

INFORME ANUAL 2017



Nuestra misión

Cuidamos nuestra Comunidad gestionando el agua de todos, con transparencia, eficiencia y sostenibilidad.

Nuestros valores

SOSTENIBILIDAD

COMPROMISO

CERCANÍA

TRANSPARENCIA

EXCELENCIA

Nuestros compromisos

- 1** Ser la empresa pública de referencia y motor económico y de desarrollo de la Comunidad de Madrid.
- 2** Trabajar para gestionar la totalidad del ciclo integral del agua en toda la Comunidad Madrid.
- 3** Liderar los retos del sector y los avances normativos.
- 4** Mantener, innovar y planificar nuestras infraestructuras y servicios, adaptándolas a las futuras necesidades de la sociedad.
- 5** Minimizar el impacto ambiental en todos nuestros procesos, favoreciendo la economía circular, el uso eficiente de los recursos y de la energía y potenciando la generación renovable.
- 6** Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, asegurando un nivel de excelencia en la cantidad, calidad y continuidad del servicio (C³)
- 7** Asegurar unas tarifas progresivas, asequibles y solidarias, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial.
- 8** Fortalecer la transformación digital para una gestión más cercana y eficaz.
- 9** Realizar una gestión financiera rigurosa y transparente, asegurando el adecuado equilibrio económico, la autonomía financiera así como la sostenibilidad de la empresa.
- 10** Apoyar a nuestros profesionales atrayendo, reteniendo y fomentando el talento.

Canal de Isabel II en 2017

2017



21 y 22 feb.

Canal participa en la sexta edición del evento anual **World Water-Tech Innovation Summit** (Londres), punto de encuentro de los máximos expertos mundiales en la gestión del agua, con el debate «Progresando de la sobrecarga analítica a la toma de decisiones basada en datos».



28 feb. - 3 mar.

La empresa **participa en la primera edición de la Feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua (SIGA)**, junto a más de 94 empresas de 14 países, a través de un atractivo stand, varias ponencias a cargo de trabajadores de la empresa y una reunión trimestral de gestión del conocimiento organizada por las direcciones de Operaciones y de Innovación e Ingeniería.



1 de marzo

Canal **asume la gestión de las escuelas de fútbol y pádel del Centro de Ocio y Deporte Tercer Depósito** a través de su filial **Ocio y Deporte Canal**.

Con esta medida, Canal garantiza que los 1.400 alumnos inscritos en estas actividades deportivas puedan continuar con sus clases.



3 de marzo

Canal obtiene la acreditación ENAC N° 346/EI573, según los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020, para la inspección técnica del conjunto de medida (contador y llaves), actividad que incluye la comprobación del comportamiento metrológico de dicho conjunto en condiciones reales de la instalación, así como la revisión de la instalación hidráulica y de toda la información comercial asociada.



8 de marzo

Canal de Isabel II celebra el **Día Internacional de la Mujer** con un encuentro en las oficinas centrales dirigido a todos sus empleados. La empresa reitera su compromiso para conseguir que la igualdad de oportunidades sea un logro real y efectivo.



22 de marzo

Se celebra el **Día Mundial del Agua**, centrado en esta ocasión **en la gestión de las aguas residuales**. Con el apoyo de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), Canal organiza una jornada divulgativa en oficinas centrales bajo el título "Pasado, presente y futuro de las aguas residuales".



23 de marzo

Se celebra la **Reunión top 100 de la empresa** con todo el personal de estructura, que definirá el futuro de Canal de Isabel II a través de los planes y programas de las líneas de actuación para el nuevo Plan Estratégico 2018 – 2030.



19 de abril

Caso Lezo: como consecuencia de la denuncia interpuesta por Canal en la fiscalía anticorrupción en julio de 2016, en relación con irregularidades en la compra de la filial brasileña Emissão, la Unidad Central Operativa (UCO) de la Guardia Civil, los fiscales y representantes de la Audiencia Nacional se personan en las oficinas centrales de Canal de Isabel II. La empresa presta toda la colaboración y entrega toda la información requerida por la autoridad judicial.



26 de abril

El Consejo de Administración de Canal aprueba **medidas para asegurar el máximo control, transparencia y eficacia en la gestión del Grupo Canal de Isabel II**, entre las que destacan el refuerzo de la organización de la empresa, de las áreas financieras, de control y contabilidad de filiales, de las áreas jurídicas corporativas de las filiales y de la Auditoría interna.



14 de mayo

Se celebra la **XXXVIII edición de la Carrera del Agua**, organizada por Canal con la colaboración de la Asociación Deportiva MAPOMA. Más de 6.500 corredores participan en las pruebas de 5 o 10 kilómetros por las calles de Madrid. Parte del importe de las inscripciones se destina a la Fundación para la Diabetes.



25 de mayo

Canal participa en la **4ª edición de la Semana de la Ingeniería de Caminos** organizando unas ponencias en la sede central para analizar las singularidades de la gestión del saneamiento en Madrid. Además, en Plaza Castilla, instala réplicas de un colector de saneamiento y de un conjunto de tuberías de agua potable.



31 de mayo

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II formula las cuentas individuales y consolidadas del ejercicio 2016, con medidas para asegurar la diligencia debida, y aprueba el **inicio del proceso de venta de activos internacionales** de la empresa pública.



3 de junio

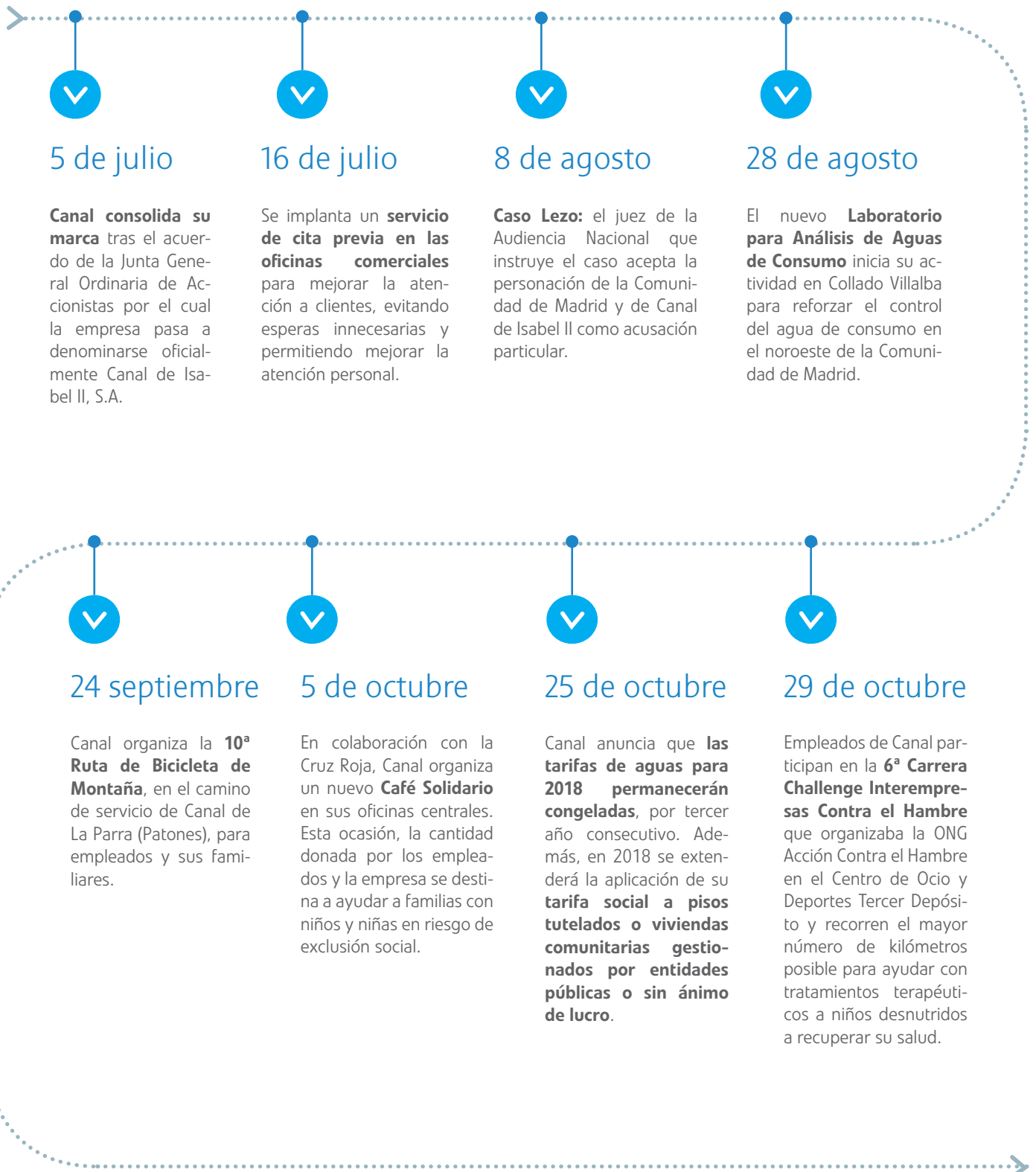
Se celebra la **Oxfam Intermón Trailwalker 2017** de 100 kilómetros solidarios en el Valle de Lozoya y Sierra Norte con participación de empleados de Canal.



15 de junio

Acto de **clausura de Canal Deporte 2017**: cientos de trabajadores de la empresa asisten al acto que comenzó con la entrega de premios a los ganadores de todas las modalidades.

Canal de Isabel II en 2017





14 y 15 nov.

Se presenta el **Plan Estratégico de Canal de Isabel II a todos los empleados de la empresa**. Este nuevo plan, **basado en 10 líneas estratégicas**, refuerza el carácter público de la empresa y apuesta por incorporar a todos los municipios madrileños a su modelo de gestión.



16 noviembre

En el marco del Foro de Expertos del Instituto de Auditores Internos de España, la responsable de **Auditoría Interna** de Canal de Isabel II, recibe el Certificado de Control Interno COSO (Normativa de Control Interno internacional) y se convierte en **la primera persona en nuestro país** en conseguir esta certificación.



17 noviembre

Se anuncia que, dentro del plan de choque incluido en el Pacto Regional por la **Cañada Real Galiana**, Canal de Isabel II regularizará los contratos de abastecimiento de agua potable con los vecinos del sector 2 (311 viviendas), que podrán acogerse a la **tarifa social** de agua.



24 noviembre

Canal celebra el **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer**, sumándose a la campaña «NO permitas la Violencia de Género. #haysalida a la Violencia de Género» que organiza el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



28 nov. / 1 dic.

Se inaugura en el Centro de Exposiciones Arte Canal la exposición sobre Auschwitz y alerta sobre las consecuencias del odio y la intolerancia.

La exposición, que se abre al público el 1 de diciembre, incluye 600 objetos originales procedentes en su mayoría del Museo Estatal de Auschwitz-Birkenau en su única parada en España antes de iniciar su itinerancia internacional. Canal promueve las visitas educativas facilitando que los **grupos de estudiantes no paguen entrada**.



5 diciembre

La Dirección General de Control de la Edificación del Área de Desarrollo Urbano Sostenible del Ayuntamiento de Madrid **concede la licencia urbanística municipal que permitirá iniciar los trabajos de demolición de las instalaciones de golf** existentes sobre la parcela del **Tercer Depósito de Canal de Isabel II** en la avenida de Filipinas.



14 diciembre

En el marco del impulso de la calidad medioambiental y eficiencia energética del Plan Estratégico de Canal, la empresa aumentará la **producción de la planta de compostaje y secado térmico con cogeneración de Loeches**.



15 diciembre

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II **aprueba el reparto de un dividendo a cuenta de 123,7 millones de euros** con cargo al beneficio neto estimado del ejercicio 2017 que será percibido por los accionistas de la sociedad, el ente público Canal de Isabel II y 111 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.

ÍNDICE

CANAL DE ISABEL II EN 2017

4

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

11

MENSAJE DEL CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL

12

1

NUESTRA EMPRESA

Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2017

16

Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

18

Organización de nuestra empresa

25

2

NUESTRO ENTORNO Y LOS RETOS FUTUROS

El valor del agua

29

Contexto en que opera actualmente nuestro sector a nivel internacional

30

Nosotros y nuestro sector en España

32

Contexto estratégico: nuestros retos futuros

34

3

NUESTRA MISIÓN Y COMPROMISOS

Bases de partida para nuestra misión

42

Misión, valores y compromisos del Canal

43

Nuestros grupos de interés

44

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

46

<div>4</div> <div>LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL CANAL: NUESTRO DESEMPEÑO EN 2017 Y OBJETIVOS FUTUROS</div>	<div>Garantía de suministro: el agua de todos, todos los días 52</div> <div>Asegurando la calidad: la mejor agua 60</div> <div>Continuidad del servicio: un servicio de confianza 65</div> <div>Calidad Ambiental y eficiencia energética: cuidamos tu entorno 70</div> <div>Cooperación municipal: construyendo nuestra región 88</div> <div>Compromiso con el usuario: a tu lado, para lo que nos necesites 94</div> <div>Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños 106</div> <div>Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente 123</div> <div>Innovación y desarrollo: en la vanguardia de nuestro sector 132</div> <div>Sostenibilidad y eficiencia en la gestión: una empresa rentable 141</div>
<div>5</div> <div>EL GRUPO CANAL</div>	<div>Grupo Canal: actividades e implantación geográfica 160</div> <div>Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua 162</div> <div>Grupo Canal: empresas con otras actividades 166</div> <div>Plantilla de las empresas del Grupo 168</div> <div>Resultados económicos consolidados del Grupo en 2017 169</div> <div>¿Cómo queremos crecer en el futuro? 175</div>
<div>ACERCA DE ESTE INFORME</div>	<div>176</div>
<div>ANEXOS</div>	<div>185</div>
<div>ANEXO 1</div>	<div>Información estadística detallada Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid (2015-2017) 186</div>
<div>ANEXO 2</div>	<div>Principales magnitudes agregadas del Grupo Empresarial Canal de Isabel II (2015-2017) 234</div>
<div>ANEXO 3</div>	<div>Principales magnitudes de las empresas del Grupo Canal de Isabel II en 2017 258</div>
<div>ANEXO 4</div>	<div>Informe del auditor sobre los contenidos del Informe Anual 2017 de Canal de Isabel II 276</div>
<div>ANEXO 5</div>	<div>Tablas de contenidos de GRI G4 280</div>
<div>ANEXO 6</div>	<div>Tabla de correlación de los indicadores GRI-G4 y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 306</div>



Mensaje del presidente del Consejo de Administración



A lo largo de más de siglo y medio de historia, Canal ha ido afianzándose como referente de sostenibilidad y eficiencia en la gestión del ciclo integral del agua en nuestra Comunidad.

Concretamente en 2017, el peor año hidrológico del último lustro, la excelencia en la gestión ha permitido a Canal garantizar el suministro a todos los madrileños y concluirlo con reservas suficientes para mantener dicha garantía a lo largo de 2018.

En cuanto al ámbito financiero, Canal ha continuado con los positivos resultados de años anteriores, lo que ha contribuido a reducir el endeudamiento en más de un diez por ciento respecto a 2016 y a garantizar la sostenibilidad futura de nuestra empresa.

Además, desde el Consejo de Administración hemos reforzado la organización de la empresa, de las áreas financieras, de control y contabilidad de filiales, de las áreas jurídicas corporativas de las filiales y de la auditoría interna para asegurar el máximo control, transparencia y eficacia del Grupo Canal de Isabel II.

También hemos emprendido el proceso de venta de activos internacionales, que desarrollaremos, con todas las garantías legales, a lo largo de los próximos dos años para dar respuesta al nuevo modelo de gestión que centra nuestra actividad fundamentalmente en la Comunidad de Madrid.

Todo ello en coherencia con el nuevo Plan Estratégico 2018-2030 elaborado en 2017 para definir cómo será Canal en el futuro. Un Plan que nos permitirá volver a la esencia de esta gran empresa pública, como marca nuestro programa de gobierno, mediante la incorporación de buenas prácticas empresariales y el refuerzo de los valores por los que se rige nuestra actuación: el compromiso, la cercanía, la transparencia, la excelencia y la sostenibilidad. De esta forma, estaremos preparados para responder con eficacia a las nuevas necesidades que demanda una sociedad moderna y globalizada y cumplir nuestra misión.

Y, siempre, teniendo presente nuestro compromiso social con las personas que más lo necesitan. Porque en 2017 mantenemos la tarifa del agua congelada por segundo año consecutivo y, además, ampliamos nuestra tarifa social a nuevos colectivos, lo que ha supuesto un crecimiento de casi el 50 por ciento en el caso de las bonificaciones dirigidas a familias con dificultades económicas.

En definitiva, un año de importantes medidas para avanzar en la nueva etapa que iniciamos en 2016 con el firme objetivo de hacer de Canal un modelo de gestión, eficiencia y transparencia.

Ángel Garrido García

Presidente del Consejo de Administración de Canal de Isabel II
Consejero de Presidencia, Justicia y portavoz del Gobierno de la
Comunidad de Madrid

Mensaje del consejero-director general



.....
2017 ha sido un año ilusionante. Ha sido el año en que hemos definido, entre todos los que formamos la gran familia de Canal, nuestro futuro: nuestro nuevo Plan Estratégico 2018-2030.
.....

Durante más de 167 años, desde la empresa pública Canal de Isabel II hemos ido construyendo y consolidando uno de los modelos de gestión más eficaces y eficientes, reconocido tanto a nivel nacional como internacional. La empresa, que actualmente tengo el honor de dirigir es un referente en la gestión del ciclo integral del agua a nivel mundial; una empresa con un modelo mancomunado, único y de éxito, que mejoramos día a día.

Con este mensaje, quiero exponerles algunos de los principales hitos relacionados con la gestión de la empresa a lo largo de 2017. Un «**año difícil**» en algunos aspectos, pero **ilusionante** en muchos otros. Para ello, me centraré en seis de las líneas de nuestro nuevo Plan Estratégico, las más relacionadas con la operación.

En cuanto a la **cantidad** y la garantía de abastecimiento el año 2017 ha sido un año muy difícil. Las aportaciones a nuestros embalses han sido muy limitadas (368,49 millones de metros cúbicos), un 51,60 por ciento menos que la media histórica. Por ello hemos tenido que buscar, a tiempo, recursos alternativos y potenciar las campañas para la concienciación de nuestros usuarios en el necesario ahorro de agua. Todo ello en un año en el que los meses de temperaturas muy altas y de altos consumos de agua, normalmente tres cada año, han sido cuatro, debido a las extremas temperaturas medias de junio de 2017.

Pero sí está en nuestra mano ser eficientes en nuestra gestión y lo hacemos. Así, aunque el precio de nuestra agua se encuentra entre un 5 y un 23 por ciento (dependiendo de los consumos) por debajo de la media en España según FACUA y a que hemos congelado las tarifas, en los últimos años, nuestras tarifas están diseñadas para fomentar el ahorro y penalizar consumos excesivos, algo fundamental en años como 2017 en los que tenemos menos aportaciones y la climatología provoca aumentos significativos del consumo.

Durante 2017 también hemos trabajado en incrementar el suministro de agua regenerada, logrando un aumento del 28 por ciento respecto a 2016, hasta alcanzar casi los 16 hectómetros cúbicos, lo que nos ha permitido preservar el equivalente a 12 días de consumo de agua potable.

Además, hemos continuado nuestra mejora en la explotación de las redes y la eficiencia, gracias a nuestros programas de mantenimiento, conservación y mejor control de la presión con una sectorización cada vez más precisa; hemos reducido significativamente en los dos últimos años el número de roturas en conducciones y en acometidas y hemos disminuido el agua no controlada –otro parámetro del sector altamente reconocido–, en casi 15 hectómetros cúbicos, situándonos entre las mejores empresas de nuestro sector a nivel internacional. Además, en un tema tan sensible como la presión, que está muy ligado también a la cantidad, nuestros clientes y usuarios, en la última encuesta de las que realizamos nos dan una nota de 8,2 sobre 10, representando tan solo el 5 por ciento de las insatisfacciones.

En cuanto a la **calidad**, que es uno de los atributos tradicionalmente distintivos del agua de Madrid, nuestra situación es hoy excelente.

Nuestros clientes y usuarios le otorgan una nota de 8,2 puntos aunque, sin embargo, cuando falla es su principal motivo de insatisfacción, con un 15 por ciento de las insatisfacciones, posiblemente movidos porque es la Comunidad que menos agua embotellada necesita al poder beberla del grifo con absoluta tranquilidad. Aun así, nuestras incidencias de calidad en los dos últimos años se han reducido en un 27 por ciento, situándose en 1,89 por mil. Nuestro estándar de cumplimiento interno sobre más de 31.100 muestras analizadas se sitúa en un 97 por ciento de muestras conformes.

Respecto a la **continuidad del servicio**, un factor muy valorado, los madrileños nos dan una nota de 9,1; evidentemente, estamos acostumbrados a abrir el grifo y que siempre salga agua y, además, es normal que así sea gracias a la labor de Canal. Tenemos una red vasta y compleja y en la que, por darles algunos indicadores, el número de roturas por cada 1.000 kilómetros de red está en 111 anuales, aunque hemos conseguido reducirlas en un 23 por ciento en los dos últimos años; además se ha reducido la frecuencia en la que estas roturas impactan a la misma propiedad, situándose en 1,22 veces —el valor ideal evidentemente es 1, nunca debe estar afectada una propiedad en más de una rotura por año—. Una sectorización eficiente de la red, que cada vez es mejor, nos permitirá tener un doble abastecimiento para toda la población, garantizando aún más la continuidad del servicio, una doble fuente de abastecimiento con la que hoy cuenta el 80 por ciento de la población.

En cuanto a la **gestión medioambiental**, la Comunidad de Madrid ejerce una fuerte presión demográfica en la Cuenca del Tajo: representamos el 82,4 por ciento de la población española que vive en la cuenca del río Tajo, una cuenca que afecta a dos países (España y Portugal), con lo cual su gestión es de extrema sensibilidad. Canal de Isabel II ha sido siempre sensible a este aspecto, lleva tiempo impulsando un fuerte y ambicioso plan de depuración de las aguas residuales. Hoy la Comunidad de Madrid se sitúa a la cabeza en depuración de las comunidades autónomas en España ya que depura el 99,9 por ciento de sus aguas residuales.

Tenemos 157 depuradoras, con aproximadamente 500 hectómetros cúbicos tratados por año, y esto contribuye y contribuirá aún mucho más en el futuro a algo en lo todos estamos convencidos: la **economía circular**. Del agua residual hoy retiramos aproximadamente 190.000 toneladas de lodos que posteriormente se transportan a las plantas de tratamiento, de los cuales un 67,5 por ciento lo destinamos a la agricultura, para fabricar compost aproximadamente un 7 por ciento y para su secado térmico, actualmente un 25 por ciento. En 2017 ningún lodo fue enviado a vertedero. En las plantas depuradoras conseguimos generar en 2017 un total de 93,3 millones de kilovatios hora y, gracias a un gran proyecto de innovación, estamos empezando a extraer un preciado y limitado compuesto como es el fosfato en forma del mineral estruvita, convirtiéndonos en un productor de fosfato, material raro por excelencia y difícil de regenerar.

También por la situación de la Comunidad de Madrid en la Cuenca del Tajo, nuestro territorio está catalogado de forma especial en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas y la mayor parte de nuestras

depuradoras ya han sido adaptadas para la eliminación de fósforo y nitrógeno; prueba de esto es que entre 2013 y 2017 hemos mejorado nuestro nivel de vertidos en un 11 por ciento.

Y en cuanto al agua reutilizada que regeneramos, está en torno a 16 hectómetros cúbicos pero, además, en 2017 hemos decidido no parar los tratamientos terciarios de las EDAR durante la época que no hay riegos y hemos enviado a cauce 107 hectómetros cúbicos con un tratamiento muy superior al que manda la norma, enviando a los cauces aguas abajo un vertido evidentemente muchísimo mejor que el que sería un simple ajuste a los mínimos legales establecidos.

En cuanto a las **relaciones con municipios y usuarios**, nuestro modelo supramunicipal es un gran éxito y es algo reconocido nacional e internacionalmente. Hemos realizado ya más de 90 planes directores de alcantarillado y hemos compartido reuniones con los ayuntamientos: en los últimos años se han realizado 260 reuniones con distintos ayuntamientos. Contamos con ambiciosos planes de futuro para fomentar aún más la relación y llegar al cien por cien de los servicios en todos los municipios.

Decía al principio de este mensaje que 2017 ha sido un «año difícil» y, efectivamente, hemos vivido momentos muy difíciles para la empresa y su imagen. Hemos tenido que documentar ante las autoridades judiciales lamentables hechos del pasado y someternos a una fiscalización exhaustiva de nuestra actividad y gestión de las últimas décadas.

Sin embargo, estamos convencidos de que las actitudes de determinadas personas no pueden dañar a una gran empresa como Canal, una empresa que a lo largo de su dilatada historia ha superado revoluciones, guerras civiles, crisis económicas o sequías extremas y que siempre ha sabido seguir adelante prestando el servicio a los usuarios. Por ello, tenemos la certeza de que, con la colaboración de todos los que se relacionan con nosotros, nuestros clientes, nuestros empleados, los ciudadanos y nuestros accionistas, la empresa saldrá adelante y reforzada.

Pero también he comentado que, aunque difícil, 2017 ha sido un año **ilusionante**. Ha sido el año en que hemos definido, entre todos los que formamos la gran familia de Canal, nuestro futuro: **nuestro nuevo Plan Estratégico 2018-2030**.

Por ello, los animo a conocer a través de este documento el detalle de nuestros logros actuales, así como los objetivos e ilusionantes planes que entre todos hemos definido para la próxima década.

Reciban un cordial saludo.

Rafael Prieto Martín
Consejero-director general de
Canal de Isabel II

1 NUESTRA EMPRESA



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

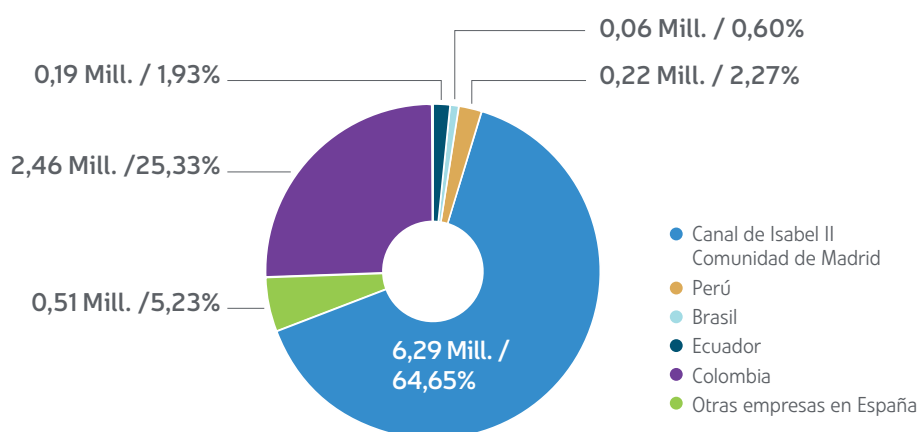
Canal se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en prácticamente toda la región; esto es, de todos los procesos orientados a una adecuada administración de los recursos hídricos y la conservación del medio ambiente. Dichos procesos, que son la captación, tratamiento y vigilancia de la calidad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

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 fue integrando un conjunto socie-

dades participadas que, junto con nuestra empresa, constituyen en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II.

Durante el ejercicio 2017 las empresas del Grupo han gestionado un total de 826 millones de metros cúbicos de agua (557 en España y 269 en Latinoamérica) y 45.232 kilómetros de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada que han abastecido a 9,72 millones de personas (6,79 en España y 2,93 en Latinoamérica), y han dado empleo a 6.504 trabajadores, al tiempo que han generado más de 8.800 empleos indirectos. Al cierre del ejercicio 2017, el Grupo Canal de Isabel II contaba con cerca de 2,22 millones de contratos de suministro (de los cuales el 85 por ciento son domésticos) distribuidos en más de doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del 98,66 por ciento, siendo en España del 99,55 por ciento.

Población abastecida por países en 2017 (millones de hab. / % sobre el total)



Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2017 en el capítulo «5. El Grupo Canal».

Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2017



6,29 mill.
de habitantes abastecidos
(173 municipios)

6,50 mill.
de habitantes servidos en saneamiento
(179 municipios)



442,73 hm³
depurados en las EDAR
vertidos a cauce



15,89 hm³
de agua regenerada
suministrada



504,29 hm³
derivados para consumo



81,60 MW
instalados para generación
eléctrica



2.611
empleados en plantilla

242,70 mill. de kWh
producidos en 2017



153,54 mill. €
de inversión

885,7 mill. €
de cifra de negocio

Información técnica al cierre de 2017

ABASTECIMIENTO	
Número de embalses	14
Capacidad de los embalses (hm ³)	945,85
Agua derivada para el consumo en los embalses y captaciones (hm ³)	504,3
Número de pozos de captación en situación operativa	78
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.556
Número de plantas de tratamiento de agua potable (2017)	14
Capacidad de tratamiento (hm ³ diarios)	4,55
Número de grandes depósitos reguladores	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm ³)	3,2
Número de depósitos menores	292
Número de grandes plantas elevadoras	22

REUTILIZACIÓN	
Número de plantas de reutilización existentes	23
Kilómetros de red de agua regenerada	589
Depósitos de agua regenerada en servicio	63
Volumen de agua regenerada producida para reutilización (hm ³ anuales)	15,89
Municipios con servicios de reutilización con Canal	23
Campos de golf con convenios o contratos de reutilización con Canal	11
Empresas y organismos con servicio de reutilización	12
Volumen de agua regenerada vertida a cauce (hm ³ anuales)	107,38

SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	14.079
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	877
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm ³)	1,48
Número de estaciones de bombeo aguas residuales gestionadas	133
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	157
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	17,64
Agua tratada en las EDAR y vertida a cauce (hm ³)	442,73

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	
Número de contratos (millones)	1,47
Población abastecida (millones de habitantes)	6,29
Cobertura del abastecimiento (porcentaje de habitantes)	96,60%
Municipios abastecidos por Canal de Isabel II	173
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	5,54
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	85,08%
Municipios gestionados en alcantarillado	134
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,50
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes)	99,87%
Municipios gestionados en depuración	179

1.2. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

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

El ciclo consta de dos grandes fases, el abastecimiento y el saneamiento, que se corresponden con las actuaciones necesarias para llevar el agua potable a los consumidores, y con la recogida y tratamiento del agua residual. A este ciclo se puede añadir una tercera fase que es la reutilización de estas

aguas residuales tras un adecuado tratamiento para garantizar sus características sanitarias, y que puede ser utilizada en el riego de jardines, limpieza de calles, riego de zonas deportivas e, incluso, para su uso industrial. Canal de Isabel II gestiona en la actualidad todas las fases y etapas citadas.

REUTILIZACIÓN

Un proceso de tratamiento más avanzado en determinadas estaciones depuradoras permite el uso del agua depurada para el riego de zonas verdes públicas, baldeo de calles y usos industriales, entre otros.



ADUCCIÓN

Para disponer de agua en cualquier época del año, ésta debe de ser captada y almacenada. Además, es necesario someterla a diferentes procesos que garanticen su desinfección y conducirla a través de arterias o grandes tuberías hasta los depósitos desde donde se distribuye a los hogares, industrias y servicios.



DEPURACIÓN

Devolución del agua convenientemente depurada a los cauces o medios receptores para que su ciclo natural no se vea afectado.



DISTRIBUCIÓN

Transporte de agua desde los depósitos de los municipios hasta las acometidas particulares a través de las redes de tuberías



ALCANTARILLADO

Recogida de aguas residuales y pluviales y evacuación de éstas a los distintos puntos de vertido



Toda la información sobre el ciclo integral está disponible en nuestra página web: <http://www.canalciclointegraldelagua.es/>

Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

En 2017 las aportaciones de los ríos a nuestros embalses han sido casi 52 % menores que la media histórica.

El sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid del que se ocupa Canal de Isabel II se basa principalmente en la captación de aguas superficiales aprovechando, mediante los 14 embalses gestionados por Canal, las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama-Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche, de donde procede cerca del 90 por ciento del agua suministrada a la red.

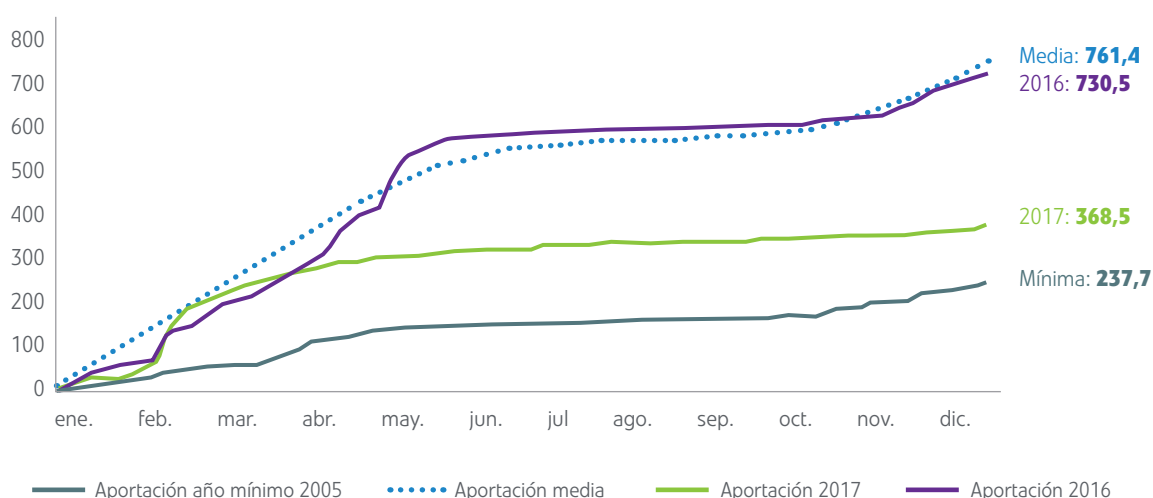
El agua que estos ríos aportan es muy variable en función de los años. La media de aportación se sitúa en 761,4 millones de metros cúbicos anuales (como se observa en el gráfico), aunque se ha llegado en ocasiones a más de 1.756 millones de metros cúbicos (en el año 1941) o a 237,7 millones de metros cúbicos (en el año 2005). El año 2017 se ha caracterizado por ser muy seco, habiéndose registrado una aportación muy

limitada de 368,49 millones de metros cúbicos. Ello que supone un 51,60 por ciento menos que la media histórica.

Los embalses gestionados por Canal tienen una capacidad total de almacenamiento de 945,85 millones de metros cúbicos, de los que el 62,2 por ciento se localiza en la cuenca del río Lozoya. El principal embalse de esta región es el embalse de El Atazar, con una capacidad superior a 425 millones de metros cúbicos.

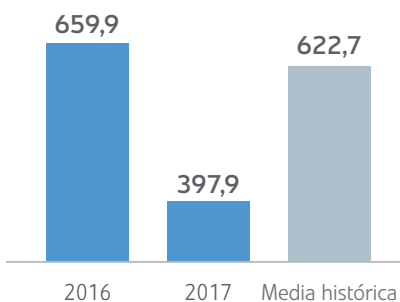
La captación de aguas subterráneas, como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento durante los periodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar hasta 90 millones de metros cúbicos por año de explotación. Para garantizar este volumen disponemos de 78 pozos en situación operativa.

Aportaciones naturales acumuladas (hectómetros cúbicos año natural)



Encontrarás más detalles sobre nuestros embalses y captaciones en el enlace:
http://www.canalciclointegraldelagua.es/captacion_aguas-superficiales_embalses.html

Precipitaciones registradas en los embalses del Canal (litros por m³ anuales)



Además, Canal 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. También podemos prestar abastecimiento desde el embalse de San Juan a la ETAP de Rozas de Puerto Real y a la ETAP de Pelayos de la Presa. Por último, también se puede captar agua del río Tajo para suministrarla a las redes una vez tratada en la ETAP del mismo nombre.

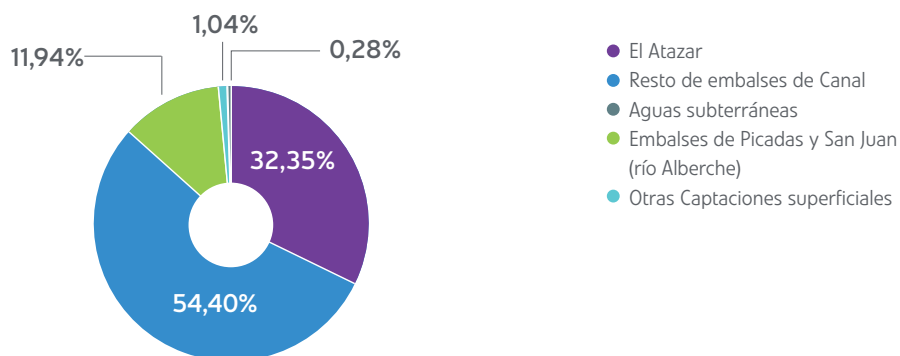
El volumen total de agua derivada para el consumo ascendió a un total de 504,29 millones de metros cúbicos en 2017, un 2,61

por ciento mayor que el volumen de 2016 y un 0,68 por ciento mayor que el promedio de los cinco años anteriores (2012-2016).

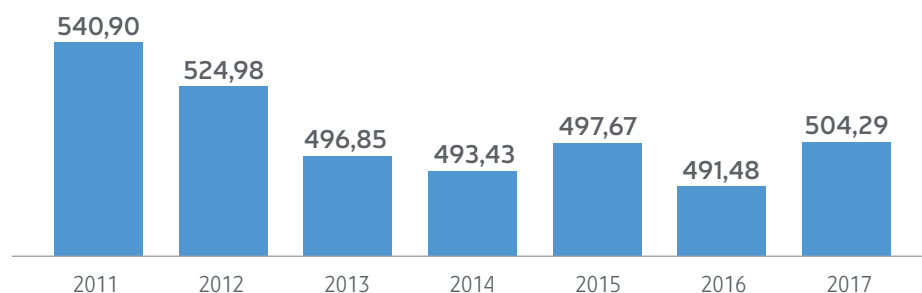
A partir de todas las posibilidades de captación descritas, Canal obtiene los recursos que posteriormente son enviados a las plantas de tratamiento, a través de una red de grandes canales y conducciones de agua bruta que, al concluir 2017, tenían una longitud de 217,99 kilómetros.

Canal de Isabel II gestiona 14 Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) con una capacidad nominal total para tratar 4,55 millones de metros cúbicos diarios.

Origen del agua derivada para consumo en 2017 (504,29 hm³)



Volumen anual de agua derivada para el consumo (hm³)



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

<http://www.canalciclointegraldelagua.es/tratamiento.html>



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

<http://www.canalciclointegraldelagua.es/distribucion.html>

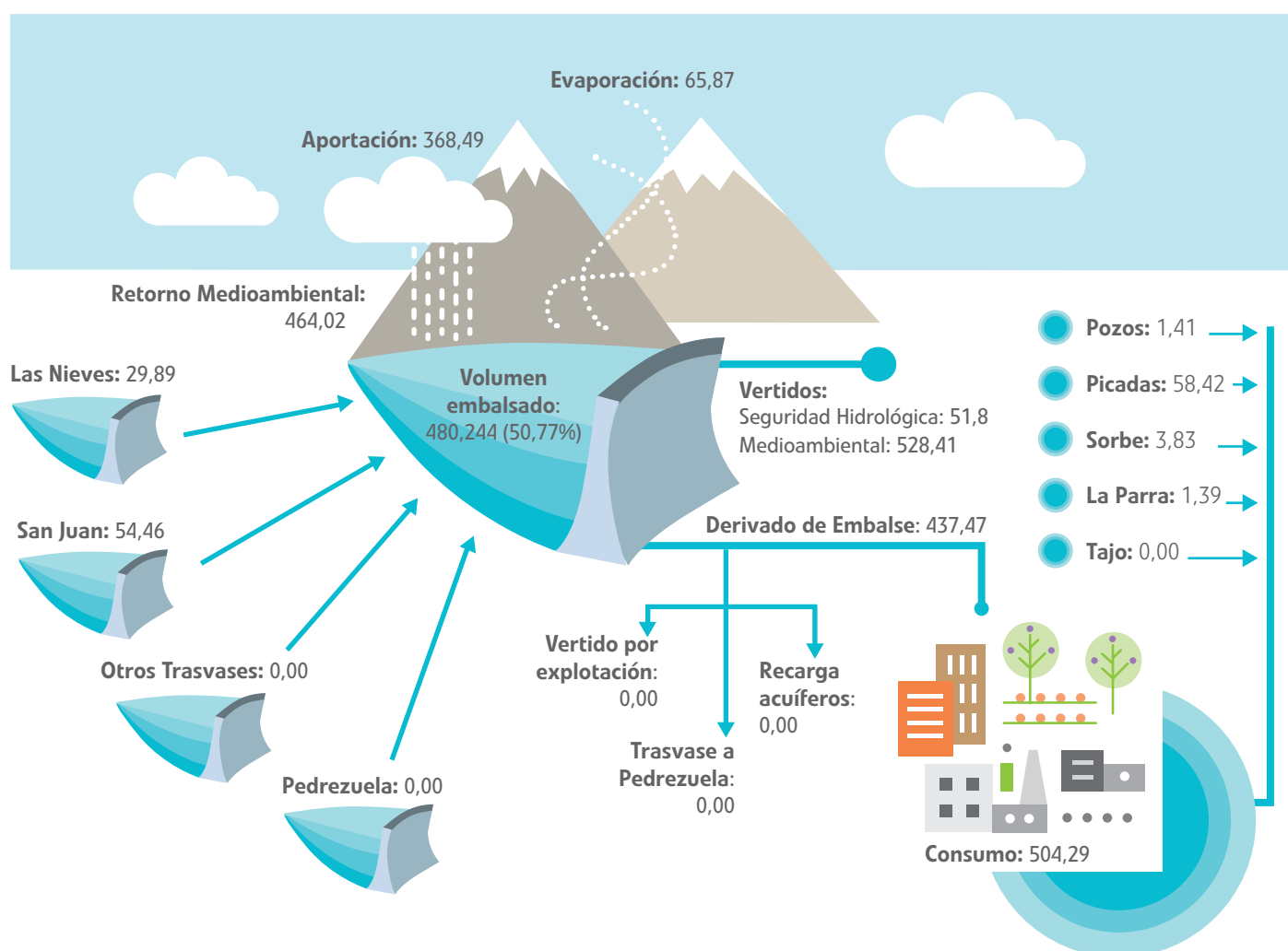
Abastecimiento: distribución de agua potable

En el viaje del agua desde las ETAP hasta el grifo del usuario, Canal de Isabel II dispone de una serie de instalaciones que aseguran el mantenimiento del servicio: las grandes conducciones, los depósitos reguladores, las estaciones elevadoras y la red de distribución garantizan un servicio continuado, con la presión y calidad requerida. Las redes gestionadas por Canal en el año 2017 alcanzaban la longitud total de 17.557 kilómetros (de los que 3.107 km eran de aducción).

Los depósitos reguladores son recintos diseñados para almacenar el agua que abastece a la población. La empresa gestiona 34 de estos depósitos reguladores de gran tamaño, con una capacidad total de 3,2 millones de metros cúbicos, además de otros 292 depósitos reguladores de menor capacidad.

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

Esquema del abastecimiento a la Comunidad de Madrid en 2017 (datos en millones de metros cúbicos)



Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano

La recogida de aguas residuales y de agua de lluvia en los municipios y su transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las redes de alcantarillado y drenaje urbano. A 31 de diciembre de 2017, Canal realizaba el mantenimiento de estas redes en 134 municipios, recogiendo así las aguas residuales de 5,54 millones de habitantes.

La longitud de las redes municipales gestionadas asciende en total a 14.079 kilómetros de colectores. A su vez, Canal gestiona 877 kilómetros de colectores y emisarios supra-municipales, conducciones que recogen

y transportan las aguas residuales de los municipios hacia las EDAR correspondientes.

Otras importantes instalaciones gestionadas por Canal son las 133 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), cuya misión es elevar las aguas residuales cuando su transporte hacia las EDAR no puede efectuarse por gravedad. Además, también se gestionan 65 instalaciones denominadas tanques de tormenta y laminadores, que suman una capacidad total de 1,48 millones de metros cúbicos, cuyo objeto es evitar las inundaciones, así como retener las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes, minimizando su efecto en los cauces.

Saneamiento: depuración de aguas residuales



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

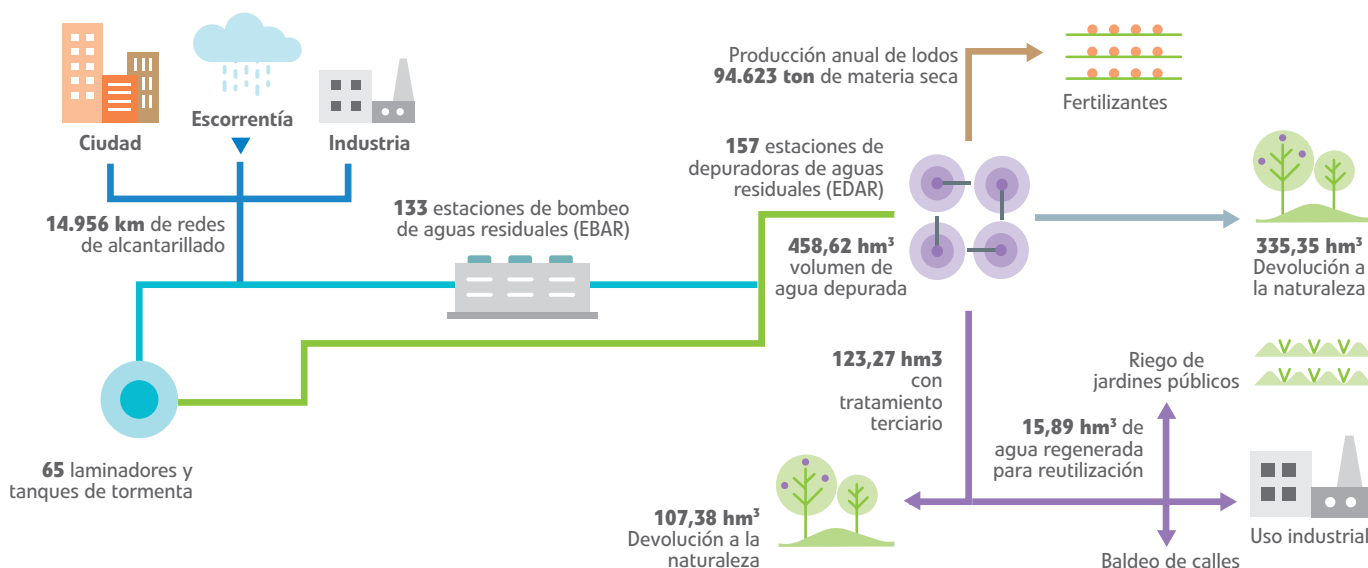
<http://www.canalciclointegraldelagua.es/saneamiento.html>

Tras la recogida y transporte de las aguas residuales por los sistemas de alcantarillado de pueblos y ciudades, tiene lugar su tratamiento o depuración para que sean devueltas adecuadamente a los cauces naturales, bajo los estándares de calidad marcados por la Unión Europea y la legislación nacional, autonómica y local, o para su posterior reutilización.

Canal de Isabel II se ocupa de esta labor en 179 municipios. Para ello disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad y eficiente, muy tecnificado, que cubre todo el territorio. En el 2017, las 157 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR)

de Canal, cuya capacidad nominal de tratamiento es de 17,64 millones de habitantes equivalentes, trataron y vertieron a cauce un total de 442,73 millones de metros cúbicos de aguas residuales (107,38 de ellos con tratamiento terciario) y consiguieron eliminar el 96,26 por ciento de los sólidos en suspensión, el 97,32 por ciento de la DBO5, el 92,98 por ciento de la DQO, el 91,39 por ciento del fósforo y el 60,27 por ciento del nitrógeno que contenían.

Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2017 trataron otros 15,89 millones de metros cúbicos que fueron destinados a la reutilización.





Encontrarás más detalles sobre la reutilización de aguas residuales en el enlace

http://www.canalciclointegraldelagua.es/saneamiento_agua-regenerada.html

Regeneración y distribución de aguas residuales depuradas para su reutilización

Canal de Isabel II 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 la región. Por ello, en los últimos años, Canal ha desarrollado a un ritmo creciente su actividad de distribución de agua regenerada para instalaciones que no requieren agua potable, especialmente para el baldeo de calles y el riego de parques públicos, campos de golf e incluso para usos industriales.

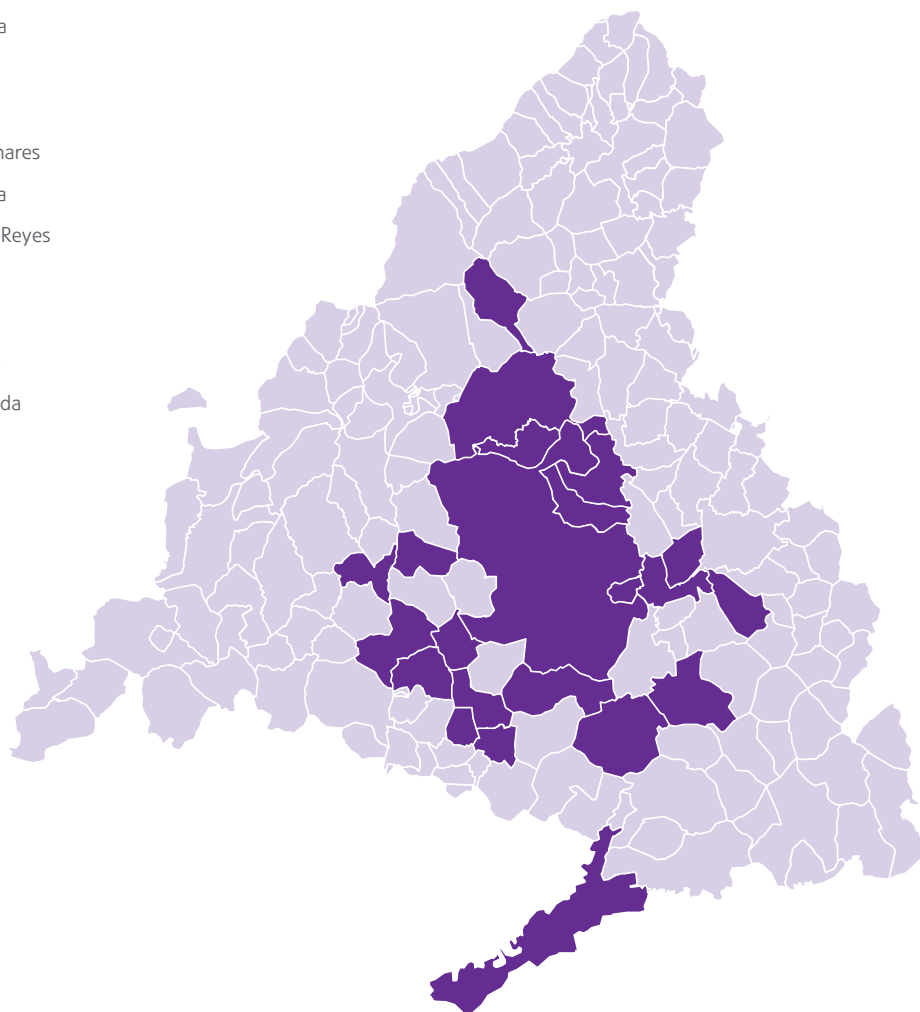
Al concluir 2017, Canal contaba con 25 instalaciones de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para

producir 313.406 metros cúbicos diarios y con 589 kilómetros de redes de reutilización que habían suministrado un total de 15,89 millones de metros cúbicos de agua a los 23 municipios que contaban con este servicio. Este número aumentará en los próximos años gracias a la firma de nuevos convenios de abastecimiento con agua regenerada.

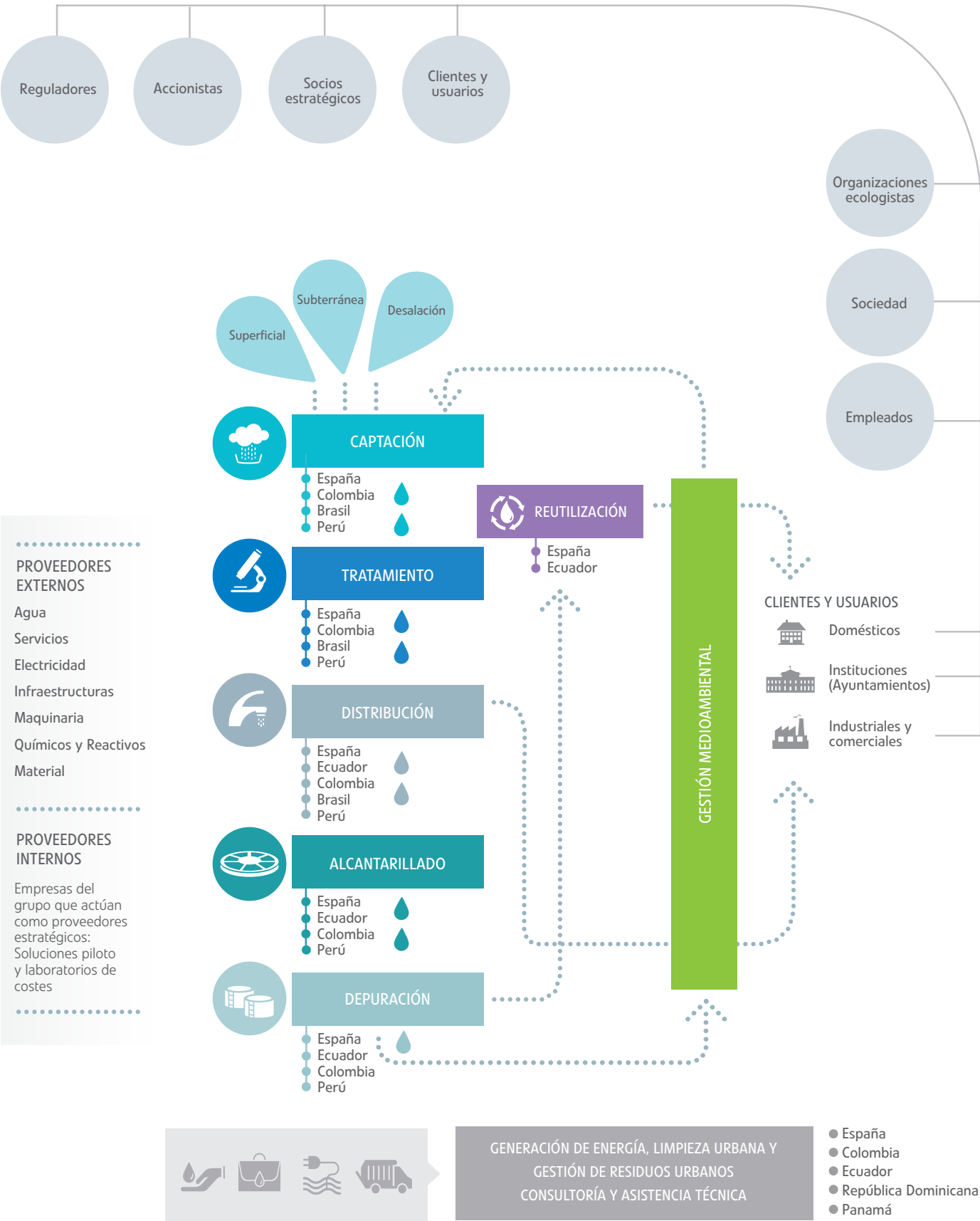
Para visualizar mejor el valor de la reutilización, con el agua regenerada producida por Canal se riegan actualmente 1.699 hectáreas en 307 zonas verdes de la región y 11 campos de golf con una superficie total de 789 hectáreas.

Situación del suministro de agua regenerada en los municipios de la Comunidad de Madrid (2017)

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



Cadena de valor del Grupo Empresarial Canal de Isabel II

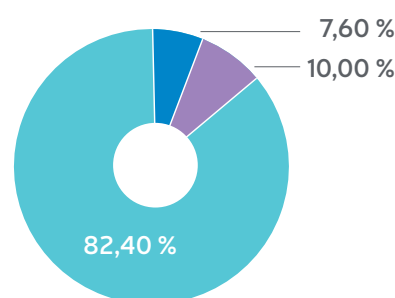


1.3. Organización de nuestra empresa

La organización societaria y los órganos de gobierno de Canal de Isabel II responden a los requisitos derivados de su naturaleza jurídica como sociedad anónima desde su creación en junio de 2012.

Estructura accionarial de Canal de Isabel II, S.A.

(a 31 de diciembre de 2017)



- 110 municipios de la Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Comunidad de Madrid (a través del ente público Canal de Isabel II)

Accionistas

El capital social de la sociedad anónima Canal de Isabel II está representado por 1.074.032.000 acciones ordinarias de un euro de valor nominal cada una.

La constitución de la Sociedad Canal de Isabel II Gestión, S.A. (desde 2017, Canal de Isabel II, 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 del 21 de junio de 2012). Así, la entrega de las acciones a

los 111 ayuntamientos accionistas de la sociedad se formalizó en diciembre de 2012, en cumplimiento de lo acordado con dichos ayuntamientos en los convenios de incorporación suscritos en 2011 y 2012.

Al cierre de 2017, los 111 municipios accionistas de Canal de Isabel II sumaban un total de 5.832.518 habitantes, esto es, el 89,63 por ciento de la población de la Comunidad de Madrid (un 92,39 por ciento, si se excluye Alcalá de Henares).

Órganos de gobierno

Los órganos rectores de gobierno corporativo de Canal de Isabel II son la Junta General, de la que forman parte todos los accionistas de la empresa, y el Consejo de Administración.

Por las características del accionariado de la sociedad, cien por cien pública, la composición del Consejo de Administración obedece en su mayoría a dicha naturaleza pública con seis consejeros dominicales, además de su presidente, y tres independientes. Los consejeros están sujetos, en materia de incompatibilidades, a la Ley 5/2006 del 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 del 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 celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes o cuando se decida su convocatoria por su presidente.

Además, de conformidad con 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 y los Estatutos sociales de la compañía, el régimen en materia de comisiones del Consejo de Administración contenido, respectivamente, en los artículos 529 terdecies y 529 quaterdecies de la Ley

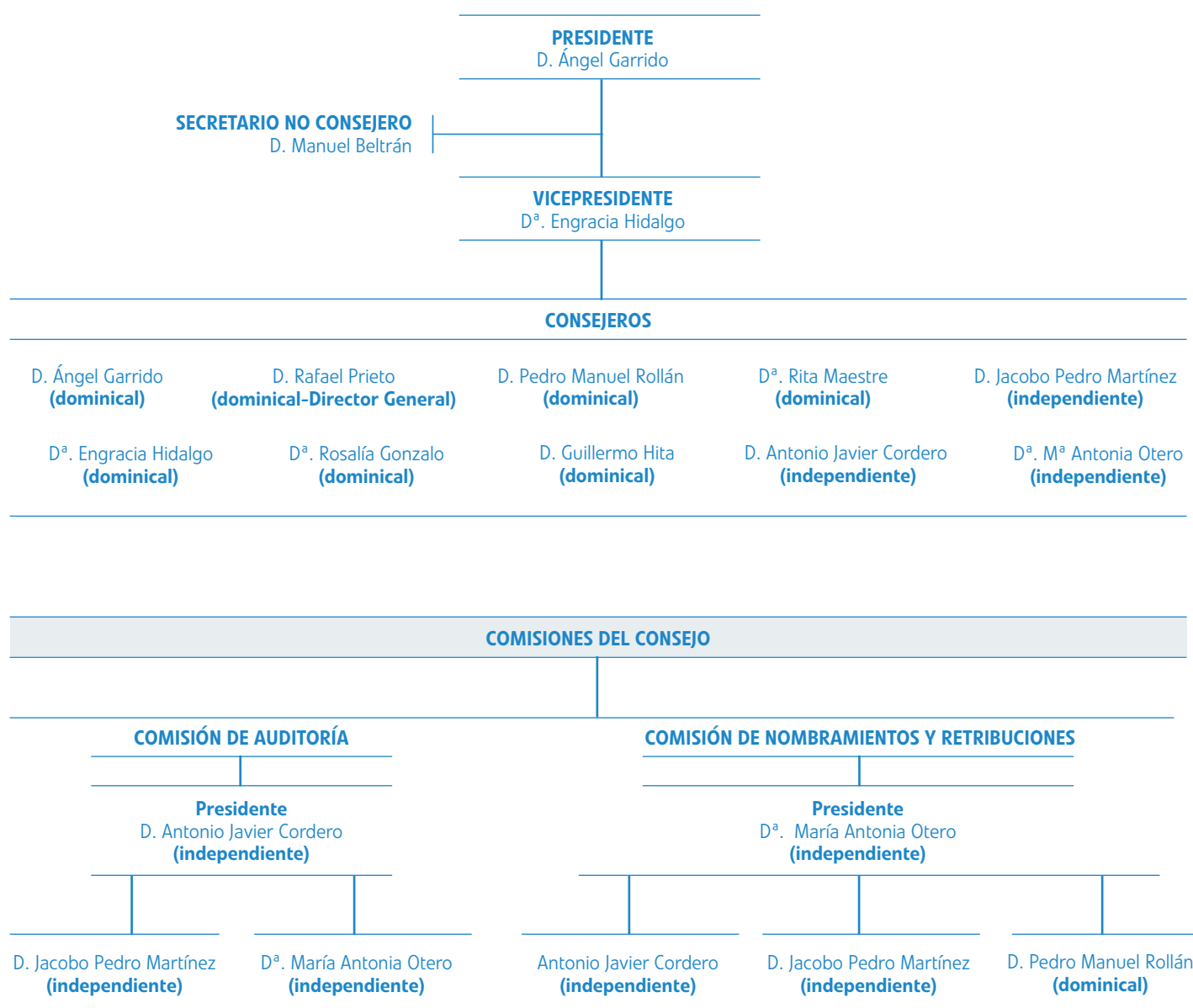
de Sociedades de Capital, resulta también de aplicación a Canal de Isabel II S.A. en su condición de entidad emisora de valores distintos de las acciones admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

En la actualidad las Comisiones del Consejo son la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, presididas ambas por consejeros independientes y cuya composición mayoritaria de las mismas lo es por consejeros de esa categoría.

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

Corresponde a la Junta de Accionistas, entre otras competencias legalmente atribuidas, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado. Desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II, en 2012, y hasta el año 2017 (incluyendo el dividendo a cuenta de 2017 aprobado en diciembre de 2018), se han repartido un total de 857,78 millones de euros: 706,80 correspondieron a la Comunidad de Madrid, 85,78 al Ayuntamiento de Madrid y 65,19 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de 25,88 euros por habitante en los 111 municipios accionistas.

1. NUESTRA EMPRESA



Puedes consultar más información sobre los miembros del Consejo de Canal de Isabel II en este enlace:

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/accionistas>

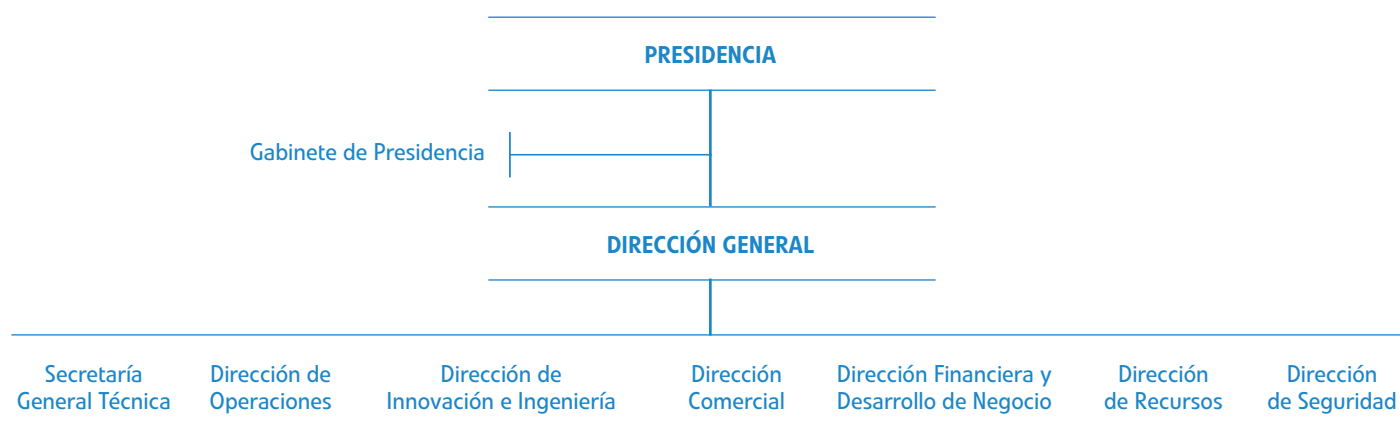
Entre los principales acuerdos adoptados en las dos juntas generales celebradas en 2017 destacan:

- La aprobación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión, correspondientes al ejercicio 2016, tanto de la sociedad individual Canal, como las consolidadas de la sociedad y su Grupo.
- La aprobación de la gestión de los administradores de la Sociedad durante 2016.
- La aprobación de la aplicación del resultado del ejercicio 2016.
- La Modificación Estatutos Sociales para su adaptación a las modificaciones introducidas en la Ley de Sociedades de Capital en relación con las competencias de la Comisión de Auditoría.
- La modificación de la denominación social (Canal de Isabel II, S.A.).
- Los nombramientos de miembros del Consejo de Administración (nuevos consejeros independientes, Ayuntamiento de Madrid y nueva consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid).
- La aprobación de la desinversión de activos. Venta de participaciones no estratégicas.
- Informe sobre Plan Estratégico de la sociedad 2018-2030.

Organización y Alta Dirección

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de diversas direcciones, subdirecciones y áreas. Al concluir el año 2017, el organigrama vigente a nivel de direcciones era el siguiente:

La Sociedad cuenta con un **Comité de Dirección**, presidido por el director general y formado por los directores de Canal de Isabel II, que se reúne periódicamente para resolver las cuestiones relevantes que afectan a la empresa



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

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/quienes-somos>

en cualquier materia (análisis de información económica, operativa, comercial o ambiental), así como para tratar cualquier otro asunto sustancial a propuesta de sus miembros.

Con carácter anual, el Comité de Dirección establecía unos objetivos de gestión, que se controlaban mensualmente a través de indicadores de gestión de los ámbitos **medioambientales, económicos y sociales**. Estos indicadores en 2017 se agrupaban 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. A partir de 2018 los indicadores se agruparán por cada una de las líneas del **Plan Estratégico de Canal de Isabel II 2018-2030**.

El **Comité de Dirección** habitualmente **informa al presidente del Consejo** de cuantas cuestiones relevantes puedan afectar a la actividad de la Sociedad.

Otros comités y comisiones

Como ya se ha señalado, la Comisión de Auditoría está compuesta por tres consejeros, dos de ellos con la categoría de independientes y uno dominical, ejerciendo por mandato legal la presidencia de la misma uno de los consejeros independientes; idéntico régimen se establece para la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Adicionalmente a las comisiones mencionadas, Canal celebra periódicamente diferentes comités compuestos por miembros de la alta dirección. En ellos se tratan temas de diversa índole como la Comisión de Gestión del Abastecimiento, el Comité de Energía o el Comité de Sistemas de Información, entre otros.

2

NUESTRO ENTORNO Y LOS RETOS FUTUROS



2.1. El valor del agua

El crecimiento de la demanda de agua unido a la reducción de los recursos hídricos disponibles, como consecuencia del cambio climático, están provocando un importante cambio en el paradigma de la gestión del agua a escala global

Hasta finales del siglo XX, la preocupación por el acceso al agua estuvo muy reducida a determinadas zonas geográficas que sufrían escasez y no se planteó que pudiese resultar un problema a escala global. El paradigma tradicional consideraba que el agua no era un recurso escaso, sino que estaba mal distribuido. Así, los problemas de escasez de agua que sufrían ciertas regiones secas y áridas eran locales y consecuencia de un mal reparto del recurso.

En España también se aplicaba este planteamiento, con la dicotomía de la España húmeda y de la seca. De este modo, las políticas de agua se centraron en la ejecución de transvases y grandes obras hidráulicas, como presas o desaladoras.

Sin embargo, la demanda de agua creciente, unida a una reducción de los recursos hídricos renovables (consecuencia del cambio climático y el calentamiento global, entre otras razones) están provocando un importante cambio en el paradigma de la gestión del agua, haciendo de la escasez de agua un problema a nivel global, que afecta tanto a países desarrollados como en vías de desarrollo. El nuevo paradigma concibe al agua como un recurso básico para la vida humana, que debe ser gestionado como un bien escaso de creciente valor. Por ello, se tienen que conciliar las diferentes dimensiones del agua y buscar un equilibrio entre todas ellas:

- **El agua es un bien público de primera necesidad.** Se debe garantizar un adecuado acceso para los consumidores en unas condiciones asequibles, justas y equitativas, de modo que el recurso se reparta, evitando concentraciones de poder. Las tarifas deben ser estructuradas de manera que los usuarios con menor poder adquisitivo puedan tener acceso al servicio, repartiendo los costes equitativamente.
- **El agua es un bien económico escaso.** Se ha de garantizar el reemplazo y mantenimiento de los activos en el largo plazo. Para ello, los flujos de caja obtenidos en la gestión del agua han de garantizar la conservación del valor de dichos activos, la gestión debe garantizar la eficiencia operativa y los precios han de ser una señal de los costes reales que se incurren para proveer de agua a los consumidores.
- **El agua como un elemento clave en el medio ambiente.** Es necesario desalentar el agotamiento del agua, un recurso natural crítico, promocionando el consumo responsable para garantizar la preservación de sus funciones ecológicas y que la alteración de cauces naturales sea la mínima imprescindible.

España no es ajena a todas estas realidades: entre los años 2003 y el 2007, el porcentaje de superficie del país en riesgo de desertificación ha pasado del 31 al 37 por ciento. Es una circunstancia que no debemos ignorar. Otras fuentes, como Water Intelligence, afirman que en 2008 el 34 por ciento de la población de nuestro país vivía en un riesgo considerable de escasez de agua.



2.2. Contexto en que opera actualmente nuestro sector a nivel internacional

Canal de Isabel II ha sabido, a lo largo de sus más 165 años de historia, adaptarse progresivamente a las exigencias y retos planteados por un entorno cambiante y cada vez más competitivo, y ha sabido hacerlo dentro de

un marco de actividades singular, como es el de la gestión del ciclo integral del agua. Las tendencias socioeconómicas y tecnológicas que más afectarán a nuestro sector a escala internacional en los próximos años son:

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.

Transformación digital: 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. La digitalización ya no es una opción, es una necesidad.





Ver más información en el apartado 4.7

Las proyecciones y estudios realizados por los principales organismos internacionales sugieren que el problema de la escasez de agua, lejos de mitigarse, continuará agravándose a medio y largo plazo. Por ello, en 2015, Naciones Unidas incluyó el Objetivo 6 entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por su Asamblea General, dedicado al agua y al saneamiento. En concreto, este objetivo se centra en **«Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos»** y busca remediar a escala mundial la escasez

de recursos hídricos, la mala calidad del agua y el saneamiento inadecuado, que influyen negativamente en la seguridad alimentaria, las opciones de medios de subsistencia y las oportunidades de educación para las familias pobres.

Canal de Isabel II, como todas las empresas de nuestro sector a nivel mundial, está comprometida con la consecución de este Objetivo 6 y pone en marcha acciones para avanzar en dicho logro. Entre estas acciones, destaca especialmente Canal Voluntarios.

Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea de la ONU



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2.3. Nosotros y nuestro sector en España

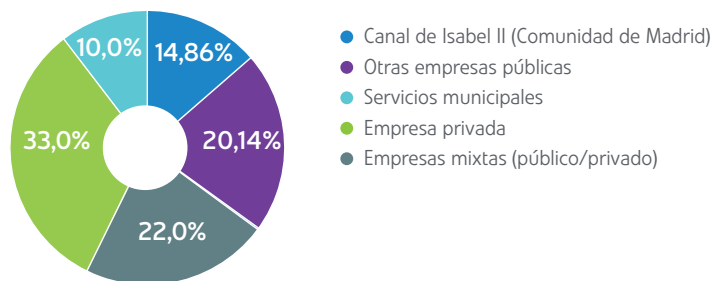
Canal de Isabel II representa el 13,5 por ciento del sector de la gestión del agua urbana en España y es actualmente la mayor empresa de nuestro país que gestiona el sistema de manera única e integral.

La población abastecida por Canal supone casi el 40 por ciento de la población servida por empresas públicas en España. Estos y otros datos de suma utilidad se obtienen a partir de la comparación de las magnitudes de nuestra

empresa en el año 2016 y las que harán públicas en 2018 la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA) en su XV Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España, realizado con datos del ejercicio 2016. Gracias a este estudio podemos hacer una comparativa entre algunas de nuestras magnitudes y con las del sector en nuestro país.

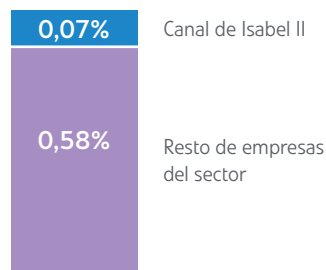
Comparativa de algunas magnitudes de Canal de Isabel II en el año 2016 y de los datos de nuestro sector del "XV Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2016", realizado por AEAS y AGA.

Porcentaje de población servida por tipo de empresa



➤ Nuestros casi 6,2 millones de habitantes servidos en 2016 suponían el 13,5% de la población de España y el 43,46% de los habitantes servidos por empresas públicas del sector.

Contribución al PIB de España en 2016 (0,65%)



➤ La cifra de negocio de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid supone el 0,40 por ciento del PIB regional.

11,05%

➤ Era el porcentaje de la facturación de Canal en 2016 respecto a la total de nuestro sector en España (836 vs. 7.567 millones de euros anuales)

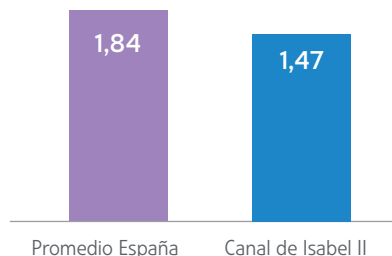
Tratamos el **12,93%** del total de las aguas residuales que trató nuestro sector en 2016 y casi el **100%** (99,57 %) con unos tratamientos, al menos, biológicos (en el sector es del 68%)

100%

➤ Clientes con carta de servicios con indemnización económica (64% en el sector)

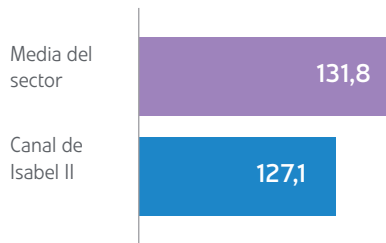
➤ Clientes con derecho a tarifa social con descuentos de hasta el 76% de la tarifa (94% de los clientes en el sector)

Precio de los servicios en euros/m³ para un "cliente tipo" AEAS (ponderado por los habitantes servidos)



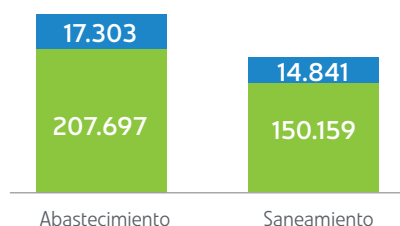
> Nuestras tarifas en 2016 eran un 20,11% inferiores a la media en España (cliente doméstico "tipo" de AEAS)

Consumo doméstico por habitante y día en 2016



> El consumo por habitante y día de Canal es casi un 4% inferior al medio en España.

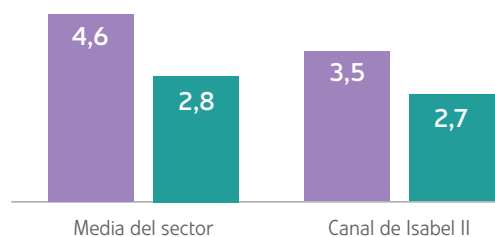
Longitud en km de las redes gestionadas en 2016



● Canal de Isabel II
● Resto del sector en España

> Canal gestionaba el 7,65 % de las redes de abastecimiento y el 8,99% de las redes de saneamiento de España en 2016.

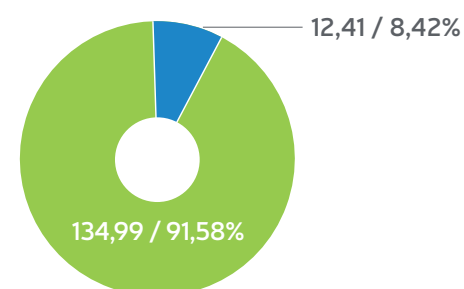
Metros de red por habitante servido



● Abastecimiento
● Saneamiento

> La elevada densidad de población de la Comunidad de Madrid hace que nuestras redes sean menos extensas que la media del sector (39% menos en abastecimiento y 23% menos en saneamiento).

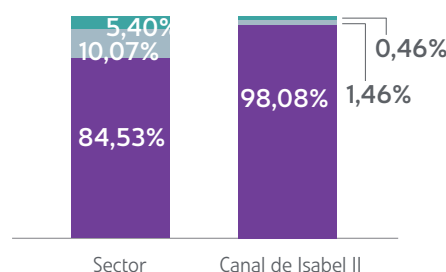
Agua regenerada producida para usos no agrícolas (hm³ / % del total)



● Canal de Isabel II
● Otras empresas del sector

> Aún no hemos llegado a niveles asimilables a nuestra cuota de mercado en reutilización de residuales para usos urbanos.

