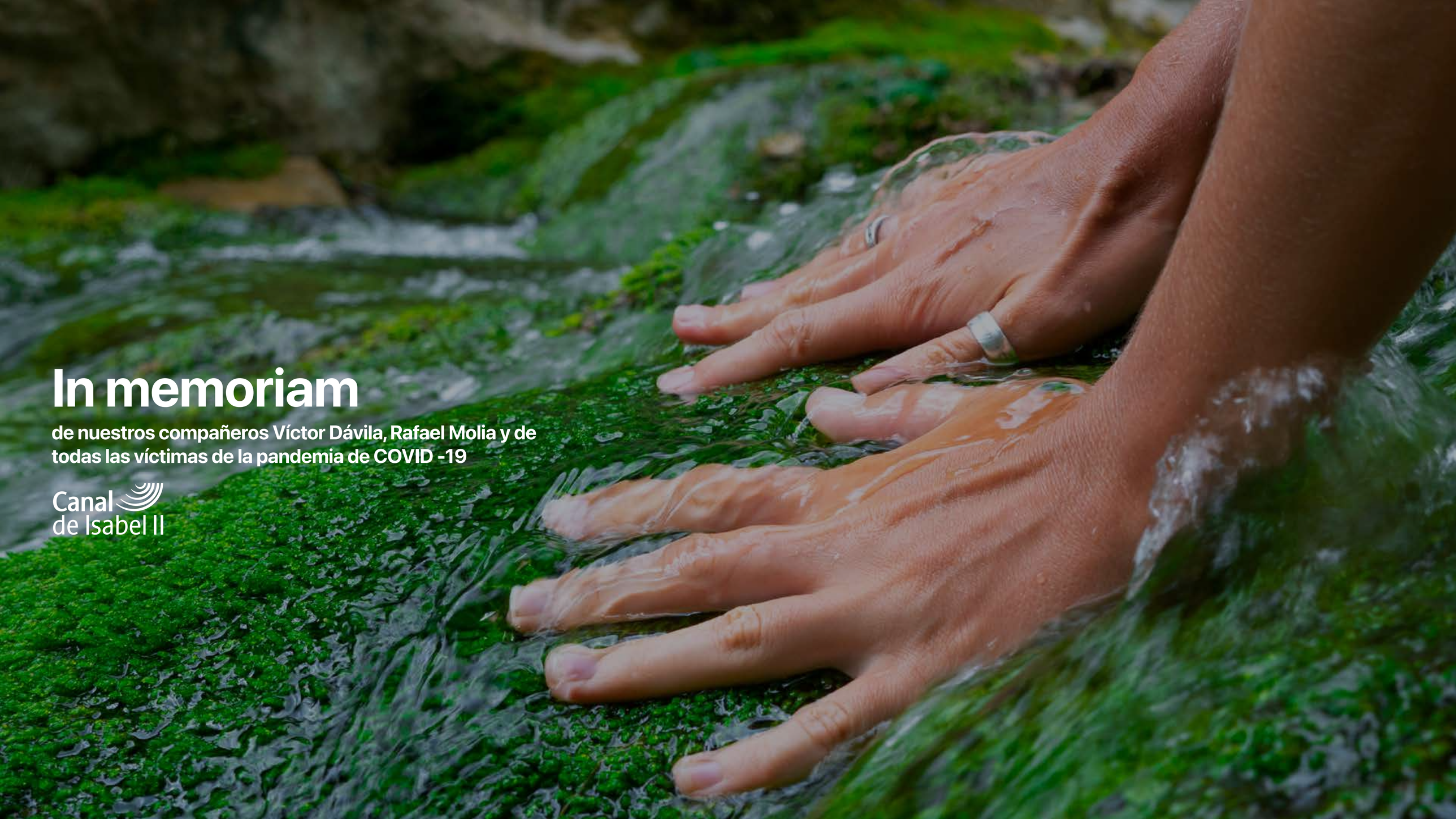
Informe de Sostenibilidad 2020

Estado de Información No Financiera (EINF)



Canal de Isabel II


In memoriam
de nuestros compañeros Víctor Dávila, Rafael Molia y de
todas las víctimas de la pandemia de COVID -19
Canal
de Isabel II

Nuestra misión

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

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.

Nuestros valores

Sostenibilidad

Compromiso

Excelencia

Cercanía

Transparencia



Biblioteca virtual

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid

Canal de Isabel II en 2020

Enero

2 Los **embalses** de la Comunidad **comenzaron el año 2020 al 66 % de su capacidad**, cuatro puntos por encima de la media. El nivel de agua embalsada subió casi 14 puntos solo en el mes de diciembre de 2019.

3 Se anuncia el nombramiento por parte del Consejo de Administración de Doña **Paloma Martín Martín**, consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, como **nueva presidenta de Canal de Isabel II**. Por primera vez en más de 160 años una mujer ostenta la presidencia de la empresa.

Febrero

16 Canal presentó los **avances de la telelectura de contadores con tecnología NB-IoT** en una jornada técnica. Sus expertos, junto a los de compañías de telecomunicaciones y fabricantes de contadores, analizaron el presente y futuro de esta tecnología.

Marzo

4 **La Fundación Canal** reveló una desconocida faceta de **Rodín** como dibujante, presentando una exposición con una selección de los principales recortes, dibujos y esculturas afines que ayudaban a comprender mejor la genialidad y los innovadores modos de expresión del considerado padre de la escultura moderna.

3 Canal trabaja en una gran **renovación de redes de saneamiento** en 91 municipios de la región. La consejera de Medio Ambiente visitó las obras de canalización del **Plan SANEA** en el municipio de Las Rozas de Madrid.

11 Canal registró su **primer caso de COVID-19** entre sus empleados del centro de trabajo de Cantos Altos.

15 Canal de Isabel II adoptó una serie de **medidas** en el marco de la alerta sanitaria por **COVID-19**. El objetivo de las medidas es **garantizar la continuidad de su servicio** y evitar la propagación del virus tanto en su plantilla como en la sociedad en general.

23 **Canal de Isabel II inició el suministro de agua embotellada** al hospital de la Comunidad de Madrid en **IFEMA**. La empresa pública puso a disposición del Gobierno regional la producción de su planta embotelladora de Colmenar Viejo.

19 **Canal** comenzó los preparativos para suministrar **botellas de agua** para el **personal sanitario de los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid durante la alerta por COVID-19**.

Canal de Isabel II en 2020

Abril

1 Canal de Isabel II adquirió **12.000 nuevos contadores inteligentes** de agua dentro del objetivo de llegar al 100 % de contadores inteligentes en la Comunidad de Madrid antes de 2030.

3 Canal anuncia que **las empresas y los autónomos afectados** por el estado de alarma podrán beneficiarse de **bonificaciones de la factura** del agua.
También se verán beneficiados todos los **trabajadores afectados por ERTE**, que vieron reducida su factura de agua en casi un 80 %.

Mayo

26 La presidenta de la Comunidad de Madrid visita la ETAP de Colmenar Viejo cuya remodelación es uno de los proyectos contemplados en el plan de licitaciones para 2020 y 2021 con el que Canal busca impulsar la contratación pública **para que Madrid recupere su actividad económica tras el COVID-19**.

Junio

4 **La Fundación Canal** presenta un **estudio de buenas prácticas** para anticipar sequías e inundaciones derivadas del **cambio climático**.

La presentación del estudio, en formato *webinar*, se complementó con una **mesa redonda sobre biodiversidad y cambio climático** en consonancia con el lema del Día Mundial del Medio Ambiente 2020.

11 Canal anuncia que ha **reducido** en un 21 % **su periodo medio de pago a proveedores durante el estado de alarma**. La empresa adoptó esta medida con el objetivo de **colaborar con la viabilidad y solvencia de las empresas** que le suministran bienes y servicios.

Julio

1 **Canal** comunica que ya se han **bonificado facturas por un importe de 1,5 millones de euros** a más de 22.000 **afectados por el COVID-19 en recibos de agua**.

6 **Canal de Isabel II es la primera empresa española de agua** en recibir el certificado **«Protocolo Seguro COVID-19»** mediante protocolos detallados de actuación y la adaptación de sus instalaciones a las nuevas necesidades preventivas.

8 **La red española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** celebra su Asamblea General Ordinaria 2020 en la **Fundación Canal**.

16 El Ayuntamiento de Madrid concede a Canal la **licencia para las obras** de construcción del **nuevo parque del Tercer Depósito** en la calle Islas Filipinas. Con ello, los vecinos de Madrid tendrán a su disposición más de **48.000 metros cuadrados de zonas verdes y deportivas**.

Canal de Isabel II en 2020

Septiembre

28 Canal anuncia que desde abril de 2020 está desarrollando un gran **sistema de vigilancia del SARS-CoV-2** en la red de aguas residuales de toda la región. Las consejerías de Sanidad y de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad han encomendado estos trabajos a la compañía pública.

23 La Fundación Canal, en colaboración con Canal de Isabel II, lanza, **¡Agua va!, la primera aplicación de realidad aumentada** que permite **interactuar** en 30 **alcantarillas de Madrid**.

12 Canal destina **237.000 euros** para la **protección de sus empleados ante el COVID- 19**. El servicio de abastecimiento y saneamiento de agua fue declarado servicio esencial durante el estado de alarma.

30 **Pascual Fernández Martínez, es nombrado nuevo consejero delegado de Canal de Isabel II**. Se culmina la renovación del Consejo de Administración, que se inició en diciembre de 2019, para reforzar el perfil técnico y jurídico de la Sociedad.

Octubre

13 **Acto de inauguración de la segunda promoción** de los dos títulos de **FP Dual del Agua** que puso en marcha Canal de Isabel II en septiembre de 2018.

21 Canal anuncia que su filial **Hispanagua, S.A.U. se integrará en Canal de Isabel II**, que absorberá a todo su personal. La empresa filial apoya a Canal en servicios relacionados con la instalación, inspección y reparación de contadores.

23 Canal de Isabel II **participa** en la **plataforma de agua y energía de la ONU**. Energía solar, gasineras y producción de agua regenerada son algunos ejemplos de su estrategia de sostenibilidad.

Noviembre

30 **La Fundación Canal** centra su **programa educativo Canal Educa** en el agua y en las **soluciones al cambio climático.** El programa gratuito de sensibilización ambiental se dirige a los escolares madrileños de Infantil a Secundaria, tanto en un formato presencial adaptado al protocolo COVID-19, como en formato digital.

8 Canal comunica que ya se han **bonificado casi 4 millones en facturas del agua** a empresas, autónomos y trabajadores afectados **por el COVID-19.** Casi 29.000 clientes se han beneficiado de estas bonificaciones.

Canal de Isabel II en 2020

16 Canal de Isabel II **inaugura el nuevo parque Bravo Murillo** en el distrito de Chamberí. Colindante a las oficinas centrales de la empresa, es la tercera zona verde que la empresa pública pone a disposición de los vecinos de este distrito.

17 Canal anuncia que **extenderá su tarifa social** a los **perceptores del Ingreso Mínimo Vital**.

18 Canal se incorpora a la iniciativa de **Madrid Subterra** para estudiar el aprovechamiento energético en el subsuelo. Distintas instituciones y empresas, como Metro de Madrid o Calle 30, forman parte de esta plataforma.

19 En el **Día Mundial del Retrete**, Canal de Isabel II recuerda que utilizar el inodoro como papelera afecta a las instalaciones y perjudica al medio ambiente.
La empresa pública ha retirado más de 27.000 toneladas de residuos sólidos de sus instalaciones de saneamiento.

Diciembre

26 La **Fundación Canal** abre la **exposición al público** que reúne más de 130 formas de expresión del cuerpo humano captadas por los objetivos de **Magnum Photos**

11 Presentación de la herramienta informática **proyecto Vigía**, un sistema de detección temprana del COVID-19. Este proyecto se puso en marcha en el mes de abril de 2020, para poder detectar la **presencia de restos de COVID-19 en aguas residuales no depuradas** y permitir anticipar la incidencia del virus allá donde se esté produciendo.

18 Paloma Martín, consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid, y presidenta de Canal de Isabel II inaugura el **Foro de Agua ABC** y anuncia la puesta en marcha de un **sistema automatizado de telelectura** en todas las viviendas de la Comunidad de Madrid, que permitirán conocer de modo instantáneo el consumo de agua a través del teléfono móvil, además de detectar posibles fugas de agua.

01 Nuestra empresa 15

1 Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 18

1.1 Nuestra actividad: el ciclo integral del agua 21

1.1.1 Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento) 23

1.1.2 Abastecimiento: distribución de agua potable 28

1.1.3 Saneamiento: alcantarillado y drejane urbano 30

1.1.3.1 Saneamiento: depuraciónde aguas residuales 31

1.1.4 Regeneración de aguas residuales depuradas para su reutilización 33

1.2 Organización de nuestra empresa 36

1.2.1 Accionistas 37

1.2.2 Órganos de gobierno 39

1.2.3 Organización y alta dirección 42

1.2.4 Otros comités y comisiones 43

1.2.5 Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030 44

1.3 Nuestros grupos de interés 45

02 Canal frente al COVID-19 49

2.1 Garantizar la continuidad del servicio 52

2.2 Proteger la salud de los trabajadores 56

2.3 Estar a la altura de nuestros clientes 59

2.4 Mostrar nuestro compromiso y responsabilidad 62

2.5 Mantener a la población informada 66

2.6 Lecciones aprendidas 69

03 Nuestro desempeño en 2020 y los retos en la década de la acción 71

ODS 6 Agua limpia y saneamiento: el agua como gran acelerador de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 77

ODS 13 Acción por el clima: cuidamos el planeta 95

ODS 7 Energía asequible y no contaminante: nuestra apuesta por las renovables 107

ODS 12 Producción y consumo responsables: caminando hacia la economía circular 114

ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres: protegiendo la biodiversidad 126

ODS 14 Vida submarina: la sostenibilidad en la isla de Lanzarote 130

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles: construyendo una región "Smart City" 133

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: la empresa de todos los madrileños 155

ODS 8 Trabajo decente: potenciando a nuestra gente 173

ODS 3 Salud y bienestar: nos importan las personas 180

ODS 5 ODS 10 Igualdad de género y Reducción de desigualdades: comprometidos con la igualdad 195

ODS 4 Educación de calidad: formando a los profesionales del futuro 199

ODS 9 Industria, innovación e infraestructura: hacia la gestión del agua 4.0 207

ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos: fomentando la participación 223

ODS 1 ODS 2 Fin de la pobreza y Hambre cero: aportando nuestra gota de agua 238

ODS 8 Crecimiento económico: una empresa sostenible a largo plazo 242

04 El Grupo Canal 260

4.1 Grupo Canal: actividades e implantación geográfica 263

4.2 Grupo Canal: población servida y capacidades en el cliclo integral del agua 267

4.3 Grupo Canal: empresas con otras actividades 276

4.4 Plantilla de las empresas del Grupo Canal 283

4.5 Datos operativos del Grupo Canal 316

4.6 Resultados económicos consolidado del Grupo en 2020 322

05 Acerca de este informe 342

06 Anexos 363

Anexo I Índice de los contenidos GRI 363

Mensaje de la presidenta del Consejo de Administración

El año 2020 ha sido uno de los años más complejos de la historia de Canal de Isabel II. La pandemia global del COVID-19 ha supuesto uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado la humanidad en los últimos 75 años y el caso de nuestra empresa no ha sido diferente.

