geq 90\%</math></li> </ul>	
		Triple A de Barranquilla 2 p.p.	● (1,7 p.p.)		
		Metroagua 2 p.p.	○		
	Extensión del suministro de agua regenerada	Canal Gestión: 4 nuevos municipios	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: 2 nuevos municipios</li> <li>Canal Gestión Lanzarote: atención al 100% de la demanda</li> </ul>	Continuar avanzando en la extensión del servicio, incluso en nuevos lugares donde ahora no lo estamos dando
		Canal Gestión Lanzarote: atención al 100% de la demanda	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amagua: +15% de volumen de agua regenerada</li> </ul>	
		Amagua: 5 nuevos barrios	●		
	Incremento de la capacidad de tratamiento de agua para consumo	Canal Gestión Lanzarote: entrada en funcionamiento de dos nuevas desalinizadoras con capacidad para producir 21.500 m <sup>3</sup> /día	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: Finalización de la remodelación de las ETAP La Jarosa y Navacerrada</li> <li>Lanzarote: incremento de la capacidad de desalinización en 6.000 m<sup>3</sup>/día</li> <li>Amagua: cerrar el proyecto de construcción de la ETAP</li> <li>Triple A de Barranquilla: acabar la remodelación de las ETAP de Barranquilla y Sabanagrande</li> </ul>	Continuar adaptando la capacidad de tratamiento en Madrid y construcción de la ETAP en Guayaquil


p.p. = puntos porcentuales

Objetivos: CUMPLIDO ● CUMPLIDO PARCIAL ○ NO CUMPLIDO ○

### 3. ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Retos y prospectiva: principales indicadores (KPI)


KPI/Marco temporal y compañías comprometidas		Objetivo 2015	Cumplimiento Objetivo 2015	Objetivo 2016	Prospectiva 2017-2020
<b>Operaciones y calidad del agua</b> 	Nuevo Plan Maestro de abastecimiento y saneamiento, incluyendo nuevas fuentes de abastecimiento (Contingencia Sequía Santa Marta 2014)	Metroagua: definición del plan	●	Metroagua: seguir participando a requerimiento del Ayuntamiento de cuantos proyectos este decida proponer al Ministerio. A finales de 2015, estaba presentado por parte de la Alcaldía el proyecto construcción de 13 nuevos pozos, aún sin adjudicar	
	Plan para el aseguramiento de la calidad del agua de consumo			<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: mejora de los parámetros de calidad por nitritos hasta 91 anuales</li> <li>Triple A de Barranquilla: mantener la calificación de la calidad del agua con irca = 0,23% por parte del Instituto Nacional de Salud Colombiano</li> </ul>	Continuar avanzando en materia de calidad del agua, tanto en la mejora de la calidad por nitritos como en la cantidad de puntos donde estos se detectan, además de otros parámetros indicativos
	Adecuación del 100% de los emisarios de salmuera de nuestras plantas desalinizadoras	Canal Gestión Lantarote	●		

KPI/Marco temporal y compañías comprometidas		Objetivo 2015	Cumplimiento Objetivo 2015	Objetivo 2016	Prospectiva 2017-2020
<b>Eficiencia y gestión</b> 	Desarrollo y aplicación del nuevo marco tarifario	Triple A de Barranquilla: diseño y aplicación del nuevo marco tarifario aprobado para la región del Atlántico (Colombia)	●	Adecuación y mejoras del nuevo marco	
		Canal Gestión Lantarote: automatización de órdenes de trabajo en campo, implementación de la factura electrónica y de la pasarela de pago virtual	● (sólo factura-e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: campaña de clientes sensibles y establecimiento de cita previa</li> <li>Canal Gestión Lantarote: renovación del 10% del parque de contadores equipados para lectura telemática</li> <li>Triple A de Barranquilla: aplicación de la lectura remota a grandes clientes, puesta en marcha de una aplicación para atención a constructores y definir la situación sobre la deuda del municipio de Soledad</li> </ul>	Continuar con políticas orientadas a ofrecer una mejor asistencia a nuestros clientes y también a la reducción del endeudamiento comercial
	Mejoras en los servicios de atención y gestión de clientes	Amagua: automatización de órdenes de trabajo en campo, implementación de la factura electrónica y de la pasarela de pago virtual	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>ASAA: aumentar el nivel de cobro según lo establecido en el plan quinquenal</li> </ul>	
		R&T: incremento del ratio de cobro vía call-center	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amagua: cierre de las reclamaciones &lt;10 días y lograr un índice de satisfacción del cliente &gt;4,2/5</li> </ul>	

p.p. = puntos porcentuales

Objetivos: CUMPLIDO ● CUMPLIDO PARCIAL ● NO CUMPLIDO ○



KPI/Marco temporal y compañías comprometidas		Objetivo 2015	Cumplimiento Objetivo 2015	Objetivo 2016	Prospectiva 2017-2020
<b>Eficiencia y gestión</b> 	RRHH			<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: ejecutar la contratación de los 67 puestos fijos autorizados para 2016</li> </ul>	Continuar con los procesos de contratación indefinida e integración de políticas y directrices entre los diferentes colectivos del Grupo Canal
	I+D+i y TIC			<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: aprobación del Plan Estratégico de I+D+i</li> <li>Canal Gestión: adjudicación proyecto de integración de las TIC en las empresas del Grupo Canal</li> </ul>	Seguir empleando los avances en TIC e I+D+i como elementos clave para mejorar la gestión del recurso
	Económico-Financiero			<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: invertir un mínimo de otros 200 millones en infraestructuras</li> <li>Canal Gestión: reducir su endeudamiento en al menos un 15%</li> </ul>	Mantener su posición de solvencia como inversor principal
	Gobierno corporativo	Canal Gestión: lograr tener todos los principales riesgos de la compañía (Top-20) gestionados a través de SAP GRC con indicadores, controles y medidas de forma automatizada	⌚ (plurianual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Gestión: implementar código y línea éticos y función de cumplimiento en Madrid</li> <li>Canal Gestión: consolidar la implementación del SCIIF en Hispanagua y Canal Gestión Lanzarote, y arrancarla en Triple A de Barranquilla</li> <li>Triple A de Barranquilla: diseñar e implementar una estrategia de Derechos Humanos dentro de la organización</li> </ul>	Continuar avanzando en materia de gobierno corporativo en Canal Gestión y sus filiales

p.p. = puntos porcentuales

Objetivos: EN CURSO ⌚

## European Benchmarking Co-operation (EBC): resultados 2015

Comparación de nuestros indicadores de 2014 con **42 empresas del sector de 17 países**

### Somos mejores que la media de las empresas en:

- Edad de la red de distribución, roturas y pérdidas reales
- 100% depuración
- Consumo y producción eléctrica en abastecimiento
- Precio en abastecimiento
- Solvencia económica y costes unitarios
- 100% eliminación lodos secos
- Renovación redes alcantarillado

### Necesitamos mejorar en:

- Porcentaje de viviendas con contador individual
- Quejas en abastecimiento
- Pérdidas en distribución
- Edad de la red de alcantarillado

Como información adicional, dentro del contexto español, destacamos que **la Comunidad de Madrid arrastra la mejor cifra de pérdidas en distribución de toda España**

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

# 4

## GOBERNANZA



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



El Grupo Canal Gestión ha introducido mejores prácticas en su gestión, tales como el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (**SCIIF**), la creación de una **Comisión de Auditoría** o el **Sistema de Control de Riesgos** en varias de sus empresas

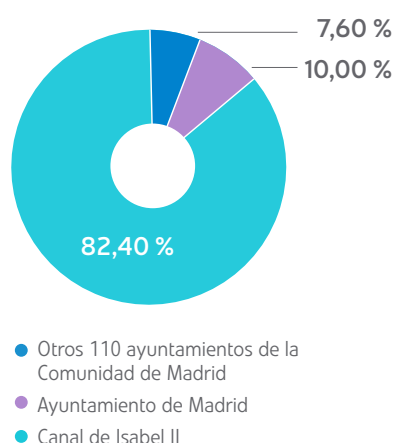


En 2015 el Consejo de Administración de Canal Gestión aprueba el **Código de Conducta y Reglamento Interno de Conducta de Mercado de Valores**, quedando constituido el **Comité de Ética y Cumplimiento**

## 4.1 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 en el año 2014 del Comité de Auditoría y Control, hoy denominado **Comisión de Auditoría** tras la adaptación a la reforma de la Ley de Sociedades de Capital de 2014, el **Sistema de Gestión de Riesgos**, el **registro del Informe Anual de Gobierno Corporativo ante la CNMV**, **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** y el **Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores**.

### Accionistas



El capital social de la sociedad dominante Canal de Isabel II Gestión, S.A. está representado por 1.072.032.000 acciones ordinarias de un euro de valor nominal cada una. Las acciones se lanzaron con una prima de emisión de un euro por acción, siguiendo los porcentajes que aparecen en el gráfico de la izquierda.

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 constitución de la Sociedad Canal de Isabel II Gestión, S.A. se autorizó mediante acuerdo de Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, de 14 de junio de 2012 (publicado en el BOCM de 21 de junio

de 2012). La entrega de las acciones de los 111 ayuntamientos accionistas de la sociedad se formalizó mediante actas de entrega de fecha de 14 de diciembre de 2012, en cumplimiento de lo acordado con dichos ayuntamientos en los convenios de incorporación suscritos en 2011 y 2012.

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, siendo los más relevantes los ayuntamientos de los lugares donde operamos.

### 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, 100% pública, la composición del Consejo de Administración obedece en su mayoría a dicha naturaleza pública con seis consejeros dominicales y tres independientes. El consejo celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes.

Los consejeros están sujetos, en materia de **incompatibilidades**, a 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

a la Ley 14/1995 de 21 de abril de incompatibilidades de altos cargos de la Comunidad de Madrid, lo que garantiza la mayor transparencia y evita la aparición de potenciales conflictos de interés.

El Consejo de Administración, a propuesta de su presidente, nombra al Director General de la compañía. Además, en el Consejo de Administración, el Presidente de la Comisión de Auditoría informa sobre los resultados de los trabajos y las sesiones celebradas por la referida comisión. En marzo de 2014 la compañía llevó a cabo una reestructuración organizativa, optimizando la estructura de la misma, con objeto de hacerla más ágil y dinámica en aras de un cumplimiento más eficiente de los objetivos de la organización.

## 4. GOBERNANZA

### Organización societaria y órganos de gobierno

Entre los **acuerdos más relevantes adoptados por la Junta General de Accionistas de la sociedad en 2015** se encuentran, entre otros, los siguientes:

- Modificación de los estatutos sociales para adaptarlos a los requerimientos de la reforma de la Ley de Sociedades de Capital, adaptando el antiguo Comité de Auditoría y Control a la nueva denominación de Comisión de Auditoría (tal y como mencionamos al principio del capítulo) y creándose la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Junta General Ordinaria de Accionistas de 23 de abril de 2015.
- Reparto de dividendos de los complementarios de 2014 por valor de 22.567.457,75 €. Junta General Ordinaria de Accionistas de 23 de abril de 2015.
- Determinación del número de miembros del Consejo de Administración, que pasó de 6 a 9. Junta General Extraordinaria de Accionistas de 9 de septiembre de 2015.
- Nombramiento del nuevo presidente y nuevos consejeros dominicales e independientes. Junta General Extraordinaria de Accionistas de 9 de septiembre de 2015 y Consejo de Administración de 9 de septiembre de 2015, que se celebró a continuación de la Junta.

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

#### CONSEJEROS/MIEMBROS DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre o denominación social del consejero/ miembro del órgano de administración	Cargo	Fecha de nombramiento
Salvador Victoria Bolívar	Comunidad de Madrid (dominical)	Desde 21/11/2012 hasta 17/06/2015
José Manuel Serra Peris	Independiente	Desde 21/11/2012 hasta 09/09/2015
Enrique Ossorio Crespo	Comunidad de Madrid (dominical)	Desde 21/11/2012 hasta 09/09/2015
Diego Sanjuanbenito Bonal	Ayuntamiento de Madrid (dominical)	Desde 26/06/2013 hasta 24/06/2015
David Pérez García	Resto Ayuntamientos (dominical)	21/11/2012
Agapito Ramos Cuenca	Independiente	Desde 21/11/2012 hasta 09/09/2015
Ángel Garrido García	Consejero dominical	09/09/2015
Engracia Hidalgo Tena	Consejero dominical	09/09/2015
Jaime González Taboada	Consejero dominical	09/09/2015
Pedro Rollán Ojeda	Consejero dominical	09/09/2015
José Antonio Díaz Lázaro-Carrasco	Ayuntamiento de Madrid (dominical)	09/09/2015
Raúl Canosa Usera	Consejero independiente	09/09/2015
Jacobo Martínez Pérez de Espinosa	Consejero independiente	09/09/2015
José Conesa López	Consejero independiente	09/09/2015





▲ Firma de acuerdos en la sala del Consejo de Administración de Canal Gestión (septiembre 2015)

- Reelección de auditores de cuentas externos de la sociedad y de su grupo consolidado. Junta General Extraordinaria de Accionistas de 9 de septiembre de 2015.
- Reparto de dividendos a cuenta de los resultados del ejercicio 2015 por importe de 50.264.697,59 €. Junta General Extraordinaria de Accionistas de 21 de diciembre de 2015.

En el caso de las empresas españolas en las que el accionista único es Canal Gestión, los Consejos de Administración están compuestos fundamentalmente por personal directivo de Canal Gestión.

En el caso de las empresas extranjeras del grupo, en las que no se posee el 100% de participación, las estructuras 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, y que actúan como representantes de los accionistas.

## 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 otro asunto sustancial a propuesta de cualquiera de sus miembros.

Adicionalmente Canal Gestión tiene implementado un sistema de **diez planes de empresa, definidos en línea con la estrategia, que incluyen 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 mencionados anteriormente. 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.

**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 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 tener conocimiento el Consejo.

En 2014 se implementó 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.

#### 4. GOBERNANZA

Organización societaria y órganos de gobierno

### Otros comités y comisiones

La **Comisión de Auditoría**, cuya composición y régimen de funcionamiento aparecen recogidos en el artículo 18-bis de los Estatutos Sociales, está compuesta por tres consejeros, dos de ellos independientes y uno dominical, ejerciendo la presidencia uno de los consejeros independientes:

Nombre o denominación social del consejero/ miembro de la Comisión de Auditoría	Representante	Última fecha de nombramiento
José Manuel Serra Peris	Consejero independiente	Desde 17/12/2014 hasta 09/09/2015
Enrique Ossorio Crespo	Consejero dominical	Desde 17/12/2014 hasta 09/09/2015
Agapito Ramos Cuenca	Consejero independiente	Desde 17/12/2014 hasta 09/09/2015
José Conesa López	Consejero independiente	09/09/2015
Jacobo Martínez Pérez de Espinosa	Consejero independiente	09/09/2015
Engracia Hidalgo Tena	Consejero dominical	09/09/2015


La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** está compuesta por tres consejeros, dos de ellos independientes y uno dominical, ejerciendo la presidencia uno de los consejeros independientes:


Nombre o denominación social del consejero/ miembro de Nombramientos y Retribuciones	Representante	Última fecha de nombramiento
José Manuel Serra Peris	Consejero independiente	Desde 25/06/2015 hasta 09/09/2015
Agapito Ramos Cuenca	Consejero independiente	Desde 25/06/2015 hasta 09/09/2015
Raúl Canosa Usera	Consejero independiente	09/09/2015
Jacobo Martínez Pérez de Espinosa	Consejero independiente	09/09/2015
David Pérez García	Resto Ayuntamientos (dominical)	25/06/2015


Adicionalmente, Canal Gestión celebra periódicamente diferentes **comités**, compuestos por miembros de la Alta Dirección, que tratan temas de diversa índole.

## Relación de Comités en Canal Gestión


### COMITÉ DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST


 Asegurar la implantación, seguimiento, revisión por la Dirección y plan de auditorías de los sistemas de gestión


 Dirección General y todas las direcciones de Canal Gestión

 Semestral


### COMITÉ DE ENERGÍA


 Seguimiento del mercado eléctrico para la adquisición de energía eléctrica en los mercados de futuros


 Dirección General, Financiera, Contratación, Operaciones, Estudios y Programas e Hidráulica Santillana

 Quincenal hasta el cierre de la compra anual


### COMITÉ DE DEUDA


 Seguimiento de la evolución de la deuda y de las acciones para su control y minimización

 Dirección General, Secretaría General Técnica, Financiera, Sistemas de Información, Comercial y Estudios y Programas

 Bimestral


### COMITÉ DE FRAUDE


 Denuncias judicializadas, informaciones aportadas por el grupo, estudio del fraude en sectores, aspectos judiciales y comerciales, fraudes en metrología, etc.


 Dirección General, Seguridad, Operaciones, Sistemas Informáticos, Telecontrol, Comercial y Asesoría Jurídica

 Bimestral


### COMITÉ DE GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO


 Propuesta de gestión del sistema de abastecimiento del mes y análisis probabilístico de la evolución del volumen embalsado en los siguientes 24 meses


 Operaciones y representante de Canal de Isabel II (Ente Público)

 Mensual


### COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO


 Implantación en la organización de un marco de ética e integridad dentro de los principios y valores recogidos en el Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración


 Auditoría Interna, Recursos, Secretaría General Técnica, Comercial y Desarrollo de Negocio

 Mínimo seis veces al año

### COMITÉ DE SEGURIDAD INTEGRAL


 Infraestructuras críticas, preparación de simulacros de emergencias, actuaciones operativas, nuevos proyectos de sistemas electrónicos, etc.


 Seguridad, Comunicación, Recursos Humanos, Operaciones y Sistemas de Información


 Una reunión al año. Existe un Subcomité de Seguridad Integral que se convoca dos veces al año




### COMITÉ DE SEGUIMIENTO ENCOMIENDAS AYUNTAMIENTO DE MADRID


 Grupo especificado en los propios convenios de Distribución y Alcantarillado con el Ayuntamiento de Madrid para el seguimiento de los asuntos relevantes en el desarrollo de los mismos, así como para dirimir las divergencias y discrepancias que pudieran surgir en el desempeño de las actividades


 Ayuntamiento de Madrid, Operaciones, Financiera y Comercial

 A requerimiento de las partes. En 2015 se celebraron reuniones el 14 de mayo y el 17 de septiembre


### COMITÉ DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO


 Planes de inversión y proyectos de sistemas de información, junto a las estrategias transversales para la continuidad del negocio


 Todas las direcciones de Canal Gestión

 Semestral


### COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO PROGRAMA


 Todos aquellos relacionados con el control, seguimiento y observancia del Contrato-Programa, y con la consecución efectiva de los objetivos, fines y resultados a los que aspira, en términos de eficacia y excelencia.


 Innovación e Ingeniería, Operaciones, Secretaría General Técnica y Ente Público Canal de Isabel II

 Semestral

### COMITÉS CANAL VOLUNTARIOS

 Requisitos de las entidades, presentación de las solicitudes y valoración técnica

 Seguridad, Financiera, Estudios y Programas, Comunicación, Secretaría General Técnica, Coordinadora y participantes del programa Canal Voluntarios

 Tres veces al año

## 4. GOBERNANZA

Organización societaria y órganos de gobierno

### ¿Qué significado tiene el concepto de transparencia en las prácticas de Gobierno para el Grupo Canal de Isabel II Gestión?

El Grupo Canal de Isabel II Gestión persigue la transparencia y la eficiencia en la organización. El grupo 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

Las compañías del grupo celebran, además de sus correspondientes comités de Dirección o Gerencia, otros comités para tratar asuntos varios como calidad, seguridad y salud, contratación y compras, gestión medioambiental, ética, seguimiento de inversiones, energía, sectorización, fraudes y fugas, etc.

## Relaciones con las Administraciones Públicas

La relación de las empresas del Grupo Canal se desarrolla, con carácter general, con tres niveles de la Administración:

- Ayuntamientos en los que operamos el servicio
- Comunidades autónomas o regiones donde operamos el servicio
- Administración general estatal en los países donde operamos el servicio

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, aplicación de bonificaciones en las tarifas, cuestiones relativas a la actividad corriente de la empresa, aspectos medioambientales, etc.

Además, en Canal Gestión hemos establecido en la *web* un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos. También, en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, hemos procedido con fecha de 17 de noviembre de





2015 a la publicación de nuestro **portal de transparencia**, que contiene toda la información exigida por la ley relativa a la publicidad activa, así como los medios para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Al mismo tiempo, Canal Gestión y su grupo de empresas españolas tienen obligación de 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 Tribu-

nal de Cuentas, órganos ambos 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.

Todas las sociedades españolas han publicado también sus respectivos **portales de transparencia**, bien en su propia *web*, bien dentro de la *web* de Canal Gestión

Actividad parlamentaria de Canal de Isabel II Gestión durante 2015	
Preguntas de contestación oral en el Pleno de la Asamblea	5
Preguntas de contestación oral en Comisiones Parlamentarias	4
Preguntas de respuesta escrita de los diputados (PE)	6
Peticiones de información de los diputados (PI)	7
Comparecencias del Presidente o el Director General de Canal Gestión en la Asamblea de Madrid	5
Respuesta a otras peticiones o preguntas	7
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



## 4.2 Política de remuneraciones e incentivos

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

Por acuerdo de la Junta General de Accionistas, **los miembros del Consejo de Administración de Canal Gestión no perciben ninguna retribución**, salvo las dietas por asistencia a las reuniones del Consejo y sus comisiones para aquellos consejeros en los que no concurre causa de incompatibilidad por razón de la Ley 14/1995 de 21 de abril de incompatibilidades de altos cargos de la Comunidad de Madrid. Estas dietas fueron fijadas por la Junta de Accionistas en 600 euros por reunión.

El Presidente del Consejo, la Vicepresidenta del Consejo y los demás miembros del mismo que tienen condición de dominical por el accionista mayoritario (Comunidad de Madrid) no perciben ninguna retribución por su cargo en la Sociedad.

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

Por otro lado, como política de **incentivos**, hemos definido un sistema de retribución variable ligado principalmente al **cumplimiento anual de los objetivos correspondientes 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 1.016 miles de euros en 2015. Las dietas por asistencia a las sesiones del Consejo y de las comisiones, percibidas por los miembros del Consejo de Administración durante 2015 han ascendido a 37,2 miles de euros, cifra muy similar a la que se viene dando durante los últimos años.

Igualmente, los compromisos por pensiones con la Alta Dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que los del resto de la plantilla. En 2015 la sociedad no ha reali-

zado aportaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2014 de 22 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2015.

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 Latinoamérica) tampoco reciben retribuciones por su gestión, excepto en el caso del presidente del Directorio de Amagua, que a su vez es el delegado municipal, por un importe equivalente a 37 miles de euros.

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 (cumplimiento del presupuesto o rentabilidad esperada), pero también operativos, medioambientales y sociales (reducción de agua no controlada es uno de los más comunes).

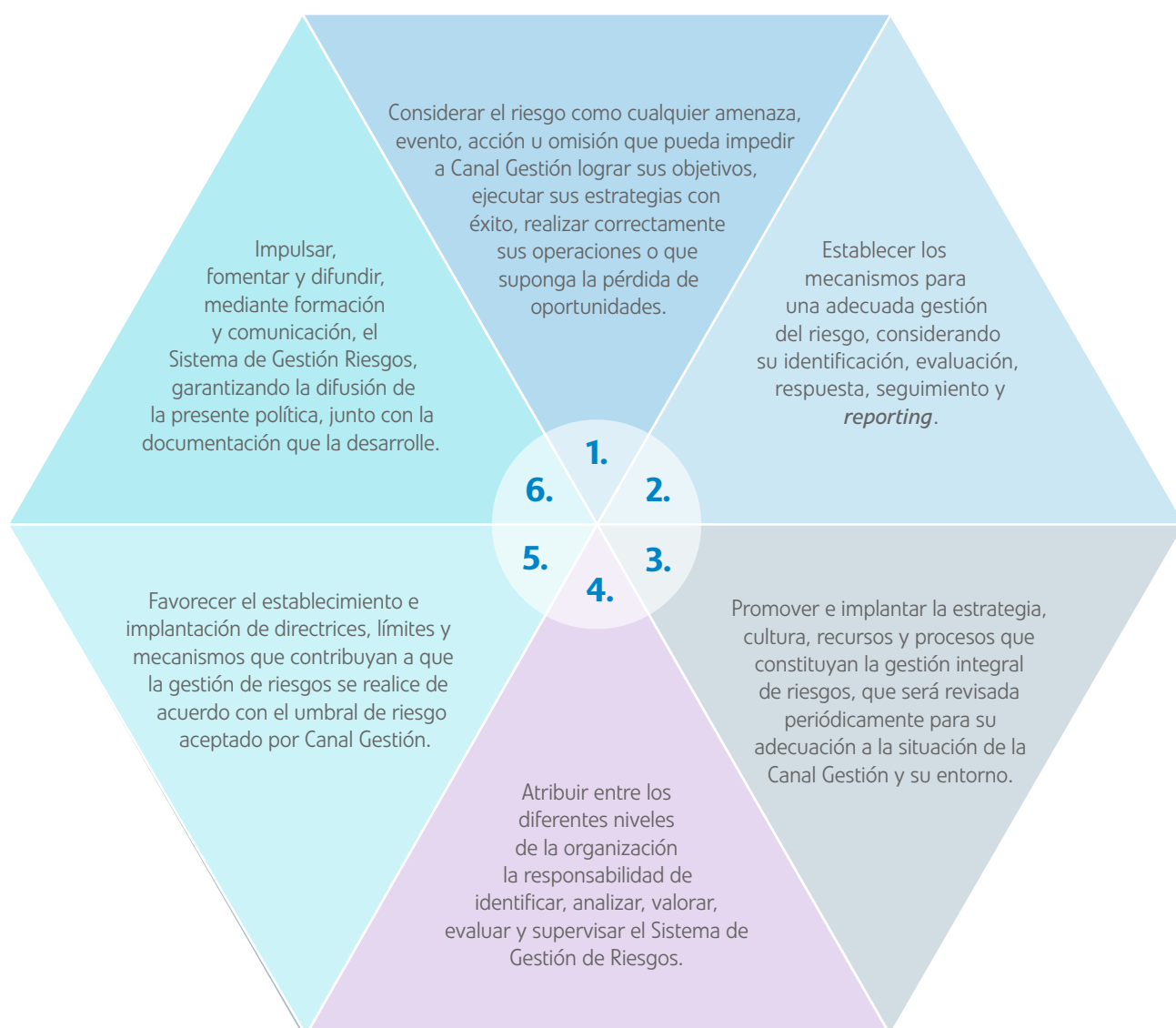
En España, la retribución de la persona mejor pagada del grupo, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue de cuatro veces en relación a la retribución media de la plantilla. Asimismo, tanto la persona mejor pagada como la plantilla media del grupo en España mantuvieron su nivel salarial entre 2014 y 2015, ya que la normativa presupuestaria no ha permitido actualización salarial alguna desde 2010.

En Colombia, la retribución de la persona mejor pagada del grupo, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue de doce veces en relación a la retribución media de la plantilla. Se establece igualmente una relación de 4:1 entre el incremento porcentual total de la persona mejor retribuida frente al incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla. Es pertinente destacar que las empresas del grupo en Colombia se acogen a la legislación vigente bajo la premisa de salarios móviles y vitales, incluso se apoyan en estudios salariales para considerar la equidad y competitividad respecto al mercado.

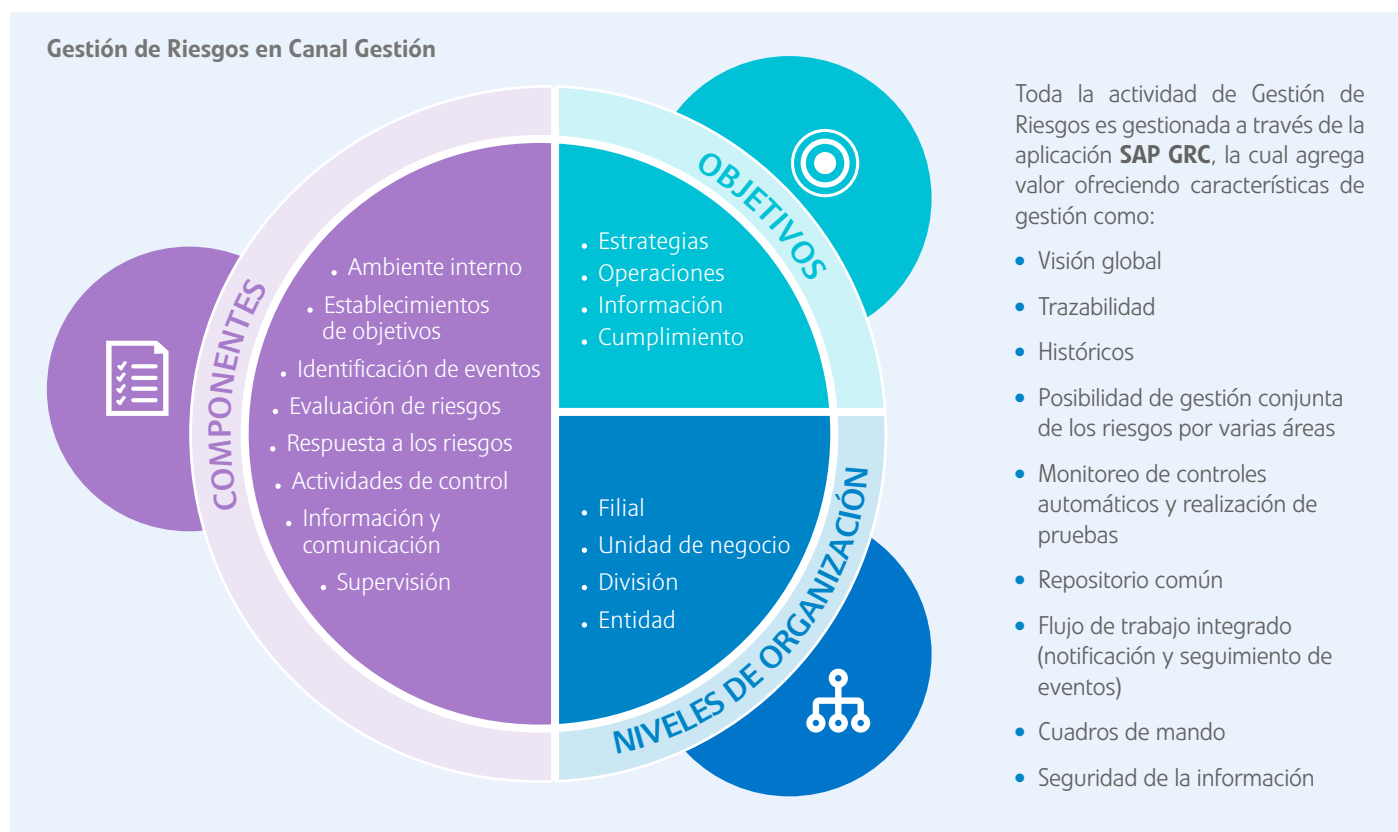
## 4.3 Gestión de riesgos

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**. Así, en el sistema están **incluidos tanto los riesgos financieros como los no financieros**.

La gestión de riesgos en Canal Gestión está basada en los siguientes **principios**:



La gestión de riesgos corporativa en Canal Gestión se lleva a cabo a través del área de Auditoría Interna, donde se han incorporado mejores prácticas por encima 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:



La propia aplicación recoge información de distintas aplicaciones de gestión utilizadas en la compañía, y las utiliza según las necesidades de control. Aprovechando las ventajas proporcionadas por la herramienta, actualmente Canal Gestión está realizando un gran avance en la automatización de indicadores y controles.

Durante los próximos ejercicios se procederá a **ampliar la función de gestión de riesgos a las filiales del grupo**, si bien muchas de ellas ya tienen definida una primera matriz de riesgos que establece un plan de acción para los diferentes procesos identificados y certificados por sus sistemas de calidad. En el caso de Triple A de Barranquilla, se han dado pasos adicionales y ya han comenzado los trabajos de implementación de su propio Sistema de

Gestión del Riesgo, para el que actualmente ya existe una política definida y un manual elaborado. El alcance del proyecto incluye también el manual de Auditoría Interna.

En el año 2015 se ha realizado un paso adicional en la gestión de riesgos: los riesgos operativos que ya se estaban gestionando se han agrupado en riesgos a más alto nivel para que puedan ser valorados directamente por los directores de cada área.

Así pasamos a disponer de un **Mapa de Riesgos Operativos**, con los tres niveles de consolidación (Subdirección, Dirección y empresa) y un **Mapa de Riesgos Estratégicos**, con riesgos a un nivel superior.



## Pasado y futuro

Se relacionan los principales hitos, retos y prospectiva desde que se inició la implantación de la gestión de riesgos en Canal Gestión:

HITOS	RETOS
<b>7 actualizaciones del Mapa de Riesgos</b> (2 durante el año 2015)	<b>Actualización automática</b> del Mapa de Riesgos de la empresa para poder disponer en todo momento de la valoración actual de los riesgos.
Disposición de una <b>batería de controles</b> que mitigan los riesgos principales de la empresa que se miden con indicadores de impacto y probabilidad.	Lograr gestionar el <b>100% de los riesgos del TOP-20 (principales riesgos definidos para la compañía)</b> a través de SAP GRC con indicadores, controles y planes de acción de forma automatizada.
Disposición de un <b>Mapa de Riesgos con 118 riesgos catalogados</b> , de los cuales el <b>37%</b> se están gestionando a un nivel de consolidación adicional.	Extensión de los sistemas de gestión de riesgos y control interno, especialmente el que hace referencia a la información financiera, a otras empresas del grupo.
Se han valorado por la Alta Dirección once riesgos denominados estratégicos o de alto nivel, que consolidan con los riesgos operativos que ya eran valorados por la organización.	Contar con un catálogo de riesgos actualizado y con unas definiciones más acordes con los nuevos requerimientos de la organización.
Se ha trabajado tanto sobre la posible agrupación de riesgos existentes en el catálogo, como en una revisión de las descripciones de los riesgos de dicho catálogo en colaboración con los Gestores de Riesgos.	

Se realiza una **valoración de los riesgos** desde tres ámbitos temporales:

**Inherente:** Riesgos sin controles. En el pasado.

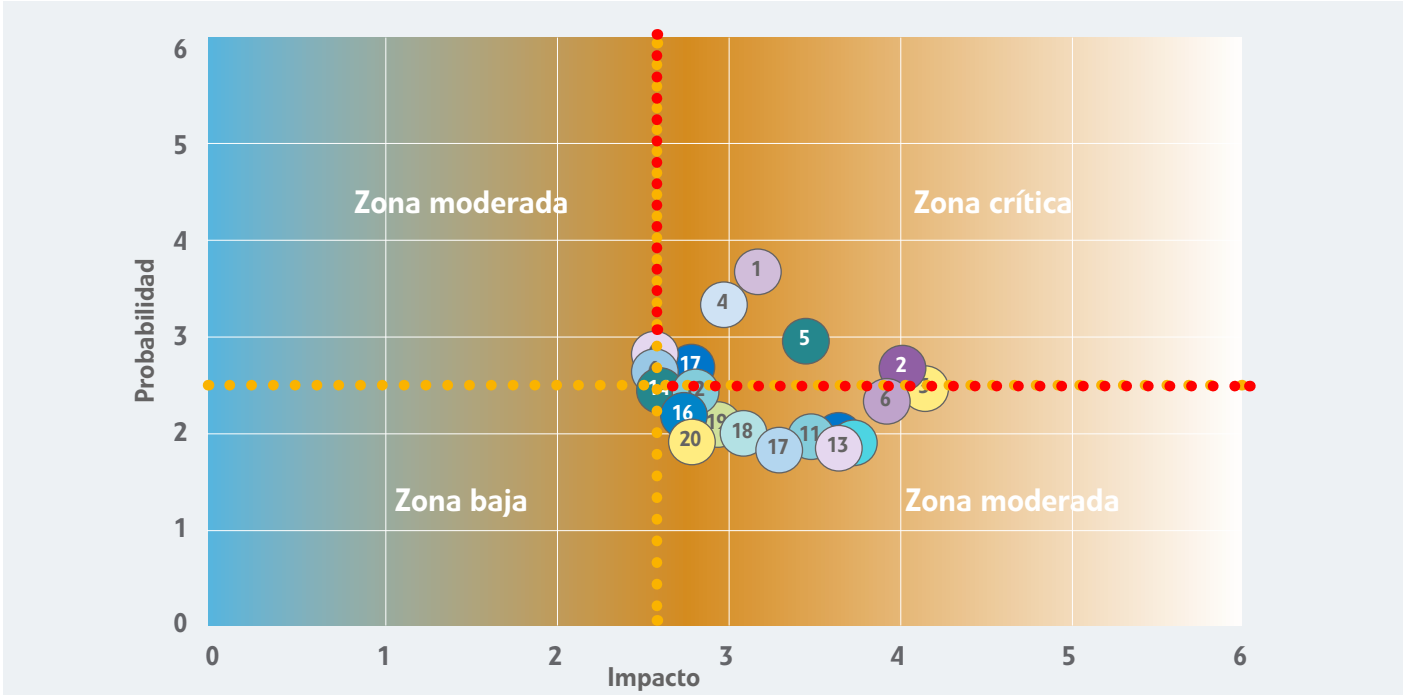
**Residual:** Riesgos en la actualidad.

**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:

<b>CATEGORÍA DE RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento: relativos al cumplimiento de leyes y normas.</li><li>Estrategia: objetivos a alto nivel, alineados con la misión y capitales de la entidad.</li><li>Información: fiabilidad de la información suministrada.</li><li>Operaciones: vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos.</li></ul>
<b>CAUSAS</b> <b>Los eventos que pueden causar que el riesgo se materialice</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Seguridad.</li><li>Clientes/Proveedores: causas principales relacionadas con la demanda de proveedores o clientes.</li><li>Condicionantes naturales.</li><li>Factores externos: condiciones externas que causan el riesgo, tales como riesgos de mercado, competencia, normativas.</li><li>Pérdida personal/Falta empleado cualificado: pérdida de empleados en posiciones clave/ disminución del número de empleados cualificados en el <i>pool</i> de talentos locales.</li><li>Tecnología: condiciones tecnológicas que causan el riesgo, desde IT hasta tecnologías de fabricación.</li><li>Comunicación.</li></ul>
<b>EFEECTO</b> <b>Las consecuencias de que el riesgo se materialice</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reputación: daños a la reputación.</li><li>Legal/Normativo: incumplimiento de normativas, incluidas multas y sanciones.</li><li>Satisfacción del cliente: impacto en la relación con el cliente.</li><li>Eficiencia operativa: pérdida de eficiencia operativa.</li><li>Financiero: pérdida financiera.</li></ul>
<b>PLAN DE EMPRESA</b>	Los riesgos se agrupan según a qué plan de empresa pueden afectar. Los riesgos pueden afectar a uno o varios de los diez planes de empresa establecidos por la compañía.