Destino final de los lodos de EDAR



● Vertedero
● Incineración o valorización energética
● Agricultura y jardinería

> Casi el 100% de los lodos de nuestras EDAR se reutilizan en agricultura y jardinería y muy pocos fueron a vertedero en 2016. En 2017 ninguna cantidad.

G4-27

G4-19

G4-21

2.4. Contexto estratégico: nuestros retos futuros

Canal de Isabel II a lo largo de su historia de 167 años, ha crecido contribuyendo a solucionar los retos que se le presentaban a la sociedad madrileña y adaptándose a las crecientes necesidades del suministro de agua.

El momento actual está caracterizado por una creciente sensibilidad social hacia la protección del medio ambiente, por la búsqueda de la excelencia en la calidad del servicio, así como por la exigencia de una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de las empresas públicas. Todo ello nos plantea nuevos y más significativos retos a los que Canal tendrá que responder con sentido de anticipación y proactividad.

Agrupados en las diez grandes líneas que conforman el Plan Estratégico 2018-2030 de Canal, dichos retos serán los que se describen a continuación.



G4-27

G4-21

G4-19

1. ✓



Asegurar la garantía de suministro

La Comunidad de Madrid se enmarca en una situación geográfica caracterizada históricamente por la escasez y limitación de sus recursos hídricos.

Canal de Isabel II, desde sus orígenes hasta la actualidad, ha desarrollado planes de actuación capaces de garantizar el suministro en escenarios de crecimiento poblacional y de sequía.

Además de ser un bien esencial, el agua en cantidad y calidad adecuadas es un elemento fundamental para el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo económico de la región. Ante los retos de estrés hídrico que se pueden presentar como consecuencia del cambio climático es necesario anticiparse para que, aun con regímenes de precipitación diferentes a los conocidos hasta ahora y un aumento moderado de la población, se pueda mantener o mejorar el nivel de garantía actual.

En el horizonte temporal del Plan Estratégico, la Comunidad de Madrid podría alcanzar una población de 8 a 8,5 millones de habitantes, y una mayor presión de la población estacional: debemos ser capaces de dar respuesta a sus demandas.

2. ✓



Garantizar la calidad del agua de consumo

El agua de Madrid siempre se ha caracterizado por ser un referente de calidad en España. Sin embargo, la presión demográfica y la creciente concienciación de la sociedad, unidas al incremento actual y futuro de la normativa en materia de cumplimiento legal, nos enfrentan al reto de satisfacer unas exigencias cada vez mayores.

Es cierto que partimos de un agua excepcionalmente buena en origen; en cualquier caso, esta se debe someter a avanzados tratamientos y controles para mantener y mejorar su calidad.

El control de la calidad del agua suministrada comienza en el origen, ya que tenemos que hacer frente a una creciente presión y deterioro de nuestras fuentes de suministro. También resulta imprescindible preservar su calidad dentro de nuestras redes de distribución, para lo que debemos seguir modernizándolas, introduciendo nuevas tecnologías, y avanzar en los sistemas de vigilancia y respuesta, con el fin de asegurar la calidad del agua hasta el punto de consumo.



G4-27

G4-21

G4-19

3. ✓



Fortalecer la continuidad del servicio

El mundo globalizado actual se encuentra en un proceso de cambio continuo en el que surgen nuevos riesgos y amenazas transnacionales que, junto con los tradicionales, potencian su peligrosidad, así como la vulnerabilidad de las sociedades. Las instalaciones del ciclo del agua son indispensables para los ciudadanos y, en ocasiones, no se dispone de soluciones alternativas, por lo que su perturbación podría afectar a estos servicios esenciales de manera significativa.

Canal de Isabel II, como empresa responsable de gestionar el ciclo del agua en la Comunidad de Madrid, dispone de un gran número de infraestructuras que deben estar siempre operativas o disponer de soluciones alternativas viables en caso de interrupción del servicio.

Canal tiene el compromiso de establecer las medidas estratégicas y operativas encaminadas a alcanzar el máximo nivel de seguridad integral (física y lógica) posible de las instalaciones, de los sistemas informáticos y de las personas, tanto trabajadores de Canal como usuarios y colaboradores.

De igual manera, es necesario disponer de alternativas viables al suministro regular de agua, a través de un mallado más intenso de la red, así como mejorando la configuración y operación del sistema de abastecimiento para asegurar la continuidad del suministro ante contingencias a nivel municipal.

4. ✓



Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

El medio ambiente está en el ADN de Canal de Isabel II. Como gestores de un recurso natural imprescindible para la vida —el agua— y como responsables de su depuración, del tratamiento de residuos y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales de casi 6,5 millones de personas, no podía ser de otra manera.

Los ciudadanos, cada vez más concienciados y exigentes con el buen desempeño medioambiental de las empresas, nos piden que seamos un modelo en nuestra relación con el entorno y la sostenibilidad. Nuestra imagen de empresa limpia que produce un agua de gran calidad se debe complementar con una gestión de residuos y una preocupación por el entorno también ejemplares.

La sociedad nos reclama, por tanto, intensificar la responsabilidad ambiental, lo que nos exige ir más allá del mero cumplimiento legal. Por otra parte, el progresivo deterioro de las condiciones climáticas nos obligará en el futuro a adaptarnos a una gestión más compleja del recurso, dada la menor disponibilidad de agua y el previsible aumento de los fenómenos meteorológicos adversos. Además, deberemos abordar también nuestra contribución a la mitigación de los efectos del cambio climático.

Mediante la innovación y el uso de tecnologías de vanguardia, Canal tiene la posibilidad de avanzar significativamente en nuestro compromiso con la economía circular, poniendo un especial énfasis en la eficiencia energética, la generación de electricidad mediante fuentes renovables y el aprovechamiento de los residuos para su puesta en valor. En definitiva, una clara apuesta por el desarrollo sostenible.

G4-27

G4-21

G4-19

5. ✓



Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

El modelo de gestión de Canal con los ayuntamientos, en lo concerniente a los servicios de titularidad municipal (distribución del agua y alcantarillado), se basa en convenios con plazos de duración largos, en los que se nos encomienda la explotación de las infraestructuras indicadas.

La asunción de estas actividades, con la óptica de una visión supramunicipal, genera economías de escala y sinergias en la operación que suponen importantes ventajas para los municipios, y, sobre todo, para sus ciudadanos.

El modelo desarrollado en la Comunidad de Madrid es único, ya que pone a disposición de todos los madrileños un servicio integral del más alto nivel con el mismo coste para todos.

Hace ya más de un siglo y medio, las redes de abastecimiento fueron el origen de Canal, y actualmente se gestionan con unas ratios excelentes. Sin embargo, las redes de alcantarillado municipales, que en buena parte se han incorporado recientemente a la gestión de la empresa, necesitan acometer importantes obras de mejora. En este sentido, ya se están desarrollando planes específicos que van a suponer un importante esfuerzo adicional para, por un lado, evitar incidentes y molestias a los usuarios y, por otro, contribuir a una mejor gestión medioambiental.

Como corolario de la relación con los municipios, existen en la Comunidad de Madrid gran cantidad de urbanizaciones con una gestión deficiente en cuanto al ciclo del agua, lo que requiere soluciones para garantizar un servicio adecuado y la protección del medio ambiente.

6. ✓



Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

Canal de Isabel II siempre se ha caracterizado por el compromiso con sus usuarios. Tenemos que ser capaces de alinearnos con sus necesidades y cumplir sus expectativas de una manera proactiva («experiencia cliente»).

La sociedad actual nos pide, cada día más, escuchar su voz y definir estrategias coordinadas con el objetivo de mejorar su satisfacción, promoviendo cauces de comunicación constantes y procesos eficientes y sencillos y poniéndola en el centro de nuestra actividad, todo ello a través de un trato cercano y directo.

Además, la situación socioeconómica que vivimos y las dificultades que algunas familias están atravesando hacen necesario el estudio de nuevas fórmulas de facturación y cobro que faciliten el abono del consumo de agua.

Por otro lado, el contexto actual hace que cambien rápidamente las formas en que las personas conectan e interactúan con las empresas. Vivimos en un entorno global y digital creciente, por lo que tenemos que evolucionar hacia sistemas que nos permitan abordar la transformación digital y, de esta manera, acercarnos a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

G4-27

G4-21

G4-19

7. ✓



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

Canal de Isabel II ha sido tradicionalmente una empresa de la que los madrileños se han sentido siempre orgullosos y han considerado siempre como suya.

Por el hecho de ser una empresa pública y que presta un servicio público esencial, tenemos la obligación de ser excelentes y rigurosos en lo que respecta a gobierno corporativo y a nuestro comportamiento ético. Además, nos debemos a los ciudadanos, por lo que hemos de ser absolutamente transparentes en la gestión y en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, y tener la capacidad de desarrollar actividades abiertas y participativas para todos los colectivos con los que nos relacionamos.

Se hace necesario, por tanto, potenciar todas aquellas medidas que permitan realizar una gestión alineada con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y control interno, hacer un ejercicio de absoluta transparencia y potenciar la comunicación externa para reforzar la tradicional confianza de los ciudadanos en nuestra empresa.

Canal siempre ha sido, y sigue siendo, un referente en materia social y cultural en la Comunidad de Madrid. Las actividades en el ámbito de la responsabilidad social corporativa de Canal han gozado de gran aceptación por parte de los madrileños y son, en algunos casos, un ejemplo a nivel empresarial en España. Tenemos que potenciar y profesionalizar aún más dichas actividades, abriéndonos a la sociedad para que los madrileños continúen estando orgullosos de la que consideran **su gran empresa del agua**.

8. ✓



Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales

La excelencia en nuestra gestión es el desafío de Canal de Isabel II. Para ello, es imprescindible contar con los mejores profesionales y asegurar su total compromiso con el servicio que prestamos. En este ámbito, aspiramos a ser la mejor empresa para desarrollar una carrera profesional en nuestro sector.

Se hace necesario para ello establecer procedimientos de identificación, selección y retención del talento. Estos mecanismos deben conducirnos a asegurar que en cada puesto contamos con los mejores y que, en su conjunto, los trabajadores de Canal de Isabel II forman una plantilla constantemente adaptada a las circunstancias cambiantes del servicio.

Además, es necesario incentivar el esfuerzo y compromiso de nuestros empleados, para lo que debemos optimizar la evaluación del desempeño y la gestión por objetivos. En relación con el compromiso, será igualmente clave reforzar el sentido de pertenencia.

En los últimos años, el sector público español se ha visto afectado por diversas restricciones normativas que han limitado nuestra capacidad de gestión en materia de recursos humanos. Aspiramos a que este marco jurídico mejore en los próximos ejercicios y nos permita poner en marcha todas las acciones de esta línea estratégica.

Dos ejes fundamentales han de estar presentes para el éxito del Plan Estratégico definido en 2017: la reducción de la temporalidad a los niveles necesarios para afrontar situaciones puntuales, y el permanente análisis de nuestros procesos a la hora de decidir entre la gestión directa o indirecta de los mismos (*make or buy*).

G4-27

G4-21

G4-19

9. ▾



Liderar la innovación y el desarrollo

La evolución y transformación acelerada de la sociedad en los últimos años ha generado nuevos retos y desafíos en todos los sectores y para todas las empresas que prestan servicios a los ciudadanos. El desarrollo tecnológico crea nuevas oportunidades de avance y progreso, pero, a su vez, ante esta perspectiva global de crecimiento acelerado, cada vez resulta más necesario asegurar la sostenibilidad del desarrollo social, económico y ambiental.

Al igual que sucede en otros sectores, el de los servicios de agua urbana evoluciona al ritmo del conjunto de la sociedad, aunque al tratarse de la prestación de un servicio esencial para los ciudadanos, lo hace con unos condicionantes muy particulares. En este contexto global de compromiso y responsabilidad con la sostenibilidad, las exigencias ambientales son cada día mayores. Lo mismo sucede respecto a las expectativas y necesidades sociales. Por ello, Canal de Isabel II debe afrontar los nuevos retos con una actitud proactiva y, sobre todo, apoyada en la investigación, el desarrollo y la innovación.

Entre los retos que se nos plantean, se incluye el de convertirnos en referencia de empresa innovadora en lo relativo a la prestación de los servicios y a la propia actividad de I+D+i. Este objetivo se logrará apuntando desde el principio hacia un enfoque estratégico de innovación que abarque toda la actividad de la empresa. Desde la planificación, la gestión de proyectos o la gestión del conocimiento, hasta el desarrollo del talento personal, la inteligencia colectiva o la propia administración de la empresa.

10. ▾



Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de crecimiento y bienestar.

Canal de Isabel II, como empresa de referencia y 100 % pública, tiene la obligación de garantizar su sostenibilidad económica, actuando como instrumento en la recuperación, el crecimiento económico y la creación de empleo. Debemos ser una empresa eficiente en todas nuestras actuaciones y ofrecer a los ciudadanos un retorno social y ambiental.

En esta línea, se requiere una revisión y actualización de los procesos internos, así como una mejora de su eficiencia, para poder llevar a cabo nuestras actividades con agilidad y eficacia, al mismo tiempo que se optimizan los costes generales y de administración.

Los niveles de inversión requeridos en una empresa de gestión de infraestructuras hacen necesario contar con un proceso de valoración y priorización de proyectos que asegure el uso más adecuado de los recursos económicos y garantice una gestión económica transparente.

Es fundamental, además, establecer una política y unos límites de referencia en el nivel de endeudamiento, como uno de los factores relevantes en la toma de decisiones con el fin de asegurar el equilibrio económico-financiero en el futuro y permitir, al mismo tiempo, que la empresa sea capaz de cumplir todos sus compromisos.

3

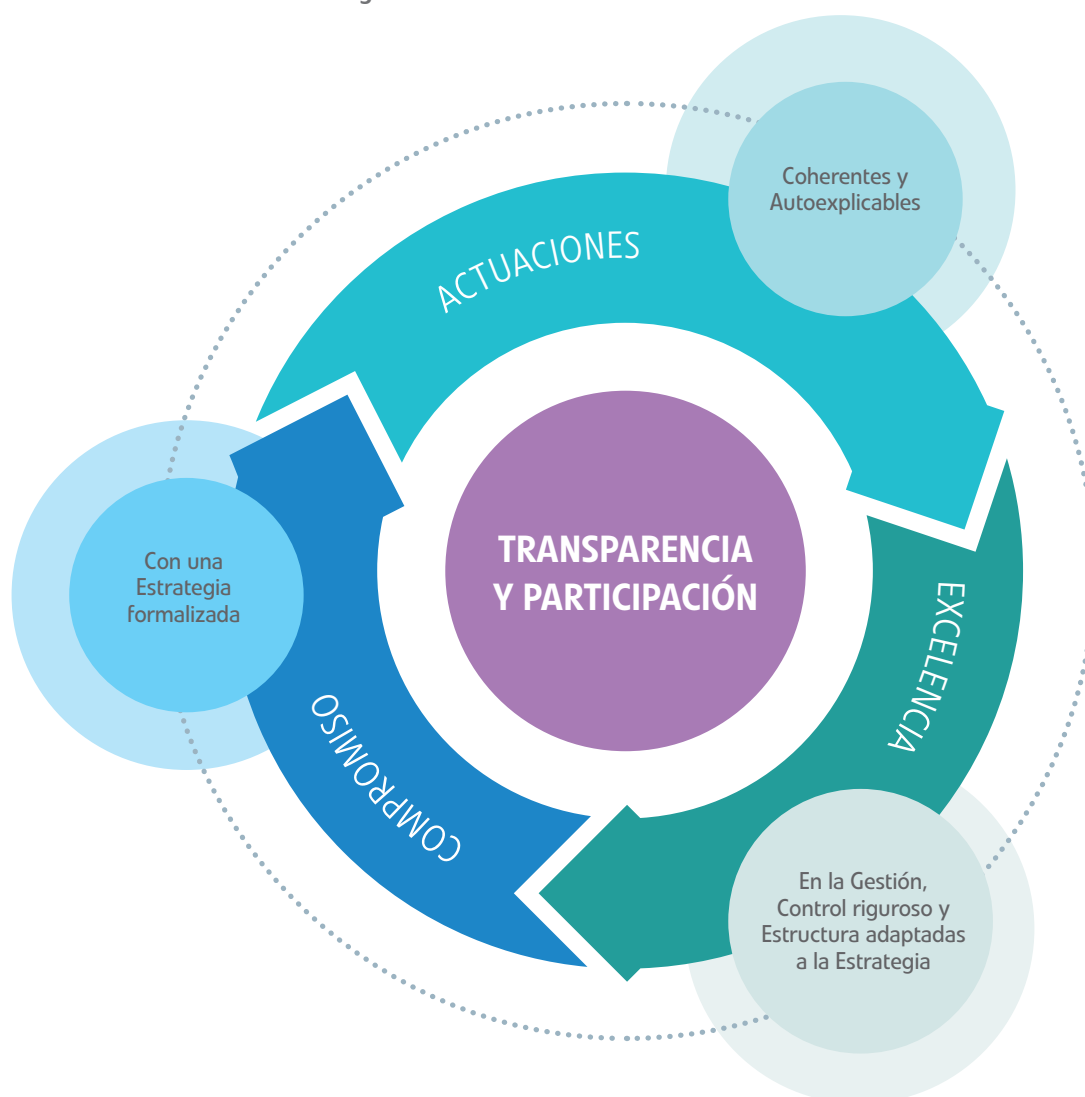
NUESTRA MISIÓN Y COMPROMISOS



En 2016, Canal de Isabel II comenzó un proceso de reflexión estratégica que ha concluido en 2017 con la elaboración del Plan Estratégico de Canal 2018-2030.

El **objetivo principal** del **proceso de reflexión estratégica** de Canal de Isabel II consistió en definir **dónde quiere posicionarse la empresa en los próximos años**, sus objetivos a largo plazo y las estrategias necesarias para lograrlos, afrontando los retos de modernización y sostenibilidad de la compañía, manteniendo e impulsando los niveles tecnológicos y de excelencia en el servicio. El proceso se ha realizado **a través de la participación y colaboración de todos los grupos de interés con los que nos relacionamos**.

¿Cuáles son las bases de nuestra Estrategia?



TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN COMO PALANCAS DE UN DESEMPEÑO EXCELENTE

3.1. Bases de partida para nuestra misión

Las bases de partida de la reflexión estratégica para la definición de nuestra misión y objetivos estratégicos han sido las siguientes:

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Reforzar nuestro carácter público | Canal es y seguirá siendo una empresa pública: nos aseguraremos de que Canal de Isabel II mantenga su titularidad 100 % pública , y delimitaremos su marco de actuación. |
| 2 | Completar la integración municipal | Buscaremos la mejor alternativa posible para lograr la completa integración municipal en Canal y perseguiremos incorporar a la empresa a todos los municipios de la Comunidad para que pasen a ser accionistas, consolidando el mejor y más eficiente de los modelos de gestión integral del agua, de carácter público y supramunicipal. |
| 3 | Ser la empresa española líder y de referencia en el ciclo integral del agua | Reenfocaremos nuestra estrategia de crecimiento, innovación y diversificación para convertirnos en la empresa pública de referencia y el estímulo de la economía madrileña y española para cualquier desarrollo en el sector del ciclo integral del agua y la economía circular. |



3.2. Misión, valores y compromisos de Canal

.....

Cuidamos nuestra Comunidad gestionando el agua de todos con transparencia, eficiencia y sostenibilidad.

.....

Dicha misión recoge los valores de nuestra empresa, que son los siguientes:

- **Compromiso:** Nos implicamos en la vida de los habitantes de nuestra Comunidad en la prestación de unos servicios absolutamente esenciales para el desarrollo de las personas, la economía y la sociedad madrileña.
- **Cercanía:** Queremos ser una empresa amable y cercana con todos los que nos rodean y con los que nos relacionamos.
- **Transparencia:** Gestionamos un recurso natural de titularidad pública y somos una empresa pública que, por tanto, tiene la responsabilidad de ser un ejemplo de transparencia en todas sus actuaciones.
- **Excelencia:** Puesto que gestionamos recursos públicos, debemos ser especialmente exigentes con nuestro desempeño para optimizar al máximo dicha gestión mediante la eficacia y la eficiencia de todas nuestras actuaciones.
- **Sostenibilidad:** Somos gestores de un recurso natural y tenemos encomendada la misión de proteger la calidad de las masas de agua de nuestra región. La preservación del medio ambiente y la gestión sostenible de todas nuestras actividades forman parte de nuestro ADN como empresa.

10 son los **compromisos** que conforman el cuerpo total de nuestra **misión**:

1. Ser la **empresa pública de referencia** y **motor económico y de desarrollo** de la Comunidad de Madrid.
2. Trabajar para gestionar **la totalidad del ciclo integral del agua** en toda la Comunidad Madrid.
3. Liderar **los retos del sector** y **los avances normativos**.
4. Mantener, innovar y planificar nuestras **infraestructuras y servicios** adaptándolas a las futuras necesidades de la sociedad.
5. Minimizar el **impacto ambiental** en todos nuestros procesos, favoreciendo la economía circular, el uso eficiente de los **recursos y de la energía** y potenciando la **generación renovable**.
6. Incrementar la **satisfacción de nuestros clientes y usuarios**, asegurando un nivel de excelencia en la **cantidad, calidad y continuidad del servicio (C³)**.
7. Asegurar unas **tarifas progresivas, asequibles y solidarias**, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial.
8. Fortalecer la **transformación digital** para una gestión más cercana y eficaz.
9. Realizar una gestión **financiera rigurosa y transparente**, asegurando el adecuado equilibrio económico, la autonomía financiera así como la sostenibilidad de la empresa.
10. Apoyar a **nuestros profesionales** atrayendo, reteniendo y fomentando el **talento**.

G4-24

G4-25

G4-26

3.3 Nuestros grupos de interés

Con sus grupos de interés, Canal de Isabel II asume cotidianamente compromisos específicos que concibe como elemento esencial de nuestra responsabilidad como empresa. Entre nuestros principales grupos de interés, se encuentran:

- Los organismos reguladores: la Unión Europea, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- El Gobierno, la Asamblea de la Comunidad Autónoma de Madrid y los cuatro grupos parlamentarios en ella representados.
- Los accionistas públicos: la Comunidad de Madrid y los 111 ayuntamientos que forman parte de nuestro accionariado.
- Los clientes y usuarios: ayuntamientos de los municipios a los que servimos, así como los clientes y usuarios domésticos, comerciales e industriales; los grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios.
- Los socios de negocio: los empleados de nuestra empresa, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- Otras empresas de nuestro sector con las que colaboramos, así como las asociaciones del sector en las que participamos de forma activa (AEAS, AGA, EUREAU e IWA).
- La sociedad en general, con especial interés en determinados sectores y agentes de la misma, como son:
 - La comunidad escolar (docentes y alumnos) con los que nos relacionamos a través de las actividades de Canal Educa.
 - Las entidades que se gestionan las expectativas de nuestra sociedad (las ONG, fundaciones y entidades con las que colaboramos).
 - Los medios de comunicación y los creadores de opinión.
 - La comunidad científica y las entidades enfocadas en la innovación.
 - Los analistas empresariales y los expertos de nuestro sector.
 - Los gestores y responsables de la protección y mejora de nuestro entorno medioambiental.



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 bimestral de la factura, tenemos un contacto muy fluido a través de nuestras oficinas comerciales y campañas telefónicas. Adicionalmente, contamos con una encuesta de satisfacción de clientes en la que se contacta con ellos para conocer su opinión sobre nuestros servicios.

EMPLEADOS

Mantenemos una relación permanente con los empleados a través del contacto personal y de las nuevas tecnologías. Una muestra notable de ello es la actualización diaria de la intranet Canal&Tú en Canal de Isabel II, en la que se incluyen todas las novedades que afectan a la vida diaria de la empresa. Además, se mantienen reuniones constantes con los representantes de los trabajadores a través del Comité de Empresa o en otros foros temáticos como las reuniones en materia de formación, horas extraordinarias o el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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, contactamos con nuestros proveedores 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 lo considera conveniente para los intereses sociales. La Junta General ordinaria, previamente convocada al efecto, se reúne dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio, para, en su caso, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.

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.

Nuestra intención es continuar ahondando en la fluidez de la relación con todos nuestros grupos de interés, intensificando el contacto con ellos. Tenemos la convicción de que solo lograremos la consecución de nuestros objetivos si trabajamos en una misma dirección.




Para abrir dicha participación, y de cara a la realización del Plan Estratégico de la empresa en 2016 y 2017 se realizaron grupos de debate (*focus groups*) y varias entrevistas para conocer su opinión

y las expectativas que tienen con respecto a la empresa. Los grupos se organizaron con clientes y usuarios de distintos tipos, clientes comerciales e institucionales, empleados de Canal y proveedores de la empresa. Las entrevistas se mantuvieron con los reguladores de nuestra actividad, asociaciones de consumidores, asociaciones empresariales, asociaciones de nuestro sector, ecologistas y centros tecnológicos.

3.4 Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Para potenciar una comunicación fluida con los grupos de interés, Canal de Isabel II utiliza los canales de comunicación que tiene a su alcance para conocer y atender las demandas y consultas de la sociedad en los ámbitos económico, medioambiental y social.

Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados en Canal de Isabel II

CANAL DE COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
Personal/Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Formación y sensibilización. • Actividades de ocio y deporte para los empleados y sus familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas centrales de la empresa. • Oficinas comerciales de atención al cliente. • Servicio de atención al cliente. • Defensor del Cliente. • Visitas organizadas a las instalaciones (jornadas de puertas abiertas). • Campañas educativas (Canal Educa) • Áreas recreativas y de deporte. • Participación y patrocinio de congresos, foros y otros encuentros. • Actividades de las Fundación Canal. • Junta General de Accionistas. • Oficina de atención al accionista.
Teléfono, fax, correo 	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono, fax, correo ordinario. • Buzón de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono de atención al cliente. • Teléfono de atención a proveedores. • Teléfono de contacto de las iniciativas educativas. • Defensor del Cliente. • Mensajes en la factura.
Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet corporativa. • Blog de I+D+i. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina virtual de atención al cliente. • Página web de la empresa. • Portal de transparencia. • Portal del accionista. • Página web de Canal Educa. • Página web de Canal Voluntarios. • Página web de la Fundación Canal. • Página web de las exposiciones de Arte Canal. • Canal en YouTube. • Canal en Instagram. • Canal en LinkedIn. • Perfil en Facebook de Súmate al Reto del Agua. • Perfil en Facebook de Canal Educa. • Redes sociales de la Fundación Canal. • Aplicación móvil de Canal de Isabel II para Android e iOS. • <i>Microsite</i> del Plan Estratégico 2018-2030.

Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados en Canal de Isabel II (continuación)

CANAL DE COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
Publicaciones/ Informes técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y comunicados internos. • Revista interna dirigida a los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de información personalizada a los clientes. • Informe Anual de Canal de Isabel II. • Publicaciones de las empresas. • Publicaciones de la Fundación Canal. • Cuadernos de I+D+i.
Medios: TV, prensa, radio, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Convocatorias a los medios. • Sala de prensa en la web. • Campañas de concienciación dirigidas a la población. (Súmate al Reto del Agua).



4

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE CANAL: DESEMPEÑO EN 2017 Y LOS OBJETIVOS FUTUROS

1. Asegurar la garantía de suministro



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

2. Garantizar la calidad del agua de consumo



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

3. Fortalecer la continuidad del servicio



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

4. Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética



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

5. Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid



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

En 1851 la reina Isabel II crea el Canal con el objetivo de asegurar agua suficiente para el desarrollo de la ciudad y la salud de sus habitantes, permitiendo despejar las dudas sobre si Madrid podía seguir siendo la capital del Reino. Canal de esta manera contribuyó en gran medida a sentar las bases del Madrid del siglo XX.

Nuestro nuevo Plan Estratégico a largo plazo, igual de ambicioso, nos permitirá **situarnos a la vanguardia de la gestión del agua urbana en el competitivo mundo del siglo XXI.**

Este gran cambio se articulará en 10 líneas estratégicas cuyos objetivos se presentan a continuación:

6. Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario



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

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



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

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



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

9. Liderar la innovación y el desarrollo



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

10. Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión



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

4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE CANAL: NUESTRO DESEMPEÑO EN 2017 Y LOS OBJETIVOS FUTUROS

Cada línea estratégica se desarrollará en planes estratégicos para el periodo 2018-2030, hasta un total de 35 y entre ellos destacan los 10 planes estrella, uno por cada línea.

		Captación	Distribución	Depuración	Alcantarillado	Reutilización
	1 Plan - 25 Reducir en un 25% el volumen de agua derivada para consumo por habitante	●	●			●
	2 Plan Red Sustitución de redes obsoletas para la mejora de la calidad del agua		●			
	3 Plan 365 días de continuidad del servicio Recuperación del servicio en condiciones de normalidad en un período máximo de 12 horas	●	●	●	●	●
	4 Plan de Generación Limpia - 0,0 kW/h 100% de autoconsumo de fuentes renovables o de alta eficiencia	●	●	●	●	●
	5 Plan Sanea 100% de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores		●		●	
	6 Plan Smart -Region Reducir en un 25% el volumen de agua derivada para consumo por habitante		●			●
	7 Observatorio del agua 100% operativo en 2019	●	●	●	●	●
	8 Centro de Estudios avanzados del Agua Formación Profesional Dual en Agua y Máster del Agua	●	●	●	●	●
	9 Plan Innova 100 100 proyectos innovadores o de investigación viables en 2022	●	●	●	●	●
	10 Congelación de tarifa 2019 0% de incremento de las tarifas domésticas, industriales y comerciales hasta 2019	●	●	●	●	

El Plan Estratégico
2018-2030 de Canal es un
reto ilusionante al que nos
enfrentamos todos los que
formamos la empresa

Nuestro presente es el futuro: Eventos de presentación del plan estratégico 2018-2030 a todos los empleados de Canal

Los días 14 y 15 de noviembre de 2017 se celebraron en el Teatro Amaya de Madrid cuatro eventos en los que el director general de Canal (Rafael Prieto), el comité de dirección y los 10 responsables de las líneas estratégicas presentaron el Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II a todos los empleados de todos los centros de trabajo de la empresa.

Durante dichos eventos los empleados conocieron cuáles serán las líneas de la estrategia de la empresa a futuro y los principales objetivos que se plantean a implantar a partir del año 2018.

Los eventos tuvieron un alto nivel de aceptación y de participación, con la asistencia de 2023 empleados. Así, por ejemplo, el 91,43 por ciento de los empleados que respondieron a las encuestas posteriores manifestaron que la presentación les pareció atractiva, el 83,97 pensaban que se había transmitido entusiasmo y credibilidad y casi el 70 por ciento que su imagen de la empresa había mejorado sensiblemente tras asistir a la sesión.



4.1



Garantía de suministro:

el agua de todos, todos los días



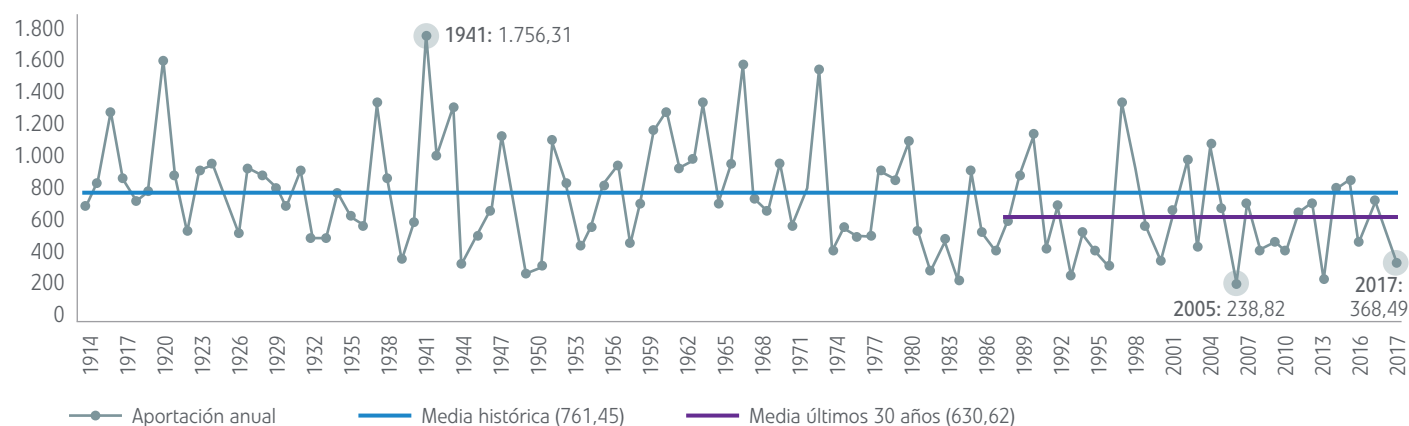
La principal responsabilidad de Canal de Isabel II es asegurar el abastecimiento de agua actual y futuro a todos nuestros usuarios. Para ello, necesitamos contar con infraestructuras y herramientas adecuadas que nos permitan gestionar el recurso de una forma eficiente y sostenible.

Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad

Lograr la máxima eficiencia y seguir prestando servicios de calidad y sostenibles en el tiempo es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos. Como consecuencia del cambio climático, previsiblemente cada vez serán más frecuentes las situaciones de escasez del recurso y «estrés hídrico» en España.

En el caso de la Comunidad de Madrid, ya estamos sufriendo alguno de estos riesgos. Así lo ponen de manifiesto, por ejemplo, la reducción de casi un 20 por ciento (17,18 por ciento) de las aportaciones medias de agua a nuestros embalses en los últimos treinta años respecto de la media histórica desde 1914.

Aportaciones naturales de los ríos a los embalses de Canal, 1914-2017 (millones de metros cúbicos anuales)



Garantía de suministro

Las aportaciones de agua a nuestros embalses se han reducido una media del 20 por ciento en los últimos treinta años

Queremos anticiparnos a los retos que plantea el estrés hídrico para poder mantener e incluso mejorar la garantía de suministro actual

Los escenarios publicados sobre la evolución del clima en España hasta 2050 hacen temer que esta circunstancia se agrave en el futuro. Por tanto, será necesario realizar las inversiones necesarias y buscar las mejores alternativas de abastecimiento que permitan afrontar este importante reto.

A pesar de las menores aportaciones, en los últimos doce años, Canal ha sabido hacer frente a un gran incremento poblacional con la misma capacidad de embalse. Nuestra población abastecida ha pasado de 5,74 millones de habitantes, en el año 2002, a 6,29 millones de habitantes en 2017; esto supone un incremento del 9,53 por ciento en quince años.

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

Recursos adicionales a los embalses

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

Entre dichos recursos, destaca nuestra capacidad de poder trasvasar agua desde los embalses de Picadas y San Juan en el Alberche, donde contamos con la correspondiente concesión.

Canal también cuenta con la posibilidad de obtener aguas subterráneas a través de la explotación de sus 78 pozos, una reserva estratégica para situaciones de sequía. Destaca, a este respecto, la construcción y conexión a nuestras redes del campo de pozos del Guadarrama, que cuenta con 28 pozos en 2017.

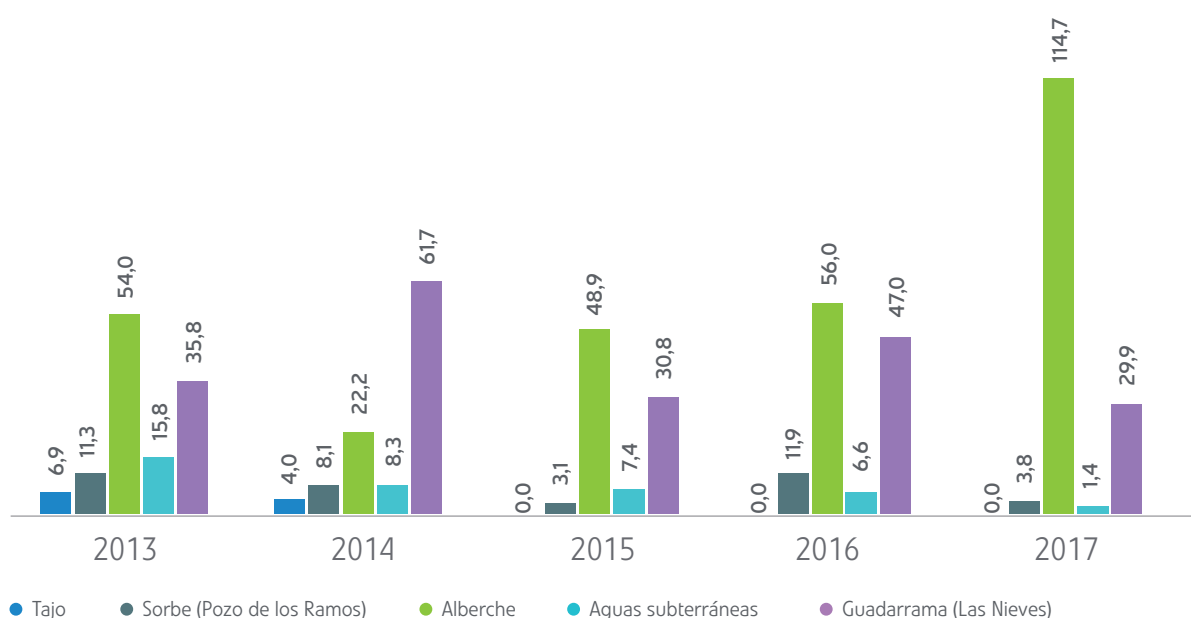
Por otra parte, se ha potenciado el aprovechamiento del río Guadarrama en los últimos años, trasvasando agua al embalse de Valmayor mediante el azud de Las Nieves. También contamos con la posibilidad de obtener agua del río Sorbe utilizando el azud del Pozo de los Ramos, que comunica con el Canal del Jarama.

Asimismo, contamos con la ETAP del Tajo, que permite desde 2010 poner a disposición de los madrileños recursos de dicho río gracias a las tecnologías más avanzadas.

Todas estas actuaciones permiten mejorar la comunicación entre los sistemas de abastecimiento de la Comunidad de Madrid, mejorando la flexibilidad de la operación del sistema y nuestra capacidad de garantizar la disponibilidad de agua para los usuarios. En años muy secos, como fue el caso del 2012, permiten aportar a nuestro sistema casi el 40 por ciento (38,77 por ciento) de los recursos necesarios para abastecer a la Comunidad. En 2017, año también seco, su aportación de 124,5 millones de metros cúbicos, ha supuesto el 24,71 por ciento del total.

Garantía de suministro

Utilización de recursos adicionales a las aportaciones en los embalses de Canal en el periodo 2013-2017
(Millones de metros cúbicos anuales)



Nuevas infraestructuras para conseguir recursos adicionales

Pero contar con dicho volumen de abastecimiento ha supuesto tener que reforzar la capacidad de infraestructuras estratégicas en nuestro sistema. En los últimos años cabe destacar la duplicación de la potabilizadora de Valmayor, que entró en servicio en 2012, la ampliación y mejora de los procesos de la potabilizadora de Majadahonda y, especialmente, la construcción del Segundo Anillo de distribución, más

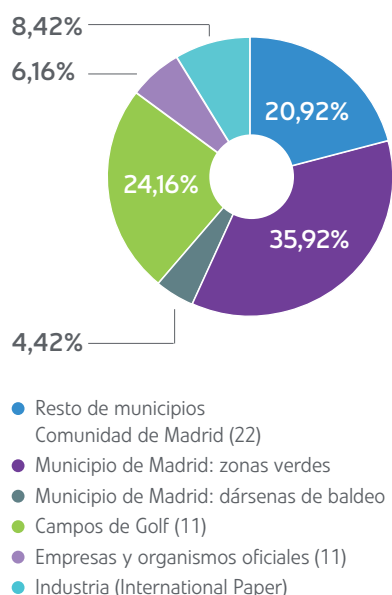
conocido como «la M-50» del agua”.

En 2017, hemos seguido avanzando en la construcción de nuevas infraestructuras de abastecimiento, entre las que destacan la conducción del sistema Torrelaguna por Valdeolmos – Ajalvir, el doblado de la arteria Valmayor- Navalcarnero, los tramos II y III de la aducción a Hoyo de Manzanares y el nuevo depósito La Torreta de El Molar.



Garantía de suministro

Distribución por usos del agua regenerada suministrada en 2017



Plan de Reutilización

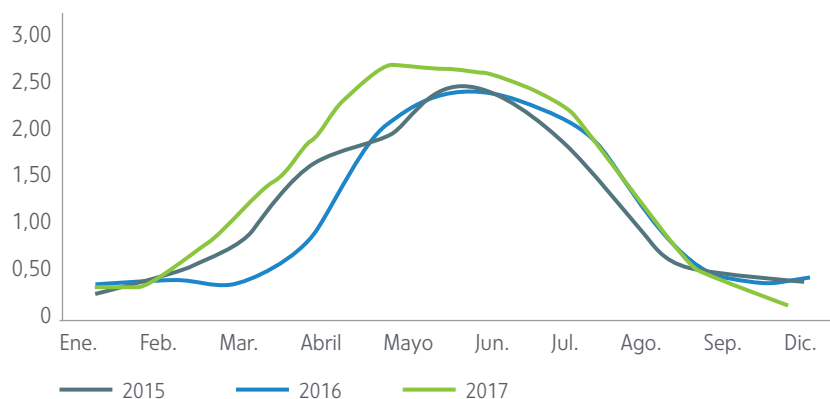
La regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización es una de nuestras mayores apuestas de futuro. Gracias a la regeneración, podremos obtener un gran volumen de agua para determinados usos no relacionados con el abastecimiento para consumo humano que, sin embargo, hoy en día suponen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

Al concluir 2017, Canal gestionaba 25 plantas de regeneración, 589 kilómetros de redes de reutilización y 63 depósitos de agua regenerada. Con estas infraestructuras, se prestaba servicio a 23 municipios y a 11 campos de

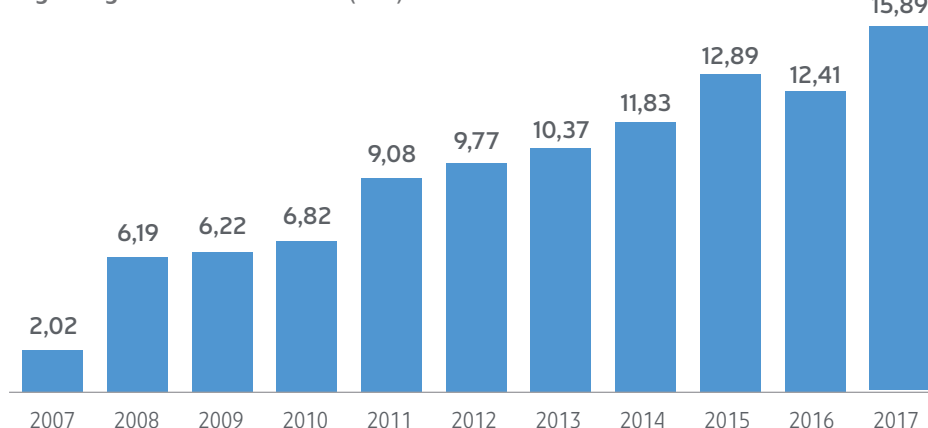
golf con agua regenerada, con una superficie total de 789 hectáreas, así como a la industria (International Paper) y a otras 11 entidades. Gracias a los convenios firmados con los municipios, 307 parques y zonas verdes de la región se riegan con agua regenerada (un total de 1.699 hectáreas).

Durante 2017, hemos regenerado para su posterior reutilización en nuestras plantas un total de 15,89 millones de metros cúbicos de agua. Como se observa en la gráfica, la cifra ha aumentado ligeramente con respecto a 2016 debido a circunstancias climatológicas que hicieron subir la demanda de agua regenerada.

En reutilización de aguas residuales también estamos haciendo importantes avances e inversiones. En el año 2017, destaca la puesta en servicio del riego con agua reutilizada en Torres de la Alameda.

Consumo mensual de agua regenerada (hm³)

Agua regenerada anualmente (hm³)



Garantía de suministro

Para combatir el fraude Canal cuenta con la colaboración de los cuerpos y fuerzas de seguridad

La labor permanente de inspección del fraude tiene, además de su detección, un efecto disuasorio notable

Lucha contra el fraude

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

actuación al entenderse que ese caso pueda ser de su competencia, por sus especiales características.

A lo largo del año 2017, fruto del trabajo realizado, se han detectado fraudes que suponen más de 4,44 millones de metros cúbicos de agua y se ha conseguido recaudar 136.670 euros mediante su gestión adecuada. Además, se han realizado 809 condenas de acometidas fraudulentas y se han negociado y firmado 313 contratos para regularizar situaciones fraudulentas.

La eficiencia como prioridad

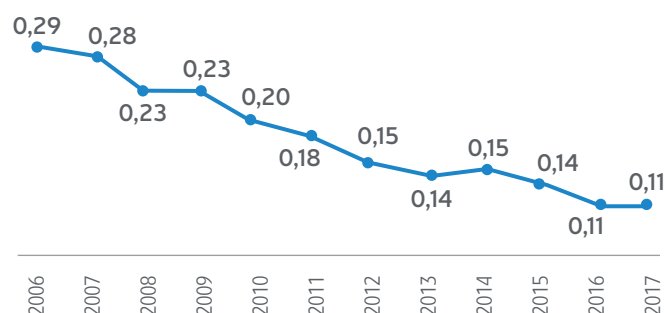
Canal de Isabel II tiene como prioridad estratégica implantar actuaciones internas que nos permitan gestionar el agua con la mayor eficiencia de la red de distribución, la reducción y el control de las fugas registradas en distribución y acometidas, y en las roturas.

La política de renovación y mejora de la red de distribución, que en los últimos 5 años ha supuesto una renovación media de 120 kilómetros anuales, tiene entre sus fines reducir al mínimo las pérdidas de agua por fugas y roturas y disminuir los daños a terceros por inundaciones. El esfuerzo

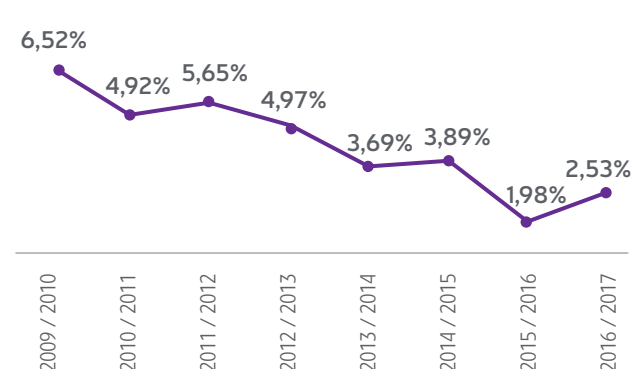
que históricamente ha realizado Canal se ha plasmado en una mejora significativa de nuestros índices de roturas de los últimos 12 años con una reducción de roturas en tubería del 61,96 por ciento. Todo ello a pesar del crecimiento de la red y de la incorporación en 2012 de redes de nuevos municipios con una conservación deficiente.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza Canal se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de la red de Canal. De este modo, las pérdidas reales en aducción y distribución han reducido un 61,20 por ciento en los últimos 8 años hidrológicos.

Índice de roturas de la red
(número de roturas anuales por km de red)



Pérdidas ocultas en la red de distribución (% sobre el agua derivada para el consumo por año hidrológico)

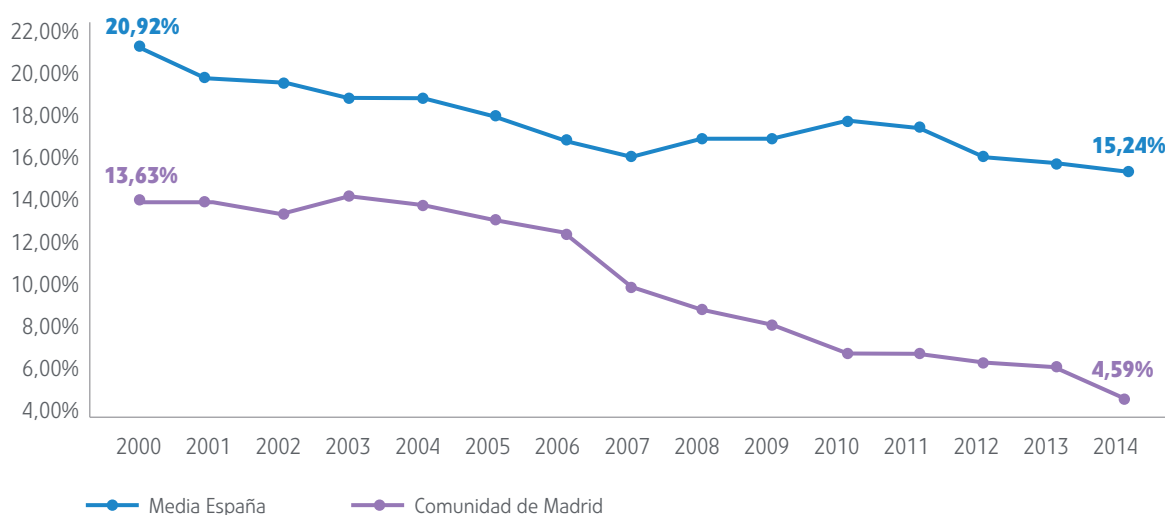


Garantía de suministro

Los valores de pérdidas reales de Canal son sensiblemente menores que los publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2016, que situaban la media en España durante el año 2014 en un 15,24 por ciento del agua suministrada a las redes. La Comunidad de Madrid era la región que presentaba unas pérdidas menores (4,59 por ciento), casi un 70 por ciento por debajo de la media.

Los autoconsumos de agua necesarios para prestar el servicio a los madrileños a lo largo del último año hidrológico 2016/2017 se han situado en 4,57 millones de metros cúbicos, el 0,92 por ciento del agua derivada para el consumo por Canal.

Pérdidas reales en las redes de distribución de agua potable 2000-2014 publicadas por el Instituto Nacional de Estadística en 2016 (en porcentaje sobre el agua suministrada a las redes)



Consulta más detalles
en el enlace:

www.sumatealretodelagua.com

Buscando la colaboración de todos en el uso eficiente y responsable del agua

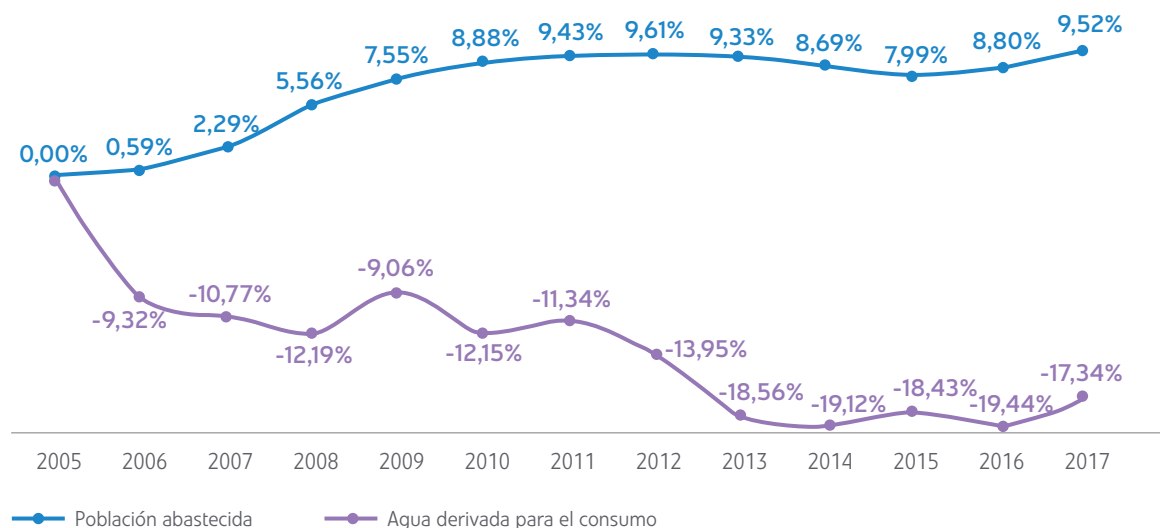
Cuidar el agua y darle la importancia que se merece es una labor de todos. Para ello, todos los ciudadanos deben realizar un permanente cuidado de este bien escaso. Nuestra empresa atesora una experiencia de más de tres décadas en el desarrollo de campañas de comunicación para el ahorro de agua y el cuidado del medio ambiente. Campañas que cuentan con el reconocimiento de

los profesionales de la comunicación y del público al que van dirigidas.

Nuestras campañas de comunicación tienen un carácter permanente y su alto impacto ha permitido situar a Madrid entre las regiones que más ha reducido el consumo de agua en los últimos años.

Garantía de suministro

Evolución del uso del recurso vs. población abastecida
(en % respecto al año 2005, año más seco registrado)



Dispones de más información sobre nuestros programas educativos en el siguiente enlace:

www.canaleduca.com

Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa

El programa Canal Educa, actualmente gestionado por la Fundación Canal, cumplió 25 años en 2016 y tiene como objetivo principal fomentar entre la comunidad escolar el consumo responsable del agua y transmitir valores de sostenibilidad medio ambiental.

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

Nuestro reto es hacer partícipe de nuestro mensaje a un mayor número de personas cada año. Por eso, curso tras curso, Canal Educa va adaptando su programa de actividades y ampliando su oferta educativa. Nuestras incorporaciones más recientes son los idiomas y la tecnología digital: se ofrece

gran parte de nuestro programa educativo en inglés, y si un centro apuesta por las tecnologías, Canal Educa dispone de un completo portal web donde acceder a un aula virtual, lo que permite la participación no presencial a las actividades del programa a centros educativos de fuera de la Comunidad de Madrid. Además, si el centro está comprometido con la sostenibilidad de planeta, puede realizarse la actividad Ecoauditoría del agua, en la que alumnos, profesores y personal no docente trabajan de forma conjunta para mejorar el uso del agua en el recinto educativo.

Durante el curso escolar 2016-2017 nuestro programa educativo tuvo un total de 96.066 participantes directos

Para estar siempre al día de todas las actividades que proponemos a lo largo del curso, animamos a la comunidad educativa a suscribirse al *newsletter* del programa o seguirnos a través de nuestras redes sociales.

Garantía de suministro

Objetivo estratégico y planes en garantía de suministro (2018-2030)

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

Con esta línea estratégica nos comprometemos a trabajar para alcanzar el siguiente objetivo:

Indicador de la LE1	
Población (equivalente) abastecida por ahorro de agua*	
	Personas
2017	0 (base)
2018	36.000
2019	115.000
2020	140.000
2021	175.000
2022	222.000

* Número de personas a las que se puede abastecer durante un año gracias a la reducción del agua no controlada, teniendo en cuenta la disminución esperada del consumo per cápita y el aumento de la población de acuerdo a las previsiones de la Comunidad de Madrid.

Trabajaremos para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes, extender y fomentar el consumo de agua regenerada, y asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda. Para ello se han definido **3 grandes planes estratégicos** para el periodo 2018-2030:

- 1 Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes**, con el que se pretende hacer frente a los efectos del cambio climático y al incremento de población, con acciones entre las que destacan las encaminadas a continuar con nuestro sistema protocolizado de optimización de las operaciones, el desarrollo de un nuevo sistema de mantenimiento preventivo de las infraestructuras, o la optimización de la gestión de los embalses y el aprovechamiento de las aguas subterráneas.
- 2 Plan para extender y fomentar el consumo de agua regenerada** llegando al mayor número posible de clientes y usos futuros, para evitar el uso de agua de suministro.
- 3 Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda**, a través de acciones destinadas a reducir el agua no controlada, con tecnologías para la detección, reducción y prevención del fraude, así como mejoras en la precisión de la lectura en los contadores domiciliarios, desarrollo de campañas que impacten en la conciencia social y que motiven el ahorro, y revisión de nuestra actual estructura tarifaria.

Plan estrella de la línea estratégica 1



1 | Plan -25

Reducir en un 25% el volumen de agua derivada para consumo por habitante

La Comunidad de Madrid ya cuenta con un consumo por habitante bajo en relación con el resto de España. Este ambicioso plan nos permitirá liderar todas las tecnologías, tanto por el lado de la oferta como de la demanda, para reducir el consumo global, acercándonos en el **2030 a los 156 litros/ habitante/día** de agua derivada para todos los usos, lo que representa uno de los consumos más eficientes de la UE.

Indicador principal del plan

Consumo total per cápita en el horizonte
2030: 156
litros/habitante/día.

4.2



Asegurando
la calidad

la mejor agua



La calidad del agua que sirve Canal de Isabel II a los madrileños es una de las señas de identidad de la Comunidad de Madrid. El agua de Madrid es considerada en toda España como una de las de mayor calidad. Así, por ejemplo, el consumo de agua embotellada en la región (15,74 litros por habitante y año) es un 73,83 por ciento menor que la media española (60,15 litros por habitante).

Las causas de dicha calidad son múltiples. Contamos con una excelente materia prima en el origen (nuestros embalses y captaciones), adecuados y avanzados sistemas de tratamiento y el gran esfuerzo que realizamos para preservar y mantener la calidad de las aguas.

Garantizando la calidad del agua

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

Los análisis correspondientes al programa de vigilancia y control de la calidad del agua de abastecimiento son realizados en cuatro laboratorios integrados la Subdirección de

Calidad de las Aguas y en otros trece integrados en las áreas de Tratamiento. En ellos, se realizan las determinaciones exigidas en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. Canal también gestiona el control de calidad de los efluentes depurados en las EDAR y la calidad de las aguas regeneradas destinadas a riego de zonas verdes.

A lo largo de 2017, Canal de Isabel II ha realizado casi 2,02 millones de controles analíticos de calidad de las aguas y ha realizado más de 13,08 millones de muestras para asegurar la calidad del servicio. Ello supone más de 5.500 controles al día y realizar 25 análisis cada minuto.

Asegurando la calidad

.....

Aplicamos un estricto programa de vigilancia de la calidad del agua que va desde su origen en embalses y pozos, hasta su entrega al consumidor.

.....

Contamos con 40 Estaciones de Vigilancia Automática (EVA), instaladas en los puntos más importantes de nuestras redes de abastecimiento.

.....

Control de agua en origen

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

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

El agua superficial destinada a la producción de agua potable presenta habitualmente un alto nivel de calidad, estando el mayor porcentaje de agua superficial captada clasificada en los niveles de calidad más altos, establecidos por la legislación vigente.

Vigilancia del agua distribuida

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

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

El sistema de toma de muestras manual se complementa con una red de 40 Estaciones de Vigilancia Automática (EVA), instaladas en salidas de ETAP, grandes depósitos y nudos más importantes del abastecimiento. Todas

están equipadas con sensores que permiten medir una serie de parámetros químicos de manera continua, y enviar los resultados, en tiempo real a través de la propia red de comunicación de Canal, al Centro de Control.

Los parámetros que medimos en las EVA los elegimos expresamente por su importancia respecto al diagnóstico de la calidad del agua. Su número está en proceso de aumento mediante un programa plurianual. Las determinaciones analíticas en las EVA son de cloro, amonio, nitritos, pH y conductividad, en todas ellas. Adicionalmente, se mide carbono orgánico total, nitratos y turbidez en nueve de ellas.

Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas

Canal de Isabel II también gestiona el control de calidad de los afluentes depurados en las EDAR y la calidad de las aguas regeneradas destinadas al riego de zonas verdes y el baldeo de calles.

Para ello, Canal de Isabel II dispone de un Laboratorio de Aguas Depuradas. Situado en Majadahonda, tiene una extensión de más de 2.200 metros cuadrados y está equipado con un laboratorio físico-químico, un laboratorio de microbiología, otro de análisis de contaminantes orgánicos y otro

de metales y muestras sólidas, una sala de incubación y una sala de datos y microscopía, entre otras instalaciones.

Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de alertas permanente mediante una red de Estaciones de Vigilancia Automática (EVA), 85 para aguas depuradas y 60 para aguas regeneradas, que también utilizamos para un estricto control del agua depurada desde su entrada en las EDAR hasta su devolución a los ríos, y para el control del agua de las redes de reutilización.

Asegurando la calidad

Una de las aguas
con mayor calidad
de España

Durante 2017 Canal
ha analizado un total
de 739 muestras y ha
realizado 16.388 análisis
para otros organismos y
entidades.

Cumplimiento de la normativa vigente en materia de aguas para consumo

En el año 2011, Canal obtuvo de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) la acreditación según norma UNE-EN ISO/IEC 17025 para la realización de análisis físicoquímico y microbiológico, de los laboratorios central, de la Poveda en Arganda y de Griñón. La acreditación se ha ido ampliando por incorporación de nuevos métodos de ensayo y, en la actualidad, incluye en su alcance las aguas continentales y de consumo y las aguas regeneradas.

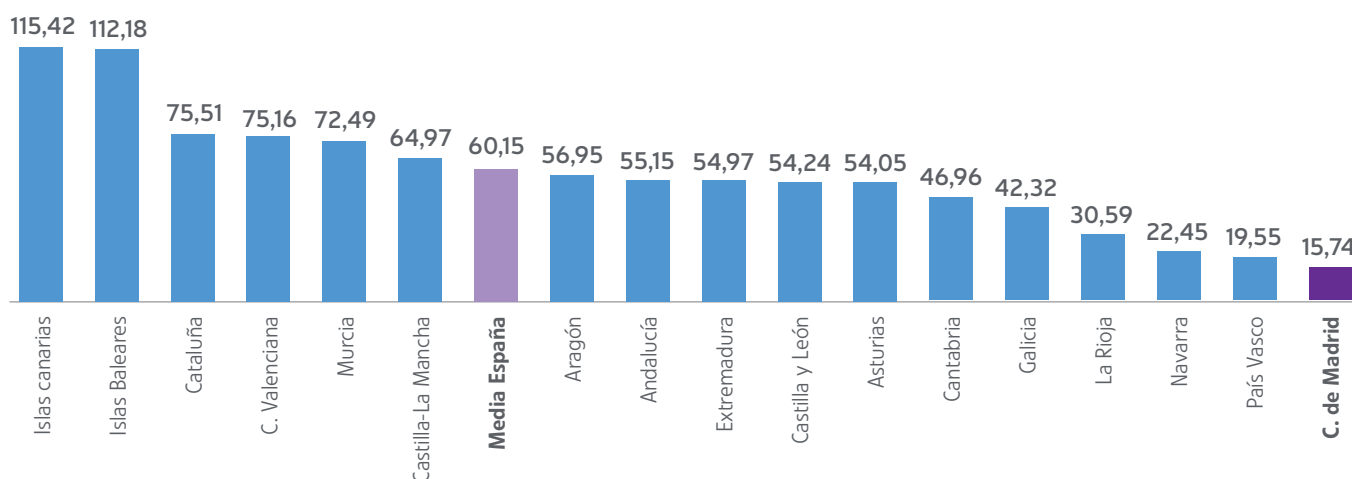
Además, todos los laboratorios de Canal y las EVA están incluidos en el ámbito de aplicación de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en la empresa y certificados, desde el año 1997, según normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001.

En 2017 destaca la entrada en servicio del nuevo laboratorio para análisis de aguas de consumo de Collado Villalba para reforzar el control del agua de consumo en el noroeste de la Comunidad de Madrid.

Desde 2009, Canal cuenta con la acreditación del laboratorio de verificación de contadores de agua fría de Majadahonda (expediente 278/LE1569), que se amplió posteriormente a caudalímetros.

Durante 2017, el grado de cumplimiento de la agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas para el protocolo de autocontrol, ha sido del 97,30 por ciento (99,80 en red de distribución).

Consumo de agua embotellada sin gas por comunidades autónomas (en litros por habitante y año entre julio 2016 y junio 2017)



Fuente: Base de datos de consumos en los hogares del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (2017)

Colaboración con otras entidades

Canal de Isabel II participa activamente con entidades externas relacionadas con el control de calidad de las aguas. En los últimos años, cabe destacar la colaboración con:

- Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Ayuntamiento de Madrid.
- Colegios de Químicos y Farmacéuticos.
- AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento).
- EUREAU (Asociación Europea de Abastecedores de Agua).
- FELAB (Asociación de Entidades de Ensayo, Calibración y Análisis).
- AEC (Asociación Española para la Calidad).

Asegurando la calidad

Objetivo estratégico y planes en calidad del agua (2018-2030)



Objetivo estratégico: garantizar la calidad del agua desde su origen, preservando nuestras fuentes de suministro, hasta el punto de consumo.

La línea estratégica 2 tiene como objetivo situar en el 100% las conformidades totales en la red de distribución para el año 2030

Nuestra estrategia en esta línea consiste en mejorar aún más el tratamiento de los recursos superficiales y subterráneos, continuar manteniendo y mejorando los estándares de calidad en la red de distribución y avanzar en los sistemas de vigilancia de dicha calidad. Para ello, se han definido 4 grandes planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

Indicador de la LE2	
Conformidades totales en la red de distribución	
	%
2017	99,80
2018	99,82
2019	99,84
2020	99,86
2021	99,88
2022	99,90

- 1 Plan para mejorar la calidad del agua en origen**, en el que se incluyen actuaciones encaminadas a la protección de nuestros embalses frente a la contaminación del entorno, el establecimiento de tomas variables en los embalses o la definición de modelos matemáticos del comportamiento de los embalses, así como el desarrollo de sistemas de alerta temprana ante eventos y de un protocolo de actuación para su gestión.
- 2 Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento**, con el que introduciremos e implementaremos nuevas tecnologías de tratamiento de agua bruta más sostenibles y con una menor generación de residuos.
- 3 Plan para mejorar el proceso de operación de la red**, que consistirá en mejorar todos los procesos de operación de la red de distribución de manera global, con acciones de mejora en los elementos de la red, así como en la operación de las rectoradoras.
- 4 Plan para mejorar el mantenimiento preventivo en la red de abastecimiento**, con el que mejoraremos el mantenimiento preventivo de la red de abastecimiento, eliminando todas las conducciones fuera de norma y aplicando un estricto protocolo de limpieza anual.

Asegurando la calidad

Plan estrella de la línea estratégica 2



2

Plan Red

Sustitución de redes obsoletas para la mejora de la calidad del agua

Algunos de los diferentes materiales que se han utilizado para desarrollar los más de 17.000 kilómetros de la red de distribución de Canal han demostrado tener una calidad inferior a los que se instalan actualmente. Esta actuación, sin parangón en nuestro país, nos permitirá mantener la mejor calidad del agua, al sustituir todas las conducciones ahora consideradas obsoletas.

Indicador principal del plan

Renovación del 100 % de las conducciones según la norma de Canal en 2030. Se considerará cumplido el objetivo cuando se entreguen los planes directores de red a los ayuntamientos correspondientes y se presupueste su ejecución.



4.3



Continuidad del servicio:

un servicio de confianza



Canal debe garantizar la seguridad del servicio que permita el suministro continuo y que contribuya al bienestar de todos los madrileños. Para ello, debemos dotarnos de sistemas que garanticen la seguridad de nuestras instalaciones, algunas de ellas críticas, de nuestros sistemas de información y de nuestro personal.

Garantizando la seguridad de instalaciones y personas

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

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

Seguridad operativa

Canal de Isabel II, gestiona un elevado número de infraestructuras susceptibles de ser consideradas de especial riesgo, además de un importante patrimonio que está sometido a diferentes presiones en cuanto a su seguridad. La entrada en vigor de la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen nuevas medidas para la protección de las infraestructuras críticas, ha supuesto la clasificación en esta categoría de algunas de las infraestructuras que gestionamos.

Continuidad en el servicio

Al concluir 2017, casi 430 personas se ocupaban de la seguridad de Canal de Isabel II, vigilando nuestras 1.052 diferentes instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. A 31 de diciembre de 2017, disponíamos de 92 puestos fijos de vigilancia establecidos y de 14 patrullas exteriores de vigilancia y seguridad, que permiten aumentar la cobertura de vigilancia en caso de necesidad.

En 2017, se extendió la cobertura existente de los sistemas de **seguridad electrónica**, incluyendo vigilancia mediante circuito cerrado de televisión (un 8,44 por ciento más), sistemas de detección de intrusión y control de accesos mediante tarjeta o llaves electrónicas a múltiples instalaciones (un 15,32 por ciento más). Nuestros sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) gestionan ya 578 cámaras; muchas de ellas realizan supervisión automatizada orientándose sin intervención humana, aumentando así la eficiencia de los operadores y la capacidad de respuesta.

Autoprotección de edificios e instalaciones

Durante el año 2017, se han realizado muchas acciones en esta dirección. Entre ellas, cabe destacar el mantenimiento preventivo de los sistemas de autoprotección de 50 edificios o la elaboración y/o renovación de 2 planes de autoprotección.

La implantación de los planes de autoprotección se organiza mediante dos sólidas bases: formación e implicación. Para ello se elige al personal que va a formar parte de los equipos con un carácter siempre voluntario, para posteriormente formar a todo el personal. En 2017 se han impartido 2 cursos de fuego real y se han realizado 41 simulacros de evacuación.

A efectos de autoprotección de edificios, en 2017 destaca un conato de incendio producido el día 16 de junio en nuestras oficinas de la calle Santa Engracia 108, que fue rápidamente controlado y por el que tuvieron que ser desalojadas 150 personas aproximadamente.



Continuidad en el servicio

En 2017, destacan los siguientes proyectos en el ámbito de la seguridad de nuestros sistemas:

- ▶ Desarrollo e implantación de una APP para el reporte de anomalías observadas por personal Canal y colaboradores.
- ▶ Implantación de un sistema de replicación del almacenamiento (*metrocluster*) como pieza fundamental para la continuidad de los sistemas de información.
- ▶ Renovación del núcleo de la red de datos corporativa y redundancia por fibra en todos los edificios del campus de Oficinas Centrales.
- ▶ Implantación y puesta en marcha de un servicio de Centro de Operación de la Seguridad de la Información (SOC).

Protección de datos relacionados con clientes y proveedores

Canal de Isabel II revisa periódicamente los ficheros que tratan datos de carácter personal y los notifica al Registro de la Agencia Española de Protección de Datos *regulado en el artículo 14 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal*. En concreto, Canal ha notificado la creación de los siguientes ficheros de datos:

- Actividades socio culturales y relaciones públicas,
- Clientes
- Control de acceso a edificios
- Empleados
- Grabación de llamadas
- Peticiones de sugerencias y quejas
- Proveedores

- Salud laboral prevención de riesgos y servicio médico
- Selección de personal
- Videovigilancia

Canal tiene implementado un sistema de mejora en procesos relacionados con protección de datos de carácter personal en aras de garantizar la intimidad de los clientes y la protección de sus datos personales conforme a lo establecido en la normativa aplicable, para lo cual se ha incluido este aspecto como un elemento más dentro del sistema de calidad.

Durante 2017 en Canal hemos iniciado los cambios necesarios para adecuarlos a la nueva Normativa Europea de Protección de Datos, antes de su entrada en vigor en mayo de 2018.

Seguridad de los sistemas de información y continuidad del negocio

Los sistemas de información y comunicación (equipos, aplicaciones, información y teléfonos) son recursos de trabajo que Canal utiliza para poder realizar una adecuada gestión de las actividades de la empresa. Para su correcta utilización, Canal de Isabel II edita una serie de políticas que establecen las directrices y recomendaciones de uso para minimizar los riesgos inherentes a una utilización inapropiada de dichos recursos.

Los objetivos corporativos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones están recogidos en la Política de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, a través de la cual la empresa adquiere el compromiso de su protección y respalda la implantación de las medidas necesarias para ello.

No obstante, mejorar la seguridad, disponibilidad y continuidad de la información y de los sistemas que la gestionan no es solo una tarea de los servicios técnicos que la

administran, sino que también requiere de una utilización adecuada por parte de todos sus usuarios. Para ello, Canal de Isabel II ha elaborado una serie de procedimientos de los sistemas de información y comunicación con las principales normas que han de seguirse para el empleo de estos recursos con seguridad. Estas normas persiguen, en general, proteger tanto a los usuarios de los sistemas de Canal como a la propia empresa por un uso inadecuado o mal intencionado que pueda suponer un riesgo con respecto a la seguridad, disponibilidad o rendimiento de los sistemas o servicios prestados, así como de otros aspectos de índole legal o para la mejora de la eficiencia de los sistemas, sin menoscabar nuestra capacidad operativa en el desempeño del trabajo.

Gracias a estas políticas y procedimientos, la disponibilidad de los sistemas críticos de la empresa ha sido de un 99,98 por ciento durante el año 2017 y la de otros sistemas importantes del 99,97 por ciento.

Continuidad en el servicio

Objetivo estratégico y planes en continuidad del servicio (2018-2030)

Objetivo estratégico: asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallos que afecten a las redes, a la calidad del agua suministrada o a los sistemas de información de Canal.

En esta línea estratégica y gracias a los planes que pondremos en marcha nos hemos puesto como objetivo que en el año 2030 ninguna vivienda se quede sin servicio ni un solo minuto:

Indicador de la LE3	
Porcentaje de contratos ¹ con alternativa de suministro para restablecer el servicio en menos de 12h	
	Horas sin servicio por propiedad al año
2017	79
2018	80
2019	82
2020	84
2021	87
2022	90

¹ Contratos con convenio de gestión integral de abastecimiento

Nuestra estrategia en esta línea consiste en asegurar la continuidad del servicio con planes específicos para asegurar la continuidad del suministro, las infraestructuras, el personal, y los sistemas de información que gestionan el ciclo del agua. Para ello se han definido 4 grandes planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

- 1

Plan de seguridad física de las infraestructuras, en el que se incluye el desarrollo de las acciones necesarias para garantizar la seguridad integral de las instalaciones, establecer un plan de mejora continua de los sistemas de seguridad de infraestructuras e identificación y actuación temprana contra sabotajes.
- 2

Plan de seguridad del personal, con el que se pretenden mejorar de forma continua los planes de emergencia y los sistemas de prevención integral contra incendios en infraestructuras y centros de trabajo.

También persigue la mejora de los servicios preventivos y de reacción para la protección del patrimonio y de las personas, así como emprender, entre otros, un ambicioso plan de formación en cultura de seguridad para los trabajadores
- 3

Plan de seguridad de la información, para implementar y mejorar de manera continua los procesos de gestión de la seguridad (seguridad proactiva), incorporar los mecanismos de vigilancia necesarios para anticipar posibles incidentes de seguridad y aplicar las medidas correctoras (seguridad preventiva).

Se incluyen también dentro de este plan las acciones encaminadas a mejorar el control y el nivel de seguridad general de los sistemas informáticos corporativos (seguridad reactiva), y otra de las acciones relevantes será poner en marcha un plan director de seguridad de la tecnología.
- 4

Plan de resiliencia del suministro a municipios, que nos permitirá mejorar la configuración y la operación del sistema de abastecimiento para asegurar la continuidad del suministro ante contingencias a nivel municipal.

En una primera etapa se establecerán los niveles de resiliencia ante distintas contingencias (periodo 2018-2022), y posteriormente se ejecutarán las acciones operacionales y estructurales que garanticen el cumplimiento de esos niveles (periodo 2018-2030).

Continuidad en el servicio

Plan estrella de la línea estratégica 3



3

Plan 365 días de continuidad del servicio

Ninguna interrupción del servicio
por causas no accidentales

Ante los nuevos retos de la sociedad globalizada, este plan definirá la eficaz coordinación entre los sistemas de seguridad, ciberseguridad y resiliencia de última generación, así como la rápida respuesta de los dispositivos físicos preventivos y de reacción, de modo que se garantice la máxima seguridad y protección posibles a las personas y bienes, garantizando la continuidad del suministro los **365 días al año**.

Indicador principal del plan

Recuperación del servicio
en condiciones de
normalidad en un periodo
máximo de **12 horas**.



4.4



Calidad Ambiental y eficiencia energética:

cuidamos tu entono



El medio ambiente está en el ADN de Canal de Isabel II. Como gestores de un recurso natural imprescindible para la vida y como responsables de la depuración y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales de casi 6,5 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la conservación y la protección de nuestro medio ambiente forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas de nuestro día a día.

En el futuro queremos situarnos un paso más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente.



Para más información sobre los compromisos medioambientales, consulta nuestra web:
<https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/medio-ambiente>

La gestión medioambiental en Canal de Isabel II

Sistemas de gestión

Canal de Isabel II desarrolla todas sus actividades teniendo en cuenta su Política de Calidad y Medio Ambiente, así como la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Para garantizar su cumplimiento, la empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, y un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al estándar BS OHSAS 18001:2007. En 2017 ha renovado su certificación en materia de calidad y medio ambiente.

Canal realiza el seguimiento de los Sistemas de calidad, la gestión centralizada de resi-

duos, el control de vertidos y la coordinación de los temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo a través de áreas específicas de la estructura de dirección de la empresa.

El Comité de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, como órgano específico que dirige e impulsa los sistemas de gestión, se ocupa de la coordinación y la toma de decisiones de estos aspectos (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud). Está presidido por el director general y en él participan todas las direcciones empresa.

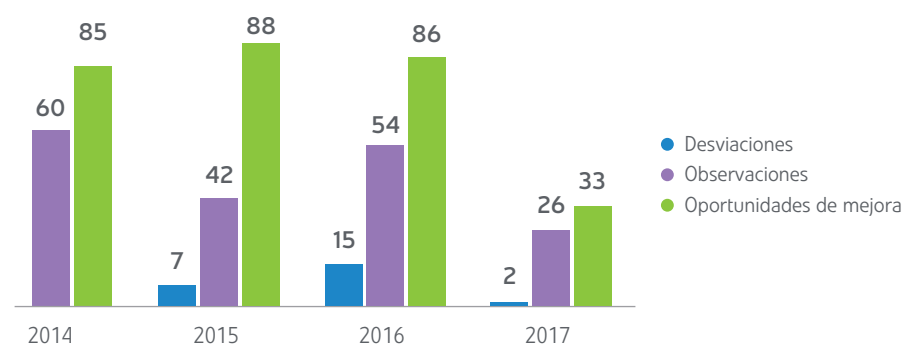
Calidad Ambiental y eficiencia energética

En 2017 hemos renovado la certificación de nuestro sistema de gestión en materia de calidad y medio ambiente.