Desde principios de año tuvimos que afrontar las consecuencias de la pandemia y sus incertidumbres, adaptar nuestras operaciones al nuevo contexto y hacer todo lo posible para mitigar su impacto en el día a día de los ciudadanos.

Pese a las dificultades, y a que llegamos a tener en los momentos más duros de la pandemia a más de 100 de nuestros empleados afectados por el COVID-19, supimos superar todos los obstáculos. Gracias a nuestro excelente equipo de profesionales, logramos mantener la excelencia en la prestación de todos nuestros servicios esenciales, lo cual es un claro ejemplo de nuestro liderazgo, capacidad de adaptación y robustez.

Pero además de afrontar y superar con éxito esta situación sin precedentes, también hemos avanzado en los objetivos que como empresa teníamos planteados para 2020.

De hecho, hemos alcanzado un nivel de cumplimiento del 94 % de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2030 para el año 2020. Y no solo eso. La pandemia ha evidenciado aún más la importancia del agua conectada a la salud.

Por ese motivo, hemos ido más allá de los proyectos contemplados en el Plan Estratégico y hemos desarrollado un proyecto pionero que ha posicionado de nuevo a nuestra empresa a la vanguardia en innovación: el proyecto VIGÍA.

El sistema más ambicioso a nivel internacional -tanto por su extensión geográfica como por la población estudiada para la detección, vigilancia y visualización de SARS-CoV-2 en el agua residual consta de 289 puntos de toma de muestras 15.000 km de red de alcantarillado y cubre a toda la población de la Comunidad de Madrid, cerca de 6,8 millones de habitantes.

A través de VIGÍA, hemos puesto todo el potencial de nuestro recurso natural por excelencia, el agua, al servicio de la salud de los madrileños. Y lo hemos hecho gracias a la innovación y a los últimos avances científicos y tecnológicos.

Este proyecto que desarrollamos en un tiempo récord es el mayor sistema de alerta temprana que se conoce a día de hoy al rastrear cada semana el 100 % de las aguas residuales de la Comunidad de Madrid. Una herramienta complementaria y de gran utilidad, que anticipa la evolución de la pandemia y sirve para la toma de decisiones por parte de las autoridades sanitarias.



Y lo más importante es que VIGÍA ha nacido con vocación de futuro y vamos a contar con un nuevo laboratorio genómico que nos permitirá detectar nuevas variantes del virus y afrontar en el futuro otras posibles pandemias.

Canal de Isabel II ha demostrado, una vez más, que es una empresa pública innovadora y líder en su sector, que está al servicio de los madrileños. Somos una de las compañías más reconocidas por los ciudadanos y uno de los modelos más exitosos de gestión de servicios supramunicipales de nuestro país.

Garantizamos el suministro de agua y saneamiento a la población, contribuimos a la protección y mejora del medio ambiente, a la vertebración del territorio, al fomento de la economía circular, a la sostenibilidad de la región y a proteger la salud de los madrileños.

Pero también potenciamos el desarrollo social y económico de nuestra Comunidad. De hecho, Canal de Isabel II va a constituir también una pieza clave en el proceso de reactivación de la economía madrileña.

Desde el primer momento, fuimos sensibles a las consecuencias económicas y sociales de la pandemia y creamos bonificaciones especiales de nuestra tarifa dirigidas a las empresas que han tenido que cerrar su actividad, a los trabajadores autónomos y a aquellas personas afectadas por un ERTE, entre otros colectivos.

Al cierre de 2020 habíamos destinado ya 4,5 millones de euros a estas bonificaciones. Además, la entrada en vigor del nuevo Ingreso Mínimo Vital ha hecho que modifiquemos nuestras tarifas y apliquemos nuestras bonificaciones tradicionales a las familias perceptoras de dicho ingreso a partir del 1 de enero de 2021.

Otra de las consecuencias de la pandemia ha sido la falta de liquidez de algunas empresas. Por ello, tras la aprobación del Estado de Alarma del mes de marzo, procedimos a acelerar los pagos a nuestros proveedores, llegando a reducir en un 21 % el periodo medio de pago.

Por otro lado, también contamos con un plan de licitaciones para los años 2020 y 2021 que contempla más de 200 proyectos en toda la región, dotado con un presupuesto de licitación superior a 1.700 millones euros. Un plan pensado para contribuir activamente a la recuperación de la economía madrileña por el efecto multiplicador que estas inversiones tendrán en otros sectores de la economía.

Fruto de todo este esfuerzo, los madrileños nos han valorado durante 2020 como no lo habían hecho nunca. Hemos obtenido una valoración de 8,64 puntos sobre 10, posicionándonos, una vez más, como la empresa de suministro a los hogares mejor valorada, muy por encima de las eléctricas, gasistas y compañías de telecomunicaciones.

Hemos vivido momentos difíciles pero eso no ha hecho sino reforzar nuestro compromiso con los madrileños. Por eso, en 2021 queremos seguir apostando por una política del agua basada en criterios medioambientales, de cohesión territorial y de sostenibilidad. Vamos a seguir mejorando el nivel de servicio y la calidad del agua por la que se reconoce a Madrid en el resto de España y a nivel internacional.

Son muchos los proyectos que va a desarrollar Canal en el corto, medio y largo plazo. Somos una pieza clave para realizar una transición inteligente hacia la economía circular y la descarbonización de nuestra región.

Sin duda, la capacidad técnica de nuestra empresa, sus excelentes profesionales y su solidez financiera hacen de esta magnífica compañía, una herramienta eficaz para llevar a cabo importantes actuaciones ambientales a escala local, regional y global.

Pero no solo eso, hablar de Canal es hablar de futuro con ilusión. Canal de Isabel II ha demostrado su capacidad de anticipación, liderazgo y capacidad de resolución en las circunstancias más extraordinarias. Una empresa pública al servicio de los madrileños.

Reciban un cordial saludo.

Paloma Martín Martín

Presidenta del Consejo de Administración de
Canal de Isabel II

Consejera de Medio Ambiente, Ordenación del
Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad
de Madrid

Mensaje del consejero delegado

Sin duda, el año 2020 ha sido un año difícil para todos. En Canal, hemos afrontado la crisis provocada por la pandemia del COVID-19 con un doble objetivo: garantizar el suministro del agua a toda la población y proteger la salud de los más de 3.000 profesionales que trabajan en nuestra empresa.

La irrupción del coronavirus en nuestras vidas ha supuesto un enorme desafío para la sociedad. Nos hemos tenido que enfrentar a una crisis sanitaria que todavía sigue dejando huella en nosotros, tanto por la pérdida de seres humanos queridos como a nivel económico en todo el mundo.

Como servicio esencial que representamos, en Canal hemos mantenido desde el inicio de la pandemia el mismo nivel de actividad para seguir suministrando un recurso básico para la vida, pero también fundamental para luchar contra el coronavirus. La rápida coordinación de todos nuestros equipos "gracias a la puesta en marcha de los protocolos de actuación de los que disponemos desde hace tiempo" ha hecho posible anticiparnos a la nueva situación de crisis sanitaria, incluso antes de la declaración del estado de alarma. El rápido despliegue de la red de teletrabajo desde inicios de marzo permitió que más de 1.350 trabajadores estuvieran en condiciones de seguir prestando sus servicios desde sus hogares. Además, estuvimos en disposición de poner en reserva domiciliaria a más de 300 trabajadores esenciales para la operación. Desde entonces, hasta el momento actual, hemos adoptado multitud de decisiones con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitar la propagación del virus, tanto en nuestra plantilla como en la sociedad en general. Por ejemplo, nuestra capacidad de producir agua embotellada para emergencias nos ha permitido repartir 137.500 litros de agua en garrafas y botellas que han sido distribuidas a hospitales, centros medicalizados u otras entidades, como el ejército.

Para proteger la salud de todos, desde el principio implementamos las siguientes acciones: ofrecer información diariamente a nuestros trabajadores; reforzar la limpieza y desinfección de los puestos de trabajo; aplicar el teletrabajo y facilitar la conciliación familiar; dotar de equipos de protección individual a los empleados; suspender eventos y reuniones, pasándolas a modalidad virtual; organizar al personal esencial en retenes; cancelar los cortes de agua y la lectura de contadores, atendiendo solamente averías urgentes; o cerrar las oficinas comerciales, sustituyendo la atención presencial por el contacto telemático y telefónico con nuestros clientes.

Otro de los grandes hitos de nuestra empresa ha sido la decisión de absorber por parte del Grupo Canal de Isabel II a la sociedad Hispanagua, empresa creada en 1995 por escisión parcial de la sociedad Hidráulica Santillana y cuyo objeto social es 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. Dado que la práctica totalidad de su actividad empresarial la ha venido realizando para la matriz del Grupo Canal en España, se tomó la decisión de absorber por medio de fusión a dicha empresa. Este proceso implica la integración de sus 158 trabajadores en Canal de Isabel II, además de todos sus bienes e inmuebles.

Siguiendo las directrices marcadas por nuestro Plan Estratégico 2018-2030, considerando que somos el principal generador de energía eléctrica en la Comunidad de Madrid, destaca nuestro Plan Solar, que supone la instalación de nuevas plantas solares fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, con el fin de reducir nuestros costes e impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias.

Nuestro objetivo es alcanzar antes del año 2030 el autoabastecimiento total de energía eléctrica generada a partir de fuentes de energía limpias y renovables.

Por otra parte, teniendo en cuenta el gran impacto social y económico que ha tenido la crisis sanitaria, como empresa socialmente responsable, hemos creado un nuevo esquema de bonificaciones en la factura del agua para aliviar a las personas y entidades más afectadas (trabajadores afectados por un ERTE y autónomos o empresas afectadas por la crisis). Para atender el elevado volumen de solicitudes, hemos reforzado nuestro **call center** y la plantilla dedicada a tramitar estas ayudas. Al cierre de 2020, más de 25.000 empresas, autónomos y particulares se habían beneficiado de nuestras bonificaciones, por un importe superior a los 4,5 millones de euros, ayudas que hasta mayo de 2021 se podrán seguir solicitando desde nuestra Oficina Virtual con carácter retroactivo. Aparte del esquema de bonificaciones en la factura, cabe destacar que nuestras tarifas se han mantenido congeladas durante 2020, por quinto año consecutivo.

Para consolidar la excelencia en la gestión de los recursos hídricos y el saneamiento en la Comunidad de Madrid, Canal de Isabel II afronta todos los retos con una actitud proactiva apoyada en la investigación, el desarrollo y la innovación. A través de la transformación digital y la incorporación de las últimas tecnologías inteligentes, Canal de Isabel II se consolida como una empresa líder en el sector del agua. Un ejemplo es el plan de despliegue de la telelectura de contadores (*smart meters*), cuyo objetivo es que el 100 % de los contadores en la Comunidad de Madrid sean inteligentes. Gracias a este proyecto, se podrá ofrecer a los usuarios información completa y detallada sobre sus consumos, detectar posibles incidencias o pérdidas de agua en instalaciones interiores e incrementar la eficiencia en la gestión y explotación de la red de distribución, reforzando así los principios de compromiso y cercanía de Canal con sus clientes.

Por último, y no por ello menos importante, quiero destacar los avances de Canal a través de nuestro Plan Estratégico 2018-2030 en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Y es que el agua tiene un papel destacado como acelerador en el camino hacia el cumplimiento de los ODS, no sólo por ocupar uno de los 17 objetivos de dicha agenda, sino porque contribuye de manera integral al desarrollo sostenible del resto de ejes de actuación por su impacto en la higiene, la salud, la educación, la igualdad, el modo de vida y la alimentación. El agua es un recurso vital para el desarrollo sostenible y, por este motivo, se ha convertido en uno de los pilares que sostiene la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Gracias al esfuerzo que continuamos realizando en las 10 líneas de trabajo de nuestro Plan Estratégico, seguimos impulsando estos objetivos de manera transversal, a través de los más de 45 planes y 100 acciones que se han ido implementando desde su inicio.

Finalmente recordar que la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid, a través de Canal de Isabel II, anunció este año 2020 que hemos puesto en marcha un programa de inversión de más de 1.700 millones de euros para el periodo 2020-2030. Este programa de inversiones, en constante crecimiento, no solo supondrá mejoras evidentes de gestión a través de la modernización de nuestras instalaciones, sino que también favorecerá la reactivación económica y la generación de riqueza, de bienestar y de empleo estable.

Pascual Fernández Martínez
Consejero delegado de Canal de Isabel II



01



Nuestra empresa

Canal de Isabel II

1. Nuestra empresa

La sociedad anónima Canal de Isabel II es una empresa 100 % pública en cuyo accionariado están presentes la Comunidad de Madrid, a través del Ente Público Canal de Isabel II, y 111 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 170 años 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 de sociedades participadas que, junto con nuestra empresa, constituyen en la actualidad el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II.**

En 2020, el **Grupo Canal** abastecía de agua a un total de **7,54 millones de personas** (7,03 en España y 0,51 en Latinoamérica), y daba empleo a **4.131 trabajadores**, además de generar más de 4.400 empleos indirectos. Asimismo, había gestionado **584 millones de metros cúbicos de agua** (541 en España y 43 en Latinoamérica) y **39.625 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.



1. Nuestra empresa

ESPAÑA

- Canal de Isabel II — *www.canaldeisabelsegunda.es*
- Delegación de Canal de Cáceres — *www.canaldeisabelsegunda.es*
- Aguas de Alcalá UTE — *www.aguasdealcala.es*
- Canal Gestión Lanzarote — *www.canalgestionlanzarote.es*
- Hispanagua
- Canal de Comunicaciones Unidas — *www.canalcom.com*
- Hidráulica Santillana — *www.hidraulicasantillana.com*

COLOMBIA

- Gestus — *www.gestus.co*
- ASAA Riohacha — *www.asaa.com.co*
- INASSA — *www.grupoinassa.com*
- Amerika TI — *www.amerikati.com*

PANAMÁ

- Inassa Panamá — *www.grupoinassa.com*

BRASIL

- Fontes da Serra — *www.fontesdaserra.com.br*
- Emissão — *www.emissao.com.br*

ECUADOR

- AMAGUA — *www.amagua.com*

REPÚBLICA DOMINICANA

- AAA DOMINICANA — *www.aaa.com.do*

- Gestión del ciclo integral del agua
- Generación de energía eléctrica
- Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua
- Telecomunicaciones y tecnologías de la información



Al cierre del ejercicio, se contaba con cerca de **1,78 millones de contratos de suministro** (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi 200 municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **99 %**.

Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2020 en el apartado «El Grupo Canal».