De todos los riesgos  
gestionados en SAP GRC

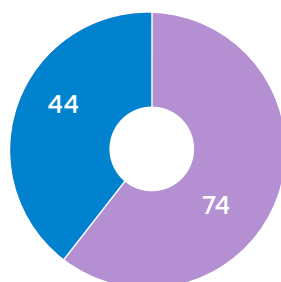
**98%** tiene indicadores,

**89%** tiene controles y

**20%** tiene medidas

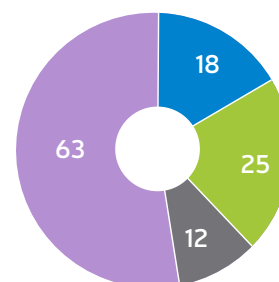
## Dónde nos encontramos

Riesgos



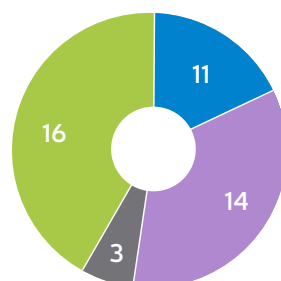
● Sin gestionar  
● Gestionados

Categoría de riesgos



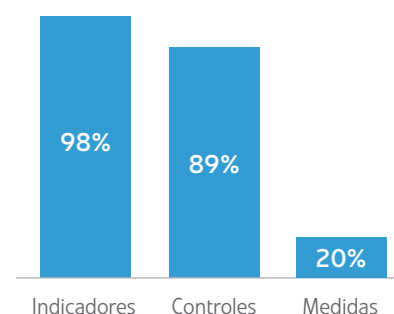
● Cumplimiento  
● Estrategia  
● Información  
● Operaciones

Categoría de riesgos gestionados

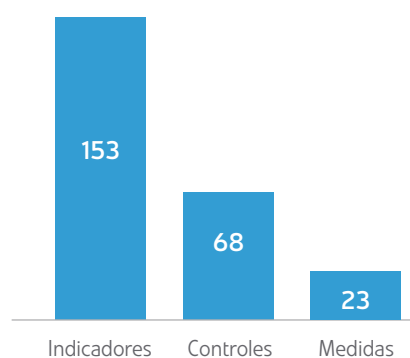


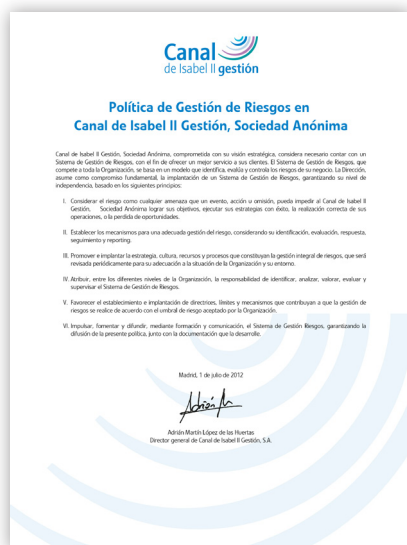
● Cumplimiento  
● Estrategia  
● Información  
● Operaciones

¿Cómo se gestionan los riesgos?



Distribución de los riesgos  
gestionados





## Roles y responsabilidades

La política de gestión de riesgos de Canal Gestión fue aprobada por el Comité de Dirección y ratificada por el Director General. En este sentido, el 15 de enero de 2015 se crea la **Comisión de Auditoría, órgano delegado del Consejo de Administración, que tiene la responsabilidad de supervisar en adelante la política de control y gestión de riesgos.**

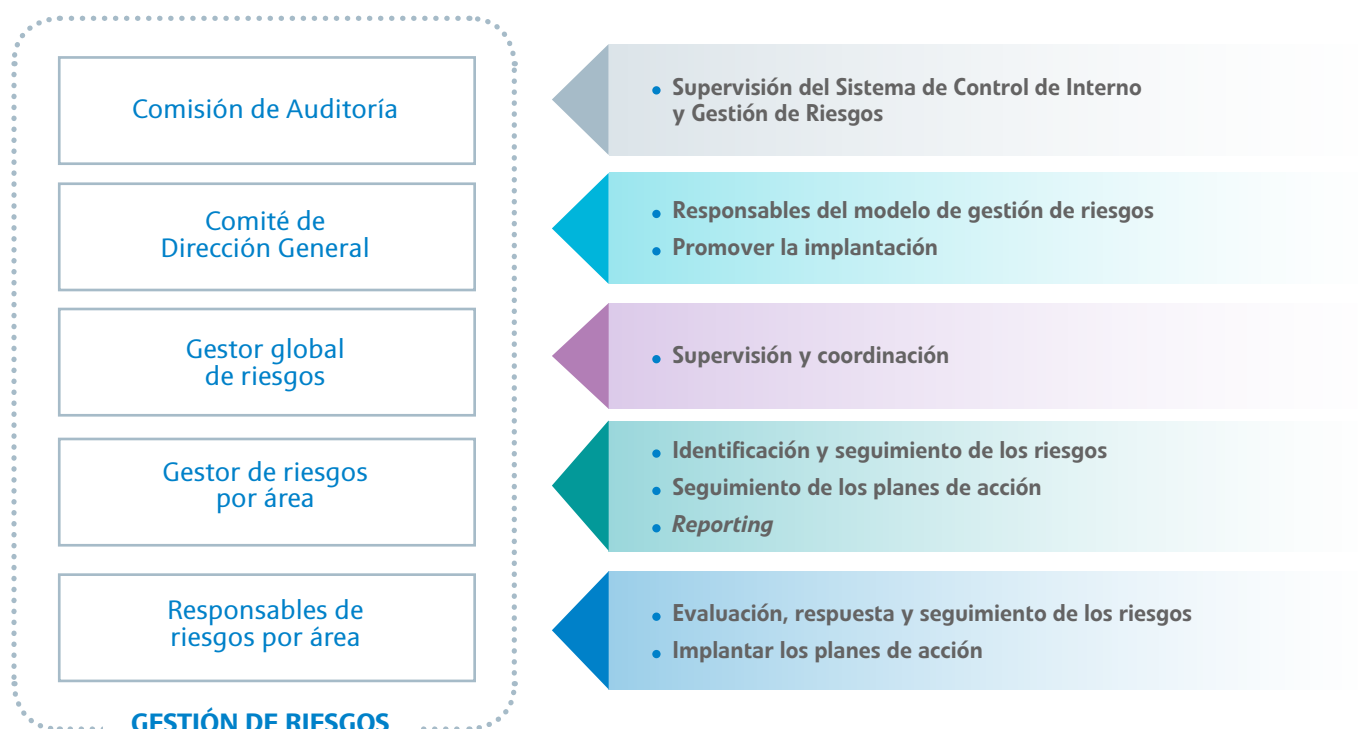
En concreto, en Canal Gestión los órganos encargados de la elaboración y ejecución del Sistema de Gestión de Riesgos son los siguientes:

- **Comisión de Auditoría:** Es un órgano delegado del Consejo de Administración. Se encarga de supervisar la eficacia del Control Interno, de Auditoría Interna y del Sistema de Gestión de Riesgos.
- **Comité de Dirección:** Se encuentra formado por los directores de Canal Gestión y los subdirectores que se estimen oportunos, presidido por el Director General. Entre sus funciones está impulsar el modelo de gestión de riesgos implantado y promoverlo. Desde el año 2015 también valoran los riesgos estratégicos.
- **Gestor Corporativo de Riesgos:** Esta función se encuentra desarrollada por el área de Auditoría Interna. Consiste en supervisar, coordinar, apoyar y/o asesorar el sistema interno de gestión de riesgos de toda la organización.
- **Gestor Global de Riesgos:** Son los responsables de la organización que están relacionados de forma directa con la gestión de riesgos diaria de la empresa. Sus funciones se pueden resumir en la supervisión y coordinación de la gestión de riesgos de cada dirección.

- **Gestor de riesgos por unidad organizativa:** Son aquellos responsables de la empresa que se encargan de la identificación y valoración de los riesgos de su respectiva unidad organizativa, del seguimiento de los planes de acción de aquellos riesgos principales que la afecten, así como reportar información a los responsables que se encuentran en un nivel jerárquico superior.

- **Responsables de riesgos por unidad organizativa:** Aquellos miembros de la empresa que evalúan, dan respuesta y hacen seguimiento de los riesgos considerados como principales en su área, y que se encargan de la implantación de los planes de acción previamente diseñados para alcanzar el control de los mismos. Además reportarán también a sus responsables información de todo lo relacionado con la gestión.

El Director General y todos los directores, así como los gestores de riesgos, tienen acceso al Mapa de Riesgos de Canal Gestión, donde pueden conocer y evaluar la situación de los riesgos a nivel 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 se constituyó 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 2015 se han realizado siete reuniones con los gestores de riesgos** y el área de Auditoría Interna para analizar la situación, impulsar el control de los riesgos, estudiar riesgos que se gestionan

de forma conjunta y exponer los problemas para encontrar una situación común.

Tras la creación de la **Comisión de Auditoría**, por parte del área de Auditoría Interna se informa sobre el Sistema de Gestión de Riesgos, así como del resultado de las diversas actualizaciones del Mapa de Riesgos.

El área de Auditoría Interna elabora una **memoria de la función de gestión de riesgos**, que es presentada a la Comisión de Auditoría.

En la gestión de los riesgos se puede optar por alguna de estas **cuatro acciones**:

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.

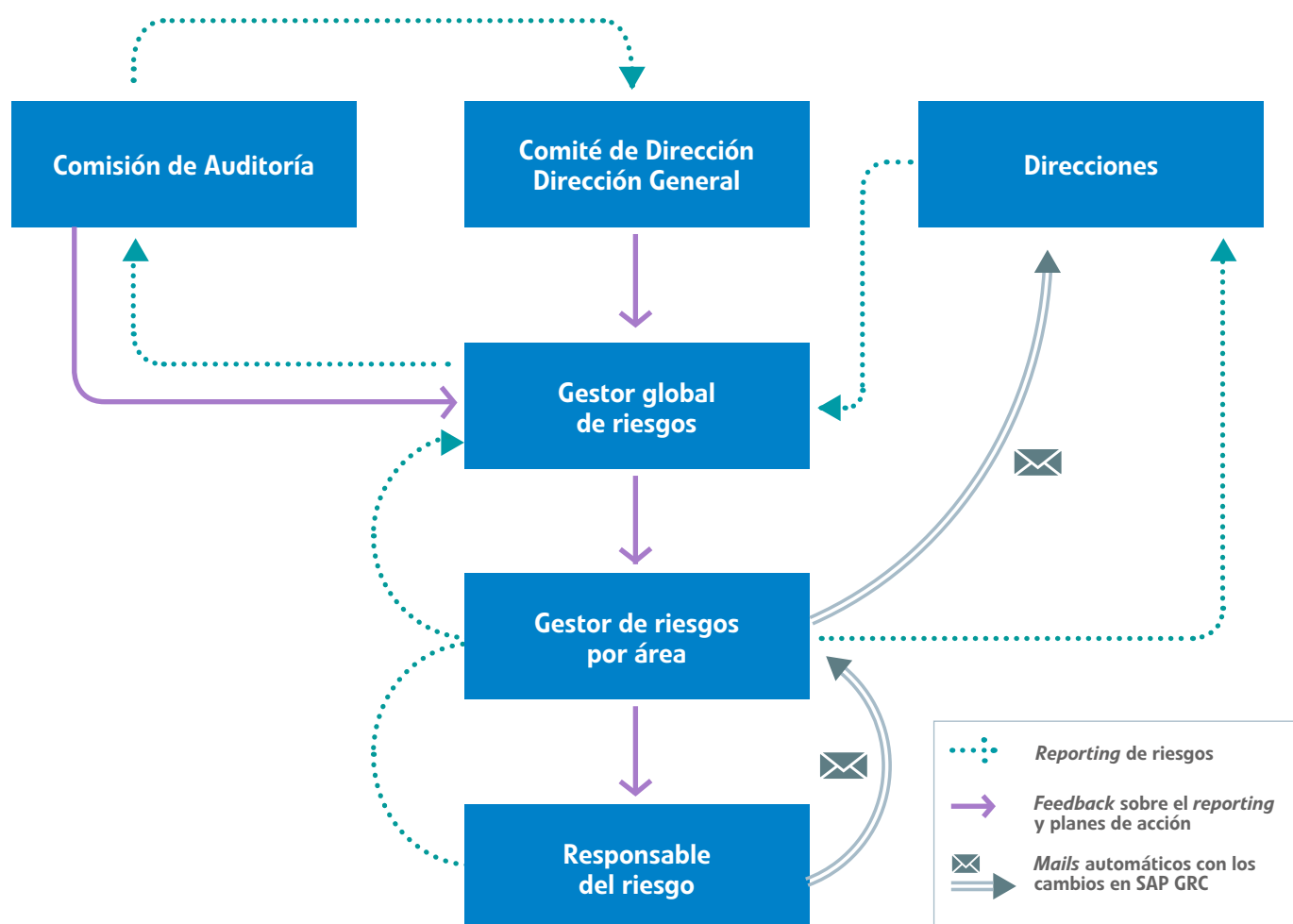


Desde Canal Gestión se ha optado por **mitigar los riesgos principales**.

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.



## 4.4 Auditoría Interna y Control Interno

El área de Auditoría Interna lleva a cabo su función de acuerdo con las **Normas Internacionales para la Práctica de Auditoría Interna** y cuenta entre sus auditores internos con el **Certified Internal Auditor (CIA)**

Canal Gestión cuenta con un área de Auditoría Interna, bajo la dependencia jerárquica de la Dirección General. Entre las funciones que lleva a cabo el área de Auditoría Interna se encuentra la propia de auditoría, la de control interno y la gestión de riesgos.

El área de Auditoría Interna lleva a cabo su función de acuerdo con las Normas Internacionales para la Práctica de Auditoría Interna y cuenta entre sus auditores internos con el **Certified Internal Auditor (CIA)**, que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría interna. El área de Auditoría Interna cuenta igualmente con el Certificado de Calidad expedido por el Instituto de Auditores Interno **Quality Assurance Review (QA)** en 2012.

Esta área lleva a cabo proyectos de diverso tipo:

- Proyectos 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 y 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 estos 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



## 4. GOBERNANZA

### Auditoría Interna y Control Interno

En Canal Gestión elaboramos una **memoria** de la función de Auditoría Interna que es presentada a la **Comisión de Auditoría**

Las **funciones** de auditoría interna, tal y como se recogen en su **Estatuto** son:

- Elaborar el plan de auditoría interna.
- Realización de auditorías: estas pueden derivarse del Mapa de Riesgos, realizarse a petición especial, o ser 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 el área de Auditoría Interna planteadas por el servi-

cio de auditoría externa, siempre y cuando el objeto de dichas peticiones y de la información requerida sea acorde a la misión de auditoría externa, y con ello no vulnere la normativa que el área de Auditoría Interna debe cumplir.

- Apoyar a los órganos de gobierno correspondientes para velar por un sistema de control interno adecuado y 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.

Igualmente, el área elabora una memoria de la función de Auditoría Interna, que es presentada a la Comisión de Auditoría.

## Documentación

- **Estatuto de Auditoría Interna:** recoge el objetivo, autoridad y responsabilidad de la función del área 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).

Con fecha 28 de abril de 2015, la Comisión de Auditoría aprobó el Estatuto de la función de Auditoría Interna, como documento que define el propósito, continuidad y responsabilidad de la función. Con posterioridad, el estatuto fue aprobado por el Consejo de Administración el día 27 de mayo de 2015.

- **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 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
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>
11 auditorías y 3 especiales.	Aprobación del Plan de Auditoría 2016-2018 por la Comisión de Auditoría.
Colaboración con la Dirección Financiera y de Desarrollo de Negocio en la evolución de las bases de la implantación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera ( <b>SCIIF</b> ).	Continuar con el seguimiento de las recomendaciones buscando su automatización.
El área de Auditoría Interna dispone del certificado internacional QAR ( <i>Quality Assurance Review</i> ) 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.	
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.	<b>CONTROL INTERNO</b>
146 recomendaciones realizadas y 75 implantadas.	Supervisar la eficacia del Sistema de Control Interno de la Información Financiera.
<b>CONTROL INTERNO</b>	
Colaboración con la Dirección Financiera y Desarrollo de Negocio en el mantenimiento y evolución del Sistema de Control Interno de la Información Financiera, no solo en Canal Gestión sino también en las filiales Hispanagua y Canal Gestión Lanzarote.	Colaboración con la Dirección Financiera y Desarrollo de Negocio en la implantación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera en las filiales Triple A de Barranquilla y en Emissão.
Realización de la <b>valoración del diseño</b> de los controles de Control Interno.	
<b>Automatización de controles</b> que permiten un seguimiento de algunos controles para toda la organización (Contratos menores).	

Tras la creación por parte del Consejo de Administración de la Comisión de Auditoría, corresponde a esta, entre otras funciones, la supervisión de la eficacia del control interno de la sociedad, 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.

En Canal Gestión tenemos previsto **implantar la función de Cumplimiento (Compliance)** en 2016

## Otras mejoras competitivas

En la Comisión de Auditoría celebrada el día 24 de febrero de 2015, y tras la presentación por parte del área de Auditoría Interna, se consideró la conveniencia de contar con una función de cumplimiento como un refuerzo de las tres líneas de defensa de la organización, aprobándose en dicha comisión su implantación.

Durante el año 2015 se ha elaborado, desarrollado y llevado a efecto el correspondiente procedimiento de licitación pública, estando prevista la implantación de la función a lo largo del año 2016 y siguientes.

## 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.

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 para la renovación del QA dentro de dos 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 (en adelante SCIIF), que inició en 2013.

Este proyecto ha supuesto un **cambio cultural en la organización**, estableciéndose fines a alcanzar de forma clara y objetiva, que resumimos a continuación:



## ACTIVIDADES AÑO 2015

Actualización de la matriz de alcance del Sistema de Control Interno de la Información Financiera

Revisión de los procesos claves

Diseño de los controles correspondientes a Sistemas de Información

Lanzamiento de los test de diseño y efectividad de los controles

Implantación del sistema en Hispanagua y en Canal Gestión Lanzarote

Elaboración de los controles de alto nivel exigidos según los componentes y principios de COSO III

## HITOS AÑO 2016

Supervisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera

Actualización de la matriz de alcance del Sistema de Control Interno de la Información Financiera

Actualización de los procesos clave

Lanzamiento de los test de diseño y test de efectividad, tanto los de negocio como los relativos a Tecnología de la Información en Canal Gestión, en Hispanagua y en Canal Gestión Lanzarote

Implantación del sistema en Triple A de Barranquilla

Lanzamiento de los controles de alto nivel recogidos en COSO III

En su **Política del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** Canal Gestión ha definido los roles y responsabilidades del mismo, estableciendo que el Consejo de Administración tiene la responsabilidad última de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo Sistema de Control Interno de la Información Financiera.

El **Manual General de Organización del SCIIF**, aprobado por la Dirección Financiera y Desarrollo de Negocio, con fecha de 12 de mayo de 2015, desarrolla en mayor detalle la estructura organizativa del área financiera y otras áreas directamente ligadas al SCIIF, asociando a cada uno de los puestos de responsabilidad la misión que tiene encomendada y las tareas y funciones con las que acomete dicha misión.

En este sentido, se atribuye a la Dirección Financiera y Desarrollo de Negocio, como parte del Comité de Dirección, la responsabilidad del diseño, implantación y mantenimiento del SCIIF.

La **Política del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** se aprobó por la Comisión de Auditoría con fecha de 28 de abril de 2015, y por el Consejo de Administración el 27 de mayo de 2015.

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 ha publicado este año su segundo informe, 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.**

El Código de Conducta y el Reglamento Interno de Conducta fueron aprobados en enero por el Consejo de Administración

También, en 2015 se ha constituido el Comité de Ética y Cumplimiento

## Compromiso con la ética y la integridad

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**.

Con el fin de orientar y fomentar las prácticas profesionales éticas y asumiendo desde la Alta Dirección las nuevas normativas de integridad y transparencia, se ha elaborado un **Código de Conducta** de obligada aplicación y cumplimiento para todo el personal de Canal Gestión, donde se recogen los valores y principios de la misma.

Dicho Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 8 de enero de 2015. El Código de Conducta recoge los **principios éticos generales para toda la organización, concretado en valores que seguir** y en el que se incluyen los siguientes aspectos:

- Obligado cumplimiento a todas las personas de la empresa.
- Compromiso con la cultura ética y de cumplimiento. Pautas de conducta.
- Aceptación y cumplimiento del Código de Conducta.
- Entre los criterios generales rectores de la conducta de Canal Gestión se consideran la integridad y la responsabilidad profesional.
- Establecimiento de una serie de normas, que en mayor o menor medida están relacionadas con la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa aplicable, en concreto:
  - Obligación de conocer y cumplir las normas, así como con los procedimientos y procesos internos.
  - Hacer trazables las decisiones.
  - Velar porque toda la información, incluida la información financiera, sea rigurosa y fiable.

Adicionalmente Canal Gestión dispone de un **Reglamento Interno de Conducta** en materias relativas a los Mercados de Valores, que también fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 8 de enero de 2015.

Dicho reglamento recoge, entre otros, los siguientes aspectos con relación a la información financiera:

- Normas de conducta en relación a operaciones personales de personas obligadas.
- Normas de conducta en relación a la información privilegiada.
- Normas de conducta en relación con la información relevante.
- Normas de conducta en relación con la manipulación de la cotización de valores.

Este reglamento se aplica, entre otras, a **aquellas personas que puedan tener acceso regular y recurrente a información privilegiada**, y a tal efecto se ha creado durante el año 2015 el Registro de personas obligadas.

Junto con estos códigos se llevará a cabo un análisis de los controles existentes en la organización, con el fin de cubrir los principios y valores contenidos en aquellos. De este análisis y descripción del entorno de control que dé cobertura a dichos códigos se elaborarán las políticas y procedimientos descritos en el sistema de control. A la vez que se analice dicho entorno de control, se desarrollarán los elementos de salvaguarda necesarios y derivados de dichos códigos.

Para ello se creó un **Comité de Ética y Cumplimiento** que tiene por objeto entre sus funciones las siguientes:

- Poner en conocimiento de la organización el Código de Conducta aprobado.
- Desarrollo de materiales para la impartición de seminarios de formación presencial.
- Desarrollo e impartición de cursos de formación *online*.
- Sensibilización a la Alta Dirección.
- Puesta en funcionamiento de la Línea Ética y el correspondiente Protocolo de Respuesta.

## SITUACIÓN ACTUAL AÑO 2015

Aprobación del Código de Conducta

Aprobación del Reglamento Interno de Conducta en materia de Mercado de Valores

Revisión del entorno de control que da cobertura al Código de Conducta

## HITOS POR CONSEGUIR AÑO 2016

Difusión del Código de Conducta en toda la organización

Formación y sensibilización con los principios de ética y de integridad

Puesta en funcionamiento de la Línea Ética

Las **empresas españolas**, al igual que **Canal Gestión**, llevan años **basando sus políticas de contratación en la Ley de Contratos del Sector Público**, lo que contribuye a evitar malas prácticas comerciales y prevenir potenciales casos de corrupción

Asimismo, **las empresas americanas definen su compromiso ético mediante normas internas** como son el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno o el Código Ético

Una vez que estas prácticas de ética e integridad estén más desarrolladas en Canal Gestión, nuestras políticas se irán **extendiendo de forma progresiva al resto de empresas del grupo**, muchas de las cuales llevan tiempo trabajando en este campo. Así, las empresas españolas, al igual que Canal Gestión, llevan años basando sus políticas de contratación en la Ley de Contratos del Sector Público, lo que contribuye a evitar malas prácticas comerciales y prevenir potenciales casos de corrupción.

Asimismo, Inassa y varias de sus empresas dependientes definen su compromiso ético mediante normas internas como son el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno o el Código Ético. Además, cuentan con varios procedimientos específicos (como los de contratación y gestión de compras y proveedores), políticas para gestionar los conflictos de interés (como la de separación de funciones) y sistemas de control interno (como el de lucha contra el fraude).

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 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 y hay establecido un Comité de Ética, así como un procedimiento para atender y resolver las denuncias presentadas a dicho comité. Adicionalmente, también existen otros procedimientos que apoyan la línea ética de la compañía (como el de compras y contratación). Durante 2015, el comité gestionó treinta y siete denuncias, recibidas a través del canal de contacto ético, de acuerdo con los mecanismos descritos en el código. De todas las denuncias recibidas se pudo comprobar su veracidad en un 80%, siendo el 100% resueltas de manera positiva.

# 5 DESAFÍOS



Calidad  
y servicio

Financiación  
y mercados  
de capital

Vanguardia  
tecnológica



Conservación  
del entorno

Talento y  
compromiso

Valor  
compartido



# 5.1

## Calidad y servicio



Cuidar las prestaciones que ofrecemos a nuestros clientes conlleva no sólo 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 que ha sido capaz de extender su *know-how* fuera de nuestras fronteras.

### Nuestros clientes

Mediante convenios con las entidades locales, la población que recibe servicio del ciclo integral del agua por parte del Grupo Canal de Isabel II Gestión asciende a **9.871.404 habitantes, repartidos en 214 municipios de España, Colombia, Ecuador y Brasil.**

Nuestros clientes son **instituciones públicas y privadas, consumidores domésticos, grandes consumidores, industria y agricultura.** En la actualidad hay **2.227.531 contratos en servicio**, agrupados según la actividad principal de las fincas suministradas.

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 de Canal Gestión y el resto de empresas españolas. En Latinoamérica, donde la cultura de pago por servicios públicos no está aún tan arraigada en la sociedad, el Grupo Canal está logrando grandes avances a través de diferentes políticas de acercamiento al consumidor. Ha pasado a recaudar cuatro veces más que el año pasado en Santa Marta (Departamento del Magdalena, Colombia) y ha sido capaz de sostener un incremento continuado durante

los últimos años en Triple A de Barranquilla (Departamento del Atlántico, Colombia), donde en 2015 se ha obtenido un resultado en los cobros de facturas un 10% mayor que el año anterior.

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.



## Calidad y servicio

### Población y contratos por actividad

SOCIEDAD	CANAL GESTIÓN (*)	CANAL GESTIÓN CÁ CERES	UTE ALCALÁ	LANZAROTE	TRIPLE A
<b>ABASTECIMIENTO</b>					
Población con servicio de abastecimiento (habitantes)	6,21	0,11	0,20	0,20	2,34
Municipios con servicio de abastecimiento	177	9	1	7	15
<b>ALCANTARILLADO</b>					
Población con servicio de alcantarillado (habitantes)	5,46	0,11	0,20	0,14	1,94
Municipios con servicio de alcantarillado	134	9	1	7	10
<b>DEPURACIÓN</b>					
Población con servicio de depuración (habitantes)	6,43	0,10	N/A	0,14	0,54
Municipios con servicio de depuración	180	5	N/A	7	7

SOCIEDAD	METROAGUA	AMAGUA	ASAA	FONTES DA SERRA	TOTAL GRUPO CANAL
<b>ABASTECIMIENTO</b>					
Población con servicio de abastecimiento (habitantes)	0,47	0,16	0,16	0,03	9,87
Municipios con servicio de abastecimiento	1	2	1	1	214
<b>ALCANTARILLADO</b>					
Población con servicio de alcantarillado (habitantes)	0,40	0,13	0,13	N/A	8,51
Municipios con servicio de alcantarillado	1	2	1	N/A	165
<b>DEPURACIÓN</b>					
Población con servicio de depuración (habitantes)	N/A	0,13	N/A	N/A	7,34
Municipios con servicio de depuración	N/A	2	N/A	N/A	201

(\*) Canal Gestión incluye siete municipios de Castilla-La Mancha: Píoz, Pozo de Guadalajara, Tortuero, Uceda, Valdepeñas de la Sierra, Valdesotos y Ontígola.



▲ ▲ Operarios del Grupo Canal realizando labores de mantenimiento en la red

## Calidad y servicio

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 en cada caso

### Nuestro servicio

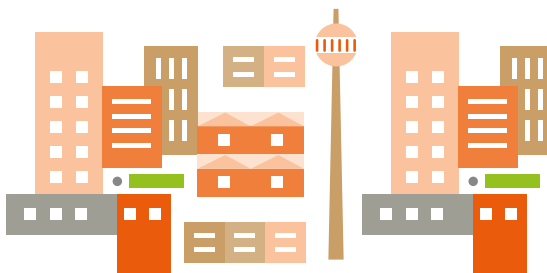
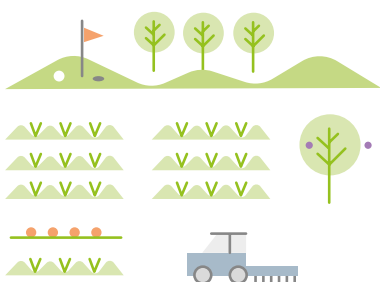
El incremento de población y el cumplimiento de las novedades legislativas, fundamentalmente las tendentes a la mejora de la protección del medio ambiente, seguridad bancaria, impulso de la facturación electrónica o defensa de los consumidores y usuarios, es la causa principal y permanente de la **aprobación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

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 el orden para ejecutarlas en función de los desarrollos urbanísticos previstos y de los plazos que nos impone la Ley. En Madrid, todo ello queda plasmado en los convenios que se suscriben con los ayuntamientos. Actualmente existen 802 convenios activos de todo tipo con municipios y 311 solicitudes de informes al planeamiento, que se responden en un plazo medio de 59 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**, siendo este actualmente en Madrid entre tres y diez días, dependiendo de las características de las obras que se deban 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 incorporación de los nuevos** que permitan su expansión territorial, así como la mejora de las redes de alcantarillado y sistemas de depuración. En nuestro país, debemos destacar el importante esfuerzo inversor que se está llevando a cabo en la isla de **Lanzarote**, que está logrando cambiar la concepción del servicio, mediante nuevas obras de enlace de los centros de producción de agua con las principales infraestructuras hidráulicas y la renovación integral de las redes de los mayores núcleos urbanos. En Colombia, destaca el *Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario* de **Santa Marta**, a través del cual se está consiguiendo ampliar las fuentes de abastecimiento para los próximos años (a finales de 2015 ya contaba con 23 nuevos pozos), ya que es la única zona de las que operamos en Latinoamérica que se ve afectada por épocas de fuerte sequía. También es relevante el plan para la continuidad del servicio que con tan buenos resultados se está llevando a cabo en **Riohacha**, ciudad en la que operamos el ciclo del agua desde hace dos años.



## Calidad y servicio

### Resumen de proyectos 2015

PROYECTOS	CANAL GESTIÓN (*)	FILIALES INTERNACIONALES	FILIALES NACIONALES	TOTAL GRUPO CANAL
<b>DETALLE DE PROYECTOS REALIZADOS [N.º]</b>				
N.º proyectos abastecimiento	12	37	14	63
N.º proyectos saneamiento	7	21	2	30
N.º proyectos de reutilización	0	0	2	2
N.º proyectos de edificación	4	3	2	9
Otros	55	24	1	80
<b>TOTAL PROYECTOS REALIZADOS</b>	<b>78</b>	<b>85</b>	<b>21</b>	<b>184</b>
<b>DETALLE DE PROYECTOS REALIZADOS [PRESUPUESTO-MILLONES €]</b>				
Presupuesto proyectos abastecimiento	52,39	105,74	33,79	191,92
Presupuesto proyectos saneamiento	68,00	57,31	0,49	125,80
Presupuesto proyectos de reutilización	0	0	1,47	1,47
Presupuesto proyectos de edificación	1,66	2,20	0,32	4,18
Presupuesto de otros proyectos	78,20	18,23	3,49	99,92
<b>TOTAL PRESUPUESTO PROYECTOS REALIZADOS (MILLONES DE €)</b>	<b>200,25</b>	<b>183,48</b>	<b>39,56</b>	<b>423,29</b>
<b>OBRAS DE EDIFICACIÓN</b>				
N.º direcciones de obra de edificación	3	N/A	N/A	3
Presupuesto direcciones de obra de edificación (millones €)	0,420	N/A	N/A	0,420
<b>TRAMITACIONES AMBIENTALES</b>				
N.º Tramitaciones Ambientales finalizadas	17	6	0	23
N.º Declaraciones Impacto Ambiental	6	0	0	6

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

## Calidad y servicio

### Principales obras concluidas 2015

ACTIVIDAD	MUNICIPIO
<b>CAPTACIÓN</b>	
Construcción de una bodega para equipos Draga-Dársena	Barranquilla (Colombia)
Construcción de pozos profundos para el sistema de respaldo de acueducto	Riohacha (Colombia)
<b>ABASTECIMIENTO (TRATAMIENTO)</b>	
Instalación de compuertas en las entradas del tanque de la planta n.º 4 del acueducto distrital	Barranquilla (Colombia)
Implementación del sistema de control de fugas en el sistema de cloración de la ETAP	Ponedera (Colombia)
Obras civiles para el sistema de preparación y dosificación de carbón activado en la EBAR baja n.º 1 del acueducto distrital	Barranquilla (Colombia)
Suministro de falso fondo en PEAD para la optimización de diez filtros de la planta n.º 4 ETAP	Barranquilla (Colombia)
Adecuaciones del sistema de floculación en la ETAP	Polonuevo (Colombia)
Optimización de una ETAP	Riohacha (Colombia)
Entrega e instalación de cuatro válvulas con diámetros de 800, 1.200, 1.500 y 1.800 mm y de diez actuadores eléctricos	Rio de Janeiro (Brasil)
<b>ABASTECIMIENTO (ADUCCIÓN)</b>	
Segundo Anillo de distribución de agua potable. Tramo VI	Boadilla del Monte, Villaviciosa de Odón, Alcorcón, Fuenlabrada, Leganés y Getafe (España)
Doblado de la aducción a Villaviciosa de Odón	Villaviciosa de Odón (España)
Doblado de la rama derecha de Quiebrahilos	Villarejo de Salvanes (España)
Abastecimiento a Serranillos del Valle	Serranillos del Valle (España)
Abastecimiento a Villamanta	Villamanta (España)
Tubería de evacuación de salmuera en la planta de Janubio	Yaiza (España)
Reforma de la ventilación del centro de transformación de la planta Lanzarote III	Arrecife (España)
Adecantamiento del cuadro eléctrico de la planta de Janubio	Yaiza (España)
Diseño de cajas de macromedidores para las tuberías de agua potable del sistema de acueducto	Barranquilla (Colombia)
Diseño de cajas reductoras de presión para tuberías de agua potable en varias calles	Barranquilla (Colombia)
<b>ABASTECIMIENTO (DISTRIBUCIÓN)</b>	
Abastecimiento a Corpa. Grupo de bombeo	Corpa (España)
Nuevo depósito de Zonzamas	Arrecife (España)
Nueva conexión de abastecimiento a la barriada CC. el Viejo	Cáceres (España)
Remodelación de la red de distribución en la Ciudad del Aire	Alcalá de Henares (España)

Continúa

## Calidad y servicio

ACTIVIDAD	MUNICIPIO
Adecantamiento, demolición y desescombro depósitos I, II, III y IV del depósito de la Granja del Cabildo	Tegui (España)
Reparación de las cubiertas del depósito de Maneje	Tegui (España)
Ampliación de la red de transporte de transporte a depósito regulación de La Mareta	La Graciosa (España)
Rehabilitación de la estructura del tanque elevado de la ETAP y del tanque elevado de la distribución	Sabanagrande (Colombia)
Construcción de cercha para cruce de tubería de 12" de agua potable y reposición de redes de acueducto	Barranquilla (Colombia)
Reposición de Manifold Alta 3 para la impulsión del acueducto Recreo	Barranquilla (Colombia)
Prolongación de una tubería de diámetro 600 mm de GRP en el sector norte de la ciudad	Barranquilla (Colombia)
Prolongación de una tubería de conducción de 24" de GRP entre Cra 42F con CII 95 hasta la Cra 46 con CII 96	Barranquilla (Colombia)
Repotenciación de la bomba Booster en el edificio Amagua	Samboorondón (Ecuador)
Instalación de tubería de agua potable en el recinto Sabanilla	Samboorondón (Ecuador)
Instalación de tubería de agua potable en el sector San Enrique	Daule (Ecuador)
<b>SANEAMIENTO (ALCANTARILLADO)</b>	
Tanque de tormentas en el emisario de Ajalvir-Daganzo	San Fernando de Henares (España)
Impulsión de aguas residuales de las urbanizaciones Peña Real y Puente Real	Soto del Real (España)
Colector C de Boadilla. Tramo Monte Veleta-Urbanización Olivar de Mirabal	Boadilla del Monte (España)
Reconstrucción total del colector general de aguas residuales	Haría (España)
Reparación del emisario de Naos	Arrecife (España)
Renovación de la red de saneamiento en el aseo marítimo de Costa Tegui	Tegui (España)
Reposición de las redes de alcantarillado en varias calles de la ciudad	Barranquilla (Colombia)
Construcción del colector de aguas residuales de la Avenida Ferrocarril Etapa III	Santa Marta (Colombia)
Expansión y optimización de las redes de alcantarillado en varias calles	Riohacha (Colombia)
Construcción de una estación de bombeo y línea de impulsión	Riohacha (Colombia)
Construcción de un colector de aguas de lluvias de Prati Manglero	Samboorondón (Ecuador)
Construcción del drenaje pluvial para ciclovía	Samboorondón (Ecuador)
Construcción del sistema sanitario en el recinto San Nicolás	Samboorondón (Ecuador)
Construcción de una planta de tratamiento de aguas servidas en el edificio Amagua	Samboorondón (Ecuador)
Construcción del drenaje pluvial en el sector Entreríos-Bocca	Samboorondón (Ecuador)

Continúa



## Calidad y servicio

ACTIVIDAD	MUNICIPIO
<b>SANEAMIENTO (DEPURACIÓN)</b>	
Mejora de la capacidad de tratamiento de la EDAR de lechos de turba	Cabanillas de la Sierra (España)
Ampliación de la EDAR de La Poveda	Arganda del Rey (España)
Mejora de la capacidad de tratamiento de la EDAR	Torremocha del Jarama (España)
Actuaciones para el desarrollo del PNCA en la EDAR	Miraflores de la Sierra (España)
Construcción de la Tercera Línea en la EDAR	Galapagar y Torreloz (España)
Suministro e instalación de equipos de vertidos de terceros	Yaiza (España)
Sustitución de los equipos de bombeo de agua regenerada para riego en la EDAR	Tías (España)
Renovación del colector de recirculación de la EDAR	Tías (España)
Construcción de una EBAR en los barrios El Encanto y San José II	Barranquilla (Colombia)
<b>REUTILIZACIÓN</b>	
Suministro de agua de riego con agua reutilizada del Sistema General Culebro. Fase II	Getafe, Alcorcón, Fuenlabrada, Humanes de Madrid, Leganés, Parla y Pinto (España)
Suministro de agua de riego con agua reutilizada en Colmenar Viejo. Fase II	Colmenar Viejo (España)
Reparación del vallado de la balsa del depósito de Maneje	Tegui (España)
Retirada de la cubierta flotante de la balsa del depósito de Maneje	Tegui (España)
Reparación del vallado de agua regenerada IRYDA	Tegui (España)
<b>OTROS</b>	
Ampliación edificio Amagua	Samborombón (Ecuador)

El Grupo Canal ha invertido **257 millones** en infraestructuras durante 2015



▲ Trabajos de instalación de contadores en Colombia



▲ Trabajos de instalación de tubería en Brasil

## Calidad y servicio

### Nuevos contratos adjudicados en 2015



#### Panamá

- **Los Pozos (Provincia de Herrera):** DBOM del sistema de abastecimiento del municipio – 6,2 millones de euros
- **Panamá Metro, Panamá Oeste y Arraiján:** Contrato de lectura de contadores para las tres zonas – 10,2 millones de euros

#### Colombia

- **La Guajira:** Renovación del contrato de asistencia técnica para el programa de infraestructura y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento básico (PDA) en el departamento de La Guajira, con apoyo del Banco Mundial – Un millón de euros



#### España

Además, el **1 de abril de 2015 desde Canal Gestión comenzamos a operar de nuevo el servicio de la ciudad de Cáceres**, que ya había sido delegación de Canal Gestión en el pasado.