La base documental del Sistema de Gestión, a 31 de diciembre de 2017 constaba de 598 documentos que incluían el Manual de Calidad y Medio Ambiente, el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Prevención, procedimientos generales, instrucciones técnicas y procedimientos normalizados de trabajo. En 2017, se han realizado modificaciones sobre 106 documentos del sistema.

En el ejercicio 2017, se han realizado auditorías internas planificadas en distintos ámbitos, concretamente 23 en unidades organizativas y 18 en instalaciones. Los resultados de las auditorías internas realizadas ponen de manifiesto la eficacia del sistema de gestión implantado y su capacidad para identificar áreas de mejora.

Resultado de las auditorías realizadas en los sistemas de gestión cada año



Calidad Ambiental y eficiencia energética

Prevención en origen de los impactos potenciales adversos

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

Principales actuaciones aplicadas por Canal de Isabel II para la prevención y reducción de impactos medioambientales

Procesos / instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Proyectos y obras	Evaluación de aspectos ambientales en la planificación y proyectos
	Realización de estudios de impacto ambiental
	Cláusulas de protección medioambiental en los pliegos de las licitaciones
	Adopción de medidas preventivas, protectoras y correctoras
	Seguimiento y vigilancia de aspectos ambientales en obra y posteriormente
	Corrección y mitigación de los impactos ambientales.
Embalses	Planes de protección de embalses
	Vigilancia de la calidad ecológica del entorno de los embalses
	Planes de emergencia de presas
	Mantenimiento de los caudales ecológicos
Pozos	Explotación sostenible de los recursos subterráneos
ETAP depósitos y redes	Eficiencia en el tratamiento y reducción de rechazos y mermas
	Vigilancia en continuo de la calidad
	Plan de sectorización y control de presiones de redes
Red de distribución	Renovación de redes
	Plan de reducción del agua no facturada
	Plan de nuevas tecnologías en redes
EDAR y EBAR	Mejora de los sistemas de depuración y aumento de los efluentes con tratamiento terciario
	Implantación del Plan Nacional de Calidad de las Aguas
	Vertido de agua regenerada excedente de los terciarios a los cauces
	Seguimiento de vertidos
	Reutilización de lodos con cogeneración
	Plan de reutilización de aguas residuales regeneradas
	Generación eléctrica a partir de biogás
Gestión comercial y procesos de apoyo	Campañas de comunicación para el ahorro de agua
	Oficina virtual y e-factura
	Educación ambiental (Canal Educa)
	Planes de ahorro de papel y energía en oficinas
	Actuaciones en materia de eficiencia energética
	Flota de vehículos con bajas emisiones, híbridos y eléctricos

Calidad Ambiental y eficiencia energética

Aplicamos el principio de prevención, sometiendo nuestros proyectos a los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental.

Nuestro sistema de gestión ambiental contempla el principio de la mejora continua de nuestro desempeño, e incluye entre sus objetivos la prevención y minimización de la contaminación, el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos.

Todos los proyectos que se redactan en Canal de Isabel II se evalúan ambientalmente conforme a lo establecido en la Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid y el resto de legislación aplicable (destaca la Ley 21/2013, de 9 de diciembre,

de Evaluación Ambiental). En dichas evaluaciones, además de los aspectos del medio natural y del medio físico, se analizan los aspectos sociales y económicos y, en caso de ser necesario, los impactos relevantes sobre las comunidades locales.

Durante el año 2017, se han sometido al trámite de evaluación de impacto ambiental un total de 20 proyectos de las áreas de Saneamiento y Depuración, Abastecimiento y Edificación. Además, en este año, se ha obtenido la declaración positiva de impacto ambiental de 1 actuación.

Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones

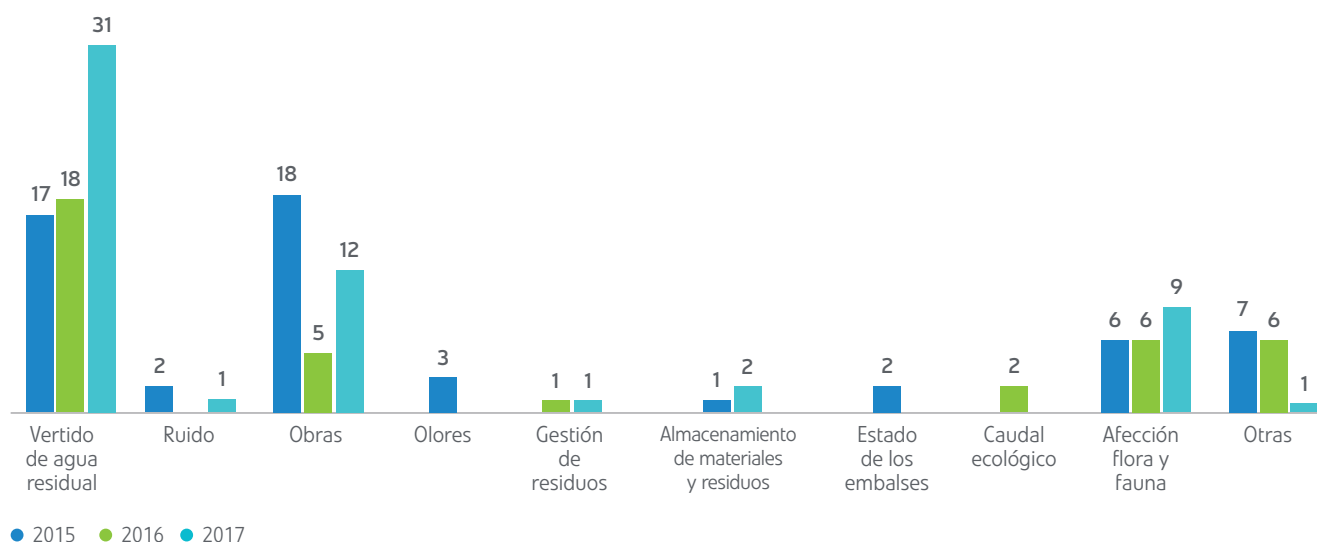
La prevención de los efectos ambientales potencialmente negativos de las operaciones e instalaciones de Canal se integra en los procedimientos e instrucciones internas para su identificación, análisis y evaluación y para su seguimiento y control.

La gestión centralizada de los residuos de la empresa y el control de sus emisiones se lleva a cabo desde la Subdirección de Gestión Ambiental, al tiempo que el control de vertidos y de la calidad de los efluentes de las EDAR es responsabilidad de la Subdirección de Calidad de las Aguas. Complementariamente, se han establecido canales de comunicación con las partes interesadas, internas y externas.

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

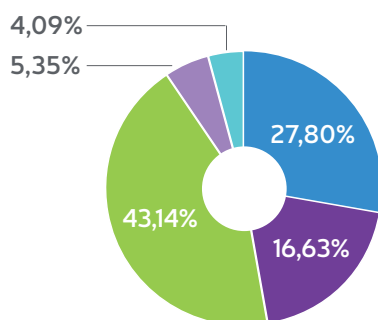
Por otra parte, en el marco del sistema de gestión, existen procedimientos internos documentados relacionados con las comunicaciones ambientales de las partes interesadas.

Tipo de consultas de carácter medioambiental respondidas a los grupos de interés en el marco del sistema de gestión (2015-2017)



Calidad Ambiental y eficiencia energética

Distribución de los gastos medioambientales de carácter voluntario durante el periodo 2015-2017



- Secado térmico de lodos
- Reutilización
- Mantenimiento de áreas verdes y repoblación forestal
- Gastos realizados en programas de educación ambiental
- Otros gastos medioambientales voluntarios

Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales

Al margen de los gastos medioambientales ligados al cumplimiento de nuestras obligaciones legales (gestión de residuos, gestión de lodos, etc.) o asociados a los procesos necesarios para la gestión del ciclo integral del agua (gastos en depuración), Canal dedica otros recursos económicos a aspectos voluntarios de la gestión ambiental. Estos recursos ascendieron a 3,69 millones de euros (sin considerar los ingresos a ellos asociados) en 2017 y suponen el 1,68 por ciento de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente (un total de 220,01 millones de euros en 2017).

Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destacan los relacionados con el

mantenimiento de zonas verdes y repoblaciones (el 43,14 por ciento) y el secado térmico de lodos de EDAR (el 27,80 por ciento).

Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de muchos de nuestros procesos (gestionamos un recurso natural y nos ocupamos de la depuración de las aguas residuales), muchas de nuestras inversiones tienen un objeto ligado a la protección del medio ambiente. Así, en el año 2017, las inversiones realizadas por Canal de Isabel II que tienen un objetivo final medioambiental ascendieron a 26,79 millones de euros. En el periodo 2015-2017 las inversiones de carácter ambiental realizadas por la empresa ascendieron a 82,27 millones de euros.

Nuestro desempeño ambiental

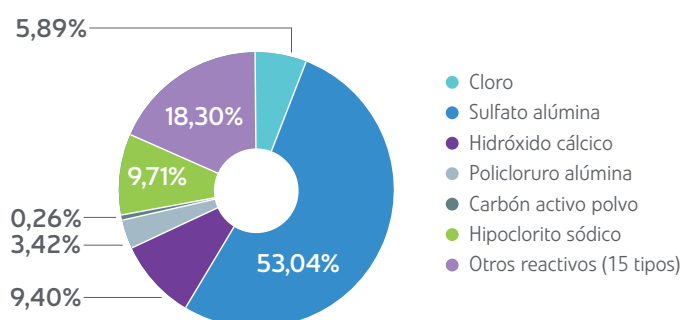
Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, procura racionalizar el consumo de materiales y energía, evita que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestiona sus residuos adecuadamente, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen sus actividades.

Consumo de reactivos

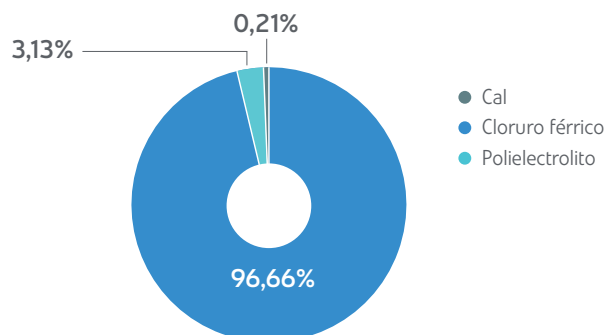
Los principales materiales que Canal consume son los reactivos utilizados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) y en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

En 2017, se ha registrado un consumo total de reactivos de 67.747 toneladas. De ellas, 31.727 iban destinadas al tratamiento de agua potable; por otra parte, se han consumido 36.020 toneladas en el tratamiento de aguas residuales.

Tipo de reactivos consumidos en ETAP



Tipo de reactivos consumidos en EDAR en 2017



Calidad Ambiental y eficiencia energética

Somos un gran consumidor de energía eléctrica. Por eso, en los últimos años hemos avanzado en la generación, aprovechando los procesos sinérgicos de la gestión del ciclo del agua y la producción de energía.

Consumo de papel

En las actividades administrativas y de gestión comercial, el principal consumo de materiales registrado es el papel.

En estas actividades internas, un 55,31 por ciento de las 33,46 toneladas de papel utilizadas en 2017 ha sido reciclado. Canal tiene el firme objetivo de reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y ha logrado reducir un 3,44 por ciento su consumo entre el año 2015 y el 2017.

En cuanto al consumo relacionado con los envíos de documentación comercial al cliente, el año 2017 se ha mantenido en niveles algo inferiores a años anteriores, siendo las 122,31 toneladas consumidas un 3,41 por ciento menos que las consumidas en 2016. Por otra parte, los documentos impresos se han realizado a través de un proveedor de servicios que cuenta con la certificación FSC (*Forest Stewardship Council*) que garantiza el uso de papel producido mediante una gestión forestal responsable.

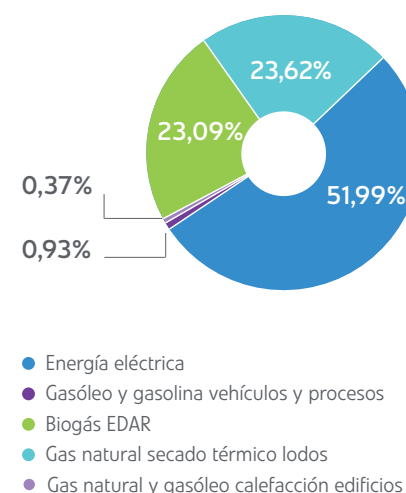
Consumo de energía

Canal de Isabel II necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. Esta energía procede de diversas fuentes, pero es fundamentalmente eléctrica. Por ello, conscientes de la importancia de dicho consumo, en los últimos años se han desarrollado iniciativas para la generación de energía eléctrica a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Así, al concluir 2017, éramos la empresa con mayor potencia instalada en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de 81,60 megavatios.

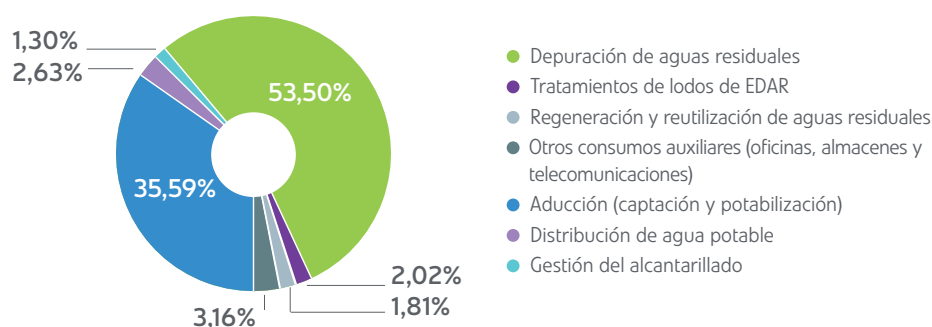
En el año 2017, el consumo directo de energía procedente de diferentes fuentes para el funcionamiento de las instalaciones y de las operaciones de Canal fue de 2.659.568 gigajulios, correspondiendo un 51,99 por ciento a consumos de energía eléctrica.

Los datos de 2017 indican que el consumo de energía eléctrica ha sido un 16,17 por ciento superior al del año 2016 y un 18,15 por ciento superior al del 2015. Este incremento se debe principalmente a una mayor utilización de las elevadoras del río Alberche (Picadas y San Juan) que ha sido un 111,83 por ciento mayor que en 2016 y un 94,87 por ciento mayor que en 2015.

Distribución en porcentaje de los consumos energéticos en 2017



Porcentaje de consumos eléctricos por actividad del ciclo integral de agua en 2017



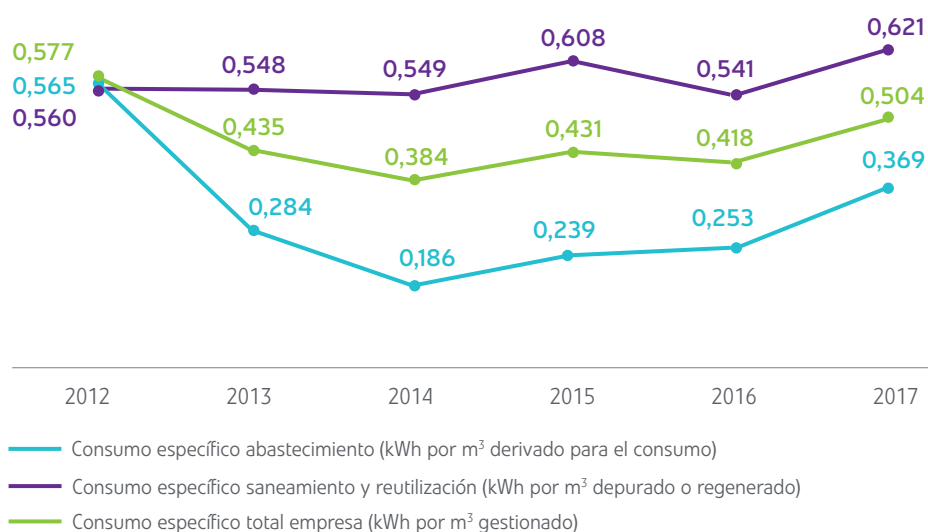
Calidad Ambiental y eficiencia energética

Nuestro consumo de energía eléctrica está enormemente condicionado por las condiciones meteorológicas. En años secos, como es el caso de 2017, se incrementa notablemente.

En cuanto a los consumos específicos de electricidad, los datos varían mucho en función de las características pluviométricas del año. Así, cuando las aportaciones de los ríos son muy bajas, es necesario utilizar los

campos de pozos y realizar una mayor utilización de las elevadoras, con lo que los consumos de energía llegan casi a duplicarse. Los consumos específicos registrados en los últimos años son los siguientes.

Consumos específicos registrados en los últimos años



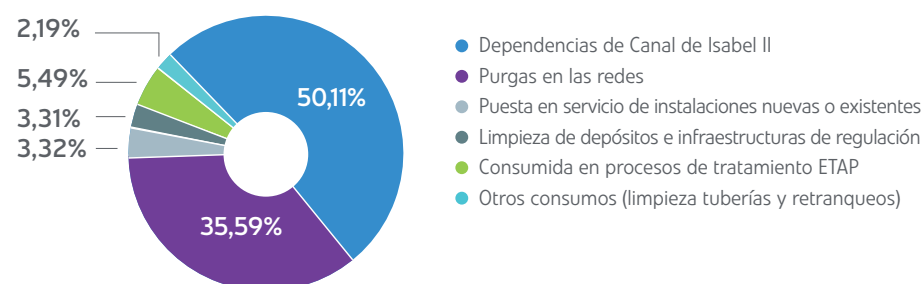
Consumo de agua

Al margen del agua que distribuimos como parte de los procesos de abastecimiento, el consumo de agua registrado para la realización de nuestros procesos (esto es, los autoconsumos) ha ascendido a **4,57** hectómetros cúbicos de agua en el año hidrológico 2016-2017. Esta cifra se corresponde con

el **0,92** por ciento del agua derivada para el consumo en el mismo periodo.

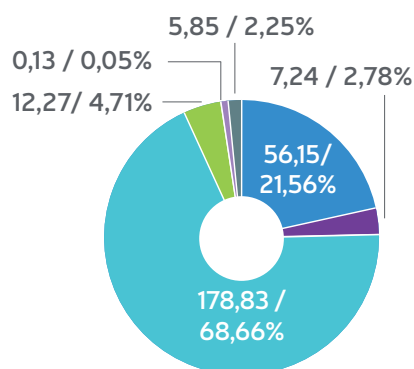
El autoconsumo se ha visto reducido un 9,02 por ciento con respecto al autoconsumo del año hidrológico 2015-2016, que fue de 5,02 millones de metros cúbicos de agua.

Fuentes de consumo de agua interno de Canal en 2017



Calidad Ambiental y eficiencia energética

Distribución de las emisiones a la atmósfera (excepto CO₂) de Canal en 2017 (toneladas / porcentaje del total)



- Metano
- Óxido Nitroso (N₂O)
- Óxidos de nitrógeno (NOx)
- Dióxido de azufre
- Monóxido de carbono
- Compuestos orgánicos volátiles (no metano)

Emisiones atmosféricas

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

- Emisiones indirectas originadas en la generación de energía eléctrica que consumimos de la red. Estas emisiones dependen, además del consumo, del esquema de generación del sistema eléctrico peninsular.

- Emisiones asociadas a los procesos de compostaje de los lodos procedentes de nuestras EDAR.
- Emisiones directas de las instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal, destacando las procedentes de la UTL de Loeches.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros 683 vehículos y máquinas, que en 2017 han recorrido un total de 9,62 millones de kilómetros, así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.

Tratamiento de aguas residuales

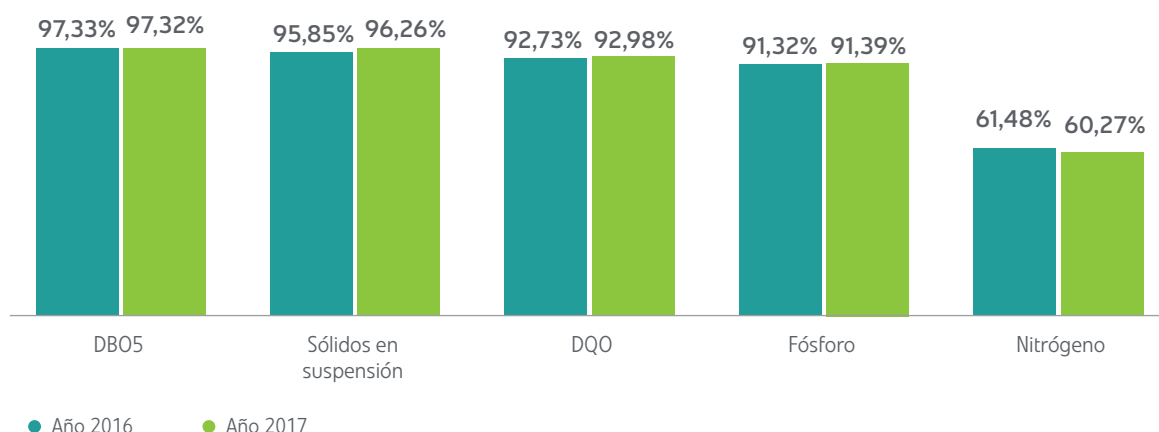
La práctica totalidad de las aguas residuales de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid, incluyendo Madrid capital, es depurada por Canal de Isabel II. Para ello contamos con 157 instalaciones que permiten tratar estas aguas procedentes de un total de 179 municipios.

En el año 2017, dichas plantas han tratado y vertido a cauce 442,73 millones de metros cúbicos de aguas residuales, el equivalente al 87,79 por ciento del agua derivada para consumo. La calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema. Además, en las plantas se han tratado otros 15,89 millones de metros cúbicos para su posterior reutilización.

Las estaciones depuradoras de aguas residuales se ubican en las cuencas de diferentes

ríos que atraviesan la orografía de la Comunidad: Alberche, Aulencia, Cofio, Guadalix, Guadarrama, Guatén, Henares, Jarama, Lozoya, Manzanares, Perales, Tajo y Tajuña. Pero no todas ellas realizan cada uno de los procesos de depuración posibles, sino que se adecúan en función de factores como el tamaño o número de habitantes para el que son diseñadas, imperativos económicos, variaciones estacionales del caudal de los ríos, origen del agua residual o posibles vertidos industriales. El tipo de procesos que se siguen en la depuración determinan incluso el aspecto físico de las instalaciones. Durante 2017 el 24,25 por ciento de las aguas tratadas y vertidas a cauce, lo han sido con tratamiento terciario (107,38 millones de metros cúbicos), lo que contribuye a mejorar notablemente la calidad de los efluentes que se vierten a los ríos.

Rendimiento de la depuración (en porcentaje de carga contaminante eliminada)

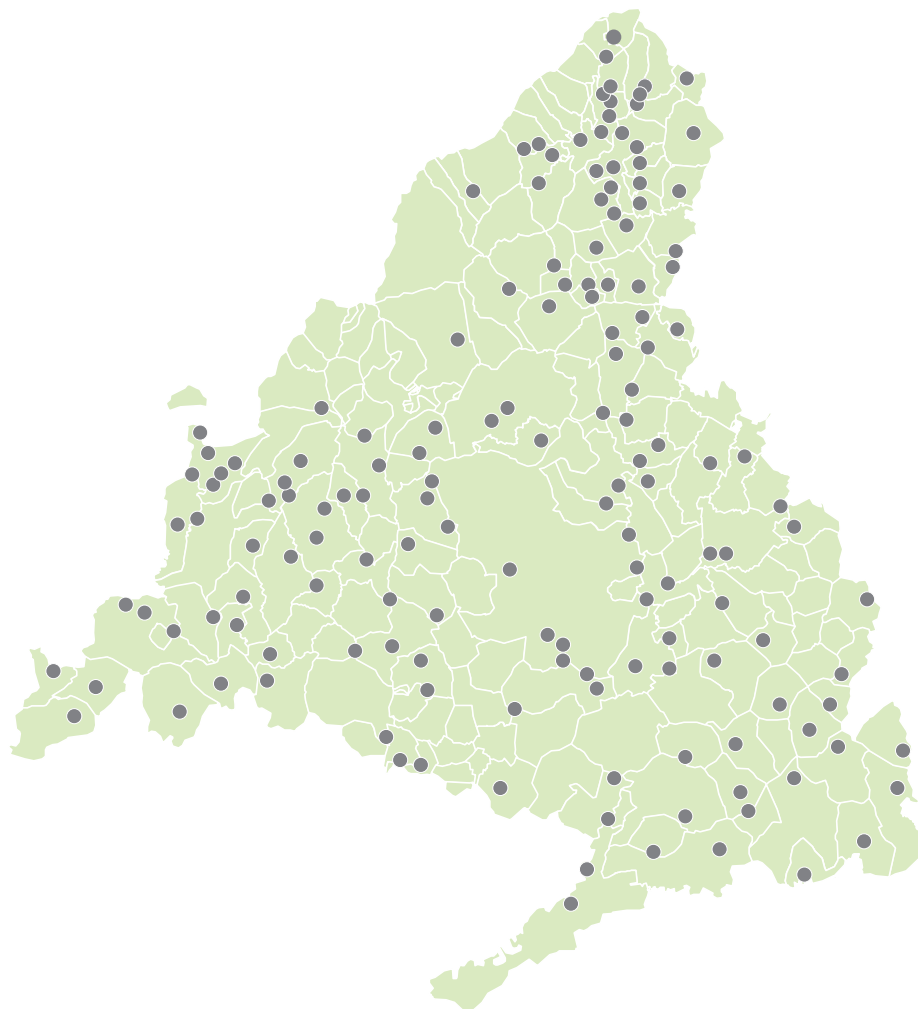


Calidad Ambiental y eficiencia energética

Nuestras EDAR están diseñadas en función del número de habitantes a los que van a servir, de si existen variaciones estacionales de dicha población o de la existencia de industrias en la zona, entre otros.

En 2017 destaca la puesta en servicio de la nueva EDAR Algete II.

Ubicación de las EDAR de Canal en la Comunidad de Madrid



Las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño para 17,64 millones de habitantes equivalentes y pueden tratar un caudal diario de hasta 3,21 millones de metros cúbicos.

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

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

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

Calidad Ambiental y eficiencia energética

La Comunidad de Madrid se sitúa en la cabecera de importantes ríos de la Cuenca del Tajo, por ello el 99 por ciento de su territorio está considerado "zona sensible" en el Plan Nacional de Calidad de la Aguas.

A este respecto, en 2017, destacan la puesta en servicio de la nueva EDAR Algete II, la ampliación de la EDAR de Villamantilla, la adecuación EDAR El Chaparral y la puesta en servicio de los colectores de Boadilla a la EDAR Arroyo Valenoso.

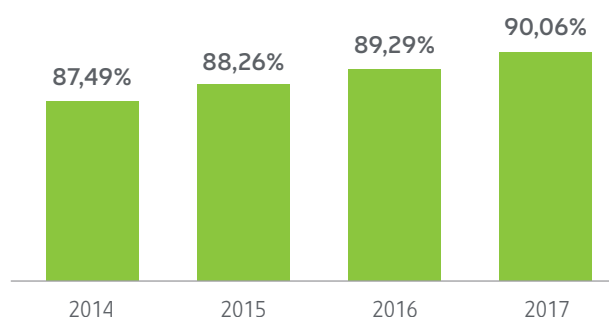
Como resultado de este compromiso, el porcentaje de cumplimiento de nuestras depuradoras mejora año a año. Entre los

años 2014 y 2017 se ha mejorado casi en un 3 por ciento el número de muestras que cumplen, respecto al total de las muestras tomadas en la EDAR.

En el funcionamiento normal de las instalaciones, las actividades de Canal no producen vertido alguno de sustancias químicas. Así, a lo largo de 2017, tampoco se ha producido ningún incidente reseñable a este respecto.

Cumplimiento de las EDAR

(Porcentaje de muestras que cumplen sobre total de muestras)

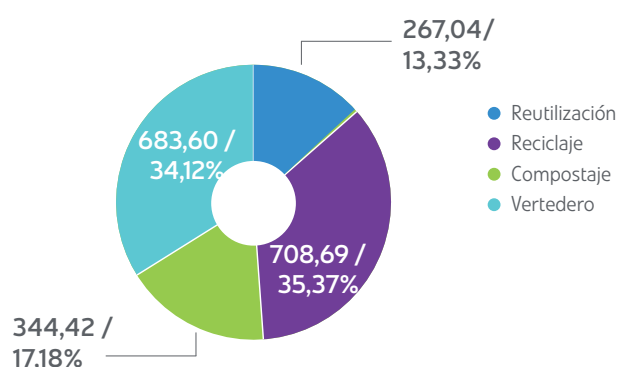


Gestión de los residuos

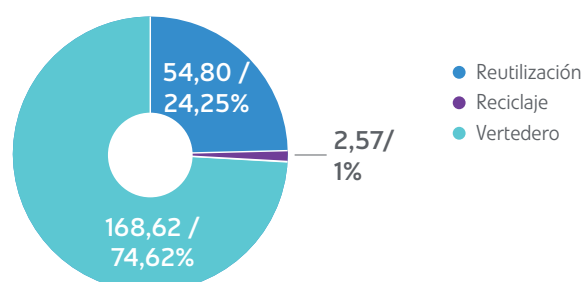
El control de la gestión de los residuos en los centros de producción y puntos de agrupamiento de Canal parte de la correcta separación de los residuos en el origen y se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por los gestores, asegurando el cumplimiento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

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

Destino final de los residuos no peligrosos producidos en 2017, excepto residuos de pretratamiento de EDAR y EBAR,
(toneladas / porcentaje del total)

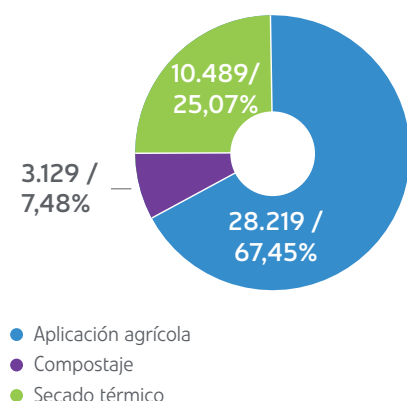


Destino final de los residuos peligrosos producidos en 2017
(toneladas / porcentaje del total)



Calidad Ambiental y eficiencia energética

Destino final de los lodos de EDAR en 2017 (toneladas de materia seca / porcentaje)



En el año 2017, se han generado y gestionado un total de 30.437 toneladas de residuos no peligrosos entre los que destacan 28.433 toneladas de residuos de pretratamiento de las EDAR y las EBAR (el 93,42 por ciento de ellos). También destacan los residuos de construcción y demolición (338 toneladas) y los residuos acuosos (599 toneladas). Se han gestionado también 82 toneladas de papel y cartón y 344 toneladas de residuos vegetales que se utilizaron en la Planta de compostaje y secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches como material estructurante para la elaboración del compost.

En lo referente a los residuos peligrosos, en 2017, se han generado 225,98 toneladas. Entre ellos, se encuentran 106,66 toneladas de residuos de laboratorio (el 47,20 por ciento del total) y 54,79 de aceites de motor y lubricantes (el 24,25 por ciento del total).

Además de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan en cuanto a volumen los fangos generados en la producción de agua potable de las ETAP, un total de 30.792 toneladas en 2017, y los lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en las EDAR, 188.445 toneladas en 2017 (sin contar con los de las depuradoras del Ayuntamiento de Madrid, que son gestionados por el propio ayuntamiento).

El destino que finalmente reciben los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento en la agricultura. En 2017, a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, no se han enviado lodos a valorización energética en cementeras ni a vertedero. En 2017, en la Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches se ha procesado un total de 10.489 toneladas de lodo deshidratado.

En el caso de los fangos de ETAP en 2017 el destino ha sido su aprovechamiento agrícola en el cien por cien de los casos.

Gestión de ruidos y olores

Desde el año 2004, Canal cuenta con un programa de control de los niveles de ruido generado por nuestras instalaciones que puedan perturbar a la población o en áreas de especial sensibilidad. En el año 2017, el número de instalaciones controladas ha sido de 211, con un grado de cumplimiento superior al 98,9 por ciento según los criterios establecidos en las normas internas de la empresa.

Las emisiones de sustancias odoríferas a la salida de los equipos de las EDAR se controlan en el marco del programa de control de emisiones a la atmósfera y de las inspecciones reglamentarias recogidas en la legislación en vigor. El programa contó, en 2017, con 129 puntos de control y solo se detectó un incumplimiento en todo el año.

Cumplimiento de la legislación medioambiental

Canal de Isabel II dispone 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.

En 2017, se ha registrado la apertura de 37 expedientes sancionadores por parte de la Confederación Hidrográfica del Tago, vinculados en su gran mayoría a vertidos involuntarios de aguas residuales de nuestras 157 EDAR. Dichos expedientes se encuentran en distintas fases de tramitación, habiéndose recurrido en su mayor parte por vía administrativa o, incluso, mediante la interposición del correspondiente contencioso-administrativo. El importe acumulado de las sanciones asociadas a dichos expedientes ascendía a 488,06 miles de euros al finalizar el 2017.

Calidad Ambiental y eficiencia energética

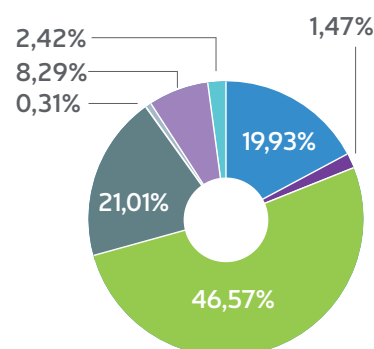
Eficiencia energética y cambio climático

La mayor parte de los expertos coinciden en señalar la importancia que los efectos del cambio climático pueden tener sobre el potencial cambio en la distribución de los recursos hídricos a nivel global.

Canal de Isabel II no puede ser ajeno a esta preocupación sobre la sostenibilidad futura de nuestro modelo de abastecimiento y, por ello, se trabaja tanto en el ámbito de la mitigación como en el ámbito de adaptación para conseguir estar preparados para afrontar los efectos adversos que el cambio climático pueda provocar.

Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Contribución de los distintos focos a las emisiones de gases de efecto invernadero durante el periodo 2015-2017



- Emisiones directas de combustión (alcance 1)
- Otras emisiones directas, incluyendo vehículos (alcance 1)
- Emisiones asociadas al consumo eléctrico (alcance 2)
- Emisiones por el uso agrícola de lodos de EDAR (alcance 3)
- Emisiones asociadas a los servicios de transporte de residuos (alcance 3)
- Emisiones asociadas al consumo de reactivos de EDAR y ETAP (alcance 3)
- Otras emisiones indirectas (alcance 3)

En el año 2017, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a 194,83 kilotoneladas de CO₂ equivalente. Ello supone un incremento de nuestras emisiones totales de GEI de un 25,43 por ciento respecto a las de 2016 y se debe fundamentalmente a un notable aumento de las emisiones asociadas al consumo eléctrico de la red (un 49,64 por ciento respecto a 2016), motivado por un menor grado de autoabastecimiento eléctrico (49,83 por ciento), y al aumento del factor medio de emisión del sistema eléctrico peninsular respecto a 2015.

En cuanto al origen de nuestras emisiones, se pueden distinguir tres alcances:

En cuanto al origen de nuestras emisiones, se pueden distinguir tres alcances:

- Las emisiones directas, originadas por procesos y/o en instalaciones de Canal (alcance 1), supusieron un 20,43 por ciento del total en 2017. Entre ellas se encuentran nuestras principales actividades de combustión, la cogeneración de la UTL de Loeches, los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de los 683 vehículos de la empresa.
- Las emisiones indirectas, asociadas al consumo de energía eléctrica de Canal (alcance 2), supusieron el 50,39 por ciento del total en 2017. Su cálculo se basa en la emisión media por kilovatio hora producido por el sistema eléctrico peninsular (269 gramos de CO₂ equivalente por kWh en 2017).

- Las emisiones indirectas, asociadas a suministros y servicios prestados por terceras empresas (alcance 3), como el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Supusieron el 29,18 por ciento de nuestras emisiones en 2017 y, entre ellas, también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal desde sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa.

En cuanto a emisiones específicas en 2017, se registraron 0,202 kilogramos de CO₂ equivalente por cada metro cúbico gestionado¹. Esto supone un incremento de un 30,22 por ciento de emisiones específicas respecto al año anterior.

La única instalación de Canal sujeta a la normativa sobre derechos de emisión de gases de efecto invernadero es la Unidad de Tratamiento de Lodos de EDAR con cogeneración de Loeches, que en 2017 ha compensado sus emisiones aportando al Registro Nacional derechos de emisión por un importe de 209 miles de euros.

El consumo eléctrico es una de las principales fuentes de emisiones de este tipo de gases por Canal. En años secos, que requieren de un mayor consumo eléctrico para garantizar el adecuado suministro, las emisiones pueden llegar casi a duplicarse (como ocurrió en 2012). Por ello, Canal centrando sus esfuerzos de reducción de emisiones en la generación de energía limpia y en la búsqueda de la eficiencia energética.

¹ Suma del agua derivada para el consumo, el agua depurada en las EDAR y el agua regenerada para su reutilización a lo largo del año.

Calidad Ambiental y eficiencia energética

Generación de energía limpia

Canal de Isabel II cuenta con instalaciones que, de forma sinérgica con los procesos de abastecimiento y saneamiento, permiten generar energía renovable, aprovechar energéticamente subproductos de los procesos y cogenerar electricidad.

Al finalizar el año 2017, Canal y su Grupo Empresarial gestionaban las siguientes instalaciones de producción de electricidad:

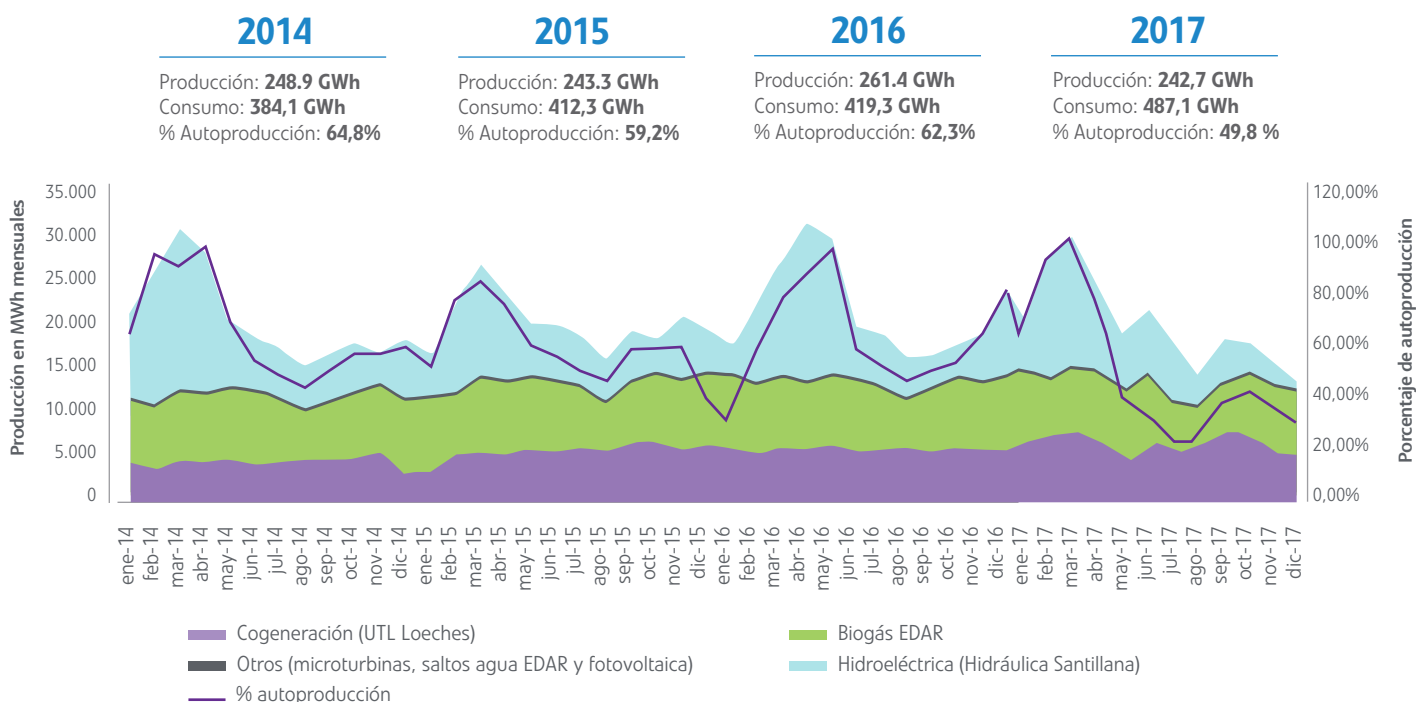
- Ocho centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 34,85 megavatios, gestionadas por **Hidráulica Santillana**, empresa del Grupo Canal.
- 13 EDAR equipadas con motogeneradores a partir del biogás producido en los procesos de depuración, con una potencia instalada total de 25,43 megavatios.
- Una planta de cogeneración, asociada al proceso de secado térmico de los lodos de EDAR, con una potencia instalada de 19,90 megavatios.
- Tres pequeños saltos de aguas residuales en las EDAR Sur y La Gavia que aprovecha la diferencia de cota en el punto de vertido con una potencia instalada de 0,26 megavatios.
- Nueve microturbinas instaladas en distintos puntos de la red de abastecimiento con una potencia instalada total de 0,83 megavatios.

- Dos EDAR con paneles solares fotovoltaicos con una potencia instalada total de 0,33 megavatios

De este modo, en la actualidad, Canal de Isabel II es la empresa con mayor capacidad instalada para la producción de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de 81,60 megavatios. La potencia instalada en tecnologías renovables equivalía en 2017 al 26,70 por ciento de la potencia contratada para la gestión del ciclo integral del agua en la región (incluyendo Canal y Aguas de Alcalá UTE).

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento, como al saneamiento, Canal cuenta con un alto grado de autoabastecimiento eléctrico. En 2017 la electricidad generada, 242,70 millones de kilovatios, equivale al 49,83 por ciento de su consumo total. De ella, se ha destinado el 50,95 por ciento a autoconsumo en nuestras instalaciones y el 49,05 por ciento ha sido cedida a la red eléctrica.

La generación de energía eléctrica por parte de Canal ha logrado evitar en 2017 la emisión de 65.286 toneladas de CO₂, lo cual supone un 66,49 por ciento de las emisiones procedentes del consumo de energía eléctrica del propio Canal y el 33,51 por ciento de nuestras emisiones totales de dichos gases.



Calidad Ambiental y eficiencia energética

La mejor manera de reducir nuestras emisiones es racionalizar el consumo de agua. Cuanto más eficiente seamos todos, menor será nuestra huella de carbono.

Actuaciones para la reducción de emisiones

Además de la generación de energía eléctrica, Canal ha realizado en los últimos años importantes esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero entre las que destacan:

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

Los esfuerzos que se realizan para concienciar sobre la eficiencia y el uso racional del agua tienen un reflejo directo en el ahorro de emisiones GEI. De este modo, la mayor de las reducciones en emisiones está directamente relacionada con la reducción del consumo de agua por parte de nuestros clientes y usuarios.

Si se compara con el patrón de consumo del último año seco registrado (2012), el consumo entre 2015 y 2017 ha sido de 81,495 millones de metros cúbicos menos; esto supone que se ha evitado la emisión de aproximadamente 14.2000 toneladas de CO₂ equivalente.

Actuaciones de reforestación

Durante el ejercicio 2017, Canal ha plantado 140 arbustos en terrenos degradados. El desarrollo de nuevas plantaciones y siembras constituye un medio para la absorción de carbono, una respuesta útil a corto plazo para afrontar el calentamiento global causado por la acumulación de dióxido de carbono en la atmósfera.

Fomento del uso del transporte público

Canal financia el 80 por ciento del importe del Abono Transporte en la Comunidad de Madrid para todos los empleados de la plantilla que lo solicitan, fomentando así el uso del transporte público en la plantilla.

Movilidad sostenible

Canal promueve bajos índices de emisión de CO₂ en sus concursos de contratación de vehículos. En los pliegos, uno de los elementos de valoración más importante de cara a la adjudicación son dichos índices de emisión de CO₂, valorando positivamente los vehículos que menor índice presentan. En estos procesos también se valora especialmente el menor consumo de los vehículos, así como la posibilidad del uso de biocombustibles.

Por otra parte, desde 2011, contamos con vehículos híbridos y eléctricos en nuestra flota que, en 2017, ascendían a 24 híbridos y 5 eléctricos (equivalentes al 4,25 por ciento de la flota de vehículos ligeros). Estos dos tipos de vehículos han recorrido un total de 330.611 kilómetros, evitando la emisión de 36,11 toneladas de CO₂ equivalente en 2017.

Búsqueda de la eficiencia energética

Desde el año 2010, se desarrollan diversos planes para la mejora energética en Canal. Con ellos se busca la eficiencia en la gestión de la energía desde un punto de vista integral (operativo, tecnológico, económico y medioambiental), impulsando la coordinación entre las distintas áreas de la empresa. En el año 2017, destaca la licitación de las auditorías de eficiencia energética de 14 instalaciones que suponen el 33 por ciento del consumo total de la red y que se llevarán a cabo en 2018. También 2017, se han concluido las obras de la microturbina instalada en las instalaciones de Plaza de Castilla de Madrid.

Calidad Ambiental y eficiencia energética

Gestión de la biodiversidad



Más información sobre los embalses y humedales protegidos en la Comunidad de Madrid en este enlace:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/urbanismo-medio-ambiente/embalses-humedales-catalogados>

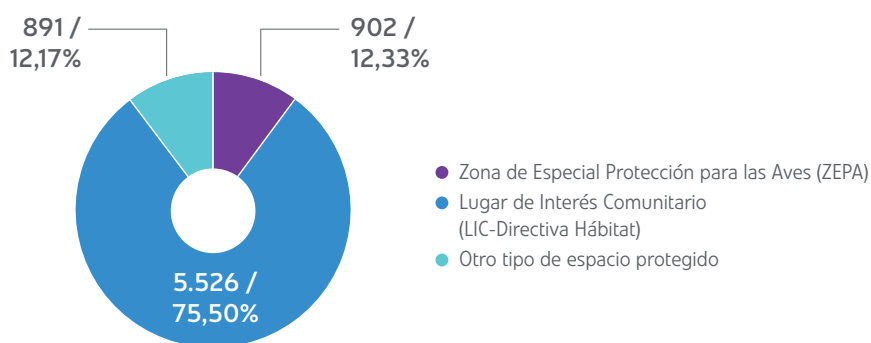
Presencia en espacios protegidos

La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre los humedales. Por ello, en nuestros embalses y sus inmediaciones, se han desarrollado ecosistemas peculiares y muy interesantes que han coexistido con las actividades agrícolas y ganaderas de la Sierra. Estos ecosistemas desempeñan un papel importante en la modulación de las condiciones climatológicas y en el ciclo hidrológico, sin olvidar otros valores como el paisajístico y el sociocultural.

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

La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Canal en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección ascendía a 6.417 hectáreas en 2017. Representa el 58 por ciento del total de la superficie ocupada por instalaciones de Canal, de los que un 12,33 por ciento eran Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA), un 75,50 por ciento Lugares de Importancia Comunitaria de la Directiva Hábitat de la Unión Europea (LIC) y un 12,12 por ciento, otros espacios protegidos.

Distribución de la superficie ocupada por instalaciones de Canal en espacios protegidos en 2017 (hectáreas / porcentaje sobre el total)



Calidad Ambiental y eficiencia energética



Especies protegidas presentes

En el entorno de las instalaciones de Canal habitan especies vegetales de alto valor que se encuentran incluidas en el Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre. Entre ellas, se incluyen: *Ilex aquifolium* (Acebo), *Taxus baccata* (Tejo), *Arbutus unedo* (Madroño), *Corylus avellana* (Avellano), *Fraxinus excelsior* (Fresno común), *Ulmus glabra* (Olmo de montaña), *Betula alba* (Abedul), *Sorbus aria* (Mojato), *Sorbus aucuparia* (Serbal de cazadores), *Fagus sylvatica* (Haya), *Quercus suber* (Alcornoque) y *Viburnum opifolium* (Mundillo).

Dentro del Catálogo Regional de Ejemplares Vegetales y Rodales Singulares de la Comunidad de Madrid, existen 3 ejemplares de árboles singulares ubicados en terrenos propiedad de la Empresa, que son:

- **En categoría de árboles notables:** un ejemplar de *Morus alba* (morera de Valdehondillo), en El Vellón.
- **En categoría de árboles sobresalientes:** dos ejemplares. Un *Avies numidica* (Abeto de Argelia) y un *Cedrus deodara* (el Candelabro) en los jardines de Santa Lucía en Torrelaguna.



Mantenimiento del patrimonio vegetal

Canal de Isabel II realiza anualmente una serie de trabajos y obras de conservación y mejora de las zonas verdes para conseguir un nivel óptimo de mantenimiento del extenso patrimonio vegetal, tanto de las superficies integradas en sus instalaciones, como de las zonas abiertas al público para uso y disfrute, como el Centro de Ocio y Deportes del Tercer Depósito, el parque de la Plaza de Castilla, el área recreativa de Riosequillo, el club náutico de Valmayor, la Marina de Cervera de Buitrago, y otros espacios de gran riqueza y diversidad ubicados en enclaves de alto valor ecológico.

Los desbroces de vegetación espontánea para prevención de incendios se han realizado en 2017 en un total de 378 hectáreas. Además, durante todo el año, se han acometido los tratamientos fitosanitarios necesarios para evitar las plagas y enfermedades de las plantas, en una superficie total de 264 hectáreas, con la aplicación de productos químicos de bajo impacto ambiental. Adicionalmente, se potencia la eliminación de invertebrados que podrían ser dañinos instalando «cajas nido» o «nidales» de aves insectívoras.

Además, a lo largo de 2017 se ha mantenido la conservación de la vegetación de 433 hectáreas anejas a nuestras instalaciones y se han realizado labores de reforestación plantando hasta un total de 14.360 unidades de plantas, árboles y arbustos.



Caudales ecológicos

Con la aprobación del Real Decreto 270/2014 de 11 de abril de Plan Hidrológico de la parte española de la demarcación hidrográfica del Tago, 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. Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo una demanda medioambiental.

Durante el año 2017, los vertidos ambientales a los ríos realizados por Canal de Isabel II para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de 76,66 millones de metros cúbicos.

Calidad Ambiental y eficiencia energética

Objetivo estratégico y planes en calidad ambiental y eficiencia energética (2018-2030)

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

Para cumplir esta línea estratégica, entre otros objetivos, nos hemos propuesto reducir nuestra huella de carbono en los próximos años:

Nuestra estrategia en esta línea consiste en mejorar aún más la depuración de las aguas residuales, adaptar nuestra gestión a los efectos del cambio climático, fomentar la economía circular y la generación eléctrica a partir de fuentes renovables y de alta eficiencia. Para ello se han definido 4 grandes planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

Indicador de la LE4	
Porcentaje de emisiones sobre nuestra "huella máxima"	
2017	63,69
2018	20,61
2019	19,98
2020	19,78
2021	19,58
2022	19,38

- 1

Plan de excelencia en depuración, nuestros ríos sanos, con el que queremos situarnos más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente y realizar actuaciones como programas de modelización de EDAR, programas de mejora en de la calidad de los vertidos de las EDAR o un plan de mejora del control de vertidos industriales a la red.
- 2

Plan de eficiencia energética y cambio climático, con el que abordaremos los retos asociados al cambio climático a través de acciones de adaptación y mitigación, y un plan de ahorro y eficiencia energética para reducir el consumo específico en el ciclo del agua.
- 3

Plan de fomento de la economía circular, campos saludables, dentro del cual realizaremos acciones encaminadas a alcanzar una gestión y un uso más eficiente de los recursos naturales, con acciones para la gestión y aprovechamiento integral de subproductos de los procesos y un plan de higienización masiva de lodos de EDAR para su aprovechamiento agrícola.
- 4

Plan para el desarrollo de energías limpias, en el que se incluirán acciones dirigidas a impulsar la generación de energías limpias, así como acciones para la reducción de focos de emisiones que reduzcan nuestra huella de carbono.

Calidad Ambiental y eficiencia energética

Plan estrella de la línea estratégica 4



4

Plan de Generación Limpia - 0,0 kWh

100% de autoconsumo de
fuentes renovables o de alta
eficiencia

Queremos desarrollar un plan para utilizar una energía natural, limpia y eficiente. Tenemos el objetivo de ser la primera empresa de nuestro sector en Europa que produzca una cantidad de energía igual o superior a la que consumimos, y además queremos hacerlo a partir de fuentes renovables (hidráulicas, solares y de biogás) o de alta eficiencia, como la cogeneración eléctrica de electricidad y calor con gas natural.

Indicador principal del plan

Generación eléctrica
equivalente al **100%**
del consumo de Canal.



4.5



Cooperación municipal:

construyendo nuestra región



El modelo de gestión de Canal de Isabel II, en los segmentos de la distribución del potable y el alcantarillado, que son de titularidad municipal, se basa en acuerdos a largo plazo firmados con los ayuntamientos para la explotación de tales infraestructuras.

La asunción de estas actividades, con la óptica de visión supramunicipal genera economías de escala y sinergias en la operación que suponen importantes ventajas para los municipios.

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hace más de un siglo y medio, se gestionan en la actualidad con resultados excelentes. Sin embargo, las redes de alcantarillado municipales, la mayor parte de ellas de reciente incorpo-

ración a nuestra gestión, presentan grandes necesidades y es requieren de planes específicos y un esfuerzo adicional para que alcancen las condiciones adecuadas y, así, evitar incidentes que afecten a los ciudadanos y al medio ambiente.



Nuestras relaciones con los municipios de la Comunidad de Madrid

La relación con los municipios es un asunto de especial importancia para Canal de Isabel II, ya que nos facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. Por eso, a lo largo de 2017, Canal de Isabel II ha mantenido 161 reuniones con 84 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.

Para prestar diferentes tipos de servicios, Canal establece convenios de gestión y otro tipo de convenios con municipios y grandes clientes. Todos los convenios y compromisos acordados se negocian y suscriben a título individual con cada ayuntamiento.

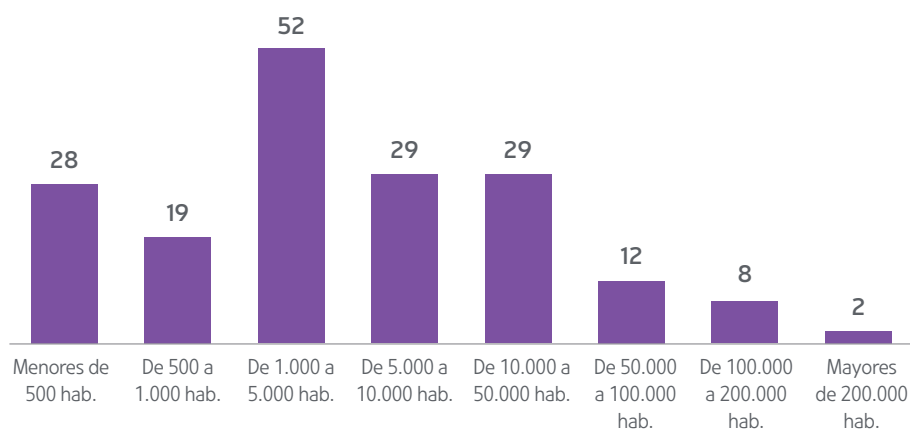
A través de esos convenios Canal abastecía de agua en 2017 a una población total de 6.286.805 habitantes en 173 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid. Dicha población equivale al 96,61 por ciento de la población empadronada en la región el 1 de enero de 2017.

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al finalizar 2017 el alcantarillado de 134 poblaciones de la Comunidad de Madrid, que suman 5.536.540 habitantes en total, lo que supone que ha prestado este servicio al 85,08 por ciento de la población de la región. En depuración de aguas, Canal ha servido a 6.498.623 habitantes de 179 municipios, prácticamente al cien por cien de la población de la región (99,87 por ciento).

Además, al concluir 2017 el sistema de Canal abastecía de agua a siete municipios limítrofes pertenecientes a Castilla-La Mancha (Valdesotos, Valdepeñas de la Sierra, Tortuero, Uceda, Pió, Pozo de Guadalajara y Ontígola). La población abastecida en los municipios limítrofes en 2017 es de 11.926 personas. En el caso de Ontígola (Toledo) Canal también ha prestado el servicio de depuración de agua residuales a sus 4.272 habitantes.

SERVICIOS PRESTADOS POR CANAL DE ISABEL II EN LA COMUNIDAD DE MADRID	Abastecimiento	Alcantarillado	Depuración
Número de municipios servidos	173	134	179
Población servida	6.286.805	5.536.540	6.458.623
Cobertura en la Comunidad de Madrid	96,61%	85,08%	99,87%

Distribución por número de habitantes de los 179 municipios en los que se presta algún servicio en la Comunidad de Madrid en 2017



Cooperación municipal

El tipo de convenio más común suscrito por Canal con los municipios de la Comunidad es el de gestión integral del abastecimiento. A través de este convenio, Canal realiza el mantenimiento, explotación y renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad de Madrid. También existen otros tipos de convenios como es el caso de los convenios de gestión comercial, en los que Canal realiza dicha gestión (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la adecuación y mantenimiento de acometidas. En los convenios suscritos de tipo técnico-comercial del abastecimiento, Canal realiza el mantenimiento y explotación de la red de distribución municipal: esto incluye la renovación

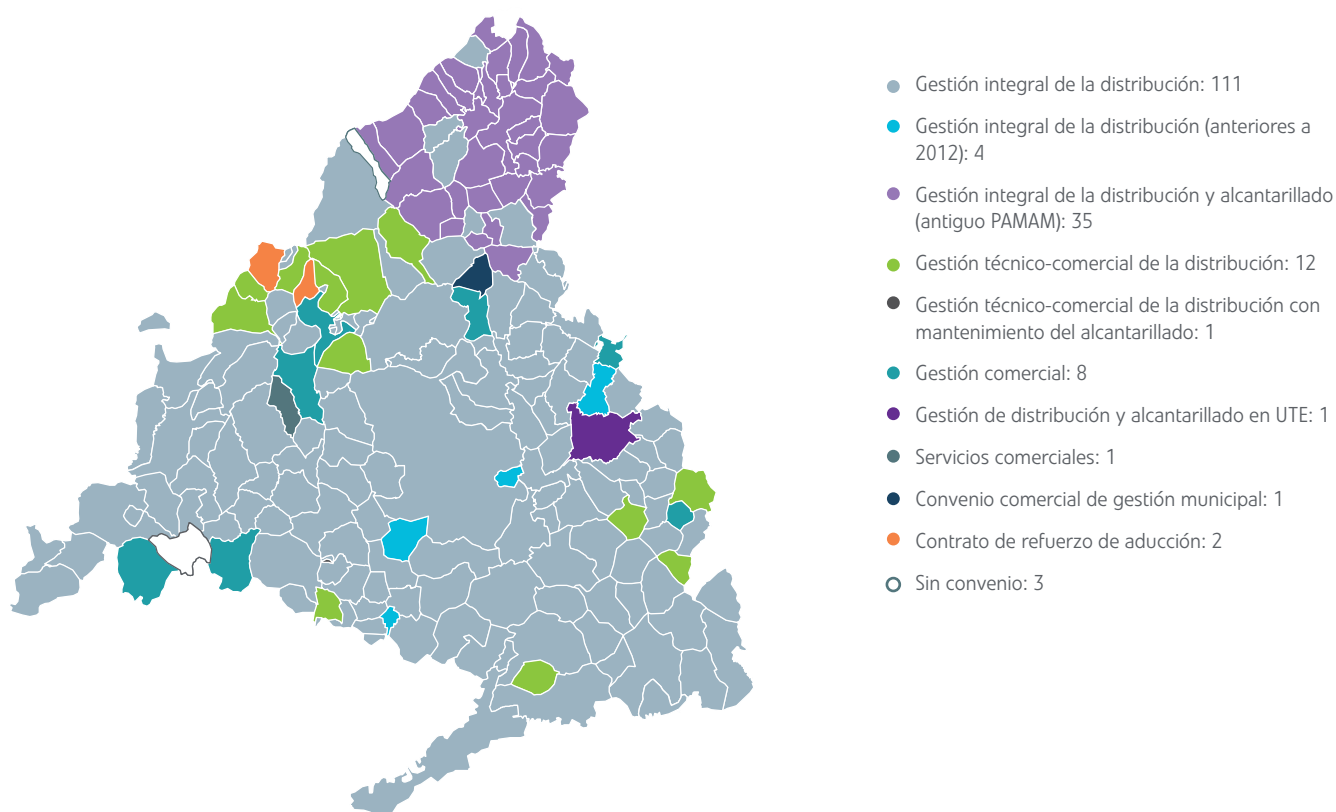
de las redes de distribución con cargo a una cuota suplementaria en distribución, que pagan los clientes.

Como se ha comentado previamente, existen 134 convenios con municipios para la gestión del alcantarillado por los que nuestra empresa mantiene y explota esas redes de alcantarillado municipal.

Aparte de los convenios de gestión, Canal también suscribe otros convenios y acuerdos con los ayuntamientos para temas específicos. En el año 2017, se han suscrito 27 nuevos acuerdos con 25 municipios de la Comunidad de Madrid:

- Un acuerdo de mantenimiento de alcantarillado con Fresnedillas de la Oliva
- Un acuerdo para el suministro de agua regenerada a un campo de golf en Algete.
- Un anexo a la adenda de cofinanciación de infraestructuras de Meco.
- Dos convenios para ejecución de infraestructuras hidráulicas en Meco y Cabanillas de la Sierra.
- Tres adendas a los convenios de gestión de Griñón, Las Rozas de Madrid y Valdetorres de Jarama.
- Un acuerdo de cancelación de deuda de Cenicientos.
- Doce acuerdos de cuota suplementaria de alcantarillado con los municipios de Alcorcón, Alpedrete, Casarrubuelos, Cobeña, Daganzo de Arriba, Fuentidueña de Tajo Meco, Ribatejada, Sevilla la Nueva, Titulcia, Torres de la Alameda y Villarejo de Salvanés.
- Un anexo al acuerdo de cuota suplementaria de Morata de Tajuña.
- Un acuerdo con urbanizaciones y núcleos de población de Pinto.
- Cuatro acuerdos relacionados con otros aspectos de la gestión con los municipios de Alcobendas, Buitrago del Lozoya, Serranillos del Valle y Torreloredones.

Mapa de los tipos de convenios de Canal de Isabel II en los municipios de la Comunidad de Madrid en 2017



Garantizando la gestión del alcantarillado y el drenaje urbano

La gestión del saneamiento es absolutamente vital para el mantenimiento de la salud pública en los entornos urbanos y para garantizar la protección del medio ambiente y el mantenimiento de las masas de agua de la región en buenas condiciones.

Alcantarillado y drenaje urbano

El objetivo de las redes de drenaje urbano es la recogida de las aguas residuales, domésticas, industriales y de escorrentía, para su posterior transporte a las estaciones depuradoras. Canal es la encargada de mantener las redes municipales en los 134 municipios con convenio firmado. Al concluir 2017, estas redes alcanzaban los 14.079 kilómetros. Dicho mantenimiento consiste en la inspección y limpieza de todos los elementos de la red, así como la realización de obras de emergencia y actualización cartográfica. En este mismo año, Canal gestionaba 877 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales.

Canal dispone de 133 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR), que elevan las aguas para permitir su transporte a las EDAR, y de 65 tanques de tormenta y laminadores, cuyo objetivo es evitar inundaciones y vertidos a los cauces. Gracias a estas instalaciones, se retienen hasta 1,48 millones de metros cúbicos de las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes.

Los trabajos de mantenimiento que Canal realiza consisten en vigilar las redes, inspeccionar (29.624 kilómetros de red en 2017) y limpiar las conducciones, limpiar los imbornales (más de 524.000 en 2017), limpiar los vertidos ocasionales, resolver cada aviso e incidencia en la red, realizar las obras de conservación y mejora necesarias en la red. Además de estos trabajos, se realiza la actualización cartográfica (166 kilómetros en 2017) y la elaboración de estudios diagnósticos de red, así como la tramitación de los expedientes de conformidad técnica a peticiones de conexiones o modificaciones de red.

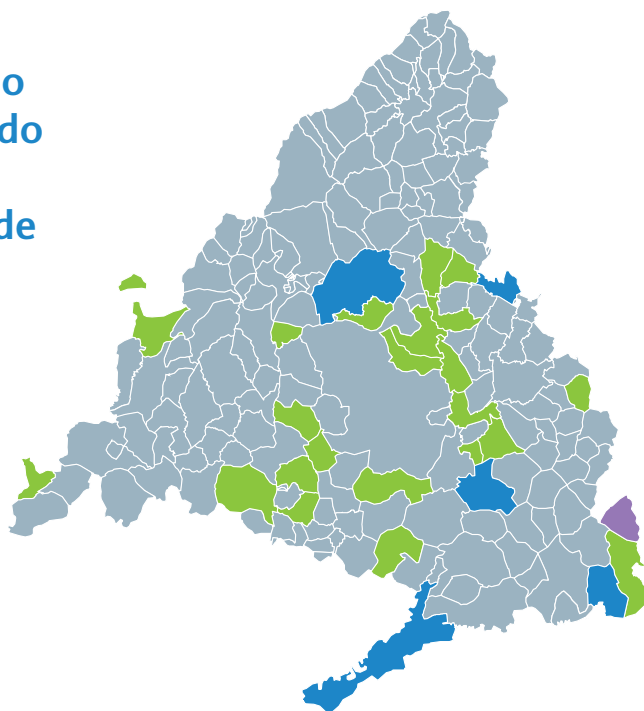
Durante los últimos años, y dado el estado deficiente de la red en algunos los municipios, Canal ha impulsado la elaboración de estudios diagnósticos de las redes y el desarrollo de planes directores de saneamiento para estos municipios. Nuestro objetivo es conseguir que todos los municipios cuenten con su plan director. En 2017 hemos entregado 22 planes de alcantarillado de municipios. De este modo, al concluir el año, ya contaban con plan 97 de los 134 municipios en los que prestamos dicho servicio. Con estas acciones se conseguirá una mejora de la red, una la reducción significativa de los vertidos y, a su vez, una mejora de los cauces receptores, al tiempo que disminuye el riesgo de inundaciones en los municipios gestionados.

En cuanto a la renovación de las redes de alcantarillado, en 2017 se han renovado un total de 27,68 kilómetros, 6,7 de ellos con tecnologías sin apertura de zanja.



Cooperación municipal

En 2017 hemos entregado 22 planes de alcantarillado y se han redactado 6 de abastecimiento para 27 de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid



- Plan Director de Alcantarillado entregado en 2017
- Plan Director de Abastecimiento redactado en 2017
- Plan Director de Alcantarillado entregado y de Abastecimiento redactado en 2017

Además, en el ámbito del drenaje urbano, se ha seguido trabajando del sistema avanzado para la gestión del drenaje urbano y para la caracterización de los 15 estanques de tormenta más grandes, así como en la instalación de sensores para la obtención de datos en dichas instalaciones.

Por último, cabe destacar que continuó la campaña de comunicación iniciada en 2016 para concienciar a la población sobre los vertidos a las redes de elementos como toallitas o aceites vegetales, ajenos a las aguas residuales, y que causan graves atascos y problemas en las EDAR.



Cooperación municipal

Objetivo estratégico y planes en cooperación con los municipios de la Comunidad de Madrid (2018-2030)

Objetivo estratégico: promover la gestión integral de Canal en la totalidad de los municipios, consolidando el modelo más eficiente de gestión supramunicipal.

Con esta línea estratégica y con todos los planes que lo componen pretendemos mejorar la satisfacción de los ayuntamientos con los que nos relacionamos año a año hasta alcanzar la nota más alta posible en el año 2030:

Nuestra estrategia en esta línea consiste en mejorar las relaciones con todos los ayuntamientos de la región, incorporando otros ayuntamientos a nuestra gestión, en lograr la excelencia en la gestión del alcantarillado de todos los municipios y en potenciar las

relaciones y colaboración con los municipios de la Sierra Norte de la Comunidad de Madrid, donde se ubican gran parte de nuestras instalaciones más importantes. Para ello, se han definido 3 grandes planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

Indicador de la LE5	
Índice de satisfacción de ayuntamientos	
1-10	
2017	No disponible
2018	Cálculo de índice año base
2019	2
2020	4
2021	6
2022	8

1 Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones, con el que queremos potenciar y mejorar las relaciones institucionales con las diferentes administraciones a través de acciones encaminadas a una mayor cooperación con los municipios a través de un sistema de ventanilla única.

Además, dentro de este plan se incluyen las acciones necesarias para dar solución a la gestión de ciclo del agua en las urbanizaciones de carácter histórico de la Comunidad de Madrid.

2 Plan de excelencia en el alcantarillado, dentro del cual se incluyen las acciones encaminadas a desarrollar el alcantarillado en toda la Comunidad de Madrid, como el diseño e implantación del **Plan Sanea**, la elaboración de los planes directores de alcantarillado en el 100 % de los municipios, un programa para la desconexión de las aguas limpias de las redes de alcantarillado o aquellas encaminadas a la extensión de sistemas sostenibles de drenaje urbano en la Comunidad de Madrid.

3 Plan Sierra Norte, con el que se busca apoyar a los municipios de la Sierra Norte con acciones como el diseño y redacción de los planes de ordenación de embalses o la explotación de las sinergias en infraestructuras y servicios entre Canal y los municipios.

Plan estrella de la línea estratégica 5



5

Plan
Sanea

100% de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores

Sin duda el plan más ambicioso de Canal para 2030. Las redes municipales de la Comunidad de Madrid presentan múltiples actuaciones de mejora y racionalización que este plan pretende desarrollar, de tal manera que se disponga de la red de saneamiento más eficiente y moderna de nuestro país, en beneficio de todos los madrileños.

Indicador principal del plan

Cobertura de los servicios de alcantarillado en la Comunidad de Madrid: inversión licitada al **100 %** en 2030.

4.6



Compromiso
con el usuario:

*a tu lado, para lo
que nos necesites*



La satisfacción de clientes y usuarios es uno de los principales objetivos de nuestra empresa. Esta satisfacción se obtiene proporcionando unos servicios fiables, de calidad y con unas tarifas equitativas, pero también es muy importante una adecuada atención a los clientes, cumpliendo sus expectativas y necesidades de forma ágil y sencilla. Para ello, nuestra empresa se ha dotado de medios y recursos que hacen de nuestra labor comercial una de las mejor valoradas dentro del sector en España.

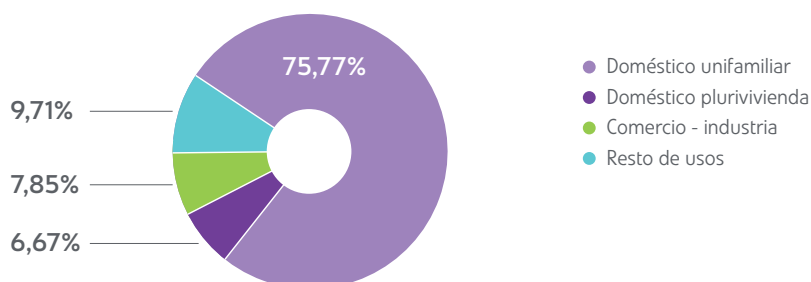
Nuestros clientes en la Comunidad de Madrid: contratos y población servida

En el año 2017, Canal de Isabel II ha alcanzado la cifra de 1.466.892 contratos en activo con clientes, lo que supone un incremento del 1,24 por ciento respecto al año 2016.

A través de estos contratos, Canal abasteció de agua en 2017 a una población total de 6,29 millones de habitantes en 173 de los 179 municipios de la Comunidad, población que, según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) equivalía al 96,61 por ciento de los empadronados en la región a 1 de enero de 2017.

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al finalizar 2017 el alcantarillado de 134 municipios de la Comunidad que sumaban 5,54 millones de habitantes, lo que supone el 85,08 por ciento de la población total de la región. En depuración de aguas, se ha prestado servicio a 6,50 millones de habitantes en 179 municipios, prácticamente al cien por cien de la población de la región (99,87 por ciento).

Tipos de contratos con clientes en 2017



Compromiso con el usuario

Incremento de las tarifas
en Madrid (%)

2014	-0,1
2015	-0,1
2016	0,0
2017	0,0
Aprobadas para 2018	0,0
Acumulado 2011-2018	-0,2

Tarifas, bonificaciones y facturación
a los clientes

Canal de Isabel II ha establecido su tarifa del agua en función a una serie de principios básicos como son la transposición de la Directiva Marco del Agua, el fomento de su uso y su consumo eficiente, y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo. Todo ello sin olvidar que los ciudadanos de Madrid disfrutamos de un agua de las de mayor calidad de Europa. Por este motivo, consideramos que nuestra tarifa es:

- **Progresiva y bonificada:** adecuándose a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos.
- **Estacional:** incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.
- **Comprometida con el medio ambiente:** consolidando una tarifa de agua reutilizable, que constituye un componente esencial de la gestión integral de los recursos hídricos en consonancia con la sostenibilidad medioambiental.

Para asegurar una mejor comunicación y mayor comprensión de las tarifas por parte de los clientes, Canal realiza anualmente una campaña mediante documentos explicativos que se ponen a disposición del ciudadano en las oficinas comerciales y en la página web (www.canaldeisabelsegunda.es). Concretamente, se editan documentos de tarifas "general", "usos domésticos" y "usos comerciales e industriales" para su difusión en oficinas comerciales.

En los últimos cinco años, la política tarifaria de Canal se ha caracterizado por su moderación; las tarifas han sido congeladas, por tercera vez, en el año 2017 para el 2018. Se prevé que dicha situación se mantenga, al menos, hasta el año 2019.

Desde el año 2014 no se han producido incrementos en las tarifas aplicadas por Canal en la Comunidad de Madrid. El incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC) en el período 2014-2017 ha sido del 3,0 por ciento.

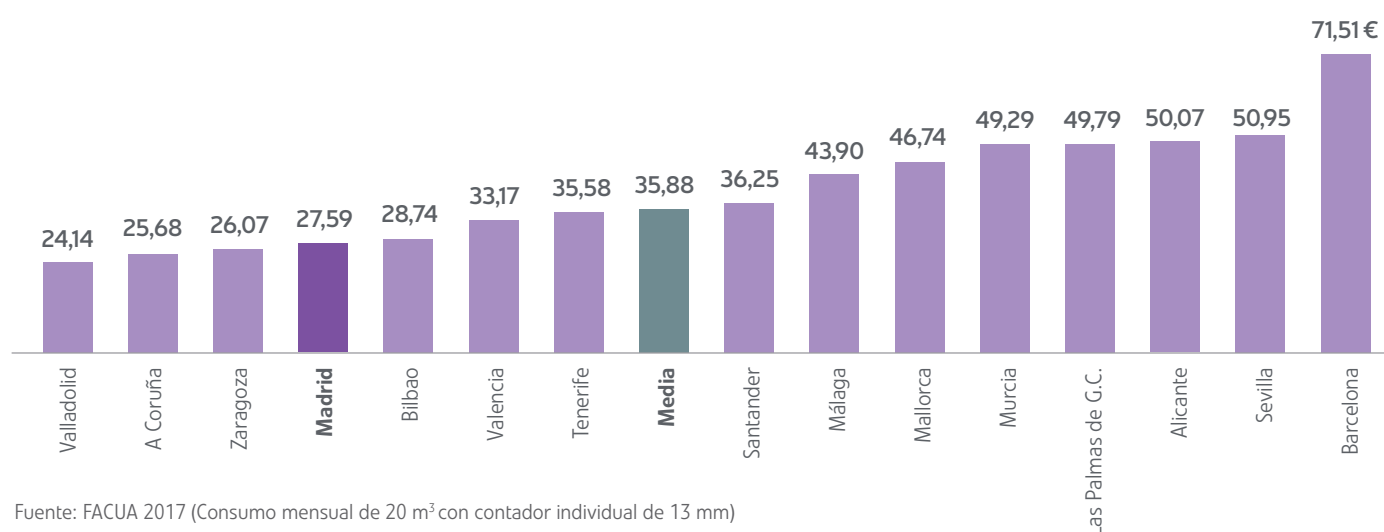
TARIFAS QUE MEJORAN EL SERVICIO CADA DÍA

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

Compromiso con el usuario

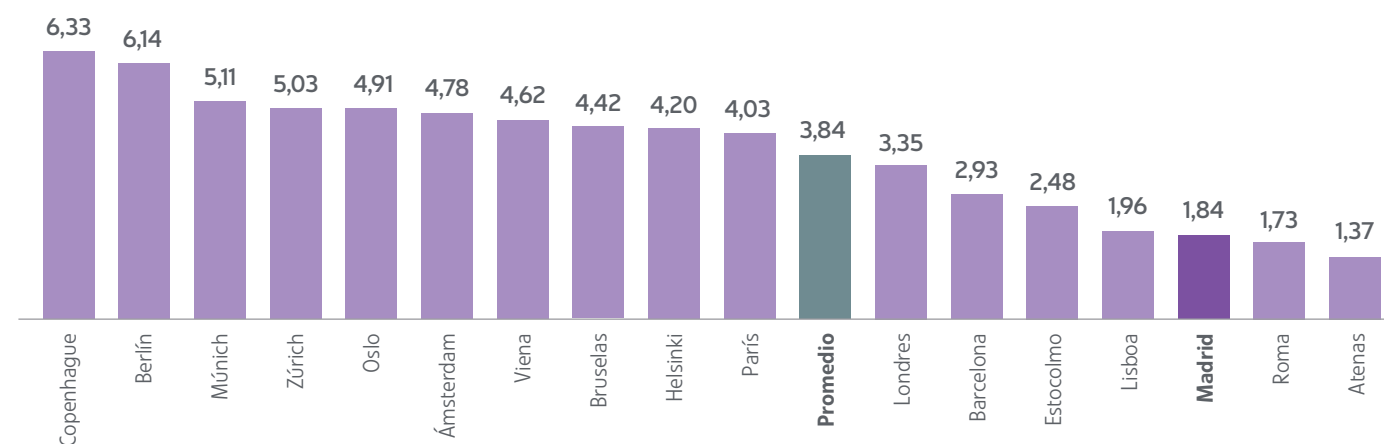
Unas tarifas asequibles en España...