1. Nuestra empresa

Principales magnitudes en la Comunidad de Madrid 2020

GRI 102-7

- **6,56 millones de habitantes abastecidos** (174 municipios)
- **6,77 millones de habitantes servidos en saneamiento** (179 municipios)
- 488,27 hm^3 **derivados** para consumo
- 465,68 hm^3 **depurados en las EDAR** vertidos a cauce
- 13,14 hm^3 **de agua regenerada** suministrada
- **2.924 empleados** en plantilla
- **853,08 millones** de euros en **cifra de negocio**
- **131,66 millones** de euros de **inversión**
- **107,64 MW instalados** para generación eléctrica
- **378,80 millones de kWh** producidos en 2020

1. Nuestra empresa

Información técnica al cierre de 2020

Abastecimiento en la Comunidad de Madrid

Número de embalses de titularidad de Canal	13
Capacidad de los embalses de Canal (hm³)	943,51
Agua derivada para el consumo en los embalses y captaciones (hm³)	488,27
Número de pozos de captación en situación operativa	78
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.699
Número de plantas de tratamiento de agua potable	14
Capacidad de tratamiento (hm³ diarios)	4,55
Número de grandes depósitos reguladores	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm³)	3,3
Número de depósitos menores	294
Número de grandes plantas elevadoras	22

Saneamiento en la Comunidad de Madrid

Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	14.689
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	870
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm³)	1,48
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales gestionadas	133
Número de estaciones depuradoras de aguas residuales gestionadas	157
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	16,66
Agua tratada en las EDAR (hm³)	465,68

1. Nuestra empresa

Información técnica al cierre de 2020

Reutilización en la Comunidad de Madrid

Número de plantas de reutilización existentes	**32**
Kilómetros de red de agua regenerada	**656**
Depósitos de agua regenerada en servicio	**64**
Volumen de agua regenerada producida para reutilización (hm³ anuales)	**13,14**
Municipios con servicios de reutilización con Canal	**25**
Campos de golf con convenios o contratos de reutilización con Canal	**11**
Empresas y organismos con servicio de reutilización	**11**
Volumen de agua regenerada vertida a cauce (hm³ anuales)	**112,79**

Clientes y población servida en la Comunidad de Madrid

Número de contratos (millones)	**1,52**
Población abastecida (millones de habitantes)	**6,57**
Cobertura del abastecimiento (porcentaje de habitantes)	**97 %**
Municipios abastecidos por Canal de Isabel II	**174**
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	**5,79**
Cobertura de la gestión del alcantarillado (porcentaje de habitantes)	**85 %**
Municipios gestionados en alcantarillado	**135**
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	**6,77**
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje de habitantes)	**99,87 %**
Municipios gestionados en depuración	**179**

1.1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua



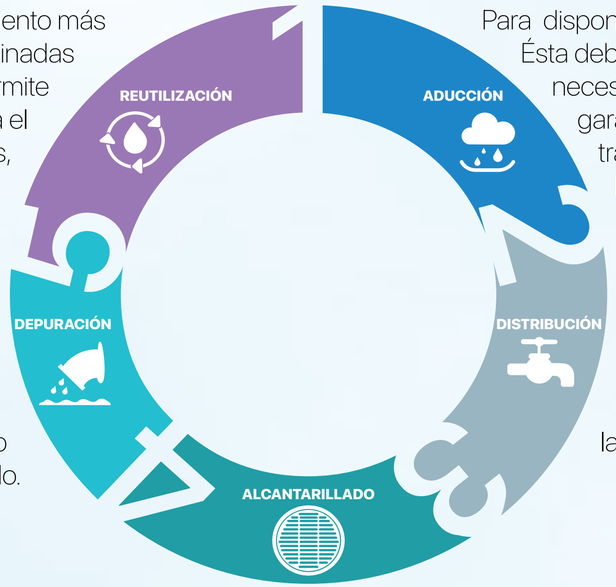
1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

GRI 102-2

La misión de Canal de Isabel II es la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid.

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.

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.



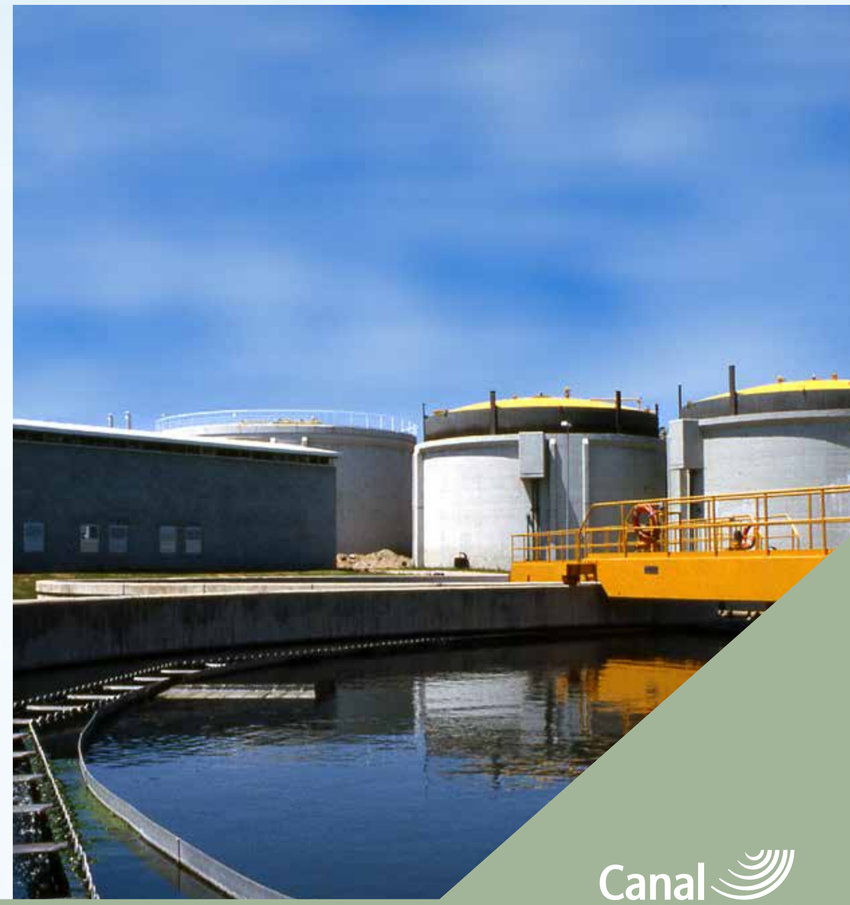
Para disponer de agua en cualquier época del año. Ésta debe ser captada y almacenada. Además es necesario someterla a diferentes procesos que garanticen su desinfección y conducirla a través de arterias o grandes tuberías hasta los depósitos desde donde se distribuye a los hogares, industrias y servicios.

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

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

Recogida de agua 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



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

GRI 303-1	303-2



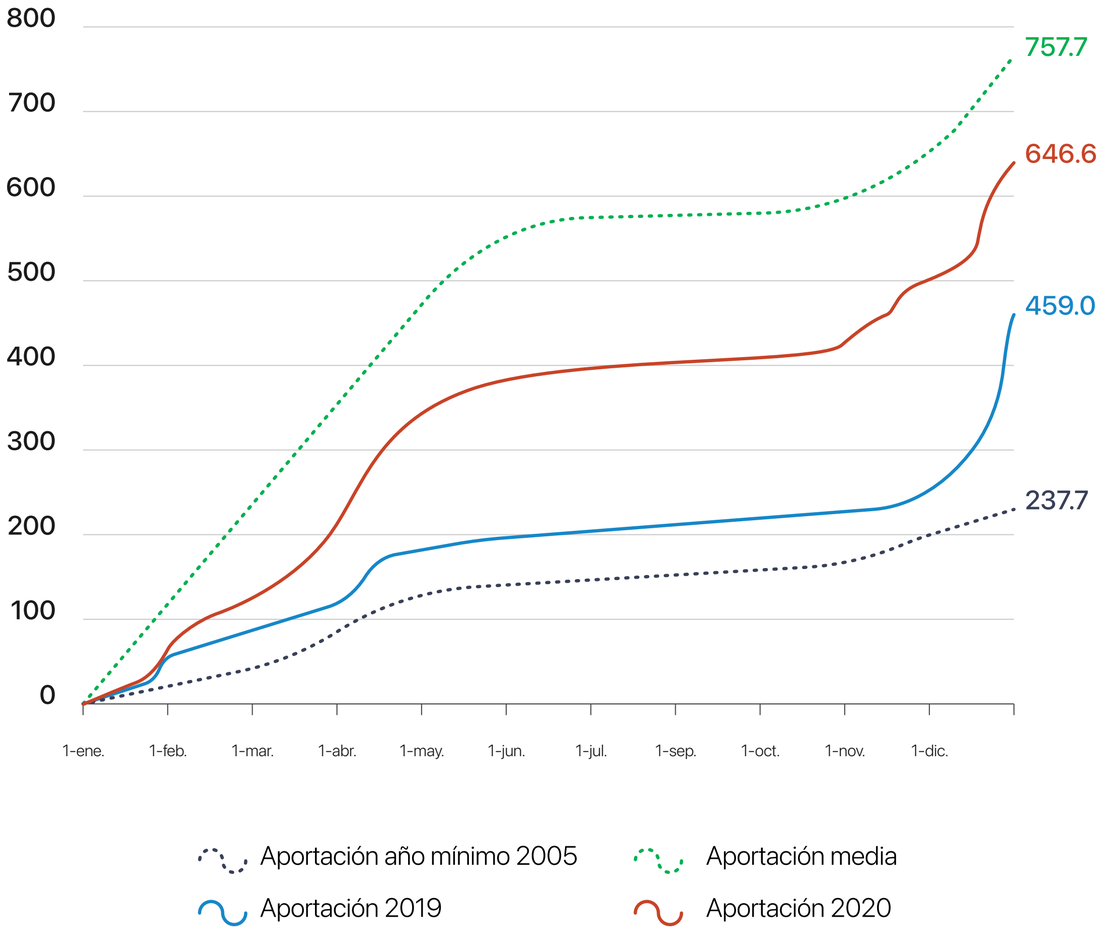
El sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid se basa principalmente en la captación de aguas superficiales aprovechando, mediante los **13 embalses** gestionados por Canal, las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama-Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche, de donde procede más del 90 % 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 **757,7 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 2020 se ha caracterizado por ser **seco**, habiéndose registrado una aportación de **646,59 millones de metros cúbicos, un 15 % inferior a la media histórica.**

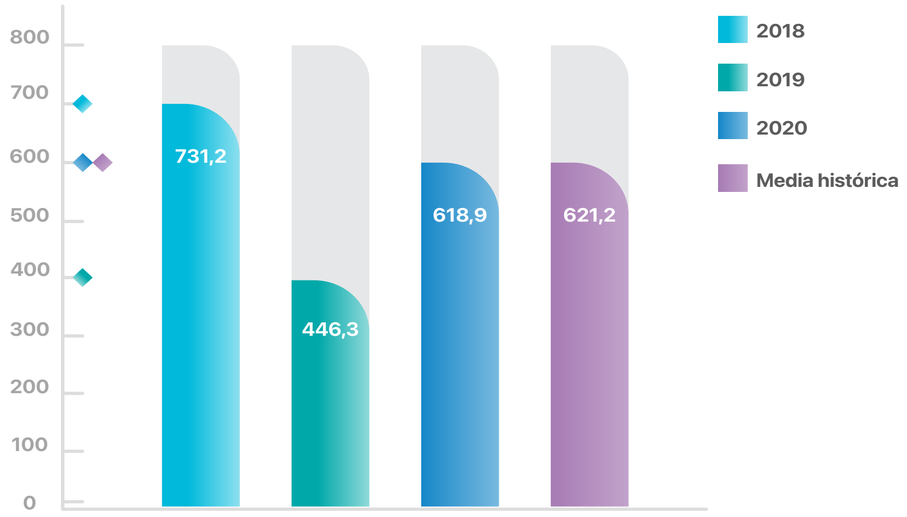
1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

Aportaciones naturales acumuladas
(millones de m^3 en año natural)



Precipitaciones registradas en los embalses de Canal
(litros por m^2 anuales)



Las **precipitaciones de lluvia** en presas en 2020 han sido muy similares a la media histórica de **621,2 litros por m^2.**



Canal de Isabel II

1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

Encontrarás más detalles sobre nuestros embalses y captaciones aquí

Los **13 embalses** gestionados por Canal tienen una capacidad total de almacenamiento de **943,51 millones de metros cúbicos**, de los que el 62,4 % 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.

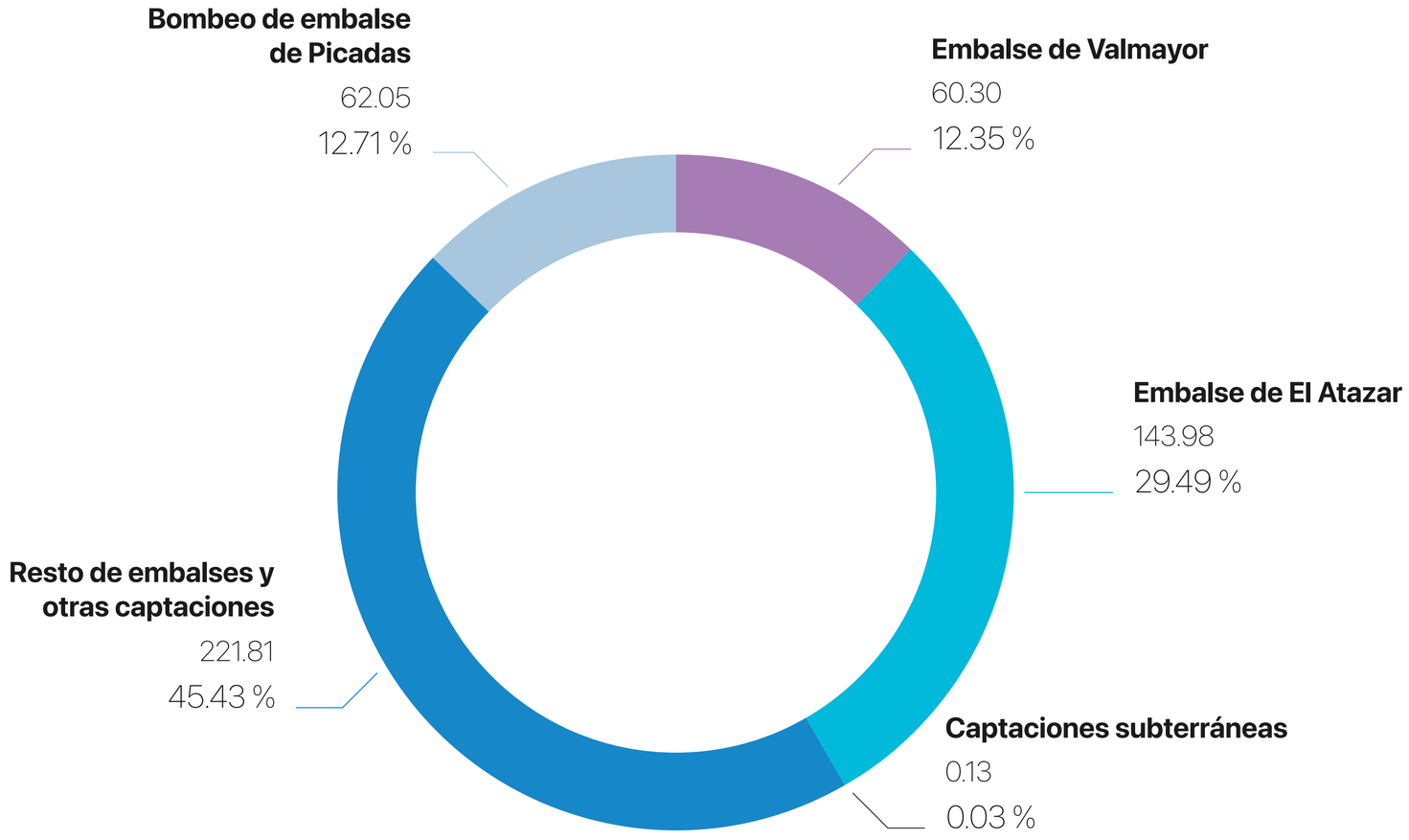
Además, Canal cuenta con la posibilidad de **trasvasar agua** desde los embalses de San Juan, Picadas y Los Morales en la cuenca del río Alberche, y de los ríos Guadarrama y Sorbe mediante los azudes de Las Nieves y Pozo de Los Ramos. También podemos prestar abastecimiento desde el embalse de San Juan 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.