La concesión ha sido adjudicada por un periodo de 24 años.

#### Brasil

- **Nilópolis (Río de Janeiro):** Continuación de la construcción de la red de saneamiento del municipio – 5,4 millones de euros
- **Magé (Río de Janeiro):** Continuación de la ampliación del sistema de abastecimiento del municipio – 13,7 millones de euros
- **São João de Meriti (Río de Janeiro):** Reforma y expansión de las redes de sistema de macro y micro drenaje de aguas pluviales del municipio – 23 millones de euros
- **Alagoas (Río de Janeiro):** Servicios de cobro de cartera vencida para la empresa Casal – 0,7 millones de euros
- **Espírito Santo (Río de Janeiro):** Contrato de lectura de hidrómetros para la empresa Cesan – 0,09 millones de euros
- **Manutenção Centro (Río de Janeiro):** Servicios de mantenimiento y operación de los sistemas de abastecimiento y alcantarillado del área central de Río de Janeiro – Lote 1 para CEDAE – 30 millones de euros
- **Manutenção Electromecánica (Río de Janeiro):** Servicios de mantenimiento electromecánico de estaciones de tratamiento de abastecimiento y alcantarillado para CEDAE – 5,8 millones de euros
- **Consorcio Módulo (Río de Janeiro):** Lectura, instalación de hidrómetros, facturación, suspensión y reinstalación del servicio de los lotes II y III para CEDAE – 26,3 millones de euros
- **Rio Resolve (Río de Janeiro):** Cobro administrativo de cartera vencida a clientes para CEDAE – 5,4 millones de euros

## Calidad y servicio

En 2015, **hemos puesto en marcha la app de Canal Gestión**, gracias a la cual el cliente puede consultar las facturas emitidas, solicitar una revisión de las mismas, hacer pagos, indicar la localización de una avería o facilitarnos la lectura del contador mediante el envío de una fotografía, dirigirnos un mail con una petición... todo a través de su dispositivo móvil

## Mejoramos la asistencia a nuestros clientes

**Buscamos dar un servicio de calidad al cliente basado en la cercanía.** Todas las empresas del grupo fomentan el uso de campañas telefónicas, entre las que podemos destacar las que permiten **informar directamente al cliente de anomalías observadas en su consumo**, lo que 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 Canal Gestión destacamos el éxito del **sistema proactivo de gestión de deuda de clientes** que hemos puesto en marcha durante 2015, habiendo minimizado sustancialmente tanto la propia deuda como los cortes por impago. En Canal Gestión Lanzarote se ha modernizado el servicio de *call center* y además se está reforzando la **formación en idiomas al personal de atención al cliente**. En Latinoamérica están trabajando intensamente en el fortalecimiento de la comunicación en línea con los bancos (botón y pasarela de pago y sistemas de conciliación automática).

Las **vías de comunicación** se adaptan a los tiempos y al desarrollo de las nuevas tecnologías. Este año en Canal Gestión hemos habilitado una dirección específica de **correo**

**electrónico** con objeto de facilitar al usuario el envío de sus peticiones y documentación asociada. Esto ha reducido las visitas presenciales a las oficinas comerciales, permitiéndonos dedicar este espacio a casos que requieren reunirse directamente con el cliente para tratar el expediente con mayor detenimiento. Al mismo tiempo, continuamos con el uso de esta misma herramienta y también con la del **SMS** como modo de notificación, o la utilización del **WhatsApp** y el **chat online** para el reporte de fugas y averías en algunas empresas del grupo.

En 2015, hemos puesto en marcha la **aplicación de Canal Gestión**, gracias a la cual el cliente puede consultar las facturas emitidas, solicitar una revisión de las mismas, hacer pagos, indicar la localización de una avería o facilitarnos la lectura del contador mediante el envío de una fotografía, dirigirnos un mail con una petición, etc., todo a través de su dispositivo móvil.

Destacamos también el creciente desarrollo de la **Oficina Virtual**, en la que el cliente encuentra la comodidad que necesita para aproximarse fácilmente a la empresa y pedir información sobre su contrato o hacer gestiones. Su utilización es cada vez mayor.



## Calidad y servicio

Asimismo, la utilización de la **factura electrónica** se empieza a consolidar como el más ágil y fiable servicio al usuario, además de contribuir notablemente al desarrollo sostenible con el que todas las empresas del grupo están comprometidas. **En Canal Gestión el incremento de la factura-e respecto del año pasado ha sido del 70%.**

Con el ánimo de mejorar nuestros procesos, en Canal Gestión pusimos en funcionamiento el año pasado una **Oficina de Quejas**, que opera a través de una **ventanilla única**, y centraliza el tratamiento de todas las discon-

formidades recibidas. Una **visión global de las insatisfacciones del usuario** 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 2015 cumplimos el objetivo de dar resolución al 95% de las reclamaciones y quejas recibidas en un periodo menor a 30 días naturales, resultando el tiempo medio acumulado de resolución de una disconformidad de 16 días. Asimismo, la consolidación



### LOS CLIENTES EN TRIPLE A DE BARRANQUILLA

Triple A de Barranquilla ha cumplido cinco años trabajando en el fortalecimiento de una cultura de servicio fundamentada en la gestión integral y simultánea del ser, el hacer y el conocer dentro del marco del programa **Gente Máxima**. Ha alcanzado 9.000 horas de formación para más de 100 trabajadores, lo cual es el resultado de la integración entre las áreas de la organización en pro de un objetivo común: **incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.**

Mediante la implementación de estas estrategias, el programa **Gente Máxima** ha apalancado el posicionamiento de la empresa como una **organización vanguardista** dotada con uno de los mejores **call center 24/7** en empresas de servicios públicos domiciliarios, **reconocida a nivel nacional por la calidad de los servicios prestados y con altos niveles de satisfacción entre los clientes facturados.**



Además, la compañía lleva 10 años funcionando con el programa de fidelización **Supercliente**, que pretende promover la cultura del buen servicio y está enfocado a concienciar a una nueva ciudadanía más responsable con el pago de los servicios de gestión de agua y residuos.

En sus inicios, el programa abarcaba un 18% del total del segmento de consumidores residenciales, siendo ahora ese porcentaje del **33%, representado en 130.000 usuarios ejemplares.**

Más de 600 alianzas con establecimientos comerciales, restaurantes, instituciones de salud y otros, además de las 840 ferias en las que la compañía ha lanzado su mensaje, convierten el programa en un **éxito dentro de la comunidad.**



## Calidad y servicio

de las mejoras sistemáticas introducidas en los últimos años en materia de lectura de contadores (Lean, reingeniería de procesos o auditorías de consumo) nos han permitido **mejorar la eficiencia en dicha lectura, superando por primera vez el 97%**. A su vez, estos avances nos han proporcionado un **mínimo histórico, registrando durante 2015: tan solo 14,3 reclamaciones por cada mil contratos**.

A nivel global, **las reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas en el Grupo Canal han disminuido, pasando del 0,44% en 2014 al 0,38% en 2015**. Es decir, recibimos menos reclamaciones a pesar de haberse incrementado el número de facturas en un 6%.

**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, Triple A de Barranquilla y Metroagua, con compromisos comunes en todas ellas y con un grado de cumplimiento muy alto. Para lograrlo, nos esforzamos porque todos nuestros empleados, trabajen directamente o no con nuestros clientes, participen de la **vocación de ser-**

**vicio público inherente al Grupo Canal de Isabel II Gestión.**

**El nivel de satisfacción manifestado por nuestros clientes con el trato que reciben es muy elevado: en una escala del 1 al 10 nos puntúan con un notable.** Durante 2015 se han llevado a cabo encuestas más específicas, como las realizadas en Canal Gestión para comprobar la opinión sobre el suministro de botellas de agua gratuitas en caso de un corte de suministro, o las realizadas a una muestra de clientes que han sido atendidos por el Defensor del Cliente o en la Oficina de Quejas. La interpretación de estos resultados nos servirá para seguir mejorando nuestros procesos.

En las empresas del grupo se observa un **constante crecimiento de nuevas oficinas comerciales (dieciocho más que el año pasado)**, principalmente en las compañías donde comenzamos 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 se implementan con la finalidad última de ofrecer el mejor de los servicios.



▲ Cliente siendo atendido en una oficina comercial de Canal Gestión



## Calidad y servicio



## NUEVO CONTRATO CON EL CLIENTE EN CANAL GESTIÓN

En Canal Gestión hemos modificado el contrato con nuestros clientes. La nueva legislación para la defensa de los consumidores, más garantista con nuestros usuarios, nos exigía mayores obligaciones y, además, proporcionar información precontractual en los casos en que se realizara una contratación utilizando el servicio telefónico. Aprovechamos la ocasión para redactar un **contrato más explicativo**, con un apartado de condiciones generales en el que se informa al cliente con suficiente detalle de todos los aspectos que le afectan: facturación, condiciones del servicio, causas de resolución y suspensión de un suministro, derecho de desistimiento, etc., y en el que se introducen criterios en pro de la lucha contra la morosidad y el fraude.

Además, este es un contrato **más versátil**, que contempla el ciclo integral del agua en su **visión más global**, soportado por unas condiciones generales que se adaptan específicamente a los servicios que prestamos a la finca. Esto que permite que con un único modelo de contrato se pueda facturar únicamente la depuración, por ejemplo, en los casos en los que hacemos este servicio pero el abastecimiento procede de agua de pozos.

Proporciona **información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones** de las dos partes. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid ha dictaminado favorablemente sobre el mismo y se ha inscrito en el Registro de Condiciones Generales Contratación.

## AVANZANDO EN LOS CONVENIOS CON LAS URBANIZACIONES

En la Comunidad de Madrid hay **500 urbanizaciones** que fueron construidas en la década de los 50 cuyas redes de abastecimiento se encuentran muy deterioradas debido a los materiales que se empleaban en esa época y a la falta de mantenimiento. De ellas, el 80% se abastece desde el sistema general de la Comunidad de Madrid y el resto, de captaciones subterráneas. Mantenemos con ellas distintos grados de gestión: desde suministrarles agua a través de un único contador, lo que supone una frontera de competencias, hasta asumir la gestión integral de la zona.

Las urbanizaciones se van incorporando a nuestro ámbito de gestión según van adecuando las infraestructuras hidráulicas a la normativa técnica que aplica a este tipo de instalaciones, condición necesaria para que Canal Gestión asuma su gestión. Para ello se han establecido dos procedimientos. El primero pasa porque la urbanización consiga crédito suficiente y por tanto pueda hacer la obra de adecuación/renovación contratándola directamente. Entonces presentará el proyecto de obra en Canal Gestión para su conformidad técnica. Si esta es positiva, Canal Gestión se

limitará a realizar las vigilancias y a supervisar el buen desarrollo de las obras y conexiones. Este proceso es el utilizado en todos los nuevos desarrollos urbanísticos. El segundo procedimiento requiere de la participación del ayuntamiento donde esté enclavada la urbanización, pues este debe recibir las infraestructuras de agua para encomendar a Canal Gestión su explotación, mantenimiento y ejecución de obras de renovación. Se firma un convenio para que la financiación de las obras se lleve a cabo mediante la incorporación en la factura de consumo de agua de una cuota suplementaria, aprobada específicamente para amortizar la obra de renovación en diez años.

Durante el año 2015 se han firmado **ocho convenios** de esta naturaleza y **cada vez existe una mayor demanda y continuas negociaciones**, ya que la financiación de las obras resulta cómoda para la urbanización y la garantía de la ejecución de las obras es máxima, pues Canal Gestión es el encargado de la licitación y adjudicación de las mismas.

## Calidad y servicio

Canal Gestión fue la **primera empresa española** dedicada a la gestión del ciclo integral del agua que contó con la figura del **Defensor del Cliente**

Canal Gestión Lanzarote también cuenta con la figura del Defensor del Cliente

### Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente es una muestra clara de nuestro convencimiento y firme creencia en la necesidad de mejorar la atención y el servicio que prestamos a nuestros clientes, ofreciéndoles una oportunidad más para que se analice y estudie su caso nuevamente y puedan solventar aquellos desacuerdos que no hayan sido resueltos por la vía ordinaria.

La figura en sí misma supone una segunda instancia y la revisión de una resolución ofrecida previamente. Mediante el estudio más detallado de los nuevos factores o argumentos alegados por el cliente, posibilita una nueva interpretación de los hechos ocurridos, lo

**que nos acerca aún más a nuestro principal grupo de interés y pone de manifiesto nuestro compromiso.**

El Defensor del Cliente realiza un informe 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 de esta figura 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.

### Nuestro producto

Las empresas del Grupo Canal Gestión 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. Ello nos 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.

Canal Gestión, consciente de la importancia de velar por el recurso durante su periodo de almacenamiento, ha establecido un **sistema de vigilancia y control de intrusos como medida de seguridad adicional**. En los casos de grandes presas están implantados los pertinentes planes de emergencia, que consisten en establecer los medios y recursos para controlar su seguridad, ejecutar las medidas correctoras oportunas y realizar los avisos a los organismos implicados y a la población que se vería potencialmente afectada. Estos planes de emergencia de las

presas contienen los mecanismos para minimizar los posibles daños originados por una incidencia en una de ellas.

En el caso de los **vertidos al sistema de saneamiento**, se localizan las empresas más contaminantes y se contacta con ellas de forma permanente para proponerles medidas correctoras, incluso tareas de depuración previas a la entrada del vertido en las EDAR. A continuación, el seguimiento del **vertido de las aguas residuales** a los cauces es objeto de un control exhaustivo por las autoridades competentes y por nosotros mismos.

En cuanto al trabajo de **control de la calidad de las aguas** previo a la distribución y posterior a su utilización, es importante destacar el número de análisis realizado en «continuo», 6.096.960 en 2015, 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 tiene establecido un estricto programa de vigilancia con el objeto de garantizar la salubridad del producto en todo momento y que supera sobradamente 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



▲ Técnico trabajando en el Laboratorio de Calidad de las Aguas de Canal Gestión

## Calidad y servicio



Aprenda mucho en pocos minutos acerca de nuestros procesos de calidad de las aguas en

[www.canalcicointegraldelagua.es](http://www.canalcicointegraldelagua.es)

los organismos de la Administración relacionados con la salud, como la 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 Gestión por estar en la **primera línea en los avances técnicos** se traduce en el equipamiento de nuestros laboratorios de análisis de aguas, dotados 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 2015 de los nuevos equipos de cromatografía líquida con un espectrómetro de masas para detectar y cuantificar compuestos orgánicos contaminantes y de cromatografía de gases con detector de hidrocarburos para detectarlos en los vertidos.

Durante 2015, en Canal Gestión hemos **mejorado los parámetros de calidad por nitritos en un 60% respecto del año anterior**, dando cumplimiento a nuestro Plan de empresa para el aseguramiento de la calidad del agua de consumo. En 2016 está previsto seguir avanzando en este plan estratégico, que prevé una duración inicial de cinco años, así como en otros proyectos específicos, como el de empezar un estudio sobre el **comportamiento de amonio (NH<sub>4</sub><sup>+</sup>) en la red** y su relación con la permanencia del desinfectante en la misma o la investigación sobre el comportamiento de los **filtros de**

**carbón activo** en relación con la presencia de cloro aguas abajo.

Fuera de España destacamos que **Triple A de Barranquilla** ha sido considerada por el Instituto Nacional de la Salud en Colombia como la **empresa con el agua de mejor calidad del país** y que en ASAA (donde llevamos operando algo más de dos años) el Departamento de Salud emitió, por vez primera, un concepto favorable sin requerimiento a la calidad del agua para la operación de la ETAP.

También merece especial 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. Con un caudal que puede llegar a los 2.000 m<sup>3</sup>/h, **es el de mayor capacidad de España tanto en número de unidades (unas 10.000 al año) como en caudales y diámetros**, con lo que constituye una infraestructura singular en metrología.



Nuestras acreditaciones bajo ISO 17025 para laboratorios de ensayo y calibración

 **Canal Gestión**

 **Triple A de Barranquilla**

 **Metroagua**



## Calidad y servicio

### NUEVOS LABORATORIOS PARA CANAL GESTIÓN

Durante 2015 se ha puesto en marcha el nuevo laboratorio periférico situado en Collado Villalba. Desde este laboratorio se llevará el control analítico de la zona noroeste del abastecimiento, cumpliendo lo establecido por las Autoridades Sanitarias y a la atención de reclamaciones de clientes.

El año que viene está previsto arrancar las obras para otro nuevo laboratorio periférico en la zona norte, que será el último de los cuatro de los que constará la **red periférica de laboratorios para el control analítico del abastecimiento**. En 2016 se determinará la ubicación, diseño, construcción, dotación de mobiliario e instrumentación analítica y, finalmente, puesta en funcionamiento (toma de muestra y análisis de muestras de aguas de consumo).



#### Principios que deben caracterizar la TARIFA

UNIDAD

IGUALDAD

SUFICIENCIA

PROGRESIVIDAD

### Tarifas y bonificaciones

La tarifa de agua de las empresas del Grupo Canal 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**.

En el sector del agua, existen grandes diferencias tarifarias dependiendo de la región o municipio donde se opera el servicio. De las compañías surgen las propuestas de actualización de las tarifas que se presentan a los ayuntamientos, consorcios, comisiones o consejos de Gobierno, dependiendo del país y/o región.

Concretamente en Canal Gestión, la Comunidad de Madrid se encarga de establecer las tarifas, por lo que no tenemos autonomía

para decidir sobre los mecanismos de definición y actualización.

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 exenciones previstas vaya en aumento.

En el resto de empresas del grupo existen también otro tipo de rebajas en los precios aplicadas directamente en tarifa que **persiguen una distribución más equitativa de lo que se recauda por cada grupo de usuarios**. Para más información sobre cada tipo de tarifa, su composición y actualización, consultar la web de cada compañía.

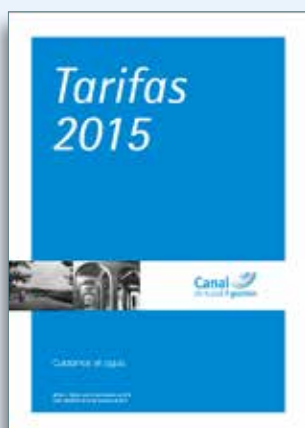
Dentro del Grupo Canal de Isabel II Gestión consideramos necesario que la tarificación del consumo de agua **incluya los costes operativos, de inversión y los costes ambientales** del ciclo del agua

## Calidad y 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).

### Nueva Orden de tarifas para 2016



.....  
**0% de incremento** en todos los coeficientes (fijos y variables) **para todos los servicios, usos y clientes.**  
 .....

Aplicación de la «**tarifa social**» a todas las familias perceptoras de la **Renta Mínima de Inserción** de la Comunidad de Madrid.

.....  
 Aplicación de la **bonificación de familia/vivienda numerosa** a viviendas con **usuarios** no titulares del contrato.  
 .....

.....  
**Tarifa plana de depuración** para usuarios que se autoabastecen y vierten a nuestras EDAR.  
 .....

#### Bonificaciones aplicadas a nuestros clientes

CANAL GESTIÓN	Familias y viviendas numerosas Ahorro de consumo* Exención social
UTE ALCALÁ	Familias numerosas
TRIPLE A BQ	Exención social

(\*) La bonificación por ahorro de consumo antes de 2015 se aplicaba de oficio por parte de Canal. En 2015 la nueva Orden de tarifas fija ya que debe ser el propio cliente el que solicite dicha bonificación a Canal con la justificación de las medidas adoptadas

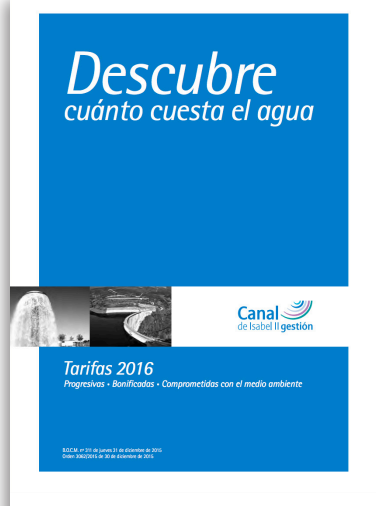
#### Por exención social

En los servicios de abastecimiento y saneamiento prestados por Canal de Isabel II Gestión, S.A., podrán obtener la bonificación del importe total de la parte variable del consumo realizado —hasta 25 metros cúbicos al bimestre (equivalente a un consumo medio diario de hasta 417 litros)— y del 50% del importe total de la cuota de servicio aquellos titulares de contratos que acrediten no poder hacer frente al pago de dichos importes, mediante certificación por escrito emitida por su asistente social y aprobación de la Consejería competente por razón de la materia. O, alternatively, quienes acrediten, con documentación emitida por la misma Consejería, su condición de beneficiarios de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid.

Dicha certificación deberá ser entregada en los servicios de Canal de Isabel II Gestión, y se aplicará en la siguiente factura que se emita a partir de su presentación. Esta bonificación se disfrutará durante el periodo de tiempo que el titular del contrato permanezca en dicha situación. La Entidad Gestora podrá adoptar medidas para actualizar la información acerca de la permanencia del usuario en dicha situación. Esta bonificación es compatible con las anteriormente citadas.



## Una tarifa social que bonifica a quien más lo necesita



# ¿Cómo entender la factura?

A continuación, desglosamos la factura y te explicamos los conceptos que figuran en ella.

## 1. DATOS DEL SUMINISTRO

Titular del contrato.

Dirección de la finca suministrada.

Destino del suministro. Indica el tipo de uso que se hace del agua:  
viviendas, industrias, locales comerciales, riegos, extinción de incendios, etc.

Datos del contador. Número del contador instalado en la finca  
(diámetro del contador expresado en milímetros).

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Nº de contrato: Número que Canal  
Gestión asigna a cada cliente al darse de  
alta en este servicio.  
Esto aparece en todos los recibos  
y comunicaciones que se le envían.  
N.º de factura.  
Fecha y lugar de emisión de la factura.

### 3. DATOS DE ENVÍO Y DESTINATARIO

#### 4. LECTURAS Y CONSUMOS

Periodo facturado.  
Lectura del contador.  
Fórmula de cálculo del consumo.  
Consumo (en metros cúbicos).

## A LECTURA

Fecha en la que se realizará  
la próxima lectura del contador.

## 6. INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO MEDIO Y COSTE MEDIO

## 7. HISTÓRICO DE CONSUMOS

## 8. DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS

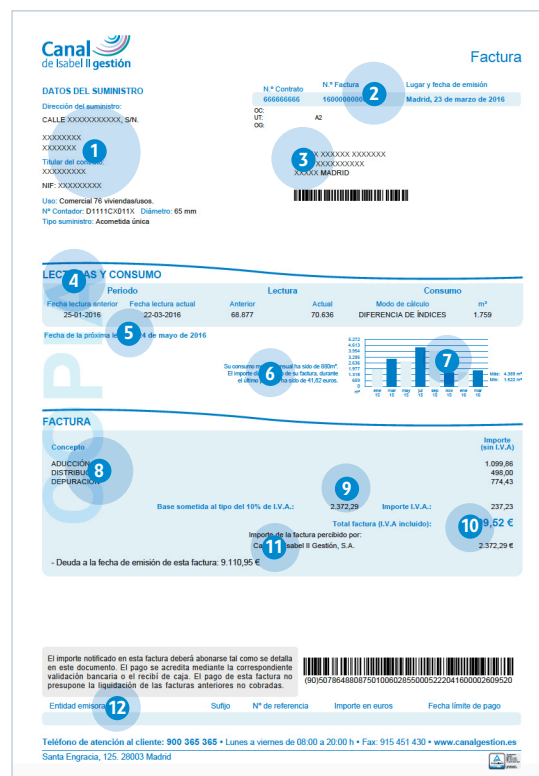
Descripción amplia en el reverso.

## 9. IMPORTE TOTAL FACTURA

**10. IMPORTE TOTAL A PAGAR**

## 11. DESGLOSE DE IMPORTES SEGÚN PERCEPTORES

## 12. DATOS DE FORMA DE PAGO



## 5.2

Financiación  
y mercados  
de capitalCalificación de agencias de *rating*

Fitch Ratings

**BBB+**

"perspectiva estable"

Moody's

**Baa2**

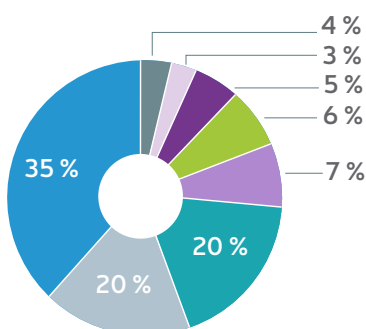
"con perspectiva positiva"

Durante el ejercicio 2015 el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión ha continuado con su política de **prudencia financiera**, basando su gestión en un **crecimiento sostenible** que equilibra las inversiones realizadas y los fondos generados, asegurando solvencia y viabilidad.

Resultado de su sólida posición financiera, las agencias de *rating* han mantenido la calificación y las perspectivas del Grupo Canal.

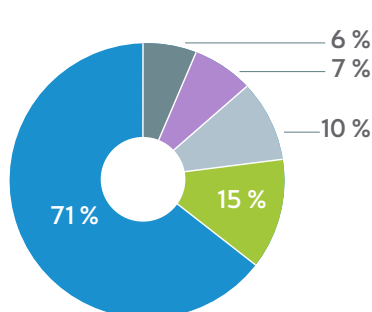
Con el doble objetivo de diversificar las fuentes de financiación y rebajar el coste financiero, Canal Gestión cerró con éxito una **emisión de obligaciones simples no subordinadas por importe de 500 millones de euros, con cupón del 1,68% y vencimiento en el año 2025**. La emisión tuvo una excelente acogida por parte de los inversores, **con una demanda que excedió en más de 6,5 veces la oferta**. A continuación se muestra la distribución en 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

## Financiación y mercados de capital

Adicionalmente a esta emisión de bonos, durante el ejercicio 2015 el Grupo Canal ha firmado diversas operaciones de financiación a largo plazo, siendo las más relevantes:

País	Sociedad	Importe total	Plazo	Tipo de interés
Brasil	Emissão	3,3 MM. USD (3,0 MM. €)	1 año	5,36%
Colombia	Triple A Barranquilla	17.473 MM. COP (5,1 MM. €)	7 años	DTF + 3,40%
Colombia	Inassa	15.000 MM. COP (4,4 MM. €)	5 años	DTF + 4,00%
República Dominicana	AAA Dominicana	121,5 MM. DOP (2,5 MM. €)	3 años	9,44%

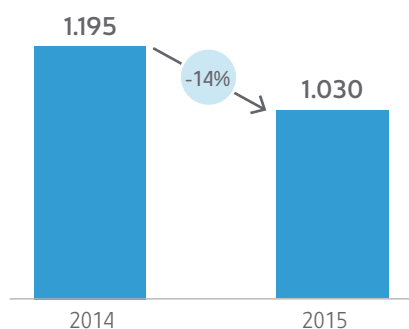
USD= Dólar estadounidense    COP= Peso colombiano    DOP= Peso Dominicano

Con el objetivo de optimizar nuestra posición de liquidez, en Canal Gestión hemos firmado líneas de crédito por importe de 134 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2016.

Entidad	Límite (€)	Tipo de interés	Vencimiento
Caixabank	6.000.000	Euribor 3M + 0,35%	23/12/16
Kutxabank	6.000.000	Euribor 3M + 0,44%	16/12/16
Liberbank	10.000.000	Euribor 3M + 0,50%	15/12/16
Ibercaja Banco	6.000.000	Euribor 6M + 0,50%	15/12/16
Caja Rural Castilla-La Mancha	10.000.000	Euribor 6M + 0,50%	16/12/16
Banco Santander	26.000.000	Euribor 3M + 0,60%	18/12/16
Cajamar	6.000.000	Euribor 3M + 0,63%	28/12/16
Abanca	20.000.000	Euribor 3M + 0,70%	18/12/16
Popular	6.000.000	Euribor 1M+ 0,75%	16/12/16
Bankinter	6.000.000	Euribor 3M + 0,75%	21/12/16
Sabadell	10.000.000	Euribor 3M + 0,80%	18/12/16
Targobank	6.000.000	Euribor 1M + 0,90%	30/12/16
Banco Mare Nostrum	6.000.000	Euribor 3M + 0,958%	16/12/16
Bankia	10.000.000	Euribor 1/3M + 1,1%	19/12/16

## Financiación y mercados de capital

Deuda financiera neta (mill. Euros)

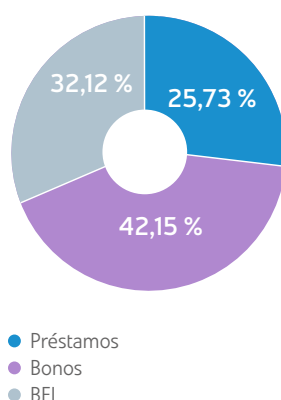


La deuda financiera neta consolidada del Grupo Canal se ha visto reducida en un 14% al cierre de 2015, ascendiendo a 1.030 millones de euros, frente a los 1.195 millones de euros a 31 de diciembre de 2014, con un coste medio ponderado del 2,12% (20% más bajo que en 2014, que fue del 2,67%).

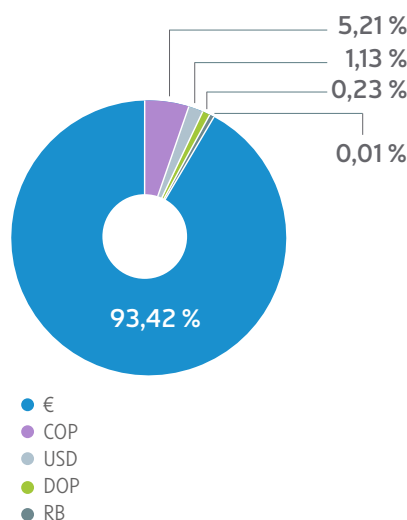
La estrategia futura se orienta hacia reducciones adicionales de deuda y la mejora del ratio deuda financiera neta/EBITDA, que es de 2,72 veces a 31 de diciembre de 2015.

La emisión de obligaciones ha supuesto una diversificación en las fuentes de financiación y una estructura tipo fijo/variable que alcanza el objetivo marcado para afrontar las previsibles subidas futuras en los tipos de interés.

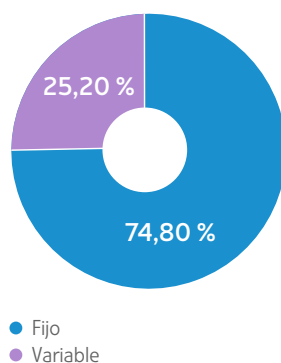
Instrumento financiero



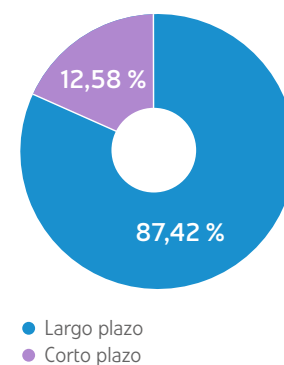
Divisa



Fijo vs Variable



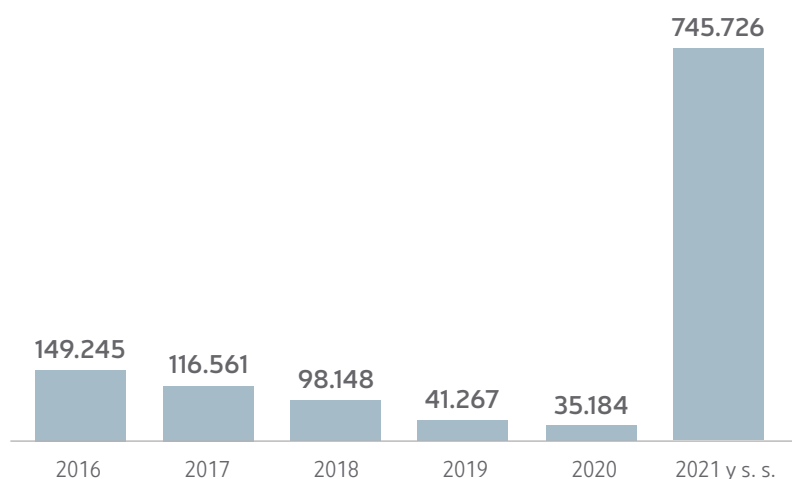
Corto plazo vs Largo plazo



## Financiación y mercados de capital

La emisión de obligaciones también ha contribuido a **alargar el perfil de vencimientos de la deuda** del Grupo Canal:

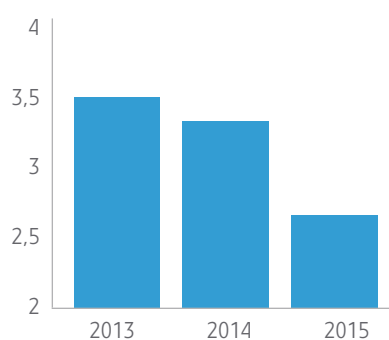
Perfil del vencimientos (Miles de euros)



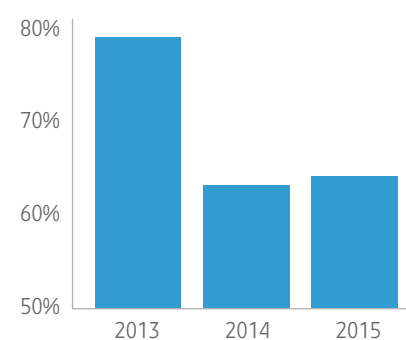
La prudencia financiera es fundamental en la estrategia del Grupo Canal, manteniendo unos objetivos basados en tres indicadores clave que garantizan la **estabilidad a largo plazo**:

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



Pay-Out (%)





## 5.3

## Vanguardia tecnológica



Canal de Isabel II Gestión es una empresa a la vanguardia de la tecnología, cuyo **espíritu innovador se refleja cada día en los avances logrados y en la renovación de los retos que asumimos** año tras año y que no podrían abordarse sin el uso de las tecnologías más avanzadas

## Vigilamos nuestra agua

Gran parte de los esfuerzos innovadores se vuelcan en las **distintas iniciativas para la reducción del Agua No Controlada (ANC) dentro del grupo**, esto es, la diferencia entre el agua que se suministra y la que se mide en los contadores de los clientes, problema generalizado en todos los sistemas de abastecimiento. 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

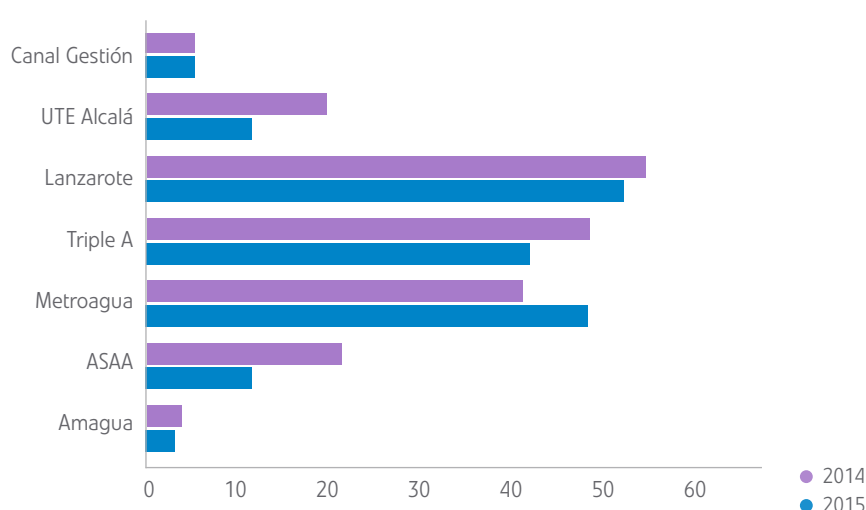
presente en todas las tareas asociadas a este propósito, que en su mayoría giran alrededor de una **eficaz gestión de sectores**. Siendo una realidad el establecimiento de la sectorización de las redes de abastecimiento y distribución en muchas de las empresas del grupo, el principal esfuerzo innovador 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.

Los niveles de pérdidas y roturas en la red de distribución, como se observa en las gráficas, presentan valores heterogéneos en las diversas empresas del Grupo Canal.



Ver documento *Fortalezas de una compañía centenaria a la vanguardia de la tecnología* en [www.canalgestion.es/es/Informacion\\_accionistas/Informacion\\_financiera/Informe\\_anual/2015.html](http://www.canalgestion.es/es/Informacion_accionistas/Informacion_financiera/Informe_anual/2015.html)

## Estimación pérdidas reales



NOTA: El gráfico muestra los datos de **estimación de pérdidas**, magnitud que forma parte del concepto de Agua No Controlada, siendo este mucho más amplio, pues incluye no solo las pérdidas sino todo el resto del agua no medida (fraude, autoconsumos, consumos autorizados, etc.).

## Vanguardia tecnológica



▲ Centro Principal de Control de Canal Gestión (Majadahonda)

Durante 2015, en Canal Gestión hemos logrado tanto **reducir el porcentaje de agua no controlada (-0,51%) como aumentar el de agua facturada por encima de lo esperado (+1,07%)**, dando cumplimiento a nuestro plan de empresa para la reducción del agua no controlada. En 2016 está previsto seguir avanzando en este plan estratégico plurianual, que también contempla otros indicadores, como la reducción del ANC por sectores y la fiabilidad de los mismos.