Precio del agua en España en 2017 (euros mensuales)



... de las más asequibles de Europa

Precio de los servicios del ciclo integral del agua en algunas ciudades europeas en 2017 (dólares EEUU por m³)



Compromiso con el usuario

Estamos convencidos de la que la ampliación en la aplicación de nuestra tarifa social a más colectivos y personas en dificultades, es la mejor forma de reforzar nuestro compromiso con la sociedad madrileña.

Bonificaciones sobre la tarifa

Canal de Isabel II ha establecido cuatro tipos diferentes de bonificaciones:

- Bonificación por familia numerosa.
- Bonificación por vivienda numerosa (a partir de 5 personas).
- Bonificación por exención social (en situaciones de máxima necesidad).
- Bonificación por ahorro de consumo.

Los tres primeros tipos de bonificaciones se agrupan dentro del concepto de **tarifa social**. Canal tiene la responsabilidad de adaptarse a las necesidades de cada persona, núcleo familiar o vivienda, sobre todo si atraviesan un momento difícil o se trata de familias o viviendas numerosas.

La bonificación por exención social puede solicitarse siendo titular del contrato o beneficiario del suministro y, para acogerse a ella, se debe aportar alguno de los siguientes documentos:

- Informe del trabajador social del Ayuntamiento (en el caso de Madrid capital, de la Junta de Distrito), que deberá ser aprobado por la Consejería competente.
- Desde 2016, certificado emitido por dicha Consejería que acredite la condición de beneficiario de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid.
- Desde enero de 2017, acreditación de la condición de beneficiario de una pensión no contributiva, de las previstas en el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.

En los casos solicitados por el beneficiario del suministro (no titular del contrato), se debe presentar también el certificado de empadronamiento en la vivienda.

El 25 de octubre de 2017 el Consejo de Administración de Canal de Isabel II aprobó ampliar la tarifa social en 2018 a cerca de 500 pisos tutelados o viviendas comunitarias gestionadas por instituciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, registradas en la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid. Dicha medida favorecerá a más de 110 entidades sociales que acogen, atienden y protegen a más de 3.400 personas en la región.

La exención social supone la gratuidad de la cuota variable de la tarifa hasta un consumo de 25 metros cúbicos al bimestre y un 50 por ciento de descuento en la cuota fija del suministro. Esto implica que, por un consumo mensual de 12.500 litros, una familia abonaría mensualmente 3,96 euros).

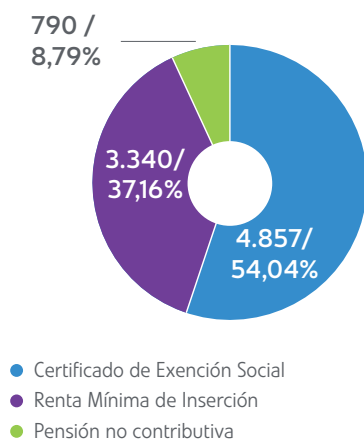
Por otra parte, la bonificación por familia o vivienda numerosa se aplica en dos tramos:

- Familia numerosa general o vivienda de 5 a 7 personas: paga el consumo realizado en el segundo bloque tarifario a precios del primero y cuenta con una reducción del 10 por ciento del importe de la parte variable de la factura.
- Familia numerosa especial o vivienda de más de 7 personas: paga el consumo realizado en el segundo bloque tarifario a precios del primero y disponen una bonificación por la cual, hasta 30 m³/bimestre del tercer bloque tarifario, serán cobrados a precio del segundo. Además, cuentan con una reducción del 10 por ciento del importe de la parte variable de la factura.

Con estas bonificaciones, por ejemplo, para un consumo de hasta 80 m³/bimestre (1.333 litros al día) y con un contador de 15 mm, el ahorro sería de 62 euros (pasarían de pagar 158 a 96 euros).

Compromiso con el usuario

Familias beneficiarias de la tarifa social por el concepto exención social en 2017



No incluye 1.173 viviendas bonificadas por problemas de calidad en el Distrito de Canillejas (Madrid)



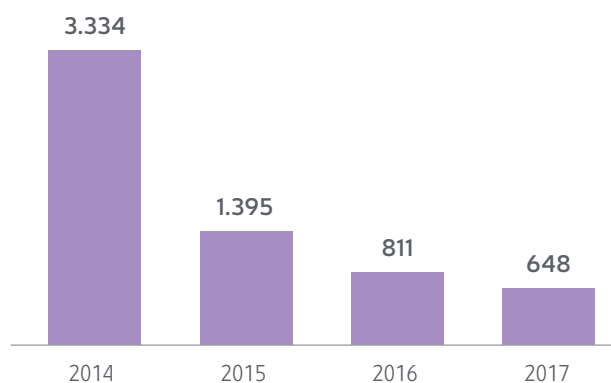
Con estas bonificaciones, por ejemplo, para un consumo de hasta 80 m³/bimestre (1.333 litros al día) y con un contador de 15 milímetros, el ahorro sería de 61 euros (pasarían de pagar 158 a 96 euros).

Durante el año 2017 se han beneficiado de la exención social un total de 9.576 familias, lo que supone un aumento del 46,97 por ciento respecto a 2016 y de un 180,99 por ciento respecto a 2014. Las familias benefi-

ciadas por la tarifa de familia o vivienda numerosa han sido 34.066.

Canal ha potenciado medios alternativos para reducir al máximo el corte de suministro por impago. De este modo los cortes en 2017 se han reducido un 80,56 por ciento respecto a 2014 y en ningún caso se corta a familias en dificultades económicas. La evolución del corte de suministro en los últimos años se muestra en la siguiente gráfica.

Número de suministros cortados mensualmente*



* Valor promedio de los 12 meses de cada año.

Compromiso con el usuario

.....

Cuando detectamos consumo anómalo en alguno de nuestros clientes le avisamos para evitar posibles fugas interiores en su propiedad

.....

Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente

Canal de Isabel II busca garantizar siempre la mayor exactitud de la facturación emitida a sus clientes, en base a sus consumos reales. Por ello, ha realizado las siguientes actuaciones en el año 2017:

- **Lectura de contadores:** En 2017 canal ha gestionado más de 9 millones de lecturas en 1,53 millones de contadores. De ellas 8,75 millones han sido efectivas (reales) y solo el 2,86 por ciento han tenido que ser estimadas.
- **Auditoría y análisis de consumos:** para garantizar la emisión correcta de los consumos a facturar, Canal dispone de un sistema de control de calidad de la lectura y facturación. La auditoría de consumos, dentro del sistema mencionado, es una herramienta de ayuda en la revisión de consumos que presentan una variación significativa. Cuando se detectan desviaciones, se avisa al cliente para evitar posibles fugas interiores en su propiedad.
- **Mantenimiento y verificación de los equipos de medida:** como soporte imprescindible a la facturación, se llevan a cabo actuaciones relacionadas con la mejora de la precisión de estos equipos, principalmente centradas en el mantenimiento y renovación constante del parque de contadores.

Para determinar el funcionamiento del parque de contadores instalados en las fincas, Canal cuenta desde el 3 de marzo de 2017 con la acreditación ENAC N° 346/EI573, a través de la cual se realizan comprobaciones metrológicas de los conjuntos de medida en las mismas instalaciones y en condiciones reales, según los criterios establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.

Durante 2017 hemos realizado un total de 4.710 inspecciones técnicas de este tipo, tanto en aquellos casos en los que se recibieron reclamaciones de facturación por parte de los clientes, como de forma rutinaria para verificar el estado del parque. Estos trabajos incluyen, además de la comprobación, la revisión hidráulica y comercial de la instalación.

Además, en Canal, disponemos de un laboratorio de verificación de contadores de medida del volumen que cumple todos los requisitos para comprobar que sus verificaciones y certificados tienen la calidad exigible y el reconocimiento de las autoridades nacionales e internacionales. Cuenta con la acreditación ENAC como laboratorio de ensayo para la verificación de contadores y, desde el 2011, con la acreditación para la verificación de caudalímetros.

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

- Control de los contadores nuevos.
- Reclamaciones de los clientes.
- Realización de estudios para conocer mejor el funcionamiento de los contadores: verificación de contadores en uso, evaluación de nuevas tecnologías, influencia de las condiciones de instalación, verificación de los dispositivos que miden el agua derivada a la red, entre otros.

Durante 2017, en el laboratorio de metrología se han analizado un total de 6.448 contadores, destacando los 1.244 nuevos que se utilizan para renovación del parque (el 19 por ciento del total).



Compromiso con el usuario

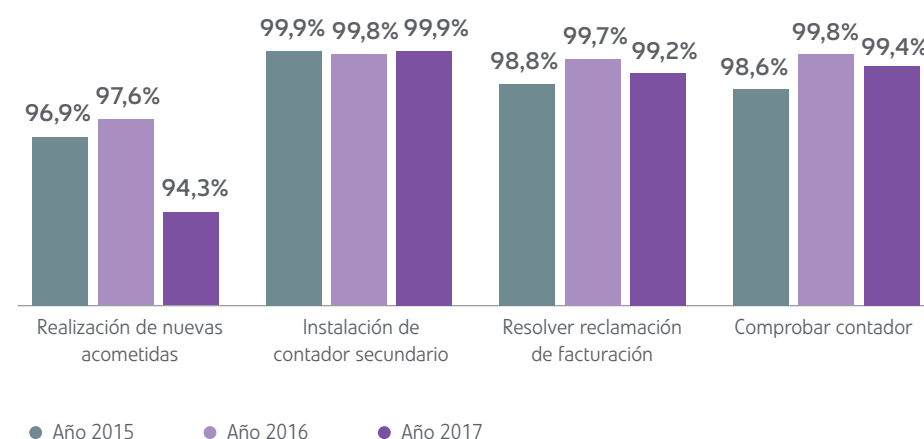
Atención a clientes y usuarios

El objetivo primordial de Canal de Isabel II es prestar el mejor servicio posible a sus usuarios, los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. La empresa cuenta con un sistema de calidad certificado ISO 9001 y, dentro de nuestra política de mantenimiento de la calidad de los servicios que presta, se han adquirido compromisos concretos con los clientes. El incumplimiento de estos compromisos por causas imputables a la empresa supone una compensación para el cliente, como figura a continuación:

Compromiso	Compensación
Realizar la puesta en servicio del suministro en un contador secundario en batería en el plazo de tres días laborables, desde la fecha de la contratación.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 10€ hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.
Instalar una nueva acometida que implique nuevo contrato, siempre que exista red de distribución adecuada a la que conectarla, o que ya exista primer tramo ejecutado en Proyecto de Conformidad Técnica, en el plazo de diez días naturales desde la fecha en que Canal de Isabel II, S.A. reciba los permisos y licencias de los organismos correspondientes para poder realizarla.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 20€ hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.
Resolver una reclamación, presentada por el cliente, por consumo de agua, o bien, informar de la actuación previa a realizar en el plazo de cinco días laborables, desde la fecha de recepción.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 5€ hasta el total de 150€.
Girar visita a la finca por parte del lector para leer el contador, en la fecha en la que previamente se le ha comunicado al cliente.	Se compensará al cliente con 3,01€ por cada incumplimiento.
Comprobar el contador, si técnicamente es posible, en el plazo de quince días laborables desde la fecha de recepción de la petición.	Por cada día de demora, se compensará al cliente con 5€ hasta un total de 150€

Nuestro grado de cumplimiento de la carta de servicios ha ido mejorando a lo largo de los últimos años y se sitúa cerca del cien por cien en todos los casos. En concreto, en 2017, el grado de cumplimiento ha sido del 98,19 por ciento, mejorando con respecto al año anterior.

Cumplimiento de la carta de compromisos



Compromiso con el usuario

Disponemos de múltiples canales para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones que nuestros clientes y usuarios nos puedan plantear

Vías de comunicación con los clientes

Somos una empresa comprometida con nuestro entorno y sensible a las demandas de nuestros usuarios. Durante los últimos años, hemos realizado un importante esfuerzo de mejora de la accesibilidad a los distintos canales de contacto disponibles para realizar gestiones rápidas y eficaces con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Contamos con cuatro principales canales de comunicación a disposición de los clientes y usuarios. Estos canales son:

- **Atención telefónica.** El más utilizado por los clientes, que pueden elegir ser atendidos por agentes especializados o utilizar soluciones automáticas para sus gestiones. En 2017, hemos atendido más de 950.000 llamadas de clientes.
- **Centros de atención al cliente.** Contamos con una red de 10 centros de atención al cliente distribuidos estratégicamente por toda la Comunidad, en los que se puede resolver cualquier petición relacionada con la gestión comercial. Estos centros siguen siendo un canal básico que genera confianza en determinados grupos de clientes. En 2017, estos centros atendieron a 107.303 personas.

• Página web, oficina virtual y la nueva app de Canal para móviles y tablets.

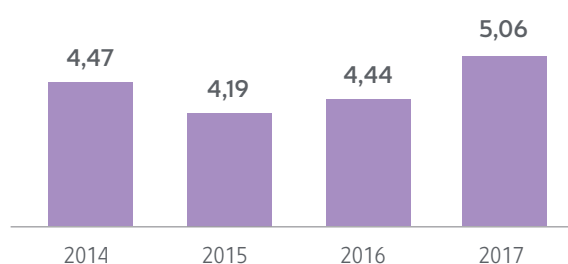
En el marco de las nuevas tecnologías de la información, y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, Canal cuenta con una oficina en Internet que está disponible las 24 horas del día. En 2017, esta plataforma recibió 3,19 millones de visitas y contaba con 253.768 clientes dados de alta.

- **Atención escrita.** Canal ofrece a sus clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, con el que se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos.

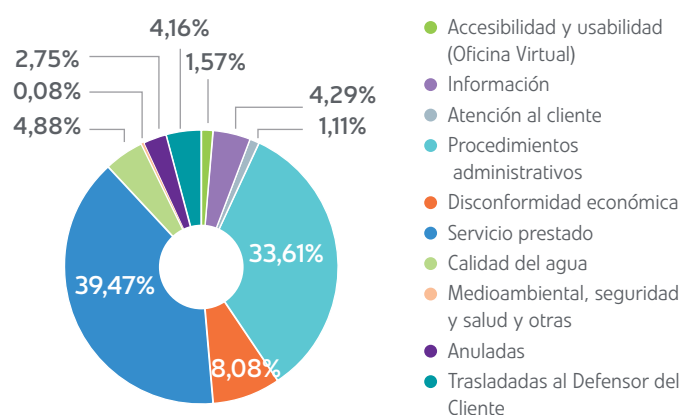
Gestión de sugerencias y reclamaciones

Canal de Isabel II dispone de un completo sistema para la recepción y tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones de facturas de nuestros clientes. En el caso de las quejas recibidas, existe un procedimiento que deja constancia de todas ellas, asignándoles un número de incidencia que el cliente puede utilizar para llevar un seguimiento de la misma. En 2017, se recibieron 7.433 quejas en total; esto es, 5,06 quejas por cada mil clientes de Canal. Como se observa en la gráfica, este valor ha aumentado respecto al año anterior.

Quejas al año por cada 1.000 clientes

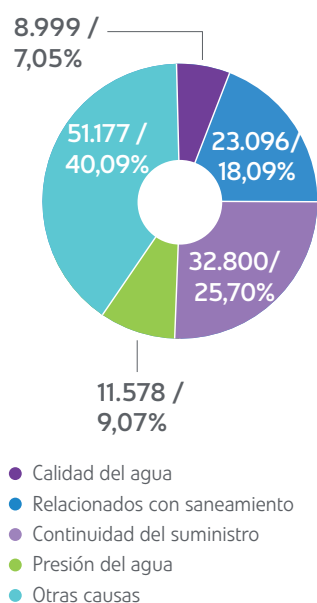


En cuanto a la **causa que origina** estas **quejas**, la distribución en porcentaje ha sido la siguiente:



Compromiso con el usuario

Distribución de los avisos de incidencias por tipo
(número en 2017 / porcentaje sobre el total)



Las disconformidades con las facturas recibidas se definen como reclamaciones por facturación. Para la resolución de muchas de estas reclamaciones, es preciso acudir a la finca afectada, bien a inspeccionar las condiciones del suministro, detectando las posibles causas de reclamación y sus soluciones, bien a comprobar el funcionamiento del contador.

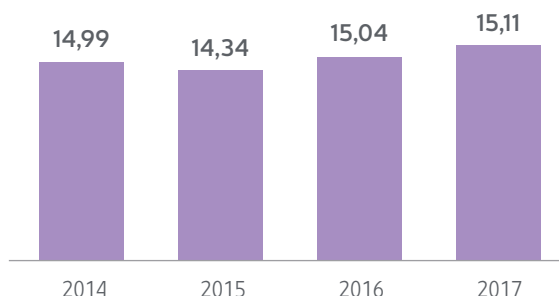
Las reclamaciones recibidas han crecido ligeramente respecto a 2016 y han sido un total de 22.158. Esto supone una cantidad de 15,11 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo el 0,26 por ciento de las facturas emitidas en el año (más de 8 millones). Se han resuelto de forma favorable para el cliente el 74,64 por ciento de las reclamaciones.

Las reclamaciones de facturas y las quejas tienen un plazo máximo de tramitación de 30 días que, en año 2017, se ha cumplido en un 73,35 por ciento y en un 97,40 por ciento respectivamente.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, Canal dispone de un servicio para la atención de incidencias relacionadas con la prestación de los diferentes servicios. En 2017, se han recibido un total de 127.650 avisos relacionados de diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas). El número de incidencias se ha reducido un 2,3 por ciento respecto a 2016 y un 10,48 por ciento respecto a 2015.

En este completo sistema de avisos, quejas y reclamaciones de Canal, cualquier cliente puede dirigirse a los servicios municipales y autonómicos de protección y defensa de los consumidores, como son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o el sistema de arbitraje de consumo de la Comunidad de Madrid.

Reclamaciones al año por cada 1.000 clientes



EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE CANAL DE ISABEL II

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

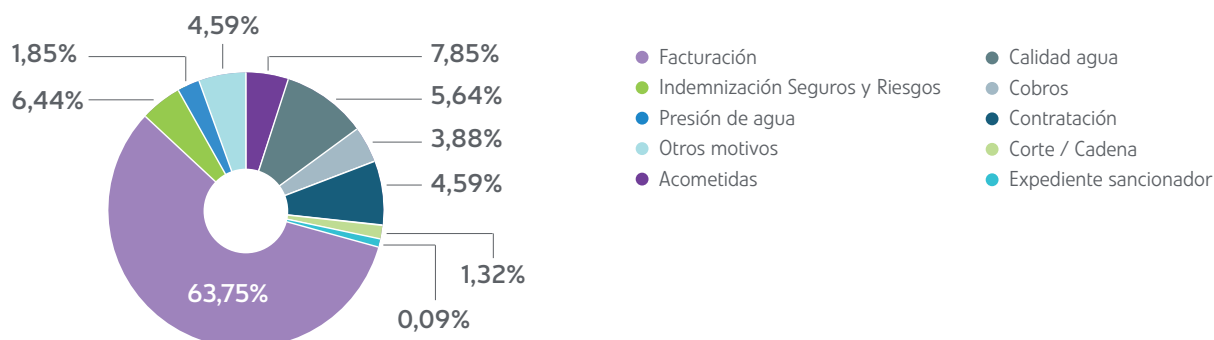
La misión principal de la institución es defender y proteger los derechos de los clientes de Canal de Isabel II. Atiende a los que han presentado una reclamación en los servicios de Atención al Cliente de la Empresa y no están satisfechos con la respuesta recibida o no han recibido contestación a su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

La actividad de la Oficina del Defensor del Cliente se centra en la gestión de las reclamaciones que recibe. Durante el año 2017, recibió 1.488 reclamaciones de las que el 76,2 por ciento fueron aceptadas a trámite (1.134) por reunir las condiciones previstas en el Estatuto del Defensor del Cliente. De estas, 510, un 44,97 por ciento, fueron resueltas total o parcialmente de forma favorable al cliente.

Del total de las reclamaciones aceptadas a trámite en 2017, un 72,05 por ciento fueron presentadas por personas físicas, un 8,82 por ciento por comunidades de propietarios, un 9,26 por ciento por empresas y el 9,88 por ciento por otras entidades.

Compromiso con el usuario

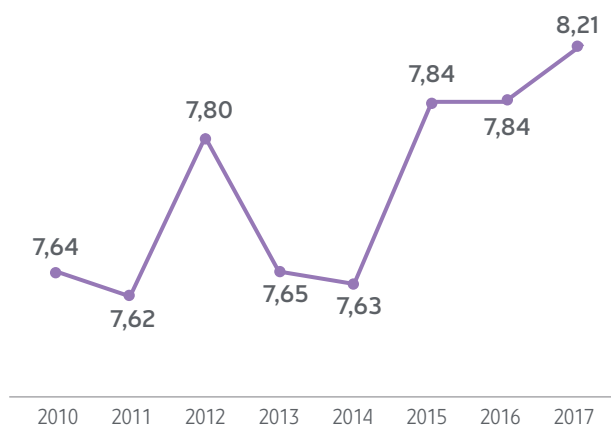
Motivos de las reclamaciones a trámite por el Defensor del Cliente en 2017



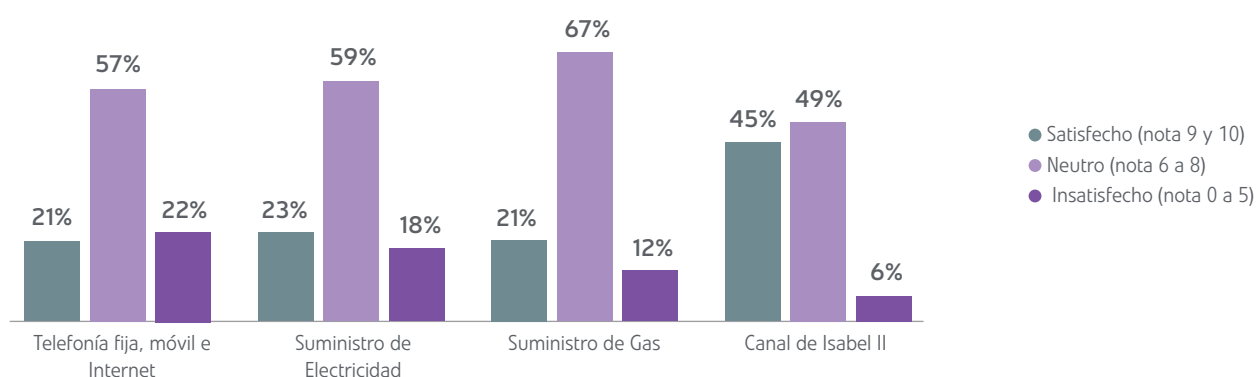
La satisfacción del cliente y el usuario

El modelo de satisfacción y expectativas de los clientes, implantado en Canal desde el año 2001, permite evaluar la calidad del servicio desde una perspectiva interna y externa. Los resultados de 2017 mejoran los de los años 2015 y 2016. Se ha obtenido un valor de 8,21 en clientes domésticos sobre un máximo de 10 puntos y de 8,96 en el caso de las empresas. Además, los servicios prestados por Canal son los mejor valorados entre los servicios domésticos (gas, electricidad y telecomunicaciones).

Nivel de satisfacción del cliente (nota de 0 a 10)



Porcentaje de satisfacción de los clientes de diversos servicios domésticos en 2017



Compromiso con el usuario

Objetivo estratégico y planes en relación con el compromiso y la cercanía con el usuario (2018-2030)

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

Poniendo en marcha todos los planes que forman parte de esta línea estratégica, lograremos que la satisfacción de nuestros clientes vaya mejorando todos los años hasta lograr en 2030 la máxima nota posible:

Indicador de la LE6	
Índice de satisfacción del cliente	
	1-10
2017	8,2
2018	8,3
2019	8,4
2020	8,5
2021	8,5
2022	8,7

Nuestra estrategia en esta línea se centrará en tres grandes ejes consistentes en la mejora continua en la cultura empresarial basada en colocar al cliente como centro de la actividad de la empresa, en la

implantación de contadores inteligentes y en la mejora de la eficiencia de los procesos comerciales. Para ello se han definido 3 planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

- 1

Plan para fomentar y desarrollar la cultura de «experiencia cliente», dentro del cual realizaremos las acciones encaminadas a colocar al cliente como centro de la actividad de la empresa y desarrollaremos acciones para lograr una relación con el usuario proactiva y multicanal.
- 2

Plan para la instalación de contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación de los consumos de agua, dentro del cual promoveremos la renovación de los contadores instalados para la medición del consumo de agua de los clientes, teniendo en cuenta las más avanzadas tecnologías, y desarrollaremos aplicaciones de nuevos servicios que aportan gran valor al cliente.

Además, en este plan estudiaremos nuevas fórmulas de facturación y cobro a los clientes, de manera que se facilite el abono del consumo de agua.
- 3

Plan para mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, dentro del cual se busca implantar un nuevo sistema comercial de última generación basado en un modelo de gestión por procesos, que nos permita evolucionar en la transformación digital y que sea una herramienta que integre todas las relaciones mantenidas con un cliente, así como las acciones necesarias para actualizar y enriquecer las bases de datos de los clientes.

Compromiso con el usuario

Plan estrella de la línea estratégica 6



6

Plan *Smart-Region*

100 % de los contadores inteligentes en la Comunidad de Madrid

La revolución tecnológica de las comunicaciones, así como la evolución del internet de las cosas (*IoT*) en el futuro, cambiará nuestra relación con los servicios y con las empresas que los prestan. Ya se están diseñando y desarrollando aplicaciones que, en adelante, mejorarán nuestra calidad de vida y que en la mayoría de los casos no somos todavía capaces de visualizar. Lo que sí tenemos claro es que toda esta revolución en nuestro sector girará en torno a los contadores inteligentes (*smart metering*) y al análisis masivo de la información que estos hacen posible. Este plan nos situará a la vanguardia europea de nuestro sector en el aprovechamiento de la información sobre el consumo de agua.

Indicador principal del plan

100 % de contadores inteligentes instalados en 2030



4.7



Transparencia,
buen gobierno y
compromiso social:

*la empresa de todos
los madrileños*

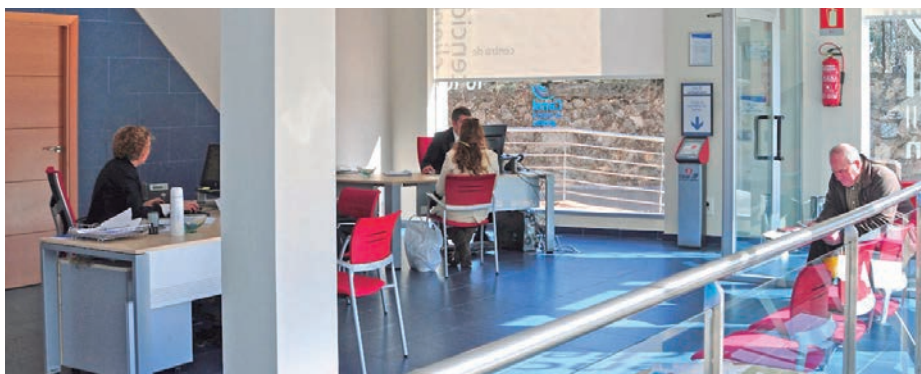


Canal de Isabel II, por el hecho de ser una **empresa pública** y que **presta un servicio público esencial**, tiene la obligación de ser excelente y riguroso en el gobierno corporativo y en el comportamiento de sus trabajadores. Además, se debe a los ciudadanos y debe ser absolutamente transparente en la gestión y, en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, debe desarrollar actividades abiertas y participativas para todos los colectivos con los que nos relacionamos.

La organización societaria y los órganos de gobierno de Canal de Isabel II responden, por un lado, a los requisitos derivados de su naturaleza jurídica como sociedad anónima y, por otro, al objetivo de alcanzar un nivel de excelencia en materia de transparencia y buen gobierno.

En este sentido, se trabaja en la incorporación progresiva de mejores prácticas en materia de buen gobierno y transparencia que exceden de los estándares exigibles a empresas no cotizadas, como el caso de Canal, así la compañía cuenta con un Sistema de Control Interno de Información Financiera SCIIF (en el que llevamos traba-

jando desde 2013), un área de auditoría interna, junto con la creación en el año 2015 de un 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), un Sistema de Gestión de Riesgos, la emisión ante la CNMV de un Informe Anual de Gobierno Corporativo (ya emitidos y registrados los de 2014, 2015, 2016 y 2017) una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, un Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores y un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 8 de enero de 2015, entre otros.



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Por nuestro carácter de empresa pública tenemos la obligación de responder a las peticiones de los grupos políticos con representación en la Asamblea de Madrid.

Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión

La relación de Canal se desarrolla, con carácter general, con tres niveles de la Administración:

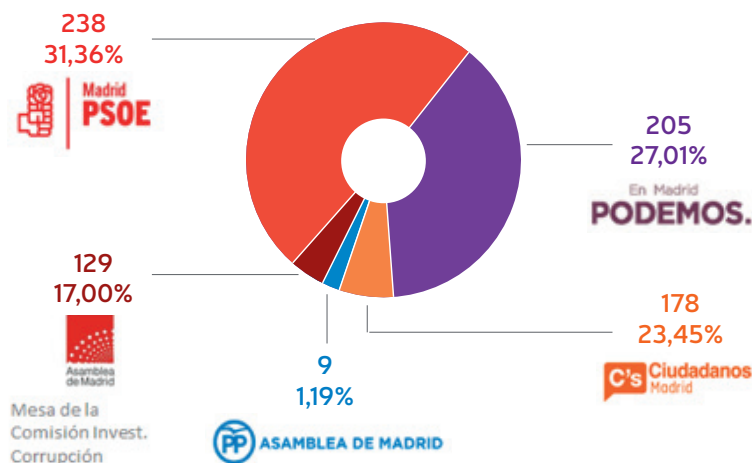
- Ayuntamientos de los municipios en los que prestamos nuestros servicios.
- Comunidades autónomas donde operamos el servicio, especialmente la Comunidad de Madrid.
- Administración General del Estado, especialmente, la Confederación Hidrográfica del Tajo (CHT).

Además, por nuestro carácter de empresa pública, tenemos obligación de responder a

las peticiones de información y fiscalización por parte de todos los grupos políticos con representación en la Asamblea de Madrid. Estas peticiones reflejan las cuestiones relevantes para los grupos de interés en todos los aspectos (económicos, ambientales y sociales) y, además de servir para dar cuentas del desempeño de la empresa y de su Grupo, nos ayudan a conocer las principales preocupaciones en materia de responsabilidad, solvencia y sostenibilidad.

La respuesta a estas peticiones se realiza a través de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, desde la que se remiten a la Asamblea de Madrid.

Origen de las 759 peticiones formuladas a Canal por los diputados desde el inicio de la X Legislatura (junio 2015 - diciembre 2017)

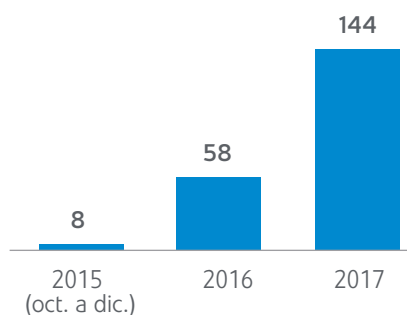


Solicitudes de Información realizadas a Canal de Isabel II desde la Asamblea de Madrid (2015-2017)

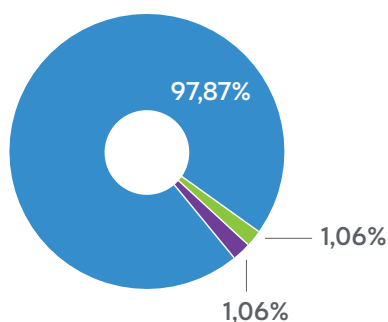
	Tipo de solicitud y acrónimo								
	Petición de Información	Pregunta de respuesta escrita	Pregunta Oral en Comisión	Pregunta Oral en Pleno	Comparecencia	Interpelación	Proposición No de Ley y de Ley	Proposición de Ley	Suma anual
2015	7	6	4	5	5		7		34
2016	237	21	2	12	13	1	3		289
2017	361	59		16	12		2	1	451

Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Número de solicitudes recibidas en el buzón de transparencia



Solicitudes de acceso a la información pública recibidas en el portal de transparencia en 2017



- Admitida
- Acceso Parcial - Desestimado art.18.1 c) de la Ley 19/2013, de 23 de diciembre
- En estudio

Además, en Canal hemos establecido en nuestra página web un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos. En esta plataforma, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se creó en 2015 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. Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta 2017 el buzón del Portal de Transparencia de Canal ha gestionado un total de 209 solicitudes.

Las causas principales para desestimar solicitudes es que se tratan de quejas, reclamaciones, solicitudes de reunión, agradecimientos, comentarios o invitaciones, entre

otras, cuestiones que tienen otros cauces para su resolución, como la oficina virtual para los clientes, y no se ajustan a la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. No obstante, Canal ha contestado a dichas solicitudes comunicando al interesado su desestimación, la causa y cuáles eran los posibles cauces disponibles para tramitarlas.

Al mismo tiempo, Canal y su grupo de empresas tienen obligación de rendir cuentas y están sometidas al control económico y presupuestario de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, así como a la fiscalización del Tribunal de Cuentas, órganos encargados de velar por la adecuación de la gestión a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía.



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Contamos con un completo sistema de procedimientos para el control interno de nuestra gestión.

Otras fiscalizaciones de nuestra gestión

Además de las actuaciones de transparencia citadas anteriormente, Canal de Isabel II cuenta con numerosos mecanismos internos y externos de fiscalización y control.

Los mecanismos de fiscalización externa de la empresa son:

- Cámara de Cuentas: fiscaliza la actividad económico-financiera del sector público de la Comunidad de Madrid.
- Auditor externo (KPMG): emite un informe sobre la imagen fiel de los estados financieros.
- Depósito de cuentas en el registro mercantil, haciendo públicas dichas cuentas.
- La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) nos obliga a aumentar el control y transparencia de nuestras actividades.
- Tribunal Administrativo de Contratación de la Comunidad de Madrid.
- Tribunal de Cuentas, Hacienda, Tribunal de Cuentas Europeo en proyectos con fondos, entre otros.
- Se hacen públicas todas las licitaciones y contratos menores en el portal de transparencia de la empresa y en portal de contratación de la Comunidad de Madrid.

Los mecanismos de control interno son:

- El Área de Auditoría Interna realiza análisis específicos sobre prácticas en la empresa.
- Contamos con un sistema de Gestión de Riesgos y controles corporativos.
- Nuestra Subdirección de Contratación asegura la aplicación correcta de los procedimientos de licitación.
- Tenemos un Código de Conducta interno de obligado cumplimiento.
- Sistema de control y certificación de Calidad ISO-14.000 / 9000, entre otras.

- Contamos con una Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.
- Se aplica un Manual de buenas prácticas de contratación y formación a responsables de contratos.
- Existe un sistema jerarquizado de autorizaciones de contratos y pagos.
- El sistema SAP R3 tiene automatizados los controles sobre autorizaciones de pago.
- Implantación Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera SCIF.

Durante el ejercicio 2017 la Cámara de Cuentas ha terminado con la fiscalización integral del Grupo Canal de Isabel II del periodo 2008 a 2015. A fecha de cierre de este Informe Anual la Cámara de Cuentas no ha emitido sus conclusiones.

Adicionalmente, el 19 de abril de 2017 Canal ha recibido comunicación de inicio de actuaciones inspectoras de comprobación e investigación por el Impuesto de Sociedades, Impuesto sobre el Valor Añadido y Retención/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional para los periodos 07/2012 a 12/2015, 03/2013 a 12/2016 y 03/2013 a 12/2016 respectivamente.

Durante el año 2017, se ha seguido con el proyecto para la implantación de la función de cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A.

Tras identificar, analizar y revisar la normativa más relevante de la organización se inició la implantación del modelo de prevención de delitos como consecuencia de la reforma del Código Penal del año 2015 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Como desarrollo de este proyecto, está prevista la aprobación por el Consejo de Administración tanto de la Política de Cumplimiento, como de la Política de Prevención de Delitos.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Asuntos relacionados con el Caso Lezo

Tal y como se refleja en nuestro **Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2016**, publicado en la página web de la CNMV, la Comisión de Auditoría de Canal de Isabel II analizó cuestiones relacionadas con la sociedad de nacionalidad brasileña Emissão Engenharia e Construções, Ltda. (actualmente Emissão) a lo largo del ejercicio 2016 en diversas sesiones, siendo las cuestiones más relevantes las que proponían al Consejo de Administración que solicitase al Área de Auditoría Interna de Canal el análisis y auditoría del proceso de adquisición de la participación del 75 por ciento de dicha sociedad (que se había producido en 2013), y que se pusieran en conocimiento de la Fiscalía General del Estado los hechos relativos al referido proceso de adquisición, así como la recomendación de realizar un estudio de auditoría forense.

Finalmente, el 13 de julio de 2016, por acuerdo de la Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración, Canal de Isabel II presentó ante la Fiscalía una denuncia en relación a posibles irregularidades en la compra de la empresa brasileña Emissão por parte de su filial Soluciones Andinas. Dicha denuncia dará origen a la denominada Operación Lezo, que instruye actualmente el Juzgado Central n.º 6 de la Audiencia Nacional.

Durante 2017 ha seguido la tramitación de las Diligencias Previas 91/2016 ante el Juzgado Central n.º 6 de la Audiencia Nacional, incoadas a partir, entre otras fuentes, de la información proporcionada por Canal de Isabel II a la Fiscalía General del Estado. Canal de Isabel II ha contratado, previa licitación pública, al despacho de abogados Ejaso ETL Global, S.L. y se ha personado en la causa como acusación particular en fecha 2 de octubre de 2017, al amparo del artículo 110 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, siendo admitida por el Juzgado en tal condición. Se excluye, por tanto, en principio, cualquier posibilidad de que la sociedad pueda ser considerada responsable, penal o civilmente, por los hechos investigados, y más bien parece consolidarse, conforme avanza la instrucción, su condición de perjudicada.

El procedimiento, todavía parcialmente secreto, se ha dividido, además de la causa principal, en seis piezas separadas. Las piezas primera, segunda y quinta se refieren, respectivamente, a la expansión de la sociedad en América Latina (Inassa y Emissão), al campo de golf de Canal, y al blanqueo de capitales de las diversas operaciones investigadas.

Puede estimarse que la instrucción terminará en 2018, y el juicio oral, para quienes resulten finalmente acusados, se celebrará en 2019. En el momento procesal oportuno se procederá, en nombre de Canal de Isabel II, a formular acusación, cuantificar los perjuicios estimados para la sociedad, y reclamar su abono.

No resultan previsibles impactos financieros negativos derivados del procedimiento. Antes bien, es de esperar que la sentencia que recaiga —que probablemente no alcanzará firmeza antes de 2020— determine cantidades relevantes a satisfacer como indemnización en favor de Canal de Isabel II por quienes resulten condenados.

Al mismo tiempo, se tiene noticia de otro procedimiento judicial y/o investigación de la fiscalía en Colombia, en relación con la adquisición y posterior gestión de la filial Inassa, de cuyo resultado no se puede descartar que, a medida que vayan avanzando dichas investigaciones, puedan surgir contingencias adicionales que impliquen nuevos riesgos operativos y financieros, lo que eventualmente podría repercutir en la situación patrimonial de la sociedad que se muestra en las cuentas anuales y en la memoria. De surgir estas contingencias, se dejará inmediata constancia de su posible repercusión en los documentos contables correspondientes.

Con independencia del reflejo contable que situaciones posteriores puedan producir, Canal estudiará todas las acciones legales oportunas al respecto, incluyendo la personación como denunciante, acusadora y/o perjudicada en los procedimientos seguidos ante tribunales colombianos, directamente o a través de sus compañías filiales, en modo equivalente al verificado por Canal de Isabel II en el procedimiento desarrollado en España.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Nuestro código de conducta se dirige a todos los empleados, a los proveedores y contratistas de Canal y todas sus empresas filiales.

Gobierno Corporativo en Canal de Isabel II

Código de Conducta interno y Comité de Ética y Cumplimiento

El Código de Conducta de Canal de Isabel II, aprobado por el Consejo de Administración, está dirigido a todos y cada uno de los empleados y a proveedores y contratistas de la empresa y sienta las pautas de comportamiento de los trabajadores en el ejercicio de sus obligaciones profesionales. Los principios incluidos en dicho Código son de obligado cumplimiento.

Canal de Isabel II pone todos los recursos para ayudar a la comprensión, aplicación y salvaguarda del Código de Conducta. Con la finalidad de ampliar la divulgación y conocimiento del contenido de este código, en 2017 hemos concluido serie de acciones formativas para todos los trabajadores de nuestra empresa que habíamos iniciado en 2016.

Los compromisos recogidos en el Código de Conducta son los siguientes:

- ✓ **1. Compromiso con las personas:** el compromiso con las personas tiene como base el respeto, tanto si son empleados como usuarios, proveedores, contratistas o cualquier ciudadano.
- ✓ **2. Compromiso con el uso responsable de la información:** la información a la que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras responsabilidades profesionales es reservada o confidencial y debe ser tratada con sigilo.
- ✓ **3. Compromiso con la integridad:** en nuestra relación con terceros, incluyendo las administraciones públicas, no podemos ofrecer ni aceptar regalos ni atenciones que vayan más allá de los usos sociales y que puedan ser interpretados como un intento de influir indebidamente.
- ✓ **4. Compromiso con la seguridad de las personas:** velamos por la protección de la seguridad propia, la del resto de las personas de la empresa y la de terceros.
- ✓ **5. Compromiso frente a los conflictos de interés:** debemos evitar situaciones o tomar decisiones en las que podría entenderse que existe un conflicto entre nuestro interés personal, o el de personas cercanas a nosotros, y el de la compañía.
- ✓ **6. Compromiso con la claridad:** no utilizamos información engañosa o falseada con el propósito de obtener subvenciones, desgravaciones u otro tipo de ayudas o ventajas.
- ✓ **7. Compromiso con la confiabilidad:** las personas de la compañía nos conducimos de acuerdo a los principios de claridad y transparencia y nos aseguramos de que ninguna de nuestras actuaciones pueda ser interpretada como un engaño.
- ✓ **8. Compromiso con el uso responsable de activos de la compañía:** las personas de Canal de Isabel II utilizan de manera prudente y diligente los recursos que la compañía pone a su disposición. Limitan su uso, con carácter general, a propósitos profesionales y siempre de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ **9. Compromiso con la protección ambiental:** las personas de Canal de Isabel II deben minimizar el impacto ambiental de sus actuaciones. De producirse afecciones ambientales, se aseguran de activar con rapidez los protocolos para que puedan ser corregidas de inmediato.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social



El código de conducta de Canal está disponible en el siguiente enlace:
<https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/80403/Marco+de+integridad+y+transparencia.pdf/c5544570-d9ee-6c7b-b183-f4b4b86f3154>

Para fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, Canal ha constituido el Comité de Ética y Cumplimiento. Además, tal y como queda establecido en el Código de Conducta, el Comité asume diversas responsabilidades relacionadas con el desarrollo y la implantación del código en la compañía.

Los miembros del Comité son designados por el Comité de Dirección en virtud de su adscripción a las direcciones de Canal de Isabel II especialmente relevantes en lo que se refiere a la difusión y cumplimiento del Código de Conducta. Sus miembros actuales son los siguientes:

El Comité de Ética y Cumplimiento	
Presidente	Director Recursos
Vocal	Director Secretaria General Técnica
Vocal	Director Comercial
Vocal	Director Financiero y Desarrollo de Negocio
Vocal y secretario	Jefe de Área Auditoría Interna

Cualquier empleado, proveedor o contratista de Canal de Isabel II puede ponerse en contacto con el Comité para consultar dudas con respecto a la interpretación o aplicación práctica de los principios del Código, para enviar sus sugerencias o para notificar, de buena fe, incumplimientos que hayan podido observar. Las notificaciones son tratadas con la necesaria confidencialidad, tal y como se establece en el protocolo que regula el funcionamiento del Comité.

Periódicamente, la compañía revisa los contenidos del código y desarrolla las políticas, procesos y controles que sean necesarios para dar respuesta a las materias de ética y cumplimiento, incluyendo las de alcance penal o relativas a otras normas externas como la Ley de Transparencia o la Ley del Mercado de Valores, que sean relevantes y que faciliten el cumplimiento de las obligaciones de control y supervisión en estas materias del consejo de administración y de los directivos de la compañía.



Transparencia, buen gobierno y compromiso social



Para más información sobre el gobierno corporativo de la empresa, consulta el siguiente enlace:

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/accionistas>

Política de remuneraciones e incentivos

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

El presidente del Consejo, la vicepresidenta del Consejo y los demás miembros del mismo que tienen la 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.

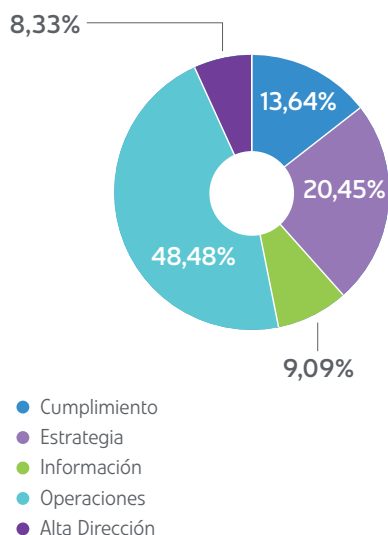
En 2017, las retribuciones correspondientes al personal de la Alta Dirección de Canal han ascendido a 894 miles de euros, y las dietas por asistencia a las sesiones del Consejo y las comisiones, percibidas por los miembros del Consejo de Administración, han ascendido a 31,8 miles de euros, cifra muy similar a la de años anteriores.

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 2017, la sociedad no ha realizado aportaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2014 de 22 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid desde el año 2015.

La retribución de la persona mejor pagada de Canal de Isabel II, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue de cuatro veces en relación con la retribución media de la plantilla. Asimismo, tanto la persona mejor pagada como la plantilla de la empresa crecieron, por primera vez desde 2010, en 1 por ciento en conformidad con lo previsto en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2017. Además, en 2017 los empleados temporales han comenzado a recibir un complemento de desempeño, incluido en el primer Convenio Colectivo de la empresa, que entró en vigor en enero.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Tipología de los riesgos identificados al cierre de 2017



Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno

Para llevar a cabo el control interno de la empresa y la gestión de los riesgos corporativos, Canal dispone de un área específica de auditoría interna que depende jerárquicamente de la Dirección General y funcionalmente de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración, a la cual informa periódicamente. Desde el año 2012, el Área de Auditoría Interna cuenta con el certificado internacional QAR (*Quality Assurance Review*), otorgado por el Instituto de Auditores Internos de España, que acredita que sus trabajos cumplen con las Normas Internacionales para el ejercicio profesional. Asimismo, su personal cuenta con la certificación profesional *Certified Internal Auditor* (CIA), que avala su capacidad y profesionalidad.

Actividad de auditoría interna

Durante el año 2017, se ha continuado con la actividad de auditoría interna en Canal de Isabel II como actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, que constituye un referente dentro de las empresas públicas españolas.

El 10 de marzo de 2016, la Comisión de Auditoría aprobó el Plan Estratégico de Auditoría Interna 2016-2018 y que, junto con las modificaciones posteriores, establece los proyectos a realizar en los próximos años y está basado en el mapa de riesgos, los objetivos estratégicos de la empresa, las peticiones de la Comisión de Auditoría y los procesos detectados por la propia Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías realizadas. A lo largo del 2017 han sido realizadas cinco auditorías en total que han dado origen a 184 recomendaciones de mejora. De estas recomendaciones, un 69,11 por ciento estaban implantadas o finalizadas al concluir el ejercicio.

Gestión de riesgos corporativos

La actividad de gestión de riesgos corporativos en Canal fue iniciada en el año 2010 bajo la metodología COSO III y a lo largo del 2017 se ha consolidado esta actividad siguiendo la metodología implantada en años anteriores. Se ha actualizado en dos ocasiones el Mapa de Riesgos Operativo de la empresa y otras dos ocasiones el Mapa de Riesgos de Alto Nivel. Igualmente, se ha desarrollado una redefinición del catálogo de riesgos existentes en Canal con el fin de adaptarlo a la realidad de la empresa, incorporando nuevos riesgos potenciales (así, contamos con 132 riesgos identificados).

Todo ello se ha realizado al tiempo que se mantiene el seguimiento de los Indicadores de riesgos (KRI) y de la efectividad y diseño de los controles que los mitigan, por parte de los responsables y gestores de Riesgos de la empresa.

Control Interno

La Sociedad también tiene implantada una Política del Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF) desde 2015, orientada a gestionar los riesgos sobre la información financiera identificados y evaluados por la Dirección Financiera y de Desarrollo de Negocio.

Además de las actuaciones de control interno y auditoría interna, también existen mecanismos externos de fiscalización y control mencionados en apartados anteriores (Cámara de Cuentas, auditor externo o CNMV, entre otros).

En 2017 destaca que la persona responsable de auditoría interna de Canal de Isabel II, ha sido la primera certificada en COSO (Normativa de Control Interno utilizada internacionalmente) de toda España. Durante todo el proceso de certificación y tras ser seleccionada como representante de España, ha tenido que superar varios cursos, incluido uno Ámsterdam, y un examen final.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social



Durante el año 2017, Canal de Isabel II ha comunicado a la CNMV diez hechos relevantes que pueden ser consultados en la web de la entidad en el siguiente enlace:

<https://www.cnmv.es/Portal/HR/ResultadoBusquedaHR.aspx?division=1&ni-f=A86488087>

El director del Instituto de Auditores Internos, entregó este Certificado de Control Interno COSO durante los actos del Foro de Expertos del Instituto de Auditores Internos de España.

La Función de Cumplimiento

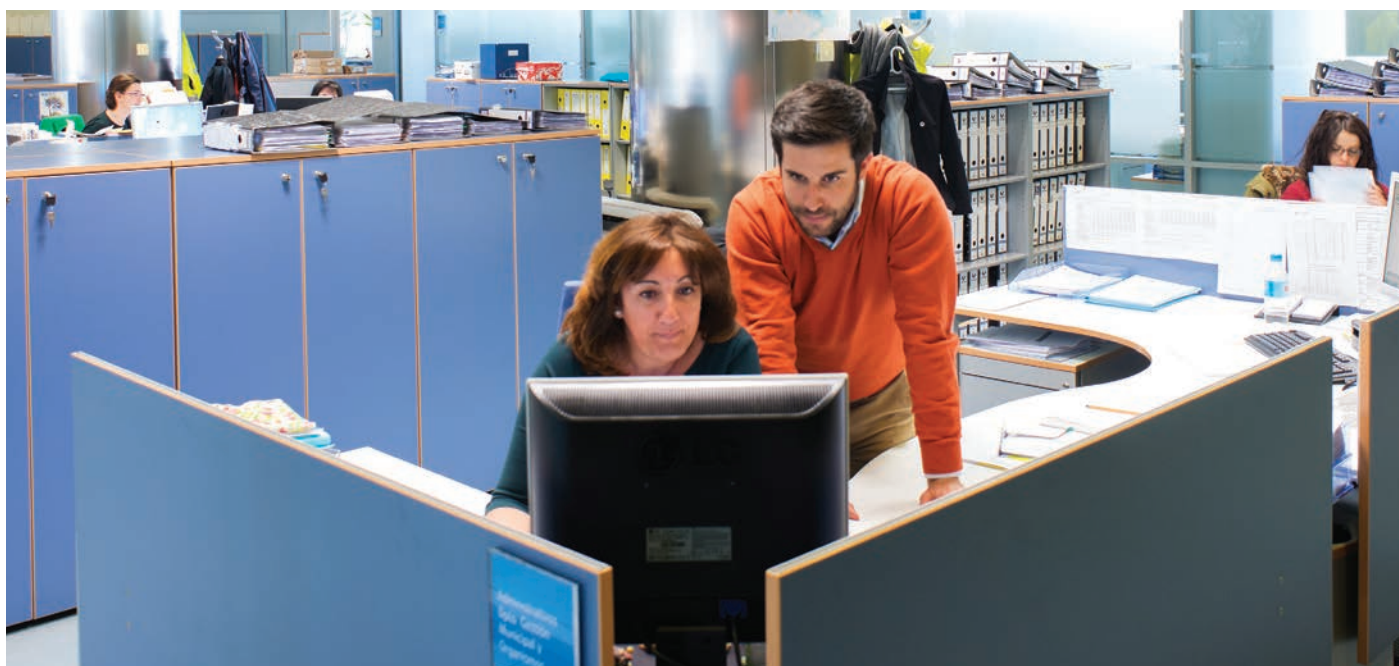
En el año 2015, la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración valoró la conveniencia de contar con una función de cumplimiento como refuerzo de las tres líneas de defensa (gestión de riesgos, auditoría y control interno) con las que ya contaba la empresa. Durante el año 2017, se ha continuado trabajando en el proyecto para la implantación de la política de cumplimiento de Canal en 2018.

Tras identificar, analizar y revisar la normativa más relevante de la organización se inició la implantación del modelo de prevención de delitos como consecuencia de la reforma del Código Penal del año 2015 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y que será implantado también en 2018.

Comunicación de hechos relevantes a la CNMV

El Área de Auditoría Interna de Canal es la responsable de la interlocución de la empresa con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), respondiendo de forma más efectiva y con la mayor celeridad posible cuando realiza consultas, verificaciones o peticiones de información, relacionadas con la difusión de la información relevante de la compañía.

La comunicación de los hechos relevantes se fundamenta en el principio de información completa, así como en la obligación de proporcionar públicamente información veraz y actualizada, según normativa del Mercado de Valores. La publicación de esta información permite, por un lado, que los inversores obtengan un juicio de valor fundado sobre la situación real de la empresa y, por otro, que se mantenga el buen funcionamiento y la transparencia del mercado de valores.



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Nuestras actividades en el ámbito de la responsabilidad social buscan gozar de una gran acogida entre los madrileños.

Compromiso social

Canal de Isabel II tiene desde hace años la firme vocación de ser un referente en el ámbito de la cultura, el deporte, el ocio y el apoyo a las iniciativas sociales. Por ello, desarrolla numerosas actividades y pone a disposición de la sociedad sus instalaciones y sus recursos técnicos, humanos y económicos.

Entre las actividades realizadas, cabe destacar por su notoriedad las tres exposiciones organizadas:

- **Barbie. Más allá de la muñeca:** exposición coproducida por Fundación Canal y Mattel, con la colaboración de 24 ORE. Consistía en un recorrido por la historia de este icono, a través de 438 piezas de colección, que descubre facetas desconocidas y sorprendentes de la primera muñeca con aspecto de mujer que, durante décadas, ha transmitido valores de igualdad de género, de integración racial, de respeto por la diversidad, familiares, de fomento de la cultura y de amistad, entre otros.
- **Picasso y el Mediterráneo:** una selección de 91 obras, entre papel y cerámicas, procedentes de la Fundación Picasso - Museo Casa Natal de Málaga, que describía la relación de Picasso con el Mediterráneo, una de las fuentes de inspiración más constantes del artista. Sus paisajes, la mitología, el clasicismo, la playa o la tauromaquia eran algunos de los aspectos reflejados en la muestra que ofrecía al visitante una visión de conjunto sobre cómo el Mediterráneo influyó y condicionó la obra de Picasso.
- **Magnum: hojas de contacto.** Las hojas de contacto son la primera impresión de los negativos y aportan una valiosísima información tanto para los fotógrafos como para los editores gráficos a la hora de evaluar el proceso de creación de las imágenes y elegir las mejores. La exposición muestra cerca de un centenar fotografías obra de 65 de los más destacados fotoperiodistas de la mítica agencia Magnum como, por ejemplo, Robert Capa. Las imágenes retratan episodios clave del último siglo acompañadas por sus correspondientes hojas de contacto y por documentos que ayudaban a situar cada fotografía en su contexto.

Nuestro apoyo a la cultura

En el ámbito cultural destacan las actividades que realiza 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, diversos concursos (literarios, de fotografía y vídeo), debates sobre temas de actualidad e investigación en materia de agua y medio ambiente, entre otras.

A partir de 2017, por decisión del Consejo de Administración de Canal, la Fundación ha pasado a hacerse cargo de los programas Canal Educa y Canal Voluntarios y en el futuro (a partir de 2018) se ocupará de la gestión de las actividades del Centro de Exposiciones Arte Canal.

Durante 2017 la Fundación Canal ha organizado 3 exposiciones y 59 eventos culturales, científicos y sociales de diversa índole, y han recibido más de 153.000 personas en su sala de exposiciones y otras instalaciones de la sede. Además, su página web ha tenido más de 1.400.000 vistas a lo largo del año.



FUNDACIÓN CANAL
Canal de Isabel II



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Estadísticas de la Fundación Canal

N.º de exposiciones organizadas

2015 > 2016 > 2017
4 > 3 > 3

N.º total de otras actividades realizadas

2015 > 2016 > 2017
61 > 69 > 59

N.º de visitantes presenciales

2015 > 2016 > 2017
84.274 > 140.672 > 153.159

N.º de visitantes a exposiciones Fundación

2015 > 2016 > 2017
70.676 > 132.480 > 134.752

Número de visitantes presenciales de otras actividades

2015 > 2016 > 2017
13.598 > 8.192 > 18.407

N.º de visitantes web

2015 > 2016 > 2017
1.051.000 > 1.128.125 > 1.427.053



Encontrarás más información
sobre las actividades de la
Fundación Canal en su web:
<http://www.fundacioncanal.com/>

Además de estas exposiciones, destaca la nueva convocatoria del Premio de Narrativa Infantil «El Cuentagotas 2017» o el concurso online de fotografía «Abstracciones», en el que invitaba a los participantes a compartir imágenes abstractas de creación propia. También se realizaron los habituales ciclos musicales, así como foros y jornadas técnicas organizadas, entre las que destaca en 2017 el *Innovation Day*. Sin miedo a crear", coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y que reunió a expertos en innovación, agua y empresa.

La jornada se dirigió a profesionales de la I+D+i, del sector del agua, del ámbito de las infraestructuras y de la ingeniería, así como de las administraciones públicas. El objetivo era mostrar, mediante ejemplos, cómo convertir en realidad ideas innovadoras. Destaca

en este evento la presentación de la Estrategia de I+D+i de Canal de Isabel II hasta 2020, incluyendo sus principales retos y objetivos.

Además de las instalaciones para exposiciones de la Fundación, Canal cuenta con el Centro de Exposiciones Arte Canal, situado en el Cuarto Depósito subterráneo de agua, con una estructura que data de la primera mitad del siglo XX y ofrece una superficie de 2.000 metros cuadrados para exposiciones. Esta sala ha albergado catorce grandes exposiciones temáticas desde el año 2004 a las que han acudido más de 3 millones de visitantes, convirtiéndose en uno de los principales referentes culturales de la ciudad en los últimos años. La última exposición, inaugurada en 2017, es *Auschwitz. No hace mucho. No muy lejos*.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social



AUSCHWITZ. NO HACE MUCHO. NO MUY LEJOS.

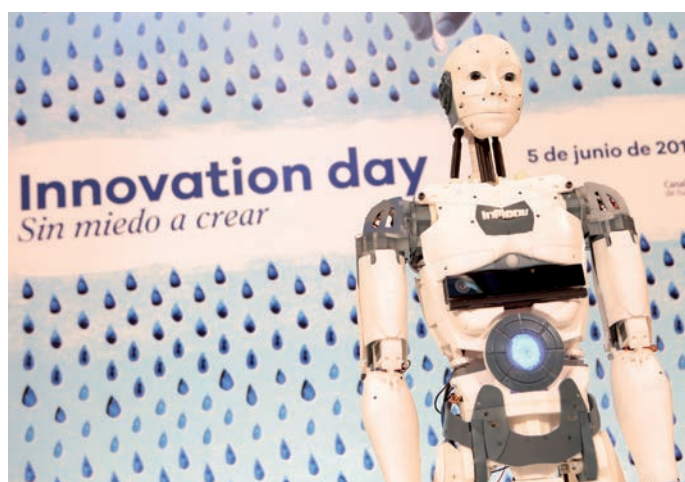
Desde diciembre de 2017 el Centro de Exposiciones Arte Canal acoge el estreno mundial de una muestra sobre la historia de Auschwitz y las repercusiones históricas y humanas del Holocausto, más de 72 años después de la liberación de este campo de concentración y exterminio de la Alemania nazi.

La exposición fue concebida y diseñada especialmente para Arte Canal, en colaboración por un equipo de historiadores y expertos liderados por el Dr. Robert Jan van Pelt y reunidos por la empresa Musealia, y el equipo multidisciplinar de historiadores, conservadores, documentalistas y expertos del Centro de Investigación del Museo Estatal de Auschwitz-Birkenau, dirigidos por el Dr. Piotr Setkiewicz.

La muestra, fruto de más de 6 años de trabajo, posteriormente, visitará otras 14 ciudades en todo el mundo, aunque Madrid, será su único destino en España. En ella se muestran más de 600 objetos originales, en su mayoría pertenecientes a la colección del Museo Estatal de Auschwitz-Birkenau, aunque también cuenta con la colaboración de otras instituciones como Yad Vashem en Israel, el United States Holocaust Memorial and Museum en Estados Unidos o diferentes museos del Holocausto de Norteamérica y Europa, así como supervivientes y coleccionistas privados.

Entre los objetos que conforman la exposición destaca un barracón original procedente de Auschwitz III - Monowitz, uno de los subcampos en que se dividía Auschwitz, destinado principalmente al trabajo forzado. Asimismo, merece también especial mención un vagón original (modelo 2) de la compañía nacional alemana de tren, la Deutsche Reichsbahn. Este tipo de vagón se utilizó durante la Segunda Guerra Mundial para el traslado de soldados, prisioneros de guerra y judíos deportados hasta los guetos y campos de exterminio.

Aunque en anteriores ocasiones el Museo Estatal de Auschwitz-Birkenau ha cedido piezas a museos e instituciones, esta se trata de una colaboración sin precedentes, dada la gran cantidad de piezas cedidas y el carácter internacional de esta nueva exposición. Además, la mayoría de estos objetos no se han expuesto nunca antes al público general.



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Canal y su Fundación disponen de una importante línea editorial.

Fomentamos el deporte de base en la Comunidad de Madrid

También en la ciudad de Madrid se ubica la sala de exposiciones Canal de Isabel II (Primer Depósito Elevado). Construido en 1911, en la actualidad es un espacio singular que alberga exposiciones de creación fotográfica contemporánea y audiovisual, gestionado por la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid. Colabora anualmente con los certámenes ARCO y PhotoEspaña. En 2017 se han realizado tres destacadas exposiciones: *Dios Iberoamericano*, del fotógrafo Juan Manuel Díaz Burgos; *Un cierto panorama*, dedicada a la reciente fotografía de autor en España; *Campano en color*, dedicada a la obra del fotógrafo Javier

Campano y, por último, una muestra dedicada a la obra del reconocido diseñador español Manuel Pertegaz, como homenaje a toda su trayectoria.

Tanto Canal de Isabel II como la Fundación Canal disponen de una línea editorial. La Fundación Canal centra sus publicaciones en la edición de los catálogos de exposiciones que realiza y otras actividades, mientras que Canal cuenta con un fondo editorial más amplio, recopilado a lo largo de sus años de existencia y que abarca desde estudios técnicos a ediciones más divulgativas, cuyo tema central es el agua.

Fomentamos el deporte

Canal pone a disposición de los madrileños diversas instalaciones de recreo y áreas deportivas en la Comunidad de Madrid.

En el casco urbano de Madrid, dispone de doce hectáreas ubicadas en la cubierta del Tercer Depósito de Agua dedicadas al fútbol, pádel y *footing*, así como para el esparcimiento y paseo de los usuarios. También en ámbito urbano, destacan las piscinas y diversas instalaciones deportivas existentes en el Depósito del Campo de Guardias y el Cuarto Depósito, emplazado en los alrededores de Plaza de Castilla.

Además, Canal cuenta también con tres áreas recreativas no urbanas, dos 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. Desde el 26 de junio y por actuaciones de adecuación a la

normativa y legislación sectorial vigentes, las instalaciones del área recreativa de Valmayor permanecen cerradas.

Dichas áreas han recibido un total de 41.689 visitantes en 2017.

En este sentido en 2017 destaca el convenio firmado entre Canal y el Ayuntamiento de Buitrago de Lozoya para la gestión por parte del municipio del área recreativa del embalse de Riosequillo.

A nivel deportivo, destaca la organización de la XXXVIII edición de la Carrera Popular del Agua (celebrada el 14 de mayo de 2017) que, por segunda vez, contó con dos modalidades de cinco y diez kilómetros y la participación de más de **6.500 atletas**. Dos euros de cada inscripción en la carrera fueron donados a la Fundación para la Diabetes, una organización que lucha contra el incremento de la prevalencia de la diabetes y sus complicaciones.

Estadísticas de las áreas recreativas de Canal de Isabel II

	2015	2016	2017
Riosequillo	46.783	52.917	32.518
El Atazar	5.083	5.650	8.353
Valmayor	3.923	1.478	818
SUMA	55.789	60.045	41.689



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

CIERRE DEL CAMPO DE PRÁCTICAS DE GOLF DEL TERCER DEPÓSITO Y CREACIÓN DE OCIO Y DEPORTE CANAL

En 2017 y en cumplimiento de la ejecución de títulos judiciales 734/2017 dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Canal de Isabel II ha procedido a la suspensión de las actividades del golf y restaurante de las instalaciones Tercer Depósito y se han iniciado los estudios para proceder a la demolición del campo de prácticas de golf, ya que este era un uso singular no permitido en la parcela.

El Ayuntamiento de Madrid, por su parte, ya ha regularizado las instalaciones compatibles con el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid.


La Comunidad de Madrid y Canal de Isabel II, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, se han comprometido con los representantes de los vecinos del distrito de Chamberí y con los padres de los alumnos de las escuelas a buscar una solución que ha permitido dar continuidad a las actividades deportivas.

En febrero de 2017 Canal ha creado la sociedad OCIO Y DEPORTE CANAL, S.L. para gestionar las instalaciones y escuelas deportivas de fútbol y pádel del Tercer Depósito con el fin de que los 1.400 alumnos inscritos, entre ellos cerca de 900 niños y jóvenes, puedan continuar con sus clases.

En cuanto a los futuros usos del área del campo de prácticas de golf, la Comunidad de Madrid y Canal de Isabel II han consensuado con los vecinos los usos de los casi 50.000 metros cuadrados de nuevas zonas ajardinadas, pistas deportivas y áreas estanciales, atendiendo al proceso participativo impulsado por sus asociaciones.



 Más información sobre los futuros usos planificados para las instalaciones deportivas y de ocio del Tercer Depósito de Canal está disponible en este enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=vnaShHTsNEc>

 Puedes consultar más información sobre Canal Voluntarios en este enlace: <http://www.canalvoluntarios.es/>

Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales

El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la **Asamblea General de las Naciones Unidas** reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento. Esta resolución exhorta a los estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países en vías de desarrollo y a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En este ámbito, Canal apoya con firmeza 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 contamos con nuestra tarifa social en la Comunidad de Madrid y desarrollamos proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación en otros lugares.

La iniciativa más significativa que realiza Canal en el ámbito de la cooperación es Canal Voluntarios, un programa de voluntariado corporativo dirigido a la elaboración de proyectos de ayuda al desarrollo en agua y saneamiento, con el objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre graves carencias de ambos servicios.

Desde 2007, Canal Voluntarios ha realizado 64 proyectos en 29 países con 467.291 personas beneficiadas. En 2017 Canal Voluntarios ha trabajado fundamentalmente en cinco proyectos desarrollados en Honduras, Ecuador, Congo, Mozambique y Sierra Leona que favorecen a un total de 151.882 personas. También en este año, Canal Voluntarios ha colaborado con Bomberos Unidos sin Fronteras y Acción Contra el Hambre, entre otras.

Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Canal de 2006 es socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial



Colaboración con entidades sociales

Canal es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y elabora anualmente su informe de progreso, que es remitido a dicha organización. En 2017, nuestro informe ha obtenido por séptimo año consecutivo el grado *Advanced*, la máxima calificación que concede la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo. Esta distinción reconoce la calidad de la información facilitada por las empresas en sus informes anuales. Además, Canal de Isabel II es uno de los socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial desde marzo de 2006.

El Pacto Mundial, al que se han sumado más de 13.000 entidades en más de 145 países, es un instrumento de libre adhesión de las Naciones Unidas que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial. Estos principios se agrupan en cuatro áreas: derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Por otra parte, Canal, a través de su Fundación, es empresa amiga de la Fundación Lealtad, una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en las ONG para lograr un incremento de las donaciones, así como de cualquier otro tipo de colaboración. Fue la primera entidad en desarrollar una metodología de análisis de la transparencia y las buenas

prácticas de gestión en las ONG españolas. Realiza su labor desde su constitución, en 2001, basada en sus valores de independencia, transparencia, solidaridad y rigor.

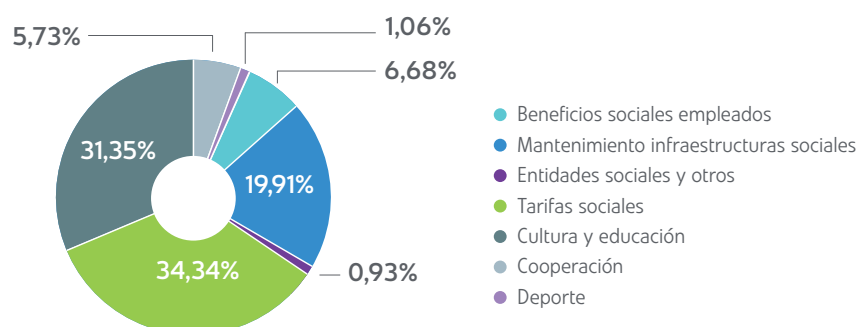
La Fundación Canal también es socia de la Fundación Sociedad y Empresa Responsable (Fundación SERES). Entre sus fines está promover un papel más relevante de la empresa en la mejora de la sociedad, poniendo el foco en fomentar que las empresas ayuden a crear valor y asuman su rol como agente clave para resolver problemas sociales.

Por último, Canal participa todos los años en actividades de entidades sociales organizadas con la participación de los empleados. En 2017 se ha colaborado en actividades de Cruz Roja Española, la Asociación Española contra el Cáncer, Acción contra el Hambre y Oxfam Intermón España, entre otras.

Recursos económicos destinados a la sociedad

Durante el año 2017, Canal de Isabel II ha destinado para actividades relacionadas con su compromiso social un total de 7,63 millones de euros, el equivalente al 2,91 por ciento del resultado después de impuestos de la sociedad. De los recursos destinados, 0,37 millones se corresponden con inversiones en infraestructuras destinadas a usos sociales, culturales y deportivos y 7,26 millones son los gastos incurridos para realizar dichas actividades, con el siguiente reparto porcentual.

Gastos relacionados con el compromiso social de Canal en 2017



Transparencia, buen gobierno y compromiso social

Objetivo estratégico y planes en transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad (2018-2030)

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

Con esta línea estratégica lograremos, entre otros objetivos, mejorar nuestro índice de transparencia empresarial para situarnos entre las empresas más transparentes del sector público en nuestro país y en el mundo:

Indicador de la LE7	
Índice de transparencia empresarial	
	% de mejora del índice sobre el año base
2017	No disponible
2018	Cálculo de índice año base
2019	+2,5%
2020	+5%
2021	+8%
2022	+10%

Nuestra estrategia en esta línea se centrará en tres grandes ejes consistentes en la mejora continua de nuestro desempeño en el gobierno corporativo, la transparencia y

nuestro compromiso con la sociedad. Para ello, se han definido 3 planes estratégicos para el periodo 2018-2030:


- 1

Plan estratégico de buen gobierno, dentro del cual encontramos el plan de mejora continua del control interno, que fomentará la cultura corporativa, la transparencia y la fiabilidad de la información reportada, así como la creación de la oficina del accionista.
- 2

Plan estratégico de transparencia, dentro del cual se encuentra una acción concreta para la potenciación de la transparencia, el plan «Público 100 %», un programa de apertura y puesta en valor de las instalaciones o un plan de fomento del contacto con los grupos de interés, que implicará la creación de un Observatorio del Agua.
- 3

Plan estratégico de compromiso con la sociedad, con el cual buscamos aportar valor a la sociedad madrileña con acciones como el desarrollo y extensión de las tarifas sociales, la integración sociolaboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, el plan de compra pública responsable o la creación de un centro del agua en Madrid (instalación museística).

Plan estrella de la línea estratégica 7



7

Observatorio del agua

100% operativo en 2019

El Plan Estratégico 2018-2030 de Canal por primera vez se realiza desde la transparencia y la comunicación con todos los agentes involucrados. Consideramos necesario establecer los mecanismos adecuados para que el desarrollo e implantación de los proyectos de este Plan Estratégico cuenten con el contraste y la visión de un Observatorio del Agua que integre a agentes de toda la sociedad madrileña.

Indicador principal del plan

Observatorio del Agua totalmente operativo en 2019

4.8



Los profesionales de Canal:

potenciando a nuestra gente



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

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

Estructura de la plantilla

En este ámbito, además, la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo son una prioridad absoluta para el Canal de Isabel II y afectan transversalmente a todas sus actividades.

El número total de trabajadores de Canal se ha mantenido prácticamente igual en los últimos años debido a las restricciones a la contratación establecidas en las leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, que impiden la contratación indefinida. En 2017, la plantilla total que cuenta con 2.611 personas ha crecido solo un 0,81 por ciento respecto a la plantilla de 2016. Aunque el crecimiento con respecto a 2014 fue mayor (del 6,72 por ciento), dicho crecimiento se debe fundamentalmente a la incorporación en 2015 de los 93 empleados de nuestra delegación en Cáceres.

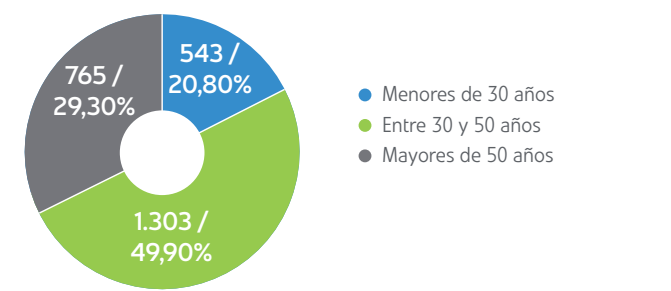
A pesar de las ya mencionadas dificultades presupuestarias, la empresa ha solicitado en los últimos años a la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid la contratación con carácter indefinido de nuevos profesionales. En 2015 fue aprobada la incorpora-

ción de 67 trabajadores indefinidos y con cargo a los presupuestos 2016, la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda ha autorizado la convocatoria de otras 95 plazas indefinidas. A pesar de ello, la plantilla con contrato temporal se ha mantenido cerca de las 1.000 personas, lo que supone algo más de un tercio de la plantilla total de la empresa.

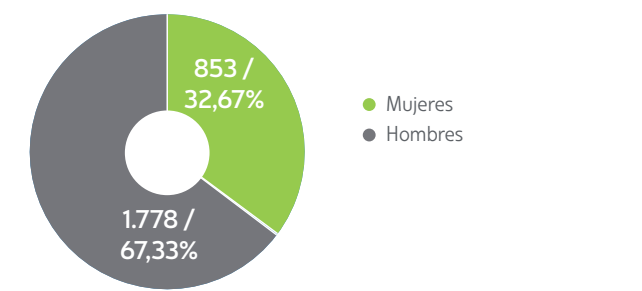
La edad media de la plantilla de Canal se mantiene en valores similares a los de años anteriores, siendo la media de 48 años para los empleados con contrato indefinido y de 31 años para los empleados con contrato temporal. La antigüedad media de la plantilla en 2017 era de 14,6 años y casi la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los treinta y cincuenta años.