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

Origen del agua derivada para el consumo en 2020
(hectómetros cúbicos y % sobre total)



El volumen total de agua derivada para el consumo ascendió a un total de **488,27 millones de metros cúbicos** en 2020, un **3 % menor** que el volumen de 2019 y un **1 % menos** que el promedio de los cinco años anteriores.

1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

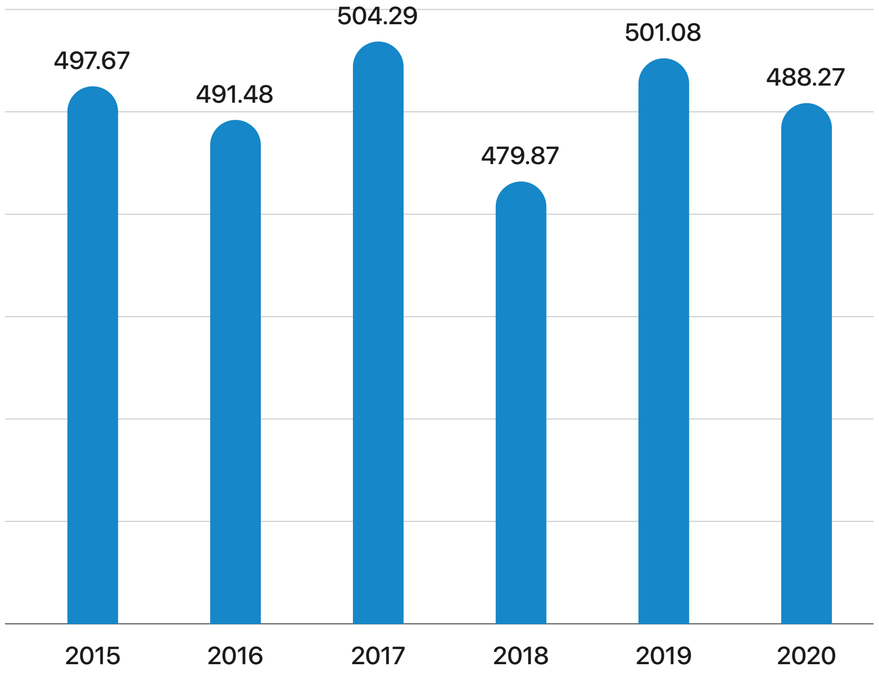
1.1.1. Abastecimiento: aducción (captación y tratamiento)

Encontrarás más detalles sobre nuestras plantas de tratamiento aquí

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 2020, tenían una longitud de 259,47 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.

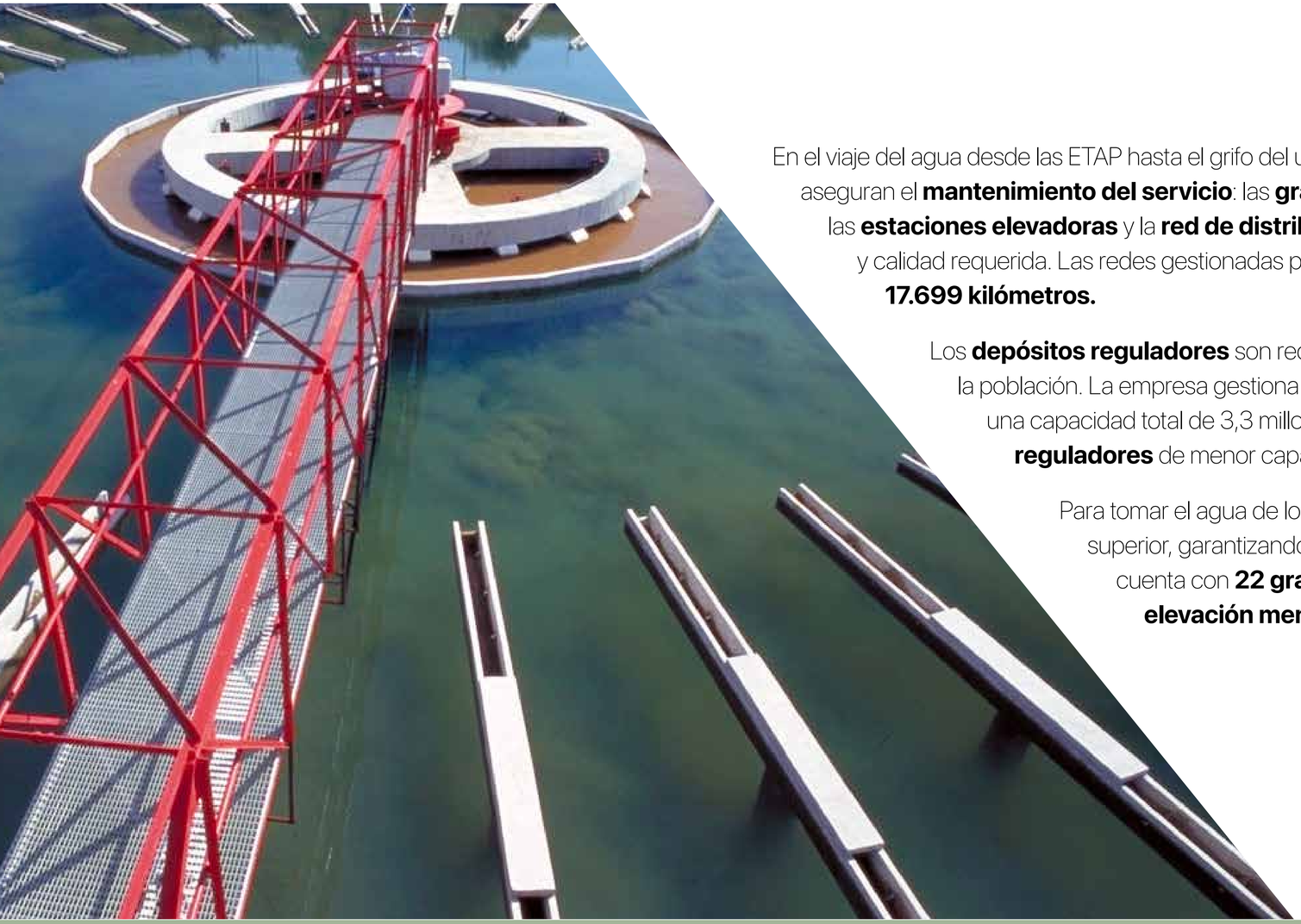
Agua derivada para el consumo (millones de m^3 anuales)





1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.2. Abastecimiento: distribución de agua potable



En el viaje del agua desde las ETAP hasta el grifo del usuario, disponemos 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 2020 alcanzaban la longitud total de **17.699 kilómetros.**

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 3,3 millones de metros cúbicos, además de otros **294 depósitos reguladores** de menor capacidad.

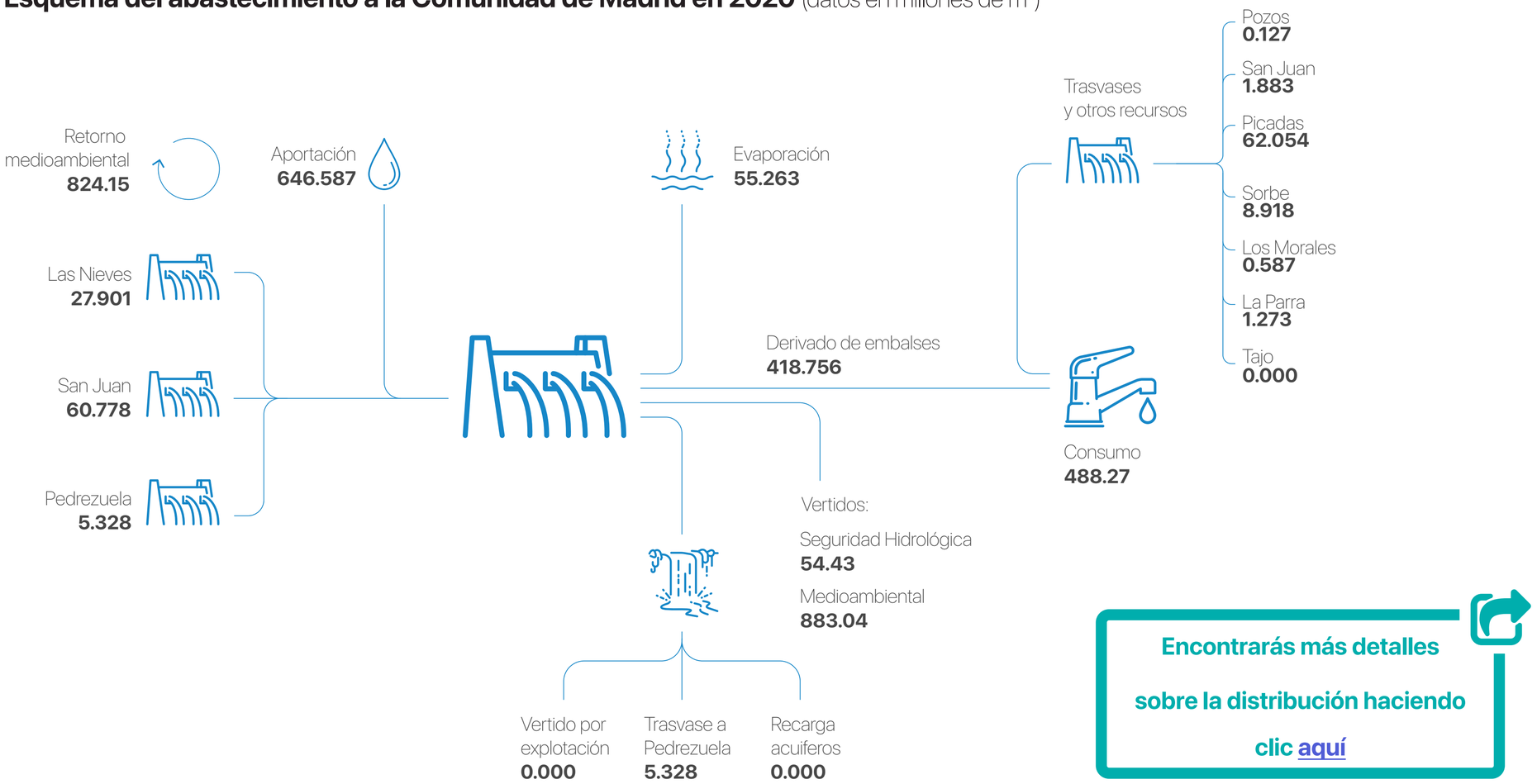
Para tomar el agua de los correspondientes depósitos y elevarla a una cota superior, garantizando así el suministro de agua en las zonas más altas, Canal cuenta con **22 grandes estaciones de elevación y 109 estaciones de elevación menores.**



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.2. Abastecimiento: distribución de agua potable

Esquema del abastecimiento a la Comunidad de Madrid en 2020 (datos en millones de m^3)



Encontrarás más detalles sobre la distribución haciendo clic aquí



Canal de Isabel II

1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.3. Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano



La recogida de aguas residuales y de agua de lluvia y su transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las **redes de alcantarillado y drenaje urbano**. A 31 de diciembre de 2020, Canal realizaba el mantenimiento de estas redes en **135 municipios**, recogiendo así las aguas residuales de **5,79 millones de habitantes**.

La longitud de las redes municipales gestionadas asciende en total a **14.689 kilómetros de colectores**. A su vez, Canal gestiona **870 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales**, 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 de los ríos.



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

GRI 306-5

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.

En Canal nos ocupamos de esta labor en todos los municipios de la Comunidad de Madrid y la localidad toledana de Ontígola (180 en total) y disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad y eficiente, muy tecnificado. En el 2020, las 157 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) de Canal, cuya capacidad nominal de tratamiento es de 16,66 millones de habitantes equivalentes, trataron y vertieron a cauce un total de 465,68 millones de metros cúbicos de aguas residuales (112,79 de ellos con tratamiento terciario para contribuir a la mejora de la calidad de los ríos) y consiguieron eliminar el 96,42 % de los sólidos en suspensión, el 97,85 % de la DBO5, el 93,52 % de la DQO, el 91,43 % del fósforo y el 67,13 % del nitrógeno que contenían.

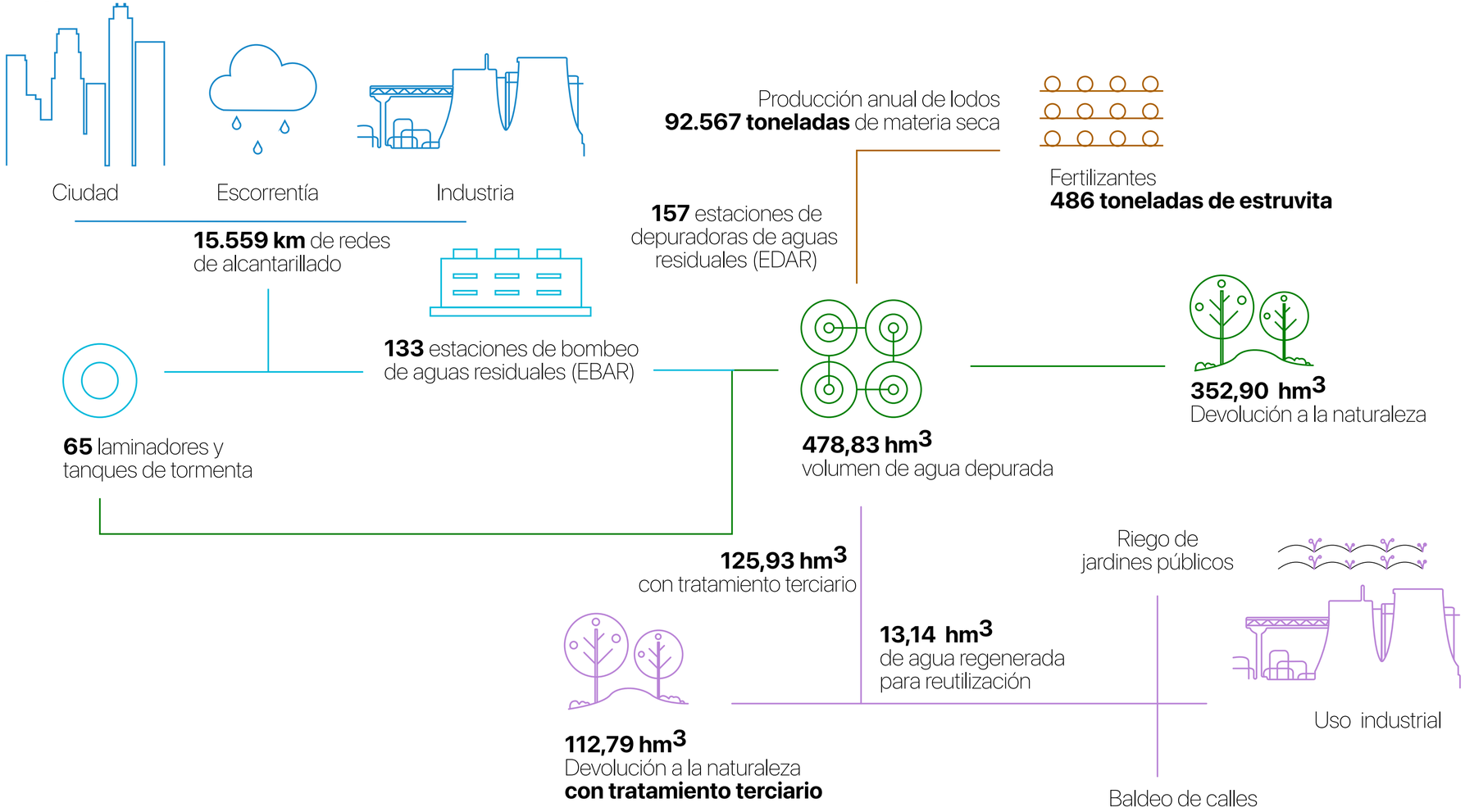
Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2020 trataron otros 13,14 millones de metros cúbicos que fueron destinados a la reutilización.