Todas las empresas del Grupo Canal tienen entre sus objetivos reducir cada año sus porcentajes de agua no controlada. Destaca el caso de las filiales españolas, que han logrado reducir sus pérdidas sustancialmente desde el año pasado. **Canal Gestión Lanzarote, a través de la ya iniciada renovación de la red de sus principales núcleos, espera lograr reducciones de ANC en torno al 15% para 2016.** En Colombia se ha puesto en marcha el **Plan Nacional para la reducción del agua no controlada**, lo que ha impulsado la habilitación de unidades especiales en las empresas del grupo que allí operan y la puesta en marcha de una reingeniería de sus procesos internos, que ya han arrojado sus primeros resultados. En Triple A de Barranquilla se han reducido los niveles de ANC en casi dos puntos porcentuales en relación al año pasado y en ASAA (Riohacha) la reducción ha sido de casi cinco puntos. Sin embargo, en Metroagua (Santa Marta) las pérdidas han aumentado como consecuencia de la situación de sequía que arrastra la ciudad y los problemas en la red que esta conlleva. En Ecuador, Amagua sostiene una eficiencia de la red del 96%.

En Canal Gestión tenemos otro plan de empresa para la mejora del abastecimiento de agua potable, también plurianual, que establece un **estricto control sobre los indicadores de roturas en tubería general y en acometida y sus índices de impacto e intensidad**, vigilando muy de cerca el número máximo de veces que se deja sin agua a un mismo contrato, el número de usuarios afectados o el tiempo de desabastecimiento ante una rotura. Hay que destacar la **tendencia descendente en el número de roturas** que se venía produciendo durante los últimos años, tanto en tubería general como en acometida. **Dicho número se ha reducido en un 30% desde 2010**, año en que arrancó el plan de empresa. Esta tendencia a la baja es una constante en la mayoría de las empresas del grupo, dejando a un lado casos como Canal Gestión Lanzarote, Metroagua y ASAA, que han visto empeorar sus ratios debido a la antigüedad de la red y las obras de renovación que se están llevando a cabo.

La eficiencia en el suministro no solo se centra en la reducción de las pérdidas. En Canal Gestión ya hemos comenzado 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 Lanzarote y Ecuador se están sustituyendo algunos de los contadores por equipos electrónicos, que van a permitir un mejor conocimiento del patrón de consumo, principalmente de los grandes clientes.

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 los esfuerzos que en este campo se están llevando a cabo no solo en Madrid sino también en Lanzarote y Colombia. Se está haciendo un uso inteligente de la información que proviene de la medición de sectores para la reducción de las fugas y la lucha contra el fraude, además de estar acometiendo una renovación eficaz de las redes, extendiendo la micromedición a todos los clientes y poniendo en práctica una atención más rápida de las averías

Vanguardia tecnológica



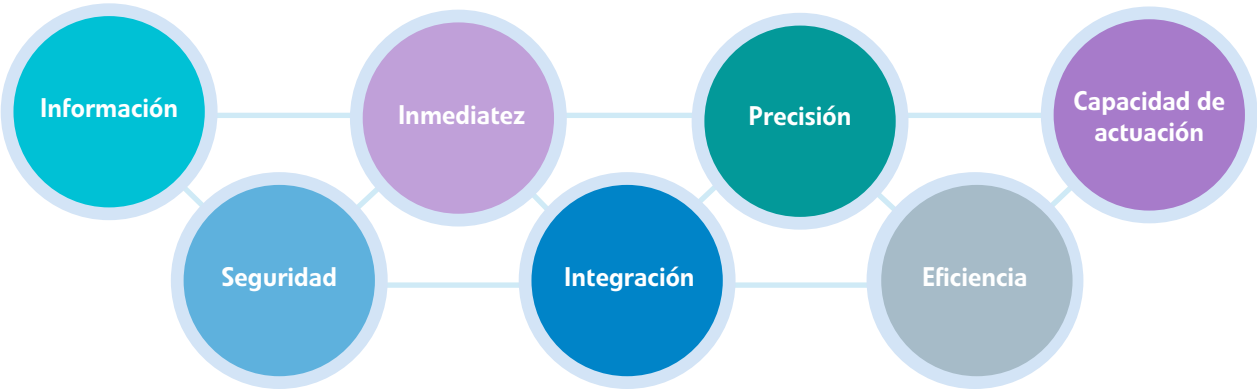
Aprenda mucho en pocos minutos acerca del funcionamiento de nuestro centro de control en: [www.canalciclointegraldelagua.es](http://www.canalciclointegraldelagua.es)

A través de nuestro telecontrol

La plataforma que nos permite vigilar nuestra agua y que pone al Grupo Canal al frente de la vanguardia tecnológica es su sistema de telecontrol y la automatización de sus instalaciones. Con más de 22.000 sensores desplegados en 1.741 ubicaciones, y soportado por una red de telecomunicacio-

nes de última generación, el sistema de telecontrol de Canal Gestión es la herramienta en la que se fundamenta la supervisión de las infraestructuras de todo el ciclo del agua y se ha constituido en toda una referencia a nivel internacional.

Nuestro objetivo es lograr el máximo nivel combinado de los siguientes atributos:



Estos son los campos en los que estamos trabajando desde Canal Gestión para lograr:

+ Información			
	Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
Ampliación de la red de telecomunicaciones	Ampliación de la red de fibra óptica en 67 km	<ul style="list-style-type: none"><li>Ampliación de la red de fibra óptica en 55 km</li><li>Integración de 40 EDAR en la red</li><li>Finalización de la fase 3 de despliegue de la red Tetra, con 26 nuevas estaciones (total: 108)</li></ul>	Renovación del 10% de la red de fibra óptica
Ampliación del sistema de telecontrol	<ul style="list-style-type: none"><li>77 nuevas instalaciones remotas (total 1.741)</li><li>3.358 nuevos captadores (total 22.943)</li><li>Incorporación al sistema de telecontrol de 8 nuevas EDAR y 2 ETAP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Instalación de 60 nuevas estaciones remotas de telecontrol</li><li>Incorporación al sistema de telecontrol de 3.000 nuevas medidas</li><li>Incorporación al sistema de telecontrol de 5 nuevas EDAR y 1 ETAP</li></ul>	<p>100% de las instalaciones telecontroladas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>200 nuevas estaciones remotas</li><li>9.000 nuevas medidas</li><li>10 nuevas EDAR</li></ul>

## Vanguardia tecnológica

### + Inmediatez

	Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
<b>Mejoras en la gestión de incidencias</b>	<p>Implantación del sistema de gestión móvil de órdenes de trabajo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias de alcantarillado</li> <li>• Entrega de garrafas</li> </ul>	<p>Implantación del sistema de gestión móvil de órdenes de trabajo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peritaje</li> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul> <p>Implantación de un sistema de gestión de retenes</p>	100% de la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo en todas las instalaciones

### + Fiabilidad

	Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
<b>Laboratorio de contadores</b>	Acreditación ENAC para calibración de caudalímetros hasta 300 mm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación para calibrar caudalímetros hasta 500 mm</li> <li>• Calibración de manómetros</li> <li>• Cumplir los requisitos de un laboratorio colaborador del Centro Español de Metrología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación para caudalímetros hasta 800 mm</li> <li>• Laboratorio de referencia en caudal en España</li> <li>• Establecer un sistema de seguimiento, evaluación y calibración de los caudalímetros de control de red</li> </ul>
<b>Disponibilidad de datos de sectores</b>	Aumento en 8,6 puntos del porcentaje de disponibilidad de datos de caudal en sectores (hasta un 86,6%)	Llegar a un 93% de disponibilidad de datos de caudal en sectores. Superar un porcentaje de fiabilidad global del 75%	Situar el porcentaje de fiabilidad en el 95%
<b>Disponibilidad de la instrumentación</b>	Aumento en 0,9 puntos del grado de disponibilidad (hasta un 98,2%)	Mantener el porcentaje de disponibilidad por encima del 98%	Situar el porcentaje de disponibilidad en el 99%
<b>Disponibilidad de la red de telecomunicaciones</b>	Disponibilidad global del 99,92%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la disponibilidad por encima del 99,90%</li> <li>• Puesta en marcha del nuevo sistema de supervisión</li> </ul>	Disponibilidad global del 99,95%

### + Capacidad de actuación

	Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
<b>Automatización de instalaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización y telecontrol de 22 nuevas EBAR</li> <li>• Automatización y telecontrol de 5 nuevos tanques de tormentas</li> </ul>	<p>Implantación de telegestión combinada EBAR/EDAR de 11 sistemas</p> <p>Automatización y telecontrol de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 nuevas EBAR</li> <li>• 8 elevadoras en la red de distribución</li> <li>• 2 nuevos sistemas periféricos de agua regenerada</li> </ul>	<p>Implantación de telegestión combinada EBAR/EDAR de 76 sistemas</p> <p>Automatización y telecontrol de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 nuevas EBAR</li> <li>• 20 nuevos tanques de tormentas</li> <li>• 32 elevadoras en la red de distribución</li> <li>• 18 nuevos sistemas periféricos de agua regenerada</li> <li>• Red centro metropolitana de agua regenerada</li> <li>• Red Norte-Oeste metropolitana de agua regenerada</li> </ul>

## Vanguardia tecnológica

<b>+ Seguridad</b>		Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
Aseguramiento del telecontrol y las comunicaciones		Redundancia completa en telecontrol y redes de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de nueva central telefónica IP con redundancia</li> <li>• Cambio de ubicación del nodo redundante de la red de telecomunicaciones</li> <li>• Auditoría de seguridad del sistema de telecontrol</li> </ul>	Renovación completa de la sala de comunicaciones de las oficinas centrales
	Instalación de cámaras de vídeo vigilancia en EDAR	Instalación de cámaras de vídeo vigilancia en 4 EDAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de cámaras de vídeo vigilancia en 13 EDAR</li> <li>• Licitación de sistema ante desastres para protección de la red industrial</li> </ul>	Instalación de cámaras de vídeo vigilancia en 100 EDAR en total

<b>+ Integración</b>		Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
Integración de sistemas de información		Gestión integrada del ciclo completo de alarmas e incidencias PSA con LIMS (laboratorios) y GAYA (gestión de incidencias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de LIMS en cuadros de mando de sectores</li> <li>• Integración de la gestión de operaciones de las diferentes áreas que se telegestionan desde el centro de control en una sola herramienta</li> </ul>	Gestión integrada de la analítica de datos de operaciones en una sola plataforma

<b>+ Eficiencia</b>		Hitos 2015	Objetivos 2016	Retos 2020
Reducción del consumo energético		Puesta en marcha de tres estaciones Tetra con energía eólico-solar		Optimización de la climatización en 100 centros de comunicaciones
Reducción del agua no registrada		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de 242 sectores de distribución orientada a la reducción de agua no registrada</li> <li>• Reducción en 0,51 puntos porcentuales hasta un 16,98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de 395 sectores de distribución orientada a la reducción de agua no registrada</li> <li>• Reducción en 0,75 puntos adicionales hasta un 16,23%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión integral de toda la red de distribución de agua potable y regenerada basada en la sectorización</li> <li>• Reducción del agua no registrada al 11,5%</li> </ul>



## Vanguardia tecnológica


### Aplicación práctica de las tecnologías de información

En el Grupo Canal entendemos las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como parte del servicio a nuestros clientes, tanto internos como externos. Así, trabajamos para dar respuesta a los desafíos que

nos encontramos cada día dentro y fuera de nuestra organización. Resumimos las **principales respuestas generadas por Canal Gestión durante 2015**:

Categoría	Qué problemas hemos detectado	Qué hemos hecho en 2015	Qué estrategia tenemos para continuar la línea de futuro
<b>Empleados</b> 	Coordinación de los distintos servicios en la gestión de viajes de los empleados	Implantación de un nuevo sistema de gestión de autorizaciones y liquidación de los gastos de viajes	Aprovechamiento del modelo para la gestión de la liquidación de gastos menores
	Disponibilidad de información y captura de datos y geoposición en campo por los técnicos y operarios	Implantación de una nueva solución de lectura de contadores mediante <i>smartphones</i> y extensión mediante tabletas de la movilidad a los servicios de áreas verdes, prevención laboral, cobros e inspecciones. Incorporación en los formularios de órdenes de trabajo la lectura de chips de comprobación de elementos en las redes	Extender la accesibilidad y usabilidad de las aplicaciones sobre <i>smartphones</i> y tabletas para dotar a todo el personal o colaboradores en trabajos en campo de la información necesaria y para la recogida de los datos, fotos, vídeos y geoposición
	Necesidad de alineamiento y mejora de los procesos de TIC con el negocio	Gobierno TIC: se ha elaborado el plan de proyectos de gobierno de la función informática en Canal Gestión a partir de las expectativas y demandas a los servicios TIC por parte de las áreas de negocio	Desarrollo de los proyectos del Plan de Gobierno
	Desconocimiento de las posibilidades y servicios informáticos por los nuevos empleados	Elaboración de un curso orientado a sacar el mayor provecho de los sistemas existentes y el conocimiento de los servicios informáticos	Desarrollo de paquetes formativos específicos para diferentes colectivos, de cara a difundir las posibilidades y conocimiento de los sistemas informáticos
<b>Clientes</b> 	Necesidad de mejora de los canales de comunicación con los clientes	Transformación digital: puesta en servicio de una aplicación para <i>smartphones</i> para las gestiones comerciales de los clientes	Ampliación de funcionalidades de la aplicación, comunicaciones electrónicas y publicación de información del servicio
	Bajo número de suscripciones de factura electrónica en clientes	Campaña de <i>mailing</i> interactiva para la suscripción al servicio de factura electrónica en clientes. Se dobló el número de clientes suscritos, acabando 2015 con 86.344 contratos suscritos a <i>factura-e</i> , lo que representa un 70% más que el año pasado	Potenciación de los canales electrónicos de comunicación con los clientes
	Necesidad de reducir la deuda de clientes	Implantación de un sistema de gestión de llamadas salientes integrado con el sistema comercial	Gestión proactiva de comunicación con el cliente mediante diferentes canales con la finalidad de alcanzar compromisos de pago para evitar la interrupción del suministro
	Necesidad de cumplimiento con la legislación de impulso a la facturación electrónica	Implantación de la factura electrónica a la Administración, organismos y entidades locales y autonómicas e integración con el sistema de presentación y registro telemático, orientado hacia una reducción de la morosidad, agilidad y reducción de costes	-
	Puesta en marcha de la concesión en Cáceres	Instalación y puesta en marcha de la delegación de Cáceres: equipos de usuarios, ofimática, comunicaciones, sistema comercial, integración en el sistema SAP financiero y de RR HH corporativo	Integración de la delegación de Cáceres en el resto de los sistemas corporativos y de operación

## Vanguardia tecnológica

Categoría	Qué problemas hemos detectado	Qué hemos hecho en 2015	Qué estrategia tenemos para continuar la línea de futuro
<b>Seguridad</b> 	Amenazas de ciberseguridad	Ciberseguridad: Auditoría <i>hacking</i> -ético de la zona perimetral y wifis, renovación de servidores en zona expuesta pasando de nivel D a nivel A de seguridad, revisión y reclasificación del inventario de activos de información, implantación de un sistema de protección para la información confidencial	Refuerzo de la seguridad perimetral mediante la implantación de cortafuegos de nueva generación, contratación y puesta en marcha de un servicio centralizado de operación de la seguridad (SOC), desarrollo de los proyectos del Plan Director de Seguridad, elaboración del Plan Director de Seguridad del Telecontrol y las Telecomunicaciones, implantación de un sistema de gestión para la continuidad de negocio, extensión del Plan de Continuidad de Negocio a centros externos
	Posibles mejoras observadas en procesos de auditoría de seguridad informática	Elaboración del proyecto de diseño del nuevo Centro de Proceso de Datos (CPD)	Ejecución de las obras de acondicionamiento y puesta en servicio del nuevo CPD, implantación de un sistema de gestión de identidades
<b>Mejora</b> 	Necesidad de reducción del consumo energético de los ordenadores	Implantada la Gestión Energética en los Ordenadores e impresoras (GEO) en Canal Gestión. Se ha reducido un 20% el consumo energético de los equipos	Continuar el proceso de optimización del consumo en los ordenadores y extensión del sistema de control y ahorro a equipos de red y servidores
	Necesidad de mejora en el rendimiento de las aplicaciones	Ampliación del sistema de monitorización de la experiencia de usuarios en el uso de las aplicaciones de Canal Gestión para poder identificar posibles mejoras en las aplicaciones	Extensión a las diferentes aplicaciones existentes
<b>Compliance</b> 	Necesidad de acreditar ante terceros la gestión de TIC en relación con los sistemas de información	Control TI: Auditoría de los contratos de mantenimiento de aplicaciones. Redacción de 73 controles TI para SCIIF	Puesta en marcha de los test de diseño y efectividad de los controles y elaboración de la narrativa de los procesos TIC. <i>Benchmarking</i> de los costes de servicios TIC
	Necesidad de consolidación financiera conforme con estándares de <i>reporting</i> internacionales	Adaptación del sistema de consolidación al modelo IFRS	Implantación del sistema BPC de consolidación a INASSA como cabecera del grupo de las empresas internacionales conforme con IFRS

## Vanguardia tecnológica

A continuación mostramos la selección de los **principales proyectos TIC** en los que hemos trabajado y que hemos finalizado durante 2015, junto con algunos de los desarrollados por el resto de empresas del grupo:



- Implantación de la Gestión Energética en los Ordenadores e impresoras (GEO) en Canal Gestión.
- Elaboración del plan de proyectos de gobierno de la función informática en Canal Gestión.
- Auditoría *hacking*-ético, renovación de servidores en zona expuesta pasando de nivel D a nivel A, revisión y reclasificación del inventario de activos de información e implantación de un sistema de protección para la información confidencial en el ámbito de la ciberseguridad de Canal Gestión.
- Elaboración del proyecto de diseño del nuevo Centro de Proceso de Datos en Canal Gestión.
- Ampliación del sistema de monitorización de la experiencia de usuario en el uso de las aplicaciones de Canal Gestión.
- Implantación de la nueva solución de lectura de contadores mediante *smartphones* y extensión mediante tabletas de la movilidad a los servicios de áreas verdes, prevención laboral, cobros e inspecciones en Canal Gestión.
- Puesta en servicio de una aplicación para *smartphones* para gestiones de ciudadanos y clientes en Canal Gestión.
- Auditoría de los contratos de mantenimiento de aplicaciones y redacción de 73 controles TI para SCIIF en Canal Gestión.
- Implantación de un nuevo sistema de gestión de autorizaciones y liquidación de los gastos de viajes en Canal Gestión.
- Implantación de un sistema de gestión de llamadas salientes integrado con el sistema comercial de Canal Gestión.
- Instalación de 43 km de fibra óptica para el telecontrol de instalaciones de Canal Gestión.
- Instalación y puesta en marcha de equipos de usuarios, ofimática, comunicaciones, sistema comercial, integración en el sistema SAP financiero y de RRHH corporativo en la delegación de Cáceres.
- Automatización de inventarios. Equipamiento GPS submétrico y aplicación para *smartphones* para la captura de la información en Hispanagua.
- Instalación del sistema EBRUS para la gestión presupuestaria de los contratos integrada con la gestión de pedidos y albaranes en SAP en Hispanagua.
- Transformación digital orientada al cliente: factura digital, facilidad de medios de pago vía internet en Triple A de Barranquilla.
- Implantación de la nueva versión del *software* AMERIKA Web en Triple A de Barranquilla.
- Puesta en marcha de un portal para el registro de proveedores en Triple A de Barranquilla.
- Implantación de la nueva versión del *software* AMERIKA Web en Metroagua.
- Implantación del sistema de información tributaria Dober en Metroagua.
- Adaptación del *software* de contabilidad a las normas internacionales de información financiera en Metroagua.
- Implantación del SAP BO en ASAA.
- Implantación del *software* de nómina en ASAA.
- Implantación de la nueva versión del *software* AMERIKA Web en ASAA.
- Implementación de mejoras en la infraestructura del Centro de Datos de AMERIKA TI.
- Implantación de procesos para la provisión de servicios TI en AMERIKA TI.
- Desarrollo de módulo de indicadores en el programa AMERIKA TI.
- Implantación de la nueva versión del *software* AMERIKA Web en Amagua.

## Vanguardia tecnológica

### Proyecto CYCLO en Canal Gestión

En ocasiones, hemos observado duplicidad en las respuestas a las comunicaciones de clientes, organismos y empresas. El objetivo es que estas sean unificadas, homogéneas y resueltas en plazo, con independencia de los canales por los que se reciban. Además, a veces resulta difícil localizar la información relativa a un mismo asunto o trámite. Por último, contábamos con una plataforma tecnológica de gestión documental ya obsoleta.

Así nació el proyecto de consolidación de la nueva plataforma de gestión documental CYCLO. Durante 2015 hemos desarrollado la aplicación TRAMYTA sobre CYCLO, para gestionar todos los comunicados de clientes, organismos y empresas, desde su recepción en el registro de entrada, pasando por su distribución a las áreas de competencia, asignando tareas y alertas de plazos a los diferentes involucrados, hasta su salida por el registro.

En 2016 y adelante queremos implantar en la plataforma CYCLO la automatización de los diferentes procesos de gestión de comunicaciones con terceros por los diferentes canales, de forma que se coordinen las actuaciones necesarias para cumplir los plazos establecidos, guardando toda la documentación asociada conforme a las series documentales definidas, y posibilitando la búsqueda y recuperación de toda la documentación relativa a los expedientes gestionados.

**La senda de desarrollo de las TIC en el resto de empresas del grupo persigue alcanzar un grado de excelencia paralelo al de Canal Gestión**, siguiendo su línea de avance en la implementación de aplicaciones corporativas de gestión (principalmente SAP en sus diferentes ámbitos) y desarrollando en otros muchos casos sus propias soluciones. Este es el caso de las diferentes aplicaciones para la gestión de flotas de vehículos que se desarrollan desde Canal de Comunicaciones Unidas en España o el *software* propio para la gestión comercial Amerika en las empresas del grupo en Latinoamérica. También allí destaca la puesta en marcha del **centro de servicios compartidos por parte de Amerika**, la compañía tecnológica del grupo que presta soporte a las empresas americanas (y que le

da nombre al *software* de gestión comercial), cumpliendo así con los objetivos para los que nació: autosostenibilidad y ahorro de costes corporativos.

**Canal Gestión, como cabeza de grupo**, ha realizado durante 2015 los trabajos preliminares para sacar adelante en 2016 un proyecto de **análisis de las TI en las empresas del grupo y definición y puesta en marcha de un modelo global**. Con este proyecto buscamos el diseño y posterior implantación, a partir de la estrategia corporativa, así como de la misión y visión de lo que las TI deben proporcionar, de un modelo global para la prestación de servicios TI en el Grupo Canal de Isabel II Gestión.

## Investigando permanente y conjuntamente

Más allá de los proyectos específicos que exponemos a continuación, hay que resaltar el papel que la I+D+i juega en el grupo a la hora de situarse en la vanguardia tecnológica. 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 **34 proyectos activos** a lo largo del año.

Asimismo, **el conocimiento, la investigación y la innovación alcanzan su máximo grado de desarrollo al ser compartidos**. Consciente de ello, Canal Gestión participa en consorcios nacionales e internacionales, liderando o colaborando en el desarrollo de proyectos de I+D+i como TRUST, SENSOTUBO (\*), ARTICA4nr, en otros foros científicos y de innovación del ámbito nacional e internacional de la AEAS y la IWA, 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 **veintidós publicaciones** a 31 de diciembre de 2015.

Durante el año 2015, desde Canal Gestión se han mantenido las siguientes **líneas de trabajo de fondo**:

- Aumentar la visibilidad interna de las actividades de I+D+i, a través de estancias en la Subdirección, compartiendo el portfolio de proyectos en curso, poniendo en marcha una línea de distribución de la documentación interna de innovación e incluyendo todos los cuadernos en la *web*, tanto en español como en inglés.
- Aumentar la implicación de las áreas operativas en la I+D+i, mediante la creación del Comité de enlaces operativos y la cartera de proyectos de innovación operativa, o la elaboración del documento *Smart Water City*. Diecinueve áreas de la compañía han estado implicadas en proyectos de I+D+i.

(\*) Sistema de optimización de las redes destinadas al transporte de agua, apoyado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (actual Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad) a través del Subprograma INNPACTO 2011, expediente IPT-2011-0725-310000.



## Vanguardia tecnológica

Es decir, se ha realizado un **importante esfuerzo por avanzar hacia una cultura innovadora**, y se ha incrementado el **número de proyectos activos de I+D+i**, que mostramos a continuación:

### Iniciados en 2014 y terminados en 2015

- Desarrollo de tecnologías para una transición sostenible de los servicios de agua urbana (TRUST)
- Nuevo sistema de planificación para la renovación y adecuación de la red de abastecimiento y distribución
- 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

### Iniciados y terminados en 2015

- Identificación de tuberías por técnicas de teledetección aeroespacial
- Visión de Canal de Isabel II Gestión de *Smart Water City*

### Iniciados en 2015 y en desarrollo

- Plan de sectorización de las redes de abastecimiento
- Estudio de la evolución de la demanda y factores explicativos
- 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
- Análisis y gestión de riesgos al servicio de abastecimiento y distribución
- Determinación de patrones de roturas y fallos estructurales en las redes de distribución, elementos singulares, acometidas y conjuntos de medida
- Desarrollo de modelos de simulación de la calidad del agua en la red de abastecimiento
- Desarrollo de un biofiltro autorregenerable para la eliminación de compuestos productores de olor en embalses de abastecimiento
- 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 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
- Implantación de un sistema avanzado para la operación del sistema de saneamiento Manzanares
- Estudio de observabilidad para la estimación del estado hídrico de la red sectorizada de abastecimiento
- Evaluación del potencial de formación de nitrosaminas, específicamente n-nitrosodimetilamina (NDMA) como consecuencia de la cloraminación, y desarrollo de herramientas analíticas de prevención y alerta temprana en embalses
- Análisis de transitorios hidráulicos en la red de abastecimiento
- Verificación de los modelos hidráulico y energético de la red de distribución
- Cálculo de las resiliencias del sistema de abastecimiento y distribución



## Vanguardia tecnológica

La iniciativa innovadora empieza a calar también dentro de otras empresas del grupo. Tal es el caso de **Triple A de Barranquilla**, que a través del **Programa Innova**, durante 2015 ha analizado siete proyectos presentados por personal de la compañía, otorgando los dos primeros premios a las soluciones propuestas para la reforma de la maquinaria de tamizado

de una EDAR y para el desarrollo de un *software* para la optimización de energía en el sistema de bombeo hacia las redes de distribución. El programa ya lleva funcionando cuatro años, generando un importante valor añadido tanto para la compañía como para los empleados.

### Para los próximos años:

Para los próximos años, y tras la aprobación del **Plan Estratégico de I+D+i**, Canal Gestión pretende seguir avanzando en diversos campos, tales como:

- La observabilidad del sistema de abastecimiento, análisis de infraestructuras críticas y propuestas de mitigación
- Valoración del uso energético en la red de abastecimiento y distribución y alternativas para un balance energético cero
- Análisis de vidas útiles y rentables de contadores y tuberías
- Observabilidad y detección y gestión de episodios anómalos
- Sistemas de gestión de alarmas para el drenaje por lluvias intensas y sistema de gestión integrada de tanques de tormenta

Además de otras áreas de investigación que permitan continuar fomentando y compartiendo la cultura innovadora dentro de la compañía.



▲ Asistentes de un proyecto europeo reciente participado por Canal Gestión

# 5.4

## Conservación del entorno



El Grupo Canal de Isabel II Gestión no escatima esfuerzos a la hora de contribuir a la consecución de los **Objetivos del Milenio** y las **estrategias europeas y españolas de desarrollo sostenible**.

Estamos comprometidos con la adecuada gestión del recurso hídrico, la conciencia ambiental y el control sobre su actividad relacionada, lo que en particular incide en el **Objetivo 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (Naciones Unidas, 2000).

Nuestra principal referencia, la directiva 2000/60/CE, de 23 de octubre, denominada **Directiva Marco del Agua (DMA)** establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas. Esta planificación hidrológica aporta ahora una visión más completa e integradora de la gestión de las aguas, aunando los aspectos de protección y recuperación ambiental con los de utilización y aprovechamiento del recurso. La DMA se desarrolla en tres ejes: **sostenibilidad ambiental, racionalidad económica, y transparencia y participación social**.

En el caso español la **Ley 10/2001 de 5 de julio del Plan Hidrológico Nacional** supone el instrumento para dar respuesta concreta a los problemas que no pueden resolverse desde un único ámbito de planificación.

El segundo ciclo del plan comprende el periodo 2015-2021 y ha quedado contemplado en el Real Decreto 1/2016 de 8 de enero (RDPH). Los programas de medidas de los planes, de carácter obligatorio y vinculante, aparecen sintetizados en el correspondiente apéndice de la parte normativa de cada plan hidrológico, quedando desarrollado con detalle en la memoria del mismo.

## Conservación del entorno

### La respuesta de Canal Gestión a la DMA

En respuesta al Plan Hidrológico Nacional, desde **Canal Gestión** hemos **evaluado, diseñado y planificado un extenso programa de medidas**. Este programa se compone de 103 actuaciones relacionadas con el abastecimiento, el saneamiento y la depuración, sistemas de control en EDAR y reutilización de aguas depuradas en uso urbano e industrial, y suponen una **inversión de 1.500 millones de euros en el ciclo 2015-2021**.

Cabe destacar el esfuerzo empleado en este segundo ciclo para desarrollar el **Plan para la reducción de nitrógeno en los efluentes de las depuradoras de agua residual**, lo que contribuye a garantizar el buen estado ecológico de las masas de agua de la demarcación.

Al mismo tiempo, y en el mismo ánimo de cuidar las masas, en Canal Gestión pusimos en marcha el **Plan de empresa para la intensificación de los recursos desde el río Guadarrama al embalse de Valmayor**, y hemos logrado **reducir sustancialmente los consumos energéticos** que requiere el bombeo desde el río Alberche.

Con la aprobación del Real Decreto 270/2014 de 11 de abril de Plan Hidrológico de la parte española de la demarcación hidrográfica del Tajo, para 2015 quedaron fijados en el nuevo plan los **caudales medioambientales** de las siguientes masas de agua: río Jarama aguas abajo de la presa de El Vado, río Lozoya desde el embalse de El Atazar hasta el río Jarama y río Manzanares desde el embalse de Santillana hasta el embalse de El Pardo.

Durante 2015, los vertidos ambientales a los ríos Jarama, Lozoya y Manzanares supusieron un volumen total de 60 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 2015 hemos contribuido a la conservación de los tramos fluviales con un total de 66 millones de metros cúbicos**.



**El Grupo Canal asume en toda su actividad el uso del medio de manera responsable, racional y sostenible.** Gestionamos nuestras instalaciones con criterios de gestión sostenibles y llevamos a cabo nuestras obras realizando los estudios de impacto ambiental pertinentes en cada caso, procurando racionalizar consumos de materiales y energía, intentando evitar vertidos y emisiones a la atmósfera, gestionando los 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 principalmente a través de **nuestras páginas web, donde puede encontrarse extensa información sobre el manejo que hacemos del ciclo del agua y el cuidado del medio ambiente**. Además, desde el Grupo Canal, en permanente contacto con nuestros grupos de interés, somos ágiles y transparentes a la hora de dar respuesta a las peticiones de información sobre el comportamiento medioambiental de la organización.



## Conservación del entorno

### PLAN NACIONAL DE CALIDAD DE LAS AGUAS EN CANAL GESTIÓN

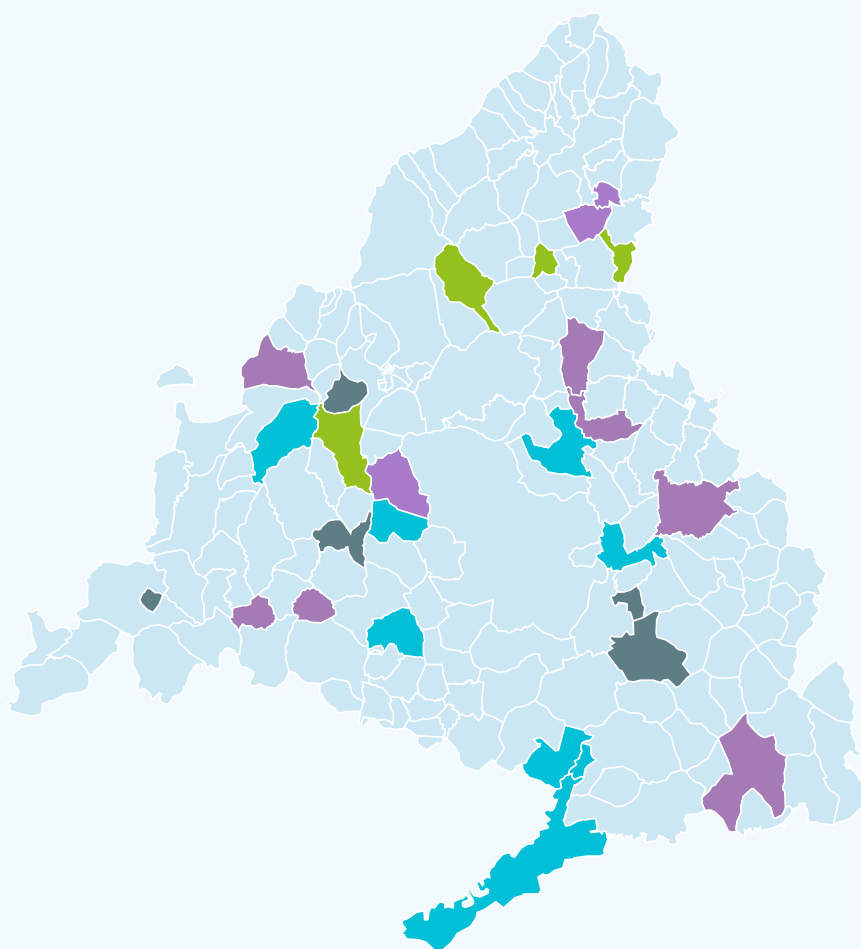
El PNCA se articula como un conjunto de actuaciones tendientes a **adecuar los tratamientos de nuestras depuradoras al objetivo incluido en la Directiva Marco del Agua** (la directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000): **contribuir a la mejora y mantenimiento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

En ese sentido, la confederación hidrográfica del Tajo 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 centrandolo 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 2015

EDAR Cabanillas de la Sierra  
EDAR Torremocha del Jarama  
EDAR Miraflores de la Sierra  
EDAR Galapagar-Torreldones

#### ● ACTUACIONES EN EJECUCIÓN

EDAR Villarejo de Salvanes  
EDAR El Molar  
EDAR de Algete II  
EDAR Las Matas Los Peñascales  
EDAR El Chaparral  
EDAR Cervera de Buitrago  
EDAR El Berrueco  
EDAR Alcalá Oeste  
EDAR Villamantilla  
EDAR Sevilla la Nueva

#### ● ACTUACIONES EN LICITACIÓN

EDAR Aranjuez Sur  
EDAR Titulcia  
EDAR Sotogutierrez  
EDAR Arroyo del Sotogutiérrez  
EDAR Casaquemada  
EDAR Los Escoriales  
EDAR El Plantío  
EDAR Arroyo de la Vega

#### ● ACTUACIONES PREVISTAS A FUTURO

EDAR El Endrinal  
EDAR La Poveda  
EDAR Picadas  
EDAR Velilla de San Antonio  
EDAR Guadarrama Medio  
EDAR La Acebeda

## Conservación del entorno

### Huella hídrica

La afección a nuestros sistemas hídricos está ligada al consumo humano de agua dulce, por lo que la escasez o contaminación del recurso hídrico puede ser mejor entendida y gestionada considerando el ciclo del agua desde un punto de vista global.

Los problemas hídricos están a menudo íntimamente relacionados con la estructura de la economía mundial. Muchos países han externalizado significativamente su huella hídrica al importar bienes de otros lugares donde se requiere un alto contenido de agua para su producción. Este hecho genera una importante presión hacia los recursos hídricos en las regiones exportadoras, donde muy a menudo existe una carencia de mecanismos para la buena gobernanza y conservación de los mismos. **El Grupo Canal, consciente de ello, está firmemente comprometido con alcanzar una cada vez más excelente gestión de los recursos hídricos.**

En Canal Gestión enfocamos nuestras actuaciones sobre la huella hídrica en dos campos:

- 1) **El uso eficiente del recurso hídrico** en el abastecimiento de agua potable y en la reducción de la carga contaminante en las masas de agua mediante el saneamiento y depuración de las aguas residuales.
- 2) El control permanente del recurso y la gestión eficaz de las infraestructuras se complementan con la potenciación de **medidas correctoras concretas**, tales como la depuración avanzada del agua residual incidiendo sobre nutrientes, la reutilización del agua para liberar recurso prepotable, la reducción de consumos con campañas públicas de sensibilización, la reducción de los índices de agua no controlada, la sectorización de redes para optimización de presiones, etc.

.....

Cabe destacar el **proyecto pionero y de referencia nacional** que culminaremos desde Canal Gestión en 2016, consistente en la **puesta en producción de la planta de reducción de fósforo por precipitación controlada de estruvita** de la depuradora Sur de la la Comunidad de Madrid

.....

### Observando la normativa

En Canal Gestión disponemos de procedimientos para la identificación y el acceso a los requisitos establecidos en las leyes ambientales y para la evaluación periódica de su cumplimiento, en el marco del **sistema de gestión ambiental** implantado y certificado.

**La Directiva Marco del Agua** y su transposición a la normativa nacional en el Real Decreto 509/2007 establecen el condicionamiento 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 Gestión. Enseguida pusimos en marcha el plan de empresa para la adaptación de determinadas plantas depuradoras a los **requisitos de calidad de vertidos exigidos por la DMA**, alcanzando en 2015 el grado comprometido del 80% en 147 de nuestras 156 instalaciones. El objetivo es lograr el grado de adaptación previsto en el 100% de las instalaciones en 2020.

En 2015, gestionando 156 depuradoras, se ha registrado la apertura de tan solo dieciocho expedientes sancionadores por parte de la Confederación Hidrográfica

**del Tajo 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 2015 a 188.248 euros.

**En el resto de las empresas filiales, a lo largo del año tampoco 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. Solo cabe señalar el expediente recibido por Canal Gestión Lanzarote en relación al vertido de carbonato cálcico al mar, recurrido por considerar que se trata de un producto alimenticio.

Como fruto del esfuerzo de toda nuestra organización, y tras haber demostrado nuestro alto grado de cumplimiento, en 2015 se ha conseguido un ahorro



## Conservación del entorno

**económico de las sanciones de carácter medioambiental en el grupo de 325.648 euros**, 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, prác-

ticas 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 ha incoado expediente alguno.