Los profesionales de Canal

Distribución de la plantilla por edades (toda la plantilla, incluyendo delegación de Cáceres)



Distribución de la plantilla por género (toda la plantilla, incluyendo delegación de Cáceres)

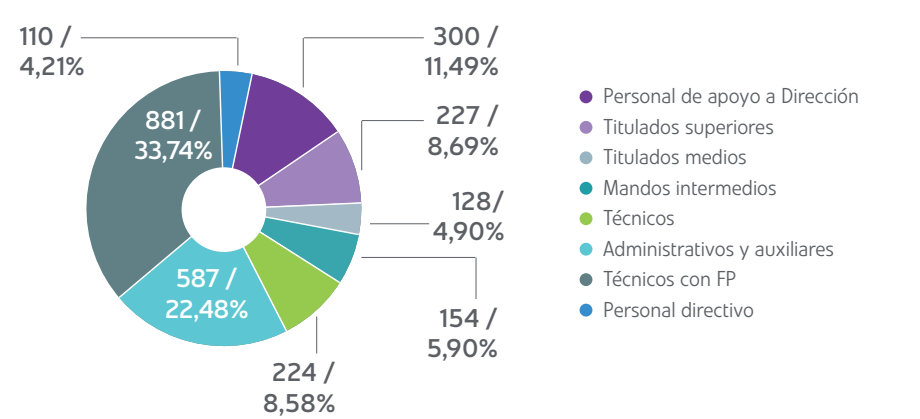


A lo largo de 2017 la empresa ha tenido un crecimiento neto de plantilla de 21 personas, siendo el índice de rotación del 0,80 por ciento de los trabajadores.

	Total	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Nacionales	Extranjeros
Incorporaciones totales	359	223	136	276	75	8	354	5
Bajas totales	338	238	100	160	123	55	337	1
Bajas voluntarias	41	24	17	30	11		41	

Casi el 30 por ciento de la plantilla (el 29,30 por ciento) de Canal contaba con titulación universitaria al concluir 2017.

Distribución por funciones de los empleados de Canal de Isabel II (número de empleados / porcentaje sobre el total)



Los profesionales de Canal

Durante 2017 se han impartido 45,4 horas de formación por empleado.

Formación y desarrollo de nuestros empleados

En Canal consideramos que la formación de los trabajadores es un elemento estratégico que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos.

A la hora de planificar la formación, se trabaja habitualmente con una dimensión temporal de un año. Así, se elabora un plan de formación que recoge las acciones que son susceptibles de ser previstas y se atienden todas aquellas acciones que son necesarias para el óptimo ejercicio de las funciones de los trabajadores, así como las acciones que pueden resultar útiles en otros puestos de la empresa. Estos son los denominados cursos de desarrollo, son de carácter voluntario, están abiertos a todos los empleados y se realizan fuera del horario de trabajo.

Las materias que componen el plan cubren todas las necesidades desde el punto de vista técnico de los empleados y la metodología que siguen se adecua al colectivo y es heterogénea. Cabe destacar que la formación *online* está experimentando un crecimiento significativo por la flexibilidad y otras ventajas que ofrece.

Junto con la formación, Canal diseña e implementa, a su vez, programas de desarrollo profesional dirigidos a potenciar competencias y habilidades de gestión. Estos programas combinan sesiones presenciales fuera de la jornada laboral con trabajos inter-sesiones y concluyen con un plan de acción que realiza cada uno de los asistentes en donde se define como aplicar las competencias trabajadas en el día a día.

Durante el año 2017, se han impartido en la empresa un total de 133.525 horas (una media de 45,40 horas por empleado) y han recibido formación 2.941 empleados y becarios. El 39 por ciento de estas horas se han impartido dentro del horario laboral, el 40 por ciento fuera de horario laboral y el 21 por ciento restante corresponde a prácticas en el puesto de trabajo.

Como en años anteriores, Canal de Isabel II continúa con su política de colaboración con instituciones académico-formativas de la sociedad para facilitar el contacto con el mundo empresarial a jóvenes profesionales y estudiantes. Para ello, se promueven los convenios de colaboración y cooperación, así como las becas para que estas personas puedan complementar su formación académica.

Temática de la formación en 2017	Horas	% sobre el total
Idiomas	30.467	15,78%
Formación técnica	21.064	15,78%
Prevención de Riesgos Laborales	16.294	12,20%
Ofimática y Aplicaciones informáticas	11.637	8,72%
Desarrollo de Habilidades/ Competencias	6.577	4,93%
Calidad	3.988	2,99%
Jurídico-económica	3.956	2,96%
Administración y gestión de sistemas informáticos	3.822	2,86%
Comercial y relaciones con el cliente	3.239	2,43%
Lucha contra la corrupción	2.617	1,96%
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	29.863	22,37%

Los profesionales de Canal

Garantizando la salud y seguridad de todos

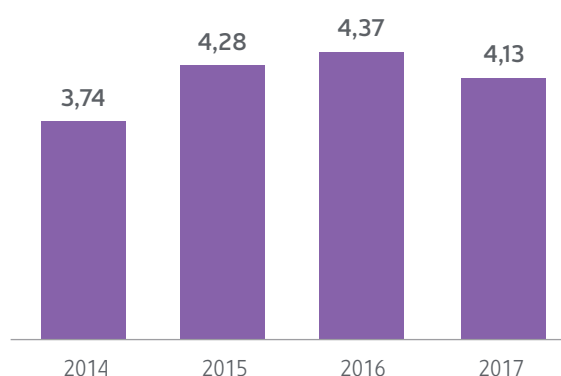
En el periodo comprendido entre los años 2015 y 2017, se ha registrado un descenso significativo del índice de frecuencia e incidencia. En cuanto a las jornadas perdidas, la duración media de la baja y el índice de gravedad se ha observado una reducción en el último año debido a que la tipología de los accidentes y las lesiones producidas han

generado bajas de menor duración. Además, es reseñable que no se haya producido ningún accidente mortal.

Por otra parte, el absentismo laboral ha decrecido levemente, siendo del 4,13 por ciento de horas perdidas en el total de la plantilla.

Indicadores de accidentes	2015	2016	2017
Accidentes de trabajo in labore (excluida <i>in itinere</i>)	125	124	111
Accidentes con baja (excl. <i>in itinere</i>)	69	67	54
Duración media de la baja (días)	15,65	16,31	14,78
Jornadas perdidas	1.080	1.093	798
Índice de Frecuencia accidentes con baja (excl. <i>in itinere</i>)	17,25	16,20	13,29
Índice de Frecuencia de accid. totales (excl. <i>in itinere</i>)	31,25	29,98	27,32
Índice de Gravedad (excl. <i>in itinere</i>)	0,27	0,26	0,20
Índice de Incidencia accid. con baja (excl. <i>in itinere</i>)	28,80	26,95	21,52
Víctimas mortales (Número)	0	0	0

Índice de absentismo de toda la plantilla (porcentaje de horas perdidas sobre horas totales)



Los profesionales de Canal

La prevención de riesgos forma parte de la cultura de Canal.

El procedimiento de notificación de los accidentes de trabajo se realiza de acuerdo con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Todos los accidentes son objeto de análisis y, si procede, derivan en la adopción de medidas correctoras o preventivas. Los representantes de los trabajadores también reciben información acerca de los accidentes que se produzcan.

Hasta el momento, Canal no ha registrado la existencia de ninguna enfermedad profesional asociada a sus instalaciones o a las actividades desarrolladas en la empresa.

En el ámbito del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, se realizan inspecciones de seguridad anuales en las instalaciones, encaminadas a detectar posibles desviaciones en los campos de seguridad, higiene industrial y ergonomía.

El servicio de prevención de Canal aborda las características más importantes de los elementos que deben contemplarse en la actividad preventiva, como son la formación e información, las medidas de emergencia, la vigilancia de la salud, el recurso preventivo y la coordinación de actividades empresariales.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, se ha impartido un total de 16.294 horas de formación en 2017 a los trabajadores de nueva incorporación, promociones, traslados y trabajos de superior categoría. Durante este año también se ha seguido impartiendo formación en primeros auxilios por diferentes centros de trabajo.

Canal cuenta con un servicio médico propio que realiza multitud de actuaciones en la empresa en materia de vigilancia de la salud, entre las que se encuentran la realización de exámenes de salud, protocolos médicos según evaluación de riesgos, programa de control del tabaquismo, y programas de prevención de enfermedades.

Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II

La no discriminación es una de las políticas fundamentales en la gestión de los recursos humanos de la empresa. Además, las normas de contratación e ingreso en Canal de

Isabel II aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, ya que recogen expresamente los principios de igualdad, mérito y capacidad.

El porcentaje de mujeres en plantilla ha crecido en los últimos años hasta representar un 32,67 por ciento del total. En caso de los puestos de dirección, dicho porcentaje es algo mayor, representando un 32,73 por ciento, una cifra que se ha mantenido desde 2014 a 2017.

En materia salarial, nuestro Convenio asegura la equidad entre hombres y mujeres, existiendo para ambos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales. Así, al concluir 2017, el salario mínimo de la empresa era un 171,28 por ciento mayor al salario mínimo interprofesional y el salario mínimo de incorporación en prácticas lo era en un 153,88 por ciento. Estos porcentajes han mejorado notablemente tras la aplicación del nuevo Convenio colectivo de la empresa, a partir del año 2017, que incluye un proceso de homogeneización de los sueldos del personal fijo y eventual.

En el nuevo convenio de la empresa se ha incorporado el Plan de Igualdad, elaborado en 2014, cuando se puso en marcha una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta Comisión tiene como objetivo fijar las medidas y el plan de acción para cada objetivo fijado, recogido en el Convenio Colectivo en cada una de las siete áreas siguientes: selección de personal, clasificación y promoción profesional, formación, retribuciones, conciliación de la vida familiar y laboral, acoso sexual y por razón de sexo e información y comunicación. Adicionalmente, el nuevo convenio incluye un protocolo anti-acoso.

Según establece la legislación española, todos los empleados de Canal tienen el derecho a solicitar su baja por motivos de maternidad o paternidad. Asimismo, los niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad son del cien por cien en ambos sexos según lo establecido en la legislación laboral española y en el Convenio Colectivo de la empresa. El número de empleados de Canal que disfrutaron de este derecho en 2017 ascendió a 33 personas (10 mujeres y 23 hombres).

Los profesionales de Canal

El primer convenio colectivo de empresa de Canal entró en vigor el 31 de enero de 2017.

Representación sindical

El nuevo Convenio Colectivo acordado por la empresa y los representantes de los trabajadores en diciembre de 2016 establece un marco de relaciones laborales estables dirigido a alcanzar el nivel óptimo de productividad de la empresa basado en la mejor utilización de sus recursos humanos y materiales y en la mutua colaboración de las partes en todos aquellos aspectos que puedan incidir en la mejor prestación que posibilite el desarrollo.

El Comité de Empresa, constituido por 25 miembros, es el órgano de representación de los trabajadores de Canal y cuenta con las funciones y atribuciones establecidas por el Estatuto de los Trabajadores.

A cierre de 2017 cubría al 94,71 por ciento de la plantilla, quedando fuera de su ámbito tan solo 32 directivos de la empresa.

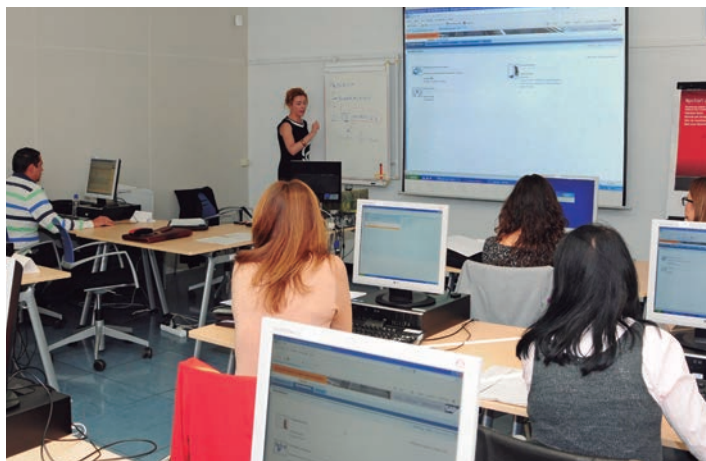
Además, un total de 454 trabajadores estaban afiliados a las secciones sindicales de la empresa, lo que supone el 17,39 por ciento de la plantilla total.

NUEVO CONVENIO COLECTIVO DE EMPRESA

El 31 de enero de 2017, tras su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE), entró en vigor el primer Convenio Colectivo de la empresa Canal de Isabel II, S.A. De este modo se materializó el acuerdo de diciembre de 2016 entre el Comité de Empresa y de Dirección del Canal, por el que se pactó que la empresa abandonara el anterior convenio sectorial y se volviera al modelo histórico de Canal de contar con un convenio propio. Ello se consiguió después de varios meses de negociaciones y atendiendo al compromiso del presidente de Canal. El preacuerdo del nuevo convenio obtuvo la unanimidad de las secciones sindicales y cuenta con el respaldo de la mayoría absoluta del Comité de Empresa.

El nuevo convenio permite homogeneizar al cien por cien las condiciones de la jornada, los permisos y los beneficios sociales de todos empleados (fijos o eventuales); se consigue así mejorar la integración de los colectivos de los trabajadores y una mejor gestión de los recursos humanos de la empresa. En cuanto al aspecto retributivo, se acordó homogeneizar las retribuciones en un periodo de tres años en lo relativo al salario base, igualando los complementos de puesto de trabajo al cien por cien desde su entrada en vigor.

El convenio no es aplicable en el ámbito de la Delegación de Cáceres que está representada por su propio comité de empresa y se sigue rigiendo por el Convenio Colectivo Estatal de las Industrias de Captación, Elevación, Conducción, Tratamiento, Distribución, Saneamiento y Depuración de Aguas Potables y Residuales.



Los profesionales de Canal

Las actividades culturales, de ocio, deportivas y solidarias dirigidas a los empleados contribuyen de forma notable a incrementar el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales

Comunicación interna

En Canal nos preocupamos por facilitar el desarrollo de una cultura de comunicación dentro de la organización. Por ello, editamos newsletter digital que se distribuye a todos los empleados por correo electrónico (y, además, a través de la intranet, Canal&tú) y en la que se refleja la actualidad de la empresa y de sus empleados.

En 2017, tres años después de la puesta en marcha de la nueva red de intranet Canal&tú, no solo se ha consolidado como el instrumento más potente de comunicación entre la empresa y los empleados, sino que se ha ampliado, incluyendo material audiovisual y el concepto de *site* (espacios *web* que permiten incluir y actualizar la información desde las propias áreas).

Canal y sus empleados participan en numerosos eventos solidarios o conmemorativos como los cafés solidarios a favor de la Asociación Española contra el Cáncer o de Cruz Roja en los que se dobla por parte de la empresa la recaudación total que se obtiene de los empleados y que, finalmente, se dona en su integridad a las entidades beneficiarias. Entre las actividades realizadas con los empleados en 2017, destaca la celebración del Día Internacional de la Mujer con un acto en nuestras oficinas centrales.

Canal utiliza el fomento del deporte no solo para cuidar la salud de los empleados, sino también para consolidar su relación entre ellos y difundir 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 y de las empresas filiales radicadas en la Comunidad de Madrid participan en Canal Deporte, unas jornadas deportivas y de reunión para todos los empleados, familiares y jubilados de la empresa, en dieciocho disciplinas deportivas.

Canal también organiza un concurso de dibujo infantil para los hijos de empleados. Los dibujos ganadores son premiados con su publicación en el calendario anual de la empresa del año siguiente. Se organiza también todos los años una fiesta navideña, enfocada al público infantil y también se organiza una sesión de cine o de circo de Navidad para los hijos de los empleados. Por último, Canal recuerda a sus jubilados a través de un acto de homenaje anual.

Beneficios Sociales

En aplicación de la normativa presupuestaria vigente en la Comunidad de Madrid, los beneficios sociales de los trabajadores de Canal y las filiales en España están suspendidos, incluyendo la contribución de la empresa al fondo de pensiones de los empleados. No obstante, se mantiene un sistema de financiación para gasto de transporte y, en concreto, para la adquisición del abono de transporte en Canal y en las empresas madrileñas del Grupo Canal.

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



Los profesionales de Canal

Objetivo estratégico y planes en relación con el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales (2018-2030)

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

Con la puesta en marcha de todos los planes y actuaciones estratégicas que forman parte de esta línea, lograremos que nuestro índice de clima laboral mejore año tras año para que Canal de Isabel II sea la mejor empresa para trabajar en el sector del agua:

Indicador de la LE8	
Índice de clima laboral	
	%
2017	No disponible
2018	Definición del índice
2019	-
2020	Δ2%
2021	-
2022	Δ5%

Nuestra estrategia en esta línea se centrará en cuatro grandes ejes consistentes en incrementar el compromiso de los empleados, asegurar una plantilla de profesionales adaptada a la evolución de las necesidades de la empresa, el adecuado desarrollo de

profesionales y directivos, así como nuestro compromiso para que todos los empleados de Canal trabajen en entornos seguros. Para alcanzar este objetivo, se han definido 4 planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

- 1

Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados, que cuenta con tres acciones estratégicas dirigidas a estabilizar la plantilla reduciendo la temporalidad, armonizar las condiciones laborales de todos los empleados y reforzar su participación, motivación, y fidelidad con nuevos canales de comunicación, transparencia, igualdad, promoción, conciliación, liderazgo y teletrabajo, entre otros.
- 2

Plan de gestión de plantilla para asegurar que la plantilla esté adaptada a necesidades futuras y se cubra con los profesionales más adecuados, para este último objetivo contaremos con la creación del **Centro de Estudios Avanzados del Agua**, el análisis continuo de los recursos necesarios, un plan de sucesión, planes de desarrollo del talento y el fomento de la inteligencia colectiva, la cultura colaborativa y la visión global innovadora.
- 3

Plan de desarrollo y promoción de las capacidades directivas, dirigido a los profesionales que gestionan equipos, y que incluye el fomento del desempeño del rol directivo y del modelo de liderazgo, y la optimización de la gestión por objetivos y de la gestión del desempeño.
- 4

Plan de aseguramiento de entornos seguros para todos los empleados, que incluye acciones estratégicas para la reducción constante de los accidentes e incidentes laborales, la implantación de una cultura del «riesgo laboral cero» y la mejora continua de la seguridad de todas nuestras empresas colaboradoras.

Los profesionales de Canal

Plan estrella de la línea estratégica 8

8 | Centro de Estudios avanzados del Agua

Formación Profesional Dual en Agua y Máster del Agua

Existe una escasez de profesionales expertos en gestión del agua, tanto a nivel de Formación Profesional de Grado Medio y Superior, como de postgraduados universitarios de todo tipo (ingenieros, científicos, abogados y economistas). El Centro de Estudios Avanzados del Agua aspira a especializarse en formar a quienes en el futuro se convertirán en los mejores profesionales del agua en España y en otros países, situando a Canal a la vanguardia de la formación de expertos del agua en nuestro país, y afianzando a Madrid como centro de excelencia en la formación.

Indicador principal del plan

100 alumnos formados anualmente en 2022



4.9



Innovación y desarrollo:

en la vanguardia de nuestro sector



Canal de Isabel II, desde sus orígenes, ha sido una empresa que ha apostado por la innovación y el desarrollo tecnológico para enfrentarse a los retos que plantea la gestión del ciclo integral del agua. Fuimos pioneros en muchas áreas, entre ellas el telecontrol, las comunicaciones y las tecnologías de la información, y actualmente somos una de las empresas de nuestro sector que más invierte en innovación.

Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector

El esfuerzo innovador de la empresa durante los últimos años queda patente en una cartera de 35 proyectos de I+D+i iniciados, en desarrollo o concluidos a lo largo del ejercicio 2017.

La cifra utilizada del presupuesto de gasto en I+D+i en 2017, asociada a contratos, convenios y gastos menores, asciende 0,93 millones de euros. Añadiendo los costes internos, derivados de la dedicación del personal de Canal implicado, y las actividades e inversiones de otras áreas relacionadas con los proyectos, la cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a más de 3,25 millones de euros.

El esfuerzo innovador de la empresa durante los últimos años queda patente en una cartera de proyectos y convenios de I+D+i que se enmarcan en las siguientes líneas de trabajo:

- Aseguramiento del equilibrio entre disponibilidades y demandas.
- Aseguramiento de la continuidad estratégica del servicio.
- Gestión estratégica de infraestructuras.
- Agua de consumo y salud.
- Integración ambiental y sostenibilidad.
- Eficiencia en la gestión.

Innovación y desarrollo

G4-26

Los proyectos activos de I+D+i durante 2017, fueron los siguientes:

PROYECTO	ESTADO al cierre de 2017
Desarrollo de un modelo de vida útil de infraestructuras para el abastecimiento de agua	En desarrollo
Sistema de planificación para la renovación y adecuación de la red de abastecimiento y distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Estudio de la evolución de la demanda y factores explicativos	En desarrollo
Desarrollo y actualización de los modelos de consumos horarios por sectores de la red de abastecimiento de Canal de Isabel II	En desarrollo
Desarrollo de herramientas de análisis de la red de abastecimiento y distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Detectabilidad de fugas y roturas en sectores de distribución.	En desarrollo
Valoración y gestión de riesgos al servicio de abastecimiento y distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Determinación de patrones de roturas y fallos estructurales en las redes de distribución, elementos singulares, acometidas y conjuntos de medida de Canal de Isabel II	En desarrollo
Estudio de la reducción de infiltración en sistemas de saneamiento gestionados por Canal de Isabel II	En desarrollo
Implantación de un sistema avanzado para la operación del sistema de saneamiento Manzanares	En desarrollo
Desarrollo de modelos de simulación de la calidad del agua en la red de abastecimiento	En desarrollo
Sistema de alerta temprana para pluviometría extrema	En desarrollo
Estudio de la influencia de los transitorios de presión sobre la vida útil de los elementos de red	En desarrollo
Verificación de los modelos hidráulicos y energéticos de la red de distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Cálculo de las resiliencias del sistema de abastecimiento y distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Sistema de caracterización del funcionamiento y operación estratégica del sistema de distribución de Canal de Isabel II	En desarrollo
Estudio experimental de medición de movimientos en el estribo de la presa de El Villar mediante escaneado laser tridimensional	En desarrollo
Evaluación de la viabilidad de generación eléctrica de impedancia de salida variable y su aprovechamiento	En desarrollo
Desarrollo de herramientas de análisis topológico de las redes estratégica y de distribución	En desarrollo
Desarrollo de drones para el uso en la red de drenaje urbano y resto del ciclo integral del agua	En desarrollo
Evaluación de la viabilidad y aplicabilidad de revestimientos térmicos cerámicos como aislante, en instalaciones de Canal de Isabel II expuestas a altas y bajas temperaturas, y valoración de su eficiencia energética	En desarrollo
Plan de fomento de la cultura innovadora	En desarrollo
Valoración de soluciones para la identificación temprana de fallos en contadores empleados en facturación	En desarrollo

Innovación y desarrollo

PROYECTO	ESTADO al cierre de 2017
Desarrollo de un nuevo estándar para la valoración del nivel de servicio de agua urbana y el riesgo de incumplimiento	En desarrollo
Sistema para la detección de fraudes mediante la integración de tecnologías e información satelital	En desarrollo
Desarrollo de un sistema de reconocimiento de patrones para identificación de usos finales del agua en consumos domésticos	En desarrollo
Desarrollo de pilotos de tele-lectura de contadores de agua bajo el estándar NB-IOT (<i>Narrow Band-Internet of Things</i>)	En desarrollo
Estudio y aplicabilidad de alternativas en generación de energía para la optimización energética en Canal de Isabel II	En desarrollo
Valoración de un índice de Transformación Digital en Canal de Isabel II	En tramitación
Plan de sectorización de las redes de abastecimiento de Canal de Isabel II y gestión de Presiones. Planta nodriza de experimentación de tecnologías eficientes de depuración y reutilización. T.M. Torrejón de Ardoz (Madrid)	En tramitación
Estudio piloto sobre la implementación operacional de un estimador de estado hidráulico en la red estratégica de Canal de Isabel II	En tramitación
Modelización tridimensional y auscultación laser de las presas y embalses de Canal de Isabel II. Estudio de la evolución de la calidad del agua en depósitos de agua potable mediante modelización matemática (Modelo 3D)	En tramitación
Diseño e implantación de un servicio de vigilancia tecnológica en Canal de Isabel II. Caracterización de los vertidos producidos en los aliviaderos gestionados por Canal de Isabel II ubicados en zonas de especial protección	En tramitación
Estudio de técnicas de drenaje urbano sostenibles (TDUS). Estudio de las características morfológicas internas de las conducciones de abastecimiento	En tramitación
Estudio de observabilidad para la estimación del estado hídrico de la red sectorizada de abastecimiento	Terminado

G4-21

La difusión del conocimiento generado y los resultados de los proyectos de investigación más relevantes han dado lugar a la publicación de nuevos títulos de la colección de **Cuadernos de I+D+i**, completando los publicados en ejercicios anteriores con un total de 26 cuadernos. Los cuadernos publicados este año son:

- *Cuaderno 25: Sistema de reconocimiento de patrones para identificación de usos finales del agua en consumos domésticos.*
- *Cuaderno 26: Análisis de la influencia de variables explicativas en los modelos de rotura de tuberías.*

En la búsqueda del estímulo de la innovación en la empresa, a finales de 2010 se lanzó el **blog de I+D+i**, un foro interno de participación en el que exponer artículos, noticias y eventos relacionados con la investigación, el desarrollo y la innovación, animando a los trabajadores a compartir opiniones y a generar debate sobre la materia.

Innovación y desarrollo

ESTRATEGIA DE I+D+i (2017-2020)

Canal de Isabel II es una de las empresas de su sector que más invierte en investigación, desarrollo e innovación.

En 2016 elaboró una nueva estrategia de I+D+i para el periodo 2017-2020, alineada con el V Plan de Regional de Investigación Ciencia e Innovación de la Comunidad de Madrid (PRICIT). Esta estrategia va a suponer un incremento del presupuesto de I+D+i en un 236 por ciento respecto al año 2016, hasta llegar al 2 por ciento de nuestra cifra de negocio en 2020. Todo ello como respuesta al compromiso de la empresa pública con la innovación y la investigación; y un objetivo, el Centro de Excelencia Europeo del Ciclo Integral del Agua.

El agua y la economía circular serán unos sectores estratégicos para el desarrollo social y económico en las próximas décadas, y contamos con una de las mejores empresas del sector a nivel internacional para hacer de Madrid uno de los polos avanzados de innovación a escala nacional e internacional. Esta debe ser una de las grandes metas que debe alcanzar Canal en el futuro.



Uno de los principales hitos del año en relación con la innovación ha sido la participación de nuestros profesionales en la sexta edición del evento anual **World Water-Tech Innovation Summit** (Londres), punto de encuentro de los máximos expertos mundiales en la gestión del agua, con el debate «Progresando de la sobrecarga analítica a la toma de decisiones basada en datos».

También en 2017 nuestra empresa ha participado en la primera edición de la **Feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua (SIGA)**, junto a más de 94 empresas de 14 países, a través de un atractivo stand, varias ponencias a cargo de trabajadores de la empresa y una reunión trimestral de gestión del conocimiento organizada por las direcciones de Operaciones y de Innovación e Ingeniería.



Innovación y desarrollo

Tecnología al servicio del cliente (externo e interno)

Canal de Isabel II aplica tecnologías que fomentan el uso y la gestión eficiente de los recursos, las demandas y las infraestructuras en todos sus procesos. En este sentido, destaca la aplicación de tecnologías avanzadas de sistemas de información y comunicaciones.

Las actuaciones operativas en el ámbito de las tecnologías se enfocan a progresar en la innovación tecnológica y potenciar los sistemas y tecnologías avanzadas de información, comunicaciones y telecontrol. El gasto en TIC de Canal durante 2017 ha ascendido a 23,63 millones de euros y las inversiones realizadas, a 9,8 millones de euros.

Durante el año 2017, ha tenido lugar la implantación de los siguientes sistemas de información:

- *Implantación del sistema de suministro de información inmediata del IVA*
- *Refuerzo de la cobertura de la red Tetra de comunicaciones para emergencias en la Comunidad de Madrid con 4 estaciones base adicionales*
- *Implantación del nuevo visor cartográfico para todas las plataformas y con funciones avanzadas de identificación de afectados en maniobras de aislamiento de la red durante reparaciones o maniobras programadas*
- *Implantación de un nuevo cuadro de mando de sectorización*
- *Desarrollo de la nueva versión de movilidad para ordenes de trabajo en campo con integración del nuevo visor cartográfico*
- *Desarrollo e implantación de una app para el reporte de anomalías observadas por personal Canal y colaboradores*
- *Implantación del sistema de gestión de mantenimiento de infraestructuras corporativo en 25 EDAR y en las ETAP de Tajo y de Pelayos de la Presa*
- *Implantación del sistema de laboratorio corporativo (LIMS) en el nuevo laboratorio de Collado Villalba, así como en la concesión de Cáceres*
- *Adaptación del sistema de recursos humanos al nuevo Convenio Colectivo de Canal*

- *Actualización de las versiones de los sistemas SAP Corporativos*
- *Implantación del sistema de tesorería extendida de SAP*
- *Implantación de un sistema de replicación del almacenamiento (metrocluster) como pieza fundamental para la continuidad de los sistemas de información*
- *Renovación del núcleo de la red de datos corporativa y redundancia por fibra en todos los edificios del campus de oficinas centrales*
- *Consolidación de las bases de datos en el nuevo sistema EXADATA de alta disponibilidad y rendimiento*
- *Finalización de la implantación de Office365 y despliegue de herramientas de colaboración*
- *Ampliación de la red de comunicaciones de fibra óptica en 54 kilómetros.*
- *Implantación y puesta en marcha de un servicio de Centro de Operación de la Seguridad de la Información (SOC)*
- *Actualización del nuevo modelo de gestión de alta en cartera de proyectos alineado con los planes estratégicos definidos*
- *Implantación de 14 enlaces por satélite en instalaciones de nula cobertura de comunicaciones (EDAR)*
- *Implantación del sistema información inmediata del IVA para Hispanagua*
- *Implantación de los sistemas corporativos de GIS y gestión de avisos y averías en las redes en el ámbito de la concesión de Cáceres*
- *Implantación del autoservicio del empleado en la concesión de Cáceres*

Cabe destacar que, en este año, la disponibilidad de los sistemas críticos de la empresa ha sido del 99,98 por ciento y del 99,97 por ciento en el resto de sistemas importantes.

En relación con la satisfacción del cliente interno, según indican nuestras encuestas de valoración de servicios informáticos en la atención de incidencias y solicitudes relacionadas con el puesto de trabajo, se ha recibido una valoración promedio del 92,17 por ciento. Esto supone que nuestros clientes internos están satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado a lo largo del 2017.



Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna

Canal de Isabel II fue una empresa pionera en 1995 en el desarrollo de sistemas de telecontrol para la gestión del ciclo integral del agua. Actualmente disponemos de un completo sistema de telecontrol que permite conocer en tiempo real la situación hidráulica de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, el estado de la calidad de las aguas, las captaciones de aguas subterráneas y otros parámetros. Al concluir 2017, la red de telecontrol monitorizaba un total de 2.262 estaciones remotas desde nuestro Centro de Control y gestionaba un

total de 28.956 instrumentos de medida. Además, contábamos con 58 instalaciones con telemando desde las cuales se realizan un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes (una media de 17 diarias). El conjunto de los sistemas de campo controlados ha tenido en 2017 una disponibilidad del 99,30 por ciento del tiempo.

Nuestra red de fibra óptica alcanza los 636 kilómetros y disponemos de 163 radioenlaces. La disponibilidad media de la red de comunicaciones ha sido del 99,94 por ciento en 2017.

+ Información

	Hitos 2017
Ampliación de la red de telecomunicaciones	Ampliación de la red de fibra óptica en 63 kilómetros Integración de 48 instalaciones en la red. Integración de servicios vía satélite a la red de telecomunicaciones de 7 emplazamientos. Ampliación de la red hasta 432 emplazamientos.
Ampliación del sistema de telecontrol	353 nuevas instalaciones. 1.033 nuevos captadores.

+ Inmediatez

	Hitos 2017
Mejoras en la gestión de incidencias	Inventario y registro de más de 10.000 clientes sensibles y comunicación proactiva con ellos en casos de cortes de suministro. Publicación en los cortes de suministro en la aplicación móvil de Canal.

+ Fiabilidad

	Hitos 2017
Laboratorio de contadores	Convenio para ser laboratorio colaborador del Centro Español de Metrología, aprobado por el órgano competentes (Consejo Superior de Metrología).
Disponibilidad de datos de sectores	Disponibilidad de datos del 94,14% en 2017
Disponibilidad de la instrumentación	Disponibilidad del 99,13% en 2017
Disponibilidad de la red de telecomunicaciones	Puesta en marcha del primer sistema de supervisión especializados en Redes de Telecomunicaciones Zenoss. Fiabilidad de la red de telecomunicaciones del 99,92%.

Innovación y desarrollo

<div>+ Capacidad de actuación</div> <div>Automatización de instalaciones</div>	<div>Hitos 2017</div> <div> Implantación de telegestión combinada en 4 sistemas EBAR/EDAR. Automatización y telecontrol de: <ul style="list-style-type: none"> - 24 nuevas EBAR. - 10 elevadoras de agua potable. - 3 nuevos sistemas de agua regenerada. Instalación de 2 nuevas dársenas controladas de agua potable. </div>
<div>+ Seguridad</div> <div>Aseguramiento del telecontrol y las comunicaciones</div>	<div>Hitos 2017</div> <div> Implantación de nueva central telefónica IP con redundancia (proyecto en curso, se finalizará en 2019). </div>
<div>+ Integración</div> <div>Integración de sistemas de información</div>	<div>Hitos 2017</div> <div> Integrar el mantenimiento de la instrumentación en la herramienta de gestión de redes (iniciado, se finalizará en 2018). </div>

G4-21

NUESTRA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD DE LOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID: PROYECTO TETRA

En 2008, el Gobierno de la Comunidad de Madrid encomendó a Canal de Isabel II la implantación de un servicio de radiotelefonía móvil digital de tecnología moderna y avanzada denominada Trunking Digital, para garantizar e implantar un servicio de comunicación rápido, seguro, coordinado y eficaz tanto dentro, como entre cada uno de los cuerpos de seguridad, emergencia y rescate en nuestra Comunidad Autónoma (bomberos, policías locales y BESCAM, urgencias sanitarias, Protección Civil y vialidad de las carreteras). En la actualidad hay cobertura completa en toda la Comunidad de Madrid y se han puesto en servicio más de 4.000 terminales.

En 2017 Canal instaló 50 nuevos terminales y 23 nuevas estaciones radiobase para ampliar la red *trunking* digital para los servicios de emergencias de la Comunidad. En 2017 hemos reforzado la cobertura de la red TETRA de comunicaciones para emergencias con 4 estaciones base adicionales

Innovación y desarrollo

Objetivo estratégico y planes en relación con el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales (2018-2030)

Objetivo estratégico: innovar en nuestras actuaciones para ser referencia de nuestro sector y desarrollar las tecnologías y servicios que demanden nuestros clientes en el futuro.

Gracias a la puesta en marcha de todos los proyectos que forman parte de esta línea estratégica, lograremos que el porcentaje de la cifra de negocio que se destina a la innovación se sitúe en un 2 por ciento en 2022:

Indicador de la LE9	
Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación	
	%
2017	0,40
2018	0,72
2019	1,04
2020	1,36
2021	1,68
2022	2,00

Nuestro objetivo en esta línea se centrará en tres grandes ejes dirigidos al soporte tecnológico de otras líneas estratégicas definidas para el periodo 2018-2030, a la innovación y el desarrollo interno de la empresa, a la

transformación digital de Canal de Isabel II y a posicionarnos como empresa innovadora. Para ello se han definido 4 planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

- 1 Plan de soporte innovador a la estrategia**, que cuenta con tres acciones estratégicas: desarrollo de un nuevo estándar para la valoración del nivel de servicio de agua urbana y el riesgo de incumplimiento, un plan de mejora en la gestión y planificación estratégica de infraestructuras, y el desarrollo de un nuevo sistema inteligente para la mejora de la seguridad y resiliencia en la operación del abastecimiento.
- 2 Plan de innovación y desarrollo interno**, que incluye como acciones estratégicas un plan para la mejora de la cultura innovadora en la empresa, la implantación de la Estrategia de I+D+i 2017-2020 de Canal y un plan para la utilización eficiente de la compra pública innovadora.
- 3 Plan de transformación digital de Canal de Isabel II (Canal 4.0)**, que contempla el impulso de la transformación digital a través de la aplicación de tecnologías al desarrollo de la empresa (*cloud, IoT, Big Data, movility*), la implantación de soluciones robóticas en el ciclo integral del agua y, por último, un plan de acercamiento a nuestros clientes a través de herramientas tecnológicas innovadoras.
- 4 Plan de posicionamiento como empresa innovadora**, que incluye la creación de un **centro internacional de excelencia en la investigación del agua**, el desarrollo de un plan para el posicionamiento y las alianzas en el ámbito internacional, un plan de fomento de los emprendedores en el sector del ciclo integral del agua y por último un plan para el desarrollo de habilidades y experiencias susceptibles de aportar valor a terceros.

Innovación y desarrollo

Plan estrella de la línea estratégica 9



9

Plan Innova 100

100 proyectos innovadores o de investigación viables en 2022

El reto para la innovación reside en hacerla viable, útil y eficiente para el conjunto de la sociedad.

Queremos situar a nuestra empresa como centro de excelencia en la innovación, investigación y desarrollo de nuestro sector. Con este fin se desarrollarán 100 proyectos innovadores y de resultado viable y eficiente, en el periodo 2018-2022.

Indicador principal del plan

100 proyectos
innovadores o de
investigación y de
resultado viable y
eficiente contabilizados
a final del año 2022



4.10



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión:

una empresa rentable



La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de crecimiento y de bienestar.

Canal de Isabel II, como empresa de referencia cien por cien pública tiene que garantizar su sostenibilidad económica para apoyar la confianza en la recuperación económica y fomentar el crecimiento económico y la creación del empleo. Debemos ser una empresa eficiente en todas nuestras actuaciones y ofrecer a la sociedad un retorno social y ambiental.

Nuestro desempeño económico

La sostenibilidad económica de Canal de Isabel II, como empresa cien por cien pública de referencia, nos permite garantizar a todos nuestros clientes y usuarios la prestación de unos servicios de calidad con un coste asequible.

Además, nuestra estrategia basada en la gestión eficiente de los recursos económicos nos permite hacer frente a los importantes niveles de inversión requeridos en una empresa de gestión de infraestructuras a la vez que buscamos establecer unos límites de referencia en el nivel de endeudamiento con el fin de asegurar el equilibrio económico-financiero en el futuro y permitir, al mismo tiempo, que la empresa sea capaz de cumplir con todos sus compromisos.

Canal crea valor y genera caja en un entorno de congelación tarifaria. En 2017 se han congelado por tercer año consecutivo las tarifas y se ha incrementado en un 4,33 por ciento los beneficiarios de tarifas sociales (46,27 en el caso de la exención social). Sin embargo, Canal ha alcanzado una cifra de negocio de 885,7 millones de euros, lo que supone un incremento del 2,19 por ciento

respecto al año 2016. Este crecimiento está directamente relacionado con un aumento del número de clientes y del volumen de agua facturada, que se ha incrementado en un 2,47 por ciento respecto a 2016. Así mismo, las medidas de optimización del rendimiento de la red y de los procesos de facturación, detección y prevención del fraude también ha contribuido al aumento de la facturación.

A pesar de este aumento de actividad los gastos de explotación han disminuido con respecto al ejercicio anterior gracias a la optimización de los recursos y a mejoras de eficiencia operativas que han permitido que el **EBITDA** se sitúe en **367,6 millones de euros**, lo que supone un importante incremento del 10,7%

En el mismo sentido, la mejora en el resultado financiero como consecuencia de que la sociedad ha continuado reduciendo su endeudamiento, a pesar de las significativas inversiones, hace que el **resultado neto** crezca en 29,2 millones de euros con respecto a 2016 y ascienda a los **261,9 millones de euros**.

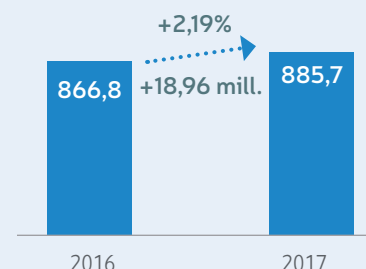
Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Cifras individuales en millones de euros

CIFRA DE NEGOCIO

885,7

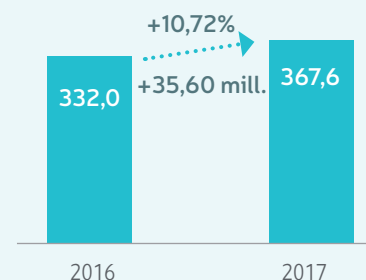
- ▲ 2,19 % de crecimiento respecto a 2016.
- Congelación de tarifas 2017.
- ▲ Crecimiento en el consumo.



EBITDA

367,6

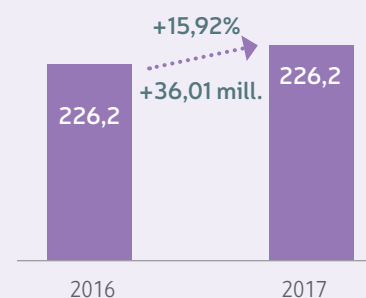
- ▲ 10,72 % de crecimiento respecto a 2016.
- Reversión de parte del deterioro instalaciones deportivas del Tercer Depósito.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

226,2

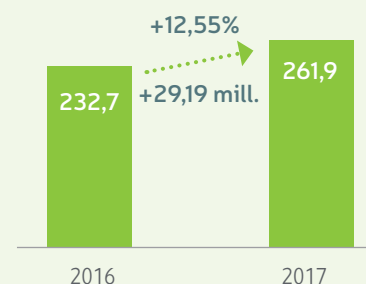
- ▲ Gastos por intereses: -1,05 mill. (-5,74%)
- ▼ Ingresos otros intereses por devolución TUAS.
- Rendimiento financiero mejora por actualizaciones y aplicación de normativa contable de concesionarias.



RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS

261,9

- ▲ 12,55 % de crecimiento respecto a 2016.
- Deducciones (donativos medioambientales).



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

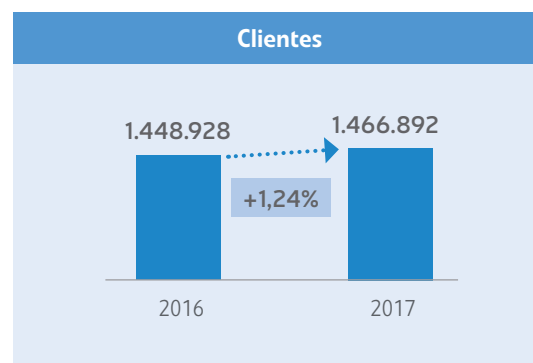
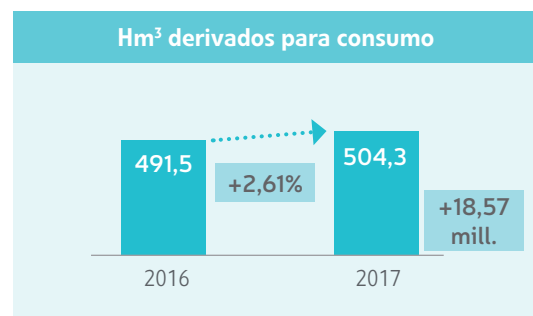
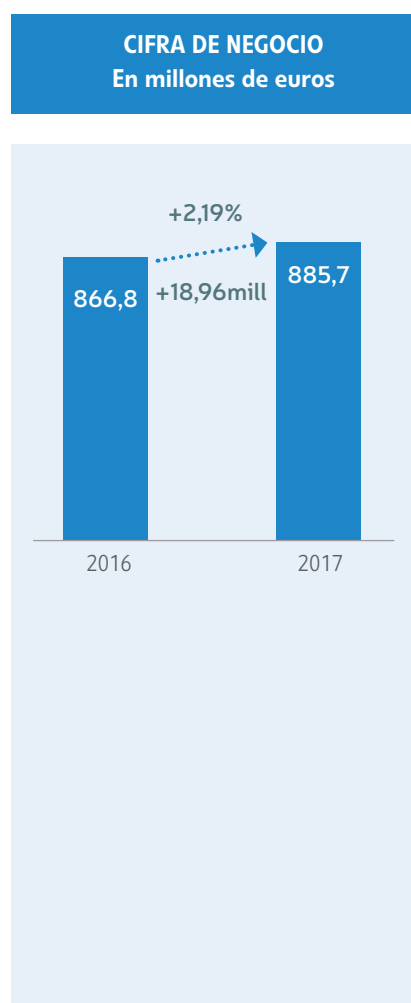
Crecimiento en la cifra de negocio

Durante el año 2017 el volumen de agua derivada para consumo en la Comunidad de Madrid ha aumentado en un 2,61 por ciento respecto al año anterior. Este aumento obedece principalmente a causas meteorológicas ya que el año 2017 ha sido especialmente seco y de altas temperaturas, por lo que la población ha consumido más agua y se ha incrementado el volumen de agua facturada un 2,47 por ciento respecto al año 2016.

Asimismo, las medidas de optimización del rendimiento de la red y de los procesos de facturación, detección y prevención del fraude también han contribuido al crecimiento en la facturación.

Todo esto, junto con un ligero incremento de un 1,24 por ciento en el número de clientes, ha hecho que hayamos alcanzado, manteniendo la tarifa congelada, una **cifra de negocio de 885,7 millones de euros**, un 2,19 por ciento superior al año 2016.

Cifra de negocio



- TARIFAS**
- Congelación de tarifas.
 - Incremento de consumo en todos los bloques.
 - Incremento de las bonificaciones y exenciones sociales (0,59 mill.).

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Crecimiento del EBITDA

A pesar del aumento de actividad, los gastos de explotación han disminuido con respecto al ejercicio anterior gracias a la optimización de los recursos y a mejoras de eficiencia operativas, que han permitido mejorar la rentabilidad operativa de la compañía hasta alcanzar un ratio entre el EBITDA y la cifra de negocios del 41,5 por ciento.

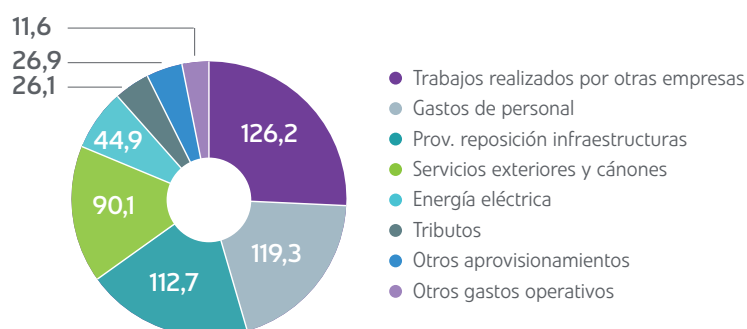
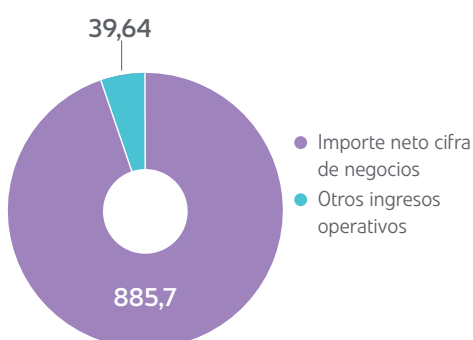
La gestión del ciclo completo de gestión del agua, así como su carácter supramunicipal, genera una serie de economías de escala que han permitido que el EBITDA se sitúe en los 367,6 millones de euros, incrementándose un 10,7 por ciento con respecto a 2016.

Cabe destacar, sin embargo, que durante el ejercicio 2017 ha comenzado a aplicarse el I Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., que homogeniza los salarios y condiciones de los distintos colectivos de la empresa y que ha supuesto un incremento de los gastos de personal. El impacto continuará progresivamente en 2018 y 2019.

Del mismo modo, durante el ejercicio 2017 se ha revertido parcialmente el deterioro de valor de las instalaciones deportivas del Tercer Depósito de la calle Islas Filipinas de Madrid por 991 miles de euros, como consecuencia de la Orden 287/2017, de 9 de febrero de 2017, por la que se declara de urgencia e interés general los usos y actividades correspondientes a los espacios libres y zonas deportivas de carácter básico del Tercer Depósito. Por este motivo se ha revertido, también, parcialmente la provisión de los costes de demolición y desmantelamiento de estas instalaciones por 3.225 miles de euros. La variación interanual es superior, ya que fue en el ejercicio 2016 cuando se registró la pérdida por el deterioro del valor de la inversión correspondiente a las instalaciones ubicadas en el Tercer Depósito de Islas Filipinas, así como una provisión por los gastos estimados de desmantelamiento.

Estabilidad del EBITDA (En millones de euros)

	+ Ingresos operativos	- Gastos operativos	= EBITDA
2016	904,9	(572,9)	=332,0
2017	925,4	(557,8)	=367,6



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Crecimiento del EBITDA (en millones de euros)

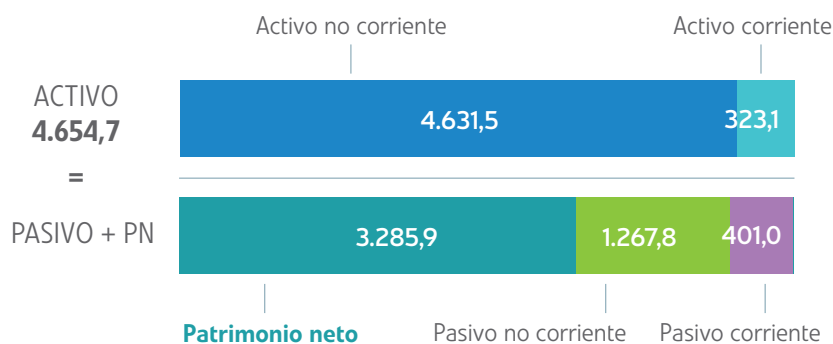


Solidez patrimonial

El balance de situación muestra la solidez del estado patrimonial de la empresa, alcanzando en 2017 un patrimonio neto de 3.285,9 millones de euros, incrementándose las reservas y el resultado neto como consecuencia de las mejoras operativas descritas anteriormente.

Balance de situación (En millones de euros)

31 de diciembre 2017



Patrimonio neto

	2016	2017
Capital	1.074,0	1.074,0
Prima de emisión	1.074,0	1.074,0
Reservas	205,8	287,2
Resultado del ejercicio	232,7	261,9
Dividendo a cuenta	(119,4)	(123,7)
Subvenciones	705,5	712,5
Total patrimonio neto	3.172,6	3.285,9

Incremento de:
Reservas y del
importe del
dividendo a cuenta
al cierre de 2017.

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Reducción de la deuda financiera

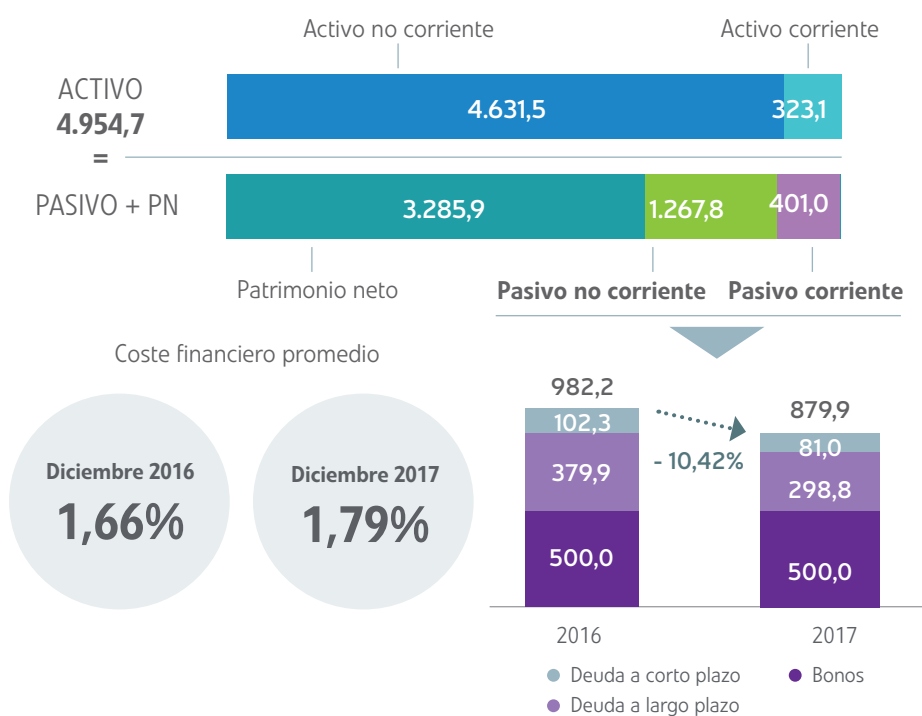
El **endeudamiento** se situó en **879,9 millones de euros** al finalizar el ejercicio, lo que supone un 10,42 por ciento por debajo del año 2016 y una disminución en 102,3 millones de euros.

De esta reducción de la deuda financiera, 81,0 millones de euros corresponden a deuda a largo plazo y 21,3 millones de euros a deuda a corto plazo.

En el mismo sentido, la **Deuda Financiera Neta (DFN)** ha disminuido en 169,2 millones de euros, un 18,4 por ciento, situando la ratio entre la Deuda Financiera Neta y el EBITDA en un valor de 2,05 a cierre de 2017, frente al 2,78 al cierre de 2016.

Endeudamiento (En millones de euros)

31 de diciembre 2017



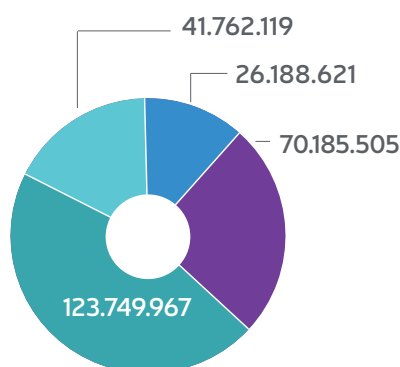
Datos de endeudamiento

	Diciembre 2016	Diciembre 2017	% Evolución 2017-2016
Deuda Financiera Neta (DFN)	752.106	921.331	-18,4%
EBITDA	367.603	332.002	10,7%
DFN / EBITDA anualizado	2,05	2,78	-26,3%

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Distribución del resultado del ejercicio 2017

Resultado del ejercicio:
261.886.212,06



- Reserva legal (*)
- Reserva voluntaria
- Dividendo a cuenta
- Dividendo complementario

Aplicación del Resultado del ejercicio 2017

De conformidad con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, una cifra igual al 10 por ciento del beneficio del ejercicio se destinará a reserva legal hasta que se alcance, al menos, el 20 por ciento del capital social.

Así, obteniendo del ejercicio 2017 un resultado positivo de 261.886.212,06 euros, la Junta General de accionistas aprobó la siguiente propuesta de aplicación de resultados del ejercicio 2017.

Incluyendo los de 2017, desde su creación en 2012, la sociedad anónima Canal de Isabel II ha repartido a los 111 municipios accionistas más de 158 millones de euros en dividendos. Ello supone un total de 27,14 euros por habitante de dichos municipios.

NOTA RESPECTO A LAS CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2017

Diligencia debida de los administradores

Por parte de la Dirección y de los Administradores de la Sociedad, se ha realizado un análisis y una evaluación de los posibles impactos que se podrían derivar de las Diligencias Previas del Juzgado Central de Instrucción número 6 de la Audiencia Nacional, dirigidos a asegurar que tanto las cuentas anuales individuales como las consolidadas reflejan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera.

Para asegurar la diligencia debida en la formulación de sus cuentas individuales y consolidadas de 2017, la Comisión de Auditoría, la Dirección General y la Dirección Financiera han propuesto la realización de auditorías estatutarias completas en las sociedades participadas del grupo con independencia de la normativa legal de cada país. Además, se han realizado otras auditorías complementarias, tanto en Colombia como

en Brasil. Paralelamente, y a los efectos de reflejar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la sociedad, se solicitaron y realizaron 18 informes y actuaciones jurídicas. También un grupo interno ha llevado a cabo el análisis de impactos en las cuentas anuales.

A pesar del esfuerzo realizado, razonablemente no se puede descartar que, a medida que vayan avanzando las investigaciones judiciales, surjan contingencias adicionales que impliquen nuevos riesgos operativos y financieros, lo que eventualmente podría repercutir en la situación patrimonial del Grupo, de lo que en tal caso se dejará inmediata constancia en los documentos contables correspondientes.

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Invertimos en la Comunidad de Madrid

Desde su origen en 1851, Canal de Isabel II ha sido una entidad clave para facilitar el crecimiento y el desarrollo socioeconómico de la Comunidad de Madrid. Nuestras inversiones en infraestructuras y la adecuada gestión de los servicios de abastecimiento y saneamiento han facilitado el crecimiento de los municipios y la implantación de nuevas actividades económicas en los mismos.

Inversiones realizadas

Las inversiones llevadas a cabo responden al objetivo de garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad en todas nuestras áreas de actuación y a la adaptación a nuevos requisitos legales en relación con el medio ambiente, cada vez más exigentes.

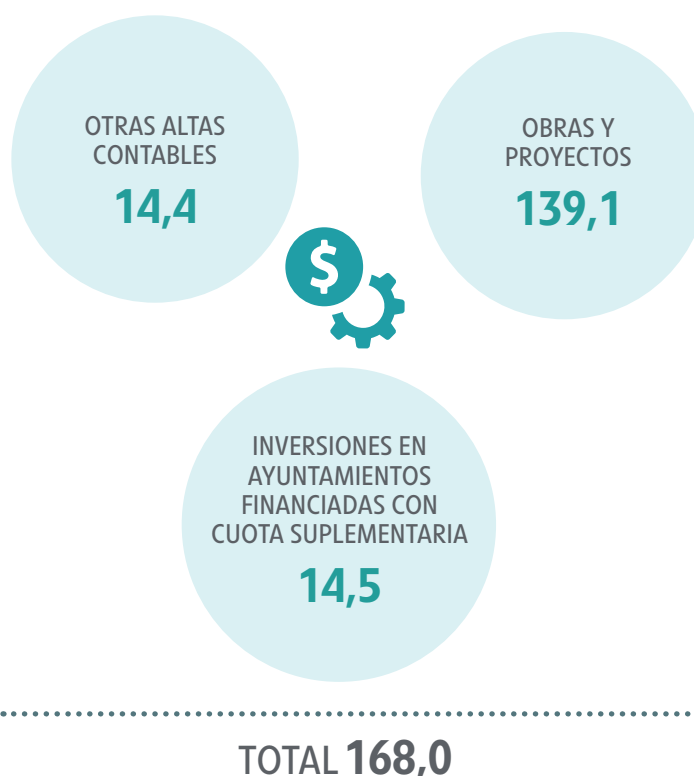
Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el importante volu-

men de inversión ejecutado durante 2017, que asciende a 153,5 millones de euros en obras y proyectos (frente a los 167,3 millones en 2016), situando a la sociedad entre las empresas que mayor inversión realiza en la Comunidad de Madrid.

Además, ha invertido otros 14,5 millones adicionales en los municipios madrileños a través de las cuotas suplementarias aprobadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid.

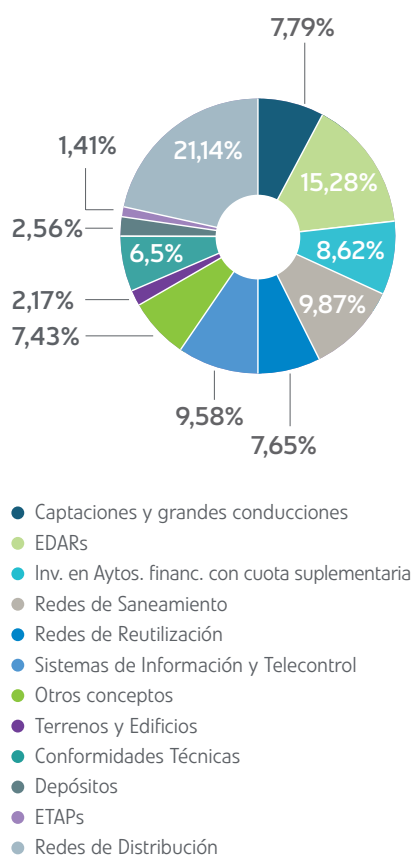
Las inversiones más importantes llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados de garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad, a la ampliación y mejora de la red de transporte y distribución y de la capacidad de almacenamiento, a la adecuación y modernización del sistema de depuración, así como a la expansión de las infraestructuras de reutilización.

Inversiones realizadas en 2017 en millones de euros



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Desglose por tipo de inversiones realizadas en 2017



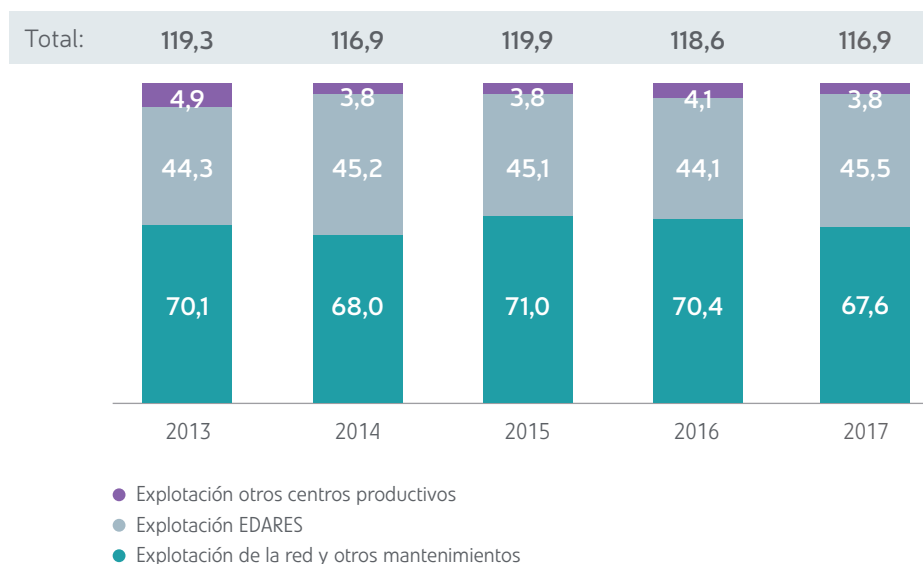
En la siguiente tabla se puede observar cual ha sido el volumen de inversión para cada una de las distintas categorías.

Inversión por categorías (millones de euros)

	2017	2016	2015
Garantía de suministro	55,65	73,72	66,65
Garantía de calidad	3,60	5,11	12,63
Compromiso medioambiental	56,67	52,95	59,15
Innovación tecnológica	18,39	15,07	15,92
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	12,03	3,78	18,93
Otras inversiones	7,20	16,62	40,78
Total	153,54	167,25	214,06

Pero, además, Canal ha destinado un total de 116,9 millones de euros a trabajos de explotación y mantenimiento de las infraestructuras, lo que redundará en una mejora en la eficiencia de nuestros servicios.

Distribución de los gastos de explotación y mantenimiento (millones de euros)



A lo largo del periodo 2015-2017, las inversiones en nuevas infraestructuras y en el mantenimiento de las ya existentes han sido elevadas. En términos relativos, de cada 100 euros que los madrileños han pagado por los servicios de agua durante estos tres años, 20,46 euros se han invertido en la mejora de la prestación del servicio.

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Proyectos y obras para asegurar el desarrollo futuro de la Comunidad

Canal de Isabel II elabora y tramita los proyectos de infraestructuras generales de abastecimiento y saneamiento recogidos en las previsiones de planificación o requeridas para mantener la capacidad de servicio de las instalaciones, así como la redacción de los proyectos y dirección de las obras de arquitectura y ajardinamiento que se ejecutan en nuestros recintos y edificaciones.

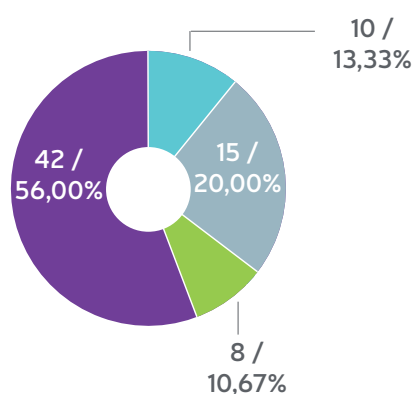
Durante el año 2017, se finalizó la tramitación y redacción de 75 proyectos de infraestructuras con un presupuesto total de obra proyectada de 160,34 millones de euros.

Dentro de las inversiones encaminadas a garantizar el suministro destacan las inversiones destinadas a la renovación de red de distribución. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable. Dentro de otras inversiones se incluyen principalmente las conformidades técnicas, en 2015 se incluyen

adicionalmente 39 millones de euros correspondientes a la concesión del Ayuntamiento de Cáceres.

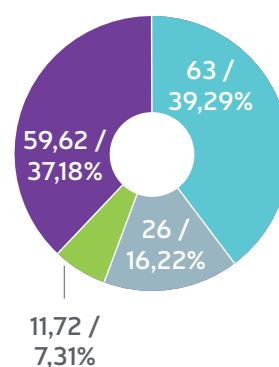
Durante el ejercicio 2017, en abastecimiento, se han puesto en funcionamiento las actuaciones realizadas en la conducción del ramal este del sistema de Torrelaguna para el abastecimiento de todos los municipios del sistema. También se ha modificado parte del trazado del canal de desagüe del depósito superior de Torrelaguna. Asimismo, se ha llevado a cabo la construcción de depósitos reguladores en los municipios de Algete y Cobeña, Valdeolmos-Alalpardo y Fresno de Torote. En la zona este de la Comunidad de Madrid destacar la ejecución de una nueva estación de bombeo y el doblado del ramal Villalbilla-Anchuelo-Santorcaz para garantizar la demanda en los municipios de Villalbilla, Corpa, Anchuelo y Santorcaz. Por lo que refiere a la captación se han adecuado y equipado los pozos B-4, B-4 bis y B-6 del campo de Batres.

Proyectos en 2017
(número / porcentaje sobre el total)



- Abastecimiento
- Saneamiento
- Edificación / arquitectura
- Renovación de redes y otros proyectos

Proyectos en 2017
(presupuesto millones de euros / porcentaje sobre el total)



- Abastecimiento
- Saneamiento
- Edificación / arquitectura
- Renovación de redes y otros proyectos

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

En depuración destacan las ampliaciones en la capacidad de tratamiento de las estaciones depuradoras de Villamantilla, Molar-Sur y Miraflores de la Sierra, para adaptar su capacidad de tratamiento, atender previsiones de crecimiento urbanístico y adecuar la calidad de vertido a las exigencias del Plan Nacional de Calidad de las Aguas. La optimización del proceso de deshidratación en la EDAR Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta, y la mejora en la eficiencia energética con la construcción de una instalación de cogeneración en la EDAR Alcalá Oeste. Se ha activado la fase II del proyecto Minerva para el suministro, instalación y mantenimiento de las estaciones de monitorización en continuo de la calidad del agua residual de diversas EDAR.

Los proyectos más significativos en curso a cierre de 2017, son la ampliación de la capacidad de la EDAR El Plantío, la construcción de la nueva línea de fangos en la EDAR de Casaquemada, Obras necesarias en las EDAR de Arroyo de la Vega y de Aranjuez para el cumplimiento del Plan Nacional de Calidad de las Aguas, la construcción de redes de reutilización en Algete y Rivas-Vaciamadrid y el refuerzo del ramal este del sistema de Torrelaguna en su fase I, las obras en los colectores y la EDAR de Algete II.

Con el objetivo de seguir manteniendo una posición estratégica y de referencia en el sector del ciclo integral del agua, durante 2017 el Grupo ha continuado con las políticas de desarrollo de proyectos para la mejora continua en los sistemas de información de gestión en distintas áreas tendentes a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos operativos y de soporte, dotándolos de las últimas tecnologías en el tratamiento de la información y el telecontrol.

El sistema general de comunicaciones de Canal de Isabel II cubre la totalidad del área geográfica de actuación, con una red que integra todos los servicios de comunicaciones de la empresa (telecontrol y telemando, telefonía fija, telefonía móvil y comunicación de datos entre ordenadores). De este modo mejora la eficacia de la gestión hidráulica, administrativa, comercial y de servicio al usuario.

El completo sistema de telecontrol del que se dispone permite conocer en tiempo real la situación hidráulica de un gran número de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, el estado de la calidad de las aguas, el uso de la energía y otros parámetros similares.



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

En este sentido, en los últimos ejercicios se ha puesto el foco en las infraestructuras de saneamiento (estaciones de bombeo de agua residual, tanques de tormenta y estaciones de depuración de aguas residuales), de modo que se gestionen de un modo similar a como se ha venido haciendo con el abastecimiento. Además, recientemente se está avanzando en la monitorización de la energía, de cara a capturar datos que permitan la máxima eficiencia energética en todo el ciclo del agua

Asimismo, la sociedad contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. A través

de la ejecución de la Estrategia I+D+i que la empresa ha establecido en 2017 para los próximos 4 años, la compañía persigue fomentar, organizar y difundir los esfuerzos e iniciativas que se desarrollen en este ámbito, tanto a nivel interno como mediante la formalización de colaboraciones con distintas entidades de investigación y universidades, poniendo el foco en la aplicabilidad y eficiencia de todas sus actuaciones.

En 2017 se ha trabajado en un total de 115 obras (77 de ellas de renovación), y se han adjudicado 68 nuevas obras con un importe total de 59,79 millones de euros. **Las principales obras concluidas en 2017** por Canal son las siguientes:

ABASTECIMIENTO



- Conducción sistema Torrelaguna. **Valdeolmos - Ajalvir**
- Doblado arteria **Valmayor-Navalcarnero**. Tramos II y III
- Aducción a **Hoyo de Manzanares**
- Nuevo depósito **La Torre de El Molar**

SANEAMIENTO



- Nueva EDAR Algete II
- Ampliación **EDAR de Villamantilla**
- Adecuación **EDAR El Chaparral** (Plan Nacional de Calidad de las Aguas)
- Colectores de Boadilla a **EDAR ArroyoValenoso**. Tramo A

REUTILIZACIÓN



- Suministro de agua de riego con agua reutilizada a **Torrejón de Ardoz**

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Canal contribuye a la creación y mantenimiento de empleo en la Comunidad de Madrid, no sólo de forma directa a través del mantenimiento de la plantilla y de las nuevas contrataciones, sino también a través de los empleos indirectos generados como consecuencia de los bienes adquiridos y las actividades y servicios que contratamos a nuestros proveedores y contratistas.

En función de la información disponible, Canal estima que a lo largo de 2017 se han generado 5.689 empleos indirectos en la Comunidad de Madrid, en 194 de sus contratos de obras y servicios.



En el año 2000, el Consejo Europeo de Lisboa, celebrado en el mes de marzo, fijó un nuevo objetivo estratégico que alcanzar por parte de la Unión Europea antes del año 2010: convertirla en una «economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica, capaz de crecer económicamente de manera sostenible, con más y mejores empleos y con mayor cohesión social».

Este objetivo, conocido como Agenda o Estrategia de Lisboa, fue ampliado por el Consejo Europeo de Gotemburgo (junio 2001), incorporando al mismo el medioambiente y el desarrollo sostenible.

Canal ha sido beneficiario de estos fondos para la cofinanciación de proyectos alineados con estos objetivos durante los períodos de 2007-2013 y de 2014-2020.

Hasta 2017, los tres proyectos financiados para el periodo 2014-2020, se emarcan en la economía circular sinérgica con los procesos del ciclo integral del agua, y son los siguientes:

- **Proyecto de construcción de la minicentral eléctrica de Valmayor**, con una inversión de 6.575.978 euros y una ayuda esperada del Fondo FEDER de 3.287.989 euros.

- **Proyecto de construcción de instalación de cogeneración en la EDAR de Alcalá Oeste**, con una inversión de 1.775.431 euros y una ayuda esperada del Fondo FEDER de 887.715 euros.

- **Proyecto de implantación de un turbogenerador hidráulico en el depósito elevador de agua de Plaza de Castilla**, con una inversión de 297.465 euros y una ayuda esperada del Fondo FEDER de 148.733 euros.



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Con nuestros proveedores

Canal de Isabel II, como empresa pública perteneciente a la Administración institucional de la Comunidad de Madrid, realiza sus contratos bajo la **normativa aplicable a los contratos del sector público**.

Los contratos que Canal adjudica se ajustan a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, la no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, el reconocimiento mutuo y la proporcionalidad.

Para acceder a los procedimientos de contratación de Canal, los licitadores deben tener la 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 ambiental implantada en Canal. Asimismo, los contratistas deben cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales.

Además, para favorecer la diversidad y la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad, se exige a los contratistas que tengan empleados a más de 50 trabajadores durante la vigencia del contrato, que al menos un 2 por ciento de ellos sean personas con discapacidad de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.

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 de cada 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 de Isabel II y sus empresas participadas españolas en 2017 se regía 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.

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Adjudicación de contratos en 2017

Sin considerar las encomiendas a las empresas participadas de su grupo, Canal de Isabel II ha adjudicado durante 2017 mediante procedimientos de contratación un total de 267 contratos, que suman 356,88 millones de euros. La mayor parte de ellos están directamente vinculados con las actividades y procesos de ingeniería, operaciones y energía.

El procedimiento abierto es el procedimiento más utilizado en las contrataciones de Canal. En este procedimiento, todo empresario interesado puede presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. Dicho procedimiento se ha utilizado en 210 contratos tramitados en 2017, y supone un 87,58 por ciento del total de los importes adjudicados, que suman un importe total 378,21 millones de euros, incluyendo las encomiendas a empresas participadas del Grupo Canal en España.

En el ejercicio 2017 se han tramitado 9 encomiendas de gestión (un 3,26 por ciento de los procedimientos) a aquellas empresas que, de conformidad con lo previsto en el artículo 24.6 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP), tienen la condición de medio propio instrumental de Canal de Isabel II. El importe tramitado a través de las encomiendas es de 21,3 millones de euros, lo que supone el 5,64 por ciento del total adjudicado.

Por otra parte, se han adjudicado 30 contratos utilizando el procedimiento negociado (Ley 31/2007) o simplificado (Normas de

contratación y artículo 191 del TRLCSP), y representan un 10,87 por ciento del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha sido de 9.009.630 euros (el 2,38 por ciento del importe total tramitado en 2017).

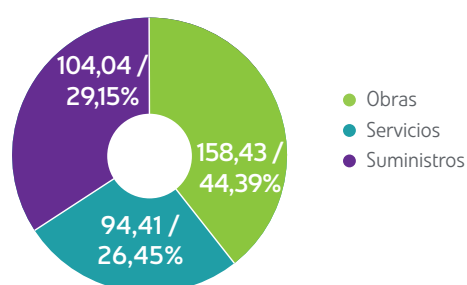
El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre alguno de los supuestos establecidos en el artículo 59 de la Ley 31/2007. El procedimiento simplificado se emplea siempre que concorra alguno de los supuestos establecidos para el mismo sin publicidad en los artículos 170 a 174 del TRLCSP.

Cabe destacar que 27 de los contratos adjudicados por Canal de Isabel II, que suponen el 4,40 por ciento de las licitaciones tramitadas en 2017, se ha realizado con otros procedimientos diferentes a los recogidos en la legislación de contratos del sector público.

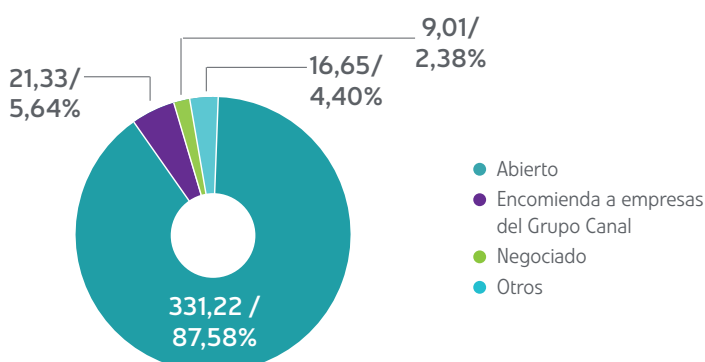
A efectos de contratación de Canal, destaca que el 9 de noviembre de 2017 se publicó en el Boletín Oficial del Estado (BOE) la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, una normativa que, a partir de su entrada en vigor, el 9 de marzo de 2018, cambia sustancialmente nuestra política de contratación.

En 2017, el periodo medio de pago a proveedores de Canal de Isabel II ha sido de 38,68 días.

Importes adjudicados por tipo de contrato
(millones de euros / %)



Importes adjudicados por tipo de procedimiento
(millones de euros / %)



Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Tramitación de expedientes de contratación de Canal hasta 2017

Nuestro procedimiento interno de contratación hasta 2017 tiene las siguientes fases:

FASE I: INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD	El área proponente aprueba un Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato (INI) donde expone la necesidad que se pretende cubrir y el tipo de procedimiento a seguir.
FASE II: APROBACIÓN DE LOS PLIEGOS O CARTAS DE INVITACIÓN	El Director General aprueba, a propuesta de la Subdirección de Contratación, los pliegos o la carta de invitación en los procedimientos simplificados y negociados.
FASE III: PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN	<p>Las licitaciones mediante procedimiento abierto de Canal de Isabel II, 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, S.A. (www.canaldeisabelsegunda.es)</p> <p>La adjudicación y la formalización del contrato,</p> <p>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, S.A. se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.</p>
FASE IV: RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OFERTAS	<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</p> <p>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>
FASE V: VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incursas en presunción inicial de valor anormal o desproporcionado y el informe de valoración final de las ofertas. La mesa de contratación analiza ambos informes y emite una propuesta de adjudicación que es elevada al órgano de contratación que adjudica el contrato.
FASE VI: FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	Se procede a la formalización del contrato en el plazo de 15 días a contar desde la notificación de la adjudicación del contrato y una vez que el adjudicatario ha aportado la correspondiente garantía.