Encontrarás más detalles sobre la gestión del alcantarillado y la depuración aquí



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

Esquema del saneamiento en la Comunidad de Madrid en 2020



1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.4. Regeneración de aguas residuales depuradas para su reutilización

GRI 303-3



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 2020, Canal contaba con **32 plantas** de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para producir **318.806 metros cúbicos diarios** y con **656 kilómetros** de redes de reutilización que habían suministrado un total de **13,14 millones de metros cúbicos de agua** a los **25 municipios** que contaban con este servicio para regar 370 zonas verdes.. 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 **2.915 hectáreas** en la región, de las cuales **789** corresponden a **11 campos de golf**.

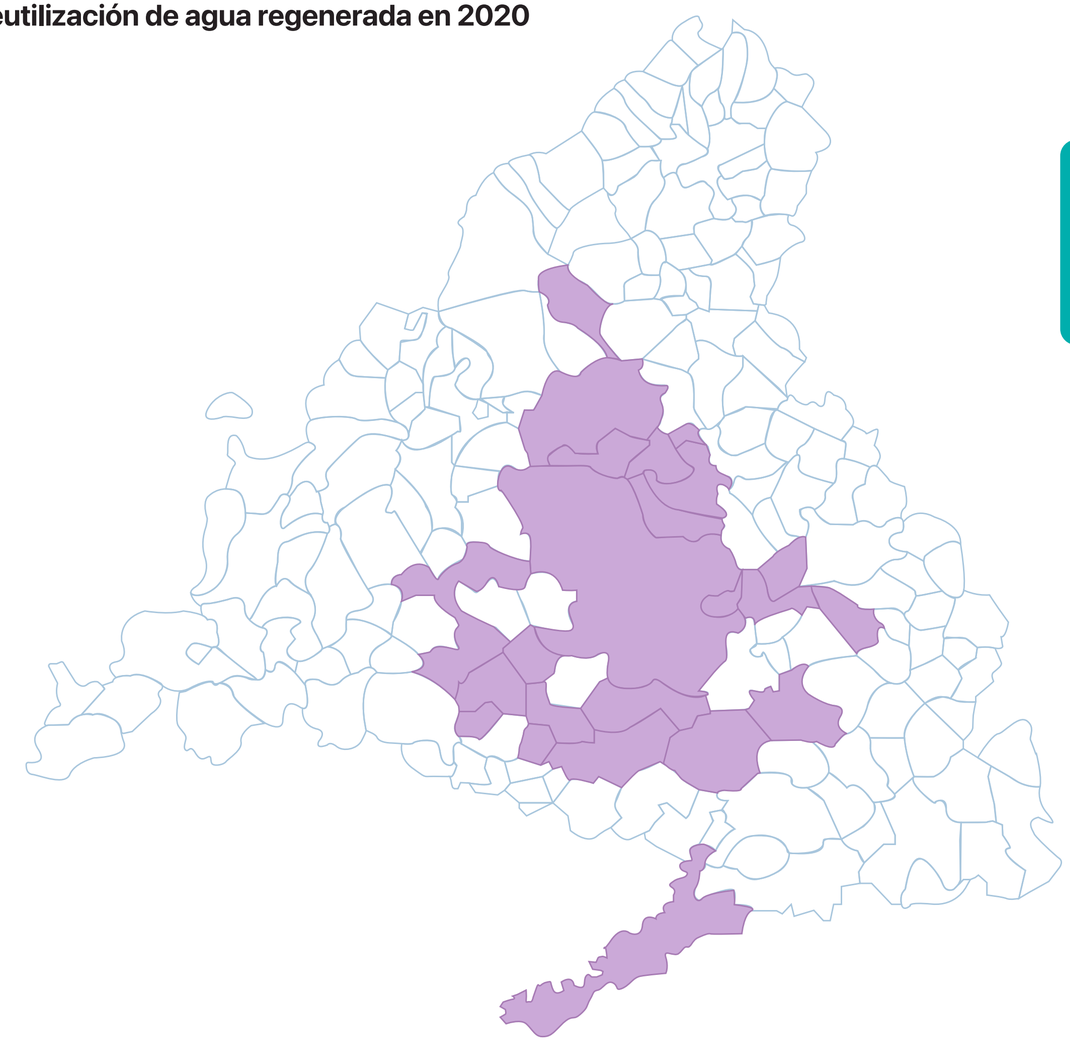


1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.4. Regeneración de aguas residuales depuradas para su reutilización

Municipios con servicio de reutilización de agua regenerada en 2020

Alcobendas
Alcorcón
Aranjuez
Arganda del Rey
Arroyomolinos
Colmenar Viejo
Coslada
Fuenlabrada
Getafe
Humanes de Madrid
Madrid
Majadahonda
Meco
Miraflores de la Sierra
Móstoles
Parla
Pinto
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



Encontrarás más detalles sobre la reutilización de aguas residuales aquí



Canal de Isabel II

1. 1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua

1.1.5. Cadena de valor del Grupo Empresarial Canal de Isabel II

Reguladores · **Accionistas** · **Socios Estratégicos** · **Potenciales generadores de negocio** · **Entidades financieras e inversores** · **Organizaciones ecologistas** · **Sociedad** · **Empleados**

Superficial
Subterránea
Desalación

Proveedores externos

Agua
Servicios
Electricidad
Infraestructuras
Maquinaria
Químicos y reactivos
Material

Proveedores internos

Empresas del grupo que actúan como proveedores estratégicos:

Soluciones piloto y laboratorios de costes.

Captación
- España
- Colombia
- Brasil

Tratamiento
- España
- Colombia
- Brasil

Distribución
- España
- Ecuador
- Colombia
- Brasil

Alcantarillado
- España
- Ecuador
- Colombia

Depuración
- España
- Ecuador
- Colombia

Reutilización
- España
- Ecuador

Gestión medioambiental

Generación de energía, limpieza urbana y gestión de residuos urbanos, procesos de cobro y recaudo consultoría y asistencia técnica.

- España
- Colombia
- Ecuador
- República Dominicana
- Panamá

Clientes y usuarios

- Domésticos
- Instituciones (Ayuntamientos)
- Industriales y comerciales



1.2. 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.



1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.1. Accionistas

GRI 102-5	102-18	102-19	102-20	102-22	102-23	102-24	102-25	102-26	102-31



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 se autorizó mediante acuerdo de **Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid de 14 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. Con la aprobación en 2018 de la Ley 8/2018[1] en el futuro podrán incorporarse nuevos ayuntamientos al accionariado de Canal.



[1] LEY 8/2018, de 26 de diciembre, de modificación de la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, para la garantía del carácter público de Canal de Isabel II

1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.1. Accionistas

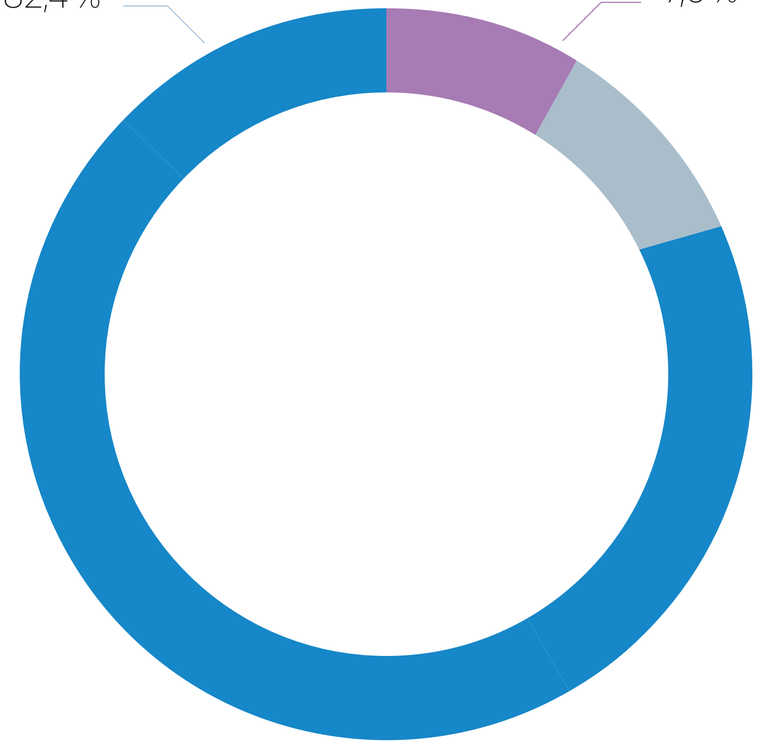
Estructura accionarial de Canal a 31 de diciembre de 2020

Comunidad de Madrid
(a través del ente público
Canal de Isabel II)

82,4 %

110 municipios
de la Comunidad de Madrid

7,6 %



Madrid
Ayuntamiento de Madrid

10,0 %

Al cierre de 2020, los 111 municipios accionistas de Canal de Isabel II sumaban un total de **6.088.261 habitantes**, esto es, el **89,80 %** de la población de la Comunidad de Madrid (un 92,49 %, si se excluye Alcalá de Henares).

1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.2. Órganos de gobierno

GRI 405-1

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.**

Queda prohibido que ocupen cargos en la Sociedad y, en su caso, ejercerlos a las personas declaradas incompatibles en la medida y condiciones fijadas por la Ley 14/1995, de 21 de abril, de la Comunidad de Madrid, el artículo 213 del 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 demás legislación que en su caso fuere de aplicación.

El **Consejo de Administración** celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes o cuando se decida su convocatoria por su presidente.

Composición de Consejo de Administración al cierre de 2020

Dª. Paloma Martín Martín – presidenta

D. Mariano González Sáez – consejero dominical

D. Guillermo Hita Téllez – consejero dominical

D. Jacobo P. Martínez Pérez de Espinosa – consejero independiente

Dª. Lourdes Vega Fernández – consejera independiente

D. Antonio Javier Cordero Ferrero – consejero independiente

D. Pascual Fernández Martínez – vicepresidente y consejero delegado

D. Francisco Muñoz García – consejero dominical

D. Jaime Sánchez Gallego – consejero externo

Dª. Alicia Muñoz Lombardía – consejera independiente

D. Jaime Garía-Legaz Ponce – consejero independiente

Dª. María del Carmen Tejera Gimeno- secretaria no consejera



1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.2. Órganos de gobierno



Aunque Canal no es una sociedad cotizada, es una sociedad emisora de valores no convertibles de renta fija en un mercado regulado y, adicionalmente, una de las líneas de actuación prioritarias para el Consejo de Administración es la de potenciar el buen gobierno, por lo que consideramos que el Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas de la CNMV debe servir de documento orientador de nuestra actividad.

Al concluir 2020 Canal contaba con 5 consejeros independientes (el 41,7 % del total), lo que supone cumplir la Recomendación 17 del Código de Buen Gobierno que indica que, para las sociedades que cuenten con un accionista que controla más del 30 % del capital social, como Canal de Isabel, II el número de consejeros independientes debe representar, al menos, un tercio del total de consejeros.

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 tercedíes y 529 quaterdecies de la Ley de Sociedades de Capital, resulta también de aplicación a Canal de Isabel, II en su condición de entidad emisora de valores distintos de las acciones admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

A cierre de 2020 las Comisiones del Consejo eran la **Comisión de Auditoria** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, presididas y conformadas mayoritariamente por consejeros independientes.

Composición de la Comisión de Auditoría

Presidente: D. Antonio Javier Cordero Ferrero (independiente)

Vocal: D. Jacobo P. Martínez Pérez de Espinosa (independiente)

Vocal: D. Jaime Sánchez Gallego (externo)

Vocal: D. Jaime García-Legaz Ponce (independiente)

Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente: D. Jacobo P. Martínez Pérez de Espinosa (independiente)

Vocal: D. Antonio Javier Cordero Ferrero (independiente)

Vocal: D. Jaime Sánchez Gallego (externo)

Vocal: Dª. Lourdes Vega Fernández (independiente)

Vocal: Dª. Alicia Muñoz Lombardía (independiente)

1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.2. Órganos de gobierno

Encontrarás más detalles sobre los miembros del Consejo de Canal de Isabel II aquí

La **Junta General de Accionistas** determina el número y nombra a los miembros del Consejo de Administración. Al concluir 2020 el número de consejeros era de 12, además de una secretaria no consejera, existiendo una plaza vacante que será cubierta a lo largo de 2021.

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 2020 (incluyendo el dividendo a cuenta de 2020), se han repartido un total de 1.273,49 millones de euros: 1.049,35 correspondieron a la Comunidad de Madrid, 127,35 al Ayuntamiento de Madrid y 96,79 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de 36,82 euros por habitante en los 111 municipios accionistas.

Entre los principales acuerdos adoptados en las dos juntas generales celebradas en 2020 destacan:

» Examen y aprobación de las **Cuentas Anuales Individuales** de la Sociedad (Balance; Cuenta de Pérdidas y Ganancias; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto; Estado de Flujos de Efectivo y Memoria) y el Informe de Gestión, correspondientes al ejercicio 2019.

» Examen y aprobación de las **Cuentas Anuales Consolidadas** de la Sociedad y de su Grupo (Balance Consolidado; Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado; Estado de Flujos de Efectivo Consolidado, Memoria Consolidada) e Informe de Gestión Consolidado (incluye el Estado de Información No Financiera), correspondientes al ejercicio 2019.

» Examen y aprobación del **Estado de Información No Financiera** Consolidado incluido en el Informe de Gestión Consolidado de la Sociedad y de su Grupo, correspondiente al ejercicio 2019.

» Aprobación de la gestión de los Administradores de la Sociedad.

» Aprobación de la Aplicación del Resultado.

» La determinación del número de miembros (12) del Consejo de Administración.

» Nombramiento de tres nuevos miembros (vocales independientes) del Consejo de Administración de la Sociedad.