### Nuestras acreditaciones bajo ISO 14001:2004 para el sistema de gestión ambiental

 **Canal Gestión**


 **Canal Gestión Lanzarote**

 **Aguas de Alcalá**

 **Hispanagua**

 **CCU**

En curso de implementación:

 **Delegación de Canal Gestión en Cáceres**

 **Triple A de Barranquilla**

Las nuevas ISO 9001:2015 y 14001:2015 se publicaron el 15 de septiembre de 2015. A partir de esa fecha, existe un periodo de adaptación de tres años, esto es, hasta el 15 de septiembre de 2018, para realizar los cambios oportunos en el sistema de gestión implantado y la correspondiente auditoría de adaptación.

En 2016 se prevé hacer las adaptaciones oportunas en el sistema de gestión, para en mayo de 2017, aprovechando que correspondería renovar las dos certificaciones actuales por vencimiento de su vigencia de tres años, renovarlas según los requerimientos de las nuevas normas 9001:2015 y 14001:2015, haciendo las oportunas auditorías de renovación y adaptación.



## Conservación del entorno

Durante 2015 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 un **aumento de la energía generada en un 12%**

## Disponibilidad energética

## Compromiso con la eficiencia energética y el cambio climático

El 12 de diciembre de 2015, 195 países reunidos en la **Cumbre COP21 de París** han firmado un acuerdo contra el calentamiento global. Este pacto fija techo a las emisiones de gases de efecto invernadero y establece un sistema de financiación, por lo que se convierte en el primer pacto universal de la historia de las negociaciones climáticas.

El acuerdo marca el objetivo claro de retener el aumento de la temperatura global por debajo de los 2°C y de continuar realizando esfuerzos globales para tratar de acercar dicho aumento a 1.5°C. Este compromiso supone un histórico punto de inflexión que sienta las bases del cambio de rumbo hacia las energías 100% limpias que el mundo quiere, y el planeta necesita.

En los últimos años el Grupo Canal viene trabajando en los mecanismos necesarios para contribuir a la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero y apoyar el desarrollo sostenible. **Estamos comprometidos con la reducción de los consumos de energía y materiales y la minimización de emisiones**, aprovechando energéticamente los residuos, utilizando tecnologías limpias y cogenerando energía a partir de biogás. **Igualmente impulsamos el mejor aprovechamiento del escaso recurso hídrico**, reduciendo fugas, sectorizando redes, regenerando agua residual para riego, y reciclando residuos tales como el papel, metal, plástico o vidrio.

Con estas medidas **el Grupo Canal reconoce que la adaptación es un desafío mundial que incumbe a todos**, con dimensiones locales y globales, **considerándose un componente fundamental de la respuesta mundial** a largo plazo frente al cambio climático y contribuyendo a esa respuesta, cuyo fin es proteger a las personas, los medios de vida y los ecosistemas, teniendo en cuenta las necesidades urgentes e inmedia-

tas de comunidades en desarrollo particularmente vulnerables a los efectos adversos del cambio climático.

Durante 2015 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 un aumento de la energía generada en un 12%, lo que implica no consumir otros recursos energéticos importados con mayores emisiones a la atmósfera. **Esta mejora se hace especialmente patente en el proceso de cogeneración, donde hemos logrado incrementos del 26%**. Sin embargo, las bajas aportaciones de nuestros ríos han reducido sustancialmente la generación de energía eléctrica, provocando una caída en el total de energía generada en Madrid (entre Canal Gestión e Hidráulica Santillana) del 23%.

Además, este año hemos puesto en marcha, entre otras iniciativas, dos importantes **proyectos de estudio de eficiencia en instalaciones de producción**. El primero de ellos, a través de un convenio entre la Fundación Canal y la Universidad Politécnica de Valencia, para estudiar la huella energética de Canal de Isabel II Gestión, que incluye el estudio en detalle de dos instalaciones de depuración de aguas residuales. El segundo proyecto, desarrollado en este caso por Canal Gestión, incluye el estudio piloto de cuatro instalaciones distintas del ciclo integral del agua para establecer la metodología aplicable en los futuros estudios de eficiencia energética, que se desarrollarán durante el periodo 2016-2020.

Por su parte, Canal Gestión Lanzarote está a punto de finalizar las obras en las **plantas desalinizadoras Lanzarote IV y Janubio**, que consisten en la renovación de los sistemas de recuperación, sustituyendo los ac-

## Conservación del entorno

Las labores de concienciación dentro de las organizaciones y el traslado a los empleados de la importancia de racionalizar el consumo eléctrico son permanentes

tuales por cámaras isobáricas. Tras la transformación, se espera conseguir un **ahorro en el consumo energético del 40%**. En Triple A de Barranquilla, donde todo el sistema de distribución trabaja a través de bombeo directo contra la red, se siguen instalando variadores de velocidad de baja y media tensión. La instalación de los mismos en las **plantas de Sabanalarga y Sabanagrande** va a permitir **ahorros en el consumo energético en torno al 15%**. También en Metroagua se han estado realizando trabajos orientados a la mejora de la eficiencia energética en sus sistemas de bombeo de agua potable y residual.

Asimismo, las labores de concienciación dentro de las organizaciones y el traslado a los empleados de la importancia de racionalizar el consumo eléctrico son permanentes. Dichas labores se ven reforzadas con medidas adicionales, como el apagado de luces y ordenadores al cierre de la jornada, uso de fluorescentes de bajo consumo, instalación de convertidores de frecuencia y puntos de luz con encendidos por detección, uso de la tecnología led, etc.

Con carácter general, respecto al riesgo por **fenómenos climatológicos extremos**, ante los factores sensibles detectados se han ido tomando medidas de adaptación que se manifiestan de forma patente en las empresas del grupo en Latinoamérica, especialmente en las ubicadas en la región del Caribe. Se han realizado trabajos de refuerzo en sus sistemas de captación (tomas directas de los ríos) y también en los de mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado. El caso más relevante es el de **Metroagua**, que a consecuencia del fenómeno El Niño sufre de una **sequía muy fuerte desde hace dos años**. La compañía lleva trabajando desde entonces en un plan de contingencia, habiendo establecido una matriz de riesgos en la que contempla diferentes medidas para afrontar este escenario (operación de nuevos pozos, cambios en la planificación del sistema de abastecimiento, racionamiento de la distribución por sectores, nuevos depósitos de almacenamiento en lugares estratégicos, jornadas de concienciación, etc.).

Ya en España, es importante mencionar que las aportaciones de lluvia en los últimos treinta años son sensiblemente inferiores a la media.



▲ Trabajadores de Metroagua realizando labores de inspección y mantenimiento en el Río Piedras (Santa Marta, Colombia)

## Conservación del entorno

Conscientes de la importancia que dicho consumo tiene, en los últimos años hemos venido desarrollando iniciativas para la **generación de energía eléctrica a través de procesos asociados a la gestión del agua**

## Consumo de energía eléctrica

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

En el año 2015, el consumo de energía eléctrica para el funcionamiento de las instalaciones y de las operaciones del Grupo Canal ha sido de 723.930.087 kWh.

**El consumo de energía eléctrica total en el Grupo Canal ha aumentado un 6% respecto al año anterior**, y se ha distribuido entre las actividades de abastecimiento (57%), de saneamiento (40%) y otras áreas (3%). El motivo del incremento en Canal Gestión ha sido principalmente a la falta de aportaciones durante el verano en Madrid, que ha retrasado las lluvias, y ha hecho necesario **incrementar el bombeo de agua desde el río Alberche en más de un 200%**

**respecto del año pasado.** Adicionalmente, la energía consumida por las EDAR también se ha visto incrementada debido a las obras de remodelación y ampliación de algunas de ellas y puesta en marcha de algunas otras que habían estado en obras durante el año pasado, además de los consumos extra requeridos por los procesos empleados para la eliminación de nutrientes. Por su lado, en el resto de empresas españolas el consumo se ve reducido gracias a **la eficiencia lograda en el proceso de desalinización en Lanza-rote**. Por último, en Latinoamérica también se han incrementado los consumos, debido a las condiciones meteorológicas adversas que se han sufrido, principalmente por la sequía de Santa Marta, que ha tenido que operar sus pozos para atender la demanda de más de la mitad de la población. Además Triple A de Barranquilla ha empezado a operar dos nuevas EDAR.

Como consecuencia de lo anterior, nuestra eficiencia energética se ha visto perjudicada, obteniendo **un índice de intensidad de energía eléctrica** (consumos sobre agua derivada) un **3,59%** superior al año pasado.

		Canal Gestión (*)	Filiales extranjeras	Filiales nacionales	Total Grupo Canal
RESUMEN CONSUMOS					
Consumo de la red	kWh	296.375.184	103.260.987	131.849.213	531.485.384
Consumo de Hidráulica Santillana	kWh	20.273.679	-	390.536	20.664.215
Autoconsumo EDAR	kWh	89.894.727	-	-	89.894.727
Autoconsumo de cogeneración	kWh	9.630.120	70.722.820	-	80.352.940
Microturbinas de red	kWh	1.532.821	-	-	1.532.821
<b>Resultado total</b>	<b>kWh</b>	<b>417.706.531</b>	<b>173.983.807</b>	<b>132.239.749</b>	<b>723.930.087</b>

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

	Consumos energéticos (kWh)	Volumen de agua derivada para consumo (hm <sup>3</sup> )	Intensidad energética
DIC 2015	1.340.916.353	857,40	1.563.933

(\*) El dato de consumo de energía eléctrica en 2014 se ha reexpresado tras la corrección de los datos de Hispanagua (filiales nacionales)

(\*\*) A partir de 2015 el ratio de consumo energético por unidad de agua derivada se calculará en base al total de energía consumida, en lugar de la energía eléctrica



## Conservación del entorno

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

	Ud.	Canal Gestión (*)	Filiales extranjeras	Filiales nacionales	Total Grupo Canal
<b>Consumo eléctrico por actividad</b>					
<b>Abastecimiento</b>					
Presas o captaciones de agua	kWh	8.460.311	23.252.540	11.847.421	43.560.272
ETAP	kWh	26.237.705	4.427.834	83.115.197	113.780.735
Elevadoras	kWh	70.441.288	21.440	11.112.400	81.575.128
Bombes abastecimiento	kWh	9.258.880	123.561.194	15.068.447	147.888.521
Pozos	kWh	2.931.753	4.149.214	-	7.080.967
Otros consumos en abastecimiento	kWh	18.829.527	14	-	18.829.541
<b>Subtotal</b>	<b>kWh</b>	<b>136.159.464</b>	<b>155.412.236</b>	<b>121.143.465</b>	<b>412.715.165</b>
<b>Saneamiento</b>					
EBAR (Bombes de residuales)	kWh	5.369.959	8.772.452	3.560.472	17.702.882
EDAR (Depuración de residuales)	kWh	251.167.982	7.058.220	5.993.677	264.219.878
UTL Loeches (solo Canal España)	kWh	9.795.462	-	-	9.795.462
Otros consumos saneamiento	kWh	959.580	-	-	959.580
<b>Subtotal</b>	<b>kWh</b>	<b>267.292.983</b>	<b>15.830.671</b>	<b>9.554.149</b>	<b>292.677.803</b>
<b>Otros</b>					
Instalaciones de telecomunicaciones	kWh	206.315	-	-	206.315
Oficinas, almacenes y otros	kWh	7.786.852	2.740.900	610.567	11.138.319
Reutilización (agua regenerada)	kWh	6.260.917	-	374.588	6.635.505
Otros consumos	kWh	-	-	556.981	556.981
<b>Subtotal</b>	<b>kWh</b>	<b>14.254.084</b>	<b>2.740.900</b>	<b>1.542.136</b>	<b>18.537.120</b>
<b>TOTAL</b>	<b>kWh</b>	<b>417.706.531</b>	<b>173.983.807</b>	<b>132.239.749</b>	<b>723.930.087</b>

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

(\*\*) El consumo eléctrico por actividad incluye el consumo de energía eléctrica autogenerada por el Grupo Canal que asciende a: 192.450.063 kWh



▲ Subestación de Navallar (Comunidad de Madrid)



## Conservación del entorno

En el Grupo Canal venimos realizando en los últimos años otros **importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**

## Emisiones de gases efecto invernadero (GEI)

Además de la generación de energía eléctrica a partir de nuestros procesos y la puesta en marcha de medidas concretas de eficiencia energética en los consumos, en el Grupo Canal venimos realizando en los últimos años otros importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, tales como la reducción y control de los consumos de agua y combustible, reforestaciones, fomento del uso del transporte público y aplicación de proyectos concretos de innovación y desarrollo.

En el año 2015, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en el Grupo Canal Gestión ascendieron a **236.993 toneladas de CO<sub>2</sub>**. En cuanto al origen de las mismas, distinguimos los siguientes tres alcances:

- **Emisiones directas (alcance 1)**, producidas por determinados procesos y/o en instalaciones productivo/as, que han supuesto un **36% del total**. Entre ellas se encuentran los procesos de secado de lodos, genera-

ción de biogás, autogeneración con gas natural, consumos de combustibles en calefacción en edificios o en el uso de vehículos de nuestra flota, que en 2015 recorrieron casi 30 millones de kilómetros. Destacamos la utilización de vehículos híbridos y eléctricos en Canal Gestión, gracias a los cuales hemos dejado de consumir 15.681 litros de gasolina en el año, lo que supone haber evitado 37 toneladas de CO<sub>2</sub>.

- **Emisiones indirectas (alcance 2)**, asociadas al consumo de energía eléctrica en nuestros procesos de producción, que son las más importantes en porcentaje y que **suponen el 53% del total** de nuestras emisiones.
- **Emisiones indirectas de suministros y servicios prestados por terceras empresas (alcance 3)**, como el consumo de reactivos y el de papel, entre otros, que representaron el **11% de nuestras emisiones totales**.

Relación de emisiones de gases efecto invernadero del Grupo Canal Gestión durante 2015:

	Ud.	Canal Gestión (*) Diciembre 2015	Filiales nacionales Diciembre 2015	Filiales extranjeras Diciembre 2015
<b>Emisiones directas (ALCANCE 1)</b>	tCO <sub>2</sub>	34.868	2.186	48.008
Autogeneración con gas natural	tCO <sub>2</sub>	32.437	-	37.400
Gasóleo vehículos y maquinaria	tCO <sub>2</sub>	1.786	2.144	8.632
Gasolina en vehículos	tCO <sub>2</sub>	71	42	1.976
Gas natural calderas edificios	tCO <sub>2</sub>	208	-	-
Gasoleo en calderas edificios	tCO <sub>2</sub>	366	-	-
<b>Emisiones indirectas (ALCANCE 2)</b>				
Consumo de energía eléctrica de red	tCO <sub>2</sub>	71.130	40.076	13.705
<b>Otras emisiones indirectas (ALCANCE 3)</b>	tCO <sub>2</sub>	14.354	1.562	11.104
Consumo reactivos	tCO <sub>2</sub>	15	0	1
Consumo papel externo	tCO <sub>2</sub>	8.012	476	3.663
Consumo papel interno	tCO <sub>2</sub>	8	6	32
Cadena de suministro de combustibles y energía	tCO <sub>2</sub>	6.319	1.080	7.408
<b>Emisiones de biogás</b>				
Biogás EDAR	tCO <sub>2</sub>	32.820	-	-

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

## Conservación del entorno

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 37,71 Mw.
- **Trece plantas equipadas con motores de generación eléctrica a partir del biogás** producido en los procesos de las depuradoras de aguas residuales, con una potencia instalada total de 24,70 Mw.
- **Una planta de cogeneración**, asociada al proceso de secado térmico de los lodos de EDAR, con una potencia instalada de 19,90 Mw.
- **Una microturbina en colector efluente de la EDAR Sur** con una potencia instalada total de 0,15 Mw.
- **Ocho microturbinas instaladas en la red de distribución**, con una potencia instalada total de 0,78 Mw.

De este modo, en la actualidad **Canal Gestión es la empresa con mayor capacidad instalada para la producción de energía**

**eléctrica en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con un total de 84 Mw.**

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 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 2015, la energía hidráulica generada ha sido un 23% menor que en 2014, representando un 19% del total de la energía consumida por Canal Gestión.

Asimismo, nuestra principal filial en Latinoamérica, Triple A de Barranquilla, puso en marcha el año pasado su primera instalación de generación de energía 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.



## Conservación del entorno

### Producción de energía

	Ud.	Canal Gestión	Hidráulica Santillana	Triple A	Total Grupo Canal
<b>Para autoconsumo</b>					
Hidroeléctrica	kWh	20.273.679	390.536	-	20.664.215
Biogás EDAR	kWh	89.419.307	-	-	89.419.307
Cogeneración	kWh	9.630.120	-	70.722.820	80.352.940
Salto de agua depurada EDAR	kWh	475.420	-	-	475.420
Solar fotovoltaica	kWh	-	-	5.360	5.360
Microturbinas en abastecimiento	kWh	1.532.821	-	-	1.532.821
<b>Subtotal</b>	<b>kWh</b>	<b>121.331.347</b>	<b>390.536</b>	<b>70.728.180</b>	<b>192.450.063</b>
<b>Para vender a la red</b>					
Hidroeléctrica	kWh	-	58.714.970	-	58.714.970
Cogeneración	kWh	61.379.627	-	-	61.379.627
<b>Subtotal</b>	<b>kWh</b>	<b>61.379.627</b>	<b>58.714.970</b>	<b>-</b>	<b>120.094.597</b>
<b>TOTAL</b>	<b>kWh</b>	<b>182.710.974</b>	<b>59.105.506</b>	<b>70.728.180</b>	<b>312.544.660</b>

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

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 residual depurada), **Canal Gestión cuenta con un alto grado de autoabastecimiento eléctrico y energético por autoproducción, que fue del 60% en 2015.**

En 2015 destaca el **incremento de generación de energía en la planta de procesamiento de lodos de Loeches en un 26% respecto del año pasado**, al haber empezado a funcionar en un régimen de 3.000 horas equivalentes. Además, se puso en marcha el proceso de codigestión de fan-

gos en la EDAR Culebro Cuenca Media Alta, lo que ha permitido **incrementar la producción de biogás de forma que se están generando más de dos millones de kWh de energía adicional.**

El total de energía eléctrica generada por el Grupo Canal ascendió a **313 millones de kilowatios hora**, que equivale al consumo doméstico anual de una población de unos 124.000 habitantes.

La **producción de energía eléctrica por parte del Grupo Canal ha logrado evitar en 2015 la emisión de 41.059 toneladas de CO<sub>2</sub>.**

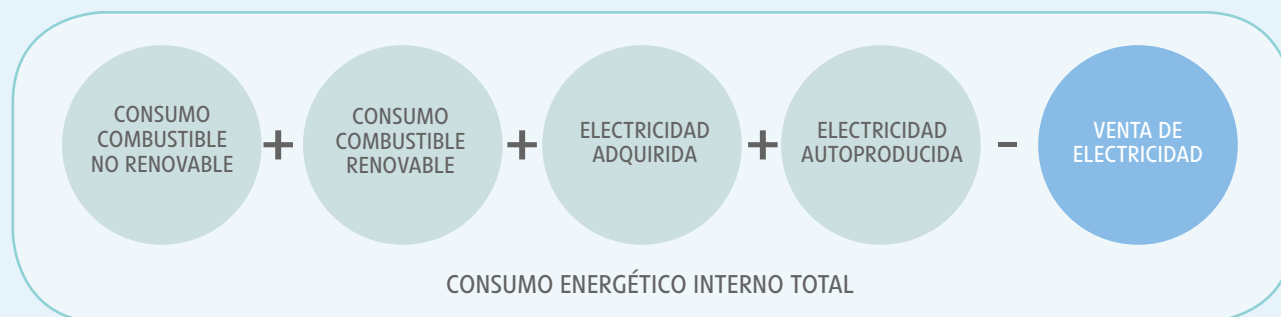
## Conservación del entorno

**El balance energético del Grupo Canal** incluye un importante consumo de combustibles que son empleados fundamentalmente para generar electricidad y calor que se consumen en las propias plantas, aunque también se vende al exterior una parte de la electricidad generada. Estos combustibles están repartidos al 50% entre no renovables y renovables (biogás de tratamiento de aguas residuales). Otros consumos minoritarios están asociados al consumo de combustibles fósiles en edificios y vehículos. El grupo también tiene una importante generación de electricidad a partir de tecnologías hidráulicas. La siguiente tabla resume el balance energético del grupo, considerando toda la energía adquirida, generada y vendida al exterior.

		Canal Gestión (*)	Filiales nacionales	Filiales extranjeras	Total Grupo Canal
<b>BALANCE ENERGÉTICO</b>					
Consumo de combustible no renovable	GJ	671.578	30.041	826.104	1.527.723
Consumo de combustible renovable	GJ	692.437	-	-	692.437
Electricidad adquirida	GJ	1.066.951	474.657	371.740	1.913.348
Electricidad autoproducida (excepto a partir de combustible)	GJ	584.774	286.736	254.621	1.126.131
Electricidad vendida	GJ	-220.967	-211.374	-	-432.341
<b>CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL</b>	<b>GJ</b>	<b>2.794.773</b>	<b>580.060</b>	<b>1.452.465</b>	<b>4.827.299</b>

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

(\*\*) El consumo de electricidad adquirida incluye la electricidad autogenerada por el Grupo Canal que asciende a: 692.820 GJ



En Canal Gestión también desarrollamos 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 2015, el número de instalaciones controladas fue de 232, con un grado de **cumplimiento del 99%**, según los criterios de las normas internas de Canal para este tipo de instalaciones. En relación a los **olores** se controlan 53 instalaciones y **no se han registrado incumplimientos**. En el resto de empresas del grupo también se controlan y miden los grados de ruido y olor de sus instalaciones

## Conservación del entorno

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

## Otros consumos

## Consumo de agua

En 2015, el agua derivada para consumo por el Grupo Canal ha sido de 857 hm<sup>3</sup>, cuya procedencia ha sido **91% de captación superficial y 9% 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 sido en 2015 de 21,22 millones de metros cúbicos de agua, esto es, un **2,5% del agua derivada para el consumo**.

Estos autoconsumos 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

## Consumo de materiales

Los principales consumos de materiales del Grupo Canal son los **reactivos** utilizados en las estaciones de tratamiento de agua potable y en las estaciones depuradoras de aguas residuales. En el año 2015 se ha registrado en el grupo un consumo total de **37.949 toneladas** de reactivos destinadas al tratamiento de agua potable. Para el tratamiento de aguas residuales se registraron **39.017 toneladas**.

En las actividades administrativas y de gestión interna, el principal consumo de materiales registrado es el **papel**, del cual en el año 2015 el Grupo Canal ha registrado un consumo total de **98 toneladas**. El **38% del papel utilizado es reciclado**.

El consumo de papel en actividades comerciales como el envío de facturas o de otros documentos ascendió en el año 2015 a **245 toneladas**. Canal Gestión y el resto de empresas de abastecimiento del grupo emplean importantes esfuerzos cada año en fomentar el uso de la **factura-e**.

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.



▲ Operario de ASAA suministrando agua a través de camión cisterna en Riohacha, Colombia



## Conservación del entorno

El Grupo Canal depuró en su conjunto un total de

**514 hm<sup>3</sup>**

en 2015 y cuenta con **253 estaciones depuradoras** para el tratamiento del agua residual

## Utilización y optimización del recurso

### Riguroso tratamiento del agua residual

En Canal Gestión 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 2015, nuestras 156 plantas han tratado un total de 458 millones de metros cúbicos, que equivalen al 92 % del agua derivada para el consumo.

En 2015, la calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal Gestión mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema, **y se ha eliminado una contaminación total que se evalúa en 149.661 toneladas de materia orgánica y en 128.812 toneladas de sólidos en suspensión** (ver planes promovidos en Canal Gestión en relación a la reducción de nitrógeno de las aguas depuradas y a la calidad de nuestros vertidos al inicio de este capítulo «La respuesta de Canal Gestión a la DMA» y «Observando la normativa»).

A esta iniciativa se suman actuaciones específicas para la reducción de nutrientes en las aguas residuales, tales como el proyecto para la reducción del nitrógeno del caudal efluente de la planta de secado de lodo de Loeches, actualmente en fase de estudio y evaluación de la mejor técnica aplicable, considerando sistemas tales como anamox, stripping o adición de metanol.

### Utilización de nuevas fuentes

En aras de incrementar la generación de recursos alternativos que puedan cubrir futuras demandas de un recurso limitado, es necesario avanzar hacia una política del agua sostenible 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, la desalinización de agua marítima 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**, mediante el ya mencionado plan de empresa (ver detalle y alcance en Capítulo «Modelo de Negocio»).

En 2015, hemos suministrado un volumen total de agua regenerada de 13 hm<sup>3</sup>, lo que representa el 2,6% del volumen de agua derivado. De esta forma, suministramos esta agua a la industria papelera Holmen Paper, a las zonas verdes municipales de veintidós municipios de la Comunidad de Madrid con una superficie total de 1.214 hectáreas y a diez campos de golf con una superficie de 699 hectáreas. La longitud de la red de agua reutilizada es de 493 kilómetros. Además, este año hemos trabajado en la sistematización de los mantenimientos, vaciados y limpiezas, adoptando criterios similares a los del agua potable.

**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 2015 se ha reutilizado un 51% del agua depurada.

En Latinoamérica, dada la gran pluviosidad y la abundancia de recursos hídricos de la mayoría 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 terciarios de tratamiento (filtros de carbón activado, arena y desinfección U.V.).

## Conservación del entorno

### La desalinización en el Grupo Canal

El Grupo Canal de Isabel II Gestión, que abastece de agua a casi una decena de millones de personas en el mundo, ha accedido con su llegada a las islas Lanzarote y La Graciosa en 2013 a la única forma de captación natural que le faltaba por ejercer.

Acostumbrados a disponer de recursos superficiales, embalsados o fluyentes, y de los subterráneos, hasta hace dos años no operábamos una explotación en la que hubiera que acudir a las **reservas oceánicas** para poder cumplir nuestro objetivo.

Lanzarote es, probablemente, el territorio más seco de nuestro país, ubicado en medio del Atlántico. Su población estable, de cerca de doscientas mil personas, vive en una magnífica situación atmosférica y disfruta de las bondades de la isla gracias, entre otras cosas, a un **sistema de abastecimiento que garantiza una dotación de más de ochenta mil metros cúbicos diarios**. Esto es un triunfo en una tierra en la que no corre ni un solo cauce de agua que no haya sido generado muy puntualmente por lluvias intensas, las pocas veces al año que estas se producen. Ello ha constituido un **enorme reto para el Grupo Canal**, que en 2013 comenzó la explotación de un **abastecimiento absolutamente dependiente del agua de mar**, y en el que aún conociendo la principal tecnología utilizada, la **ósmosis inversa**, hemos encontrado **nuevos desafíos, tanto en la especial hidráulica de las captaciones, como en detectar una nueva dimensión en los contenidos de la composición de las aguas brutas que estamos tratando**.

Hemos asumido así la responsabilidad de continuar el gran reto que hace ahora exactamente cincuenta años asumió Lanzarote, arrancando la **primera desaladora de agua de mar que se construyó en Europa**, en el mismo recinto en el que hoy Canal Gestión Lanzarote mantiene y explota **tres de las cuatro estaciones desaladoras que tratan un total de 78.000 metros cúbicos diarios de agua**.

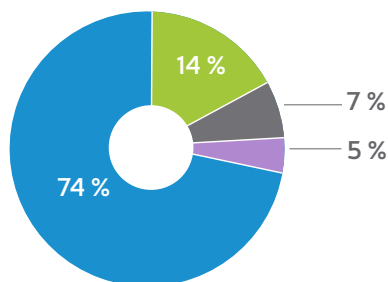
Precisamente en una de ellas, **Lanzarote IV, se está llevando a cabo la compleja obra de adecuación de las instalaciones**, consistente en la renovación total de las mismas, manteniendo la explotación de la planta en sus ratios de producción, **de forma que no se ponga en peligro la garantía de por sí exigua del abastecimiento a la isla**. Para ello se han cambiado, uno a uno, cada uno de los cuatro bastidores que se han desmantelado, para ir conformando tres nuevos de mayor capacidad mientras que al mismo tiempo se mantenía en servicio todo el resto de la instalación. **La construcción de nuevos bastidores de soporte, con el montaje de nuevas cajas de presión, y la instalación de nuevas membranas osmóticas junto a la de eficaces equipos de recuperación de energía, así como una solvente captación de agua y una retirada del rechazo respetuosa con el medio ambiente**, nos ha permitido afianzar este nuevo recurso en nuestra primera explotación isleña del ciclo integral del agua.



## Conservación del entorno



Destino de los lodos tratados en Canal Gestión



- Aplicación agrícola directa
- Secado térmico en UTLCC de Loeches
- Compostaje en UTLCC de Loeches
- Combustible en cementeras

## Estricta gestión y aprovechamiento de los residuos

Los residuos generados por las instalaciones de Canal Gestión pueden agruparse en distintas categorías que denominamos lodos (procedentes de EDAR o ETAP), residuos de pretratamiento o detritus, residuos peligrosos (reactivos, disolventes, etc) y residuos no peligrosos (papel, metal, vidrio, etc.).

**La gran cantidad de lodos y residuos generados por la actividad propia del abastecimiento y depuración son gestionados con efectividad, de forma sostenible y sin riesgos.**

Para ello, la gestión de los lodos tratados en las instalaciones de Canal Gestión, como certifica nuestro sistema de calidad, se hace conforme a lo establecido en la ley 193/1998 y el Real Decreto 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.

**La mayor parte de los lodos producidos en Canal Gestión son aptos para utilización agronómica.** Para su aplicación se sigue el Código de buenas prácticas agrarias y el Real Decreto 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 al lodo no apto, su gestión se dirige al aprovechamiento energético y en último caso a vertedero** mediante gestor autorizado que emite un certificado de destino final.

**El destino final del 95% de los lodos de EDAR y ETAP en Canal Gestión es la agricultura.** En 2015, un 74% de las 214.080 toneladas gestionadas por Canal Gestión se han destinado a aplicación agrícola directa, destinando al secado térmico y posterior aplicación agrícola el 14% 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 5% de la producción.

En cuanto a residuos, el control de su gestión en los distintos centros de producción se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, 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 2015 en el Grupo Canal hemos gestionado para su reciclado un total de **38.888 toneladas** de residuos no peligrosos, entre residuos de pretratamiento de EDAR y EBAR, material de demolición, y otros. En el caso de Canal Gestión, estos últimos 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 compostaje.

Respecto 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**. Durante 2015, se gestionaron en el Grupo Canal un total de **484 toneladas** de residuos peligrosos sin incluir los lodos. Se trata principalmente de ácidos base y sales procedentes del tratamiento físico-químico que le damos al agua, reactivos y químicos caducados, aceites de motor y lubricantes y material de aislamiento y construcción con contenido en amianto. Su destino final es mayoritariamente un vertedero autorizado, aunque un 15% se consigue recuperar o reutilizar.

## Conservación del entorno

### Residuos en Barranquilla

En Colombia, **Triple A de Barranquilla** ha extendido su alto nivel de excelencia en la operación del ciclo integral del agua al de la recogida de residuos urbanos de la ciudad, gestionando su propio vertedero o relleno sanitario **Parque Ambiental Los Pocitos**. La compañía, líder en sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, tiene en estudio tres proyectos:

- **Construir una planta de aprovechamiento** en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, dentro de la cual se haga la separación, limpieza y selección de los subproductos reciclables para su posterior comercialización.
- Considerando el crecimiento a corto plazo en la producción de residuos líquidos peligrosos, se está estudiando la construcción de una **Planta de Tratamiento de Aguas Peligrosas**, cuyo objetivo es lograr una integración vertical en la cadena de valor del tratamiento de residuos líquidos peligrosos, mediante el desarrollo de una infraestructura para su recolección, transporte, tratamiento, disposición final, aprovechamiento y posterior comercialización a través de aceites recuperables.

- **Aprovechamiento de biogás:** la compañía tiene en estudio varias opciones que pasan por darle un uso alternativo a la disposición final de los residuos sólidos urbanos. Estos, en su proceso de degradación posterior a la disposición de los mismos en las celdas ordinarias, originan la producción de gases, en su mayor parte metano. El objetivo del proyecto es la construcción de una planta de aprovechamiento de biogás, capaz de generar recursos aprovechables como energía o combustibles, que tendría como beneficio más inmediato la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, como ya ocurre en Canal Gestión.



## Biodiversidad sostenible



### Especies protegidas presentes

En el entorno de las instalaciones de Canal Gestión encontramos 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 las que destacamos:

- **Sensibles a la alteración de su hábitat:** *Ilex aquifolium* (acebo), *Taxus bacata* (tejo) y *Fraxinus excelsior* (fresno común).
- **Especies vulnerables:** *Amelanchier ovalis* (guillomo) y *Erodium paularense* (Geranio del Paular).
- **Especies de interés especial:** *Corylus avellana* (avellano común), el *Arbutus unedo* (madroño), el *Betula alba* (abedul), el *Fagus sylvatica* (haya), y otras.

Dentro de este mismo *Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre de la Comunidad* 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 Vellón, dos ejemplares de *Abies numidica* (abeto de Argelia) en los jardines de Santa Lucía, en Torrelaguna, y un ejemplar de *Cedrus deodora*, también en Santa Lucía, Torrelaguna.

Respecto a la protección de especies animales o vegetales protegidas en el ámbito geográfico en que las empresas del grupo realizan sus operaciones, hay que destacar el marco geográfico de actuación en **Lanzarote**, donde toda la isla es Reserva de la Biosfera, con un parque natural y otro nacional. Asimismo, en la delegación de Canal Gestión en **Cáceres**, tanto el embalse de Guadiloba como la EDAR del Marco están situadas en zona ZEPA, por lo que también albergan alguna especie protegida. En Latinoamérica, las instalaciones de **Fontes da Serra (Río de Janeiro, Brasil)** quedan ubicadas en el parque nacional Sierra de los Órganos, unidad de conservación de protección integral.



## Conservación del entorno



### Conservación del 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, 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 2015 hemos plantado 19.164 unidades de especies** entre árboles, arbustos, flores de temporada y plantas de interior.

**Los trabajos de desbroce de vegetación espontánea para prevención de incendios se han realizado en un total de 445 hectáreas.**

**Los restos vegetales** generados en los trabajos de mantenimiento de las zonas verdes se han retirado a vertedero autorizado para su posterior reciclado, con un volumen total de 446.108 kilogramos de residuos verdes. De ellos el **95% han sido gestionados y transportados a la planta de compostaje de Loeches para la producción de compostaje.**

Debido a las lluvias y vientos otoñales, hemos procedido a **la tala, troceado y retirada a vertedero de una importante cantidad de árboles partidos o caídos** que, por tratarse de seres vivos vegetales, se deterioran o mueren de forma no previsible. Asimismo, por necesidades de funcionalidad en las obras de construcción que hemos realizado en Canal Gestión, se han transplantado 101 ejemplares arbóreos y arbustivos.

**Los tratamientos fitosanitarios necesarios para mantener en buenas condiciones sanitarias las distintas instalaciones y evitar posibles propagaciones de plagas y/o enfermedades han sido realizados en una superficie total de 158 hectáreas, seleccionando los productos menos perjudiciales para el medio ambiente.** Asimismo, continuamos 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, incorporando este año dos nuevos. Cuplimos con todos los aspectos legales que se derivan 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 2015, hemos realizado los **trabajos de mejora paisajística** de los terrenos del Club Náutico de Valmayor, y de los suelos afectados por las obras del cerramiento del depósito elevado de Oficinas Centrales, instalando además un sistema automatizado de riego por goteo.

Por último, cabe destacar el **acondicionamiento** del arroyo de la Poveda en el punto de vertido de la EDAR de Santos de la Humosa, cuya descarga al cauce del arroyo se encontraba erosionada y afectaba a las tierras colindantes de ambas márgenes.

**En el resto de empresas del grupo** se realizan trabajos de mantenimiento y embellecimiento de las zonas verdes de sus distintas sedes, orientadas a la sostenibilidad del entorno paisajístico ya existente. Además, en algunas compañías como Triple A de Barranquilla y Metroagua se llevan a cabo actividades de recuperación de entornos naturales y campañas específicas orientadas a sensibilizar a la comunidad local en materia de biodiversidad.

## 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 el Grupo Canal realizamos otros desembolsos anuales**

**relacionados con aspectos voluntarios de la gestión ambiental, que en 2015 ascendieron a 17 millones de euros. Dichos gastos suponen el 7% por ciento de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente que ascendieron en 2015 a un total de 232 millones de euros.**



## Conservación del entorno

Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de nuestros procesos, pues gestionamos un recurso natural y nos ocupamos de la depuración de las aguas residuales, muchas de nuestras inversiones tienen un objeto específicamente ligado a

la protección del medio ambiente. Así, **en el año 2015 las inversiones realizadas por el Grupo Canal que tienen un objetivo final medioambiental han supuesto un 13 % de las inversiones totales realizadas.**

2015	Canal Gestión (*)	Filiales nacionales	Filiales internacionales	Total Grupo Canal
Gastos incurridos por razones medioambientales				
Depuración de aguas residuales	143.265.584	2.854.552	4.383.072	150.503.208
Alcantarillado	68.345.311	4.140.782	347.840	72.833.933
Reutilización	6.989.957	258.620	-	7.248.577
Otros (zonas verdes, gestión de residuos)	2.212.152	38.603	62.291	2.313.046
<b>Suma</b>	<b>220.813.005</b>	<b>7.292.557</b>	<b>4.793.203</b>	<b>232.898.765</b>
Inversiones por razones medioambientales				
Depuración de aguas residuales	19.397.555	17.471	588.029	20.003.055
Alcantarillado	935.377	474.641	6.606.162	8.016.180
Reutilización	3.461.025	386.101	-	3.847.126
Zonas verdes, repoblaciones forestales	-	-	-	-
Instalaciones de generación de energías renovables	1.427.961	538.272	-	1.966.233
Otros (especificar)	-	-	-	-
<b>Suma</b>	<b>25.221.918</b>	<b>1.416.484</b>	<b>7.194.191</b>	<b>33.832.593</b>
Gastos en protección y gestión del medio ambiente de carácter voluntario				
Secado térmico de lodos	7.568.209	-	-	7.568.209
Reutilización	6.989.957	258.620	-	7.248.577
Mantenimiento de áreas verdes y repoblación forestal	1.907.737	-	33.088	1.940.825
Gastos realizados en programas de educación ambiental	272.812	-	35.355	308.167
Otros gastos medioambientales voluntarios	160.725	32.362	9.524	202.611
<b>Suma</b>	<b>16.899.439</b>	<b>290.982</b>	<b>77.967</b>	<b>17.268.388</b>
Inversiones por razones medioambientales de carácter voluntario				
Secado térmico de lodos	-	-	-	-
Reutilización	3.461.025	386.101	-	3.847.126
Mantenimiento de áreas verdes y repoblación forestal	-	-	-	-
Otras inversiones medioambientales voluntarias	-	-	-	-
<b>Suma</b>	<b>3.461.025</b>	<b>386.101</b>	<b>-</b>	<b>3.847.126</b>

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres

# 5.5

## Talento y compromiso



.....  
**La prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo** son una prioridad absoluta para el Grupo Canal  
.....