Sostenibilidad y eficiencia en la gestión

Objetivo estratégico y planes sostenibilidad y eficiencia en la gestión (2018-2030)

Objetivo estratégico: realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente, asegurando el adecuado equilibrio económico y social.

Para el cumplimiento de esta línea estratégica nos hemos propuesto, entre otras cosas, reducir nuestra Deuda Financiera Neta en el año 2022, para situar la ratio de DFN/EBITDA en 1,2:

Indicador de la LE10	
Deuda financiera neta sobre EBITDA	
	nº
2017	2,05
2018	2,20
2019	1,65
2020	1,40
2021	1,30
2022	1,20

Nuestro objetivo en esta línea se centrará en tres grandes ejes dirigidos al soporte tecnológico de otras líneas estratégicas definidas para el periodo 2018-2030, a la innovación y el desarrollo interno de la empresa, a la

transformación digital de Canal de Isabel II y a posicionarnos como empresa innovadora. Para ello se han definido 4 planes estratégicos para el periodo 2018-2030:

- 1 Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos**, que cuenta con dos acciones estratégicas consistentes en la revisión de los criterios del Plan de Infraestructuras Estratégicas (PIE) y su modelo de análisis, y en el estudio e implantación de planes de optimización de costes generales.
- 2 Plan de adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo**, incluyendo la formalización de política de endeudamiento y el estudio y planificación financiera ante vencimiento de bonos.
- 3 Plan para mejorar la eficiencia de los procesos**, con acciones para reducir sustancialmente los plazos de las licitaciones.
Con este plan también se persigue minimizar la deuda comercial de clientes con la empresa; asegurar la gestión eficiente de la compra de energía con el establecimiento de un centro de gestión de la energía y por último emprender un plan integral de reingeniería de procesos de la empresa.

Plan estrella de la línea estratégica 10



10 | CONGELACIÓN DE LAS TARIFAS HASTA 2019

0 % de incremento de las tarifas domésticas, industriales y comerciales hasta el año 2019

Nos comprometemos a mantener las tarifas de abastecimiento de agua potable y saneamiento sin modificaciones hasta 2019, a la vez que mejoramos nuestra eficiencia y disminuimos el nivel de endeudamiento, todo ello al menor coste para los madrileños.

Indicador principal del plan

Incremento cero en todos los coeficientes de la tarifa doméstica, industrial y comercial.

5

EL GRUPO CANAL



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.

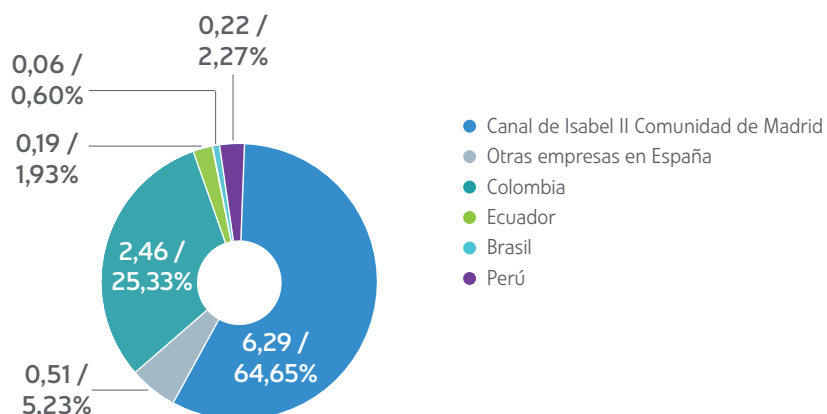
Así, desde los años sesenta del siglo pasado, Canal de Isabel II ha integrado un conjunto sociedades participadas que, junto con el propio Canal de Isabel II, constituyen en la actualidad el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II**.

Al finalizar 2017, el Grupo abastecía de agua a 9,72 millones de personas (6,79 en España y 2,93 en Latinoamérica), y daba empleo a 6.504 trabajadores, además de generar más de 6.400 empleos indirectos. Asimismo, había gestionado un total de 826 millones

de metros cúbicos de agua (557 en España y 269 en Latinoamérica) y 45.232 kilómetros de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, se contaba con cerca de 2,2 millones de contratos de suministro (de los cuales el 85 por ciento son domésticos) distribuidos en más de doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del 98,64 por ciento (siendo en España del 99,55 por ciento).

Población abastecida por países en 2017 (millones de hab. / % sobre el total)



5.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica

El Grupo Empresarial Canal de Isabel II estaba integrado al cierre de 2017 por 20 sociedades operativas, incluyendo la propia sociedad anónima Canal de Isabel II. Las empresas que integran el Grupo se dedican a tres actividades:



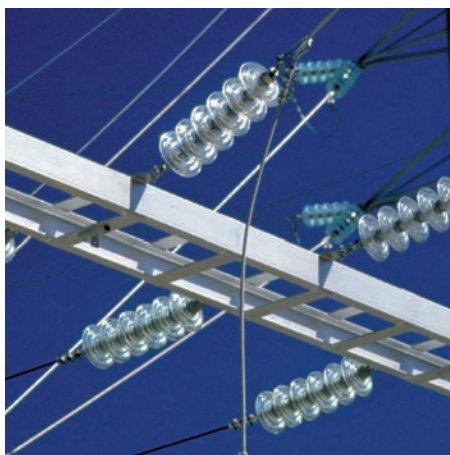
Gestión del ciclo integral del agua

En tres comunidades autónomas españolas, en tres departamentos de Colombia, en Ecuador, en Perú y en Brasil.



Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral

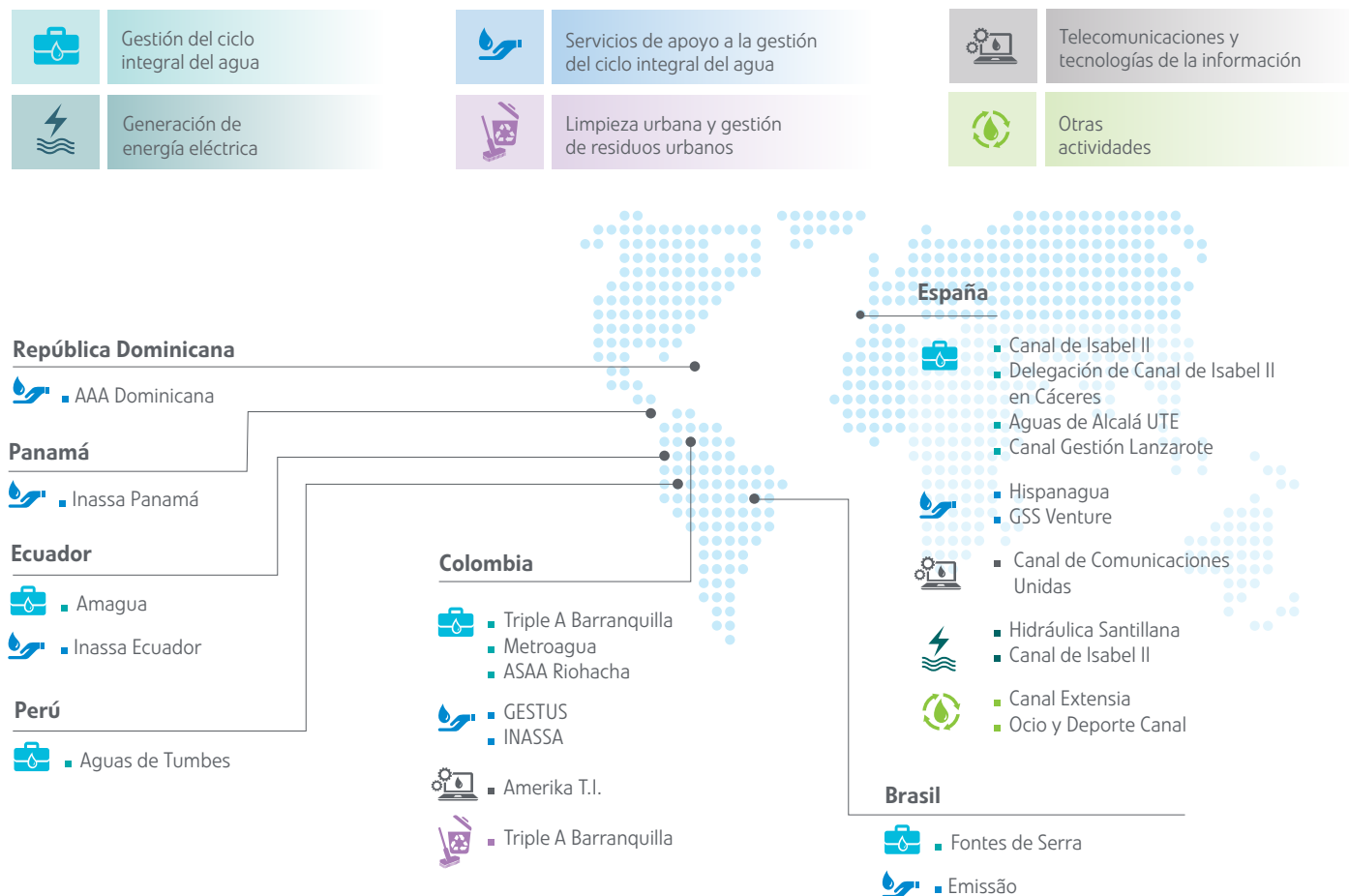
Tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; o la gestión de call-centers, entre otras. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en España, Colombia, Panamá, República Dominicana y Brasil.



Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral

Como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la ingeniería, construcción y arquitectura civil; la gestión de residuos y la limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.

Grupo Canal: principales empresas e implantación geográfica



Las principales magnitudes del Grupo Empresarial Canal de Isabel II al concluir 2017 eran las siguientes:



Presencia en **4 comunidades autónomas** españolas y **6 países de Latinoamérica**.

5.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua

Para la prestación de este tipo de actividades, el Grupo cuenta con nueve empresas ubicadas en España (3), Colombia (2), Ecuador (1), Brasil (1) y Perú (1) al cierre el año 2017 estas empresas son:

- **Canal de Isabel II, S.A.** es la matriz del Grupo Empresarial y se encarga de la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios), 7 municipios de Castilla-La Mancha y a través de nuestra delegación en Cáceres a 3 municipios de Extremadura.
- **Aguas de Alcalá UTE**, unión temporal de empresas en la que, a 31 de diciembre de 2017, además de Canal (50 por ciento de las acciones) participaba al 50 por ciento la empresa AQUALIA. Se ocupa del abastecimiento y la gestión de las redes de alcantarillado en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España).
- **Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.**, que inició sus actividades el 1 de junio de 2013, se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa, en la Comunidad Autónoma de Canarias (España). Atiende la población de 7 municipios.
- **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barraquilla S.A. E.S.P.** denominada Triple A Barraquilla es la empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad colombiana de Barraquilla y en 14 municipios más del Departamento del Atlántico en Colombia.
- **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.**, denominada ASAA, es una empresa incorporada al Grupo Canal en 2013. La empresa se ocupa de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el Distrito de Riohacha, capital del Departamento de La Guajira (Colombia).
- **Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.**, que tiene como objeto la prestación de los servicios de distribución de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas en Samborondón y Daule, localidades muy próximas a Guayaquil (Ecuador).
- **Fontes da Serra, Saneamento de Guapimirim Ltda.**, empresa perteneciente a la empresa Emissão que se ha incorporó al Grupo Canal en noviembre de 2013. Fontes de Serra es la empresa que suministra a los habitantes de la población de Guapimirim, en el Estado de Río de Janeiro (Brasil).
- **Aguas de Tumbes**, incorporada al Grupo Canal en el año 2016, suministra agua a la ciudad de Tumbes y 11 municipios más en Perú.

Población y municipios servidos en España


Empresa	Ámbito geográfico	Población servida (habitantes)			Número de municipios servidos		
		Abastec.	Alcant.	Depuración	Abastec.	Alcant.	Depuración
Canal de Isabel II	Comunidad de Madrid	6.286.805	5.536.540	6.498.623	173	134	179
	Comunidad de Castilla La Mancha	11.926		4.272	7		1
	Provincia de Cáceres (Extremadura)	98.159	98.159	97.168	3	3	2
Aguas de Alcalá UTE	Alcalá de Henares (Madrid)	194.310	194.310		1	1	
Canal Gestión Lanzarote	Islas de Lanzarote y La Graciosa (Canarias)	204.394	144.312	144.312	7	7	7
TOTAL ESPAÑA		6.795.594	5.973.321	6.744.375	191	145	189


Población y municipios servidos en Latinoamérica

Empresa	Ámbito geográfico	Población servida (habitantes)			Número de municipios servidos		
		Abastec.	Alcant.	Depuración	Abastec.	Alcant.	Depuración
Triple A	Barranquilla y 14 municipios más del Departamento del Atlántico (Colombia)	2.245.506	1.949.394	558.445	15	12	10
Aguas de Tumbes	Tumbes (Perú) y 11 municipios de su entono	220.316	113.317	63.995	12	11	10
ASAA	Riohacha (Colombia)	217.395	184.241		1	1	
Amagua	Samboyondón y Daule (Ecuador)	187.986	157.085	157.085	2	2	2
Fontes da Serra	Guapimirim (Brasil)	57.921			1		
TOTAL LATINOAMÉRICA		2.929.124	2.404.036	779.525	31	26	22
TOTAL GRUPO CANAL		9.724.718	8.377.357	7.523.900	222	171	211

5. EL GRUPO CANAL

Grupo Canal: información técnica al cierre de 2017

 Abastecimiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de embalses o captaciones en ríos	17	9	26
Número de pozos en explotación	79	13	92
Numero de captaciones de agua de mar	4	-	4
Suma de captaciones gestionadas	100	22	122
Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas	20	9	29
Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios	4,76	0,77	5,53
Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados	20.377	4.306	24.683
Número de municipios servidos en abastecimiento	191	31	222
Población servida en abastecimiento (millones de habitantes)	6,796	2,929	9,725

 Saneamiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	15.980	3.472	19.452
Número de estaciones de bombeo (EBAR) gestionadas	212	186	398
Numero de depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas	168	102	270
Caudal de diseño de las EDAR (hm ³ /día)	3,27	0,24	3,51
Número de municipios servidos en gestión del alcantarillado	145	26	171
Población servida en alcantarillado (millones de habitantes)	5,974	2,404	8,377
Número de municipios servidos en depuración de aguas residuales	189	22	211
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,744	0,779	7,524

 Reutilización	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	30	18	48
Kilómetros de redes de agua regenerada	1.097	-	1.097
Número de municipios a los que se les presta el servicio de suministro de agua regenerada	28	2	30
Volumen de agua regenerada producida en 2017 (millones de metros cúbicos)	19,22	4,69	23,91



5.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades

Empresas del Grupo: servicios de apoyo a la gestión del agua

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

Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2017 el Grupo contaba con empresas en España, Colombia y la República Dominicana, Panamá y Ecuador (a través de las filiales de la empresa Inassa en dichos países) y en Brasil. Estas empresas son:

- **Hispanagua, S.A.U.**, empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana. Tiene como objetivo fundamental la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua, la operación de ETAP y EDAR y la prestación de servicios comerciales como obras de acometida o la instalación de contadores. Es, según la legislación de contratos del sector público en España, un medio propio de Canal, por lo que la práctica totalidad de su actividad empresarial la realiza para la matriz del Grupo en España.
- La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. (INASSA)**, adquirida en diciembre de 2001, fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Inassa ofrece consultoría en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.
- **Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S.** que desde 2014 se dedica al desarrollo y comercialización del Software Amerika, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial.
- La sociedad **GESTUS Gestión & Servicios** presta servicios a las diferentes empresas del Grupo Canal en Latinoamérica. Para las empresas del sector de abastecimiento de agua, se ocupa de la asesoría y gestión comercial, del diseño y construcción de obras civiles, de la gestión de cobro, de la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de *contact human center*, de la gestión documental y de los servicios de mensajería.
- **AAA Dominicana S.A.** que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. En los últimos años, AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en la gestión comercial de los servicios de agua.
- **Inassa Panamá**, delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades en 2011. La empresa presta servicios de asesoría y operación de la gestión comercial y técnica de empresas del sector de servicios públicos domiciliarios.
- **Inassa Ecuador**, es una delegación de la colombiana Inassa que se ha ocupado de ejecutar en dicho país todas las actividades inherentes al ciclo integral del agua, extendiéndose a obras de infraestructura, consultoría, asistencia técnica, diseño, gestión supervisión de proyectos y consultoría medio ambiental.

G4-17

- **GSS Venture, S.L** es una empresa participada minoritariamente (en un 25 por ciento) por Canal de Isabel II. Su objeto social es la prestación de servicios de tele marketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es la empresa que se ocupa del *call center* para la atención a los clientes de Canal de Isabel II en la actualidad.

- **Emissão, S.A.** con sede principal en Río de Janeiro, se ocupa de la gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento en varios estados de Brasil; realiza trabajos de consultoría e ingeniería sectorial; construye, gestiona y mantiene instalaciones y redes de abastecimiento de otras empresas; desarrolla y mantiene sistemas de telecontrol de instalaciones y explota como operador principal el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes de Serra).

Otras empresas del Grupo: actividades sinérgicas con el ciclo integral

Aparte de las actividades directamente relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua o con actividades de apoyo a la gestión de dicho ciclo, el Grupo Empresarial Canal de Isabel II realiza actividades sinérgicas con la gestión del ciclo integral con cinco de sus empresas. Dichas actividades son la generación de energía hidroeléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la gestión de residuos y limpieza urbana y la ingeniería y construcción. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia y en Brasil:

- **Producción hidroeléctrica: Hidráulica Santillana S.A.U.**, que procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995, segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua (para lo que se creó Hispanagua) de las actividades de producción de energía. La actividad principal de la empresa es la explotación de ocho centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 34,85 megavatios. Dichas centrales aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid.

- **Tecnologías de la información y telecomunicaciones: Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.** (en adelante CCU), es una sociedad, participada al cien por cien por el Grupo Canal y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. CCU tiene como cliente principal a Canal de Isabel II y cuenta en la actualidad con otros clientes a los que presta servicios de comunicaciones móviles, como la Comunidad de Madrid.
- **Gestión de residuos sólidos y limpieza urbana:** Además de la gestión del ciclo integral del agua, la **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A** presta todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados "de aseo") en Barranquilla, desde 1993, y en 3 municipios más del Departamento del Atlántico desde 1997.
- **Ingeniería y construcción de obras civiles no relacionadas con el agua:** incorporada Grupo Canal en 2013, la empresa **Emissão, S.A.** de Brasil. Se dedica a la actividad relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua y sus procesos auxiliares, pero también dispone de capacidades y experiencia en la ejecución de obras civiles y edificación en otros ámbitos.

Otras actividades

Además de las sociedades operativas y con personal, el Grupo Canal cuenta con otras sociedades. Se trata de:

- Canal Extensia, S.A.U. constituida en 2001 y que es tenedora de las acciones de todas las sociedades Latinoamericanas del Grupo.
- Soluciones Andinas de Agua, ubicada en Uruguay, que se constituyó en 2013 para la ser la tenedora del 75 por ciento de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão.
- AAA Ecuador, ubicada en Ecuador, y que es la tenedora del 70 por ciento de las acciones de la sociedad Amagua.
- Ocio y Deporte Canal, S.L.U., ubicada en Madrid y que tiene como objeto la gestión de instalaciones deportivas desarrollando de actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A., y en particular el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva de las infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II y que representen un valor añadido para sus usuarios.

5.4. Plantilla de las empresas del Grupo

Al concluir el ejercicio 2017, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad y personal propio ascendía a 6.504 personas, en 7 países. De ellas, el 52,52 por ciento trabajaban en España y el 47,48 por ciento en Latinoamérica. La plantilla de la empresa matriz (Canal de Isabel II, S.A.) supone el 40,14 por ciento del total del Grupo.

EMPRESAS ESPAÑOLAS	Empleados 2017
Canal de Isabel II (Madrid y delegación en Cáceres)	2.611
Aguas de Alcalá UTE	73
Canal Gestión Lanzarote	258
Hispanagua	404
Hidráulica Santillana	16
Canal de Comunicaciones Unidas	52
Ocio y Deporte Canal	-
SUMA ESPAÑA	3.414

EMPRESAS LATINOAMERICANAS	Empleados 2017
INASSA (Colombia, Ecuador y Panamá)	168
Triple A Barranquilla (Colombia)	954
ASAA (Colombia)	106
GESTUS (Colombia)	38
Amerika TI (Colombia)	59
Amagua (Ecuador)	81
AAA Dominicana (Rep. Dom.)	163
Emissao y Fontes da Serra (Brasil)	1.357
Aguas de Tumbes (Perú)	164
SUMA LATINOAMÉRICA	3.090

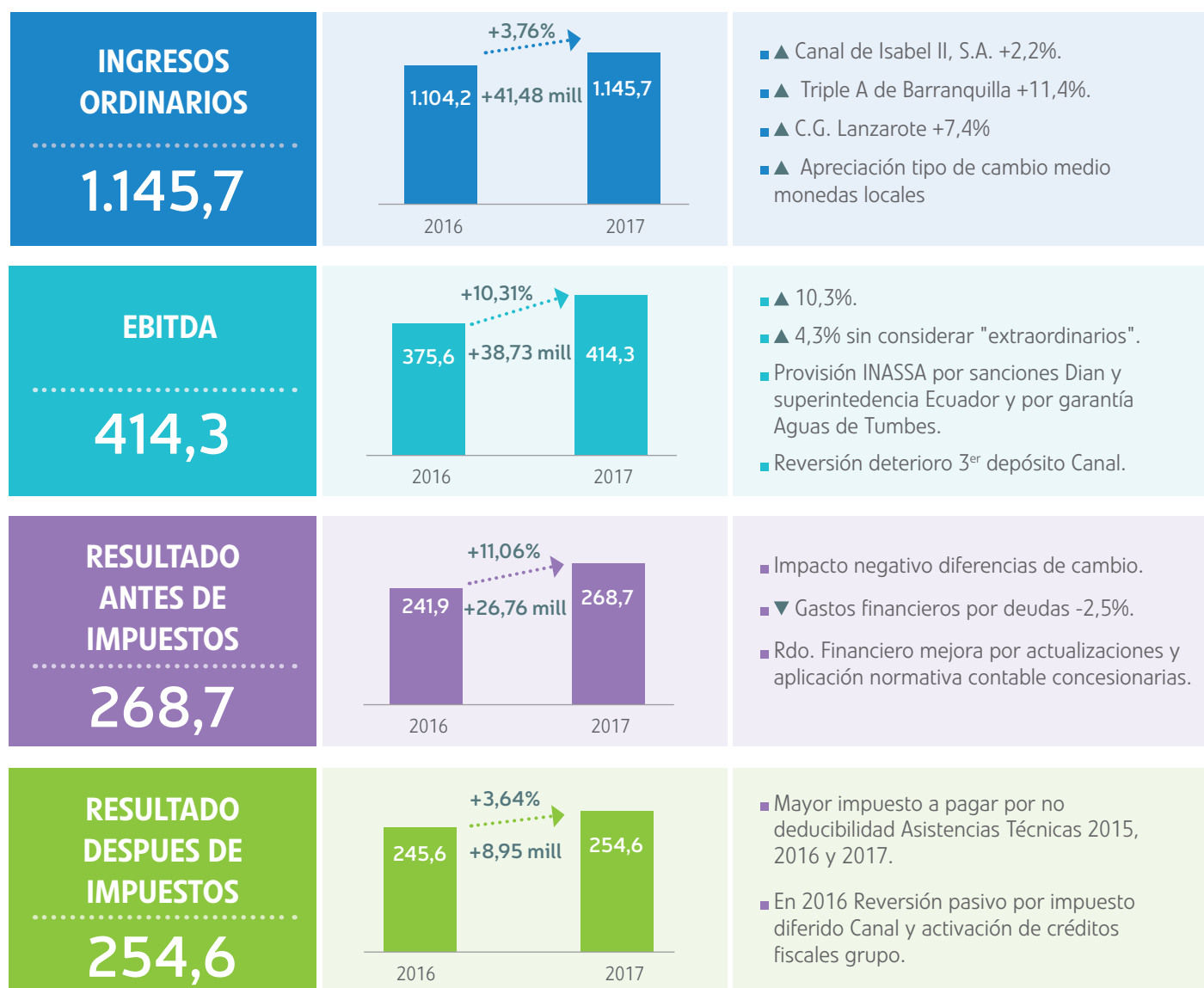


5.5. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2017

En 2017 los ingresos ordinarios de las empresas del Grupo Empresarial Canal de Isabel II alcanzaron la cifra de 1.145,7 millones de euros, un 3,76 por ciento superior al año 2016. Esto es consecuencia, principalmente, del crecimiento en la cifra de negocios de las dos principales sociedades del grupo, Canal de Isabel II S.A. y Triple A de Barranquilla S.A.

El EBITDA consolidado del ejercicio asciende a 414,3 millones de euros, mejorando con respecto a 2016 un 10,3 por ciento gracias a las mejoras de eficiencia obtenidas durante el ejercicio y al incremento de la cifra de negocios. Del mismo modo, el resultado consolidado asciende en 2017 a 254,6 millones de euros, de los que son atribuible a tenedores de acciones de la sociedad dominante 252,7 millones de euros.

Evolución de las cifras características (millones de euros)



Los ingresos consolidados se incrementan al crecer las dos principales sociedades del Grupo

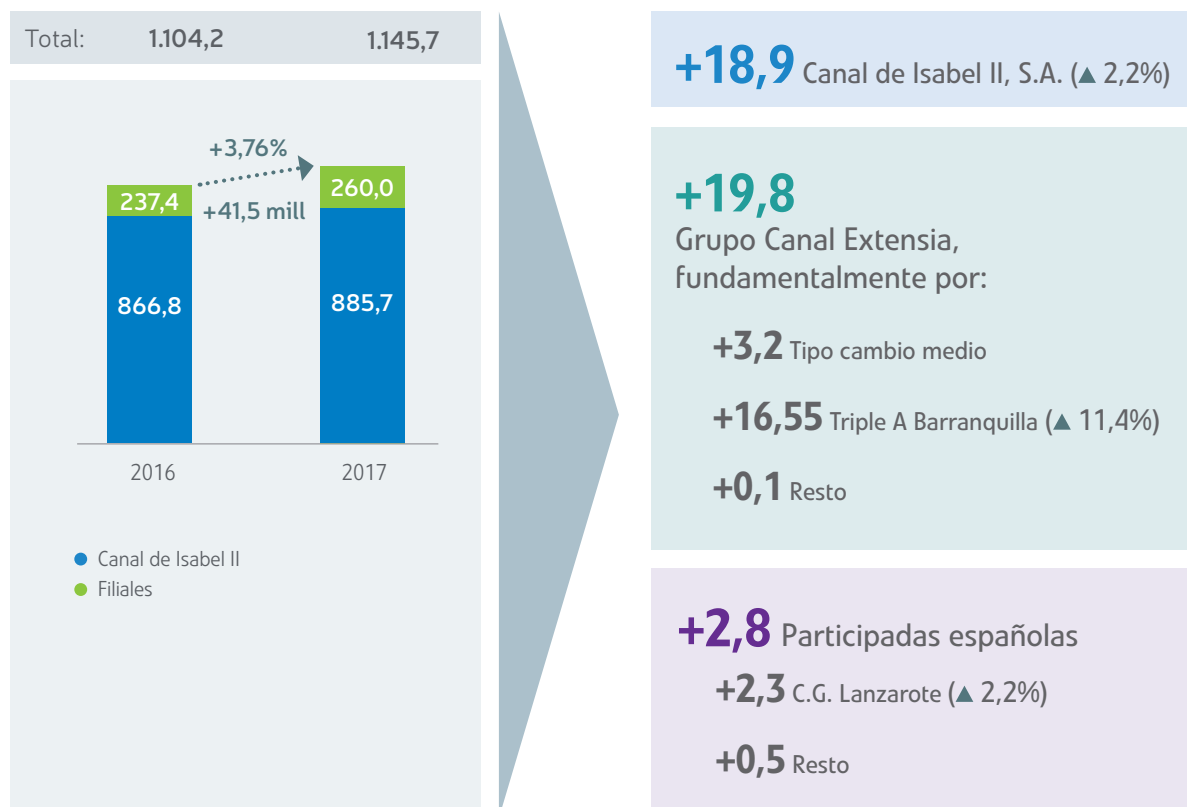
En 2017, el Grupo Canal de Isabel II ha alcanzado unos ingresos ordinarios consolidados de **1.145,7 millones de euros** (aumentan un 3,8 por ciento con respecto a 2016).

La aportación de la sociedad dominante asciende en el ejercicio 2017 a 885,7 millones de euros (77,3% de los ingresos ordinarios consolidados), lo que supone un incremento del 2,19% respecto al ejercicio anterior pese a que la tarifa se mantiene constante.

La aportación de Triple A de Barranquilla también es significativa alcanzando los 160,9 millones de euros (un 14,0% de los Ingresos Ordinarios Consolidados) y aumentando un 13,1% con respecto al ejercicio anterior.

El crecimiento de la cifra de negocios consolidada está, por tanto, directamente relacionado con los crecimientos de la cifra de negocios de las dos principales sociedades del grupo, consecuencia del aumento del número de clientes y del volumen de agua facturada, y en el caso de Triple A de Barranquilla, se le añade el incremento tarifario del ejercicio y la revaluación del tipo medio del peso colombiano frente al euro en un 1,4%.

Ingresos consolidados (En millones de euros)



EBITDA consolidado y Resultado de explotación

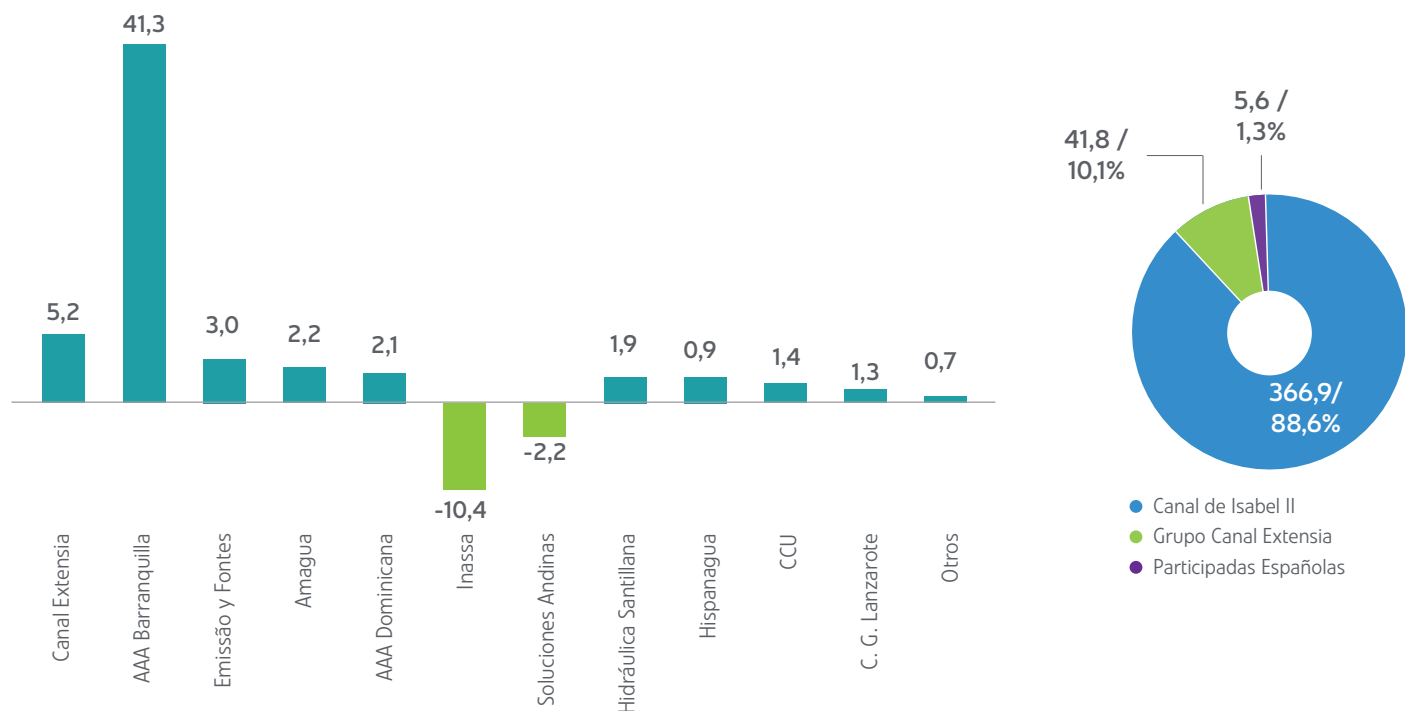
El **EBITDA consolidado** del ejercicio asciende a **414,3 millones de euros**, mejorando con respecto a 2016 un 10,3% gracias a las mejoras de eficiencia obtenidas durante el ejercicio y al incremento de la cifra de negocios. Esta mejora se ve reflejada en el margen de EBITDA sobre Ventas, que pasa de un 34,02% en el ejercicio 2016 a un 36,16% en el ejercicio 2017.

La optimización en la gestión de los recursos, las inversiones realizadas en años anteriores, las eficiencias operativas en materia de consumo de energía y las mejoras logradas en los procesos operativos y de gestión, han permitido incrementar el margen operativo de explotación. Así, en la sociedad

dominante, la gestión del ciclo completo, así como su carácter supramunicipal, permiten no sólo la cobertura de costes si no la obtención de un margen superior gracias principalmente a las economías de escala y a las sinergias en la actividad.

La mayor parte del EBITDA del Grupo se corresponde con las actividades de la sociedad dominante, Canal de Isabel II S.A., que aporta una cifra de 366,9 millones de euros y supone un 88,6 por ciento del total. De las participadas destaca, la empresa Triple A en Colombia, que aporta 41,3 millones de euros (el 9,97 por ciento del consolidado del Grupo).

EBITDA consolidado (en millones de euros)



Del mismo modo, el **Resultado de Explotación consolidado** también se incrementa en un 13,8% con respecto al ejercicio anterior llegando a los **299,9 millones de euros**.

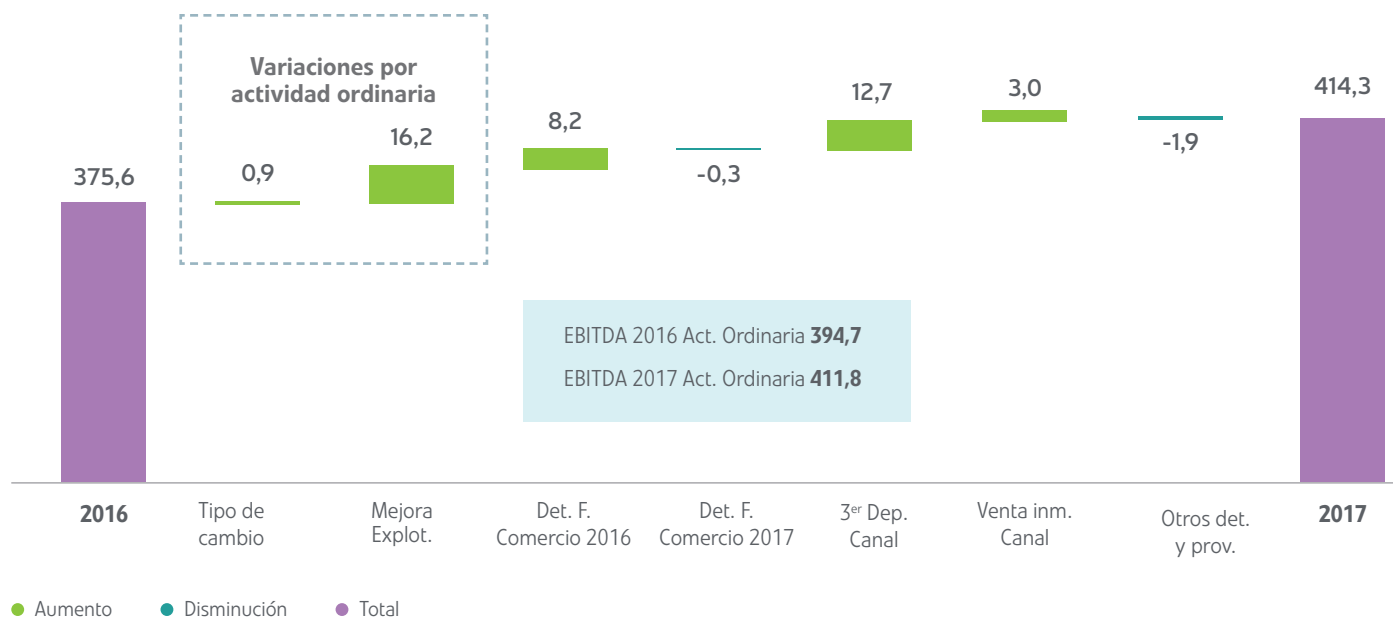
Además de las mejoras ordinarias, cabe destacar que durante el ejercicio 2017 la sociedad dominante ha revertido parcialmente el deterioro de valor por un importe de 991 miles de euros, de las instalaciones deportivas del Tercer Depósito de la calle Islas Filipinas de Madrid como consecuencia de la Orden 287/2017, de 9 de febrero de 2017, por la que se declara de urgencia e interés general los usos y actividades correspondientes a los espacios libres y zonas deportivas de carácter básico del Tercer Depósito, de forma que los mismos quedan legitimados urbanísticamente por su compatibilidad

con el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid. Adicionalmente la Sociedad ha revertido parcialmente la provisión de los costes de demolición y desmantelamiento en 3.225 miles de euros.

Del mismo modo, basado en el nuevo plan de negocio de la sociedad Emissão, el Grupo ha registrado un deterioro adicional del fondo de comercio de consolidación de su participación en Emissão de 320 miles de euros. En el ejercicio 2016 el deterioro del fondo de comercio registrado fue de 8.135 miles de euros.

Por el contrario, la inversión en Aguas de Tumbes se ha deteriorado por su valor completo como resultado del proceso en el que se encuentra para su desinversión.

Crecimiento del EBITDA ordinario (en millones de euros)



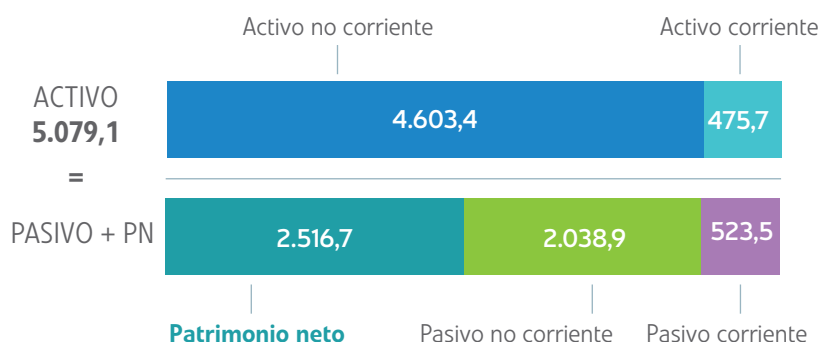
Patrimonio neto consolidado

El balance de situación consolidado, que muestra el estado patrimonial del Grupo, continúa mostrándose sólido, con un patrimonio neto consolidado de 2.516,7 millones de euros al cierre de 2017.

Cabe reseñar el resultado positivo que aportan las empresas participadas al patrimonio consolidado, si bien la aplicación de distinta normativa contable hace que el patrimonio consolidado sea inferior al individual.

Balance de situación consolidado (En millones de euros)

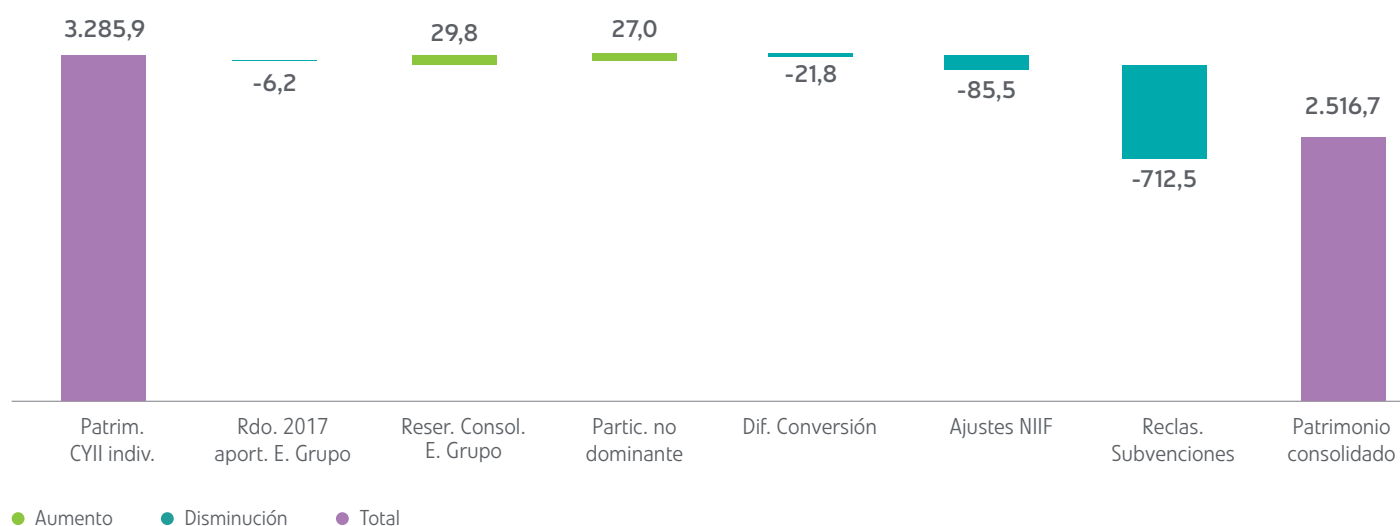
31 de diciembre 2017



Patrimonio neto

	2016	2017
Capital	1.074,0	1.074,0
Prima de emisión	1.074,0	1.074,0
Otras reservas	78,7	101,9
Ganancias acumuladas	305,9	385,3
Diferencias de conversión	-15,7	-21,8
Dividendo a cuenta	-119,4	-123,7
Participaciones no dominantes	+29,9	+27,0
Total patrimonio neto	+2.427,4	+2.516,7

Patrimonio Neto del individual al consolidado (en millones de euros)

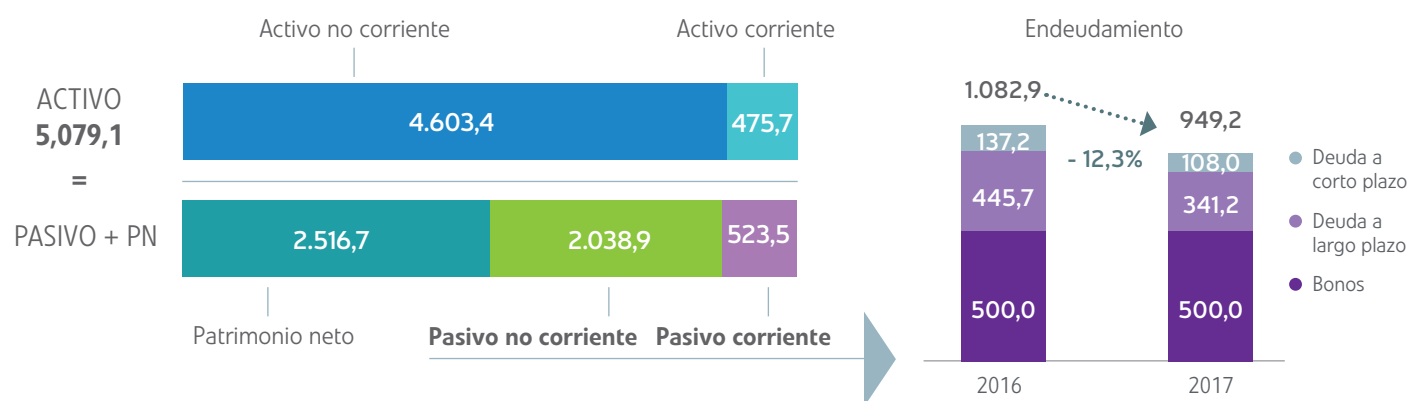


Reducción de la deuda financiera

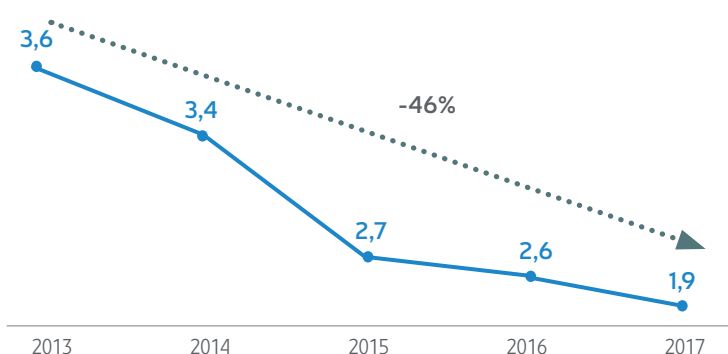
A pesar de las inversiones significativas realizadas durante el ejercicio económico 2017 y del reparto de dividendos por parte de la sociedad dominante, el grupo ha continuado reduciendo su endeudamiento, que se situó en 949,2 millones de euros al finalizar el ejercicio (un 12,3 por ciento por debajo del año 2016).

La deuda financiera neta ha disminuido en 189,3 millones de euros, principalmente por las amortizaciones realizadas por la sociedad dominante (102,3 millones de euros), la restructuración de deuda realizada por el grupo y la devaluación a tipo de cierre del peso colombiano frente al euro en un 11,6%. Como consecuencia, la ratio entre deuda financiera neta y el EBITDA se sitúa en 1,92 a cierre de 2017 frente al 2,62 al cierre de 2016.

Balance de situación consolidado (En millones de euros)



Ratio Deuda Financiera/EBITDA



Las principales compañías europeas del sector tienen un ratio DFN/EBITDA que oscila entre 2x y 6x

DATOS DE ENDEUDAMIENTO	Diciembre 2007	Diciembre 2006	% Evolución 2017-2016
Deuda financiera neta (mill. de euros)	796,1	985,4	-19,21%
EBITDA/Cifra de negocios	36,16%	34,02%	6,29%
Deuda financiera neta/ EBITDA	1,92	2,62	-26.76%

5.6. ¿Cómo queremos crecer en el futuro?

Creemos que, para crecer, debemos poner en valor nuestras capacidades y ayudar a otros a partir de nuestra experiencia.

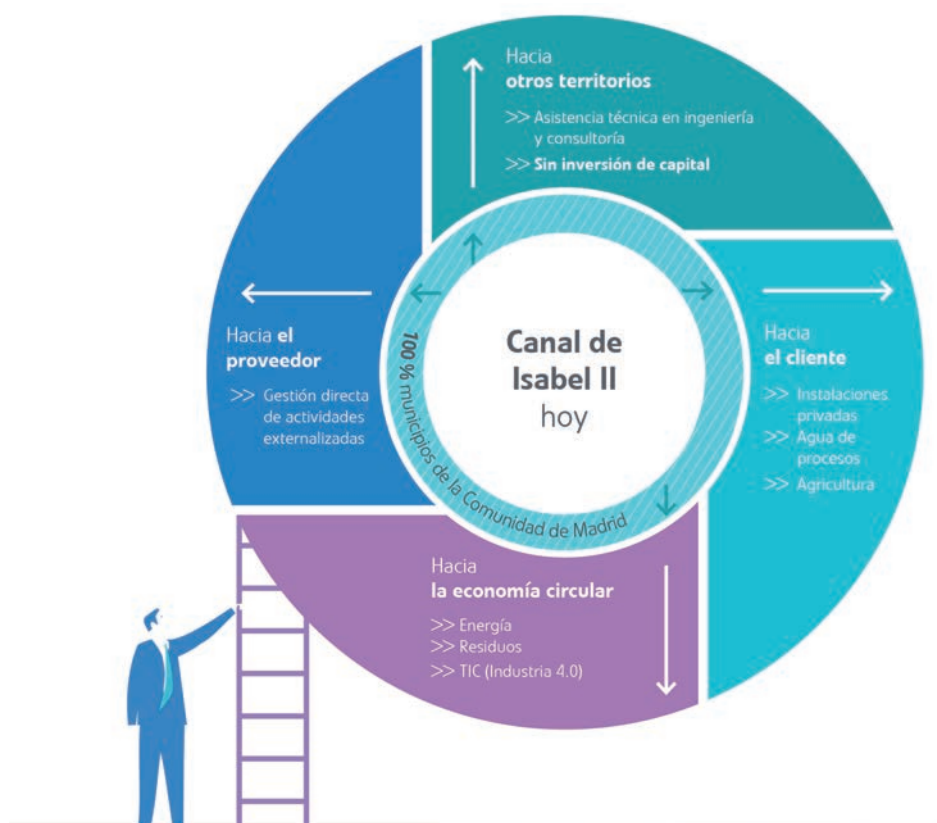
Somos la empresa pública de aguas de referencia en España y una de las más importantes a nivel internacional. En los últimos años la compañía se ha extendido a otros países y ahora nos planteamos la conveniencia de esa estrategia de crecimiento.

Tras concluir la reflexión estratégica realizada en 2017, creemos que, para mantener nuestro posicionamiento a largo plazo, deberíamos crecer en todas las dimensiones y estar presentes en los foros internacionales más relevantes, poniendo en valor nuestras capacidades y ayudando a otros a partir de nuestra experiencia.

Sin embargo, nuestro objetivo **NO pasará por invertir capital en otros mercados** a través de contratos o concesiones que pongan en riesgo nuestra misión o nuestros valores.

Para ello, nuestra Junta General de Accionistas del 13 de noviembre de 2017, a propuesta del Consejo de Administración, aprobó «autorizar la enajenación de la totalidad o parte del negocio latinoamericano de Canal de Isabel II, mediante la enajenación de las acciones de Canal Extensia, de titularidad de Canal de Isabel II o, en su caso, de las participaciones de las que Canal Extensia es titular en Interamericana de Aguas y Servicios (INASSA), mediante la estructura y el procedimiento que el Consejo de Administración considere más apropiados para los intereses de la Sociedad». El procedimiento para dicha enajenación se iniciará en 2018 y se espera que sea resuelto a lo largo de 2019.

Para mantener nuestro posicionamiento a largo plazo debemos crecer en todas las dimensiones, pero sin invertir capital en otros territorios.



ACERCA DE ESTE INFORME



El Informe ha sido elaborado siguiendo las indicaciones de la **Guía G4** para la elaboración de memorias de sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)**

Este documento pretende reflejar las actuaciones y los compromisos de Canal de Isabel II a lo largo del ejercicio 2017. Para ello, se fusiona la información fundamentalmente de la empresa matriz y parte de la proporcionada por las empresas del Grupo Canal. 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 documento 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 de Canal continuar elaborando memorias e informes de carácter anual basados en dicho estándar durante los próximos ejercicios, utilizando aquellas nuevas actualizaciones que GRI proponga. En el documento recogemos aquellos indicadores establecidos en la Guía G4 de GRI que ilustran los aspectos materiales que la empresa ha determinado para 2017. Puede verse una relación detallada de los mismos y su ubicación en el informe al final de este capítulo (y en el Anexo 5). Consideramos que el Informe anual 2017 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 para el ejercicio 2017 (la firma auditora KPMG), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos (Ver Anexo 5). 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, así nombrado por nuestra Junta de Accionistas.

El documento se ha enfocado fundamentalmente a la actividad de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. La información sobre las empresas del Grupo Canal está presente en el apartado 5 del informe, sus principales magnitudes se incluyen en el Anexo 3 y los principales indicadores de desempeño del Grupo en el Anexo 2.

G4-23

Este informe se ha construido en paralelo al inicio de un proceso de reflexión estratégica llevado a cabo por Canal desde junio de 2016 y a lo largo de 2017. Por ello la estructura del informe se ha construido en función de las 10 grandes líneas del Plan Estratégico de Canal de Isabel II 2018-2030. El Plan se ha realizado a través de diversos pasos, en un proceso participativo en el que se ha contado con la opinión de nuestros grupos de interés.

G4-22

G4-23

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal de Isabel II y aquellas empresas del Grupo en las que Canal posee un porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en el año 2017. También se incluyen en el perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestra fundación en España (Fundación Canal).

En este informe se presenta, en general, la información con al menos dos ejercicios de comparación (2016 y 2017). En relación con la información cuantitativa de 2015 a 2017, 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.



Para cualquier duda o información complementaria relacionada con este informe pueden dirigirse:

atención_rsc@canaldeisabelsegunda.es

En general, todos los indicadores del Grupo han sido calculados mediante agregación de los datos de las empresas sin tener en cuenta el porcentaje de participación del Grupo en su accionariado (datos agregados), con la única excepción de los datos económicos consolidados. Se ha hecho así para mantener la coherencia entre los datos publicados en las cuentas anuales consolidadas del Grupo. Los valores en euros han sido calculados utilizando los tipos de cambio medio que se aplican en la cuenta de pérdidas y ganancias de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Los datos plasmados en el informe corresponden a la actividad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre para cada uno de los ejercicios de los que se informa. Los datos han sido recopilados de los sistemas de información de las empresas del Grupo Canal en el mes de enero de 2018. 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.



Proceso de materialidad y resultados: Aspectos materiales y cobertura

G4-18

G4-20

G4-21

G4-27

Como se ha descrito en el anterior apartado, el proceso que hemos seguido para determinar el contexto de sostenibilidad, contenido de este documento y la cobertura de cada aspecto, ha tenido lugar en paralelo con el del proceso de elaboración del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II en 2016 y 2017, proceso que culminará en 2018 con su implantación. Para dicho proceso a mediados de 2016 se seleccionaron representantes de las distintas áreas de la empresa y se estableció un comité de trabajo interno, el Comité de Avance, para que, junto con el Comité de Dirección, trabajaran en 2017 en la definición de las grandes áreas de actuación estratégica, los valores, la misión y las actuaciones de la empresa.

G4-26

También durante 2016 y 2017 se ha ejecutado un proceso participativo para contar con la opinión de los distintos agentes participantes (clientes, empleados, agentes sociales, proveedores o reguladores). Invitamos a todos a participar en nuestro proceso de reflexión, por lo que realizamos hasta 11 grupos de trabajo (focus groups) para conocer sus opiniones y expectativas sobre nuestra empresa, entrevistando también a miembros destacados de universidades, empresas, ayuntamientos y asociaciones ciudadanas.

A partir de todas estas contribuciones se han definido principales aspectos materiales para la empresa, dando como resultado un conjunto de líneas de actuación estratégica que son la base para el desarrollo de Canal a lo largo del periodo 2018-2030. Las líneas definidas y los aspectos materiales de cada una de ellas son los que se incluyen en la página siguiente.













Líneas del Plan Estratégico 2018-2030
de Canal de Isabel II

G4-18

G4-19

G4-21

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación				
 LE1. Garantía de suministro	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes	Extensión del consumo de agua regenerada	Gestión eficaz de la demanda	
 LE2. Calidad del agua de consumo	Mejora calidad del agua en origen	Nuevas tecnologías de tratamiento	Mejora de procesos de operación y mantenimiento de redes	Mejora del mantenimiento preventivo de las redes de abastecimiento
 LE3. Continuidad del servicio	Refuerzo seguridad física de instalaciones	Seguridad de las personas	Seguridad de la información	Resiliencia del suministro a los municipios de la Comunidad de Madrid
 LE4. Calidad ambiental y la eficiencia energética	Excelencia en la depuración	Adaptación al cambio climático	Fomento de la economía circular	Desarrollo de las energías renovables
 LE5. Cooperación con los municipios de Madrid	Acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones	Excelencia en el alcantarillado	Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte	
 LE6. Compromiso y la cercanía con el usuario	Cultura de la "experiencia cliente"	Contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación	Mejora procesos comerciales	
 LE7. Transparencia, Buen Gobierno y Compromiso con la sociedad	Buen Gobierno Corporativo	Máxima transparencia en la gestión	Compromiso con la sociedad	
 LE8. Talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	Compromiso y sentido de la pertenencia de la plantilla	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Seguridad de los empleados
 LE9. Innovación y desarrollo	Soporte innovador a la estrategia	Innovación y desarrollo interno	Transformación digital de Canal	Posicionamiento como empresa innovadora
 LE10. Sostenibilidad financiera y la eficiencia en la gestión	Uso eficiente de los recursos económicos	Adecuación del endeudamiento a la estrategia	Mayor eficiencia en los procesos internos	

Cobertura de los aspectos materiales













Interna Mixta (interna externa) Externa

G4-20

G4-21

G4-27











A continuación, puede verse el análisis realizado por Canal, a partir de la batería de áreas de actuación, acerca de la importancia que tiene cada uno de ellos para los principales elementos de su **cadena de valor** (tanto de dentro como de fuera de la organización).

	GESTIÓN AMBIENTAL											
	  			      							 	
	SOCIEDAD	ORG. ECOLOGISTAS	PROVEEDORES	CAPTACIÓN	TRATAMIENTO	DISTRIBUCIÓN	ALCANTARILLADO	DEPURACIÓN	REUTILIZACIÓN	OTROS SERVICIOS	EMPLEADOS	CLIENTES
Asegurar la garantía de suministro	●		●	●	●	●			●			●
Garantizar la calidad del agua de consumo	●	●	●		●	●						●
Fortalecer la continuidad del servicio	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●
Impulsar la Calidad ambiental y la eficiencia energética	●	●		●	●	●	●	●	●			
Desarrollar la Cooperación con los municipios de Madrid	●				●	●	●	●				●
Reforzar el Compromiso y la cercanía con el usuario	●					●	●			●		●
Potenciar la Transparencia, buen gobierno y compromiso social	●	●									●	●
Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales				●	●	●	●	●	●	●	●	
Liderar la innovación y el desarrollo	●			●	●	●	●	●	●	●	●	
Mantener la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión				●	●	●	●	●	●	●	●	

G4-19

En la siguiente tabla se plasman las 10 líneas estratégicas establecidas por Canal de Isabel II, señalándose en que apartados del informe se tratan los aspectos materiales relacionados con dichas líneas.

Líneas del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II











Apartados del Informe Anual 2017											
		Garantía de suministro	Calidad del agua de consumo	Continuidad del servicio	Calidad ambiental y la eficiencia energética	Cooperación con los municipios de Madrid	Compromiso y la cercanía con el usuario	Transparencia, Buen Gobierno y Compromiso con la sociedad	Talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	Innovación y desarrollo	Sostenibilidad financiera y la eficiencia en la gestión
1	Nuestra empresa										
1.1.	Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2017	●	●		●						
1.2.	Nuestra actividad: el ciclo integral del agua	●	●		●						
1.3.	Organización de nuestra empresa					●		●			
2	Nuestro entorno y los retos futuros										
2.1.	El valor del agua	●	●	●	●						
2.2.	Contexto en que opera actualmente nuestro sector a nivel internacional	●			●			●			
2.3.	Nosotros y nuestro sector en España	●	●	●	●		●				
2.4.	Nuestros principales retos para el futuro (contexto estratégico)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	Nuestra misión y compromisos										
3.1.	Bases de partida para nuestra misión				●		●	●	●	●	
3.2.	Nuestra misión, valores y compromisos				●		●	●	●	●	
3.3.	Nuestros grupos de interés				●		●	●	●	●	
3.4.	Canales de comunicación con nuestros grupos de interés						●	●			



Más información sobre el Plan Estratégico 2018-2030 de Canal y sus líneas estratégicas en este enlace:

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

Continuación

Apartados del Informe Anual 2017											
		Garantía de suministro	Calidad del agua de consumo	Continuidad del servicio	Calidad ambiental y la eficiencia energética	Cooperación con los municipios de Madrid	Compromiso y la cercanía con el usuario	Transparencia, Buen Gobierno y Compromiso con la sociedad	Talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	Innovación y desarrollo	Sostenibilidad financiera y la eficiencia en la gestión
4	Líneas estratégicas de Canal: nuestro desempeño en 2017 y objetivos futuros										
4.1.	Garantía de suministro: el agua de todos, todos los días	💧									
4.2.	La mejor agua		💧								
4.3.	Un servicio de confianza			💧							
4.4.	Cuidamos tu entorno				💧						
4.5.	Construyendo nuestra región					💧					
4.6.	A tu lado, para lo que nos necesites						💧				
4.7.	La empresa de todos los madrileños							💧			
4.8.	Potenciando a nuestra gente								💧		
4.9.	Apostamos por la innovación									💧	
4.10.	Somos eficientes y rentables										💧
5	El Grupo Canal										
5.1.	Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	💧	💧				💧				
5.2.	Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua	💧	💧								
5.3.	Grupo Canal: empresas con otras actividades				💧					💧	
5.4.	Plantilla de las empresas del Grupo								💧		
5.5.	Resultados económicos consolidados del Grupo en 2017										💧
5.6.	¿Cómo queremos crecer en el futuro?					💧	💧			💧	💧

G4-17

Información legal de Canal de Isabel II, S.A. y consolidadas de Canal y sus sociedades dependientes

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación (todo ellos disponibles en la web de Canal – www.canaldeisabelsegunda.es)

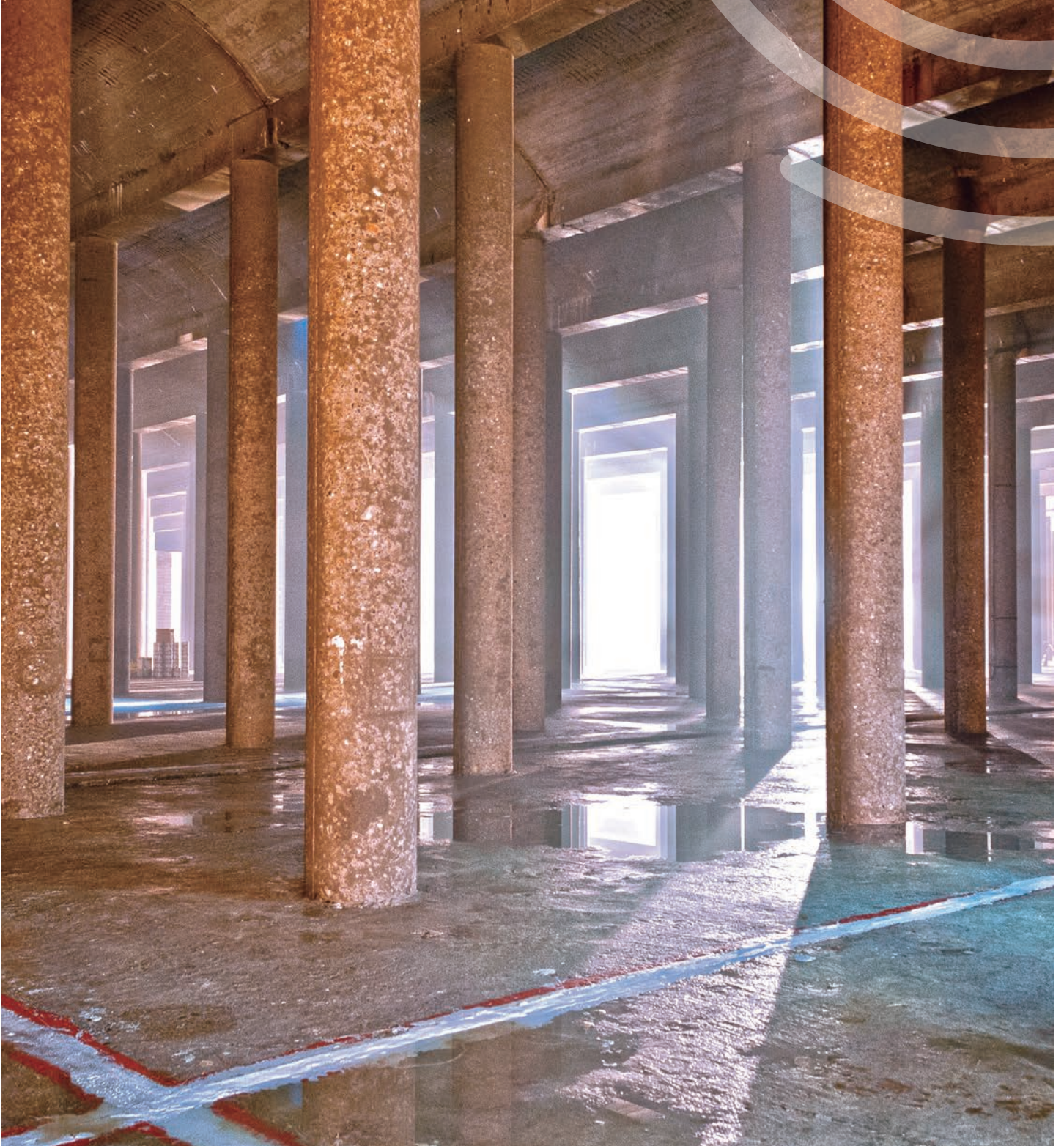
- *Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II.*
- *Cuentas anuales, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2017 de Canal de Isabel II, S.A.*
- *Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.*
- *Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2017 de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.*



Información disponible en este enlace:

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/accionistas>

ANEXOS



ANEXO I

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DETALLADA
CANAL DE ISABEL II EN LA COMUNIDAD DE MADRID
(2015-2017)

ANEXO II

ANEXO III

ANEXO IV

ANEXO V

Gestión del ciclo integral del agua

Abastecimiento: aportaciones naturales de los ríos a los embalses en millones de metros cúbicos

CUENCA	2015	2016	2017
Lozoya	247,69	346,81	181,64
Jarama	102,96	152,17	59,82
Guadalix	23,89	46,47	25,99
Manzanares	71,72	117,05	55,74
Guadarrama - Aulencia	23,34	39,52	26,71
Alberche (Cofio-Morales)	11,26	28,44	18,60
Suma de aportaciones anuales	480,86	730,46	368,49
Porcentaje versus media histórica (761,4)	-36,84 %	-4,06 %	-51,60 %

Abastecimiento: agua derivada para el consumo de embalses y captaciones en millones de metros cúbicos

	2015	2016	2017
Embalses de Canal	454,25	437,17	437,47
Cuenca del Lozoya	186,3	202,2	202,6
Pinilla	3,3	3,2	3,0
El Villar	34,7	34,2	36,4
El Atazar	148,3	164,8	163,1
Cuenca del Jarama	84,5	74,8	46,9
El Vado	84,5	74,8	46,9
Cuenca del Guadalix	29,9	22,6	26,3
Pedrezuela	29,9	22,6	26,3
Cuenca del Manzanares	64,9	46,3	54,1
Navacerrada	11,5	11,0	9,3
Santillana	53,4	35,3	44,8
Cuenca del Guadarrama - Aulencia	85,6	88,2	104,1
La Jarsa	14,0	14,1	15,1
Valmayor	71,6	74,2	89,0
Cuenca del Alberche (Cofio - Morales)	3,0	3,0	3,4
La Aceña	2,2	2,1	2,5
Los Morales	0,9	0,9	0,9

(Continúa página siguiente)

(Continuación)

Abastecimiento: agua derivada para el consumo de embalses y captaciones en millones de metros cúbicos

Otras captaciones	43,43	54,31	66,82
Aguas Subterráneas	7,4	6,6	1,4
Azud del Pozo de los Ramos	3,1	8,8	3,8
Azud de La Parra	0	0	1,391
Embalse de Picadas	32,9	38,5	58,4
Impulsión San Juan - Majadahonda	0	0	0
Impulsión San Juan - Rozas de Puerto Real	0	0	0
Impulsión San Juan - ETAP Pelayos de la Presa	0	0,4	1,8
Río Tajo (ETAP del Tajo)	0	0	0
SUMA AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO	497,68	491,48	504,29

Magnitudes del tratamiento y la distribución

ADUCCIÓN	2015	2016	2017
Volumen de agua tratada en las ETAP (hm ³)	494,84	489,19	500,06
Número de plantas de tratamiento de agua potable (ETAP)	13	14	14
Capacidad de tratamiento plantas de tratamiento agua potable (hm ³ /día)	4,52	4,55	4,55
DISTRIBUCIÓN	2015	2016	2017
Número de grandes conducciones	23	23	23
Número de grandes depósitos reguladores	33	33	34
Número de depósitos menores	288	291	292
Número de grandes estaciones elevadoras	21	22	22
Número de estaciones elevadoras menores	120	109	109
Longitud de la red gestionada al final del periodo (km)	17.366	17.434	17.556

Magnitudes del Alcantarillado

	2015	2016	2017
Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	14.504	14.841	14.956
<i>Grandes colectores y emisarios (kilómetros)</i>	<i>822</i>	<i>823</i>	<i>877</i>
<i>Redes municipales de alcantarillado (kilómetros)</i>	<i>13.682</i>	<i>14.018</i>	<i>14.079</i>
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	125	133	133
Número de laminadores y tanques de tormenta gestionados	63	65	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm ³)	1,47	1,48	1,48

Magnitudes de la depuración de aguas residuales

	2015	2016	2017
Número de EDAR en servicio gestionadas	156	157	157
Agua depurada en las EDAR (hm ³ anuales) vertida a cauce	445,03	485,1	442,73
Suma del agua depurada en las EDAR (hm³ anuales)	457,92	497,51	458,62
Capacidad de tratamiento (millones hab. equivalentes)	17,53	17,57	17,64
Caudal de diseño (hm ³ diarios)	3,22	3,23	3,21
Porcentaje de volumen tratado por tipo de planta			
Plantas basadas en tecnologías blandas	0,38 %	0,43 %	0,13 %
Plantas con tratamiento primario	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Plantas con tratamientos primario y secundario	56,64 %	55,95 %	51,33 %
Plantas con tratamientos primario, secundario y terciario	42,99 %	43,62 %	48,54 %

Magnitudes de la reutilización de aguas residuales regeneradas

	2015	2016	2017
Número de plantas de agua regenerada en servicio	21	23	25
Capacidad de producción de las plantas (m ³ diarios)	308.126	308.126	313.1406
Longitud de red de reutilización en servicio (kilómetros)	493,33	511,93	589,32
Número de depósitos de reutilización en servicio	35	63	63
Volumen de agua regenerada producida (hm ³ anuales)	12,89	12,41	15,89
Total superficie regada (hectáreas)	1.912,70	2.374,05	2.698,73
Número de municipios con infraestructuras de reutilización	22	22	23
Número de zonas verdes municipales regadas	215	218	307

Magnitudes de gestión eficiente de los recursos

Magnitudes de la lucha contra el fraude de agua

	2015	2016	2017
Número de comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de fraude	9.317	6.490	7.604
Número de irregularidades tramitados judicialmente	75	80	51
Cantidad de agua demandada judicialmente (m³)	782.449	418.262	477.990
Cantidad de agua estimada por condenas (m³)	5.121.099	5.584.013	3.967.167
Total m³ de agua contabilizada en denuncias/condena	5.903.548	6.002.275	4.445.156
Ingresos por acuerdos de asuntos judicializados (euros)	1.270.809	311.943	136.670
Ingresos por expedientes sancionadores (euros)	439.945	12.900	0
Total de ingresos por actuación fraude (euros)	1.710.754	324.843	136.670
Valoración económica del fraude demandado judicialmente (euros)	1.120.880	609.794	586.454
Número de expedientes sancionadores iniciados	2.427	459	668
Número de condenas de acometidas únicas	827	935	809

Estadísticas de averías en la red de abastecimiento

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Longitud de la red (en km a 31 de diciembre)	15.044	15.512	15.861	17.087	17.160	17.346	17.366	17.434	17.556
Número de roturas en la red al año	3.434	3.094	2.861	2.549	2.363	2.487	2.384	1.985	1.950
Índice de roturas por km	0,23	0,2	0,18	0,15	0,14	0,14	0,14	0,11	0,11
Número de acometidas (a 31 de diciembre)	627.785	634.226	634.600	644.099	647.981	680.137	685.286	688.789	692.332
Número de roturas en acometidas al año	9.310	8.733	7.792	7.671	6.836	6.102	6.493	5.126	5.397
Índice de roturas por 100 acometidas	1,48	1,38	1,23	1,19	1,05	0,90	0,95	0,74	0,78

Datos sobre pérdidas y autoconsumos por años hidrológicos

AÑOS HIDROLÓGICOS	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Agua derivada para el consumo (millones de metros cúbicos)	499,1	489,01	498,83
Estimación de las pérdidas reales en aducción y distribución (% respecto a derivada para consumo)	5,51	3,45	3,27
Perdidas ocultas en red de distribución (% respecto a derivada para consumo)	3,89	1,98	2,53
Autoconsumo de Canal (% respecto a derivada para el consumo)	1,08	1,02	0,92
Autoconsumo (en millones de metros cúbicos)	5,443	5,022	4,569

Magnitudes de calidad de las aguas

Resumen anual de los tipos de controles realizados (número)

Tipo de controles realizados	2015	2016	2017
Agua en origen/cruda y antes de la distribución	29.056	28.947	30.872
Red de distribución	21.671	21.301	20.716
Vigilancia automática	1.494.565	1.636.067	1.946.138
Aguas depuradas	6.262	6.519	6.576
Aguas regeneradas	5.316	7.265	9.315
Estudios en alcantarillado	610	536	342
Vertidos	110	100	105
Inspecciones de organismos oficiales	529	694	872
Virus	88	90	86
Lodos de EDAR	0	83	149
Otros	1.034	738	874
Suma controles realizados para Canal	1.559.241	1.702.340	2.016.045
Realizados para otros organismos o delegaciones	691	715	739
Suma controles realizados para Canal y terceros	1.559.932	1.703.055	2.016.784

Resumen anual de las muestras analizadas (número)

Tipo de análisis	2015	2016	2017
Agua en origen/cruda y antes de la distribución	476.492	476.719	483.958
Red de distribución	372.838	370.485	358.463
Vigilancia automática	9.781.677	10.981.881	12.105.354
Aguas depuradas	53.931	59.902	63.304
Aguas regeneradas	29.874	34.066	48.538
Estudios en Alcantarillado	8.832	8.494	5.498
Vertidos	1.338	1.399	1.554
Inspecciones de organismos oficiales	3.097	4.064	5.027
Virus	176	180	172
Lodos de EDAR		1.086	1.680
Otros	8.841	7.759	10.315
Suma de controles realizados para Canal	10.737.096	11.946.035	13.083.863
Realizados para otros organismos o delegaciones	16.551	16.165	16.388
Suma de controles realizados para Canal y terceros	10.753.647	11.962.200	13.100.251

Magnitudes de saneamiento eficiente

Gestión de redes de alcantarillado y drenaje urbano

LIMPIEZA E INSPECCIÓN	2016	2017
Limpieza de imbornales (número)	592.009	524.051
Red sobre la que se ha actuado en limpieza preventiva (%)	58,97	11,54
Limpieza de red tubular (kilómetros)	3.213	3.420
Longitud de red inspeccionada (kilómetros)	5.448	29.624
<i>Inspección de red tubular (kilómetros)</i>	<i>3.177</i>	<i>2.931</i>
<i>Inspección de red mediante pértiga (kilómetros)</i>	<i>1.740</i>	<i>26.162</i>
<i>Inspección de la red visitable (kilómetros)</i>	<i>531</i>	<i>531</i>

Gestión de redes de alcantarillado y drenaje urbano

RENOVACIÓN DE REDES DE SANEAMIENTO (KILÓMETROS)	2016	2017
Renovación por tecnología sin apertura de zanja	2,39	6,70
<i>Rehabilitación mediante manga continua</i>	<i>1,99</i>	<i>6,48</i>
<i>Otros</i>	<i>0,41</i>	<i>0,22</i>
Galería visitable	2,83	5,13
<i>Rehabilitación de galería visitable</i>	<i>0,27</i>	<i>0,65</i>
<i>Construcción de galería visitable</i>	<i>2,56</i>	<i>4,48</i>
Renovación de red por zanja	11,05	15,85
<i>Hormigón</i>	<i>0,71</i>	<i>0,44</i>
<i>PVC</i>	<i>9,11</i>	<i>13,05</i>
<i>Gres</i>		
<i>Plástico reforzado con fibra de vidrio</i>	<i>1,19</i>	<i>2,32</i>
<i>Otros materiales</i>	<i>0,04</i>	<i>0,04</i>
Suma de kilómetros renovados	16,27	27,68

Depuración de aguas residuales

INFORMACIÓN TÉCNICA BÁSICA	2016	2017
Número de EDAR en servicio gestionadas por la empresa	157	157
Número de plantas basadas en tecnologías blandas (lagunajes, filtros verdes, biodiscos...)	11	7
Volumen total de agua depurada y vertida a cauce	474,86	443,54
Volumen depurado respecto a volumen derivado para el consumo (%)	96,62 %	87,95 %
Agua regenerada respecto a volumen derivado para el consumo (%)	2,52 %	3,15 %
Capacidad de tratamiento (millones de hab. equivalentes)	17,57	17,64
Caudal de diseño (hm ³ diarios)	3,23	3,21
Porcentaje de aguas residuales depuradas vertidas a cauce fluvial	97,50 %	96,54 %
Porcentaje de aguas residuales depuradas regeneradas	2,50 %	3,46 %

Contaminación eliminada y rendimiento de la depuración

	2016	2017
Volumen de agua de entrada en las EDAR (hm ³)	541,161	459,43
DBO ₅ influente (toneladas)	163.972	148.856
DQO influente (toneladas)	312.791	294.497
Nitrógeno influente (toneladas)	31.409	28.646
Fósforo influente (toneladas)	4.042	3.813
Sólidos en suspensión del agua de entrada (mg/l)	265	294
Calidad media del agua depurada	574,819	574,819
Volumen de agua de salida (hm ³) vertida a cauce	474,86	443,54
DBO ₅ efluente (toneladas)	4.385	3.992
DQO efluente (toneladas)	20.465	19.959
Nitrógeno efluente (toneladas)	12.099	11.381
Fósforo (toneladas)	351	328
Sólidos en suspensión del agua de salida (mg/l)	11	11
Carga contaminante eliminada		
DBO ₅ de la carga contaminante eliminada (toneladas)	159.586	144.864
Sólidos en suspensión (toneladas)	138.047	130.194
Grado depuración (%)	97,33 %	97,32 %
Rendimiento de la depuración (%)		
DBO ₅	97,33 %	97,32 %
Sólidos en suspensión	95,85 %	96,26 %
DQO	92,73 %	92,98 %
Fósforo	91,32 %	91,39 %
Nitrógeno	61,48 %	60,27 %

Magnitudes en relación con la gestión medioambiental

Estadísticas de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y SST

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE SISTEMAS GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST	2015	2016	2017
Número de documentos vigentes	532	597	598
Número de documentos modificados	104	101	106
SUMA	636	698	704
UNIDADES AUDITADAS EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS	2015	2016	2017
Direcciones	1	1	0
Subdirecciones	12	14	6
Áreas	31	31	17
SUMA	44	46	23
TIPO DE INSTALACIONES AUDITADAS EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS	2015	2016	2017
Campo de pozos	1	0	0
Presas	2	0	0
Estación elevadora de agua potable	6	0	0
Estación de tratamiento de agua potable	2	3	9
Estación depuradora de aguas residuales	6	6	9
Laboratorio	1	2	0
Oficinas	0	2	0
Otros	16	8	0
SUMA	34	21	18
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS	2015	2016	2017
Desviaciones	7	15	2
Observaciones	42	54	26
Oportunidades de mejora	88	86	33

Estadísticas sobre comunicaciones de petición de información de carácter ambiental recibidas y contestadas (número)

TIPO DE COMUNICACIÓN	2015	2016	2017
Interna	2	5	3
Externa (por tipo)			
Vertido de agua residual	17	18	31
Ruido	2		1
Obras	18	5	12
Olores	3		
Gestión de residuos		1	1
Almacenamiento de materiales y residuos	1		2
Estado de los embalses	2		
Consumo de agua			
Caudal ecológico		2	
Afección flora y fauna	6	6	9
Otras	7	6	1
Suma de externas	56	38	57

Recursos económicos destinados a actividades medioambientales de carácter voluntario (en euros)

GASTOS NETOS (DESCONTANDO INGRESOS)	2015	2016	2017
Secado térmico de lodos	1.404.854	1.365.002	787.189
Reutilización	931.013	770.992	809.156
Mantenimiento de áreas verdes y repoblación forestal	1.907.737	1.882.552	1.728.699
Gastos realizados en programas de educación ambiental	272.812	229.441	181.649
Otros gastos medioambientales voluntarios	160.725	181.088	181.590
SUMA DE GASTOS	4.677.140	4.429.076	3.688.283
INVERSIONES	2015	2016	2017
Reutilización	3.461.025	12.248.897	9.719.932

Gastos e inversiones totales de carácter medioambiental (en euros)

GASTOS	2015	2016	2017
Depuración de aguas residuales	143.265.584	141.727.562	143.762.489
Alcantarillado	68.345.311	66.178.651	67.185.287
Reutilización	6.989.957	6.753.453	7.202.380
Otros (zonas verdes, gestión de residuos)	2.212.152	2.151.145	1.863.708
SUMA	220.813.005	216.810.811	220.013.864

INVERSIONES	2015	2016	2017
Depuración de aguas residuales	19.397.555	13.581.372	13.559.330
Alcantarillado	935.377	952.599	1.327.169
Reutilización	3.461.025	12.248.897	9.719.932
Instalaciones de generación de energía renovables	1.427.961	3.469.130	2.187.392
SUMA	25.221.918	30.251.998	26.793.823

Consumo de reactivos en ETAP y EDAR (toneladas anuales)

	2015	2016	2017
CONSUMO DE REACTIVOS EN LAS ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE			
Cloro	2.192	2.055	1.868
Sulfato alúmina	15.143	13.945	16.827
Hidróxido cálcico	2.561	2.375	2.981
Policloruro alúmina	2.672	1.342	1.084
Carbón activo polvo	78	161	81
Hipoclorito sódico	2.201	2.453	3.081
Otros reactivos (15 tipos)	5.671	5.038	5.805
Total de reactivos consumidos en ETAP	30.519	27.369	31.727
CONSUMO DE REACTIVOS EN LAS ESTACIONES DEPURADORAS DE AGUAS RESIDUALES			
Cloruro férrico	36.801	35.899	34.817
Poliectrolito	996	1.050	1.129
Cal	171	175	75
Total de reactivos consumidos en EDAR	37.967	37.124	36.021
SUMA DE REACTIVOS	68.486	64.493	67.748

Estadísticas de consumo de papel (kilogramos anuales)

	2015	2016	2017
CONSUMO PAPEL EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN			
Papel blanco	9.551	9.670	9.127
Papel reciclado	18.623	17.317	16.586
Consumo total	28.174	26.986	25.712
CONSUMO PAPEL EN ACTIVIDADES COMERCIALES			
Sobres	202	213	291
Papel blanco	3.135	1.973	5.538
Papel reciclado	3.143	2.953	1.922
Consumo total	6.480	5.139	7.751
SUMA DEL CONSUMO DE PAPEL	34.654	32.126	33.463

Consumos de energía

	2015	2016	2017
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN kWh ANUALES			
Consumo total de energía eléctrica de la red	290.222.450	299.605.401	365.004.117
Consumo de energía hidroeléctrica generada por Hidráulica Santillana	21.009.382	18.978.168	18.455.988
Consumo de energía eléctrica generada a partir de Biogás de EDAR	89.419.307	90.281.621	93.325.383
Autoconsumo de energía eléctrica en tratamiento de lodos de Loeches	9.624.300	9.152.761	9.709.979
Autoconsumo de energía eléctrica de microturbinas red de abastecimiento, salto de agua EDAR e instalaciones solares fotovoltaicas	2.008.241	1.279.606	602.191
TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	412.283.680	419.297.556	487.097.658
CONSUMO DE COMBUSTIBLES			
Gas natural en secado térmico lodos de Loeches (kWh PCS/año)	175.913.794	180.862.708	198.893.397
Gas natural en calderas de edificios (en m ³ /año)	103.600	121.536	127.000
Gasóleo en caderas de edificios (en litros/año)	140.000	123.155	135.000
Gasóleo en vehículos y maquinaria (en litros/año)	676.981	669.436	647.299
Gasolina en vehículos (en litros/año)	25.985	22.638	22.032
Gasóleo en procesos (en litros/año)	90.320	42.820	18.825
Biogás de EDAR (m ³)	15.265.375	15.744.763	16.167.352

Resumen de consumos según el origen en Gigajulios

ORIGEN	2015	2016	2017
Consumo de la red	1.044.801	1.078.579	1.314.015
Consumo de Hidráulica Santillana (solo Canal España)	75.634	68.321	66.442
Microturbinas red	7.230	4.607	2.168
Consumo total de energía eléctrica	1.127.664	1.151.507	1.382.624
Consumo de gasóleo en vehículos y maquinaria de la empresa	24.420	24.148	23.350
Consumo de gasolina en vehículos	870	758	738
Gas natural en calderas de edificios	3.828	4.491	4.693
Gasóleo en caderas de edificios	5.460	4.803	5.265
Consumo de gasóleo en procesos	3.522	1.670	734
Gas natural secado térmico lodos UTL Loeches	555.557	571.186	628.129
Biogás de EDAR (m ³)	579.779	597.986	614.036
Consumo total de combustibles fósiles	1.173.436	1.205.042	1.276.944
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA	2.301.100	2.356.549	2.659.568

Consumos específicos de energía eléctrica

	2015	2016	2017	PROMEDIO EN 3 AÑOS
Consumo específico de energía eléctrica en abastecimiento (en kWh/m ³ de agua derivada para el consumo)	0,239	0,253	0,369	0,287
Consumo específico de energía eléctrica en saneamiento y reutilización (en kWh/m ³ de agua depurada y regenerada) *	0,605	0,543	0,618	0,589
Consumo específico total de energía eléctrica (en kWh/m ³ de agua gestionada) **	0,431	0,418	0,504	0,451

* Incluye alcantarillado, depuración, reutilización y gestión de lodos de EDAR.