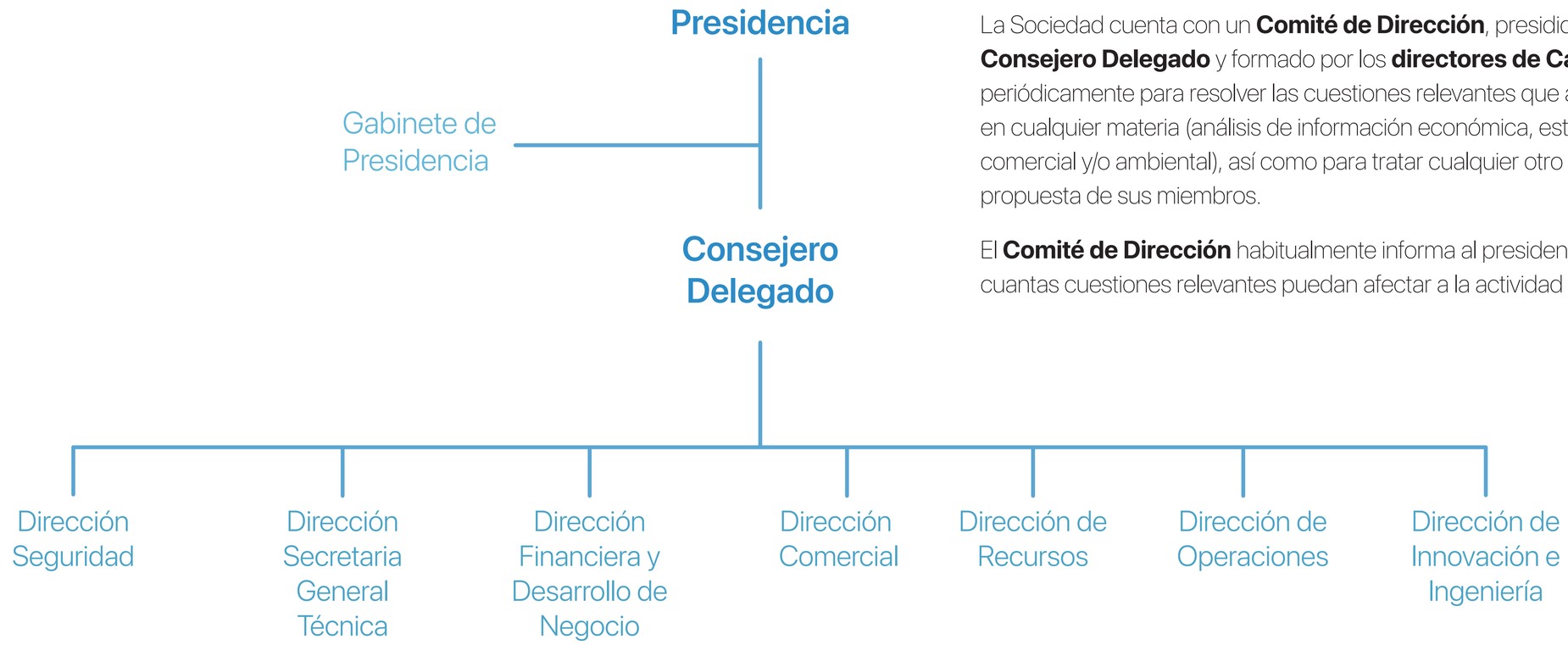
1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.3. Organización y alta dirección

GRI 102-31	102-32	103-3

Encontrarás más detalles sobre nuestra organización y los miembros del Comité de Dirección de Canal de Isabel II aquí

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de diversas direcciones, subdirecciones y áreas. Al concluir el año 2020, el organigrama vigente a nivel de direcciones era el siguiente:



La Sociedad cuenta con un **Comité de Dirección**, presidido por el **Consejero Delegado** y formado por los **directores de Canal**, que se reúne periódicamente para resolver las cuestiones relevantes que afectan a la empresa en cualquier materia (análisis de información económica, estratégica, operativa, comercial y/o ambiental), así como para tratar cualquier otro asunto sustancial a propuesta de sus miembros.

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



1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.4. Otros comités y comisiones



Como ya se ha señalado, la **Comisión de Auditoría** está compuesta por cuatro consejeros, todos independientes o externos. La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** cuenta también con cuatro consejeros independientes y uno externo.

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**, el **Comité de Sistemas de Información** o el **Comité de Seguimiento del Plan Estratégico**, entre otros.



1. 2. Organización de nuestra empresa

1.2.5. Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030

GRI 102-21	102-31	103-32	102-33	102-34	103-2	103-3

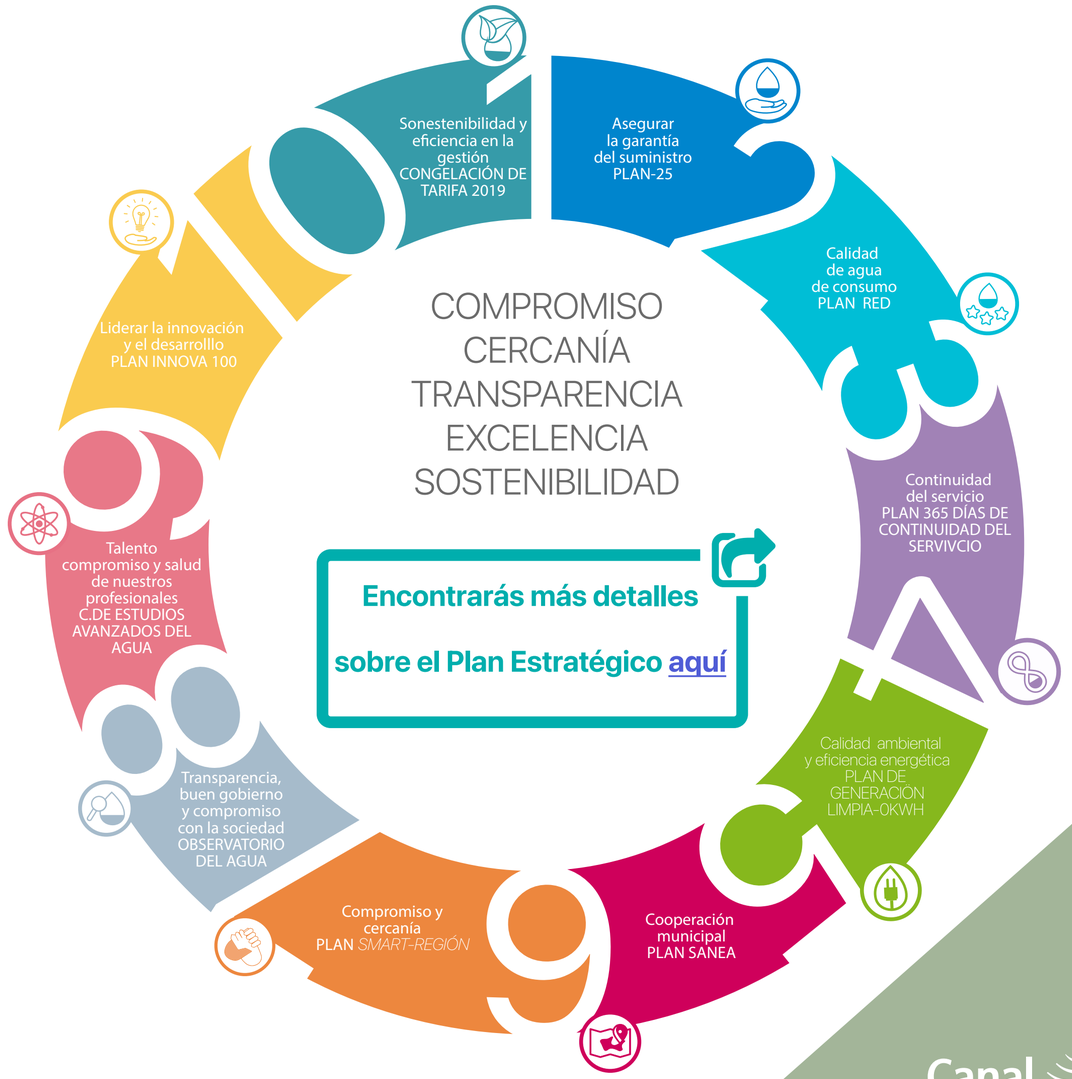
El **Plan Estratégico de Canal 2018-2030** es una herramienta viva y necesariamente flexible, palanca de la estrategia de sostenibilidad de Canal para lograr el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Gracias al **carácter participativo** del mismo desde su diseño y creación, así como a la mejora constante a la que está abierto, el Plan dispone de un sistema de seguimiento y control de los resultados trimestral, así como de un proceso continuo de revisión estratégica, que implica a toda nuestra organización.

La implantación del Plan Estratégico supone la puesta en marcha de **proyectos transversales** que implican a profesionales de distintas áreas de la empresa, por lo que, a la estructura formal y jerárquica de Canal, se superpone una estructura transversal *ad hoc* encargada de la puesta en marcha de los planes y acciones de cada línea estratégica.

Cada una de las **10 líneas estratégicas** está dirigida por un miembro del Comité de Dirección y coordinada por un Coordinador de Línea, que lidera a su vez a los responsables de los planes y de las acciones específicas asociados a su línea. Adicionalmente, la **Oficina de Implantación y Seguimiento de la Estrategia, un equipo interno** constituido específicamente con la misión de impulsar, coordinar y facilitar la ejecución de los planes y acciones, realiza el seguimiento de todos los objetivos de las líneas y planes además de apoyar la toma de decisiones.

Por otra parte, continuando con el carácter participativo del Plan y para seguir manteniendo un esquema de trabajo que favorezca el contraste con la sociedad, durante 2020 se ha actualizado la **matriz de materialidad**, gracias al estudio llevado a cabo, hemos podido analizar y avanzar en un modelo que sirva de punto de encuentro entre Canal y los distintos colectivos sociales y profesionales.

Estructura del Plan Estratégico Canal de Isabel II 2018-2030



1.3. Nuestros grupos de interés



1. 3. Nuestros grupos de interés

GRI 102-13	102-21	102-40	102-42	102-43

Canal de Isabel II considera esencial mantener un contacto continuo con sus grupos de interés. Con ellos, y gracias en parte a su participación directa durante todo el proceso de diseño del Plan Estratégico, asumimos cotidianamente compromisos específicos que concibe como parte de nuestra responsabilidad como empresa pública. Entre nuestros principales grupos de interés, se encuentran:

» Los **organismos reguladores**: la Unión Europea, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ministerio de Sanidad.

» El **Gobierno de la Comunidad de Madrid,** la **Asamblea de la Comunidad de Madrid** y los seis grupos parlamentarios en ella representados (PSOE, PP, Ciudadanos, Más Madrid, VOX y Unidas Podemos).

» Nuestros **accionistas**: 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, EBC e IWA).

» La **sociedad en general**, con especial interés en determinados sectores y agentes de esta, 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.



1. 3. Nuestros grupos de interés

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

» **Clientes y usuarios:** 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 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 iniciada en 2018 hemos seguido realizando grupos de debate (*focus groups*) y varias entrevistas para conocer su opinión y las expectativas que tienen con respecto a la empresa.

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.



1. 3. Nuestros grupos de interés

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

Canal de comunicación	Comunicación interna	Comunicación externa
Personal o presencial	Reuniones. Formación y sensibilización. Actividades de ocio y deporte para los empleados y sus familias.	Oficinas centrales de la empresa. Oficinas comerciales de atención al cliente. Servicio de atención al cliente. Defensor del cliente. Visitas organizadas a las instalaciones Campañas educativas (Canal Educa). Áreas recreativas y de deporte. Participación y organización de congresos, foros y otros encuentros. Actividades de la Fundación Canal. Junta General de Accionistas. Oficina de atención al accionista.
Internet	Web corporativa, Intranet y Blog de I + D + i	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 Canal en YouTube. Canal en Instagram Canal en LinkedIn. Canal en Faceebok. Redes sociales de la Fundación Canal Aplicación movil de Canal de Isabel II para Android y iOS.

Canal de comunicación	Comunicación interna	Comunicación externa
Teléfono , fax , correo	Teléfono, fax, correo ordinario. Buzón de sugerencias.	Teléfono de atención al cliente. Teléfono de atención a proveedores. Teléfono de contacto de las iniciativas educativas. Mensajes en la factura.
Medios: TV , prensa, radio, etc....		Notas de prensa. Convocatorias a los medios. Sala de prensa en la web. Campaña de concienciación dirigidas la población. (Cuidamos el agua). Blog de Canal de Isabel II.
Publicaciones/ Informes técnicos	Informes y comunicados internos. Revista interna dirigida a los empleados.	Envío de información personalizada a los clientes. Informe de Sostenibilidad de Canal de Isabel II. Publicaciones de la empresa. Publicaciones de la Fundación Canal. Cuadernos de I + D + i. Revista *Canal&tú*.



02



Canal frente al COVID-19

Canal de Isabel II

2. Canal frente al COVID-19

GRI 102-15

La actuación de Canal de Isabel II en la lucha contra el COVID-19

Canal de Isabel II es una empresa pública con más de siglo y medio de experiencia en la gestión del agua. Desde su creación, en 1851, Canal ha tenido una misión fundamental: garantizar el abastecimiento de agua a los madrileños. En este largo camino, no todo ha sido coser y cantar, también hemos tenido que afrontar momentos difíciles: revoluciones, guerras, crecimientos demográficos acelerados, crisis económicas, sequías extremas... Aun así, siempre hemos tenido la capacidad de suministrar a los ciudadanos este recurso tan vital que es el agua.

Desde que comenzó 2020, la pandemia del COVID-19, que ha supuesto el desafío más importante al que se ha enfrentado la humanidad desde hace décadas, nos ha llevado a hacer todo lo posible para garantizar los servicios esenciales que prestamos, adaptando nuestra gestión y operaciones al enorme reto que se nos planteaba.

Por suerte, desde hace años Canal dispone de unos protocolos de actuación frente a posibles escenarios de crisis que, en el caso de la actual pandemia, nos han permitido poder anticipar medidas concretas, incluso antes de la declaración oficial del estado de alarma por parte del Gobierno de España. Así, ya el 25 de febrero, el Comité de Seguridad y Salud adoptó un primer paquete de medidas preventivas. Días más tarde, desde el Comité de Continuidad de Negocio se empezó a orquestar la respuesta conjunta de la empresa.

Gracias a esos pasos iniciales, el 2 de marzo de 2020, quedó constituido un comité de seguimiento de coronavirus, también llamado "Comité de Crisis", que puso en marcha un plan de contingencia para prevenir el riesgo de infección de nuestros trabajadores y garantizar los servicios esenciales de abastecimiento y saneamiento de agua.

Con el objetivo de proteger la salud de todos mientras continuábamos desempeñando nuestra labor, desde el principio decidimos ofrecer información diaria a los trabajadores; reforzar la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo; aplicar el **teletrabajo** sin olvidarnos de la conciliación familiar; dotar de **equipos de protección** a los empleados; cancelar eventos y reuniones; organizar al **personal esencial** en retenes; suspender los cortes de agua y la lectura de contadores, atendiendo solamente averías, o **cerrar las oficinas comerciales**, sustituyendo la atención presencial por el contacto telemático y telefónico.



2. Canal frente al COVID-19



El 14 de marzo de 2020, día en que se declaró el estado de alarma, contábamos con más de **1.350 empleados** con la capacidad suficiente para prestar sus servicios mediante herramientas de teletrabajo. Además, estábamos en disposición de poner en reserva domiciliaria a más de **300 trabajadores esenciales** para la operación. Desde entonces, hasta el momento actual, hemos tomado multitud de decisiones con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitar la propagación del virus, tanto en nuestra plantilla como en la sociedad en general.

Por otra parte, teniendo en cuenta el impacto social y económico asociado a la crisis, como empresa socialmente responsable, hemos creado un nuevo esquema de bonificaciones en la factura del agua para aliviar a las personas y entidades más afectadas. Y para atender el elevado volumen de solicitudes –más de 27.000 hasta finales de julio – reforzamos la plantilla dedicada a tramitar estas ayudas.