El Grupo Canal es consciente de que la calidad y continuidad de los servicios que presta son esenciales para la vida diaria de nuestros 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.

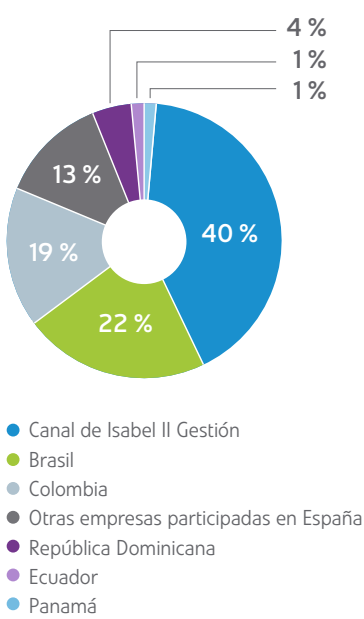


▲ Trabajadores de Metroagua

Talento y Compromiso

El **53%** de la plantilla del Grupo Canal pertenece a **sociedades españolas**, mientras que el **47%** restante se encuentra repartida entre **cinco países de Latinoamérica**

Distribución empleados del grupo por países en 2015



(\*) La plantilla de Canal Gestión incluye los empleados de su delegación en Cáceres.

(\*\*) Es de destacar que en algunos países latinoamericanos, como Brasil, nuestras filiales apenas recurren a la contratación de actividades y servicios, sino que realizan la práctica totalidad de los trabajos con medios propios. Este es el motivo por el que la plantilla es relativamente alta en relación con la cifra de negocio en compañías como Emissão y Fontes da Serra.

(\*\*\*) El personal de las sucursales de Inassa en Ecuador y Panamá en 2014 aparecía totalizado dentro de Inassa Colombia

(\*\*\*\*) Se corrige el dato de ASAA de 2014

Quiénes somos: el capital humano del Grupo Canal Gestión

El Grupo Canal Gestión cuenta con 6.276 trabajadores, lo que ha supuesto un incremento del 2% respecto al año pasado.

EMPLEADOS DEL GRUPO CANAL DE ISABEL II GESTIÓN EN ESPAÑA		
Empresas	2014	2015
Canal de Isabel II Gestión (*)	2.440	2.517
Canal Gestión Lanzarote	264	266
Aguas de Alcalá UTE	69	71
Hispanagua	394	404
Hidráulica Santillana	16	16
Canal de Comunicaciones Unidas	51	48
SUMA ESPAÑA	3.234	3.322

EMPLEADOS DEL GRUPO CANAL DE ISABEL II GESTIÓN EN LATINOAMÉRICA		
Empresas	2014	2015
INASSA Colombia	65	42
Triple A Barranquilla	720	798
GIS	5	-
Metroagua	123	124
R&T	114	70
ASAA (****)	95	89
Amerika	48	48
SUMA COLOMBIA	1.170	1.171
Amagua	77	78
INASSA Ecuador (***)	-	2
SUMA ECUADOR	77	80
INASSA Panamá (***)	-	23
SUMA PANAMÁ	-	23
AAA Dominicana	294	278
SUMA REPÚBLICA DOMINICANA	294	278
Emissão y Fontes da Serra	1.360	1.402
SUMA BRASIL (**)	1.360	1.402
SUBTOTAL LATINOAMÉRICA	2.901	2.954

TOTAL GRUPO CANAL	6.135	6.276
-------------------	-------	-------

## Talento y Compromiso

En 2015 se ha obtenido una autorización para llevar a cabo

**67**  
contrataciones  
adicionales y  
está previsto solicitar un  
nuevo contingente en 2016



### El proceso de contratación indefinida

Durante los últimos años la normativa presu-puestaria vigente en España había impedido la realización de contrataciones indefinidas.

Ante las dificultades que esto estaba gene-rando, en los dos últimos ejercicios se había obtenido una autorización especial para con-tratar indefinidamente trabajadores para 40 y 50 puestos respectivamente, considerados especialmente críticos para Canal Gestión.

En 2015 se ha obtenido una autorización para llevar a cabo 67 contrataciones adicio-nales y está previsto solicitar un nuevo con-tingente en 2016.

La incorporación de todos estos trabajadores no será inmediata ya que su selección está sujeta a procedimientos públicos, regidos por los principios de igualdad, transparencia y objetividad. No obstante, una vez que se produzca, permitirá **reforzar la estabilidad de la plantilla y asegurar a largo plazo la conservación de la experiencia y el cono-cimiento de la gestión de los servicios.**

### Optimizamos nuestros recursos

En abril de 2014 el Consejo de Administra-ción de Canal Gestión acordó una **reorga-nización 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 pasó a estar vinculado a las cuencas hidrográficas**, unificándose todas las tareas vinculadas a la explotación tanto de las redes de abastecimiento como de saneamiento. Con ello se ha logrado una **mayor integración entre las diferentes actividades de la empresa e importan-tes sinergias** que están contribuyendo a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias y, en definitiva, a la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Durante 2015, desde Canal Gestión hemos estado trabajando en un proyecto que pre-tende cubrir las necesidades futuras de un grupo empresarial con presencia en seis paí-ses, sacando lo mejor de su gente. Se trata del **Programa de carreras profesionales y desarrollo corporativo**, cuyos primeros fru-tos esperamos recibir a lo largo de 2016.

El proceso de identificación y desarrollo de **empleados con potencial para encabezar nuevos proyectos** 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 nos permitan inten-sificar la presencia de Canal Gestión en sus empresas participadas, para que sean desig-nados en su momento para encabezar nue-vos proyectos o negocios dentro del grupo.

Estamos profundizando en el desarrollo de una **cultura de grupo integradora**: políticas, directrices y, en definitiva, un cada vez más sólido acervo común para todas las empre-sas que integramos el Grupo Canal de Isabel II Gestión.



▲ Trabajadores de Canal Gestión



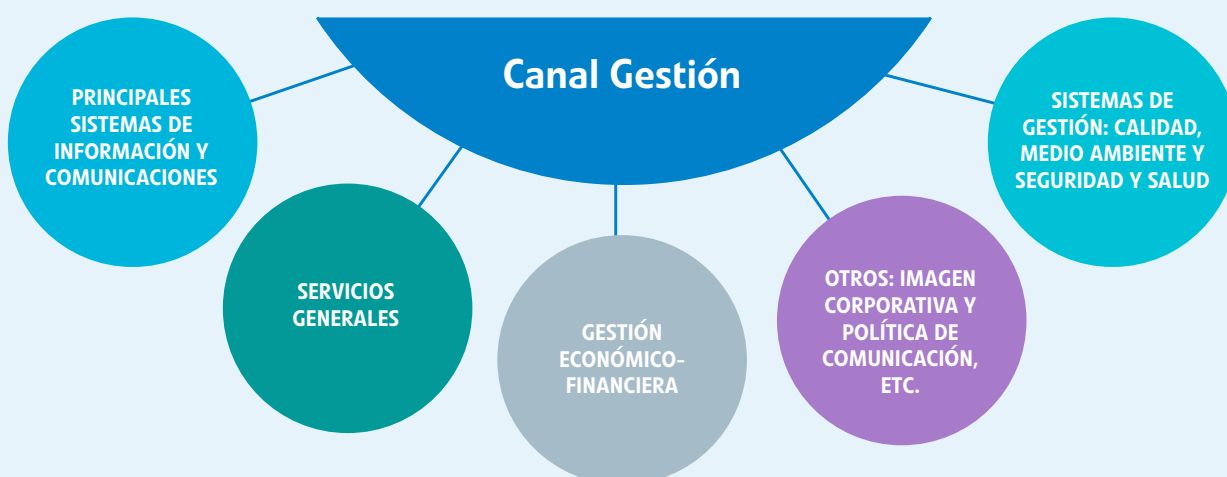
## Talento y Compromiso

### Integramos de nuevo el servicio de Cáceres y su plantilla

El 1 de abril de 2015 Canal Gestión asumió la gestión del servicio integral del agua en la ciudad de Cáceres y, con él, se integraron en nuestra plantilla 93 trabajadores.

La recuperación de este servicio, que ya había sido delegación de Canal en el pasado, ha supuesto un **reto humano y técnico para la organización, que ha vuelto a integrar a la ciudad de Cáceres en el modelo de gestión corporativo de prestación de servicios públicos.**

Todas las áreas de soporte han sido integradas en Canal Gestión:



Desde la perspectiva de los recursos humanos, el **desafío ha sido el de integrar una plantilla que ya perteneció al grupo, y asumir de nuevo su gestión en un breve plazo de tiempo.** Junto a ese reto inmediato, ya superado, hemos puesto el foco durante el año 2015 en **avanzar junto al Comité de Empresa y los trabajadores de Cáceres en un proyecto más ambicioso de integración en las políticas y los sistemas de gestión de recursos humanos de Canal Gestión, proceso que continuará a lo largo de 2016.**

Tras estos primeros meses, pensamos que la delegación de Canal Gestión en Cáceres está **lista para extender nuestro modelo de gestión y afrontar los muchos retos** a los que habremos de hacer frente durante los próximos 23 años.





## Talento y Compromiso

En este año 2015 hemos dirigido, en colaboración con el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid, un **programa formativo sobre el ciclo integral del agua** dirigido a jóvenes ingenieros que quieren enfocar su carrera hacia nuestro sector



La inversión realizada en el Grupo Canal en 2015 para formar y desarrollar a nuestra gente asciende a

**1,04 mill.€**,  
siendo la inversión en formación por empleado de

**166 €/año**



## 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 2015 se han impartido un total de 180.716 horas de formación. **La dedicación media en el Grupo Canal a la formación ha sido de 29 horas/año por empleado en 2015.** La inversión realizada en el Grupo Canal en 2015 **para formar y desarrollar a nuestra gente asciende a 1,04 millones de euros**, siendo la inversión en formación por empleado de 166 euros/año.

Dado su carácter estratégico, en Canal Gestión establecemos cada año el **plan de formación y los 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**, en el desarrollo de habilidades que se consideran críticas y/o muy deseables para el desempeño de las funciones asociadas a los puestos de trabajo. En 2015 se ha trabajado con diferentes colectivos de la empresa de todos los niveles jerárquicos, con la participación de 2.255 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 el que se define cómo aplicar las competencias trabajadas en el día a día.

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

Trabajamos a través de acuerdos y convenios con instituciones académicas y ocupacionales entre las que destacan la participación en la FP dual y en los programas de becas START y GAIA de la Fundación Universidad Empresa. Con ello, **colaboramos muy activamente en la formación práctica de jóvenes universitarios, que ven reforzadas 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.** En varias de nuestras empresas en Latinoamérica se trabaja con programas de alfabetización y cualificación para facilitar a los trabajadores el acceso a la educación. En este mismo sentido, se han implantado distintos programas de ayudas, becas, auxilios u otras modalidades a través de los que la empresa contribuye sufragando una parte o el total del coste de los estudios que cursen sus empleados. Por otro lado, estas mismas empresas tienen muy presente el fomento y desarrollo de las habilidades de sus trabajadores, que potencian mediante programas específicos dirigidos a sus directivos actuales y potenciales.

En este año 2015 hemos dirigido, en colaboración con el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid, un programa formativo sobre el ciclo integral del agua dirigido a jóvenes ingenieros que quieren enfocar su carrera hacia nuestro sector.

Profesionales de Canal Gestión han asumido la dirección académica del curso y la coordinación de todos sus módulos. Además, las principales empresas del sector han participado en las sesiones y se han comprometido, como lo hemos hecho desde Canal Gestión, a ofrecer prácticas de formación en sus organizaciones para los alumnos con mejores evaluaciones.

Ante la buena acogida del curso, la positiva valoración de esta experiencia y el **compromiso del sector con la generación de una cantera altamente formada**, es probable que en 2016 se convoque una nueva edición.

## Talento y Compromiso

Se establecen políticas que permiten medir y **recompensar la contribución individual y por equipo** a dichos objetivos comunes

## Todos alineados para la consecución de los objetivos del Grupo Canal

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 y por equipo 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 que permite valorar las contribuciones individuales a los retos de la empresa, 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 de equipo, dentro del que se valora el grado de contribución o consecución de los mismos por cada trabajador.



▲ Empleados de Triple A de Barranquilla realizando labores de mantenimiento

## Garantizando la salud y seguridad de todos

**Velar por la seguridad y salud de nuestros empleados es 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 pueda tener influencia en este ámbito.

**En Canal Gestión hemos puesto en marcha, junto con los representantes de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud, un estudio de riesgo psicosocial**

para valorar aquellos factores de riesgo que tienen su origen en la organización y que pueden generar una serie de respuestas que coloquialmente se conocen como estrés.

Durante el año 2016 nos centraremos en analizar conjuntamente los resultados del estudio, identificar las áreas y colectivos susceptibles de mejora y valorar las posibles medidas que se pueden implantar para mejorar las condiciones de trabajo.



Nuestras acreditaciones bajo OHSAS 18001:2007 para el sistema de seguridad y salud en el trabajo

🏆 **Canal Gestión**

🏆 **Canal Gestión Lanzarote**

🏆 **Hispanagua**

🏆 **Hidráulica Santillana**

🏆 **Triple A de Barranquilla**

En curso de implementación:

🏆 **Amagua**

## Talento y Compromiso

Se han empleado

# 28.294 horas

en formación sobre  
prevención de  
riesgos laborales



Durante 2015 en el ámbito de  
la vigilancia de la salud  
destaca la realización de

# 1.864

exámenes de salud,  
tanto de carácter periódico  
como extraordinario



Estén certificadas o no, **en todas las empresas del Grupo Canal existe un plan de prevención de riesgos laborales**, en el que están establecidas la política, objetivos, funciones y responsabilidades en la materia, así como los procedimientos para el desarrollo de todo el sistema de gestión de la prevención implantado en cada empresa.

**La formación en prevención de riesgos laborales** ocupa un puesto destacado en la política de recursos humanos del Grupo Canal. En 2015 se han empleado 28.294 horas en formación sobre prevención, lo que supone un **17% del total de horas que nuestros empleados han dedicado a la formación**.

Canal Gestión cuenta con un **servicio médico propio** dotado de los mejores medios materiales y humanos. Entre sus actuaciones más relevantes emprendidas durante 2015 en el ámbito de la vigilancia de la salud destaca la realización de 1.864 exámenes de salud, tanto de **carácter periódico como extraordinario**. Los trabajadores pueden asistir en nuestras instalaciones a consultas de medicina general, nutrición, ginecología, fisioterapia y enfermería. En 2015 se han llevado a cabo 5.601 consultas.

Adicionalmente, todas las sociedades del Grupo Canal cuentan con programas de vigilancia de la salud. Muchas de ellas han puesto en marcha una serie de **campañas periódicas de carácter preventivo** en distintas materias relacionadas con la salud, haciendo hincapié en aquellas profesiones que manifiestan un riesgo más elevado de enfermedad. Todas ellas cuentan con servicios médicos propios o contratados con empresas sanitarias para cuidar de la salud de los empleados.

En Canal Gestión estamos muy concienciados con la necesidad de intensificar nuestros esfuerzos en materia de prevención. **Hemos declarado 2016 el año de la prevención** y vamos a arrancar una serie de iniciativas para convertirla en uno de los ejes fundamentales de nuestra actividad. Algunas de estas iniciativas son: establecimiento de mejoras en materia preventiva como objetivos personales de los puestos de jefatura, nuevas actividades formativas en prevención, mejora de la comunicación a todos los niveles de las obligaciones y responsabilidades en materia de seguridad y salud, impulso de proyectos concretos de mejora de instalaciones y equipos, etc.



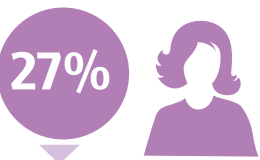
▲ Curso de formación impartido en las instalaciones de Metroagua

## Talento y Compromiso

La política de **no discriminación** en la gestión de recursos humanos rige en todas las sociedades del Grupo Canal

### En 2015...

El porcentaje de **mujeres** en plantilla en el conjunto de sociedades del Grupo Canal Gestión



**52%** En puestos de trabajo como administrativos o asimilados

**14%** Como titulados superiores

En puestos directivos las mujeres ocupan un **39%**. En las sociedades latinoamericanas llega al **43%**

### Igualdad de oportunidades en el Grupo Canal

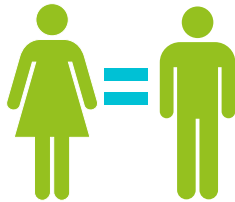
En el Grupo Canal, cumpliendo con el principio de no discriminación que contempla el Pacto Global de la ONU y con las normas aplicables en cada uno de los países en los que tenemos presencia, somos respetuosos con la ideología política, creencia, raza, género y edad de nuestros trabajadores desde el proceso de selección hasta su desvinculación.

En cuanto a nuestras políticas concretas en materia de **igualdad**, destacamos que en el

caso de la matriz, sus normas de contratación aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, ya que están regidas por los principios de igualdad, mérito y capacidad. También en varias filiales del grupo 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.



En materia salarial, en todas las sociedades se vela por asegurar la **equidad entre hombres y mujeres**, y existen para ambos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales



### 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 un convenio colectivo de empresa el 36% de la plantilla en Triple A de Barranquilla (Colombia) y a un convenio colectivo sectorial el 97% de la plantilla en Emissão y Fondes Da Serra (Brasil).

SOCIEDAD	Plantilla cubierta por convenio colectivo de empresa (%)	Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (%)	Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales
Canal Gestión (*)	-	100	458
Hispanagua	60	40	7
Lanzarote	-	100	123
Canal de Comunicaciones Unidas	-	100	-
Hidráulica Santillana	100	-	-
UTE Alcalá	-	100	1

(\*) Canal Gestión incluye su delegación en Cáceres



## Talento y Compromiso



Durante 2015 destacamos el **inicio de las negociaciones** entre la matriz Canal Gestión y los representantes de sus trabajadores para la **homogeneización de condiciones** entre los distintos colectivos

Los representantes de los trabajadores actúan como **Comité de Empresa**, delegados o secciones sindicales en función de las diferentes compañías. 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. También existen otros comités conjuntos empresa-trabajadores, en los que ambos colectivos tratan distintas materias de interés común.

Durante 2015 destacamos el inicio de las negociaciones entre la matriz Canal Gestión y los representantes de sus trabajadores, en aras de acercar posturas en el proceso de homogeneización de condiciones entre los distintos colectivos que coexisten en la organización. Confiamos en que 2016 sea un año de importantes acuerdos.

## Comunicación interna y beneficios sociales



▲ Acto de clausura de *Canal Deporte* (edición 2015)

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

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 sus empleados.

Un año después de poner en marcha la nueva red de intranet **Canal&tú**, no solo la **hemos consolidado en 2015 como el instrumento más potente de comunicación entre la empresa y los empleados** sino que la hemos potenciado incluyendo material audiovisual y el concepto de *site*, que son espacios *web* que permiten incluir y actualizar la información desde las propias áreas.

de Madrid celebran **Canal Deporte**, unas jornadas deportivas para todos los empleados, familiares y jubilados del Grupo Canal Gestión en la Comunidad de Madrid, en el que este año han participado un total de 833 personas, en las dieciocho disciplinas deportivas que organizamos.

Las sociedades americanas del grupo 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 trabajo en equipo.

**En 2015 el Grupo Canal Gestión invirtió 4,4 millones de euros en acción social dirigida a los empleados.** La mayor parte de esta inversión se realizó en Brasil y Colombia, correspondiendo tan sólo el 6% a los empleados de España, ya que **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 de 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.



▲ Celebración del Día Internacional de la Mujer en las instalaciones de Canal Gestión

Canal Gestión y sus empleados participan 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 en un instrumento de fomento de la salud para los empleados, de interrelación entre ellos y de contribución a los valores de la empresa. En este ámbito, contamos con equipos de empleados en diferentes modalidades deportivas y coordinamos su participación en carreras, trofeos y campeonatos. Cada año, los empleados de Canal Gestión y de las demás empresas filiales radicadas en la Comunidad



## 5.6

## Valor compartido



## Con nuestros clientes y usuarios

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

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.

## Campañas de sensibilización para el ahorro de agua y cuidado del medio ambiente 2015

Empresa	Campaña	Medios	Destinatarios	Objetivos
<b>España</b>				
Canal de Isabel II Gestión (Comunidad de Madrid)	<b>Súmate al reto del agua</b> 	Campaña en medios de comunicación: televisión, radio, <i>mupis</i> , autobuses, vallas, prensa <i>online</i> y papel y revistas  Otros soportes informativos: pegatinas, carteles y folletos  Otros elementos de comunicación: página <i>web</i> <a href="http://www.sumatealretodelagua.com">www.sumatealretodelagua.com</a>	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
	<b>Ni una sola gota de papel</b> 	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
Canal Gestión Lanzarote	<b>Red Limpia, red sana</b> 	Teléfono de atención al cliente, Centros de Atención al cliente y folletos	Habitantes de la isla de Lanzarote	Evitar los malos olores y los desbordes de la red en épocas de lluvias así como mantener intacto el medioambiente

## Valor compartido

Latinoamérica				
Metroagua (Santa Marta, Colombia)	<b>Ahorrar agua es parte de la solución</b> 	Medios de comunicación, facturas y folletos	Colegios, universidades, fundaciones, empresas, entidades públicas y privadas y comunidad en general	Dar a conocer a la ciudadanía las diferentes campañas de sensibilización o de educación, especialmente en los temas de protección ambiental o de cuidado de los sistemas de acueducto y alcantarillado
Triple A (Barranquilla, Colombia)	<b>El agua es mi llave</b> 	TV, radio, internet, folletos, redes sociales	Habitantes de Barranquilla y del resto de municipios en los que opera la sociedad, además de colegios y empresas del sector comercial e industrial	Contribuir a una cultura ciudadana construida sobre el cuidado y uso responsable del agua, regulación y control del agua
	<b>Manejo de residuos sólidos</b> 			El manejo adecuado de los residuos sólidos permite incentivar buenos hábitos de aseo en el entorno para contribuir a la mejora del medio ambiente, en la socialización para miembros de la comunidad en general
ASAA (Rioacha, Colombia)	<b>Ahorro de agua</b> <b>Buen uso del alcantarillado</b> 	Factura y prensa	Habitantes de Rioacha	Concienciación para el ahorro y puesta en valor del agua
	<b>Comunicación oportuna de fugas y daños</b>			
Amagua (Samborondón y Daule, Ecuador)	<b>Concienciación del ahorro de agua</b> 	Revistas, banners en oficinas y dípticos. Redes sociales, aplicación para smartphones	Habitantes de Samborondón y Daule	Mantener en buen estado las instalaciones domiciliarias para prevenir desperdicios de agua
	<b>Cuidado de sistemas de alcantarillado</b>			Evitar malos hábitos en domicilios y locales comerciales para prevenir daños en los sistemas de alcantarillado
	<b>Detección de fugas en el domicilio</b> 			Aprender a detectar fugas en el domicilio de forma sencilla





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

El programa **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. **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**.

## Valor compartido

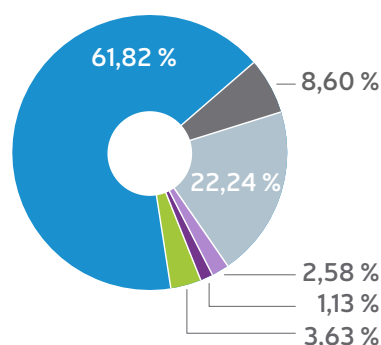
### Campañas educativas para el ahorro de agua, higiene y cuidado del medio ambiente

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	Conocimiento práctico de la gestión del ciclo integral del agua
		Educación de adultos	Alumnos de los centros de educación especializada	
		Recorridos didácticos	Alumnos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	Divulgación sobre agua, educación y medio ambiente
		Boletín informativo	Alumnos, personal docente y colaboradores externos	Divulgación sobre agua y medio ambiente
		Portal educativo <a href="http://www.canaleduca.es">www.canaleduca.es</a>		Conocimiento sobre gestión del ciclo integral del agua y el agua a través de la historia
		Editorial CanalEduca		
Latinoamérica				
Metroagua (Santa Marta, Colombia)		Charlas educativas	Estudiantes de colegios, universidades e instituciones técnicas	Importancia del uso racional y eficiente del agua
Triple A de Barranquilla (Barranquilla, Colombia)		110 horas de formación en 42 instituciones educativas y la recolección de 8.629 kg que retornan al ciclo productivo para mitigar el impacto ambiental	Estudiantes	Promover en los estudiantes comportamientos ambientales que propicien cultura ciudadana frente al servicio de aseo y el manejo adecuado de residuos sólidos, con el acopio del PET tipo 1 en puntos ecológicos escolares
ASAA (Rioacha, Colombia)		Talleres, participación en eventos (Día del Agua, Día del Ambiente y Día del Árbol)	Niños y jóvenes de colegios	Concienciación sobre el uso del agua

## Valor compartido

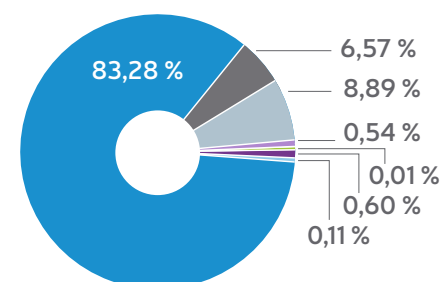
### Volumen de compras (Millones de euros)

● Canal de Isabel II Gestión .....	303,27
● Resto de España .....	42,21
● Colombia .....	109,08
● Ecuador .....	12,64
● República Dominicana .....	5,53
● Brasil .....	17,80



### Volumen de inversiones (Millones de euros)

● Canal de Isabel II Gestión .....	214,07
● Resto de España .....	16,9
● Colombia .....	22,84
● Ecuador .....	1,39
● Brasil .....	0,02
● República Dominicana .....	1,54
● Panamá .....	0,28



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

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

## Con nuestros proveedores

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**.

Los contratos que se adjudican por Canal de Isabel II Gestión se ajustan a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, reconocimiento mutuo y proporcionalidad.

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

Como **requisitos de carácter ambiental** exigidos a los proveedores, se encuentra el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable y el cumplimiento de la política am-

biental implantada en el grupo. Asimismo, los contratistas deben cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales.

**Para favorecer la diversidad y la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad**, se exige a los contratistas que tengan empleados a un número superior a cincuenta trabajadores durante la vigencia del contrato que al menos un 2% entre ellos sean minusválidos, 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 establecidas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares del contrato objeto de licitación. El sistema de contratación vela para que los **subcontratistas** cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos exigidos para poder contratar con el sector público.



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

- Ley 31/2007 de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.
- Ley de Contratos del Sector Público (Texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre).

Asimismo, cada una de las empresas públicas tiene sus correspondientes Normas internas de contratación.

## Valor compartido

### Tramitación de expedientes de contratación en Canal Gestión

Nuestro procedimiento interno de contratación tiene las siguientes fases:

<b>FASE I: INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD</b>	El área proponente aprueba un Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato (INI) donde expone la necesidad que se pretende cubrir y el tipo de procedimiento a seguir.
<b>FASE II: APROBACIÓN DE LOS PLIEGOS O CARTAS DE INVITACIÓN</b>	El Director General aprueba, a propuesta de la Subdirección de Contratación, los pliegos o la carta de invitación en los procedimientos simplificados y negociados.
<b>FASE III: PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN</b>	<p>Las licitaciones mediante procedimiento abierto de Canal de Isabel II Gestión, S.A. se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y en los medios oficiales que corresponda en función de la naturaleza y cuantía del contrato: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, Boletín Oficial del Estado y Diario Oficial de la Unión Europea. Además se publica en la página web de Canal de Isabel II Gestión, S.A. (<a href="http://www.canalgestion.es">www.canalgestion.es</a>).</p> <p>La adjudicación y la formalización del contrato, incluidos los procedimientos simplificados sin licitación previa y negociados, se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y además, la formalización de los contratos por importe superior a 100.000 euros, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.</p> <p>La información sobre los contratos de Canal de Isabel II Gestión, S.A. se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.</p>
<b>FASE IV: RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OFERTAS</b>	<p>En esta fase la Subdirección de Contratación revisa la documentación administrativa de las ofertas presentadas por los licitadores. Las ofertas que no cumplen dichos requisitos no se toman en consideración y se comunica dicha circunstancia a los licitadores en el acto de apertura de sobres (en la apertura del sobre técnico, si se adjudica mediante pluralidad de criterios; en la apertura del sobre económico, si se adjudica al precio más bajo).</p> <p>En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios, antes de la apertura de las proposiciones económicas, se procede a la apertura de los sobres técnicos a efectos de proceder a valorar los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas antes de la apertura de proposiciones económicas.</p> <p>Finalmente, se procede en acto público a la apertura de las ofertas económicas de los licitadores. En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios se leen en acto público las puntuaciones técnicas obtenidas antes de la apertura de plicas.</p>
<b>FASE V: VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO</b>	El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incursas en presunción inicial de valor anormal o desproporcionado y el informe de valoración final de las ofertas. La mesa de contratación analiza ambos informes y emite una propuesta de adjudicación que es elevada al órgano de contratación que adjudica el contrato.
<b>FASE VI: FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO</b>	Se procede a la formalización del contrato en el plazo de 15 días a contar desde la notificación de la adjudicación del contrato y una vez que el adjudicatario ha aportado la correspondiente garantía.



## Valor compartido

En el ejercicio 2015 se han presentado a los procedimientos de Canal de Isabel II Gestión un total de

**2.919 ofertas**,  
habiéndose resultado adjudicatarias de los contratos un total de  
**211 empresas**



En el Grupo Canal se han adjudicado mediante procedimientos de contratación un total de

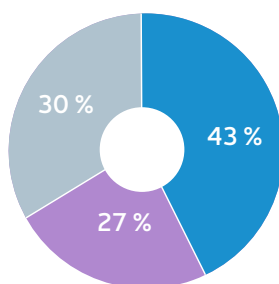
**424 contratos**,  
que suman  
**406 mill. €**

## Adjudicación de contratos en 2015

Entre las empresas Canal de Isabel II Gestión, Canal Gestión Lanzarote, Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas e Hidráulica Santillana se han adjudicado en España durante 2015 **mediante procedimientos de contratación un total de 424 contratos, que suman 406 millones de euros**. La mayor parte de ellos están directamente vinculados con las actividades y procesos de ingeniería, operaciones y energía.

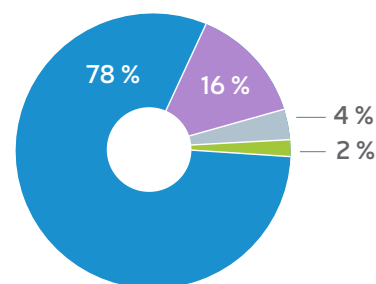
### Volumen adjudicado por licitación en España (Millones de euros)

Por tipo de contrato



- Obras
- Servicios
- Suministros

Por tipo de procedimiento



- Abierto
- Encomienda dentro del grupo
- Negociado
- Otros



▲ Obras del Segundo Anillo principal de distribución de agua potable en Madrid

## Valor compartido

A continuación destacamos algunos datos relevantes en relación a las adjudicaciones realizadas por Canal Gestión:

### PROCEDIMIENTOS ABIERTOS



**78%** de la cantidad total adjudicada en 2015

El importe de los contratos adjudicados por procedimiento abierto

**289.561.846 €**

- El procedimiento más utilizado en las contrataciones de Canal Gestión es el procedimiento abierto, en el que todo empresario interesado puede presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. Dicho procedimiento se ha utilizado en **272 contratos** adjudicados en 2015, es decir **un 74% de los procedimientos se ha adjudicado por procedimiento abierto**. El importe de los contratos adjudicados por procedimiento abierto ha sido de **289.561.846 euros**, lo que supone un **78% de la cantidad total adjudicada en 2015**.

- De los 272 contratos adjudicados por procedimiento abierto, **238 (un 88%)** se han adjudicado utilizando como criterio el **precio más bajo**, por un importe total de **213.926.136 euros**.

- Las **bajas medias** en los contratos adjudicados por procedimiento abierto han sido del **48%** para los contratos de obras, del **33%** para los contratos de servicios y del **15%** para los contratos de suministros.

### ENCOMIENDAS DE GESTIÓN



**17%** de la cantidad total adjudicada en 2015

El importe total de las encomiendas de gestión ha ascendido

**63.718.683 €**

- En el ejercicio 2015 se han efectuado **33 encomiendas de gestión**, es decir un **9% de los procedimientos**, a aquellas empresas que, de conformidad con lo previsto en el artículo 24.6 del TRLCSP, tienen la condición de medio propio instrumental de Canal de Isabel II Gestión, S.A. Las encomiendas de gestión se han efectuado a las siguientes empresas:
- Hispanagua, S.A.U.**, un total de **siete encomiendas**, por importe de **51.969.006 euros** y con un plazo medio de ejecución de dos años y cinco meses.
- Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.**, un total de **veintiséis encomiendas**, por importe de **11.749.677 euros** y con un plazo medio de ejecución de un año y siete meses
- El importe total de las encomiendas de gestión ha ascendido a **63.718.683 euros**, lo que representa el **17% de la cantidad total adjudicada**.

### PROCEDIMIENTOS NEGOCIADOS



**4%** de la cantidad total adjudicada en 2015

El importe total de las encomiendas de gestión ha ascendido

**14.404.207 €**

- En el ejercicio 2015, se han adjudicado **58 contratos** utilizando el **procedimiento negociado** (Ley 31/2007) o **simplificado** (Normas de contratación y artículo 191 del TRLCSP), que representan **un 16% del total de los procedimientos**. El importe total adjudicado por procedimientos negociados ha sido de **14.404.207 euros**, es decir, el **4% del importe total adjudicado en 2015**.
- El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre alguno de los supuestos establecidos en el artículo 59 de la Ley 31/2007. El procedimiento simplificado se emplea siempre que concorra alguno de los supuestos establecidos para el mismo sin publicidad en los artículos 170 a 174 del TRLCSP.
- El desglose de las causas de tramitación de los procedimientos negociados o simplificados es el que aparece en la página siguiente.

## Valor compartido

### CONTRATOS ADJUDICADOS EN 2015 PROCEDIMIENTO NEGOCIADO/SIMPLIFICADO

Causas de tramitación	Número de contratos	% Número de contratos	Importe adjudicado (Euros)	% Importe adjudicado total
Exclusividad o razones técnicas *	26	44,83%	8.872.588,56	61,60%
Urgencia	5	8,62%	630.662,21	4,38%
Complementarios de obras y servicios	3	5,17%	3.006.235,76	20,87%
Por importe	20	34,48%	739.226,11	5,13%
Por desierto	4	6,90%	1.155.494,30	8,02%
<b>SUMA</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>14.404.206,94</b>	<b>100,00%</b>

(\*) N.º de suministro licencias *software*: 16

#### OTROS PROCEDIMIENTOS



**1%** de la cantidad total adjudicada en 2015

El importe total de las encomiendas de gestión ha ascendido

**2.314.650 € €**

En el apartado «Otros» se reflejan **cinco contratos**. De ellos, cuatro han sido adjudicados de conformidad con el **artículo 15.2 de la Ley 31/2007**, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Son los contratos del servicio de cafetería y *catering* para eventos en Canal Gestión y los contratos (tres lotes) de servicios jurídicos profesionales de reclamación de deudas de clientes o terceros con Canal de Isabel II Gestión, S.A. en vía judicial o extrajudicial. Asimismo, se incluye en dicha categoría un contrato de servicios de distribución postal (por importe de 1,4 millones euros) suscrito mediante la adhesión por Canal Gestión al acuerdo marco establecido entre la Comunidad de Madrid y la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.

## EN CIFRAS

Más de

**2.000**

proveedores en 2015  
(solo en Canal Gestión)

**39 días**

El periodo medio de pago  
del grupo en 2015

Más de

**95%**

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

Cerca de

**9.500**

puestos de empleo  
indirecto creados por el  
Grupo Canal en 2015

El canal de Atención al  
Proveedor de Canal de  
Isabel II Gestión registró  
en 2015 más de 3.000  
llamadas y las encuestas  
mostraron un grado de

**satisfacción  
del 92%**

## Valor compartido

En relación a los procesos de contratación y compras en las empresas latinoamericanas de 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 (E.S.P.), para las cuales en Colombia existe un régimen jurídico especial, recogido en la Ley 142/1994, cuyos actos y contratos están sometidos al régimen de derecho privado

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
- ✓ Cumplimiento del manual de compras y contrataciones
- ✓ Inspección y vigilancia del interventor
- ✓ Charlas grupales con proveedores y contratistas

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 la protección de los derechos humanos.
- ✓ **Estándares laborales:** como requisitos, las empresas interesadas deben aportar una declaración, a través de la cual garantizan 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.





## Valor compartido

### Con la sociedad



#### Creación del valor compartido

Para cumplir con sus compromisos en materia de responsabilidad social empresarial y dar respuesta a determinadas necesidades sociales de su entorno, las empresas del Grupo Canal 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 nos planteamos desde la empresa matriz 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**. Creada en el año 2000, centra su actividad en la realización de exposiciones culturales, actividades relacionadas con la música y las artes escénicas, concursos literarios, de fotografía y vídeo, la celebración de debates sobre temas de actualidad y la investigación en materia de agua y medio ambiente, entre otras. Durante 2015 la Fundación Canal ha organizado **cuatro exposiciones y 61 eventos culturales**, científicos y sociales de diversa índole. **En 2015 más de 84.000 personas han visitado la sala de exposiciones y otras instalaciones de la sede de la Fundación Canal, más de 1.051.000 personas han participado en las actividades**

**desarrolladas a través de las redes sociales.** De entre las actividades realizadas este año destacan por su notoriedad las exposiciones *Giacometti: el hombre que mira*, *Watch me move: un viaje por la animación*, *Percepciones: hombre y mujer en la historia de la fotografía* y la denominada *El río vertical*, una exposición conmemorativa del Día Mundial del Agua en la que, mediante figuras de plastilina y de forma cercana y amena se narra la historia de Canal de Isabel II y los grandes beneficios que la creación de la empresa han supuesto para la región de Madrid. Esta exposición, además, ha itinerado por varios municipios de la región a lo largo de 2015 con gran éxito de visitantes.



## Valor compartido



También destacan entre las actividades de la Fundación Canal la convocatoria del Premio de Narrativa Infantil *El Cuentagotas 2015*, el concurso *online* de fotografía *Madrid insospechado: escenas latinoamericanas* 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.

Además de la Fundación, Canal Gestión cuenta en Madrid con el **Centro de Exposiciones Arte Canal**, situado dentro del

Cuarto Depósito subterráneo de agua, que se ha convertido en los últimos once años en **uno de los principales referentes culturales de la ciudad**. Su estructura data de la primera mitad del siglo XX y ocupa una superficie de 2.000 metros cuadrados donde se han llevado a cabo doce grandes exposiciones temáticas. Durante 2015 en Arte Canal se han realizado dos exposiciones culturales: *Itinerario de Hernán Cortés* (hasta mayo) y *Cleopatra y la fascinación de Egipto*, ambas con un gran éxito de visitantes.