** Agua gestionada = agua derivada para el consumo + agua tratada en EDAR + agua regenerada.

Consumo interno de agua (en metros cúbicos anuales)

FUENTES DE CONSUMO INTERNO DE AGUA	2016	2017
Purgas de red	2.183.697	1.626.137
Dependencias de Canal de Isabel II	1.969.999	2.289.275
Puesta en servicio de instalaciones existentes	454.244	74.092
Puesta en servicio de nuevas instalaciones	198.622	77.509
Limpieza de depósitos	80.058	151.217
Limpieza de nuevas infraestructuras de regulación	45.855	0
Agua consumida en procesos de tratamiento	41.756	250.645
Limpieza nuevas tuberías de renovación de red	35.653	12.366
Retranqueos de tuberías	7.601	84.661
Limpieza de tuberías PCT	4.180	2.833
SUMA DEL CONSUMO INTERNO DE CANAL	5.021.665	4.568.735

Emisiones a la atmósfera

CONTAMINANTE		2015	2016	2017
EMISIONES INDIRECTAS				
Debidas al consumo de energía eléctrica registrado (1)	CO ₂ (t/año)	78.650	65.614	98.186
EMISIONES DIRECTAS PROCEDENTES DE LAS INSTALACIONES DE COMBUSTIÓN				
Calderas de calentamiento de fangos, cogeneración UTL Loeches y antorchas (2), Calderas de gas natural (3) y Calderas de Gasóleo de edificios y gasóleo utilizado en procesos (3)	CO ₂ (t/año)	64.545	65.936	70.285
	CH ₄ (t/año)	1,37	1,77	1,88
	N ₂ O (t/año)	2,33	3,01	3,18
	NO _x (t/año)	137,81	166,25	178,86
	SO ₂ (t/año)	3,08	2,99	3,13
	CO (t/año)	16,75	21,45	22,95
	COVNM (t/año)	0,09	0,08	0,07
EMISIONES DIRECTAS PROCESOS DE COMPOSTAJE DE LODOS				
Compostaje de lodos de EDAR (5)	CH ₄ (t/año)	56,41	75,71	54,20
	N ₂ O (t/año)	4,23	5,68	4,06
EMISIONES DIRECTAS DE FUENTES MÓVILES (GASOLEO, GASOLINA)				
Gases de escape de vehículos y maquinaria (4)	CO ₂ (t/año)	1.831,43	1.803,75	1.744,44
	CH ₄ (t/año)	0,08	0,08	0,07
	N ₂ O (t/año)	0,00	0,00	0,00
	NO _x (t/año)	9,58	9,45	9,14
	SO ₂ (t/año)	0,06	0,06	0,06
	CO (t/año)	6,22	5,97	5,78
	COVNM (t/año)	1,15	1,10	1,07

(1) Emisiones estimadas con base en el esquema de generación eléctrica en el sistema eléctrico peninsular y los factores de emisión IPCC.

(2) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente y el consumo y características del biogás obtenido.

(3) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente y el consumo y características de los combustibles.

(4) Emisiones estimadas con base en la Guía CORINAIR de la Agencia Europea del Medio Ambiente, tomando en consideración los factores de emisión de transporte por carretera para España y el consumo y características de los combustibles.

(5) Emisiones estimadas con base a factores de emisión de IPCC 2006.

Estadísticas sobre la gestión de los residuos

CENTROS PRODUCTORES DE RESIDUOS Y PUNTOS DE AGRUPAMIENTO DE RESIDUOS			
	2015	2016	2017
Número de centros productores de residuos (peligrosos o no peligrosos)	334	343	347
Número de centros declarados y autorizados como productores de residuos peligrosos	180	184	186
Número de puntos de agrupamiento de residuos	17	17	18
Número de instalaciones adscritas (instalaciones sin personal)	413	413	443

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS Y DESTINO (EN KG/AÑO)			
TIPO DE RESIDUOS	CANTIDADES GENERADAS (EN KG/AÑO)		
	2015	2016	2017
Residuos de tóner de impresión	339	1.068	1.641
Residuos de construcción y demolición (Escombros)	334.803	465.350	337.840
Papel y cartón	79.506	75.656	82.184
Vidrio	3.320	760	1.420
Madera que no contiene sustancias peligrosas	63.992	53.470	59.790
Plásticos y caucho	94.151	45.922	73.940
Metales	204.520	177.156	143.170
Residuos de poda de parques y jardines	498.366	405.155	344.320
Residuos biodegradables de cocinas, aceites y grasas	185	80	120
Equipos eléctricos y electrónicos desechables	5.500	7.044	4.270
Mezcla de residuos urbanos (Incluye RSU)	88.210	106.682	83.113
Arenas de filtrado de agua potable	968.800	514.610	258.900
Residuos líquidos acuosos	14.240	35.800	598.920
Residuos de pretratamiento de las EDAR y EBAR	27.077.659	30.197.609	28.433.180
Otros	27.611	12.858	14.018
Total de residuos no peligrosos	29.461.202	32.099.220	30.436.826

RESIDUOS PELIGROSOS Y BIOSANITARIOS (EN KG/AÑO)			
TIPO DE RESIDUOS	2015	2016	2017
Transformadores y condensadores conteniendo PCB	2.070		
Ácidos, bases y sales procedentes del tratamiento físicoquímico del agua	140.006	30.676	14.727
Disolventes halogenados y no halogenados	1.967	1.903	1.707
Residuos de mantenimiento de equipos e instalaciones de tratamiento de agua	8.916	6.763	6.765
Residuos de aceites de motor y lubricantes	43.413	81.448	54.796
Envases contienen/han contenido restos sustancia. peligrosas	32.832	51.984	33.897
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	86	1.260	69
Residuos líquidos/reactivos caducados de laboratorio análisis aguas	105.002	86.272	106.659
Baterías, pilas y acumuladores contienen sustancia. peligrosas	1.355	7.801	1.488
Materiales aislamiento y construcción que contienen amianto	97.740		
Residuos biosanitarios	968	978	622
Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	960	1.798	1.011
Varios residuos agrupados	1.231	3.969	4.243
Total de residuos peligrosos y biosanitarios	436.546	274.852	225.983

Gestión de fangos de las ETAP y lodos de las EDAR (toneladas anuales)

LODOS GENERADOS EN EDAR *			
	2015	2016	2017
Lodos producidos	185.058	186.839	188.445
Materia seca (t/año)	42.368	43.305	41.837

* No se incluyen los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid. El secado de los lodos generados en estas instalaciones queda fuera de la Encomienda de Gestión y es responsabilidad de empresas contratadas directamente por el Ayuntamiento de Madrid, así como su destino final. Se está trabajando con el Ayuntamiento de Madrid para que Canal se ocupe de dicha gestión a partir de 2017.

FANGOS GENERADOS EN ETAP			
	2015	2016	2017
Fangos generados	29.022	26.636	30.792
Materia seca	4.263	4.663	4.599

DESTINO EN PORCENTAJE DE LOS LODOS GENERADOS EN EDAR (PORCENTAJES)			
DESTINO	2015	2016	2017
Vertedero	0,30 %	0,46 %	0,00 %
Valorización cerámica	5,60 %	1,46 %	0,00 %
Aplicación agrícola	69,99 %	67,42 %	67,45 %
Compostaje	7,62 %	10,13 %	7,48 %
Secado térmico	16,49 %	20,53 %	25,07 %

DESTINO EN PORCENTAJE DE LOS FANGOS GENERADOS EN ETAP (PORCENTAJE)

Destino	2016	2017
Vertedero	6,28 %	0,00 %
Aplicación agrícola tras tratamiento	93,72 %	100,00 %

Controles de ruido

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE CONTROL DE LOS NIVELES DE RUIDO

	2016	2017
Nº de instalaciones controladas	234	211
Porcentaje de cumplimiento	97,93 %	98,93 %

Emisiones de gases de efecto invernadero

ESTIMACIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) EN MILES DE TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE

FUENTES DE EMISIONES	2015	2016	2017	% EN 2017
Emisiones de GEI directas asociadas a los procesos de Canal (alcance 1)	35,50	36,09	39,80	20,43 %
Emisiones directas de CO ₂ procedentes de las calderas de calentamiento de fangos, antorchas y cogeneración UTL Loeches	64,50	66,16	70,58	36,23 %
Emisiones directas procedentes de procesos de compostaje de lodos de EDAR	2,50	3,35	2,40	1,23 %
Emisiones directas de CO ₂ procedentes de las calderas de gas natural	0,23	0,27	0,28	0,14 %
Emisiones directas de CO ₂ procedentes de las calderas de gasóleo	0,57	0,48	0,45	0,23 %
Emisiones directas de CO ₂ procedentes de fuentes móviles	1,83	1,81	1,75	0,90 %
Emisiones indirectas relacionadas con consumo eléctrico (alcance 2)	78,65	65,61	98,19	50,39 %
Emisiones indirectas asociadas a la generación de energía eléctrica	78,65	65,61	98,19	50,39 %
Emisiones indirectas de suministros, servicios y otras actividades (alcance 3)	56,26	53,63	56,84	29,18 %
Emisiones por los desplazamientos de los empleados a sus centros de trabajo	4,08	3,75	3,58	1,84 %
Emisiones por servicios de transporte de residuos de desarenado y cribado	0,09	0,10	0,10	0,05 %
Emisiones por servicios de transporte de otros residuos no peligrosos	0,01	0,01	0,01	0,00 %
Emisiones por servicios de transporte de residuos peligrosos	0,001	0,001	0,001	0,00 %
Emisiones por servicios de transporte de lodos de EDAR y fangos de ETAP	0,44	0,43	0,45	0,23 %
Emisiones asociadas al de uso agrícola de lodos de EDAR, realizado por terceros	36,52	35,08	37,77	19,38 %
Emisiones por fabricación de reactivos utilizados en abastecimiento y saneamiento	14,72	13,87	14,57	7,48 %
Emisiones por los suministros de papel consumido internamente por Canal y en las facturas enviadas	0,398	0,390	0,384	0,20 %
TOTAL EMISIONES GEI (alcances 1,2 y 3)	170,41	155,34	194,83	100,00 %
Emisiones en kg de CO₂ eq por m³ gestionado (derivada para consumo + tratado en EDAR + agua regenerada)	0,178	0,155	0,202	

* En el cómputo de las emisiones de alcance 1 y del total de las emisiones de GEI no se incluyen las emisiones de origen biogénico (combustión de biogás de EDAR y emisiones del compostaje de lodos de EDAR).

Estadísticas de producción y destino de la energía eléctrica (MWh anuales)

FUENTES DE GENERACIÓN	ENERGÍA GENERADA			AUTOCONSUMIDA POR CANAL			CEDIDA A LA RED ELÉCTRICA		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Hidroeléctrica (Hidráulica Santillana)	80.908	97.058	69.142	22.193	19.648	20.014	58.715	77.410	49.128
Cogeneración (UTL Loeches)	71.010	72.792	79.628	9.624	9.153	9.710	61.385	63.640	69.918
Biogás EDAR	89.419	90.282	93.325	89.419	90.282	93.325	-	-	-
Microturbinas abastecimiento	1.533	736	0,11	1.533	736	0,11	-	-	-
Microturbinas EDAR	475	518	575	475	518	575	-	-	-
Fotovoltaica EDAR	-	26	27	-	26	27	-	-	-
SUMA	243.345	261.411	242.697	123.245	120.362	123.652	120.100	141.050	119.045

Parque de generación eléctrica de Canal de Isabel II

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	POTENCIA INSTALADA (KW)
Canal de Isabel II explotadas por Hidráulica Santillana	Central hidroeléctrica de PINILLA	2.320
	Central hidroeléctrica de RIOSEQUILLO	7.200
	Central hidroeléctrica de PUENTES VIEJAS	7.200
	Central hidroeléctrica de EL VILLAR	5.680
	Central hidroeléctrica de EL ATAZAR	8.640
	Central hidroeléctrica de TORRELAGUNA	1.700
	Central hidroeléctrica de PEDREZUELA	800
	Central hidroeléctrica de NAVALLAR	1.310
	TOTAL DE CENTRALES HIDROELÉCTRICAS	34.850
Canal de Isabel II	Cogeneración UTL Loeches - Motor 1	6.633
	Cogeneración UTL Loeches - Motor 2	6.633
	Cogeneración UTL Loeches - Motor 3	6.633
	TOTAL DE COGENERACIÓN UTL LOECHES	19.899
Canal de Isabel II (titular de las instalaciones Ayuntamiento de Madrid)	Motores biogás EDAR Viveros de la Villa	1.710
	Motores biogás EDAR La China	2.906
	Motores biogás EDAR La Gavia	1.980
	Motores biogás EDAR Butarque	2.980
	Motores biogás EDAR Sur	6.923
	Motores biogás EDAR Sur Oriental	616
	Motores biogás EDAR Valdebebas	690
	Motores biogás EDAR Las Rejas	1.298
	SUMA MOTORES EDAR AYUNTAMIENTO DE MADRID	19.103
Canal de Isabel II (en instalaciones propias)	Motores biogás EDAR Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta	1.320
	Motores biogás EDAR Arroyo Culebro Cuenca Baja	2.856
	Motores biogás EDAR Arroyo del Soto	940
	Motores biogás EDAR Alcalá Oeste	808
	Motores biogás EDAR Torrejón de Ardoz	404
	SUMA MOTORES EDAR CANAL DE ISABEL II	6.328
TOTAL DE MOTORES EN EDAR		25.431

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	POTENCIA INSTALADA (KW)
Canal de Isabel II	Microturbina 1 Majadahonda	100
	Microturbina 2 Majadahonda	110
	Microturbina 3 Majadahonda	110
	Microturbina ETAP de Griñón	100
	Microturbina deposito elevador Plaza de Castilla	60
	Microturbina embalse de La Jarosa	90
	Microturbinas embalse de Navacerrada 1	55
	Microturbinas embalse de Navacerrada 2	55
	Microturbina embalse de Riosequillo	150
	SUMA MICROTURBINAS ABASTECIMIENTO	830
	Microturbina 1 EDAR Sur	90
	Microturbina 2 EDAR Sur	90
	Microturbina EDAR La Gavia	75
	SUMA MICROTURBINAS DEPURACIÓN	255
	TOTAL DE MICROTURBINAS	1.085
Canal de Isabel II	Solar fotovoltaica EDAR La Estación	110
	Solar fotovoltaica EDAR Valdemaqueda	220
	TOTAL FOTOVOLTAICA	330
TOTAL Canal de Isabel II + Hidráulica Santillana		81.595

Embalses de Canal de Isabel II incluidos en el Catálogo Regional de Embalses y Humedales de la Comunidad de Madrid

EMBALSE	TÉRMINOS MUNICIPALES	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Otras protecciones relevantes
Pinilla	Lozoya, Pinilla del Valle	LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte Zona Periférica de Protección del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama
Riosequillo	Buitrago de Lozoya, Gargantilla del Lozoya y Garganta de los Montes	LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama
Puentes Viejas	Piñuécar, Puentes Viejas, Buitrago de Lozoya Madarcos y Gascones	LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte Incluido parcialmente en: Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama
El Villar	Puentes Viejas, Robledillo de la Jara y Berzosa de Lozoya	LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte
El Atazar	El Berrueco, Robledillo de la Jara, El Atazar, Cervera de Buitrago, Puentes Viejas y Patones	LIC Cuenca del río Lozoya y Sierra Norte
Pedrezuela	Guadalix de la Sierra, Pedrezuela y Venturada	LIC Cuenca del río Guadalix
Santillana	Manzanares El Real y Soto del Real	Parque Regional Cuenca Alta del Manzanares LIC Cuenca del río Manzanares
Navacerrada	Navacerrada, Becerril de la Sierra y Collado Mediano	Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama
La Jara	Guadarrama	Incluido parcialmente en LIC Cuenca río Guadarrama Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama
Valmayor	El Escorial, Valdemorillo, Colmenarejo y Galapagar	Parque Regional curso medio del río Guadarrama y su entorno Incluido parcialmente en: Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de la Sierra de Guadarrama

Estadísticas de Áreas Verdes de Canal de Isabel II

ACTUACIONES DE RESTAURACIÓN DESARROLLADAS EN HÁBITATS NATURALES			
	2015	2016	2017
Plantaciones arbóreas realizadas (número de unidades)	74	3.629	0
Plantaciones arbustivas realizadas (número de unidades)	407	259	140

ACTUACIONES REALIZADAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL PATRIMONIO VEGETAL			
	2015	2016	2017
Conservación y mejora de las superficies anejas a instalaciones del Canal de Isabel II, superficie de actuación (en hectáreas)	420	425	433
Reforestación (número de unidades) Incluidas nuevas plantaciones y jardinería	23.455	18.358	14.360
Desbroce y acondicionamiento de superficies (en hectáreas)	452	520	378
Tratamientos fitosanitarios en masas de vegetación (superficie tratada en hectáreas)	405	377	264

Vertidos desde embalses efectuados para mantener el caudal ecológico de los ríos y por otras causas

VERTIDOS AMBIENTALES REALIZADOS		
	2016	2017
Vertidos ambientales realizados a los ríos (en hm ³ /año)	75,60	76,66

VERTIDOS DE EXPLOTACIÓN REALIZADOS		
	2016	2017
Vertidos (en hm ³ /año)	101,97	51,83

Magnitudes de clientes y satisfacción del usuario

Servicios prestados por Canal de Isabel II en los municipios de la Comunidad de Madrid

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
Madrid	3.182.981	3.182.981	3.182.981	3.182.981	3.182.981
Móstoles	206.589	206.589	206.589	206.589	206.589
Fuenlabrada	194.669	194.669	194.669	194.669	194.669
Alcalá de Henares	194.310	-	-	-	194.310
Leganés	187.720	187.720	187.720	-	187.720
Getafe	178.288	178.288	178.288	178.288	178.288
Alcorcón	168.141	168.141	168.141	168.141	168.141
Torrejón de Ardoz	128.013	128.013	128.013	128.013	128.013
Parla	125.898	125.898	125.898	125.898	125.898
Alcobendas	114.864	114.864	114.864	114.864	114.864
Las Rozas de Madrid	95.071	95.071	95.071	95.071	95.071
San Sebastián de los Reyes	86.707	86.707	86.707	86.707	86.707
Pozuelo de Alarcón	85.605	85.605	85.605	-	77.044
Rivas-Vaciamadrid	83.767	83.767	83.767	83.767	83.767
Coslada	83.011	83.011	83.011	-	83.011
Valdemoro	73.976	73.976	73.976	73.976	73.976
Majadahonda	71.299	71.299	71.299	-	71.299
Collado Villalba	62.152	62.152	62.152	62.152	62.152
Aranjuez	58.213	58.213	58.213	-	58.213
Arganda del Rey	53.821	53.821	53.821	53.821	53.821
Boadilla del Monte	51.463	51.463	51.463	51.463	51.463
Pinto	50.442	50.442	50.442	50.442	50.442
Colmenar Viejo	48.614	48.614	48.614	-	48.614
Tres Cantos	46.046	46.046	46.046	46.046	46.046
San Fernando de Henares	39.681	39.681	39.681	39.681	39.681
Galapagar	32.903	32.903	16.452	-	32.903
Arroyomolinos	29.128	29.128	29.128	29.128	29.128
Navalcarnero	27.570	27.570	27.570	27.570	27.570
Villaviciosa de Odón	27.504	27.504	27.504	27.504	27.504

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
Villaviciosa de Odón	27.504	27.504	27.504	27.504	27.504
Paracuellos de Jarama	23.905	23.905	23.905	23.905	23.905
Ciempozuelos	23.737	23.737	23.737	23.737	23.737
Torrelodones	23.128	23.128	23.128	23.128	23.128
Mejorada del Campo	22.948	22.948	22.948	-	22.948
Algete	20.419	20.419	20.419	20.419	20.419
Villanueva de la Cañada	20.320	20.320	20.320	20.320	20.320
Humanes de Madrid	19.607	19.607	19.607	19.607	19.607
San Martín de la Vega	18.824	18.824	18.824	18.824	18.824
San Lorenzo de El Escorial	18.024	9.012	9.012	-	18.024
Villanueva del Pardillo	17.025	17.025	17.025	17.025	17.025
Guadarrama	15.620	15.620	15.620	-	15.620
El Escorial	15.562	15.562	15.562	15.562	15.562
Alpedrete	14.240	14.240	14.240	14.240	14.240
Meco	13.570	13.570	13.570	13.570	13.570
San Agustín del Guadalix	13.103	13.103	6.552	-	13.103
Villalbilla	13.038	13.038	13.038	13.038	13.038
Moralzarzal	12.496	12.496	-	-	12.496
Valdemorillo	12.300	12.300	12.300	12.300	12.300
Velilla de San Antonio	12.111	12.111	12.111	12.111	12.111
Brunete	10.373	10.373	10.373	10.373	10.373
Daganzo de Arriba	10.082	10.082	10.082	10.082	10.082
Griñón	10.060	10.060	10.060	10.060	10.060
El Álamo	9.149	9.149	9.149	9.149	9.149
Sevilla la Nueva	9.093	9.093	9.093	9.093	9.093
Colmenarejo	9.015	9.015	-	-	9.015
Soto del Real	8.607	4.304	8.607	8.607	8.607
Loeches	8.525	8.525	8.525	8.525	8.525
Manzanares el Real	8.500	8.500	8.500	-	8.500
El Molar	8.491	8.491	8.491	8.491	8.491
Torrejón de la Calzada	8.418	8.418	8.418	-	8.418
San Martín de Valdeiglesias	8.298	8.298	8.298	8.298	8.298
Hoyo de Manzanares	8.032	8.032	8.032	-	8.032

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
Torres de la Alameda	7.825	7.825	7.825	7.825	7.825
Colmenar de Oreja	7.810	7.810	7.810	-	7.810
Morata de Tajuña	7.482	7.482	7.482	7.482	7.482
El Boalo	7.358	7.358	7.358	-	7.358
Villarejo de Salvanés	7.245	7.245	7.245	7.245	7.245
Cobeña	7.163	7.163	7.163	7.163	7.163
Camarma de Esteruelas	7.084	7.084	7.084	-	7.084
Cercedilla	6.853	3.427	-	-	6.853
Collado Mediano	6.666	6.666	6.666	6.666	6.666
Fuente el Saz de Jarama	6.424	6.424	6.424	6.424	6.424
Villa del Prado	6.337	-	-	-	6.337
Cubas de la Sagra	6.112	6.112	6.112	6.112	6.112
Nuevo Baztán	6.091	6.091	6.091	6.091	6.091
Guadalix de la Sierra	6.049	6.049	6.049	-	6.049
Campo Real	5.995	5.995	5.995	5.995	5.995
Miraflores de la Sierra	5.817	5.817	5.817	-	5.817
Pedrezuela	5.613	5.613	-	-	5.613
Becerril de la Sierra	5.457	2.729	-	-	5.457
Chinchón	5.240	5.240	5.240	5.240	5.240
Moraleja de Enmedio	4.870	4.870	4.870	4.870	4.870
Torrelaguna	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712
Ajalvir	4.455	4.455	4.455	4.455	4.455
Los Molinos	4.345	4.345	4.345	-	4.345
Valdetorres de Jarama	4.316	4.316	4.316	4.316	4.316
Torrejón de Velasco	4.261	4.261	4.261	4.261	4.261
Robledo de Chavela	4.073	4.073	4.073	-	4.073
Serranillos del Valle	3.967	3.967	3.967	3.967	3.967
Valdeolmos-Alalpardo	3.906	3.906	3.906	3.906	3.906
Casarrubuelos	3.650	3.650	3.650	3.650	3.650
Talamanca de Jarama	3.573	3.573	3.573	3.573	3.573
Villaconejos	3.350	3.350	3.350	-	3.350
Quijorna	3.282	3.282	3.282	3.282	3.282
Cadalso de los Vidrios	3.053	3.053	3.053	3.053	3.053

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
Navacerrada	2.894	2.894	2.894	-	2.894
Perales de Tajuña	2.817	2.817	2.817	2.817	2.817
Valdilecha	2.755	2.755	2.755	2.755	2.755
Navas del Rey	2.751	2.751	2.751	2.751	2.751
Aldea del Fresno	2.616	-	-	-	2.616
Tielmes	2.610	2.610	2.610	2.610	2.610
La Cabrera	2.570	2.570	2.570	2.570	2.570
Villamanta	2.491	2.491	-	-	2.491
Los Santos de la Humosa	2.486	2.486	2.486	2.486	2.486
Pelayos de la Presa	2.468	2.468	2.468	2.468	2.468
Navalagamella	2.443	2.443	-	-	2.443
Bustarviejo	2.399	2.399	2.399	2.399	2.399
Chapinería	2.225	2.225	2.225	2.225	2.225
Fresno de Torote	2.115	2.115	2.115	-	2.115
Venturada	2.032	2.032	2.032	2.032	2.032
Villar del Olmo	1.997	1.997	1.997	1.997	1.997
Cenicientos	1.984	1.984	1.984	1.984	1.984
Fuentidueña de Tajo	1.980	1.980	1.980	1.980	1.980
Carabaña	1.940	1.940	1.940	1.940	1.940
Buitrago del Lozoya	1.854	1.854	1.854	1.854	1.854
El Vellón	1.834	1.834	1.834	1.834	1.834
Rascafría	1.672	-	-	-	1.672
Colmenar del Arroyo	1.632	1.632	1.632	1.632	1.632
Belmonte de Tajo	1.628	1.628	1.628	1.628	1.628
Batres	1.610	1.610	1.610	-	1.610
Zarzalejo	1.596	1.596	1.596	1.596	1.596
Fresnedillas de la Oliva	1.550	1.550	1.550	1.550	1.550
Villanueva de Perales	1.519	1.519	1.519	1.519	1.519
Valdeavero	1.450	1.450	-	-	1.450
Villamantilla	1.382	1.382	1.382	1.382	1.382
Navalafuente	1.340	1.340	1.340	1.340	1.340
Titulcia	1.274	1.274	1.274	1.274	1.274
Estremera	1.261	1.261	1.261	1.261	1.261

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
Anchuelo	1.238	1.238	1.238	1.238	1.238
Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias	1.237	1.237	1.237	1.237	1.237
Orusco de Tajuña	1.218	1.218	1.218	-	1.218
Santa María de la Alameda	1.163	1.163	1.163	1.163	1.163
Pozuelo del Rey	1.099	1.099	1.099	-	1.099
Torremocha de Jarama	942	942	942	942	942
Valdemanco	916	916	916	916	916
Valdelaguna	867	867	867	-	867
Santorcaz	856	856	856	856	856
Pezuela de las Torres	816	816	816	-	816
Valdemaqueda	768	768	768	-	768
Berzosa del Lozoya	743	743	743	743	743
Cabanillas de la Sierra	712	712	712	712	712
Ribatejada	702	702	702	702	702
Villamanrique de Tajo	694	694	694	694	694
Corpa	684	684	684	684	684
Ambite	677	677	677	677	677
Valdaracete	643	643	643	643	643
Puentes Viejas	632	632	632	632	632
Valdepiélagos	587	587	587	587	587
Lozoya	559	559	559	559	559
Patones	553	553	553	553	553
Brea de Tajo	539	539	539	539	539
Rozas de Puerto Real	534	534	534	534	534
Canencia	448	448	448	448	448
Valverde de Alcalá	427	427	427	427	427
Montejo de la Sierra	356	356	356	356	356
Olmeda de las Fuentes	332	332	-	-	332
Garganta de los Montes	331	331	331	331	331
Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago	315	315	315	315	315
Villavieja del Lozoya	267	267	267	267	267
Redueña	248	248	248	248	248
Braojos	208	208	208	208	208

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	HABITANTES TOTALES EN 2017	HABITANTES SERVIDOS			
		Abastecimiento		Saneamiento	
		Aducción	Distribución	Alcantarillado	Depuración
El Berrueco	203	203	203	203	203
Alameda del Valle	199	-	-	-	199
Pinilla del Valle	185	185	185	185	185
Piñuécar-Gandullas	183	183	183	183	183
Gascones	176	176	176	176	176
Cervera de Buitrago	156	156	156	156	156
Horcajo de la Sierra-Aoslos	142	142	142	142	142
Prádena del Rincón	132	132	132	132	132
Navarredonda y San Mamés	131	131	131	131	131
El Atazar	97	97	97	97	97
Horcajuelo de la Sierra	88	88	88	88	88
Robledillo de la Jara	87	87	87	87	87
Somosierra	77	-	-	-	77
La Serna del Monte	73	73	73	73	73
La Acebeda	66	66	66	66	66
Puebla de la Sierra	61	61	61	61	61
La Hiruela	52	52	52	52	52
Madarcos	46	46	46	46	46
Robregordo	44	44	44	44	44
SUMA COMUNIDAD DE MADRID	6.507.184	6.282.503	6.223.808	5.536.540	6.498.623

Tipos de contratos con clientes (número)

TIPOS DE CONTRATOS	2015	2016	2017	% EN 2017
Doméstico unifamiliar	1.081.958	1.097.480	1.111.527	75,77 %
Doméstico plurivivienda	98.044	97.897	97.815	6,67 %
Comercio-industria	112.077	113.684	115.111	7,85 %
Resto de usos	137.733	139.867	142.439	9,71 %
SUMA CONTRATOS	1.429.812	1.448.928	1.466.892	100,00 %

Tarifa social de Canal de Isabel II

EVOLUCIÓN DE LAS BONIFICACIONES DE LAS TARIFAS			
	2015	2016	2017
Bonificaciones a familia / vivienda numerosa			
Número de contratos bonificados	32.726	35.285	34.066
Importe bonificado (euros)	1.121.812	1.182.115	1.353.714
Bonificaciones por exención social			
Número de contratos bonificados	3.408	6.547	9.576
Importe bonificado (euros)	368.921	715.528	1.137.848

Actividad del laboratorio de contadores

NÚMERO DE CONTADORES VERIFICADOS ANUALMENTE	2015	2016	2017
Contadores nuevos propios	2.467	2.996	1.244
Reclamaciones de clientes sobre contadores	2.300	2.740	3.721
Evaluación del funcionamiento del parque de contadores	2.319	2.379	1.197
Otras verificaciones internas	76	66	170
Verificaciones para terceros	51	120	116
SUMA	7.213	8.301	6.448

Cumplimiento del compromiso con el cliente (porcentaje de cumplimiento)

COMPROMISOS INCLUIDOS	2015	2016	2017
Nueva acometida	96,92 %	97,58 %	94,27 %
Contador secundario	99,91 %	99,84 %	99,87 %
Resolver reclamación	98,80 %	99,67 %	99,19 %
Comprobar contador	98,64 %	99,78 %	99,43 %
Promedio de cumplimiento	98,57 %	99,22 %	98,19 %

Estadísticas del servicio de atención al cliente

VÍA DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	2015	2016	2017
Número de oficinas comerciales fijas	11	11	10
Número de llamadas telefónicas atendidas	1.171.581	1.032.732	950.360
Visitas oficina central	36.304	27.716	26.220
Visitas oficinas periféricas	112.880	91.053	81.083
Oficina Virtual	2.167.891	2.646.008	3.186.031
Por carta	15.141	10.957	8.853
Atención personalizada			
Por fax	58.013	24.945	14.389
Por chat	3.163	2.364	4.123
Por correo electrónico	24.665	73.562	91.976
Auto-atención telefónica	31.076	32.857	20.830
Estadísticas detalladas Oficina Virtual			
Clientes de la Oficina Virtual	195.091	225.951	253.768
Contratos de la Oficina Virtual	274.758	312.466	349.352
Clientes con factura electrónica	86.344	131.514	171.238
Facturas electrónicas emitidas	634.572	895.434	1.192.271

Estadísticas de quejas y reclamaciones de los clientes

TIPOLOGÍA DE QUEJAS RECIBIDAS EN CIRCUITO COMERCIAL (%)			
	2015	2016	2017
Calidad de la atención al cliente	23,32	21,15	20,73
Calidad del agua	31,67	35,08	27,77
Servicio de lectura de contadores	8,42	11,69	20,99
Otros	36,60	32,07	30,52

RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN RECIBIDAS EN LA RED DE ATENCIÓN A CLIENTES			
	2015	2016	2017
Facturas emitidas	8.473.230	8.583.199	8.689.173
Número de reclamaciones recibidas	20.508	21.667	22.158
Número de reclamaciones Resueltas	21.248	20.504	22.398
Número de Reclamaciones Favorable	15.182	15.216	16.718
Porcentaje de reclamaciones sobre facturas emitidas	0,24	0,25	0,26
Porcentaje de favorables total o parcialmente al cliente	71,45	74,21	74,64

Estadísticas de avisos por incidencias

RESUMEN DE LOS TIPOS DE AVISOS RECIBIDOS ANUALES (NÚMERO)			
	2015	2016	2017
Avisos relacionados con la calidad del agua	11.779	10.743	8.999
Avisos relacionados con el saneamiento	26.595	23.919	23.096
Avisos relacionados con la continuidad de suministro	40.785	36.167	32.800
Avisos relacionados con la presión del agua	14.448	12.555	11.578
Otros avisos	48.987	47.439	51.177

Estadísticas de la Oficina del Defensor del Cliente

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE			
	2015	2016	2017
Número de reclamaciones recibidas que no cumplen requisitos para ser tramitadas	221	248	354
Número de reclamaciones recibidas aceptadas a trámite	875	1.066	1.134
Número total de reclamaciones recibidas	1.096	1.314	1.488
Porcentaje de aceptadas a trámite	79,8	81,1	76,2
Número de reclamaciones resueltas favorables total o parcialmente al cliente	446	501	510
Número de reclamaciones resueltas no favorables al cliente	374	508	500
Número total de reclamaciones resueltas en el año	820	1009	1.010
Porcentaje parcial o totalmente favorables al cliente	54,4	49,7	45,0

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE (%)			
	2015	2016	2017
Acometidas	7,31	5,72	7,85
Calidad del agua	3,2	9,19	5,64
Cobros	4,23	5,25	3,88
Contratación	6,29	8,35	4,59
Corte/Condena	5,71	1,88	1,32
Expediente sancionador	1,94	1,03	0,09
Facturación	55,2	53,66	63,76
Indemnización. Seguros y riesgos	5,14	5,82	6,44
Presión de agua	4,46	3,1	1,85
Otros	6,51	6	4,59

TIPOS DE CLIENTES QUE HAN PRESENTADO RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE EN LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE (%)			
	2015	2016	2017
Persona física	68,8	69,42	72,05
Razón social	8,91	8,44	9,26
Comunidad de propietarios	11,09	10,88	8,82
Oficina Municipal de Información al Consumidor	4,8	4,32	4,5
Asociaciones de consumidores	1,49	1,88	1,15
Junta de Arbitraje	0,34	0,38	3,35
Urbanización	0,11	0,38	0,09
Comunidad de Madrid	4,46	4,32	0,79

Estadísticas de satisfacción de los clientes

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES			
	2015	2016	2017
Resultados obtenidos por la empresa			
Nivel de satisfacción del cliente doméstico (nota de 1 a 10)	7,84	7,84	8,21
Nivel de satisfacción de empresas clientes (nota de 1 a 10)			8,96
Clientes domésticos insatisfechos con Canal			6 %
Empresas insatisfechas con Canal			5 %

Compromiso social

Gastos e inversiones en Responsabilidad Social Corporativa (miles de euros)

	2015	2016	2017
Actuaciones de RSC clientes: tarifas sociales	1.490,79	1.897,82	2.491,72
RSC empleados: beneficios sociales empleados	269,76	417,95	484,75
Actuaciones relacionadas con la cultura, educación y deporte (incluye Fundación Canal)	6.035,81	3.936,82	2.352,27
Cooperación al desarrollo y apoyo a entidades sociales	734,96	283,19	483,28
Gastos en mantenimiento de infraestructuras sociales	1.264,87	1.470,29	1.444,88
TOTAL GASTOS EN RSC	9.796,19	8.006,07	7.256,90
Inversión en Infraestructuras sociales y ambientales	189,49	1.290,90	374,07
Recursos económicos (gasto + inv.) destinados al compromiso social	9.985,68	9.296,97	7.630,97

Los empleados de Canal

(incluye la plantilla de la Delegación de Canal de Isabel II en Cáceres)

Estructura de la plantilla de la empresa (número de empleados)

	2016	2017
Número total de trabajadores	2.590	2.611
Jornada completa	2.476	2.501
Jornada reducida	114	110
Plantilla media	2.485	
Plantilla media	2.485	2.509
Desglose por tipo de contrato (PLANTILLA JORNADA COMPLETA)	2.476	
Indefinido	1.581	1.540
Temporal	895	961
Desglose según sus funciones (PLANTILLA TOTAL)	2.590	
Personal directivo	110	110
Personal de apoyo a dirección	294	300
Titulados superiores	231	227
Titulados medios	111	128
Mandos intermedios	159	154
Técnicos	224	224
Administrativos y auxiliares	563	587
Técnicos con Formación Profesional	898	881
Desglose según género (PLANTILLA TOTAL)	2.590	
Mujeres	816	853
Hombres	1.774	1.758
Desglose según edad (JORNADA COMPLETA)	2.476	
Menores de 30 años	499	543
De entre 30 y 50 años	1.344	1.303
Mayores de 50 años	633	655
Edad media según contrato	78	
Edad media plantilla indefinida	47,33	48
Edad media plantilla temporal	31,11	31
Desglose según nacionalidad (PLANTILLA TOTAL)	2.590	
Espanoles	2.581	2.598
De otras nacionalidades	9	13
Discapacidad (PLANTILLA TOTAL)	22	
Trabajadores con algún grado de discapacidad	22	22
Antigüedad en la empresa (PLANTILLA TOTAL)	14	
Antigüedad media de la plantilla (años)	13,60	14

Diversidad de la plantilla

PERSONAL DIRECTIVO (TOTAL Y JORNADA COMPLETA)	2016	2017
Desglose según género	110	110
Mujeres	36	36
Hombres	74	74
Desglose según edad	110	110
Menores de 30 años		
De entre 30 y 50 años	55	51
Mayores de 50 años	55	59
Otros		
De otras nacionalidades		
PERSONAL NO DIRECTIVO (TOTAL Y JORNADA COMPLETA)		
Mujeres	780	817
Personal de apoyo a dirección	103	100
Titulados superiores	128	130
Titulados medios	48	58
Mandos intermedios	31	27
Técnicos	64	72
Administrativos y auxiliares	393	413
Técnicos con Formación Profesional	13	17
Trabajadores de otras nacionalidades	9	13
Personal de apoyo a dirección	2	2
Titulados superiores	1	1
Titulados medios		
Mandos intermedios		
Técnicos		
Administrativos y auxiliares	5	6
Técnicos con Formación Profesional	1	4
Discapacidad	22	22
Trabajadores con algún grado de discapacidad	22	22

	2016	2017
Por edad, menores de 30 años	499	543
Personal de apoyo a dirección	3	1
Titulados superiores	89	81
Titulados medios	28	48
Mandos intermedios	4	2
Técnicos	40	42
Administrativos y auxiliares	127	150
Técnicos con Formación Profesional	208	219
Por edad, entre 30 y 50 años	1.289	1.242
Personal de apoyo a dirección	203	200
Titulados superiores	104	110
Titulados medios	65	62
Mandos intermedios	75	72
Técnicos	112	109
Administrativos y auxiliares	285	289
Técnicos con Formación Profesional	445	410
Por edad, mayores de 50 años	692	1.014
Personal de apoyo a Dirección	88	99
Titulados superiores	38	36
Titulados medios	18	18
Mandos intermedios	80	78
Técnicos	72	73
Administrativos y auxiliares	151	148
Técnicos con Formación Profesional	245	254
ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS/BECARIOS/PASANTES/MENOR APRENDIZ		
Estudiantes en prácticas/becarios/pasantes/menor aprendiz	83	92

Rotación de la plantilla

ROTACIÓN DE LA PLANTILLA TOTAL	2016	2017
Incorporaciones totales	324	359
Bajas totales	251	338
Bajas voluntarias	40	41

Reincorporación y retención por permiso de maternidad o paternidad (plantilla total)

	2016	2017
Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad	51	33
Mujeres	16	10
Hombres	35	23
Empleados que finalizaron su baja en el año anterior	45	48
Mujeres	15	13
Hombres	30	35
Empleados reincorporados tras baja del año anterior	49	48
Mujeres	17	13
Hombres	32	35
Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	49	48
Mujeres	17	13
Hombres	32	35

Formación de la plantilla

FORMACIÓN RECIBIDA	2016	2017
Número total de trabajadores	2.590	2.611
Número de trabajadores (incluidos becarios) que han recibido formación	2.406	2.941
Media número de horas/trabajador (incluidos becarios) que han recibido formación	45,94	45,40
Número total horas de formación recibidas	110.551	133.525
Dentro de la jornada laboral	51.229	52.182
Fuera de la jornada laboral	44.406	53.317
Práctica en el puesto de trabajo	14.916	28.025
FORMACIÓN RECIBIDA POR FUNCIONES	119.782,420	119.782,420
Total de horas de formación recibidas por funciones	110.551	133.524
Personal directivo	5.829	6.261
Personal de apoyo a dirección	18.194	17.186
Titulados superiores	21.437	22.022
Titulados medios	8.395	9.578
Mandos intermedios	5.440	10.200
Técnicos	11.633	5.717
Administrativos y auxiliares	17.745	23.067
Técnicos con Formación Profesional	21.878	39.491

	2016	2017
Promedio de horas formación recibidas por funciones		
Personal directivo	10,154	15,771
Personal de apoyo a dirección	13,568	13,231
Titulados superiores	12,471	11,554
Titulados medios	17,562	14,106
Mandos intermedios	11,800	10,429
Técnicos	13,686	8,990
Administrativos y auxiliares	11,675	8,409
Técnicos con Formación Profesional	9,562	9,995
Asistentes a la formación por funciones (personas)	9.231	12.589
Personal directivo	574	397
Personal de apoyo a dirección	1.341	1.299
Titulados superiores	1.719	1.906
Titulados medios	478	679
Mandos intermedios	461	978
Técnicos	850	636
Administrativos y auxiliares	1.520	2.743
Técnicos con Formación Profesional	2.288	3.951
FORMACIÓN POR COSTES (EUROS)	745.961	1.167.124
Coste directo	941.630	829.963
Coste indirecto	37.004	44.723
Coste de ayudas al estudio para los empleados	31.818	27.691
Ingresos de subvenciones/financiaciones/bonificaciones recibidas	-264.491	264.746
FORMACIÓN POR TEMÁTICA (HORAS)	110.551	133.525
Idiomas	18.998	30.467
Administración y gestión de sistemas informáticos	4.396	3.822
Calidad	4.322	3.988
Comercial y relaciones con el cliente	2.603	3.239
Desarrollo de habilidades / competencias	8.617	6.577
Formación técnica	24.069	21.064
Jurídico - económica	3.626	3.956
Ofimática y aplicaciones informáticas	11.248	11.636
Prevención de Riesgos Laborales	16.193	16.294
Lucha contra la corrupción	257	2.617
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	16.222	29.863

Valoración de la formación

FORMACIÓN POR VALORACIÓN (0 VALOR MÁS BAJO Y 5 MÁS ALTO)	2016	2017
Valoración del seguimiento de la acción formativa	4,100	4,220
Valoración de la percepción del mando	3,560	3,340
Valoración de la percepción del asistente	3,370	3,570

Representación sindical

CONVENIO COLECTIVO Y REPRESENTACIÓN SINDICAL (NÚMERO DE EMPLEADOS)	2016	2017
Plantilla cubierta por convenio colectivo propio (empleados)		2.473
Plantilla cubierta por convenio colectivo propio (porcentaje)		94,71%
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (empleados)	2.604	106
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial (porcentaje)	99,92 %	4,06%
Plantilla no cubierta por convenio (empleados)	2	32
Plantilla no cubierta por convenio (porcentaje)	0,08 %	1,23
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales (empleados)	453	454

Salario mínimo

SALARIO MÍNIMO (EUROS)	2016	2017
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	15.367,78	16.968
Salario mínimo inicial anual para contratos en prácticas	13.831	15.244
Salario anual mínimo interprofesional del país	9.172,80	9.906,40
Salario anual inicial / Salario Mínimo Interprofesional	167,54 %	171,28 %
Salario mínimo inicial/ Salario Mínimo Interprofesional	150,78 %	153,88 %

Seguridad y salud laboral

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2016	2017
Número de personas con cobertura por incapacidad o invalidez	3	1
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.486	2.509
Accidentes laborales		
Accidentes in labore con contrato indefinido (excluida <i>in itinere</i>)	84	59
Accidentes in labore con contrato temporal (excluido <i>in itinere</i>)	40	52
Accidentes de trabajo in labore (excluido <i>in itinere</i>)	124	111
Accidentes con baja (excluido <i>in itinere</i>)	67	54
Duración media de la baja	16,313	14,778
Jornadas perdidas	1.093	798
Índice de frecuencia accidentes con baja (excluido <i>in itinere</i>)	16,197	13,292
Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido <i>in itinere</i>)	29,976	27,322
Índice de gravedad (excluido <i>in itinere</i>)	0,264	0,196
Índice de incidencia de accidentes con baja (excluido <i>in itinere</i>)	26,948	21,521
Víctimas mortales	0	0
Prestación incapacidad temporal por contingencias profesionales (euros)	121.826	821.334
Número reconocimientos incapacidad permanente (excluidos <i>in itinere</i>)	0	0
Cuotas totales por contingencias profesionales (euros)	1.233.294	1.279.468
Número accidentes in labore de tráfico (en misión)	9	6
<i>Número accidentes de tráfico in itinere</i>	24	13
Número accidentes <i>in itinere</i>	42	30
Accidentes <i>in itinere</i> trabajadores indefinidos	22	14
Accidentes <i>in itinere</i> trabajadores temporales	20	16
Total accidentes trabajadores indefinidos	106	73
Total accidentes trabajadores temporales	60	68
Total accidentes de trabajo de trabajadores propios	166	141
Kilómetros recorridos en misión	10.001.440	9.950.721
% accidentes tráfico respecto total accidentes en Canal	19,88 %	13,48 %
Índice de incidencia accidentes de trabajo de tráfico	13,273	7,572
Índice de frecuencia accidentes trabajo en misión / kilómetros recorridos	0,900	0,603
Horas trabajadas	4.136.597	4.062.733
Absentismo (en horas)	178.566	167.749
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	138.522	125.351
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	40.043	42.398
Absentismo total	4,32 %	4,13 %
Absentismo de empleados con contrato indefinido	5,19 %	4,86 %
Absentismo de empleados con contrato temporal	2,73 %	2,86 %
Trabajadores representados en los Comités de Seguridad y Salud (%)	100	100

Innovación, TIC y telecontrol

Gasto en I+D+i (euros)

	2015	2016	2017
GASTO NETO (DESCONTANDO SUBVENCIONES)	4.831.579	3.530.206	3.256.776
Gastos totales realizados	4.849.255	3.558.309	3.328.555
Presupuesto	1.341.994	1.135.786	930.772
Gastos internos	3.507.261	2.422.523	2.397.783
Subvenciones	-17.676	-28.103	-35.889
Gasto total realizado versus cifra de negocio (%)	0,56 %	0,41 %	0,37 %

Estadísticas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

	2016	2017
GASTOS TIC (EUROS)		
Gastos totales	25.328.604	23.627.028
Gasto incurrido	19.064.851	17.047.737
Gastos internos	6.263.753	6.579.290
INVERSIONES (EUROS)		
Inversiones	7.303.004	9.824.268
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA INFORMÁTICA EN USUARIOS		
Número de ordenadores	2.133	2.256
Número de <i>ThinkClient</i>	35	
Número de ordenadores portátiles	128	154
Número de impresoras	648	538
Número terminales de campo gestionados	1.097	1.151
Número portátiles <i>rugerizados</i> TEMPO	15	15
EMPLEADOS		
Empleados que inician sesión en un mes	2.347	2.311
Empleados que navegan en último mes	2.031	2.275
Empleados con movilidad correo en último mes	197	2.638

	2016	2017
FACTURAS (NÚMERO) E IMPORTE (EUROS)		
Facturas electrónicas emitidas que permiten su procesamiento	884.486	1.165.448
Facturas emitidas en papel	8.071.656	7.990.369
Facturas electrónicas de proveedores que permiten su procesamiento	10.583	11.144
Facturas de proveedores en papel	45.084	44.893
Importe facturado pagos mediante pasarela de pago	299.211	315.436
Importe facturado a empresas por pagos mediante pasarela de pago	198.326	46.989
Importe facturado a administración por pagos mediante pasarela de pago	0	
Importe compras en Internet pago tarjeta mediante anticipo	6.135	9.620
Importe de compras realizadas en Internet	7.172.297	7.425.420
A España	7.143.860	7.340.702
A otros países de la Unión Europea	28.437	84.717
Al resto de países	0	0
DISPONIBILIDAD		
Disponibilidad de los sistemas críticos	99,954	99,980
Disponibilidad de los sistemas importantes	99,944	99,970
SATISFACCIÓN		
% usuarios satisfechos con gestión de incidencias	94,75 %	91,73 %
% usuarios satisfechos con resolución de solicitudes	93,78 %	92,17 %
% usuarios insatisfechos con resolución de solicitudes	0,04 %	0,83 %
% usuarios satisfechos con servicios sistemas informáticos	93,64 %	91,69 %

Magnitudes del Telecontrol

MAGNITUDES DEL TELECONTROL	2015	2016	2017
Número de estaciones remotas monitorizadas (RTU)	1.741	1.940	2.262
Medidas directas	22.943	28.005	28.956
Número de instalaciones de telemando	57	58	58
Número de telemandos realizados	8.440	6.644	6.382
Disponibilidad del conjunto de instrumentos de campo (%)	98,150	98,908	99,303

Magnitudes de Telecomunicaciones

MAGNITUDES DE TELECOMUNICACIONES	2015	2016	2017
Número de sedes de la red de telecomunicaciones	362	385	430
Longitud de la red de fibra óptica (kilómetros)	626	636	636
Número de radioenlaces de la red	153	163	163
Disponibilidad media de la red de Telecomunicaciones (%)	99,920	99,947	99,940

Una empresa eficiente y solvente

Principales magnitudes económicas (en millones de euros)

	2015	2016	2017
Importe neto de la cifra de negocios	861,27	866,78	885,74
Resultado del ejercicio	232,69	232,69	261,89
Fondos propios	2.454,36	2.467,13	2.573,40
Inversiones	214,07	167,25	153,54
EBITDA	331,96	332,00	367,60
Endeudamiento	1.108,04	982,15	879,86
Endeudamiento / EBITDA	3,34	2,96	2,39

Inversiones realizadas (en euros)

	2015	2016	2017
Total altas de inmovilizado	214.071.102	167.250.340	153.544.555
Terrenos y edificios	17.389.615	10.507.601	3.645.843
Captaciones y grandes conducciones	18.182.629	24.668.978	13.085.646
ETAP	11.255.544	4.158.340	2.369.628
Redes de distribución	40.377.856	37.585.504	35.538.632
Conformidades técnicas	325.454	8.939.057	10.915.054
Redes de saneamiento	15.063.160	13.937.326	16.576.375
EDAR	35.275.701	24.377.407	25.669.654
Redes de reutilización	6.327.272	12.757.961	12.862.336
Depósitos	6.925.933	6.708.384	4.308.889
Sistemas de información y telecontrol	11.000.660	12.028.610	16.090.290
Otros conceptos	51.947.276	11.581.171	12.482.208
Otros indicadores			
Inversiones aplicadas provisión reposición	-68.606.885	-64.596.594	-63.015.757
Altas netas de inmovilizado	145.464.216	102.653.745	104.234.583

Proyectos llevados a cabo

	2015	2016	2017
Número de proyectos abastecimiento	11	8	10
Número de proyectos saneamiento	7	17	15
Número de proyectos de reutilización	0	1	0
Número de proyectos de edificación / arquitectura	4	6	8
Número de proyectos de renovación de redes y otros	54	48	42
SUMA	76	80	75
Presupuesto proyectos abastecimiento (millones de euros)	52,37	35,78	63
Presupuesto proyectos saneamiento (millones de euros)	68,00	58,33	26
Presupuesto proyectos de reutilización (millones de euros)	0	10,23	
Presupuesto proyectos de edificación / arquitectura (millones de euros)	1,66	1,82	11,72
Presupuesto de renovación de redes y otros proyectos (millones de euros)	77,32	60,74	59,62
SUMA (millones de euros)	199,35	166,90	160,34
Número de direcciones de obra de edificación	3	3	2
Presupuesto direcciones de obra de edificación (millones de euros)	0,42	0,17	1,38
Número de tramitaciones ambientales finalizadas	17	23	20
Número de Declaraciones Impacto Ambiental	6	2	1

Contratación pública (tipo de procedimiento)

	2015	2016	2017
Procedimiento abierto			
Número de contratos	272	200	210
Porcentaje respecto al total de contratos	73,9 %	80,32 %	76,09 %
Importe adjudicado (euros)	289.561.846	365.287.026	331.224.582
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	78,26 %	95,07 %	87,58 %
Encomienda a empresas del Grupo Canal			
Número de encomiendas	33	18	9
Porcentaje respecto al total de contratos	8,97 %	7,23 %	3,26 %
Importe adjudicado (euros)	63.718.683	11.634.657	21.328.386
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	17,22 %	3,03 %	5,64 %
Procedimiento negociado			
Número de contratos	58	26	30
Porcentaje respecto al total de contratos	15,76 %	10,44 %	10,87 %
Importe adjudicado (euros)	14.404.207	4.812.570	9.009.630
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	3,89 %	1,25 %	2,38 %
Otros			
Número de contratos	5	5	27
Porcentaje respecto al total de contratos	1,36 %	2,01 %	9,78 %
Importe adjudicado (euros)	2.314.650	2.497.856	16.648.382
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	0,63 %	0,65 %	4,40 %
Detalle del tipo de procedimiento			
Número total de contratos	368	249	276
Importe total adjudicado (euros)	369.999.386	384.232.109	378.210.981

Contratación pública (tipo de contrato, no se incluyen las encomiendas a empresas participadas)

	2015	2016	2017
Contrato de obras			
Número de contratos	106	68	112
Porcentaje respecto al total de contratos	31,64 %	29,44 %	41,95 %
Importe adjudicado (euros)	115.992.750	55.809.965	158.429.433
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	37,87 %	14,98 %	44,39 %
Contratos de servicios			
Número de contratos	166	101	94
Porcentaje respecto al total de contratos	49,55 %	43,72 %	35,21 %
Importe adjudicado (euros)	91.487.960	217.173.715	94.411.469
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	29,87 %	58,29 %	26,45 %
Contratos de suministro			
Número de contratos	63	62	61
Porcentaje respecto al total de contratos	18,81 %	26,84 %	22,85 %
Importe adjudicado (euros)	98.799.993	99.613.772	104.041.691
Porcentaje respecto del importe total adjudicado	32,26 %	26,73 %	29,15 %
Detalle de contratación por tipos de contratos adjudicados			
Número total de contratos	335	231	267

ANEXO I

ANEXO II

PRINCIPALES MAGNITUDES AGREGADAS DEL GRUPO EMPRESARIAL
CANAL DE ISABEL II (2015-2017).

ANEXO III

ANEXO IV

ANEXO V

ANEXO VI

NOTA: En este anexo, en los datos de Canal de Isabel II se incluyen los de su Delegación en Cáceres.

Magnitudes de clientes y población servida

Clientes y población servida

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Abastecimiento												
Población abastecida [habitantes]	6.315.517	6.355.007	6.396.890	3.159.161	3.106.451	2.929.124	396.725	396.760	398.704	9.871.404	9.858.218	9.724.718
Municipios servidos	186	183	183	20	20	34	8	8	8	214	211	225
Saneamiento												
Población con servicio de alcantarillado [habitantes]	5.568.841	5.596.192	5.634.699	2.603.655	2.622.596	2.404.036	339.365	337.725	338.622	8.511.861	8.556.512	8.377.357
Municipios con servicio de alcantarillado	143	137	137	14	14	29	8	8	8	165	159	174
Depuración												
Población cubierta [habitantes]	6.535.306	6.559.838	6.600.063	666.678	769.054	779.525	140.615	337.725	144.312	7.342.599	7.666.617	7.529.900
Municipios en los que se depura agua residual	185	182	182	9	10	25	7	7	7	201	199	214
Número de contratos	1.467.247	1.477.788	1.496.605	638.345	669.056	641.159	121.939	122.254	124.680	2.227.531	2.269.098	2.262.444

Desglose de población servida en 2017 (habitantes) por países, servicios y empresas y cobertura en porcentaje de la población

POBLACIÓN	ABASTECIMIENTO	ALCANTARILLADO	DEPURACIÓN
Canal de Isabel II Comunidad de Madrid	6.286.805	5.536.540	6.498.623
Canal de Isabel II Castilla La Mancha	11.926	-	4.272
<i>Sistema Canal</i>	<i>6.298.731</i>	<i>5.536.540</i>	<i>6.502.895</i>
Canal de Isabel II Cáceres	98.159	98.159	97.168
Total Canal de Isabel II	6.396.890	5.634.699	6.600.063
Aguas de Alcalá UTE	194.310	194.310	-
Canal Gestión Lanzarote	204.394	144.312	144.312
TOTAL ESPAÑA	6.795.594	5.973.321	6.744.375
Triple A Barranquilla	2.245.506	1.949.394	558.445
Metroagua	-	-	-
ASAA	217.395	184.241	-
TOTAL COLOMBIA	2.462.901	2.133.635	558.445
Amagua	187.986	157.085	157.085
Fontes da Serra	57.921	-	-
Aguas de Tumbes	220.316	113.317	63.995
TOTAL GRUPO EN LATINOAMÉRICA	3.295.182	2.734.983	845.074
TOTAL GRUPO CANAL DE ISABEL II	9.724.718	8.377.357	7.529.900

COBERTURAS 2017		
ABASTECIMIENTO	ALCANTARILLADO	DEPURACIÓN
96,61 %	85,08 %	99,87 %
71,91 %	0,00 %	25,76 %
96,55 %	84,87 %	99,68 %
100,00 %	100,00 %	98,99 %
96,60 %	85,09 %	99,67 %
100,00 %	100,00 %	0,00 %
100,00 %	70,60 %	70,60 %
99,55 %	87,50 %	98,80 %
98,19 %	85,24 %	24,42 %
91,80 %	77,80 %	0,00 %
97,59 %	84,54 %	22,13 %
100,00 %	83,56 %	83,56 %
100,00 %	0,00 %	0,00 %
84,00 %	43,20 %	24,40 %
96,61 %	79,29 %	25,71 %
98,64 %	84,98 %	76,32 %

Magnitudes de la gestión del ciclo integral del agua

Abastecimiento: aportaciones naturales de los ríos y agua derivada para el consumo de embalses y captaciones en millones de metros cúbicos

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Aportaciones naturales												
Aportaciones naturales [hm³]	481	734	373	142.977	151.900	181.970				143.459	152.634	182.343
Captaciones superficiales												
Número de embalses o captaciones superficiales del río o del mar	18	15	15	9	9	9	6	5	6	33	29	30
Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales [hm³]	970,56	965,40	965,40	304,45	304,45	301,96	1,89	1,89	1,89	1.276,90	1.271,74	1.269,25
Número de azudes	6	6	6	3	3		1	1	1	10	10	7
Captaciones subterráneas												
Número de captaciones de agua subterránea operativas	82	79	79	41	48	13				123	127	92
Capacidad de las captaciones de agua subterránea [hm³]	93,00	93,00	93,00	0,07	0,07	6,5				93,07	93,07	99,5
Agua derivada para el consumo												
Agua derivada para el consumo [hm³]	506,68	501,20	514,56	308,75	306,29	268,69	41,97	41,14	42,45	857,40	848,60	825,70

Magnitudes del tratamiento y la distribución

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tratamiento												
Volumen que entra en ETAP [hm ³]	504	499	511	274	276	263	56	57	58	834	832	831
Volumen de agua tratada [hm ³]	504	499	510	276	269	255	27	26	27	806	794	793
Nº de plantas de tratamiento de agua potable	17	15	15	8	8	9	5	5	5	30	28	29
Capacidad de tratamiento [hm ³ /día]	4,58	4,60	4,60	0,89	0,89	0,77	0,16	0,16	0,16	5,63	5,65	5,53
Distribución												
Número de grandes conducciones	23	23	23							23	23	23
Número de grandes depósitos reguladores	33	33	34	1	1	5	2	2	2	36	36	41
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos [hm ³]	3,20	3,16	3,16	0,05	0,07	0,05	0,10	0,06	0,06	3,35	3,30	3,27
Número de depósitos menores	315	300	301	47	48	46	63	67	67	425	415	414
Capacidad de almacenamiento depósitos menores [hm ³]	0,52	0,53	0,53	0,05	1,68	1,56	0,14	0,11	0,11	0,71	2,32	2,20
Número de grandes plantas elevadoras	24	25	25	11	11	10	4	4	4	39	40	39
Número de plantas elevadoras menores	124	111	111	27	27	16	30	26	26	181	164	153

Magnitudes del Alcantarillado

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número de EBAR	126	134	134	157	170	186	77	79	78	360	383	398
Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	63	65	65				4	4	4	67	69	69
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados [hm ³]	1,470	1,483	1,483				0,007	0,007	0,007	1,477	1,490	1,490
Aliviaderos en toda la red de alcantarillado	603	603	603	10	10	14	54	54	54	667	667	671

Magnitudes de la depuración de aguas residuales

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número de plantas depuradoras	160	160	160	85	93	102	8	8	8	253	261	270
Volumen depurado en EDAR (hm ³)	463,82	483,26	451,90	44,06	46,67	51,31	3,24	2,32	3,64	511,12	535,25	506,84
Caudal de diseño (hm ³ /día)	3,26	3,26	3,24	0,20	0,20	0,24	0,02	0,02	0,02	3,48	3,49	3,51

Contaminación eliminada en depuración de aguas residuales

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
CALIDAD MEDIA DEL AGUA DE ENTRADA (mg/l)												
DBO ₅ del agua de entrada	310	302	323	213	238	225	492	463	399	305	299	315
Sólidos en suspensión del agua de entrada	274	264	293	199	218	173	286	311	288	269	261	282
CALIDAD MEDIA DEL AGUA DEPURADA (mg/l)												
DBO ₅ del agua depurada	10	9	9	61	53	61		14	13	14	13	14
Sólidos en suspensión del agua depurada	12	11	11	45	45	46		21	20	15	14	14
CARGA CONTAMINANTE ELIMINADA (tn/año)												
DBO ₅ de la carga contaminante eliminada	146.032	156.915	142.223	4.334	4.891	5.110	3.185	3.075	3.214	133.878	144.038	128.656
Sólidos en suspensión	132.777	135.736	127.822	3.945	4.481	3.717	1.776	2.043	2.284	121.712	124.615	115.544
RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN (% eliminado)												
DBO ₅	97	97	97	71	78	73	95	99	99	95	96	95
Sólidos en suspensión	96	96	96	73	79	74	91	93	93	94	94	94
DQO	93	93	93	50	63	61	90	93	93	91	90	90
Fósforo	92	91	91	0	18	34	68	92	90	91	85	86
Nitrógeno	56	61	60	12	32	29	43	78	74	53	59	57

Magnitudes de la reutilización de aguas residuales regeneradas

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número de plantas de agua regenerada en servicio	21	23	25	16	17	18	5	5	5	42	45	48
Número de depósitos de reutilización en servicio	35	63	63				4	4	4	39	67	67
Volumen de agua regenerada producida [hm ³]	13	12	16	4	4	5	3	3	3	20	20	24
Total superficie regada [ha.]	1.913	2.374	2.699				623	534	730	2.536	2.908	3.429

Magnitudes de gestión eficiente de los recursos

Magnitudes de la lucha contra el fraude de agua

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Comunicaciones recibidas sobre hechos susceptibles de fraude	9.521	6.702	7.792	70.509	73.995	62.278	2.800	2.872	2.825	82.830	83.569	75.895
Número de irregularidades detectados	3.207	212	188	8.209	9.392	11.121	625	782	812	12.041	10.386	12.121
Número de irregularidades tramitados judicialmente	138	98	93			27	37	59	89	175	157	209
Cantidad de agua demandada judicialmente [m³]	815.929	441.004	524.958			27.300	38.022	21.828	92.679	853.951	462.832	644.937
Cantidad de agua estimada por condenas [m³]	5.121.099	5.585.580	3.970.461	696.648	973.785	1.009.807		104.281	117.998	5.817.747	6.663.646	5.098.266
Agua contabilizada en denuncias/condena [m³]	5.937.028	6.026.584	4.495.418	696.648	973.785	1.037.107	38.022	126.109	210.677	6.671.698	7.126.478	5.743.203
Ingresos por acuerdos de asuntos judicializados en euros	1.271.421	313.586	136.852			19.666				1.271.421	313.586	156.518
Ingresos por expedientes sancionadores en euros	439.945	12.900								439.945	12.900	
Ingresos por acuerdos entre las partes en euros	2.473	1.629	1.205	695.707	727.843	858.303	35.423	81.254	44.937	733.603	810.726	904.445
Total de ingresos por actuación fraude en euros	1.713.839	328.114	138.056	695.707	727.843	877.969	35.423	81.254	44.937	2.444.969	1.137.212	1.060.963
Valoración económica del fraude demandado judicialmente [€]	1.169.989	627.715	623.465			40.090	110.647	160.375	261.373	1.280.636	788.089	924.928
Número de expedientes sancionadores iniciados	2.427	459	668			182			174	2.427	459	1.024
Número de condenas de acometidas únicas	827	939	816	5.652	7.001	8.937	35	59	64	6.514	7.999	9.817

Roturas

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Índice de roturas por cada 1000 km	135,90	116,41	114,73	2.161,61	1.726,89	1.806,04	3.388,47	3.743,09	4.934,70	880,21	783,10	877,67
Índice de roturas por cada 1000 acometidas	9,28	7,43	8,12	47,87	44,12	27,52	36,25	40,05	12,95	27,96	25,96	18,99

Datos sobre pérdidas y autoconsumos (porcentajes sobre volumen derivado para consumo del año hidrológico)

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Estimación de las pérdidas reales en aducción y distribución	5,51	3,45	3,27	41,09	36,78	33,84	37,05	37,78	37,55	19,86	17,23	15,62
Pérdidas ocultas red de distribución	3,89	1,98	2,53	25,40	19,92	28,82	3,98	4,07	4,11	11,63	8,58	11,73
% autoconsumos	1,08	1,02	0,92	5,43	4,89	5,18	0,79	0,40	0,40	2,57	2,39	2,34

Renovación de redes

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Abastecimiento												
Longitud de la red gestionada [km]	17.999	17.859	17.981	5.071	5.295	4.306	2.790	2.359	2.396	25.860	25.512	24.682
Kilómetros de red renovados	103	119	102	39	18	29	26	28	32	167	165	164
Índice de renovación (% renovado)	0,57	0,67	0,57	0,76	0,35	0,68	0,93	1,17	1,35	0,65	0,65	0,66
Saneamiento												
Longitud de la red gestionada [km]	15.030	15.193	15.307	3.540	3.707	3.472	663	663	673	19.234	19.563	19.452
Grandes colectores y emisarios [km]	942	935	989	397	430	358	17	17	17	1.355	1.382	1.364
Redes municipales de alcantarillado [km]	14.088	14.258	14.318	3.143	3.277	3.114	647	647	657	17.878	18.181	18.089
Kilómetros de red renovados	25,37	13,64	25,12	26,30	20,39	33,90	0,10	0,48	1,30	51,77	34,51	60,33
Índice de renovación (% renovado)	0,17	0,09	0,16	0,74	0,55	1,11	0,02	0,07	0,19	0,27	0,18	0,32
Reutilización												
Longitud de la red gestionada [km]	493	512	589				496	508	508	989	1.020	1.097
Kilómetros de red renovados	0,07						10,00	12,10		10,07	12,10	
Índice de renovación (% renovado)	0,013						2,016	2,381		1,017	1,186	

Magnitudes de calidad de las aguas

Resumen de los tipos de controles realizados

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Efluentes EDAR												
Muestras analizadas	8.191	9.354	9.423	1.720	1.891	1.469	1.505	1.459	1.118	11.416	12.704	12.010
Análisis realizados	58.336	66.412	69.799	20.817	22.110	21.215	11.412	10.728	7.990	90.565	99.250	99.004
Aguas regeneradas												
Muestras analizadas	5.316	7.265	9.315				986	889	1.003	6.302	8.154	10.318
Análisis realizados	29.874	34.066	48.538				7.318	5.787	7.504	37.192	39.853	56.042
Vertidos (industriales)												
Muestras analizadas	149	141	144	384	442	102	26	7	40	559	590	286
Análisis realizados	1.452	1.522	1.671	6.371	6.380	2.060	15	41	40	7.838	7.943	3.771
Agua en origen												
Muestras analizadas	13.826	16.009	16.354	7.094	7.318	19.017	50	54	55	20.970	23.381	35.426
Análisis realizados	109.576	116.397	112.540	40.793	40.652	643.496	350	399	385	150.719	157.448	756.421
Agua antes de distribución												
Muestras analizadas	56.959	68.396	70.003	12.481	12.391	33.140	2.155	1.492	1.588	71.595	82.279	104.731
Análisis realizados	452.526	474.564	485.674	57.970	63.615	1.856.514	13.450	11.397	13.185	523.946	549.576	2.355.373
Red de distribución												
Muestras analizadas	25.420	26.068	25.498	18.910	16.386	18.761	5.883	10.596	8.548	50.213	53.050	52.807
Análisis realizados	390.842	393.253	381.264	152.496	150.219	10.079.836	38.019	44.837	44.755	581.357	588.309	10.505.855
Análisis para otros organismos												
Muestras analizadas	691	715	739	3.560	4.996	971				4.251	5.711	1.710
Análisis realizados	16.551	16.165	16.388	38.058	34.936	5.643				54.609	51.101	22.031
Vigilancia automática (agua de consumo)												
Muestras analizadas	700.800	700.800	700.800	33	31	38				700.833	700.831	700.838
Análisis realizados	6.096.960	6.096.960	6.096.960	15.797.538	13.851.763	279.818				21.894.498	19.948.723	6.376.778