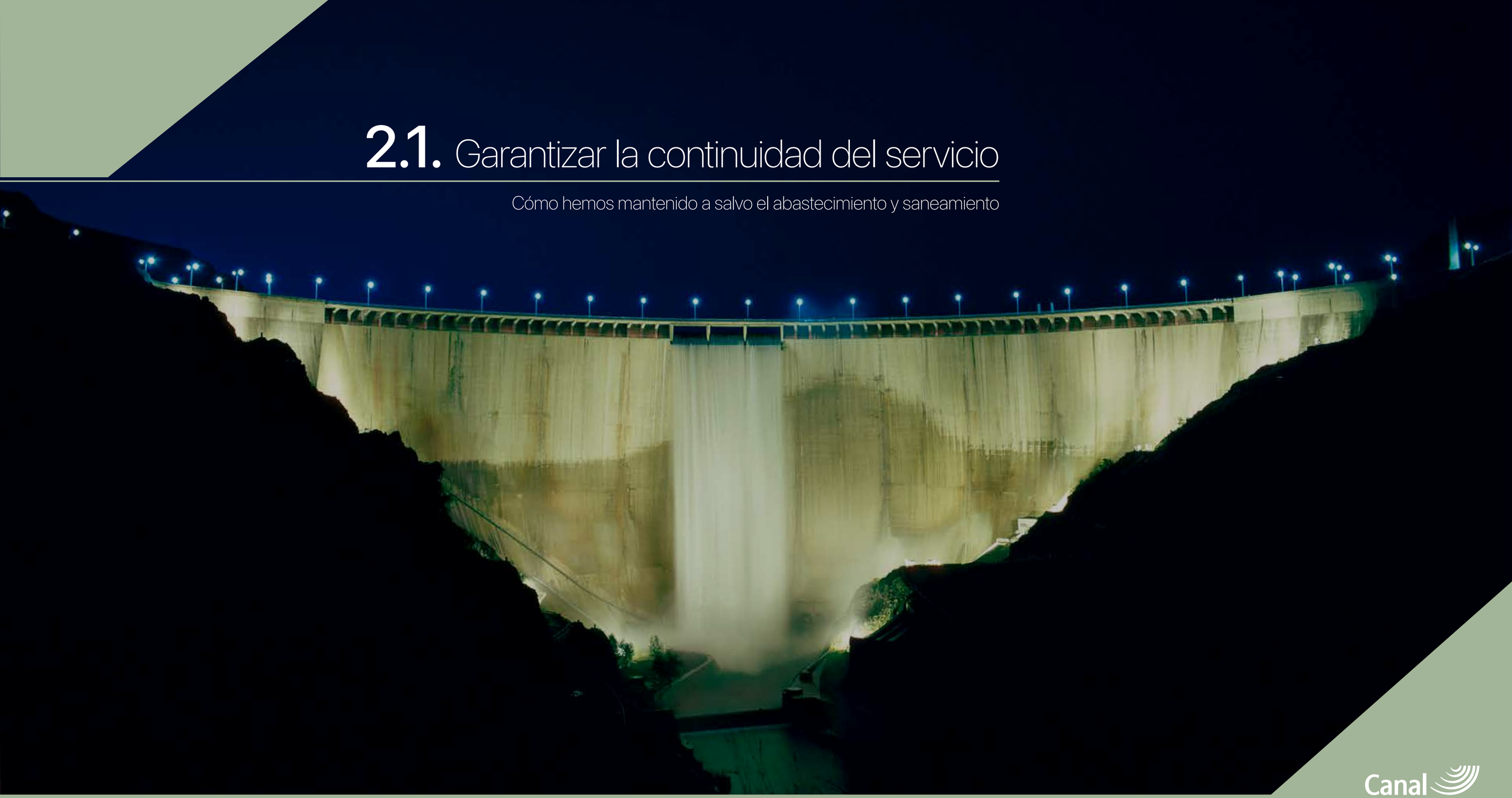
Igualmente, nuestra capacidad de producir agua embotellada para emergencias nos ha permitido repartir 137.500 litros de agua en garrafas y botellas que han sido distribuidas a hospitales, centros medicalizados u otras entidades como el ejército.

Por último, hemos trabajado de forma conjunta, compartiendo información y conocimiento sobre la gestión del COVID-19, con otras empresas del sector, españolas y extranjeras, con las asociaciones sectoriales y con diversos grupos de trabajo. Esto nos ha permitido conocer las mejores prácticas que se han ido desarrollando y poder compartir nuestras propias experiencias.



2.1. Garantizar la continuidad del servicio

Cómo hemos mantenido a salvo el abastecimiento y saneamiento



2.1. Garantizar la continuidad del servicio

El día 2 de marzo, en Canal de Isabel II establecimos un Comité de Crisis para hacer frente a las posibles repercusiones que podía tener la pandemia. Este comité, integrado por algunas de las personas con mayor responsabilidad y conocimiento de la empresa, estableció dos prioridades desde el mismo día de su formación:

» Cuidar la salud de los trabajadores.

» Garantizar el suministro de agua.

Con estas dos cuestiones fundamentales marcadas en nuestra hoja de ruta, pusimos en marcha un **Plan de Contingencia**.

Uno de los principales objetivos consistía en ajustar la operación y el mantenimiento de nuestras infraestructuras a la nueva situación, adaptando los protocolos de miles de trabajadores. En este contexto, decidimos trasladar nuestro Centro de Control a los hogares de más de 50 trabajadores, desde donde seguimos gestionando cualquier incidencia las 24 horas del día.

El éxito de esta operación inédita mucho tuvo que ver con los esfuerzos de la empresa, desde antaño, por dotar a una gran parte de sus instalaciones de la capacidad de ser controladas de forma remota. De esta forma, la automatización de las operaciones, uno de nuestros objetivos estratégicos más significativos, se ha revelado como un factor decisivo en nuestra lucha contra el COVID-19 y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad en el año 2030.



2.1. Garantizar la continuidad del servicio

Plan de Contingencia

REDUCCIÓN DEL PERSONAL EN CAMPO: implantamos el teletrabajo para todos aquellos trabajadores cuya presencia en las plantas no fuera imprescindible, suspendimos las actividades no esenciales y estudiamos las necesidades mínimas de cada instalación.

ORGANIZACIÓN POR RETENES Y TURNOS: establecimos distintos grupos de trabajo asegurando que, en los cambios de turno, hubiera un lapso de 15 minutos para que los retenes no coincidieran entre sí y las brigadas de limpieza pudieran desinfectar el espacio de trabajo.

RESERVA DE PERSONAL: aseguramos la presencia de retenes en reserva domiciliaria disponibles para sustituir a otro retén en caso de detectarse algún contagio. Cuando un trabajador presentó síntomas, tanto él como sus compañeros fueron puestos en aislamiento.

DOTACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL: suministramos equipos de protección individual (EPI) a todos los trabajadores cuya presencia era imprescindible en las instalaciones.

DOTACIÓN DE VEHÍCULOS INDIVIDUALES: asignamos un vehículo individual desinfectado a cada trabajador que lo necesitase para el desarrollo de su función. De esta forma, evitamos posibles contagios por compartir automóvil.

ACOPIO DE LOS SUMINISTROS: reunimos y almacenamos los suministros necesarios para la operación de las plantas.

DESARROLLO Y COMUNICACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: elaboramos un protocolo seguro de actuación, además de una guía de operación de carácter general contra el coronavirus.

PLANES ALTERNATIVOS: dispusimos de varias alternativas de suministro en caso de parada de algunas infraestructuras.



2.1. Garantizar la continuidad del servicio

Actuaciones destacadas para garantizar el abastecimiento

Comités de actuación

Desde finales de febrero, comienzan a reunirse los comités de Seguridad y Salud y de Continuidad de Negocio para adoptar las primeras medidas preventivas y asegurar el abastecimiento de agua a la población. A su vez, se crea un Comité de Crisis por el COVID-19. Con esta estructura organizativa, se empieza a trabajar sobre varios aspectos de especial trascendencia:

- La polivalencia de los responsables de las plantas.
- El acopio de reactivos.
- Las alternativas de suministro desde otras plantas en caso de parada de algunas instalaciones (estudiadas y probadas en años precedentes).
- La posibilidad de confinamiento y teletrabajo de los trabajadores del Centro de Control.
- El aumento de las existencias de mascarillas.

Retén de contingencia

En las primeras semanas de marzo, se organiza un retén de contingencia de 300 trabajadores que permanecen en sus casas para dar soporte a los aproximadamente 1.000 empleados que siguen trabajando en la continuidad del abastecimiento y saneamiento.

Acopio de reactivos

El día 12 de marzo, en previsión de lo que pueda acontecer, se inician los procedimientos y contactos para asegurar las existencias de reactivos en las plantas que los requieren.

Protocolos de actuación

Al comienzo del estado de alarma, se aprueba una primera versión de dos importantes documentos: el **Protocolo de Actuación frente al coronavirus** y la **Guía de Operación con medidas extraordinarias de carácter general frente al coronavirus**. Estos documentos se irán actualizando periódicamente a lo largo de las distintas fases del estado de alarma.

Analítica de aguas residuales

Tras haber podido mantener el servicio con plenas garantías durante el periodo de confinamiento, a petición de las consejerías de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, y Sanidad, se desarrolla un sistema de vigilancia temprana del SARS-CoV-2 en aguas residuales.



2.2. Proteger la salud de los trabajadores

Cómo hemos protegido del virus a nuestros empleados



2.2. Proteger la salud de los trabajadores



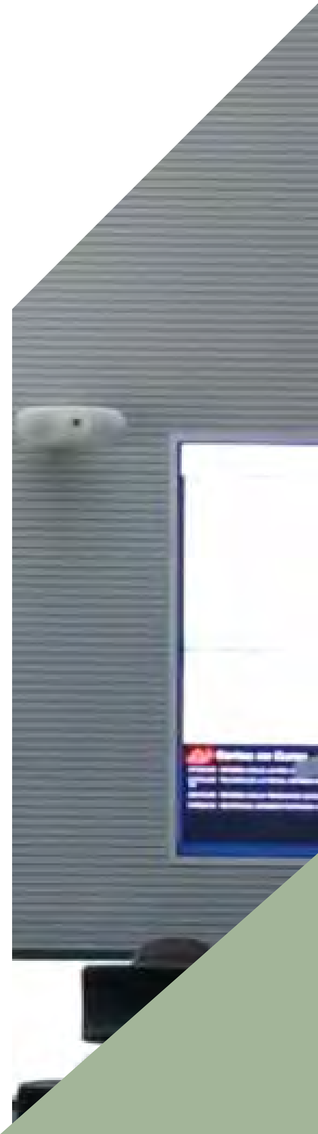
La pandemia del COVID-19 es una crisis que ha puesto el foco en las personas. Por primera vez, nos hemos enfrentado al riesgo real de que nuestros equipos enfermasen y no pudiésemos contar con el personal suficiente para atender el suministro de agua potable y el saneamiento de las aguas residuales.

Por eso, desde el primer día, nuestra prioridad ha sido velar por la salud de nuestros trabajadores. En primer lugar, por convencimiento, porque en una empresa como Canal, ellos son el activo más importante; y, en consecuencia, porque solo gracias a su desempeño podemos garantizar el servicio esencial que prestamos a la sociedad.

Por esta razón, pusimos en marcha un plan para que todas las personas cuya presencia fuera imprescindible en las plantas contaran con todo el equipamiento y las medidas de protección necesarias para desarrollar su labor con el mínimo riesgo posible.

Al mismo tiempo, comenzamos a implantar el teletrabajo, con un importante refuerzo de la red de comunicaciones. En apenas en diez días habilitamos los **1.500 puestos de trabajo remoto** que podían desempeñarse desde casa. Una vez superados los momentos más delicados de la crisis, en esta vuelta paulatina a la normalidad, se han ido realizando test a los empleados que han comenzado a incorporarse de manera presencial.

Además, hemos intensificado las labores de limpieza de las oficinas y los puestos de trabajo. Finalmente, se han habilitado nuevos accesos de entrada y salida a las instalaciones, así como nuevas plazas de aparcamiento para facilitar el uso del transporte privado y reducir el del transporte público.



2.2. Proteger la salud de los trabajadores

Actuaciones destacadas para proteger la salud de nuestros empleados

Teletrabajo

Desde el 11 de marzo comienza a desplegarse el teletrabajo, priorizado a personas con riesgo médico o necesidades de conciliación familiar; apenas una semana más tarde, la empresa alcanza los 1.500 teletrabajadores. Por otra parte, se habilita una autorización especial para aquellos trabajadores que sí tienen que desplazarse.

Grupos de trabajo herméticos

En algunas instalaciones críticas, como los laboratorios, se generan grupos de trabajo herméticos para evitar el contacto entre ellos e impedir trasvases de personal. Especialmente significativo es el caso del Centro de Control, que se traslada por completo a los domicilios de quienes habitualmente trabajan en él para así mantener el servicio y proteger la salud de decenas de profesionales.

Limpieza e higienización

También desde el mismo comienzo de la crisis sanitaria, se intensifican las labores de limpieza de zonas comunes, vehículos y puestos de trabajo.

Mascarillas y EPI

Pese a las dificultades de aprovisionamiento, el 19 de marzo se reciben las primeras mascarillas FFP2 y se prioriza su reparto entre los servicios atendiendo al criterio del Área de Prevención. A partir de esa fecha, se seguirá recibiendo material de protección hasta asegurar que las existencias son más que suficientes.

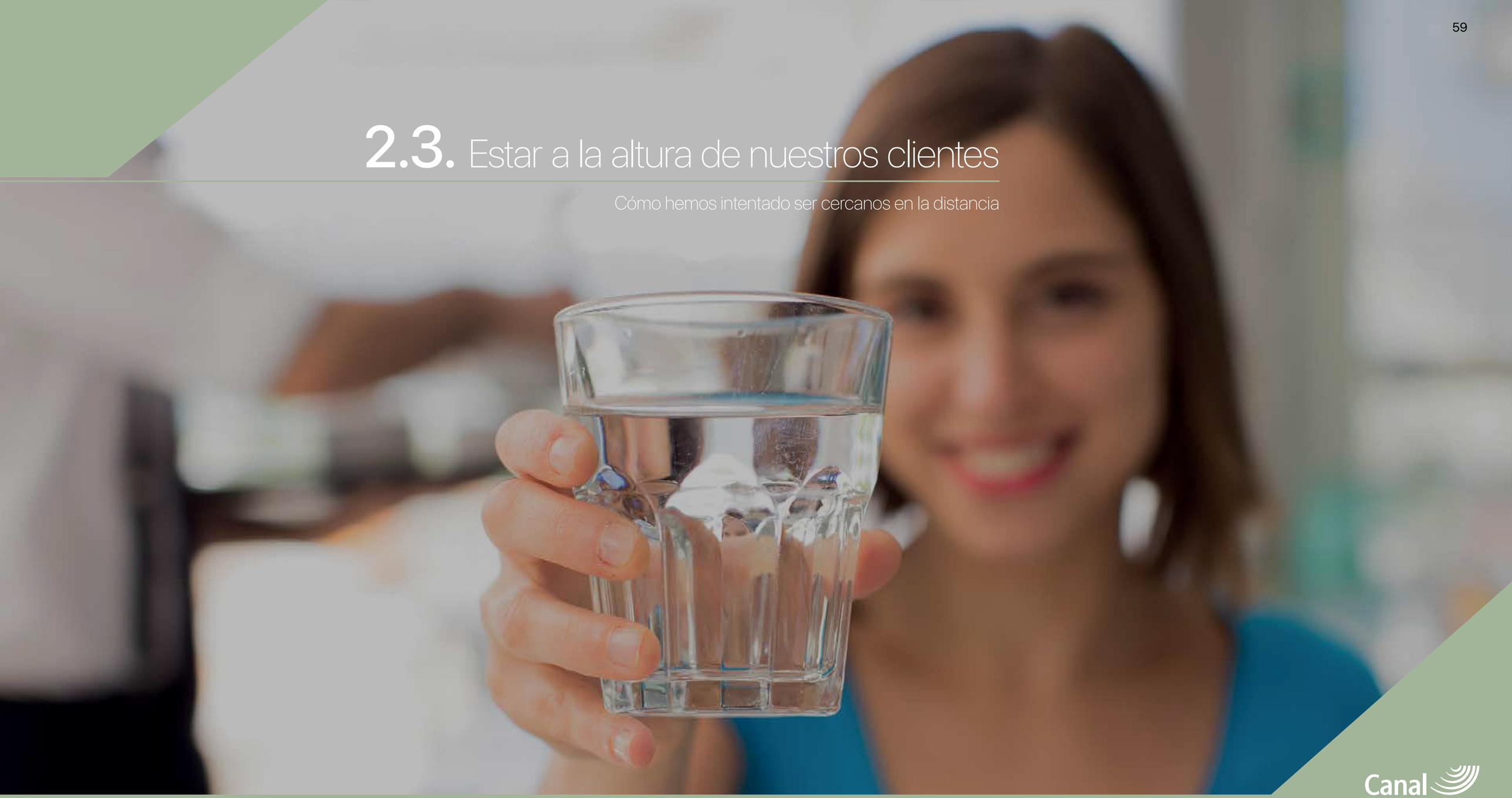
Adquisición de test serológicos

El 15 de abril, el Servicio Médico inicia los trámites para adquirir test rápidos serológicos. Estos empezarán a hacerse en los diferentes centros de trabajo, comenzando por aquellos trabajadores que han sido positivos, para así comprobar su efectividad.