Puedes ver más:

[www.fundacioncanal.com](http://www.fundacioncanal.com)

[www.artecanal.es](http://www.artecanal.es)

### Principales indicadores asociados a las actividades de la Fundación Canal\*

N.º de exposiciones organizadas



N.º total de otras actividades realizadas



N.º de visitantes a exposiciones\*



N.º de visitantes presenciales de otras actividades



N.º de visitantes web



Redes sociales (usuarios)



\* No incluye datos de la sala Arte Canal

## Valor compartido





**CLEOPATRA**  
Y LA FASCINACIÓN DE EGIPTO

**CENTRO DE EXPOSICIONES ARTE CANAL**  
PASEO DE LA CASTELLANA, 214

**3 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**8 DE MAYO DE 2016**

[www.exposicioncleopatra.es](http://www.exposicioncleopatra.es)

Organizan:  

Colabora: 

### EXPOSICIÓN CLEOPATRA Y LA FASCINACIÓN DE EGIPTO

*Cleopatra y la fascinación de Egipto* es la nueva exposición de la sala Arte Canal en el año 2015 y recoge más de 400 piezas arqueológicas procedentes de ochenta museos y colecciones españolas e internacionales. Es una exposición que reúne divulgación, rigor y calidad, por lo que fascinará a todos los que la visiten. La muestra, comisariada por los profesores Giovanni Gentili y Martín Almagro Gorbea, **pretende acercar al visitante no sólo al mito sino, también, a la figura y el momento que le tocó vivir.** Como eje conductor se utiliza a la propia Cleopatra VII, última reina de Egipto. No una única Cleopatra, sino muchas: la mujer, la soberana, la madre, la amante, la estadista... Tantas como han alimentado su leyenda.

**La exposición es un viaje fascinante por el Antiguo Egipto** en el que sus más de cuatrocientas piezas cobran vida a través de una escenografía que muestra una imagen de Egipto y el Nilo como gran cuna civilizadora; de Alejandría, como encrucijada del mestizaje cultural; y de Roma, como receptora de la influencia egipcia en aspectos que abarcan desde la recaudación de impuestos hasta la introducción del culto a Isis.

El diseño expositivo es un cuento ilustrado que se inicia en la explanada exterior del recinto, donde se ha instalado una reproducción a gran tamaño de un sarcófago con forma de gato, el animal más sagrado en la cultura egipcia y por el que sabemos que Cleopatra tenía especial fascinación. En el interior la exposición se divide en ocho ámbitos. Entre las piezas estrella que pueden verse destacan abundantes piezas de joyería de oro, plata y piedras preciosas de estilo alejandrino procedentes de las excavaciones de Pompeya y Herculano en Italia, un sarcófago antropomorfo de principios del siglo IV a.C., procedente del Museo de Antropología de la Universidad de Padua; un retrato de Cleopatra de John William Waterhouse, de 1887, de una colección privada londinense; la cabeza retrato de Cleopatra VII, de mitad del siglo I a.C., procedente del museo de Arte de Brooklyn en Nueva York o el conocido Alejandro Magno «Guimet», cedido por el Museo del Louvre en París. Además, también se expone parte del vestuario utilizado por Elizabeth Taylor en la película *Cleopatra*, de Joseph L. Mankiewicz, estrenada en 1963.



▲ ▲ Piezas de la exposición *Cleopatra y la fascinación de Egipto*

## Valor compartido

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. Colabora anualmente con los certámenes de ARCO y PhotoEspaña. En 2015 se han realizado cuatro exposiciones: *Pablo Genovés: el ruido y la furia*, *Enrique Meneses: vida de un reportero*, *Leopoldo Pomes: flashback* y *Joan Foncuberta: imago ergo sum*.

Tanto Canal de Isabel II Gestión como la Fundación Canal disponen de una **línea editorial**. La Fundación Canal centra sus publicaciones en la edición de los catálogos de exposiciones y otras actividades, mientras que Canal Gestión 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 de Barranquilla 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.

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 2015 un total de 55.789 visitantes.

### Número de visitantes en áreas recreativas no urbanas

Área	2014	2015
Riosequillo	34.870	46.783
El Atazar	5.282	5.083
Valmayor	4.088	3.923
<b>Suma de visitantes</b>	<b>44.240</b>	<b>55.789</b>



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 atletismo, piragüismo, remo y vela y está abierto a toda la sociedad madrileña. En total 17.270 deportistas han participado en actividades a las que el Club Deportivo Canal ha apoyado en 2015. La actividad más emblemática ha sido la organización del la **XXXVI Edición de la Carrera Popular del Agua**, el 10 de mayo de 2015, que por primera vez tuvo dos modalidades de cinco y diez kilómetros y supuso un récord de participación de 6.500 atletas. En esta carrera se han donado dos euros de cada inscripción para la **ONG Un inicio para todos**, que trabaja con jóvenes en riesgo de exclusión social.

Las sociedades del Grupo Canal en Latinoamérica también fomentan activamente el deporte, contando todas ellas con programas para sus empleados y familiares, con especial enfoque en los hijos de los mismos.



## Valor compartido



### Iniciativas de ayuda a comunidades y colectivos desfavorecidos

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. 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 los que están en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos. [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

En este ámbito, las empresas del Grupo Canal buscan apoyar lo establecido en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de agua y saneamiento**, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Somos conscientes de la trascendencia de lograr dichos objetivos y para ello desarrollamos proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación.

**Dos de las empresas del Grupo, Canal Gestión y Triple A de Barranquilla, 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, la empresa es también uno de los socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial desde marzo de 2006.

En 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. Tiene el **objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre las graves consecuencias de su carencia.**

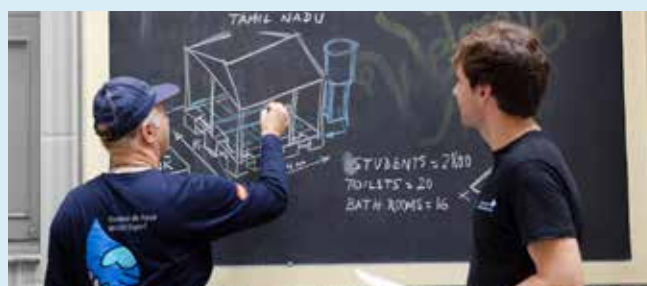
En 2015 nuestros voluntarios han puesto en marcha ocho proyectos de cooperación al desarrollo, cuyos ejes principales giran en torno a garantizar el acceso al agua segura y/o saneamiento adecuado para toda la población, a través de la creación de redes de abastecimiento y alcantarillado, perforación de pozos, rehabilitación de instalaciones, etc. Estos proyectos, desarrollados en países como Perú, Mozambique, India o

Camerún, lograrán que **más de 70.000 beneficiarios directos y 240.000 indirectos vean mejorar sus condiciones de vida** en elementos tan diferentes como complementarios, como son la salud, la educación o el empoderamiento de la mujer. También permitirán incrementar sus posibilidades de desarrollo, tanto a nivel individual como comunitario. Además, Canal Voluntarios destina parte de sus recursos a la **formación relacionada con la gestión del agua en las zonas de escasez.**



#### PROYECTOS

- 7 nuevos proyectos de cooperación
- 1 de colaboración entre empresas
- 2 de sensibilización



#### FORMACIÓN



- 8 cursos
- 94 alumnos
- 162 horas lectivas

## Valor compartido

### Proyectos de ayuda al desarrollo llevados a cabo por Canal Voluntarios durante 2015

 Beneficiarios directos



Países		Países	
Argentina	3.010	México	6.300
Camerún	40.850	Perú	1.425
Colombia	8.000	Tanzania	38.440
Costa Rica	1.650	Ecuador	300
Etiopía	42.360	India	3.244
Filipinas	3.182	Bolivia	803
Guatemala	3.497	Guinea Conakry	82.972
Haití	49.150	R. D. Congo	10.004
Honduras	20.650	Mozambique	28.030
Kenia	354	Benín	6.000
Mali	30.000	Sierra Leona	15.248
Marruecos	1.850	Rep. Dominicana	612

El agua debe ser: SUFICIENTE  SALUDABLE  ACEPTABLE  ACCESIBLE  ASEQUIBLE 



#### Más información:

[www.canalgestion.es/es/compromiso/voluntarios/](http://www.canalgestion.es/es/compromiso/voluntarios/)

En Canal Gestión colaboramos con otras entidades sociales en España, entre las que destacan en 2015 Cruz Roja Española, Acción Contra el Hambre, Mensajeros de la Paz, Intermón Oxfam y la Asociación Española Contra el Cáncer

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 se centra, además de en objetivos medioambientales, en aquellos que buscan

el desarrollo social y humano de las comunidades donde operan. Aunque son muchas las filiales del grupo las que realizan trabajos y colaboraciones en pro de las comunidades locales, destacamos las labores realizadas por las fundaciones de Triple A y Metroagua:

La **Fundación Triple A**, que cumple este año su primera década de vida, 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 1.900 personas, han sido los siguientes durante 2015:

- **ProsperaA**: 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 (200 beneficiarios en 2015).

- **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 (216 escolares en 2015).

- **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 (250 escolares y 71 adultos han participado en 2015).

- **Gente VoluntariA**: a través del concepto de voluntariado corporativo vincula a empleados de Triple A con actuaciones solidarias de su fundación (han participado 1.167 personas en 2015).



## Valor compartido



Más información:

[www.metroagua.com.co/fundacion/wordpress](http://www.metroagua.com.co/fundacion/wordpress)



▲ Niños participando en una de las actividades de la Fundación Metroagua

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 productivo, social y educacional. En las 46 actividades realizadas en 2015 han participado 6.417 personas. **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 2015:

- **Centro Comunitario Ambiental y Programa de promotores ambientales:** 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 Santa Marta verde y limpia:** realiza actividades de recuperación y cuidado de zonas afectadas por la deforestación y vertidos de residuos sólidos. Dentro de este programa se incluye el cuidado permanente de los jardines de los tres principales parques de la ciudad de Santa Marta, que cuentan con alrededor de 3.000 plantas ornamentales.

- **Programa de promoción y prevención:** presta a la población más vulnerable los servicios de vacunación, odontología y medicina, y la instruye para la prevención de enfermedades.
- **Programa de inclusión laboral:** ofrece oportunidades de empleo en el sector privado para la población vulnerable, que además se forma por parte de la Fundación.
- **Programa de emprendimiento con fines productivos:** forma a la población vulnerable con el objeto de crear unidades productivas o de negocio.
- **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:** con la colaboración de la Universidad Cooperativa de Colombia, ofrece asesoría legal con el fin de ayudar a la población a 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 **ASAA**, con la colaboración de **INASSA** y de **Canal Voluntarios**, ha iniciado en 2015 un proyecto de rehabilitación y construcción de infraestructuras de captación, almacenamiento, distribución, potabilización y saneamiento en Tomarrazón (Colombia), una población que cuenta con 2.200 habitantes de origen indígena y desplazados por la guerrilla.

# 6

## RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES



# Acceso al agua, eficiencia en su uso y pérdidas

## Clientes y población servida

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Abastecimiento</b>												
Población con servicio de abastecimiento [habitantes]	6.285.984	6.250.414	6.315.517	2.869.797	3.084.671	3.159.161	398.370	398.370	396.725	9.554.151	9.733.455	9.871.404
Cobertura del servicio de abastecimiento [% habitantes]	100	100	100	96	98	95	100	99	100	99	99	98
Municipios con servicio de abastecimiento	187	188	186	19	20	20	8	8	8	214	216	214
<b>Alcantarillado</b>												
Población con servicio de alcantarillado [habitantes]	5.518.602	5.485.401	5.568.841	2.345.003	2.571.742	2.603.655	371.678	371.774	339.365	8.235.283	8.428.917	8.511.861
Cobertura del servicio del alcantarillado [% habitantes]	100	100	100	82	88	81	93	93	86	94	96	93
Municipios con servicio de alcantarillado	141	145	143	12	12	14	8	8	8	161	165	165
<b>Depuración</b>												
Población con servicio de depuración [habitantes]	6.502.365	6.461.390	6.535.306	597.442	1.243.516	666.678	165.678	165.774	140.615	7.265.485	7.870.680	7.342.599
Cobertura del servicio de depuración [% habitantes]	100	100	100	31	58	36	86	85	71	84	89	86
Municipios con servicio de depuración	181	183	185	9	10	9	7	7	7	197	200	201
Número de contratos	1.404.609	1.420.144	1.467.247	564.374	612.700	638.345	119.572	123.598	121.939	2.088.555	2.156.442	2.227.531

## Reutilización

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
N.º de plantas de agua regenerada en servicio	14	18	21	7	9	16	6	6	5	27	33	42
N.º de depósitos de reutilización en servicio	25	33	35	ND	ND	ND	3	3	4	28	36	39
Volumen de agua regenerada producida [hm³]	10	12	13	3	2	4	2	3	3	16	17	20
Total superficie regada [ha]	1.443	1.740	1.913	ND	ND	ND	588	588	623	2.031	2.328	2.536

## Abastecimiento

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Aportaciones naturales</b>												
Aportaciones naturales [hm³]	788	822	481	179.822	174.928	142.977	ND	ND	ND	180.610	175.751	143.459
<b>Captaciones superficiales</b>												
N.º de embalses o captaciones superficiales del río o del mar	18	18	18	9	9	9	6	6	6	33	33	33
Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales [hm³]	954,79	951,90	970,56	ND	ND	304,16	1,89	1,89	1,89	956,68	953,79	1.276,61
N.º de azudes	6	6	6	3	3	3	1	1	1	10	10	10
<b>Captaciones subterráneas</b>												
N.º de captaciones de agua subterránea operativas	78	81	82	21	23	41	-	-	-	99	104	123
Capacidad de las captaciones de agua subterránea [hm³]	90,00	90,00	93,00	0,03	0,03	0,07	-	-	-	90,03	90,03	93,07
<b>Agua derivada para el consumo</b>												
Agua derivada para el consumo [hm³]	505,73	499,43	506,68	290,15	295,95	308,75	*32,53	*40,39	41,97	828,41	835,77	857,40
<b>Tratamiento</b>												
Volumen que entra en ETAP [hm³]	489	490	504	266	268	274	35	57	56	791	814	834
Volumen de agua tratada [hm³]	489	490	504	263	270	276	16	25	27	768	785	806
N.º de plantas de tratamiento de agua potable	17	17	17	8	8	8	4	4	5	29	29	30
Capacidad de tratamiento [hm³/día]	4,58	4,58	4,58	0,89	0,89	0,89	0,14	0,14	0,16	5,61	5,61	5,63
N.º de recloraminadoras o recloradoras	56	58	78	16	16	16	1	1	1	73	75	95
<b>Distribución</b>												
N.º de grandes conducciones	23	23	23	-	-	-	-	-	-	23	23	23
N.º de grandes depósitos reguladores	32	33	33	1	1	1	1	2	2	34	36	36
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos [hm³]	3,10	3,20	3,20	**0,05	0,05	0,05	**0,07	0,10	0,10	3,22	3,35	3,35
N.º de depósitos menores	303	307	315	47	47	47	73	63	63	423	417	425
Capacidad de almacenamiento depósitos menores [hm³]	0,47	0,48	0,52	0,05	0,05	0,05	0,14	0,14	0,14	0,66	0,67	0,71
N.º de grandes plantas elevadoras	***21	***21	24	11	11	11	4	4	4	36	36	39
N.º de plantas elevadoras menores	***120	***120	124	27	27	27	30	30	30	177	177	181

\*Debido al cambio de criterio a la hora de considerar el agua derivada para consumo en 2015, se corrige el dato de Canal Gestión Lanzarote (filial nacional) para 2013 y 2014.

\*\* Se corrige el dato de ASAA (filial internacional) y Canal Gestión Lanzarote (filial nacional) para 2013.

\*\*\* Se corrigen los datos de Canal Gestión para 2013 y 2014.

## Canal Educa

	Canal Gestión		
	2013	2014	2015
Programa Canal Educa [Euros]	217.596	239.233	272.809
Número de beneficiarios	65.784	72.597	77.328

## Renovación de redes

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Abastecimiento</b>												
Longitud de la red gestionada [km]	17.367	17.564	17.999	*4.671	*4.865	5.071	2.339	2.370	2.790	24.377	24.799	25.860
Kilómetros de red renovados	140	142	****103	20	37	39	8	**6	26	168	185	167
Índice de renovación [%]	0,81	0,81	0,57	0,43	0,76	0,76	0,34	0,26	0,93	0,69	0,75	0,65
<b>Saneamiento</b>												
Longitud de la red gestionada [km]	12.096	14.051	15.030	3.451	***3.505	3.540	629	631	663	16.176	18.187	19.234
Grandes colectores y emisarios [km]	759	793	942	378	397	397	10	10	17	1.147	1.200	1.355
Redes municipales de alcantarillado [km]	11.337	13.258	14.088	3.073	3.108	3.143	619	621	647	15.029	16.987	17.878
Kilómetros de red renovados	41,64	18,73	25,37	2,89	93,37	26,30	0,10	0,01	0,10	44,63	112,11	51,77
Índice de renovación [%]	0,34	0,13	0,17	0,08	2,66	0,74	0,02	0,00	0,02	0,28	0,62	0,27
<b>Reutilización</b>												
Longitud de la red gestionada [km]	366	421	493	ND	ND	ND	496	496	496	862	917	989
Kilómetros de red renovados	-	0,03	0,07	ND	ND	ND	-	-	10,00	-	0,03	10,07
Índice de renovación [%]	-	0,006	0,013	ND	ND	ND	-	-	2,016	-	0,003	1,017

\*Se corrige el dato de Emissão y Fontes da Serra (filial internacional) para 2013 y 2014.

\*\*Se corrige el dato de Canal Gestión Lanzarote (filial nacional) para 2014.

\*\*\*Se corrige el dato de Metroagua (filial internacional) para 2014.

\*\*\*\*Este dato corresponde a los kilómetros renovados y registrados en nuestro GIS. Sin embargo, la cifra real de renovación en 2015 asciende a casi 200 km.

## Roturas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Índice de roturas por cada 1000 km	140,15	148,49	135,90	1.898,43	1.927,63	2.161,61	3.126,55	3.466,24	3.388,47	759,98	811,11	880,21
Índice de roturas por cada 1000 acometidas	10,54	9,00	9,28	52,27	52,27	47,87	14,44	18,02	36,25	28,84	28,49	27,96



6. RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES

A diferencia del Informe Anual 2014, se muestran los indicadores de roturas por cada 1000 km y por cada 1000 acometidas para los tres periodos.

Pérdidas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Agua medida en usuarios finales [%]	82	82	83	41	40	42	58	56	58	67	66	67
Estimación de las pérdidas reales en aducción y distrib. [%]	7	6	6	42	45	41	36	41	37	20	21	20
Pérdidas ocultas en la red de distribución [%]	5	4	4	22	19	25	28	29	10	12	10	12
Autoconsumos [%]	0,78	0,99	1,08	5,23	3,83	5,43	0,04	0,04	0,79	2,29	1,94	2,57

Todos los valores muestran el porcentaje sobre el volumen derivado para consumo del año hidrológico (octubre 2014-septiembre 2015), a diferencia del Informe Anual 2014 en el que se mostraban los porcentajes sobre el volumen derivado para consumo correspondiente al año natural (enero-diciembre).

Fraude

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de fraude	6.924	10.389	9.521	64.013	76.775	70.509	1.583	1.292	2.800	72.520	88.456	82.830
N.º de irregularidades detectadas	ND	3.012	3.207	10.700	14.669	8.209	215	560	625	10.915	18.241	12.041
N.º de irregularidades tramitadas judicialmente	78	77	138	N/A	N/A	N/A	14	47	37	92	124	175
Cantidad de agua demandada judicialmente [m³]	1.068.317	642.115	815.929	N/A	N/A	N/A	ND	ND	38.022	1.068.317	642.115	853.951
Cantidad de agua estimada por condenas [m³]	3.018.272	3.259.829	5.121.099	90.355	92.720	696.648	ND	ND	ND	3.108.627	3.352.549	5.817.747
Total agua contabilizada en denuncias y condenas [m³]	4.086.589	3.901.944	5.937.028	90.355	92.720	696.648	ND	ND	38.022	4.176.944	3.994.664	6.671.698
Ingresos por acuerdos de asuntos judicializados [€]	198.320	311.914	1.271.421	N/A	N/A	N/A	ND	ND	-	198.320	311.914	1.271.421
Ingresos por expedientes sancionadores [€]	612.006	419.097	439.945	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	612.006	419.097	439.945
Ingresos por acuerdos entre las partes [€]	-	-	2.473	729.020	690.141	695.707	52.072	128.558	35.423	781.092	818.699	733.603
Total de ingresos por actuación fraude [€]	810.326	731.011	1.713.839	729.020	690.141	695.707	52.072	128.558	35.423	1.591.418	1.549.710	2.444.969
Valoración económica del fraude demandado judicialmente [€]	1.942.264	930.816	1.169.989	N/A	N/A	N/A	88.309	118.183	110.647	2.030.573	1.048.999	1.280.636
N.º de expedientes sancionadores iniciados*	6.960	6.397	2.427	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6.960	6.397	2.427
N.º de condenas de acometidas únicas	544	1.037	827	7.786	5.252	5.652	138	62	35	8.468	6.351	6.514

\*Se corrige el dato de filiales internacionales y nacionales para 2013 y 2014.

# Eficiencia energética y seguridad del cliente

## Consumo de combustibles: calefacción, edificios e instalaciones

	Canal Gestión		
	2013	2014	2015
Gas natural en calderas de edificios [m³]	114.195	115.252	103.653
Gasóleo en calderas de edificios [m³]	154.000	125.670	140.000

## Energía eléctrica

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Consumo eléctrico por actividad (kWh)**</b>												
Abastecimiento	143.331.187	101.230.678	136.159.464	145.903.084	149.566.197	155.412.236	78.567.745	128.875.457	121.143.465	367.802.016	379.672.332	412.715.165
Saneamiento	258.607.291	258.661.420	267.292.983	11.039.366	13.515.329	15.830.671	6.616.800	9.919.665	9.554.149	276.263.457	282.096.414	292.677.803
Otras áreas	14.184.333	14.822.781	14.254.084	2.256.903	2.599.810	2.740.900	1.747.750	2.042.629	1.542.136	18.188.986	19.465.219	18.537.120
Consumo eléctrico por m³ de agua derivada	0,823	0,750	0,824	0,545	0,556	0,560	2,629	3,453	3,125	0,796	0,812	0,842
<b>Producción electricidad (kWh)</b>												
Autoconsumo	88.791.129	96.331.312	121.331.347	2.600	*64.000.670	70.728.180	19.215.648	17.343.772	390.356	108.009.377	177.675.754	192.450.063
Venta a la red eléctrica	49.464.570	49.045.333	61.379.627	N/A	N/A	N/A	92.956.120	85.629.780	58.714.970	142.420.690	134.675.113	120.094.597

\*Se corrige el dato de Triple A de Barranquilla (filial internacional) para 2014.

\*\* El consumo eléctrico por actividad incluye el consumo de energía eléctrica autogenerada por el Grupo Canal que asciende a: 192.450.063 kWh.

## Alcantarillado

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
N.º de EBAR	126	127	126	93	142	157	76	76	77	295	345	360
N.º de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	63	63	63	ND	ND	ND	3	3	4	66	66	67
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados [hm³]	1,640	1,470	1,470	ND	ND	ND	0,002	0,002	0,007	1,642	1,472	1,477
N.º de aliviaderos en toda la red de alcantarillado	578	578	603	10	10	10	54	54	54	642	642	667
N.º de alivios producidos	242	294	180	ND	ND	ND	ND	ND	9	242	294	189

Depuración

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Número de plantas depuradoras	157	157	160	75	78	85	8	8	8	240	243	253
Volumen depurado en EDAR (hm³)	493,50	494,59	463,82	39,42	39,48	44,06	4,15	6,79	6,44	537,07	540,86	514,32
Volumen depurado respecto volumen derivado para consumo (%)	98	99	92	17	16	18	*29	*28	26	71	71	66
Caudal de diseño (hm³/día)	3,20	3,20	3,26	**0,18	0,18	0,20	0,02	0,02	0,02	3,40	3,40	3,48

\*Debido al cambio de criterio a la hora de considerar el volumen derivado para consumo de Canal Gestión Lanzarote (filial nacional) se corrige el dato para 2013 y 2014.

\*\*Se corrige el dato de filiales internacionales para 2013.

Contaminación eliminada

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Calidad media del agua de entrada (mg/l)												
DBO5 del agua de entrada	309	310	324	250	213	256	492	492	543	306	305	321
Sólidos en suspensión del agua de entrada	264	274	282	224	199	211	296	286	298	261	269	277
Calidad media del agua depurada (mg/l)												
DBO5 del agua depurada	10	9	10	65	61	61	13	23	13	14	13	14
Sólidos en suspensión del agua depurada	12	10	12	65	54	45	15	24	19	16	13	15
Carga contaminante eliminada (tn/año)												
DBO5 de la carga contaminante eliminada	145.046	146.032	147.852	3.966	4.334	5.053	1.989	3.185	3.412	133.582	133.878	133.809
Sólidos en suspensión	125.889	132.777	127.254	4.333	3.945	4.069	1.163	1.776	1.796	116.000	121.712	115.130
Rendimiento de la depuración (% eliminado)												
DBO5	97	97	97	71	71	73	97	95	98	95	95	95
Sólidos en suspensión	95	96	96	77	73	79	95	91	94	94	94	94
DQO	93	93	93	52	50	61	93	90	93	91	91	90
Fósforo	91	92	91	0	0	28	73	68	68	91	91	85
Nitrógeno	55	56	53	15	12	33	64	43	41	53	53	51

## Controles de calidad del agua realizados

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Efluentes EDAR</b>												
Muestras analizadas	7.733	7.399	8.191	946	1.321	1.720	360	750	1.505	9.039	9.470	11.416
Análisis realizados	61.442	60.276	58.336	17.890	21.801	20.817	3.213	6.528	11.412	82.545	88.605	90.565
<b>Aguas regeneradas</b>												
Muestras analizadas	3.580	4.855	5.316	-	-	-	432	911	986	4.012	5.766	6.302
Análisis realizados	25.883	27.994	29.874	-	-	-	3.779	7.648	7.318	29.662	35.642	37.192
<b>Vertidos (industriales)</b>												
Muestras analizadas	82	86	149	344	772	384	-	2	26	426	860	559
Análisis realizados	873	1.043	1.452	7.930	9.990	6.371	-	10	15	8.803	11.043	7.838
<b>Agua en origen</b>												
Muestras analizadas	7.685	7.946	13.826	2.358	6.989	7.094	36	35	50	10.079	14.970	20.970
Análisis realizados	97.938	102.464	109.576	22.992	38.647	40.793	377	245	350	121.307	141.356	150.719
<b>Agua antes de distribución</b>												
Muestras analizadas	19.918	21.773	56.959	5.600	10.773	12.481	512	2.356	2.155	26.030	34.902	71.595
Análisis realizados	357.443	383.214	452.526	34.273	55.567	57.970	4.061	14.706	13.450	395.777	453.487	523.946
<b>Red de distribución</b>												
Muestras analizadas	25.097	21.645	25.420	15.205	16.340	18.910	2.771	6.232	5.883	43.073	44.217	50.213
Análisis realizados	378.380	369.918	390.842	133.190	153.200	152.496	18.182	37.906	38.019	529.752	561.024	581.357
<b>Análisis para otros organismos</b>												
Muestras analizadas	727	656	691	2.884	4.071	3.560	-	-	-	3.611	4.727	4.251
Análisis realizados	16.217	15.352	16.551	24.223	44.948	38.058	-	-	-	40.440	60.300	54.609
<b>Vigilancia automática (agua de consumo)</b>												
Muestras analizadas	700.904	700.975	700.800	-	-	33	-	-	-	700.904	700.975	700.833
Análisis realizados	6.097.708	6.099.129	6.096.960	-	-	15.797.538	-	-	-	6.097.708	6.099.129	21.894.498
<b>Vigilancia automática (agua regenerada)</b>												
Muestras analizadas	-	340.704	498.672	-	-	-	-	-	-	-	340.704	498.672
Análisis realizados	-	681.408	1.102.464	-	-	-	-	-	-	-	681.408	1.102.464
<b>Análisis de virus</b>												
Muestras analizadas	89	94	88	20	-	-	-	-	-	109	94	88
Análisis realizados	178	188	176	20	-	-	-	-	-	198	188	176

Relevancia de la acreditación de los laboratorios de ensayo

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
N.º total de parámetros analizados	194	277	293	1.305	42.593	42.124	N/A	N/A	N/A	1.499	42.870	42.417
N.º de parámetros incluidos en la acreditación	163	193	202	1.180	34.893	41.638	N/A	N/A	N/A	1.343	35.086	41.840
Índice de relevancia de la acreditación (%)	84	70	69	90	82	99	N/A	N/A	N/A	90	82	99

Emisiones y residuos generados

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (ton) [Alcance 1]***</b>												
Emisiones directas	28.913	28.432	34.868	7.302	8.675	48.008	1.803	2.094	2.186	38.018	39.202	85.062
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (ton) [Alcance 2]</b>												
Emisiones indirectas	75.832	63.094	71.130	20.259	17.428	13.705	26.157	42.597	40.076	122.248	123.119	124.911
<b>Otras emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (ton) [Alcance 3]</b>												
Otras emisiones indirectas	7.896	8.006	14.354	1.635	5.182	11.104	516	746	1.562	10.047	13.934	27.020
<b>Otras emisiones (ton)</b>												
<b>Emisiones directas calderas de calentamiento</b>												
NOx	20	19	38	ND	ND	ND	ND	ND	ND	20	19	38
SO2	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
<b>Emisiones directas por autogeneración</b>												
NOx	87	80	99	ND	ND	113	NA	NA	NA	87	80	212
SO2	2	2	2	ND	ND	3	NA	NA	NA	2	2	5
<b>Emisiones directas de los vertederos gestionados</b>												
NOx	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
SO2	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
<b>Residuos generados (Kg.)*</b>												
Residuos no peligrosos	27.318.606	24.272.806	29.884.885	309.008	1.529.061	5.358.418	5.982.777**	3.665.297**	3.644.471	33.610.391	29.467.164	38.887.773
Residuos peligrosos	265.121	305.174	441.541	11.014	18.103	26.269	15.266	18.763	16.035	291.401	342.040	483.846

\*Se corrige el dato de residuos peligrosos y no peligrosos de las filiales internacionales para 2013 y 2014.  
\*\*Se corrige el dato de residuos no peligrosos de Canal de Comunicaciones Unidas (filial nacional) para 2013 e Hispanagua (filial nacional) para 2013 y 2014.  
\*\*\* Se reexpresan las emisiones de alcance 1 en base a una mayor cobertura de la información en los consumos históricos.



# Calidad de servicio y atención al cliente

## Estadísticas servicio Atención al Cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
N.º de oficinas comerciales fijas	13	13	11	23	25	41	2	5	9	38	43	61
N.º de llamadas telefónicas atendidas	1.084.173	1.177.644	1.171.581	473.995	792.120	851.511	39.706	51.140	51.000	1.597.874	2.020.904	2.074.092
Visitas oficina central	41.200	40.362	36.304	215.965	276.207	325.010	61.072	90.221	74.115	318.237	406.790	435.429

## Estadísticas detalladas de la Oficina Virtual

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Clientes Oficina Virtual	129.941	158.647	195.091	ND	213.630	907.174	4.278	5.001	5.888	134.219	377.278	1.108.153
Contratos Oficina Virtual	186.982	227.487	274.758	ND	21.767	ND	ND	ND	ND	186.982	249.254	274.758
Clientes con <i>e-factura</i>	42.854	50.216	86.344	N/A	17.052	65.210	N/A	6.190	7.495	42.854	73.458	159.049
Facturas electrónicas emitidas	279.011	373.972	634.572	N/A	179.313	650.931	N/A	34.501	37.147	279.011	587.786	1.322.650

## Grado de cumplimiento de la Carta de Servicios

	Canal Gestión			Filiales internacionales*			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013**	2014**	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Promedio de cumplimiento [%]	97	96	99	68	69	100	98	99	100	78	78	100
N.º de incumplimientos de la Carta de Servicios	1.365	1.027	390	ND	ND	ND	ND	ND	ND	1.365	1.027	390

\*Se corrige el dato de filiales internacionales para 2014.

\*\*Se corrige el dato de Amagua (filial internacional) para 2013 y 2014.

Reclamaciones sobre facturación en la red de atención al cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Facturas emitidas	8.340.652	8.424.834	8.593.788	*3.729.922	6.461.483	7.216.206	301.648	726.723	752.812	12.372.222	15.613.040	16.562.806
Reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas [%]	0,32	0,25	0,24	0,93	0,68	0,53	0,05	0,46	0,47	0,50	0,44	0,38
Reclamaciones favorables al cliente [%]	68	72	72	33	38	29	69	64	70	50	50	46

\*Se corrige el dato de AAA Dominicana (filial internacional) para 2013.

Nivel de satisfacción del cliente

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Empresa												
Nivel de satisfacción (1-10)	7,7	7,6	7,8	8,0	7,5	7,5	ND	ND	6,9	7,7	7,6	7,7
Cientes que recomendarían el servicio [%]	91	87	90	91	92	80	ND	ND	ND	91	88	87
Sector												
Nivel de satisfacción (1-10)	6,9	7,0	7,0	7,1	7,5	7,4	ND	ND	ND	7,0	7,1	7,1
Cientes que recomendarían el servicio [%]	76	73	69	94	95	70	ND	ND	ND	80	79	69

Defensor del cliente

	Canal Gestión			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Reclam. recibidas en la oficina del Defensor del Cliente									
N.º de reclamaciones recibidas que no cumplen requisitos	243	183	221	2	4	4	245	187	225
N.º de reclamaciones recibidas aceptadas a trámite	723	711	875	17	30	21	740	741	896
N.º total de reclamaciones recibidas	966	894	1.096	19	34	25	985	928	1.121
Reclamaciones aceptadas a trámite [%]	75	80	80	89	88	84	75	80	80
N.º de reclamaciones resueltas total/parcialmente favorables al cliente	341	317	446	-	-	1	341	317	447
N.º de reclamaciones resueltas no favorables al cliente	339	327	374	17	20	14	356	347	388
N.º total de reclamaciones resueltas en el año	680	644	820	17	20	15	697	664	835
Reclam. total/parcialmente favorables al cliente [%]	50	49	54	-	-	7	49	48	54

(Continúa)

	Canal Gestión			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Tipología reclamaciones aceptadas a trámite [%]</b>									
Acometidas	5	4	7	-	3	-	5	4	7
Calidad agua	2	1	3	-	-	-	2	1	3
Cobros	0	5	4	-	-	-	0	5	4
Contratación	5	7	6	-	3	-	5	7	6
Corte/Cadena	6	11	6	12	10	38	6	11	6
Expediente sancionador	2	2	2	-	-	-	2	2	2
Facturación	70	61	55	65	60	38	70	61	55
Indemnización. Seguros y Riesgos	3	5	5	-	13	5	3	5	5
Presión de agua	2	2	4	-	10	14	2	2	5
Otros	5	2	7	24	-	5	5	2	6
<b>Tipos de clientes que presentan reclamaciones aceptadas a trámite</b>									
Persona física	540	488	602	17	29	20	557	517	622
Razón Social	58	59	78	-	-	1	58	59	79
Comunidad de propietarios	80	94	97	-	1	-	80	95	97
Oficina Municipal de Información al Consumidor	30	42	42	-	-	-	30	42	42
Asociaciones de consumidores	2	4	13	-	-	-	2	4	13
Junta de Arbitraje	3	5	3	-	-	-	3	5	3
Urbanización	4	1	1	-	-	-	4	1	1
Comunidad de Madrid	6	18	39	-	-	-	6	18	39
Defensor del pueblo / Diputado del Común	-	-	-	-	-	0	-	-	0
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total de clientes que presentan reclamaciones aceptadas a trámite</b>	<b>723</b>	<b>711</b>	<b>875</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>740</b>	<b>741</b>	<b>896</b>

# Buenas prácticas laborales y seguridad y salud en el trabajo

## Beneficios sociales

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
N.º personas con cobertura por incapacidad o invalidez	ND	ND	4	10	197	15	1	4	3	11	201	22
Inscritos en actividades deportivas promovidas por la empresa	557	598	813	ND	ND	560	ND	ND	ND	557	598	1.373
Gasto en beneficios sociales [€]	299.447	302.670	269.761	*2.532.413	*3.820.254	4.122.444	53.764	37.653	36.803	2.885.625	4.160.576	4.429.008

\*Se corrige el dato de Triple A de Barranquilla (filial internacional) para 2014 y de Emissão y Fontes da Serra (filial internacional) para 2013 y 2014.

## Retención y reincorporación\*

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Hombres</b>												
Empleados con derecho a baja de paternidad	47	16	32	12	20	66	15	17	15	74	53	113
Empleados que finalizaron su baja por paternidad el año anterior	47	16	34	12	20	21	15	17	10	74	53	65
Empleados reincorporados tras baja por paternidad en el año anterior	47	13	34	12	19	20	15	17	10	74	49	64
Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	47	12	34	12	17	18	15	13	10	74	42	62
Índice de reincorporación [% sobre empleados que finalizaron su baja por paternidad el año anterior]	100	81	100	100	95	95	100	100	100	100	92	98
Índice de retención [% sobre empleados reincorporados tras baja por paternidad en el año anterior]	100	92	100	100	89	90	100	76	100	100	86	97

(Continúa)

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Mujeres</b>												
Empleadas con derecho a baja de maternidad	18	7	17	15	45	85	2	5	4	35	57	106
Empleadas que finalizaron su baja por maternidad el año anterior	18	7	18	15	45	46	2	5	4	35	57	68
Empleadas reincorporados tras baja por maternidad en el año anterior	18	7	18	15	43	45	2	5	4	35	55	67
Empleadas que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	18	7	18	13	38	34	2	3	4	33	48	56
Índice de reincorporación [% sobre empleadas que finalizaron su baja por maternidad el año anterior]	100	**100	100	100	96	98	100	100	100	100	96	99
Índice de retención [% sobre empleadas reincorporadas tras baja por maternidad en el año anterior]	100	100	100	87	88	76	100	60	100	94	87	84
<b>Total</b>												
Empleados con derecho a baja de maternidad/paternidad	65	23	49	27	65	151	17	22	19	109	110	219
Empleados que finalizaron su baja por mat./pat. el año anterior	65	23	52	27	65	67	17	22	14	109	110	133
Empleados reincorporados tras baja por mat./pat. en el año anterior	65	20	52	27	62	65	17	22	14	109	104	131
Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	65	19	52	25	55	52	17	16	14	107	90	118
Índice de reincorporación [% sobre empleados que finalizaron su baja por mat./pat. el año anterior]	100	87	100	100	95	97	100	100	100	100	95	98
Índice de retención [% sobre empleados reincorporados tras baja por mat./pat. en el año anterior]	100	95	100	93	89	80	100	73	100	98	87	90

\*Se ha cambiado el criterio a la hora de considerar la plantilla para los indicadores de reincorporación y retención, pasando de considerarse la plantilla indefinida a utilizar la plantilla total, con las excepciones de Canal Gestión, Hispanagua (filial nacional) y Canal Gestión Lanza-rote (filial nacional).