Continúa

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Vigilancia automática (agua regenerada)												
Muestras analizadas	498.672	498.672	726.288							498.672	498.672	726.288
Análisis realizados	1.102.464	1.102.464	1.557.696							1.102.464	1.102.464	1.556.696
Análisis de virus												
Muestras analizadas	88	90	86							88	90	86
Análisis realizados	176	180	172							176	180	172

Calidad de servicio y atención al cliente

Estadísticas servicio Atención al Cliente

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número oficinas comerciales fijas	11	12	11	41	38	39	9	9	9	61	59	59
Número de llamadas telefónicas atendidas	1.171.581	1.032.732	950.360	851.511	765.388	731.579	51.000	58.922	60.603	2.074.092	1.857.042	1.742.542
Visitas Oficina Central	36.304	27.716	26.220	325.010	401.008	357.086	74.115	68.812	69.436	435.429	497.536	452.742

Estadísticas detalladas de la oficina virtual

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Clientes Oficina Virtual	195.091	225.951	253.768	907.174	951.677	1.084.154	5.888	6.617	7.335	1.108.153	1.184.245	1.345.257
Contratos Oficina Virtual	274.758	312.466	349.352							274.758	312.466	349.352
Clientes con factura electrónica	86.344	131.514	171.238	65.210	67.080	61.545	7.495	9.111	10.762	159.049	207.705	243.545
Facturas electrónicas emitidas	634.572	895.434	1.192.271	650.931	791.050	723.290	37.147	56.377	62.984	1.322.650	1.742.861	1.978.545

Grado de cumplimiento de la carta de servicios

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Promedio de cumplimiento [%]	99	99	98	100	100	99	100	99	98	99	99	98

Reclamaciones sobre facturación

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Facturas emitidas	8.593.788	8.767.282	8.873.422	7.216.206	10.905.421	10.576.966	752.812	724.898	704.232	16.562.806	20.397.601	20.154.620
% reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas	0,24	0,25	0,26	0,53	0,36	0,34	0,47	0,28	0,33	0,38	0,31	0,30
% favorables al cliente	72	75	75	29	25	23	70	74	73	46	44	44

Nivel de satisfacción del cliente

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Empresa												
Nivel de satisfacción (1-10)	7,8	7,8	8,2	7,5	8,4	7,7	6,9	6,6	6,6	7,7	8,0	7,4
% de clientes que recomendaría el servicio	90	90	ND		86	56				87	88	67

Consumos y producción energética

Consumo y producción de electricidad (kWh)

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Consumo eléctrico por actividad												
Abastecimiento	136.159.464	141.526.739	204.082.101	155.412.236	151.596.385	153.670.917	121.143.465	108.584.138	112.374.212	412.715.165	401.707.262	470.127.230
Saneamiento	267.292.983	271.894.509	278.816.787	15.830.671	17.567.488	17.609.279	9.554.149	9.652.396	9.581.440	292.677.803	299.114.393	306.007.506
Otras áreas	14.254.084	25.203.703	24.239.279	2.740.900	2.689.421	2.814.480	1.542.136	1.928.090	2.839.036	18.537.120	29.821.214	29.892.796
Consumo eléctrico por m3 de agua derivada	0,824	0,874	1,006	0,560	0,561	0,648	3,125	2,921	2,940	0,842	0,861	0,976
Producción electricidad												
Autoconsumo	121.331.347	119.692.156	123.651.638				390.536	669.490	1.558.097	121.721.883	120.361.646	125.209.735
Venta a la red eléctrica	61.379.627	141.049.748	119.045.412							61.379.627	141.049.748	119.045.412

Consumo de combustibles de las dos principales empresas del Grupo Canal

TIPO DE COMBUSTIBLE	CANAL DE ISABEL II (COMUNIDAD DE MADRID)			TRIPLE A BARRANQUILLA (COLOMBIA)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Gas natural en instalaciones de Gogeneración (kWh PCS/año)	175.913.794	180.862.708	198.893.397			
Gas natural en calderas de edificios (en m³/año)	103.600	121.536	127.000			
Gasóleo en caderas de edificios y procesos de la empresa (en litros/año)	230.320	165.975	153.825			
Gasóleo en vehículos y maquinaria (en litros/año)	676.981	669.436	647.299	2.793.095	2.283.306	2.593.005
Gasolina en vehículos (en litros/año)	25.985	22.638	22.032	277.920	179.577	156.055
Gas Natural Comprimido en Vehículos (toneladas anuales)				238,71	115,83	5,29

Consumo energético total de las dos principales empresas del Grupo Canal (Gigajulios anuales)

FUENTE DE CONSUMO	CANAL DE ISABEL II (COMUNIDAD DE MADRID)			TRIPLE A BARRANQUILLA (COLOMBIA)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Consumo de electricidad (GJ anuales)	1.127.664	1.151.507	1.382.624	307.249	296.948	563.705
Gas natural en instalaciones de cogeneración (GJ anuales)	555.557	571.196	628.129			
Biogás en EDAR (GJ anuales)	579.779	597.986	614.036			
Gas natural en calderas de edificios (GJ anuales)	3.828	4.491	4.693			
Gasóleo en caderas de edificios y procesos de la empresa (GJ anuales)	8.982	6.473	5.999			
Gasóleo en vehículos y maquinaria (GJ anuales)	24.420	24.148	23.350	100.751	82.362	93.535
Gasolina en vehículos (GJ anuales)	870	758	738	9.309	6.015	5.226
Gas natural comprimido en Vehículos (GJ anuales)				13.533	6.566	300
SUMA	2.301.100	2.356.549	2.659.568	430.842	391.891	662.766

Residuos producidos y gestionados por las empresas

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			TOTAL GRUPO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Residuos no peligrosos (kg)	29.884.885	32.589.503	31.042.991	5.358.418	11.541.528	10.556.583	3.644.471	5.224.673	5.355.066	38.887.773	49.355.703	46.954.639
Residuos peligrosos (kg)	441.541	282.660	230.757	26.269	11.993	31.967	16.035	18.204	19.915	483.846	312.797	282.639

Magnitudes en relación con los empleados

Diversidad en plantilla

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número total de trabajadores	2.517	2.590	2.611	2.954	3.053	3.090	805	826	803	6.276	6.469	6.504
Becarios y estudiantes en prácticas	75	83	92	188	204	177	16	10	9	279	297	278
Según tipo de jornada												
Jornada completa	2.399	2.476	2.501	2.914	3.052	3.054	775	799	762	6.088	6.327	6.317
Jornada reducida	118	114	110	40	1	36	30	27	41	188	142	187
Según tipo de contrato (sobre plantilla a jornada completa)												
Indefinido	1.594	1.581	1.540	2.898	2.982	2.943	496	485	483	4.988	5.048	4.966
Temporal	805	895	961	16	71	111	279	314	279	1.100	1.280	1.351
Según sexo												
Mujeres	774	816	853	773	782	752	135	138	164	1.682	1.736	1.769
Hombres	1.743	1.774	1.758	2.181	2.271	2.338	670	688	639	4.594	4.733	4.735
Empleados discapacitados												
Trabajadores con algún grado de discapacidad	21	22	22	22	18	17	12	11	11	55	51	50
Externos												
Número de trabajadores externos	2.985	3.372	3.256	5.876	2.788	2.757	541	390	442	9.402	6.550	6.455

Retención e incorporación

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Hombres												
Empleados con derecho a baja de paternidad	32	35	23	66	25	22	15	14	14	113	74	59
Empleados que finalizaron su baja por paternidad en año anterior	34	30	35	21	25	22	10	20	8	65	75	65
Empleados reincorporados tras baja por paternidad de año anterior	34	32	35	20	25	21	10	19	8	64	76	64
Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	34	32	35	18	19	21	10	13	8	62	64	64
Índice de reincorporación [%]	100	107	100	95	100	83	100	95	100	98	101	95
Índice de retención [%]	100	100	100	90	76	100	100	68	100	97	84	100
Mujeres												
Empleadas con derecho a baja de maternidad	17	16	10	85	57	26	4	4	5	106	77	41
Empleadas que finalizaron su baja por maternidad en año anterior	18	15	13	46	36	26	4	3	2	68	54	41
Empleadas reincorporadas tras baja por maternidad de año anterior	18	17	13	45	35	25	4	3	2	67	55	40
Empleadas que conservan empleo tras 12 meses desde su reincorporación	18	17	13	34	41	21	4	2	1	56	60	35
Índice de reincorporación [%]	100	113	100	98	97	100	100	100	100	99	102	100
Índice de retención [%]	100	100	100	76	117	86	100	67	50	84	109	82
TOTAL												
Empleados con derecho a baja	49	51	33	151	82	48	19	18	19	219	151	100
Empleados que finalizaron su baja en año anterior	52	45	48	67	61	48	14	23	10	133	129	106
Empleados reincorporados tras baja por paternidad de año anterior	52	49	48	65	60	46	14	22	10	131	131	104
Empleados que conservan empleo tras 12 meses desde reincorporación	52	49	48	52	60	42	14	15	9	118	124	99
Índice de reincorporación [%]	100	109	100	97	98	96	100	96	100	98	102	98
Índice de retención [%]	100	100	100	80	100	89	100	68	96	90	95	93

Rotación de plantilla

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Incorporaciones totales	375	324	359	759	639	896	110	128	110	1.244	1.091	1365
Hombres	276	194	223	620	497	708	98	108	87	994	799	1.018
Mujeres	99	130	136	139	142	188	12	20	23	250	292	347
Menores de 30 años	196	231	276	379	297	388	22	37	26	597	565	690
Entre 30 y 50 años	141	88	75	325	307	454	84	78	76	550	473	605
Mayores de 50 años	38	5	8	55	35	70	4	13	7	97	53	85
Bajas totales	286	251	338	676	659	907	99	107	133	1.061	1.017	1.378
Hombres	214	163	238	518	472	677	91	90	106	823	725	1.021
Mujeres	72	88	100	158	187	230	8	17	27	238	292	357
Menores de 30 años	102	104	160	307	264	315	17	20	20	426	388	495
Entre 30 y 50 años	92	87	123	318	326	511	70	66	94	480	479	728
Mayores de 50 años	92	60	55	51	69	82	12	21	19	155	150	156
Bajas voluntarias	55	40	41	182	167	119	13	15	21	250	222	181
Hombres	35	14	24	126	101	76	12	15	14	173	130	114
Mujeres	20	26	17	56	66	43	1		7	77	92	67
Menores de 30 años	30	28	30	83	91	38	5	8	7	118	127	75
Entre 30 y 50 años	24	12	11	89	66	59	8	6	13	121	84	83
Mayores de 50 años	1			10	10	22		1	1	11	11	23

Seguridad y salud en el trabajo

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Accidentes y enfermedades profesionales												
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.396	2.486	2.509	2.913	3.057	2.926	808	824	803	6.116	6.367	6.238
Accidentes de trabajo <i>in labore</i> (excluido <i>in itinere</i>)	125	124	111	45	89	91	160	147	147	330	360	349
Accidentes con baja (excluido <i>in itinere</i>)	69	67	54	47	69	28	70	57	73	186	193	155
Duración media [días]	16	16	15	12	15	12	22	15	19	17	15	16
Jornadas perdidas	1.080	1.093	798	570	1.010	341	1.568	867	1.408	3.218	2.970	2.547
Índice de frecuencia de accidentes con baja	17	16	13	6	10	3	52	42	55	15	16	14
Índice de frecuencia de accid. totales (excl. <i>in itinere</i>)	31	30	27	6	13	4	119	109	110	26	29	29
Índice de Gravedad	0,27	0,26	0,20	0,08	0,15	0,04	1,17	0,64	1,07	0,26	0,24	0,24
Índice de Incidencia (excluido <i>in itinere</i>)	28,80	26,95	21,52	16,14	22,57	9,57	86,69	69,18	90,94	30,41	30,31	24,85
Víctimas mortales (número)	1											
Número casos de enfermedades profesionales	1											
Tasa de enfermedades profesionales	0,0001											
Horas trabajadas												
Horas trabajadas	4.000.450	4.136.597	4.062.733	7.246.706	6.895.379	7.152.983	1.342.894	1.347.493	1.332.181	12.590.049	12.379.469	12.547.897
Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	2.648.193	2.667.522	2.578.227	7.139.381	6.811.689	7.079.123	845.015	815.641	819.829	10.632.589	10.294.851	10.477.180
Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal	1.352.257	1.469.076	1.484.506	107.325	83.690	73.860	497.879	531.852	512.352	1.957.460	2.084.618	2.070.718
Absentismo												
Absentismo	171.830	178.566	167.750	34.160	70.336	50.951	79.970	62.341	89.056	285.961	311.244	307.757
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	139.107	138.523	125.351	33.944	65.107	46.991	57.051	52.148	59.506	230.102	255.778	231.848
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	32.723	40.044	42.398	216	5.229	3.960	22.920	10.193	29.550	55.859	55.465	75.908
Absentismo total	4	4	4	0	1	2	6	5	5	2	3	3
Absentismo de empleados con contrato indefinido	5	5	5	0,5	1	1	7	6	5	2	3	3
Absentismo de empleados con contrato temporal	2	3	3	0	6	4	5	2	5	3	3	4
% Trabajadores en Comités Seguridad y Salud Laboral	100	100	100	38	52	92	100	94	100	71	76	96

Formación por temática

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Formación Técnica [horas]	26.905	24.069	21.065	8.375	7.394	8.027	764	308	1.186	36.043	31.771	30.278
Otros [horas]	84.236	86.483	112.461	55.398	43.089	41.593	5.040	5.135	5.978	144.674	134.706	160.032

Promedio de horas de formación

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Directivos												
Hombres	15	9	15	70	57	27	58	36	38	26	14	29
Mujeres	19	12	16	50	39	29	7	34	43	27	16	31
Total	16	10	16	61	48	28	45	35	33	26	15	29
Apoyo a dirección												
Hombres	16	13	13	65	40	29		2	47	20	17	31
Mujeres	18	14	13	64	43	33				26	18	30
Total	17	14	13	65	41	33		2	47	22	17	34
Titulados superiores												
Hombres	15	11	11	47	43	25	7	16	20	20	16	22
Mujeres	15	14	12	35	38	19	31	30	88	17	15	41
Total	15	12	12	42	42	24	22	22	32	18	15	26
Titulados medios												
Hombres	21	17	14	64	33	89	26	23	36	25	18	48
Mujeres	21	18	14	37	12	42	23	29	31	24	18	34
Total	21	18	14	51	22	58	24	27	36	24	18	42
Mandos intermedios												
Hombres	15	11	9	21	15	16	15	49	46	16	12	29
Mujeres	14	24	12	15	50	31	80	22	11	17	40	21
Total	15	12	10	19	27	19	25	32	41	16	16	28

Continúa

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Técnicos												
Hombres	16	13	7	39	21	17	15	25	21	22	15	18
Mujeres	22	16	19	87	57	52	34	19	16	23	17	34
Total	18	14	9	41	23	17	17	24	23	22	16	18
Administrativos y auxiliares												
Hombres	14	12	8	39	20	28	27	14	27	25	15	26
Mujeres	14	11	9	36	23	24	13	12	19	20	14	21
Total	14	12	8	38	22	29	16	13	17	22	15	23
Personal de oficio												
Hombres	10	10	10	19	13	19	13	13	11	11	10	16
Mujeres	21	10	8	6	93	19	2		8	15	36	15
Total	10	10	10	18	16	17	13	13	11	11	11	15

Salarios

	ESPAÑA			COLOMBIA		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	16.518	16.670	17.453	3.203	2.952	3.212
Salario anual mínimo interprofesional del país	9.080	9.173	9.906	2.542	2.491	2.656
Salario anual inicial / Salario Mínimo Interprofesional [%]	182	182	176	126	119	121

Beneficios sociales

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Número personas con cobertura por incapacidad o invalidez	4	3	1	15	0	0	3	2	1	22	5	2
Inscritos en actividades deportivas promovidas por la empresa	813	748	790	560	612	410			22	1.373	1.360	1.222
Gasto en beneficios sociales [€]	269.761	417.953	484.755	4.122.444	4.937.257	6.189.198	36.803	39.594	25.864	4.429.008	5.394.805	6.699.817

Gastos en I+D+i y tecnologías de la información y telecomunicaciones

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
I+D+i & TIC												
Gastos I+D+i [€]	4.831.579	3.530.206	3.328.555	1.706.294	484.711	13.010				6.537.873	4.014.917	3.341.565
Gastos TIC [€]	15.511.725	16.958.098	23.627.028	3.187.870	3.322.367	3.101.697	5.867.150	5.280.537	3.428.675	24.566.746	25.561.002	30.157.400

Desempeño económico e inversiones

Principales magnitudes económicas de Canal de Isabel II (individual) y del Grupo Canal (consolidado)

	CANAL DE ISABEL II, S.A. (individual)		
	2015	2016	2017
Importe neto de la cifra de negocios	861,3	866,8	885,74
Resultado del ejercicio	232,7	232,0	281,89
Patrimonio neto	3.151,1	3.172,6	3.285,9
EBITDA	332,0	332,0	367,60
Endeudamiento	1.108,0	982,2	879,9
Endeudamiento / EBITDA	3,34	2,96	2,39

	GRUPO CANAL DE ISABEL II (consolidado)		
	2015	2016	2017
Ingresos ordinarios	1.120,9	1.104,2	1.145,7
Resultado del ejercicio	225,6	245,6	254,6
Patrimonio neto	2.390,1	2.427,4	2.516,7
EBITDA	378,1	375,6	414,3
Endeudamiento	1.186,1	1.082,9	949,2
Endeudamiento / EBITDA	3,14	2,88	2,29

Inversiones en euros

	CANAL DE ISABEL II			FILIALES INTERNACIONALES			FILIALES NACIONALES			RESULTADO TOTAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Terrenos y edificios	17.389.615	10.507.601	3.645.843	1.452.993	855.842	15.292	1.502.476	89.292	107.926	20.345.084	11.452.736	3.769.062
Captaciones y grandes conducciones	18.182.630	24.668.978	13.085.646	919.705	553.590	885.410	4.680.756	2.063.949	2.788.841	23.783.090	27.286.517	16.759.897
ETAP	11.255.544	4.158.340	2.369.628	1.014.306	582.059	946.294			1.583.213	12.269.850	4.740.399	4.899.135
Redes de distribución	40.377.856	37.585.504	35.538.632	6.579.672	4.088.356	2.794.160	2.738.626	4.366.731	3.175.220	49.696.154	46.040.591	41.508.012
Conformidades técnicas	325.454	8.939.057	10.915.054	490.479	3.457.023	1.618.490	74.678		15.115	890.611	12.396.080	12.548.660
Redes de saneamiento	15.063.160	13.937.326	16.576.375	7.102.216	5.793.104	6.324.178	1.582.135	5.036	182.059	23.747.511	19.735.466	23.082.612
EDAR	35.275.701	24.377.407	25.669.654	602.385	208.293	805.828	1.032.146	1.753	33.490	36.910.232	24.587.453	26.441.990
Redes de reutilización	6.327.273	12.757.961	12.862.336				366.955	608.963	442.683	6.694.227	13.366.924	13.305.019
Depósitos	6.925.933	6.708.384	4.308.889	123.308	50.468	914.162	3.826.787	2.386.473	492.467	10.876.028	9.145.326	5.715.518
Sistemas de información y telecontrol	11.000.660	12.028.610	16.090.290	663.675	515.022	142.689	353.358	102.758	2.473.305	12.017.693	12.646.390	18.706.284
Otros conceptos	51.947.276	11.581.171	12.482.208	7.116.256	8.402.663	4.729.179	745.302	1.406.730	940.868	59.808.834	21.390.563	18.152.255
Resultado total	175.871.960	214.071.102	167.250.340	26.967.679	26.064.995	24.506.419	4.736.157	16.903.218	11.031.685	207.575.795	257.039.314	202.788.444

ANEXO I

ANEXO II

ANEXO III

INFORMACIÓN TÉCNICA BÁSICA 2017 DE LAS
EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL CANAL DE ISABEL II

ANEXO IV

ANEXO V

ANEXO VI

I. Empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua

Canal de Isabel II (Comunidad de Madrid, España)

Canal de Isabel II, S.A. es la empresa cabecera del grupo empresarial Canal y presta todos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua: captación, distribución, saneamiento y reutilización de aguas residuales. La empresa está participada en un 82,40 por ciento por el Ente Público Canal de Isabel II y en un 17,60 por ciento por los ayuntamientos de 111 municipios de la Comunidad de Madrid.

La empresa presta servicios relacionados con la gestión del ciclo integral del agua a 179 municipios en la Comunidad de Madrid en España y a siete municipios limítrofes ubicados en las comunidades autónomas de Castilla-La Mancha y Castilla y León. Las principales magnitudes técnicas de la empresa a 31 de diciembre de 2017 eran las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Número de embalses	14
Capacidad de los embalses (hectómetros cúbicos)	945,9
Agua derivada para el consumo en los embalses y pozos en 2017 (millones de metros cúbicos)	504,3
Número de pozos de captación en situación operativa	78
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.556
Número de plantas de tratamiento de agua potable	14
Capacidad de tratamiento (millones de metros cúbicos diarios)	4,55
Número de grandes depósitos reguladores	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (millones de metros cúbicos)	3,2
Número de depósitos menores	292
Número de grandes plantas elevadoras	22
SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	14.079
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	877
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (millones de metros cúbicos)	1,48
Número de estaciones de bombeo aguas residuales gestionadas	133
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	157
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	17,6
Agua tratada en las EDAR en 2017	443,5

REUTILIZACIÓN

Número de plantas de reutilización existentes en 2017	25
Kilómetros de red de agua regenerada gestionados	589
Depósitos de agua regenerada	63
Volumen de agua regenerada en 2017 (millones de metros cúbicos)	15,89
Municipios con convenios de reutilización con Canal	23
Campos de golf con convenios o contratos	11
Industrias y otras entidades con convenio de reutilización con Canal	12

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA*

Número de contratos (millones)	1,47
Población abastecida* (millones de habitantes)	6,30
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	96,55
Municipios servidos por Canal	180
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	5,54
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes)	84,87
Municipios gestionados en alcantarillado	134
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,50
Cobertura en depuración de aguas residuales** (% habitantes)	99,68
Municipios gestionados en depuración***	180

* Incluye Comunidad de Madrid y 7 municipios de Castilla-La Mancha y Castilla y León que en 2017 sumaban 16.585 habitantes.

** La cobertura de la depuración en la Comunidad de Madrid es del 99,87 %.

*** Incluye Comunidad de Madrid y Ontígola (Toledo).



Puede encontrarse más información sobre las actividades de la empresa en la página web de Canal en el siguiente enlace:

<http://www.canaldeisabelsegunda.es>

Además, Canal de Isabel II cuenta con una **delegación en la ciudad de Cáceres**, en la comunidad autónoma de Extremadura, que en 2017 prestaba servicios a 3 municipios de la provincia de Cáceres. Las principales magnitudes de dicha delegación eran al cierre del año 2017 las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Número de tomas de captación gestionadas (embalses y pozos)	2
Agua derivada para el consumo en captaciones en 2017 (millones de metros cúbicos)	10,27
Kilómetros de red (aducción y distribución)	425
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento diario (metros cúbicos diarios)	47.520
Número de depósitos menores	9
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (millones de metros cúbicos)	0,04

SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	239
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	112
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	3
Capacidad nominal de tratamiento de las EDAR (miles de habitantes equivalentes)	162,47
Agua tratada en las EDAR en 2017 (millones de metros cúbicos)	8,4

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	29.713
Población abastecida (habitantes)	98.159
Cobertura del abastecimiento (% habitantes sobre el total de la zona abastecida)	100
Número de municipios abastecidos	3
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	98.159
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes sobre el total de la zona abastecida)	100
Número de municipios gestionados en alcantarillado	3
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	97.168
Cobertura en depuración de aguas residuales (% habitantes sobre el total de la zona abastecida)	98,99
Número de municipios gestionados en depuración	2

Aguas de Alcalá UTE (Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid, España)

Aguas de Alcalá UTE es la unión temporal de empresas concesionaria hasta el año 2030 de la prestación de los servicios de tratamiento y distribución de agua potable y de los servicios de gestión del alcantarillado municipal en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España).

La UTE Alcalá estaba participada al concluir 2017 en un 50 por ciento por Canal de Isabel II. El resto de las acciones de la UTE eran propiedad de la empresa Aqualia Gestión Integral del Agua S.A. (50 por ciento). En 2017, la UTE Alcalá prestaba servicio a los 194.310 habitantes de la ciudad, siendo sus principales magnitudes técnicas las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Agua derivada para el consumo en los embalses y/o captaciones (millones de metros cúbicos)	17
Kilómetros de red (aducción y distribución)	521
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento (millones de metros cúbicos diarios)	0,07
Grandes depósitos reguladores	1
Capacidad de almacenamiento de los grandes depósitos (millones de metros cúbicos)	0,03
Número de depósitos menores	5
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (millones de metros cúbicos)	0,039

SANEAMIENTO*	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	267
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	7
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	6
Número de laminadores y tanques de tormenta gestionados	3
Capacidad de los estanques de tormentas gestionados (metros cúbicos)	1.525

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	53.909
Población abastecida (habitantes)	194.310
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	1
Población servida en gestión del alcantarillado	194.310
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes)	100
Número de municipios gestionados en alcantarillado	1

* La depuración de aguas residuales en Alcalá de Henares la realiza Canal de Isabel II.



Más información sobre Aguas de Alcalá disponible en:
<http://www.aguasdealcala.es>

Canal Gestión Lanzarote (Islas de Lanzarote y la Graciosa, Canarias, España)

Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. es una sociedad, participada al cien por cien por Canal de Isabel II, que inició sus actividades el 1 de junio de 2013. Se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa, en la comunidad autónoma de Canarias (España). Atiende la población de 7 municipios que, en 2017, era de 204.394 habitantes y una población flotante de 57.371 (turistas de tránsito permanente). Al cierre de 2017 las principales magnitudes de la empresa eran las siguientes

ABASTECIMIENTO

Número de tomas de captación de agua de mar gestionadas	4
Agua derivada para el consumo en las captaciones (millones de metros cúbicos en 2017)	25,45
Kilómetros de red (transporte + distribución)	1.875
Número de plantas desaladoras de agua marina	4
Capacidad de tratamiento diario de las desaladoras (millones de metros cúbicos)	0,09
Número de grandes depósitos reguladores	1
Capacidad de almacenamiento de los grandes depósitos (millones de metros cúbicos)	0,03
Número de depósitos menores de agua	62
Capacidad de almacenamiento de los depósitos (millones de metros cúbicos)	0,07

SANEAMIENTO

Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	389
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	10
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	8
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	0,16
Agua tratada en las EDAR en 2017 (millones de metros cúbicos)	3,64

REUTILIZACIÓN

Número de plantas de reutilización construidas hasta 2017	5
Kilómetros de red de agua regenerada construidos hasta 2017	508
Volumen de agua regenerada en 2017 (millones de metros cúbicos)	3,33

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA

Número de contratos de abastecimiento con clientes	70.771
Población abastecida* (habitantes)	204.394
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	7
Población servida en gestión del alcantarillado y depuración de aguas residuales* (habitantes)	144.312
Cobertura de la gestión de alcantarillado y la depuración (% habitantes)	70,60
Número de municipios gestionados en alcantarillado y depuración	7

* Incluye 57.371 turistas de tránsito permanente.



Más información sobre la empresa en este enlace:
<http://www.canalgestionlanzarote.es>

Triple A (Barranquilla y Departamento del Atlántico, Colombia)

La **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A**, presta todos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en la ciudad de Barranquilla, la cuarta ciudad más importante de Colombia, así como en 14 municipios más del Departamento del Atlántico. Destacan entre sus logros desde su creación en 1993 la espectacular extensión de las coberturas del servicio y el logro de que todos los municipios cuentan con suministro las 24 horas del día. Además, la empresa presta los servicios de gestión de residuos sólidos y limpieza urbana en Barranquilla y otros 3 municipios del departamento.

La empresa abastecía en 2017 a un total de 2.245.506 habitantes y Canal cuenta con una participación del 67,91 por ciento de sus acciones, el Distrito de Barranquilla con un 14,50 por ciento y el resto pertenece a pequeños accionistas.

Las principales magnitudes técnicas en materia de gestión del ciclo integral del agua de Triple A Barranquilla en 2017 son las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Número de tomas de captación gestionadas	4
Aportaciones anuales del Río Magdalena en 2017 (millones de metros cúbicos)	181.877
Agua derivada para el consumo en las captaciones (millones de metros cúbicos)	235,68
Kilómetros de red (aducción y distribución)	3.470
Número de plantas de tratamiento de agua potable	4
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,72

SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	2.110
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionados	246
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	10
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	0,707
Agua tratada en las EDAR (millones de metros cúbicos)	37,04

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	503.984
Población abastecida (habitantes)	2.245.506
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	98,19
Número de municipios abastecidos	15
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	1.949.394
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes)	85,24
Número de municipios gestionados en alcantarillado	12
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	558.442
Cobertura en depuración de aguas residuales (% habitantes)	24,42
Número de municipios gestionados en depuración	10



Más información sobre Triple A puede consultarse en el siguiente enlace:
<http://www.aaa.com.co>

ASAA (Riohacha, Departamento de La Guajira, Colombia)

Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado - ASAA S.A. E.S.P., que inició sus actividades en septiembre de 2013, es la empresa responsable del abastecimiento de agua y la gestión del alcantarillado sanitario en la ciudad colombiana de Riohacha, capital del Departamento de La Guajira.

La empresa abastecía, al concluir 2017, a un total de 217.395 habitantes y Canal cuenta con una participación del 32,50 por ciento de sus acciones, el Distrito de Riohacha con un 20 por ciento y el resto pertenece a otros pequeños accionistas. Las principales magnitudes de la empresa al cierre de 2017 eran las siguientes:

:

ABASTECIMIENTO	
Número de tomas de captación en ríos gestionadas	1
Agua derivada para el consumo en captaciones de ríos (millones de metros cúbicos)	13,30
Kilómetros de red (aducción y distribución)	381
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,048
Número de depósitos menores	3
Capacidad de almacenamiento depósitos menores (millones de metros cúbicos)	0,012
SANEAMIENTO	
Grandes colectores y emisarios gestionados (kilómetros)	10
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	217
CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	33.285
Población abastecida (habitantes)	217.395
Cobertura del abastecimiento (% habitantes sobre el total de la zona abastecida)	91,80
Número de municipios abastecidos	1
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	184.241
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes sobre el total de la zona abastecida)	77,80
Número de municipios gestionados en alcantarillado	1



Más información sobre ASAA puede consultarse en el siguiente enlace:

<http://www.asaa.com.co>

Amagua (Samborondón/Daule, provincia de Guayas, Ecuador)

El grupo empresarial Canal de Isabel II es uno de los principales accionistas (57 por ciento) de **Aguas de Samborondón, Amagua Compañía de Economía Mixta**, que tiene como objeto la prestación de los servicios de distribución de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas en la zona de desarrollo urbano del cantón de Samborondón y en las parroquias La Puntilla y La Aurora en los cantones de Samborondón y Daule, localidades muy próximas a Guayaquil (Ecuador).

La Municipalidad de Samborondón ostenta el 30 por ciento de las acciones de la empresa

Amagua abastecía en 2017 a 187.986 habitantes de ambos municipios, siendo sus principales magnitudes técnicas al cierre del ejercicio las siguientes:

ABASTECIMIENTO

Agua el alta comprada en 2017 a la empresa suministradora de Guayaquil (millones de metros cúbicos)	15,97
Kilómetros de red (aducción y distribución)	455

SANEAMIENTO

Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	426
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionada	101
Número de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales gestionadas	92
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	0,22
Agua tratada en las EDAR en 2017 (millones de metros cúbicos)	14,27

REUTILIZACIÓN

Número de plantas de reutilización gestionadas	18
Volumen de agua regenerada en 2017 (millones de metros cúbicos)	4,99

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA

Número de contratos de abastecimiento con clientes	47.230
Población abastecida (habitantes)	187.986
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	2
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	157.085
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes)	83,56
Número de municipios gestionados en alcantarillado	2
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	157.085
Cobertura en depuración de aguas residuales (% habitantes)	83,56
Número de municipios gestionados en depuración	2



Más información sobre las actividades de Amagua – Aguas de Samborondón puede encontrarse en este enlace:
<http://www.amagua.com>

Fontes da Serra (municipio de Guapimirim, Estado de Río de Janeiro, Brasil)

Fontes da Serra Saneamento de Guapimirim Ltda. es una empresa perteneciente a la compañía Emissão S.A., que se incorporó al Grupo Canal de Isabel II en noviembre de 2013. Canal posee el 67,97 por ciento de las acciones de Emissão y el resto de las mismas es propiedad de particulares.

Fontes da Serra se ocupa del abastecimiento a la ciudad de Guapimirim en Brasil y al cierre de 2017 contaba con 10.521 clientes y una población servida de 57.921 habitantes. Las principales magnitudes de la empresa al cierre de 2017 eran las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Número de tomas de captación en ríos gestionadas	1
Agua derivada para el consumo en las captaciones (millones de metros cúbicos)	3,73
Kilómetros de red gestionados (aducción y distribución)	77,6
Número de plantas de tratamiento de agua potable	1
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos diarios)	0,010
Número de depósitos menores	2
Capacidad de almacenamiento depósitos menores (millones de metros cúbicos)	1,527

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	10.521
Población abastecida (habitantes)	57.921
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	100
Número de municipios abastecidos	1



Más información sobre Fontes da Serra puede consultarse en el siguiente enlace:

<http://www.fontesdaserra.com.br/>

Aguas de Tumbes (municipio de Tumbes)

Aguas de Tumbes es una empresa concesionaria de los servicios de abastecimiento y saneamiento en las provincias de Tumbes, Zarumilla y Contraalmirante Villar (Perú). Se incorporó al Grupo Canal de Isabel II el 23 de febrero de 2016. Canal posee el 69,05 por ciento de las acciones de Aguas de Tumbes.

Aguas de Tumbes abastecía en 2017 a 220.316 habitantes, siendo sus principales magnitudes técnicas las siguientes:

ABASTECIMIENTO	
Número de tomas de captación gestionadas	16
Capacidad de las tomas de captación gestionadas (millones de metros cúbicos)	19,76
Agua derivada para el consumo en las captaciones (millones de metros cúbicos)	17,99
Kilómetros de red (aducción y distribución)	575,87
Número de plantas de tratamiento de agua potable	3
Capacidad de tratamiento diario (millones de metros cúbicos)	0,054

SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	360,59
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios gestionada	0,89
Número de lagunas de estabilización gestionadas	13
Capacidad nominal de tratamiento (miles de habitantes equivalentes)	0,12
Agua tratada en las EDAR (millones de metros cúbicos)	9,14

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA	
Número de contratos de abastecimiento con clientes	46.139
Población abastecida (habitantes)	220.316
Cobertura del abastecimiento (% habitantes)	84
Número de municipios abastecidos	12
Población servida en gestión del alcantarillado (habitantes)	113,317
Cobertura de la gestión de alcantarillado (% habitantes)	43,24
Número de municipios gestionados en alcantarillado	11
Población servida en depuración de aguas residuales (habitantes)	63,995
Cobertura en depuración de aguas residuales (% habitantes)	24,40
Número de municipios gestionados en depuración	10

II. Empresas dedicadas a los servicios de apoyo a la gestión del agua

Hispanagua (Comunidad de Madrid, España)

Hispanagua, S.A.U., es una empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana. Tiene como objetivo fundamental la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua.

El 100 % de la empresa pertenece a Canal de Isabel II de la que es, según la legislación de contratos del sector público en España, medio propio. Hispanagua realiza la práctica totalidad de su actividad empresarial para Canal de Isabel II en España.

La actividad de Hispanagua S.A.U. consiste en la prestación de servicios y realización de trabajos relacionados con las redes de abastecimiento y saneamiento (reparaciones de redes, acometidas, inspecciones, asistencias técnicas, etc.) y con la explotación de sus instalaciones, tales como plantas depuradoras, potabilizadoras o estaciones de bombeo.

Hispanagua dispone de una gran experiencia valorada y apreciada por otras empresas del sector, flexibilidad en la gestión del personal propio para atender a las necesidades de las diferentes encomiendas firmadas con la matriz y precios competitivos dentro del sector. Además, forma parte de un grupo empresarial estable y consolidado en el sector del agua desde hace muchos años en el cual se gestiona el ciclo integral del agua, dando soporte a todas sus empresas en las materias necesarias (técnicas, financieras, soporte, etc.).

Inassa (Colombia)

La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A.** (en adelante **Inassa**) fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica y fue adquirida por Canal de Isabel II en 2001.

El grupo empresarial Canal de Isabel II participa en Inassa con un 81,24 por ciento de sus acciones. La Sociedad de Aguas Latinas cuenta con un 18,76 por ciento de la sociedad, y pequeños accionistas suman el 1 por ciento restante de las acciones.

La actividad de Inassa abarca la consultoría, asistencia técnica, gestión de proyectos, prestación de servicios y/o actividades inherentes al ciclo integral del agua y saneamiento básico, el diseño de servicios y procesos tecnológicos y comerciales que, complementándose, mejoren y conduzcan a la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua.

Inassa, con domicilio en Colombia, es además la casa matriz del **grupo empresarial Inassa**, que cuenta con una amplia experiencia en las actividades inherentes al ciclo integral del agua. De manera directa o a través de filiales, desarrolla estas actividades en Latinoamérica donde, gracias a su amplia experiencia, ha logrado éxitos en gestión del agua ofreciendo diferentes alternativas y elevando el nivel de conocimiento técnico.

Inassa, como cabecera del Grupo Canal en Latinoamérica, dispone de una página web en la que se dan detalles de todas estas actividades.



En este enlace está toda la información del Grupo en Latinoamérica:
<http://www.grupoinassa.com>

AMERIKA T.I. (Colombia)

En 2013 se creó **Amerika T.I.** (Amerika Tecnologías de la Información), participada en un 81,54 por ciento por el Grupo Canal.

Desde 2014, ofrece como producto el software AMERIKA, un sistema de información que soporta una solución integral para las empresas de servicios públicos en el sector del agua potable, alcantarillado y aseo. El software AMERIKA va acompañado de servicios complementarios que permiten mantenerlo actualizado en cada una de las empresas clientes. Los servicios proporcionados por Amerika T.I. con respecto al software AMERIKA son los siguientes:

- Amerika como *SaaS* (Software as a Service).
- Soporte.
- Gestión y desarrollo de requerimientos.
- Gestión de incidentes.
- Consultorías.
- Implantación de software.
- Capacitaciones.

El modelo de negocio y la participación de Amerika T.I. en el ciclo del agua es horizontal a través de las empresas en las que el Grupo Inassa tiene implantado el software AMERIKA, colaborando en el logro de sus objetivos. Por lo anterior, la medición de los resultados de la compañía no se refiere únicamente a lo económico, sino que está orientada al cumplimiento de indicadores de calidad en la prestación de los servicios y/o productos.



Más información sobre las actividades de Amerika TI puede encontrarse en este enlace:

<http://www.amerikati.co>

GESTUS – Gestión y Servicios (Colombia)

La sociedad **GESTUS – Gestión y Servicios**, constituida en el año 2000, inició su andadura como empresa cuya principal actividad era la prestación de los servicios profesionales de recaudación integral de tributos para entidades del distrito de Santa Marta y el municipio de Villavicencio, en Colombia. La empresa está participada en un 80,46 por ciento por el Grupo Canal.

Actualmente, las actividades de GESTUS consisten en:

- Servicios de gestión de cobro, suspensión y/o corte y reinstalación del servicio.
- Lectura de contadores.
- Inspección de facturación.
- Instalación y reposición de contadores.
- Comercialización de todo tipo de materiales, especialmente aquellos de naturaleza hidráulica.
- Instalación de acometidas, obra civil de reposición de los contadores de agua potable en las acometidas de los suscriptores y/o usuarios de servicios públicos domiciliarios.
- Reparación y mantenimiento de redes de servicios públicos, atención de fugas domiciliarias, instalación, reposición, inspección de medidores de servicios públicos, y solución de anomalías de los mismos, realización de obras civiles.
- Mensajería *express*.



En este enlace está toda la información de Gestus:

<http://www.gestus.co/>

AAA Dominicana (República Dominicana)

AAA Dominicana S.A. inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo, suscrito con la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. El grupo empresarial Canal de Isabel II participa en esta sociedad con un 52,81 por ciento de las acciones de la empresa.

Actualmente, los clientes de AAA Dominicana son las instituciones públicas del país, tales como las empresas prestadoras del servicio público de agua y alcantarillado (CAASD, Coraaplata, Coraavega) y el ayuntamiento de Santo Domingo (ADN).

El modelo de negocio de AAA Dominicana es la implementación de la gestión comercial de los servicios que cada uno de sus clientes presta. Esta gestión comercial incluye los siguientes aspectos:

- *Propuesta de valor al cliente:* AAA Dominicana involucra toda la gestión en un sistema de calidad que se inicia con el levantamiento y actualización de los datos básicos, catastrales y comerciales de los usuarios del servicio, permitiendo mantener una actualización comercial diaria que da como resultado una cobertura total en facturación del servicio prestado.
- *La atención al cliente:* como foco principal de la gestión, es utilizada por AAA Dominicana para mantener un contacto directo con los clientes del servicio.
- *La gestión de cobro:* está orientada hacia aquellos usuarios que por una razón u otra omiten el pago de su factura mensual. AAA Dominicana intenta establecer un vínculo con los usuarios que le permita incentivar la cultura de pago e ir incorporando estos usuarios al grupo de usuarios al día que mensualmente pagan su facturación.

Inassa Panamá (República de Panamá)

Inassa Panamá, delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades en 2011. La empresa presta servicios de asesoría y operación de la gestión comercial y técnica de empresas del sector de servicios públicos domiciliarios.

Inassa Panamá gestiona en la actualidad la cartera de deudores del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales en buena parte de la República de Panamá. Asimismo, se encarga de la toma de lecturas y reparto de facturas para la misma institución.

Gracias a la experiencia acumulada por las empresas del Grupo Canal, INASSA Panamá asesora a sus clientes en la mejora de las actividades y procesos a su cargo, incluyendo una amplia cartera de servicios que incluyen tanto temas operativos y técnicos en el ciclo integral del agua, como los comerciales y de atención al cliente.



Más información detallada sobre las actividades de Inassa en Panamá puede encontrarse en este enlace:

<http://www.inassa.com.pa>

Inassa Ecuador (República del Ecuador)

Inassa Ecuador, delegación de la empresa colombiana Inassa, comenzó sus actividades a mediados de 2012. La empresa se dedica a prestar servicios de consultoría en la ejecución de proyectos de ingeniería y a la fiscalización de obras, así como actividades inherentes al ciclo integral del agua, extendiéndose a obras de infraestructura, asistencia técnica, diseño, supervisión de proyectos y consultoría medioambiental.

Emissão (Rio de Janeiro y otros estados de Brasil)

En noviembre de 2013 se incorporó al Grupo Canal la empresa brasileña **Emissão, S.A.**, con sede principal en Río de Janeiro (Brasil). Canal posee el 67,97 por ciento de las acciones de Emissão y el resto de las mismas es propiedad de particulares. Las principales actividades de la empresa y sus filiales eran al concluir 2017 las siguientes:

- Realización de obras de infraestructuras en general.
- Actividades de gestión de residuos y descontaminación.
- Lectura informatizada de contadores de agua, con entrega simultánea de cuentas.

Los clientes de la empresa son órganos de la administración pública, como ayuntamientos municipales, gobierno del Estado y compañías de aguas y alcantarillado.

Además de estas actividades, **Emissão**, a través de su filial **Fontes de Serra**, se ocupa de la gestión del abastecimiento a la ciudad de Guapimirim en Brasil, ciudad que la que al cierre de 2017 contaba con 10.521 clientes y una población servida de 57.921 habitantes.



Más información sobre la empresa y sus servicios puede encontrarse en este enlace:

<http://www.emissao.com.br>

Otras empresas auxiliares de la gestión del ciclo del agua con participación del Grupo Canal

GSS Venture (España)

GSS Venture, S.L. es una empresa participada minoritariamente (25 por ciento) por Canal de Isabel II. Su objeto social es la prestación de servicios de telemarketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es en la

actualidad la empresa que se ocupa del *call center* para la atención a los clientes de Canal de Isabel II en España.



Más información sobre el Grupo GSS y sus servicios, en el que se integra GSS Venture, puede encontrarse en este enlace:

<http://www.grupogss.com>

III. Empresas dedicadas actividades sinérgicas con los servicios de gestión del ciclo integral del agua

Hidráulica Santillana (Producción hidroeléctrica. Comunidad de Madrid, España)

Hidráulica Santillana S.A. (en adelante HS) procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995 segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral (para lo que se creó **Hispanagua**) de las de producción de energía, que es la actividad principal de HS en la actualidad. La empresa pertenece en su totalidad al grupo empresarial Canal de Isabel II.

La actividad de HS es la generación de energía hidroeléctrica mediante la explotación de ocho centrales que aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. De las ocho centrales, siete son propiedad de Canal y una de Hidráulica Santillana. Las principales magnitudes técnicas de la compañía al cierre de 2017 eran las siguientes:

INSTALACIONES Y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA HIDROELÉCTRICA

Número de centrales hidroeléctricas gestionadas por Hidráulica Santillana	8
Potencia instalada en centrales hidroeléctricas (MW)	34,85
Producción hidroeléctrica total en 2017 (millones de kWh)	69,14

Canal de Comunicaciones Unidas – CCU (Telecomunicaciones y tecnologías de la información. Comunidad de Madrid, España)

Canal de Comunicaciones Unidas, S.A. Sociedad Unipersonal (en adelante CCU), es una sociedad participada al cien por cien por el grupo empresarial Canal de Isabel II y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Entre las actividades desarrolladas por Canal de Comunicaciones Unidas cabe destacar las de:

- Gestor técnico integral del sistema de *trunking* digital TETRA de la Comunidad de Madrid, que incluye la prestación del servicio de mantenimiento de infraestructuras TETRA y la supervisión unificada de los sistemas de telecomunicaciones de Canal de Isabel II, S.A.
- Dirección de obra, consultoría y mantenimiento de infraestructuras en el ámbito de la automatización y telecontrol de procesos de Canal de Isabel II, S.A. (mantenimiento de más de 1.500 emplazamientos).
- Desarrollo de sistemas de información y M2M en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones.

Canal de Comunicaciones Unidas tiene como cliente principal a Canal de Isabel II. Adicionalmente, cuenta con otros clientes tanto del Grupo Canal (Hispanagua) como terceros (Dragados, FCC...), a los que presta servicios de localización y gestión de flotas mediante tecnología GPS.

Las principales magnitudes técnicas de Canal de Comunicaciones Unidas al finalizar el ejercicio 2017 eran las siguientes:

COMUNICACIONES

Número de estaciones de la red de radiotelefonía móvil (<i>trunking</i>) digital	110
Número de terminales de <i>trunking</i> digital	5.608
Número de clientes a los que se presta servicios de comunicación	115
Número de GPS en el servicio de gestión de flotas	956
Cobertura de los sistemas de telecomunicaciones gestionados en kilómetros cuadrados	10.606



Más información sobre el CCU y sus servicios puede encontrarse en este enlace:
<http://www.canalcom.com>

Triple A Barranquilla (Gestión de residuos sólidos y limpieza urbana. Barranquilla y Departamento del Atlántico, Colombia)

Además de la gestión del ciclo integral del agua, la Sociedad de **Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. E.S.P. - Triple A**, presta todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados «de aseo» en Colombia) en Barranquilla desde 1993 y en 5 municipios más del Departamento del Atlántico en 2016. Canal de Isabel II cuenta con una participación del 67,91 por cien de sus acciones.

El vertedero Parque Ambiental Los Pocitos constituye uno de los logros más importantes alcanzado por Triple A, en cuanto a la disposición final de basuras de Barranquilla y su área metropolitana. Fue construido en el 2009 respetando la normativa vigente en Colombia y teniendo en cuenta las últimas tecnologías y estándares de ingeniería para minimizar los impactos al medio ambiente.

INDICADORES DE ACTIVIDAD Y PARÁMETROS DEL SERVICIO DE ASEO	
Número de municipios servidos en recolección de residuos sólidos	6
Número de municipios servidos en limpieza viaria	4
Número de habitantes servidos en recolección de residuos sólidos	1.836.070
Número de habitantes servidos por limpieza viaria	1.827.870
Cobertura en porcentaje de población de los servicios de aseo	100%
Número de kilómetros de barrido	984.461
Cantidad de residuos peligrosos recolectados, gestionados y tratados (toneladas)	3.513
Número total de rellenos sanitarios gestionados	1
Capacidad del relleno sanitario gestionado (metros cúbicos)	15.661.591
Cantidad de residuos domiciliarios recolectados (toneladas)	624.440
Cantidad de residuos vertida en el relleno sanitario en el año (toneladas)	180.019
Rutas de recolección de residuos	196
Clientes grandes productores (número)	3.062
Cantidad de lixiviado producido (metros cúbicos)	71.032
Capacidad de lixiviado tratado (metros cúbicos)	63,326



Más información sobre las actividades de aseo de Triple A Barranquilla puede encontrarse en este enlace:
<http://www.aaa.com.co>

Otras empresas con participación del Grupo Canal

Canal Extensia, S.A.U. es la sociedad tenedora de las acciones de todas las sociedades Latinoamericanas del Grupo.

Soluciones Andinas de Agua, ubicada en Uruguay, se constituyó para la ser la tenedora del 75 por ciento de las acciones que posee el Grupo Canal en la sociedad brasileña Emissão.

AAA Ecuador, ubicada en Ecuador, y que es la tenedora del 70 por ciento de las acciones de la sociedad Amagua.

Ocio y Deporte Canal, S.L.U., participada al 100 por cien por Canal y ubicada en Madrid. Tiene como objeto la gestión de instalaciones deportivas desarrollando de actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A., y en particular el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva de las infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A. y que representen un valor añadido para sus usuarios.

Otras sociedades y consorcios sin actividad liquidados al cierre de 2017

WATCO Dominicana.

Inassa Costa Rica.

RyT Resultado y Tecnología (Panamá).

RyT Panamá.

RyT S.A. Panamá.

GIS (Colombia).

Ouanaminthe (Haití).

AAA del ITSMO (Panamá).

Sociedades y consorcios sin actividad en proceso de liquidación al concluir 2017

Caracol (Haití).

Jacmel (Haití).

INFORESA (República Dominicana).

INAMEX (México).

MEXAQUA (Méjico).

UTE Santa Marta (Colombia).

AAA Venezuela y su sucursal **AAA servicios de Venezuela LASSA S.A.**

Inassa-Cleop (Panamá).

Inassa-Incasur-METROAGUA (República Dominicana).

Empresas sin actividad

Metroagua, S.A. E.S.P. (Colombia) era la empresa que se encargaba de la gestión del ciclo del agua en la ciudad de Santa Marta (Departamento del Magdalena, Colombia). Su contrato, no renovado, concluyó el 17 de abril de 2017, estando sin actividad desde dicha fecha.

Canal Energía (España).

ANEXO I

ANEXO II

ANEXO III

ANEXO IV

INFORME DEL AUDITOR SOBRE LOS CONTENIDOS
DEL INFORME ANUAL 2017 DE CANAL DE ISABEL II

ANEXO V

ANEXO VI



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

**Informe de Revisión Independiente
para la Dirección de Canal de Isabel II, S.A.**

A la Dirección de Canal de Isabel II, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual 2017 de Canal de Isabel II, S.A. (en adelante Canal de Isabel II) correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 (en adelante "el Informe").

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de Canal de Isabel II 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), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto G4-32 del Índice GRI G4 presente en el Anexo 5 del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios del *Materiality Disclosures 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 de Canal de Isabel II 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.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado estén libres de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

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*, y con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas 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 un nivel significativo de seguridad 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 mantenemos 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.

Procedimientos de revisión limitada

Nuestro trabajo de seguridad 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 Canal de Isabel II 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, en cuanto a 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 de Canal de Isabel II.
- La evaluación de la consistencia de la descripción sobre de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Canal de Isabel II.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- 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 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 de Canal de Isabel II.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Canal de Isabel II, 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 aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, 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 que el Informe Anual 2017 de Canal de Isabel II, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 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), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto G4-32 del Anexo 5 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 de Canal de Isabel II un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Canal de Isabel II en relación con su Informe Anual 2017 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

18 de junio de 2018

ANEXO I

ANEXO II

ANEXO III

ANEXO IV

ANEXO V

TABLAS DE CONTENIDOS DE GRI G4

ANEXO VI

INDICE DE CONTENIDO GRI G4



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4

		Capítulo	Página en el Informe	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS						
G4-1	<i>Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.</i>	Mensajes del Presidente del Consejo de Administración y del Consejero director-general	11-13			
G4-2	<i>Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.</i>	Contexto estratégico. nuestros retos futuros	34-39			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
G4-3	<i>Nombre de la organización.</i>	1. Nuestra empresa	15 (Canal de Isabel II, Sociedad Anónima)			
G4-4	<i>Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.</i>	Nuestra actividad	18-23			
G4-5	<i>Lugar donde se encuentra la sede de la organización.</i>		Madrid, España)			
G4-6	<i>Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.</i>	Grupo Canal:: actividades e implantación geográfica	160-161			
G4-7	<i>Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.</i>	Organización de nuestra empresa	25			
G4-8	<i>Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).</i>	Grupo Canal:: actividades e implantación geográfica	160-161			
G4-9	<i>Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados, número de operaciones, ventas netas o ingresos netos y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.</i>	1. Nuestra empresa, Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid, Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	16-17 y 160-161			

		Capítulo	Página en el Informe	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-10	1. Número de empleados por contrato laboral y sexo.	Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente, Plantilla de las empresas del Grupo,	123-124, 168, Anexo 1 y Anexo 2			En 2017 hay un reducción a nivel de Grupo al dejar de estar operativa la empresa colombiana Metroagua
	2. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.					
	3. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.					
	4. Tamaño de la plantilla por región y sexo.					
	5. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.					
	6. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.					
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente	127-128			
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Con nuestros proveedores	154-156			
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.			No aplica, no ha habido cambios significativos	No ha habido cambios	Canal y su Grupo contratan con acuerdo a la normativa de contactos del sector público
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS						
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	La gestión medioambiental en Canal de Isabel II, Gobierno Corporativo en Canal de Isabel II,	72-73, 111-112			
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Contexto en que opera actualmente nuestro sector a nivel internacional, Compromiso social	31, 121			
	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:					
G4-16	1. Ostente un cargo en el órgano de gobierno;	Nuestros Grupos de Interés				No existe
	2. Participe en proyectos o comités;	Nuestros Grupos de Interés	44			En AEAS
	3. Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;	Nuestros Grupos de Interés				No existe
	4. Considere que ser miembro es una decisión estratégica.	Nuestros Grupos de Interés, Compromiso social	44, 120-121			AEAS, IWA, Pacto Mundial de Naciones Unidas

		Capítulo	Página en el Informe	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA						
	1. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	5. El Grupo Canal, Acerca de este informe	162, 166-167, 184			
G4-17	2. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.			No figuran en el documento las empresas del Grupo sin actividad, en proceso de disolución o disueltas a lo largo de 2017		No cuentan con actividad ni personal y están en proceso de disolución
G4-18	1. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. 2. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Acerca de este informe	179-180			
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Contexto estratégico. nuestros retos futuros, Acerca de este informe	34-39, 180			
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Acerca de este informe	180-181			
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Contexto estratégico. nuest , Acerca de este informe	34-39, 134, 138, 180-181			
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Acerca de este informe	177	El informe se ha enfocado fundamentalmente a la actividad de Canal en la Comunidad de Madrid		Decisión de desinvertir en empresas del Grupo fuera de España y reflexión sobre actividades futuras fuera de la Comunidad de Madrid
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	, Acerca de este informe	177-178			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Nuestros Grupos de Interés	44			
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Nuestros Grupos de Interés	44			
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Nuestros Grupos de Interés, Acerca de este informe	44, 133, 179			

		Capítulo	Página en el Informe	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Contexto estratégico. nuestros retos futuros, Acerca de este informe	34-39, 179, 181			
PERFIL DE LA MEMORIA						
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Acerca de este informe	177			
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).		2016			
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Anual			
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Acerca de este informe	178			
ÍNDICE DE GRI						
	1. Indique qué opción «de conformidad» con la guía ha elegido la organización.	Acerca de este informe	177			
G4-32	2. Facilite el índice de GRI de la opción elegida.	Anexo 5: tablas de contenidos GRI				
	3. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo 4: Informe del auditor sobre los contenidos del Informe Anual 2016				
VERIFICACIÓN						
G4-33	1. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.					
	2. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.		177			
	3. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	Acerca de este informe				
	4. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.			No aplicable		El auditor de cuentas es elegido por la Junta de Accionistas de la Sociedad, a propuesta de la Comisión de Auditoría
GOBIERNO						
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Organización de nuestra empresa	25-27			Las decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son aprobadas por el Consejo
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Organización de nuestra empresa	27			Ver informe anual de Gobierno Corporativo en web de Canal y de la CNMV

		Capítulo	Página en el Informe	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Organización de nuestra empresa	27			Ver informe anual de Gobierno Corporativo en web de Canal y de la CNMV
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Organización de nuestra empresa, .Nuestros Grupos de Interés	27, 45			
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Organización de nuestra empresa	25-26			
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Organización de nuestra empresa	26			El presidente tiene alguna funciones ejecutivas. El Director General es Consejero dominical
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Organización de nuestra empresa	25			Ver informe anual de Gobierno Corporativo en web de Canal y de la CNMV
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Organización de nuestra empresa. Relaciones con la Administraciones Públicas y transparencia en la gestión.	26 (comisiones del Consejo), 113 y 110 ("Operación Lezo")			Ver informe anual de Gobierno Corporativo en web de Canal y de la CNMV
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN						
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Organización de nuestra empresa, Acerca de este informe	25-27, 180			
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO						
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Organización de nuestra empresa	27 (indicadores)			
	1. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	Organización de nuestra empresa	27 (indicadores)			
G4-44	2. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	4. Líneas estratégicas de Canal: nuestro desempeño en 2017 y los objetivos futuros, Acerca de este informe	48-50, 178-180 (proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico)			

	Capítulo	Página en el Informe	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO					
G4-45	1. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	111-112 y 114-115		
	2. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Acerca de este informe	178-180 (proceso y aprobación del nuevo Plan Estratégico)		
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	114-115		
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Organización de nuestra empresa	25		El Consejo de Administración y sus comisiones, con carácter general, suelen tener una reunión al mes
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD					
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.		Director General y miembros del Comité de Dirección		Los aspectos materiales han sido definidos y aprobados por los órganos de gobierno y dirección en el proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico 2018-2030
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL					
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Organización de nuestra empresa	27		
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	4. Líneas estratégicas de Canal: nuestro desempeño en 2017 y los objetivos futuros, Acerca de este informe	48-50, 178-180 (proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico)	Se desconoce el número exacto	No están cuantificadas
					Los aspectos mas importantes han sido los incluidos las líneas estratégicas en el proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico 2018-2030
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS					
G4-51	1. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. 2. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	113		

	Capítulo	Página en el Informe	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	113		No se recurre a consultores. Las remuneraciones las fija la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid y los incrementos se aprueban con los Presupuestos Generales de la Comunidad.
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.		No aplica a Canal	No se realizan ese tipo de consultas	La retribuciones las regula la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	113		
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	113		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	111 y 114-115		
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Relación con las Administraciones Públicas y transparencia en la gestión	107-109		
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	112		

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
DIMENSIÓN ECONÓMICA								
DESEMPEÑO ECONÓMICO								
G4 - DMA		Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión	39	Uso eficiente de recursos económicos	Interno			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Nuestro desempeño económico, Resultados Económicos consolidados del Grupo	140-147 y 169-174	Uso eficiente de los recursos económicos. Adecuación del endeudamiento a la estrategia	Interno			
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Garantía de suministro: el agua de todos, todos los días, Eficiencia energética y cambio climático	52-53 y 81-83	Adaptación al cambio climático. Desarrollo de las energías renovables	Interno Mixto (interno y externo)	Las consecuencias se expresan en términos de mayor consumo energético en caso de sequía. No se cuantifican económicamente.	No se ha medido	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II	129					La contribución de la empresa al Plan de Pensiones está supendida por ley.
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Invertimos en la Comunidad de Madrid	153					Ver también nota 17 de las Cuentas Anuales individuales
PRESENCIA EN EL MERCADO								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla Fomento de actividades directivas de los profesionales	Internos			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Anexo 1	Los empleados de Canal / Salario mínimo	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Anexo 1	Los empleados de Canal / Diversidad de la plantilla	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno			Son el cien por cien tanto en Canal como en Triple A Barranquilla
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS								
G4 - DMA		Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid, Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión	46, 49	Uso eficiente de los recursos económicos.	Interno			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Invertimos en la Comunidad de Madrid	200-204	Uso eficiente de los recursos económicos.	Interno			
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Invertimos en la Comunidad de Madrid, Compromiso social	200, 162	Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte	Externo			
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN								
G4 - DMA		Con nuestros proveedores	154	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Con nuestros proveedores	154-155	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Porcentaje total del gasto en proveedores locales	No de dispone de la cifra exacta	Canal contrata bajo la legislación de contratos del sector público y por tanto no puede primar el carácter local de los proveedores.
DIMENSIÓN AMBIENTAL								
MATERIALES								
G4 - DMA		Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	36	Fomento de la economía circular	Mixto (interno y externo)			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Nuestro desempeño ambiental	74-75	Fomento de la economía circular	Mixto (interno y externo)			Se aportan datos de reactivos y papel por ser de los consumos más significativos

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-EN2	<i>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados</i>	Mensaje del consejero-director general, Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad, Nuestro desempeño ambiental	13 (estrúvita), 55 (plan de reutilización), 75	Extensión del consumo de agua regenerada Fomento de la economía circular	Mixtos (interno y externo)			
ENERGÍA								
G4 - DMA		Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	36	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)			
G4-EN3	<i>Consumo energético interno.</i>	Nuestro desempeño ambiental	75-76	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)			
G4-EN4	<i>Consumo energético externo.</i>					No disponible	No se dispone de información	No se considera relevante.
G4-EN5	<i>Intensidad energética (por actividades).</i>	Nuestro desempeño ambiental	76	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)			
G4-EN6	<i>Reducción del consumo energético.</i>	Eficiencia energética y cambio climático	82	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)			
G4-EN7	<i>Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.</i>	Eficiencia energética y cambio climático	82-83	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)			
AGUA								
G4 - DMA		Asegurar la garantía de suministro	35	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes Gestión eficaz de la demanda	Interno Externo			
G4-EN8	<i>Captación total de agua según la fuente.</i>	Abastecimiento: aducción, Nuestro desempeño ambiental	19-21, 76 (consumo de agua)	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes Gestión eficaz de la demanda	Interno Externo			
G4-EN9	<i>Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.</i>	Abastecimiento: aducción,	19-20	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes Gestión eficaz de la demanda	Interno Externo			

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad	67-68 (plan de reutilización),	Extensión del consumo de agua regenerada	Mixto (interno y externo)			
BIODIVERSIDAD								
G4 - DMA		Gestión de la biodiversidad	84					
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Gestión de la biodiversidad	84-85					
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	Gestión de la biodiversidad	84-85					
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión de la biodiversidad	85					
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Gestión de la biodiversidad	85					
EMISIONES								
G4 - DMA		Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	37	Adaptación al cambio climático Desarrollo de las energías renovables	Interno Mixto (interno y externo)			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	Eficiencia energética y cambio climático,	81	Adaptación al cambio climático	Interno			
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	Eficiencia energética y cambio climático,	81	Adaptación al cambio climático	Interno			
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Eficiencia energética y cambio climático,	81	Adaptación al cambio climático	Interno			

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Eficiencia energética y cambio climático,	81	Adaptación al cambio climático	Interno			
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Eficiencia energética y cambio climático,	81- 83	Adaptación al cambio climático	Interno			
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.					No aplica	No aplica	Canal no emite ese tipo de sustancias
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	Nuestro desempeño ambiental,	77	Adaptación al cambio climático	Interno			
EFLUENTES Y RESIDUOS								
G4 - DMA		Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	37	Eficiencia en la depuración Excelencia en el alcantarillado Fomento de la economía circular	Interno Interno Externo			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Nuestro desempeño ambiental	77-79	Eficiencia en la depuración	Interno			
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Nuestro desempeño ambiental	79-80	Fomento de la economía circular	Externo			
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	Nuestro desempeño ambiental	79					
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Nuestro desempeño ambiental,	79-80	Fomento de la economía circular (residuos)	Externo			No se transportan residuos a otros países
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Saneamiento: depuración de aguas residuales, .	22	Eficiencia en la depuración Excelencia en el alcantarillado	Internos			

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
PRODUCTOS Y SERVICIOS								
G4 - DMA		Garantizar la calidad del agua de consumo	35	Mejora calidad del agua en origen Nuevas tecnologías tratamiento Mejora de procesos de operación y mantenimiento de redes	Internos			
G4-EN27	<i>Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.</i>	La gestión medioambiental de en Canal de Isabel II	72-73					
G4-EN28	<i>Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.</i>	Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad	55	Extensión del consumo de agua regenerada	Mixto (interno y externo)			
CUMPLIMIENTO REGULATORIO								
G4 - DMA		Calidad Ambiental y eficiencia energética: cuidamos tu entorno	70	Eficiencia en la depuración Excelencia en el alcantarillado	Internos			
G4-EN29	<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.</i>	Nuestro desempeño ambiental	80					
TRANSPORTE								
G4 - DMA		Calidad Ambiental y eficiencia energética: cuidamos tu entorno	70					

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-EN30	<i>Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.</i>	Nuestro desempeño ambiental,	81	Adaptación al cambio climático	Interno			El impacto más significativo es el transporte de los residuos, lodos de EDAR y fangos de ETAP así como la flota de vehículos propios
INVERSIONES Y GASTOS AMBIENTALES								
G4 - DMA		Calidad Ambiental y eficiencia energética: cuidamos tu entorno	70					
G4-EN31	<i>Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.</i>	La gestión medioambiental de en Canal de Isabel II	74					
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES								
G4 - DMA		Con nuestros proveedores	154					
G4-EN32	<i>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.</i>	Con nuestros proveedores		Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	No disponible	No se realizan evaluaciones	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con la protección del medio ambiente, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores
G4-EN33	<i>Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.</i>					No disponible	No se han valorado	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL								
G4 - DMA		Calidad Ambiental y eficiencia energética: cuidamos tu entorno	70					

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
DIMENSIÓN SOCIAL								
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO								
EMPLEO								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Estructura de la plantilla, Plantilla de las empresas del Grupo,	124	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno			
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II	127-129	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			Desde que se aprobó el convenio colectivo de empresa no existen diferencias
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II,	127	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.			Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	No disponible	No están formalmente establecidos	No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados.

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Seguridad de los empleados	Interno			
G4-LA5	<i>Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.</i>	Anexo 1		Seguridad de los empleados	Interno			El 100% de la plantilla está respresentada
G4-LA6	<i>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.</i>	Garantizando la salud y seguridad de todos,	126	Seguridad de los empleados	Interno			
G4-LA7	<i>Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.</i>	Garantizando la salud y seguridad de todos,	127	Seguridad de los empleados	Interno			
G4-LA8	<i>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.</i>	Garantizando la salud y seguridad de todos,	126-127	Seguridad de los empleados	Interno			El convenio colectivo recoge explícitamente la representación de los empleados en todo lo relacionado con seguridad y salud laboral en la empresa
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades Fomento de actividades directivas de los profesionales	Internos			

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-LA9	<i>Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.</i>	Formación y desarrollo de nuestros empleados,	125	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno			
G4-LA10	<i>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.</i>	Formación y desarrollo de nuestros empleados	125	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno			
G4-LA11	<i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.</i>	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	113	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			El 100% de los empleados, de todas las categorías, recibe este tipo de evaluaciones
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
G4 - DMA		Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	38	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			
G4-LA12	<i>Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	Estructura de la plantilla, Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II.	123-124 y 127	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			
G4-LA13	<i>Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.</i>	Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II	127	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno		No existe diferencia alguna	El convenio colectivo de Canal y las leyes impiden todo tipo de diferencia a este respecto
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES								

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4 - DMA						No disponible	No se realizan evaluaciones	Existen mecanismos de coordinación en materia de salud laboral con las empresas contratistas. Los pliegos de los contratos establecen condiciones a este respecto.
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Con nuestros proveedores		Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	No disponible	No se realizan evaluaciones	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Con nuestros proveedores				No disponible	No se han valorado	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES								
G4 - DMA		Gobierno corporativo en Canal de Isabel II Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente,	112, 128	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente,		Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	Número no disponible	No se dispone de información	Las demandas de los trabajadores son planteadas por sus representantes sindicales a través de varias comisiones conjuntas.

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
DERECHOS HUMANOS								
G4 - DMA		Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad	38	Máxima transparencia en la gestión Compromiso con la sociedad	Externos			
INVERSIÓN								
G4-HR1	<i>Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</i>	Con nuestros proveedores	154	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno			En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales y sociales de las empresas contratistas. No se han realizado acuerdos de inversión en 2017.
G4-HR2	<i>Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.</i>	Gobierno Corporativo en Canal de Isabel II, Formación y desarrollo de nuestros empleados	111 y 125	Buen Gobierno Corporativo	Interno			Se señalan las horas de formación relacionadas con la lucha contra la corrupción (257)
NO DISCRIMINACIÓN								
G4-HR3	<i>Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.</i>			Buen Gobierno Corporativo	Interno		No se ha producido ninguna	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA								
G4-HR4	<i>Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.</i>	Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños		Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	No aplica	No existen	Las leyes españolas no permiten que estas circunstancias se produzcan

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
TRABAJO INFANTIL								
G4-HR5	<i>Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.</i>	Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños		Compromiso con la sociedad	Externo			La legislación española no permite ese tipo de prácticas.
TRABAJO FORZOSO								
G4-HR6	<i>Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.</i>	Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños		Compromiso con la sociedad	Externo			La legislación española no permite ese tipo de prácticas.
MEDIDAS DE SEGURIDAD								
G4-HR7	<i>Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.</i>					No material	No material	Todos los miembros de los equipos de seguridad cuentan con formación relacionada con los derechos fundamentales
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA								
G4-HR8	<i>Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.</i>					No aplica	En el ámbito geográfico en que Canal y su Grupo realizan las operaciones no existen pueblos indígenas	
EVALUACIÓN								
G4-HR9	<i>Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.</i>					No disponible	No se han realizado	

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS								
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Con nuestros proveedores		Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	No disponible	No se realizan evaluaciones	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Con nuestros proveedores				No disponible	No se han valorado	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS								
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.					No disponible	No se dispone de información	No se realizan ese tipo de evaluaciones
SOCIEDAD								
G4 - DMA	Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad		38	Máxima transparencia en la gestión Compromiso con la sociedad	Externos			
COMUNIDADES LOCALES								
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	La gestión medioambiental en Canal de Isabel II	73	Máxima transparencia en la gestión Compromiso con la sociedad	Externos			
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Compromiso con el usuario: a tu lado, para lo que nos necesites		Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte	Externo		No se tiene constancia de que existan este tipo de centros.	Las instalaciones de Canal no pueden, según la normativa legal española, tener efectos negativos sobre las comunidades locales, mas bien al contrario, prestan servicios de interés general para la comunidad

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN								
G4-S03	<i>Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.</i>	Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia en la gestión	107-109 y 110 (Operación Lezo)	Buen Gobierno Corporativo	Interno			
G4-S04	<i>Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.</i>	Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	111-112	Buen Gobierno Corporativo	Interno			
G4-S05	<i>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.</i>	Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia en la gestión	110 (Operación Lezo)	Buen Gobierno Corporativo	Interno			
POLÍTICA PÚBLICA								
G4-S06	<i>Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.</i>					No aplica	No existen	No se hacen contribuciones
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL								
G4-S07	<i>Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.</i>					No aplica	No se han producido	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO								
G4-S08	<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.</i>	Nuestro desempeño ambiental	80	Eficiencia en la depuración	Interno			
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES								
G4-S09	<i>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.</i>	Con nuestros proveedores		Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	No disponible	No se realizan evaluaciones	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-SO10	<i>Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.</i>	Con nuestros proveedores				No disponible	No se han valorado	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL								
G4-SO11	<i>Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.</i>	Gestión de sugerencias y reclamaciones, El Defensor del Cliente de Canal de Isabel II	101-103	Cultura de experiencia clientes	Externo			
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS								
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES								
G4 - DMA		Garantizar la calidad del agua de consumo	35	Mejora calidad del agua en origen Nuevas tecnologías de tratamiento Mejora de procesos de operación y mantenimiento de redes	Internos			
G4-PR1	<i>Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.</i>	Asegurando la calidad: la mejor agua	60-62	Mejora calidad del agua en origen Nuevas tecnologías de tratamiento Mejora de procesos de operación y mantenimiento de redes	Internos			
G4-PR2	<i>Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	Gestión de sugerencias y reclamaciones, El Defensor del Cliente de Canal de Isabel II	101-103	Cultura de experiencia clientes	Externo			


		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omissiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS								
G4 - DMA		Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario	37	Cultura de experiencia clientes	Externo			
G4-PR3	<i>Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.</i>	La relación con nuestros clientes y usuarios		Mejora de los procesos comerciales	Mixto (interno y externo)	No aplica	No existe etiquetado en los productos y servicios que presta Canal	
G4-PR4	<i>Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.</i>			Cultura de experiencia clientes	Externo	No aplica	No se han producido	
G4-PR5	<i>Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.</i>	La satisfacción del cliente y el usuario	135-136	Cultura de experiencia clientes	Externo			
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA								
G4 - DMA				Mejora calidad del agua en origen Nuevas tecnologías de tratamiento Mejoras operación y mantenimiento redes	Internos	No aplica	Este indicador no aplica por el tipo de actividad de Canal	
G4-PR6	<i>Venta de productos prohibidos o en litigio.</i>			Nuevas tecnologías tratamiento Mejora de procesos de operación y mantenimiento de redes	Internos	No aplica	No se han producido	

		Capítulo	Página en el Informe	Aspectos materiales identificados	Cobertura de los aspectos materiales	Omisiones identificadas y respuestas directas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.					No aplica	No se han producido	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES								
G4 - DMA		Protección de datos relacionados con clientes y proveedores	67	Seguridad de la información	Interno			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Protección de datos relacionados con clientes y proveedores	67	Seguridad de la información	Interno	No aplica	No se han producido	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO								
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.					No aplica	No se han producido	

ANEXO I
ANEXO II
ANEXO III
ANEXO IV
ANEXO V

ANEXO VI

TABLA DE CORRELACIÓN DE LOS INDICADORES GRI-G4 Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.



PRINCIPIO	GLOBAL COMPACT	INDICADORES DE GRI	APARTADOS DEL INFORME ANUAL 2017
DERECHOS HUMANOS			
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos Internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	G4-11, G4-LA5, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR1, G4-HR11, G4-PR1, G4-PR2, G4-PR8	Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente. Estructura de la plantilla. Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II. Con nuestros proveedores. Asegurando la calidad: la mejor agua. El Defensor del Cliente de Canal de Isabel II Protección de datos relacionados con clientes y proveedores.
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	G4-HR1 a G4-HR9, G4-SO5	Con nuestros proveedores. Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños.
NORMAS LABORALES			
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11, G4-HR4	Los profesionales de Canal: potenciando a nuestra gente. Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños.
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR2, G4- HR6	Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR2, G4- HR5	Transparencia, gobierno y compromiso social: la empresa de todos los madrileños
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-EC6, G4- LA1, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR3, G4-HR10	Estructura de la plantilla. Plantilla de las empresas del Grupo. Igualdad de oportunidades en Canal de Isabel II. Con nuestros proveedores.
MEDIO AMBIENTE			
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	G4-EC2, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN19	Garantía de suministro: el agua de todos, todos los días. Eficiencia energética y cambio climático. Nuestro desempeño ambiental.
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1 a G4-EN34, G4-PR3, G4-PR4	Nuestro desempeño ambiental. La relación con nuestros clientes y usuarios.
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	G4-EN2, G4- EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27, G4-EN28, G4-EN31	Garantizando el acceso de todos los madrileños a un recurso de calidad. Nuestro desempeño ambiental. Eficiencia energética y cambio climático. La gestión medioambiental de en Canal de Isabel II
ANTICORRUPCIÓN			
10	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	G4-SO3 – G4-SO8	Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia en la gestión.



www.canaldeisabelsegunda.es