\*\*Se corrige el dato de Canal Gestión para 2014.



## Rotación de plantilla

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Incorporaciones totales</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>375</b>	<b>211</b>	<b>*912</b>	<b>774</b>	<b>44</b>	<b>106</b>	<b>110</b>	<b>276</b>	<b>1.047</b>	<b>1.259</b>
Hombres	-	15	276	-	712	627	-	87	98	-	814	1.001
Mujeres	-	14	99	-	200	147	-	19	12	-	233	258
Menores de 30 años	-	3	196	-	463	381	-	21	22	-	487	599
Entre 30 y 50 años	-	20	141	-	402	335	-	80	84	-	502	560
Mayores de 50 años	-	6	38	-	47	58	-	5	4	-	58	100
<b>Bajas totales</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>286</b>	<b>181</b>	<b>*728</b>	<b>682</b>	<b>60</b>	<b>**59</b>	<b>99</b>	<b>299</b>	<b>844</b>	<b>1.067</b>
Hombres	-	24	214	-	556	521	-	53	91	-	633	826
Mujeres	-	33	72	-	172	161	-	6	8	-	211	241
Menores de 30 años	-	-	102	-	345	309	-	5	17	-	350	428
Entre 30 y 50 años	-	13	92	-	337	321	-	40	70	-	390	483
Mayores de 50 años	-	44	92	-	46	52	-	14	12	-	104	156
<b>Bajas voluntarias</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>*230</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>107</b>	<b>248</b>	<b>256</b>
Hombres	-	-	35	-	148	129	-	15	12	-	163	176
Mujeres	-	1	20	-	82	59	-	2	1	-	85	80
Menores de 30 años	-	-	30	-	110	85	-	2	5	-	112	120
Entre 30 y 50 años	-	-	24	-	111	92	-	12	8	-	123	124
Mayores de 50 años	-	1	1	-	9	11	-	3	-	-	13	12

\*Se corrigen los datos de ASAA (filial internacional).

\*\* Se corrige el dato de Canal Gestión Lanzarote (filial nacional) para 2014.

## Diversidad en plantilla

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Número total de trabajadores	2.434	2.440	2.517	*2.834	*2.901	2.954	**751	794	805	6.019	6.135	6.276
Becarios y estudiantes en prácticas	69	91	75	166	213	221	4	4	16	239	308	312
<b>Según tipo de jornada</b>												
Jornada completa	2.235	2.274	2.399	2.780	2.827	2.914	736	772	775	5.751	5.873	6.088
Jornada reducida	199	166	118	54	74	40	15	22	30	268	262	188
<b>Según tipo de contrato</b>												
Indefinido	1.568	1.539	1.594	2.764	2.800	2.898	492	471	496	4.824	4.810	4.988
Temporal	667	735	805	16	27	16	256	301	279	939	1.063	1.100
<b>Según sexo</b>												
Mujeres	456	445	774	738	751	773	78	74	135	1.272	1.270	1.682
Hombres	1.112	1.094	1.743	2.026	2.051	2.181	414	397	670	3.552	3.542	4.594
<b>Empleados discapacitados</b>												
Trabajadores con algún grado de discapacidad	23	23	21	6	5	22	8	7	12	37	35	55
<b>Empleo indirecto</b>												
N.º de puestos de empleo indirecto***	4.160	4.935	2.985	6.073	6.666	5.876	291	367	541	10.524	11.968	9.402

\*Se corrige el dato de filiales internacionales para 2013 y 2014.

\*\* Se corrige el dato de filiales nacionales para 2013.

\*\*\*Debido a un cambio de criterio en 2015 sólo se tienen en cuenta las contrataciones de primer nivel.

## Seguridad y salud en el trabajo

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Accidentes y enfermedades profesionales</b>												
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.265	2.314	2.396	2.833	2.909	2.913	747	792	808	5.845	6.015	6.116
Accidentes de trabajo in labore (excluido in itinere)	128	104	125	66	55	45	117	152	160	311	311	330
Accidentes con baja (excluido in itinere)	60	48	69	36	40	47	59	58	70	155	146	186
Duración media [días]	10	11	9	8	17	13	12	6	10	10	10	10
Jornadas perdidas [días]	1.270	1.159	1.080	516	936	570	1.364	939	1.568	3.150	3.034	3.218

(Continúa)

## 6. RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Índice de frecuencia de accidentes con baja	16	12	17	5	6	6	48	38	52	13	12	15
Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido in itinere)	34	27	31	10	9	6	95	99	119	27	26	26
Índice de gravedad	0,33	0,30	0,27	0,08	0,15	0,08	1,11	0,61	1,17	0,27	0,26	0,26
Índice de incidencia (excluido in itinere)	26,49	20,74	28,80	12,71	13,75	16,14	78,98	73,23	86,69	26,52	24,27	30,41
N.º de víctimas mortales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.º de casos de enfermedades profesionales	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1
Tasa de enfermedades profesionales	-	-	-	-	0,0003	0,0001	-	-	-	-	0,0002	0,0001
<b>Horas trabajadas</b>												
Horas trabajadas	3.815.427	3.853.036	4.000.450	6.690.601	6.418.946	7.246.706	1.226.116	1.538.835	1.342.894	11.732.144	11.810.818	12.590.049
Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	3.815.427	3.853.036	2.648.193	6.690.601	6.418.946	7.139.381	1.226.116	1.538.835	845.015	11.732.144	11.810.818	10.632.589
Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal	ND	ND	1.352.257	ND	ND	107.325	ND	ND	497.879	ND	ND	1.957.460
<b>Absentismo</b>												
Horas perdidas por absentismo*	126.458	149.191	171.830	55.660	48.475	34.160	66.018	74.239	79.970	248.136	271.906	285.961
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	126.458	149.191	139.107	55.660	48.475	33.944	66.018	74.239	57.051	248.136	271.906	230.102
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	ND	ND	32.723	ND	ND	216	ND	ND	22.920	ND	ND	55.859
Absentismo total [% sobre horas trabajadas]	3	4	4	1	1	0	5	5	6	2	2	2
Absentismo de empleados con contrato indefinido [% sobre horas trabajadas por empleados con contrato indefinido]	3,31	3,87	5,25	0,83	0,76	0,48	5,38	4,82	6,75	2,12	2,30	2,16
Absentismo de empleados con contrato temporal [% sobre horas trabajadas por empleados con contrato temporal]	ND	ND	2	ND	ND	0	ND	ND	5	ND	ND	3
Trabajadores en comités Seguridad y Salud Laboral [%]	99	99	100	38	39	38	100	100	100	70	70	71

\*Se corrige el dato de Hispanagua (filial nacional) para 2013 y 2014.

## Formación por temática

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Formación técnica [horas]	30.172	23.786	26.905	8.721	10.285	8.375	889	3.306	764	39.782	37.377	36.043
Otros [horas]	90.904	97.224	84.236	155.298	53.264	55.398	3.205	5.834	5.040	249.407	156.323	144.674

## Promedio de horas de capacitación\*

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Directivos</b>												
Hombres	-	ND	15	-	13	70	-	ND	58	-	13	26
Mujeres	-	ND	19	-	16	50	-	ND	7	-	16	27
Total	ND	ND	16	ND	14	61	ND	ND	45	ND	14	26
<b>Apoyo a dirección</b>												
Hombres	-	ND	16	-	23	65	-	ND	-	-	23	20
Mujeres	-	ND	18	-	16	64	-	ND	-	-	16	26
Total	ND	ND	17	ND	19	65	ND	ND	-	ND	19	22
<b>Titulados superiores</b>												
Hombres	-	13	15	-	52	47	-	52	7	-	20	20
Mujeres	-	13	15	-	56	35	-	36	31	-	19	17
Total	13	13	15	63	54	42	18	45	22	20	19	18
<b>Titulados medios</b>												
Hombres	-	14	21	-	34	64	-	28	26	-	24	25
Mujeres	-	13	21	-	37	37	-	21	23	-	18	24
Total	13	13	21	23	35	51	19	25	24	17	20	24
<b>Mandos intermedios</b>												
Hombres	-	ND	15	-	6	21	-	ND	15	-	6	16
Mujeres	-	ND	14	-	28	15	-	ND	80	-	28	17
Total	ND	ND	15	ND	17	19	ND	ND	25	ND	17	16
<b>Técnicos</b>												
Hombres	-	13	16	-	31	39	-	36	15	-	22	22
Mujeres	-	13	22	-	62	87	-	38	34	-	16	23
Total	13	13	18	335	37	41	18	36	17	71	18	22

(Continúa)

## 6. RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Admos. y auxiliares</b>												
Hombres	-	ND	14	-	24	39	-	ND	27	-	24	25
Mujeres	-	ND	14	-	24	36	-	ND	13	-	24	20
Total	ND	ND	14	ND	24	38	ND	ND	16	ND	24	22
<b>Personal de oficio</b>												
Hombres	-	12	10	-	11	19	-	ND	13	-	12	11
Mujeres	-	16	21	-	10	6	-	ND	2	-	16	15
Total	13	13	10	ND	11	18	ND	ND	13	13	13	11

\*Debido a un cambio de criterio se incluyen nuevos desgloses para 2015. No disponible la información de 2013 y 2014 en estos casos.

### Salarios en euros

	España			Colombia		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	17.219	16.355	16.518	3.219	3.377	3.203
Salario anual mínimo interprofesional del país	9.034	9.034	9.080	2.850	2.780	2.542
Salario anual inicial / Salario mínimo interprofesional [%]	191	181	182	113	121	126



# Inversiones, TIC, I+D+i y otras magnitudes económicas

## Inversiones en euros

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Terrenos y edificios	5.988.475	12.617.037	17.389.615	427.346	1.167.554	1.452.993	-	333.572	1.502.476	6.415.821	14.118.163	20.345.084
Captaciones y grandes conducciones	31.417.483	22.172.255	18.182.630	488.926	191.476	919.705	14.565	1.732.941	4.680.756	31.920.974	24.096.671	23.783.090
ETAP	7.303.361	4.687.456	11.255.544	3.513.620	1.024.611	1.014.306	-	-	-	10.816.981	5.712.067	12.269.850
Redes de Distribución	36.553.276	38.248.635	40.377.856	3.691.220	5.453.163	6.579.672	-	294.176	2.738.626	40.244.496	43.995.975	49.696.154
Conformidades técnicas	20.504.186	2.447.327	325.454	-	1.257.420	490.479	-	104.063	74.678	20.504.186	3.808.809	890.611
Redes de saneamiento	25.856.825	17.108.392	15.063.160	7.394.501	7.150.682	7.102.216	-	138.790	1.582.135	33.251.326	24.397.864	23.747.511
EDAR	30.189.354	32.347.510	35.275.701	528.734	476.473	602.385	-	42.791	1.032.146	30.718.088	32.866.774	36.910.232
Redes de reutilización	8.208.520	5.630.698	6.327.273	-	-	-	-	43.125	366.955	8.208.520	5.673.823	6.694.227
Depósitos	11.817.134	6.844.668	6.925.933	229.878	379.003	123.308	-	860.037	3.826.787	12.047.012	8.083.708	10.876.028
Sistemas de información y telecontrol	13.517.800	16.899.493	11.000.660	2.169.248	1.253.163	663.675	95.864	414.821	353.358	15.782.911	18.567.478	12.017.693
Otros conceptos	13.104.332	16.868.489	51.947.276	7.407.149	8.614.135	7.116.256	308.919	771.840	745.302	20.820.400	26.254.464	59.808.834
<b>Total</b>	<b>204.460.746</b>	<b>175.871.960</b>	<b>214.071.102</b>	<b>25.850.624</b>	<b>26.967.679</b>	<b>26.064.995</b>	<b>419.348</b>	<b>4.736.157</b>	<b>16.903.218</b>	<b>230.730.718</b>	<b>207.575.795</b>	<b>257.039.314</b>

## Gasto en I+D+i y principales magnitudes económicas

	Canal Gestión			Filiales internacionales			Filiales nacionales			Total Grupo Canal		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>I+D+i &amp; TIC</b>												
Gastos I+D+i [€]	4.474.529	4.793.800	4.831.579	3.042.060	1.043.742	1.706.294	-	-	-	7.516.589	5.837.542	6.537.873
Gastos TIC [€]	14.344.864	14.217.118	15.511.725	850.630	3.064.125	3.187.870	1.288.439	2.050.501	5.867.150	16.483.933	19.331.744	24.566.746
<b>Principales magnitudes económicas</b>												
Cifra de negocio [€]	828.751.508	830.698.547	861.264.792	144.122.635	165.464.204	185.254.338	61.716.643	68.413.451	74.337.364	1.034.590.787	1.064.576.202	1.120.856.493
EBITDA [€]	290.691.498	310.470.055	331.378.536	42.053.951	36.930.728	44.859.489	8.783.452	-920.207	1.774.432	341.528.901	346.480.576	378.012.457
EBITDA sobre cifra de negocio [%]	35,08	37,37	38,48	29,18	22,32	24,22	14,23	-1,35	2,39	33,01	32,55	33,73
Deuda financiera neta [€]	1.162.930.614	1.130.090.450	974.709.011	67.472.795	74.494.171	64.104.125	-5.300.372	-9.687.314	-9.250.864	1.225.103.037	1.194.897.307	1.029.562.271
Deuda financiera neta sobre EBITDA [veces]	4,00	3,64	2,94	1,60	2,02	1,43	-0,61	10,53	-5,22	3,59	3,45	2,72
Inversiones sobre cifra de negocio [%]	24,67	21,17	24,86	17,94	16,30	14,07	0,68	6,92	22,74	22,30	19,50	22,93
(Gasto TIC + I+D+i) / Cifra de negocio [%]	2,27	2,29	2,36	2,70	2,48	2,64	2,09	3,00	7,89	2,32	2,36	2,78

## NOTAS GENERALES

**Canal Gestión:** Incluye su delegación en Cáceres.

**Filiales internacionales:** Incluye Inassa, Triple A de Barranquilla, Metroagua, ASAA, R&T, Amagua, AAA Dominicana, Emissão y Fontes da Serra, Amerika y GIS.

**Filiales nacionales:** Incluye UTE Alcalá, Canal Gestión Lanzarote, Hispanagua, Hidráulica Santillana y Canal de Comunicaciones Unidas.

El alcance de la información cambia en función de la fecha de incorporación al grupo de las siguientes empresas:

- **Canal Gestión Lanzarote (España):** Se incorpora el 1 de junio de 2013:  
Alcance 2013: 7 meses.
- **ASAA (Colombia):** Se incorpora el 1 de noviembre de 2013:  
Alcance 2013: 2 meses.
- **Emissão y Fontes da Serra (Brasil):** Se incorpora en diciembre de 2013  
Alcance 2013: Se incluyen algunos datos.
- **La delegación de Canal Gestión en Cáceres** incorpora el servicio de la ciudad de Cáceres el 1 de abril de 2015, añadiéndose a la gestión de los municipios que venía operando hasta ese momento.

**N/A:** No aplica la información.      **ND:** No se dispone del dato.

# 7 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)**

El presente informe pretende reflejar las actuaciones y los compromisos del Grupo Canal a lo largo del ejercicio 2015. El **Informe anual 2015 del Grupo 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 2015. 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 2015 se ha elaborado in accordance con G4 en su opción 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 2015 (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 a dónde queremos ir

G4-23

Desde el Grupo Canal hemos continuado en 2015 con el ejercicio de reflexión iniciado en 2014, con objeto de trasladar al lector **cómo entendemos nuestro propio concepto de valor**. Para ello, hemos seguido haciendo 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. Los contenidos están planteados desde un **punto de vista de conjunto**, señalando las diferencias por país o empresa cuando estas son especialmente relevantes o destacan por algún particular. De hecho en 2015 hemos querido resaltar especialmente la **materialidad en términos locales**, realizando sendos **estudios riesgo-país para España y Colombia**, principales focos de actividad del grupo.

Creemos que este trabajo de integración ha continuado fortaleciendo el vínculo entre las compañías del grupo, logrando una **mayor cohesión y añadiendo valor por el conocimiento compartido**.

Adicionalmente, en 2015 hemos insistido en contar no solo dónde estamos actualmente, sino **hacia dónde queremos ir**. Hemos dedicado mucho esfuerzo en mostrar nuestros principales hitos y logros, pero también hemos adelantado la relación detallada de **retos y prospectiva de futuro**, mostrada a través de nuestros **principales indicadores (KPI)**, cuyo logro es nuestro objetivo más inmediato. Además, en cada capítulo del informe se describen con **alto nivel de detalle** los retos que el Grupo Canal perseguirá durante los próximos años.



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 2015. La única excepción es Metroagua 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 2015, 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
  - Alcance 2015: 12 meses
- ASAA (Colombia), que se incorpora el 1 de noviembre de 2013:
  - Alcance 2013: 2 meses
  - Alcance 2014: 12 meses
  - Alcance 2015: 12 meses
- Emissão (Brasil): se incorpora en diciembre de 2013, y se introduce aportando algunos datos en el Informe anual de 2013. En 2014 y 2015 ya se aportan datos de los ejercicios completos.
- Amerika y GIS (Colombia): hasta 31 de diciembre de 2013 integradas en Inassa, empiezan a tratarse por separado en el Informe de 2014, si bien GIS deja de tener actividad en 2015.

G4-22

G4-23

En este informe se presenta la información con dos ejercicios de comparación (2013 y 2014). En relación a la información cuantitativa de 2013 y 2014, en algunos casos han existido cambios de criterio a la hora de interpretar el dato, lo que ha ocasionado algunas modificaciones respecto de los datos que fueron publicados en años anteriores. Toda reexpresión de los datos publicados en los Informes de 2013 y 2014 que han sufrido modificaciones en 2015 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 2016. 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

G4-20

G4-21

G4-27

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))**. Además, este año se llevó a cabo un **estudio cualitativo** sobre los aspectos que suponen **riesgo** en los principales países donde la compañía tiene actividad (**España y Colombia**)

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)*). Además, este año se llevó a cabo un estudio cualitativo sobre los aspectos que suponen riesgo en los principales países donde la compañía tiene actividad (España y Colombia).

En el análisis de **prensa** realizado, los asuntos que suponen más riesgo para el Grupo Canal de Isabel II Gestión por orden de frecuencia fueron: «Transparencia en las prácticas de gobierno», «Mecanismos activos para evitar procesos de corrupción» y «Pérdidas de agua por transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude». Cabe destacar que solo se consideraron en el estudio las noticias negativas dado el impacto que pueden tener en la imagen de la compañía.

En lo relativo a los **prescriptores**, el asunto más tratado es el relacionado con la «Seguridad del cliente y calidad del agua», por la importancia de gestionar un recurso escaso con los mejores garantías de calidad y la formulación de nuevas regulaciones para hacer frente a desafíos emergentes.

La «Inversión en infraestructuras» es el segundo asunto en importancia desarrollado por los prescriptores, debido a la creciente preocupación por la falta de inversión y envejecimiento de las infraestructuras en España. En lo que respecta a otros países, por el acceso a infraestructuras en aquellas poblaciones más vulnerables, que permitan garantizar un suministro sostenible.

La «Eficiencia del uso del agua y reutilización» constituye el tercer asunto destacado por los prescriptores, siendo clave el fomento en la reutilización de aguas regeneradas así como evitar el

despilfarro permitiendo mejorar la eficiencia y el uso responsable de los recursos.

Por otra parte, se identificaron algunos asuntos más relevantes dentro de los valorados por el **Dow Jones Sustainability Index**, destacando los relacionados con: «Buenas prácticas laborales» y la «Eficiencia energética en las operaciones para la minimización del cambio climático».

Además de los aspectos identificados como relevantes en el análisis externo, se llevó a cabo una **ponderación interna** con responsables de la compañía, ordenando los asuntos de 1 a 24 y obteniendo como resultado una mayor relevancia: «Seguridad del cliente y calidad del agua», «Cumplimiento de la Directiva Marco de Agua» y «Pérdidas de aguas en transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude».

Considerando la priorización interna realizada por los responsables de la compañía y la priorización externa representada por los distintos grupos de interés, los asuntos que se han identificado como más importantes han sido: «Pérdidas de aguas en transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude» y «Seguridad del cliente y calidad del agua». También destacaron asuntos como «Eficiencia en el uso y reutilización», «Acceso al agua: disponibilidad de recursos de agua potable escasos», «Buenas prácticas laborales», «Eficiencia energética en las operaciones para la minimización del cambio climático» y «Transparencia en la política tarifaria».







A continuación puede verse el análisis realizado por el Grupo Canal, a partir de la batería de **aspectos materiales seleccionados**, acerca de la importancia que cada uno de ellos tiene para los principales elementos de su **cadena de valor** (tanto de dentro como de fuera de la organización). Al mismo tiempo mostramos, para cada uno de los aspectos materiales, 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.







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 las necesidades de nuestros socios de negocio

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

### Proceso de materialidad y resultados

				GESTIÓN AMBIENTAL		
						
	SOCIEDAD	ORG. ECOLOGISTAS	PROVEEDORES	CAPTACIÓN	TRATAMIENTO	DISTRIBUCIÓN
Cumplir nuestra misión						
Pérdidas de agua en tratamiento, transporte y distribución. Pérdidas técnicas y fraude	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra		Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra
Eficiencia energética en las operaciones para la minimización del cambio climático				Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra
Potenciar y proteger nuestro entorno						
Eficiencia del uso de agua y reutilización	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua		Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra		
Acceso al agua: disponibilidad de recursos de agua potable escasos				Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra

					
ALCANTARILLADO	DEPURACIÓN	REUTILIZACIÓN	OTROS SERVICIOS	EMPLEADOS	CLIENTES
			INASSA		Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha RRT Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua	Canal de Isabel II Gestión Hidráulica Santillana Triple A Barranquilla	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Hidráulica Santillana CCU INASSA Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha RRT Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra Amerika TI GIS	
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha RRT Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua			Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha RRT Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua	INASSA		Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

### Proceso de materialidad y resultados



#### GESTIÓN AMBIENTAL



	SOCIEDAD	ORG. ECOLOGISTAS	PROVEEDORES	CAPTACIÓN	TRATAMIENTO	DISTRIBUCIÓN
Atender a las necesidades de nuestros socios de negocio						
Transparencia en las prácticas de gobierno				Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra
Transparencia en las política tarifaria					Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra
Buenas prácticas laborales				Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra
Seguridad del cliente y calidad del agua				Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra


































































ALCANTARILLADO	DEPURACIÓN	REUTILIZACIÓN	OTROS SERVICIOS	EMPLEADOS	CLIENTES
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua			
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua			Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua		Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Hidráulica Santillana CCU INASSA Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra Amerika TI GIS	
Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote Hispanagua Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha Amagua Emissão y Fontes da Serra	Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Lanzarote Amagua			Canal de Isabel II Gestión Canal Gestión Cáceres Aguas de Alcalá UTE Canal Gestión Lanzarote INASSA Triple A Barranquilla Metroagua ASAA Riohacha R&T Amagua AAA Dominicana Emissão y Fontes da Serra

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

### Proceso de materialidad y resultados

A continuación, considerando la priorización interna realizada por los responsables de la compañía y la priorización externa representada por los distintos *stakeholders*, **los ocho 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**:

G4-19

								
<b>CAP. 1: VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO</b>								
Somos agua								
Principales magnitudes								
Modelo de negocio								
<b>CAP. 2: CONTEXTO EN EL QUE OPERA LA COMPAÑÍA</b>								
Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos								
<b>CAP. 3: ESTRATEGIA DE NEGOCIO</b>								
Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés								
Retos y prospectiva: principales KPI del Grupo Canal								
<b>CAP. 4: GOBERNANZA</b>								
Organización societaria y órganos de gobierno								
Política de remuneraciones e incentivos								
Gestión de riesgos								
Auditoría interna y control interno								
<b>CAP. 5: DESAFÍOS</b>								
Calidad y servicio								
Financiación y mercados de capital								
Vanguardia tecnológica								
Conservación del entorno								
Talento y compromiso								
Valor compartido								
<b>CAP. 6: RESUMEN DE ACTIVIDAD: INDICADORES</b>								
Acceso al agua, eficiencia en su uso y pérdidas								
Eficiencia energética y seguridad del cliente								
Calidad de servicio y atención al cliente								
Buenas prácticas laborales y seguridad y salud en el trabajo								
Inversiones, I+D+i y otras magnitudes económicas								

## Participación de los grupos de interés

.....  
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](mailto: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 con nuestros grupos de interés) (G4-24, G4-25 y G4-26).

**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 tomada 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 continuación<sup>(1)</sup>:

- *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 2015 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 2015 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 2015 de Canal de Isabel II Gestión y Sociedades dependientes se incluye el INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2015.

## Anexo I



**KPMG Asesores S.L.**  
Torre Cristal  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

### Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Canal de Isabel II Gestión, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 (en adelante, “el Informe”).

La Dirección del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad 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 Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de *Materiality Disclosure Service*, habiendo obtenido, 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, S.A. en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; 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 este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad 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) 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.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el *International Ethics Standards Board for Accountants*, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone el Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M.-249.480, Inscrp. 1.ª N.I.F. B-82498650

- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El 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.
- La visita a la planta de compostaje y secado térmico con cogeneración eléctrica de Loeches, seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- La 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, S.A.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A., auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe Anual del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 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 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado en relación con el Informe Anual del Grupo Canal de Isabel II Gestión, S.A. y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

14 de abril de 2016



# INDICE DE CONTENIDO

## GRI G4



### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Resumen de los contenidos básicos generales	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>					
<a href="#">G4-1</a>	C1 - Mensajes presidente y director general	4, 6			
<a href="#">G4-2</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	27			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<a href="#">G4-3</a>	C1 - Somos agua	9			
<a href="#">G4-4</a>	C1 - Somos agua	10			
<a href="#">G4-5</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	175			
<a href="#">G4-6</a>	C1 - Somos agua	10			
<a href="#">G4-7</a>	C1 - Somos agua	9			
<a href="#">G4-8</a>	C1 - Somos agua + C2 - qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	10, 28			
<a href="#">G4-9</a>	C1 - Somos agua + C6 - resumen de actividad: indicadores	10, 156, 163			
<a href="#">G4-10</a>	C6 - Resumen de actividad: indicadores	156			
<a href="#">G4-11</a>	C5 - Talento y compromiso	126			
<a href="#">G4-12</a>	C1 - Modelo de negocio + C7 - Proceso de materialidad y resultados	16, 170			
<a href="#">G4-13</a>	C7 - Proceso de definición de contenidos	167, 168			
<a href="#">G4-14</a>	C5 - Conservación del entorno	99			
<a href="#">G4-15</a>	C5 - Conservación del entorno y talento y compromiso	99, 80, 103, 124			
<a href="#">G4-16</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	33			
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>					
<a href="#">G4-17</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	175			
<a href="#">G4-18</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	169			

Resumen de los contenidos básicos generales	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-19</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	174			
<a href="#">G4-20</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	169			
<a href="#">G4-21</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	169			
<a href="#">G4-22</a>	C7 - Proceso de definición de contenidos	168			
<a href="#">G4-23</a>	C7 - PROCESO DE DEFINICIÓN DE CONTENIDOS	168			
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
<a href="#">G4-24</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés	37			
<a href="#">G4-25</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés	37			
<a href="#">G4-26</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés	38			
<a href="#">G4-27</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	169			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>					
<a href="#">G4-28</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	167			
<a href="#">G4-29</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	167			
<a href="#">G4-30</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	167			
<a href="#">G4-31</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	175			
<a href="#">G4-32</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	167			
<a href="#">G4-33</a>	C7 - Proceso de materialidad y resultados	167			
<b>GOBIERNO</b>					
<a href="#">G4-34</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	44			
<a href="#">G4-35</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-36</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-37</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés + C4 - Organización societaria y organos de gobierno	37, 49			
<a href="#">G4-38</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-39</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-40</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-41</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-42</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-43</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	45			
<a href="#">G4-44</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-45</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés + C4 - organización societaria y organos de gobierno	37, 48			
<a href="#">G4-46</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43, 45			

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

Resumen de los contenidos básicos generales	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-47</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	43			
<a href="#">G4-48</a>	C3 - Lineas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés + C4 - organización societaria y organos de gobierno	37, 44			
<a href="#">G4-49</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-50</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-51</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-52</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-53</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-54</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<a href="#">G4-55</a>	C4 - Organización societaria y organos de gobierno	50			
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
<a href="#">G4-56</a>	C4 - Auditoría interna y control interno	59			
<a href="#">G4-57</a>	C4 - Auditoría interna y control interno	64			
<a href="#">G4-58</a>	C4 - Auditoría interna y control interno	64			

(1) Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.

(2) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted.

(3) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.

(4) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted.

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C3 - Líneas estratégicas y compromisos con nuestros grupos de interés +C5 - financiación y mercados de capital	35, 84			
<a href="#">G4-EC1</a>	C6 - Resumen de actividad: indicadores	164			
<a href="#">G4-EC2</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo nos organizamos + C5 - conservación del entorno	28, 99			
<a href="#">G4-EC3</a>	En España no tenemos - en latinoamérica ver C6 - resumen de actividad: indicadores	156			
<a href="#">G4-EC4</a>	C1 - Somos agua + Respuesta directa: no tenemos ninguna ayuda otorgada por entes del gobiernos en ninguno de los países donde operamos	9			
<b>ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Somos agua	10			
<a href="#">G4-EC5</a>	C6 - Resumen de actividad: indicadores	162			
<a href="#">G4-EC6</a>	C5 - Talento y compromiso	120			
<b>ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	27			
<a href="#">G4-EC7</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	27			
<a href="#">G4-EC8</a>	C2 - Qué ocurre a nuestro alrededor y cómo respondemos	27			
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Modelo de negocio	131			
<a href="#">G4-EC9</a>	C1 - Modelo de negocio	131			
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: MATERIALES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	99			
<a href="#">G4-EN1</a>	C5 - Conservación del entorno	112			
<a href="#">G4-EN2</a>	C5 - Conservación del entorno	112			
<b>ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	99			
<a href="#">G4-EN3</a>	C5 - Conservación del entorno	104			
<a href="#">G4-EN4</a>			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

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-EN5</a>	C5 - Conservación del entorno	106			
<a href="#">G4-EN6</a>	C5 - Conservación del entorno	106			
<a href="#">G4-EN7</a>	C5 - Conservación del entorno	106			
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Modelo de negocio + C5 - conservación del entorno	16, 99			
<a href="#">G4-EN8</a>	C1 - Modelo de negocio + C6 - Resumen de actividad	19, 146			
<a href="#">G4-EN9</a>	C1 - Modelo de negocio + c6 - Resumen de actividad	19, 146			
<a href="#">G4-EN10</a>	C1 - Modelo de negocio	23			
<b>ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	116			
<a href="#">G4-EN11</a>	C5 - Conservación del entorno	116			
<a href="#">G4-EN12</a>	C5 - Conservación del entorno	116			
<a href="#">G4-EN13</a>	C5 - Conservación del entorno	116			
<a href="#">G4-EN14</a>	C5 - Conservación del entorno	116			
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	99			
<a href="#">G4-EN15</a>	C5 - Conservación del entorno + C6 - resumen de actividad	108, 152			
<a href="#">G4-EN16</a>	C5 - Conservación del entorno + C6 - resumen de actividad	108, 152			
<a href="#">G4-EN17</a>	C5 - Conservación del entorno + C6 - resumen de actividad	108, 152			
<a href="#">G4-EN18</a>	C5 - Conservación del entorno	108			
<a href="#">G4-EN19</a>	C5 - Conservación del entorno	108			
<a href="#">G4-EN20</a>			Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No disponible	No aplica
<a href="#">G4-EN21</a>	C5 - Conservación del entorno	108			
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno + C6 - Resumen de actividad: indicadores	22, 184, 113, 150			
<a href="#">G4-EN22</a>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno + C6 - Resumen de actividad: indicadores	22, 184, 113, 150			
<a href="#">G4-EN23</a>	C5 - Conservación del entorno + C6 - resumen de actividad	115, 152			
<a href="#">G4-EN24</a>			Derrame de sustancias peligrosas	No disponible	No aplica



Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-EN25</a>	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	152			
<a href="#">G4-EN26</a>	C5 - Conservación del entorno	102			
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	103			
<a href="#">G4-EN29</a>	C5 - Conservación del entorno	103			
<b>ASPECTO MATERIAL: GENERAL</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	117			
<a href="#">G4-EN31</a>	C5 - Conservación del entorno	117			
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Valor compartido + Respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	131			
<a href="#">G4-EN32</a>	C5 - Valor compartido + Respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	131			
<a href="#">G4-EN33</a>	C5 - Valor compartido + Respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de los impactos ambientales significativos producidos en la cadena de suministro	131			
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Conservación del entorno	102			
<a href="#">G4-EN34</a>	C5 - Conservación del entorno	102			
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y DIGNIDAD DEL TRABAJO</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: EMPLEO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	120			
<a href="#">G4-LA1</a>	C5 - Talento y Compromiso + C6: Resumen de la actividad: Indicadores	120, 158			
<a href="#">G4-LA2</a>	C5 - Talento y Compromiso + C6: Resumen de la actividad: Indicadores	127, 156			
<a href="#">G4-LA3</a>	C6 - Resumen de actividad: Indicadores	156			
<b>ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	120			

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-LA4</a>	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				
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso + C6: Resumen de la actividad: Indicadores	124, 160			
<a href="#">G4-LA5</a>	C5 - Talento y Compromiso	126			
<a href="#">G4-LA6</a>	C6 - Resumen de actividad: Indicadores	160			
<a href="#">G4-LA7</a>			Actividades que conlleven un riesgo elevado de determinadas enfermedades	El grupo empresarial canal de isabel ii gestión no dispone de actividades que conlleven a un riesgo elevado de determinadas enfermedades	No aplica
<a href="#">G4-LA8</a>			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
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso + C6: Resumen de la actividad: Indicadores	123, 161			
<a href="#">G4-LA9</a>	C6 - Resumen de actividad: Indicadores	161			
<a href="#">G4-LA10</a>	C5 - Talento y Compromiso	123			
<a href="#">G4-LA11</a>			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.
<b>ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	126			
<a href="#">G4-LA12</a>	C5 - Talento y Compromiso + C6: Resumen de la actividad: Indicadores	126, 159			
<b>ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	126			

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<a href="#">G4-LA13</a>			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.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Valor Compartido	131			
<a href="#">G4-HR1</a>	C5 - Valor Compartido	131			
<a href="#">G4-HR2</a>	C5 - Talento y Compromiso	123			
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	126			
<a href="#">G4-HR3</a>	No nos consta que se haya producido ningún caso de discriminación en ninguna de las compañías del grupo				
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	126			
<a href="#">G4-HR4</a>	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				
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Valor Compartido + respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a derechos humanos	131			
<a href="#">G4-HR10</a>	C5 - Valor Compartido	131			
<a href="#">G4-HR11</a>	C5 - Valor Compartido	131			
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Talento y Compromiso	120			
<a href="#">G4-HR12</a>			Reclamaciones sobre derechos humanos	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre derechos humanos durante el ejercicio 2015	Según los canales establecidos por la compañía no se han registrado reclamaciones sobre derechos humanos durante el ejercicio 2015

## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

### Anexo II. Índice GRI G4

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>					
<b>ASPECTOS MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<a href="#">G4-S01</a>	C5 - Valor Compartido	141			
<a href="#">G4-S02</a>	C5 - Conservación del entorno	108			
<b>ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y Valor compartido	16, 99, 128, 141			
<a href="#">G4-S03</a>			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
<a href="#">G4-S04</a>			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. En las sociedades latinoamericanas existen manuales similares que garantizan las buenas prácticas de los empleados en la lucha contra la corrupción.	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. En las sociedades latinoamericanas existen manuales similares que garantizan las buenas prácticas de los empleados en la lucha contra la corrupción.
<a href="#">G4-S05</a>			Casos de corrupción	Se ha realizado este tipo de análisis y no se tiene constancia de ningún caso de corrupción.	Se ha realizado este tipo de análisis y no se tiene constancia de ningún caso de corrupción.

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA</b>					
<b>G4-DMA</b>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<b>G4-SO6</b>	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2015 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 2015,		Pagos o donaciones a partidos políticos	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2015 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 2015,	Ninguna de las empresas del grupo ha realizado pagos o donaciones a partidos políticos o entidades dependientes en 2015 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 2015,
<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICAS DE COMPETENCIAS DESLEAL</b>					
<b>G4-DMA</b>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<b>G4-SO7</b>			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
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO</b>					
<b>G4-DMA</b>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<b>G4-SO8</b>	C5 - Conservación del entorno	102			
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
<b>G4-DMA</b>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<b>G4-SO9</b>	C5 - Valor compartido + Respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a la repercusión social	131			
<b>G4-SO10</b>	C5 - Valor compartido + Respuesta directa: los proveedores del grupo canal no han sido evaluados en función de criterios relativos a la repercusión social	131			
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>					
<b>G4-DMA</b>	C1 - Modelo de negocio + C5 - Conservación del entorno y valor compartido	16, 99, 128, 141			
<b>G4-SO11</b>	C5 - Conservación del entorno	131			



## 7. ACERCA DE ESTE INFORME

Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Capítulo-subcapítulo (1)	Número de página	Omisión(es) identificada(s) (2)	Motivo(s) de la(s) omisión(es) (3)	Explicación de la(s) omisión(es) (4)
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Calidad y servicio	67			
<a href="#">G4-PR1</a>	C5 - Calidad y servicio + C6: Resumen de actividad: indicadores	67,151			
<a href="#">G4-PR2</a>			Expedientes sancionadores	En el periodo 2011-2015, 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 2011-2015, 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
<b>ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Calidad y Servicio	67			
<a href="#">G4-PR3</a>	C5 - Calidad y Servicio	67			
<a href="#">G4-PR4</a>			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 2015	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 2015
<a href="#">G4-PR5</a>	C6 - Resumen de actividad: Indicadores				
<b>ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Calidad y Servicio	67			
<a href="#">G4-PR8</a>	C5 - Calidad y Servicio	67			
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	C5 - Calidad y Servicio	67			
<a href="#">G4-PR9</a>			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 2015	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 2015

(1) Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.

(2) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted.

(3) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.

(4) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted.



[www.canalgestion.es](http://www.canalgestion.es)