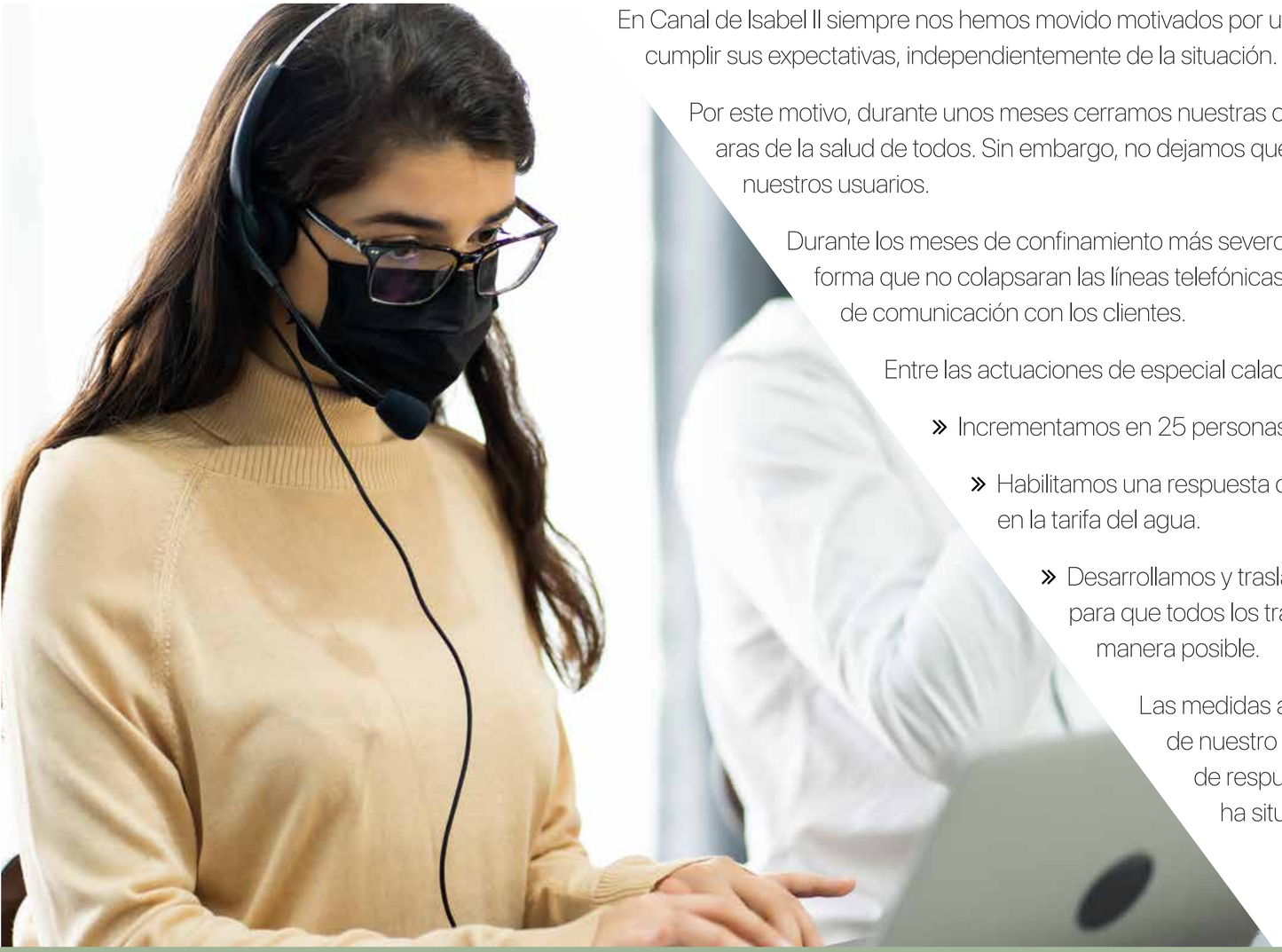


2.3. Estar a la altura de nuestros clientes

Cómo hemos intentado ser cercanos en la distancia



2.3. Estar a la altura de nuestros clientes



En Canal de Isabel II siempre nos hemos movido motivados por una premisa fundamental: estar a la altura con nuestros clientes y cumplir sus expectativas, independientemente de la situación.

Por este motivo, durante unos meses cerramos nuestras oficinas comerciales para reducir el contacto entre personas, en aras de la salud de todos. Sin embargo, no dejamos que esa circunstancia afectase al tratamiento que dispensamos a nuestros usuarios.

Durante los meses de confinamiento más severo, reforzamos nuestros servicios de atención no presencial, de forma que no colapsaran las líneas telefónicas ni los servicios electrónicos, que se convirtieron en las alternativas de comunicación con los clientes.

Entre las actuaciones de especial calado, podemos destacar tres:

- Incrementamos en 25 personas la plantilla del *call center*.
- Habilitamos una respuesta de voz interactiva (IVR) específica para gestionar las bonificaciones en la tarifa del agua.
- Desarrollamos y trasladamos a nuestros profesionales una guía de atención al cliente para que todos los trámites durante este periodo excepcional se resolviesen de la mejor manera posible.

Las medidas adoptadas y los esfuerzos realizados en esta faceta tan importante de nuestro negocio han tenido un rédito positivo. Como muestra, el porcentaje de respuesta a las llamadas relacionadas con las nuevas bonificaciones se ha situado cerca del 97 %.

2.3. Estar a la altura de nuestros clientes



Actuaciones destacadas para estar a la altura de nuestros clientes

Atención telefónica prioritaria

El miércoles 11 de marzo, de manera anticipada, se decide atender presencialmente solo a los clientes con cita previa. Se llama a todos los que ya la tenían concertada para intentar solucionar la gestión vía telefónica. Dos días más tarde, se cierran todos los centros de atención comercial y se empieza a atender a los usuarios íntegramente a distancia.

Suspensión de cortes de agua

Antes de la declaración del estado de alarma, queda suspendida toda actividad de cortes de agua y de lectura presencial de contadores.

Refuerzo del *call center*

A mediados de abril se refuerza el *call center* y se habilita una opción específica en el teléfono gratuito de atención al cliente para proporcionar información a los usuarios sobre las bonificaciones en la factura.

Lectura de contadores

El lunes 20 de abril se reanuda parcialmente la lectura de contadores, paralizada desde el 17 de marzo, para los casos en que no es necesario acceder a zonas privadas. A su vez, vuelven a ejecutarse acometidas de abastecimiento bajo las limitaciones y condiciones impuestas por los ayuntamientos.

Cita previa

El 24 de junio reabre bajo cita previa el centro de atención al cliente de José Abascal, adaptado a las nuevas condiciones sanitarias y de seguridad. Una semana más tarde, se repite la actuación con las diez oficinas periféricas de atención comercial. No obstante, se continúa fomentando la atención por vía telemática.

2.4. Mostrar nuestro compromiso y responsabilidad

Cómo hemos intentado ser cercanos en la distancia



2.4. Mostrar nuestro compromiso y responsabilidad



La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha dado paso a una crisis económica y social en la que muchas personas se han visto en grave riesgo de no poder cubrir sus necesidades básicas. Sabedores de ello y conscientes de que el servicio que ofrecemos es primordial para la vida de las personas y para contener la pandemia, hemos querido ser un apoyo para la sociedad en estos momentos difíciles.

En primer término, desde Canal de Isabel II hemos querido responder a esta situación de necesidad aprobando un programa de ayudas y bonificaciones para las personas afectadas por un ERTE, así como para autónomos y empresas lastradas por la crisis.

Al cierre de 2020 más de 25.000 empresas, autónomos y particulares habían recibido dichas bonificaciones por un importe superior a los 4,5 millones de euros, ayudas que hasta mayo de 2021 podrán seguirse solicitando desde nuestra Oficina Virtual y que se aplican de manera retroactiva.

Por otro lado, durante el confinamiento quedaron suspendidos los cortes de suministro, de tal manera que nadie se quedara sin agua en un momento donde era más necesaria que nunca.

Finalmente, hemos impulsado nuestros planes de licitación para recuperar el desarrollo de la región y continuar siendo un motor económico para la Comunidad de Madrid.

Botellas de agua para los hospitales

En Canal de Isabel II contamos desde 2013 con una planta embotelladora en la ETAP de Colmenar Viejo que produce garrafas de agua de cinco litros para abastecer a las zonas afectadas cuando se produce un corte de suministro. No obstante, también tiene capacidad para producir botellas individuales. Por eso, en este periodo tan excepcional ha jugado un papel más relevante si cabe.

Y es que con la embotelladora trabajando a pleno rendimiento, hemos podido suministrar botellas y garrafas de agua a 25 hospitales de la Comunidad de Madrid, además de 1.500 dispensadores y 1.000 soportes para garrafas. En total, hemos alcanzado los 137.500 litros repartidos.

Sin ir más lejos, varios de los profesionales que operan en la planta llegaron a trabajar voluntariamente los fines de semana para que no bajase el ritmo de producción, un esfuerzo loable que, sin duda, sirve como reconocimiento a todos los sanitarios y al resto de trabajadores de los servicios esenciales que han dado la cara en los momentos más duros de la pandemia.



2.4. Mostrar nuestro compromiso y responsabilidad

Actuaciones para mostrar nuestro compromiso y responsabilidad

Agua para los servicios sanitarios

El 19 de marzo, comienzan a producirse y repartirse las primeras remesas de botellas de agua para los servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid y otras instituciones como el ejército. Esta ayuda continúa prestándose durante toda la emergencia sanitaria hasta llegar a distribuir, en total, 175.000 botellas de medio litro, 10.000 garrafas de cinco litros, además de 1.500 dispensadores y 1.000 soportes de garrafas.

Bonificaciones en las tarifas del agua

El mes de abril arranca con la aprobación de unas bonificaciones extraordinarias en las tarifas del agua. Están destinadas a usuarios afectados por un ERTE, empresas e industrias que han visto reducida su actividad, así como a instalaciones habilitadas para usos sanitarios o funerarios.

Ayudas para autónomos

El 6 de abril, se decide bonificar igualmente los recibos de agua de los trabajadores autónomos. Poco después, todas estas ayudas sociales empiezan a ser difundidas y publicitadas masivamente para multiplicar su alcance.

Colaboración con Samur Social

El 25 de mayo, se hace entrega al Samur Social de una partida de garrafas de agua y dispensadores.



2.5. Mantener a la población informada

Cómo transmitimos nuestro reconocimiento a los ciudadanos



2.5. Mantener a la población informada



Durante este periodo de crisis, también hemos incrementado el empeño que dedicamos a las campañas de comunicación. Y es que en este tiempo se hacía más necesaria que nunca una comunicación cercana y empática.

Porque aun estando confinados, era el momento de estar más unidos. **"Tú pones el jabón, nosotros el agua"** fue el primer mensaje que quisimos trasladar a los ciudadanos al inicio de la pandemia. Porque sabíamos que era (y sigue siendo) imprescindible mantener la máxima higiene utilizando el agua del grifo: junto con el jabón, ésta desempeña un papel clave en la reducción de los contagios. Igualmente, aprovechamos para desmentir cualquier posible duda sobre la calidad de nuestro recurso.

Con **"Madrid, te aplaudimos"** buscamos homenajear y reconocer la solidaridad, el esfuerzo y el comportamiento ejemplar de la sociedad madrileña durante el periodo de confinamiento domiciliario.

La campaña **"Cuenta con tu agua"**, por su parte, sirvió como altavoz para difundir las ayudas sociales adoptadas por la compañía. De esta forma, facilitamos que una información tan relevante como la concesión de bonificaciones en la factura pudiese llegar a la población interesada.

2.5. Mantener a la población informada

Actuaciones destacadas para mantener a la población informada

Campañas de comunicación

En las primeras semanas de confinamiento, se lanzan varias campañas de comunicación consecutivas:

“Tú pones el jabón, nosotros el agua”, donde se exponen las medidas adoptadas en el marco de la alerta sanitaria, al tiempo que se incentiva el lavado frecuente de manos.

“Madrid, te aplaudimos”, que reconoce la solidaridad ciudadana en su lucha contra el COVID-19.

“Cuenta con tu agua”, cuyo objetivo principal es difundir las bonificaciones sociales en la factura.







2.6. Lecciones aprendidas



2.6. Lecciones aprendidas



✓ La capacidad de **anticipación** en todas las medidas adoptadas ha sido clave para minimizar el impacto de esta crisis.

✓ La **comunicación** fluida, tanto interna como externa, ha sido fundamental para mantener informados a los empleados y usuarios acerca de las medidas que se han ido tomando.

✓ Contar con una infraestructura de **tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** lo suficientemente flexible y preparada nos ha permitido dar soporte a los más de 1.500 empleados que han llegado a estar trabajando desde sus casas.

✓ La vuelta a la **normalidad** deberá ser paulatina, organizada de manera progresiva y siempre con la máxima garantía de seguridad para los empleados que se reincorporen (test, limpieza intensiva, dotación de EPI, etc.).

✓ La adecuada gestión del *stock* de **Equipos de Protección Individuales (EPI)** ha sido fundamental para asegurar la seguridad de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

✓ El nivel de **automatización** de los procesos y la operación de la actividad han ayudado a garantizar la continuidad del servicio sin exponer al personal a los riesgos físicos del virus.

✓ La colaboración y el apoyo a los **colectivos más vulnerables** a través de bonificaciones sociales contribuirá a paliar los efectos económicos de la pandemia.



03



Nuestro desempeño en 2020 y los retos en la década de la acción

Canal de Isabel II

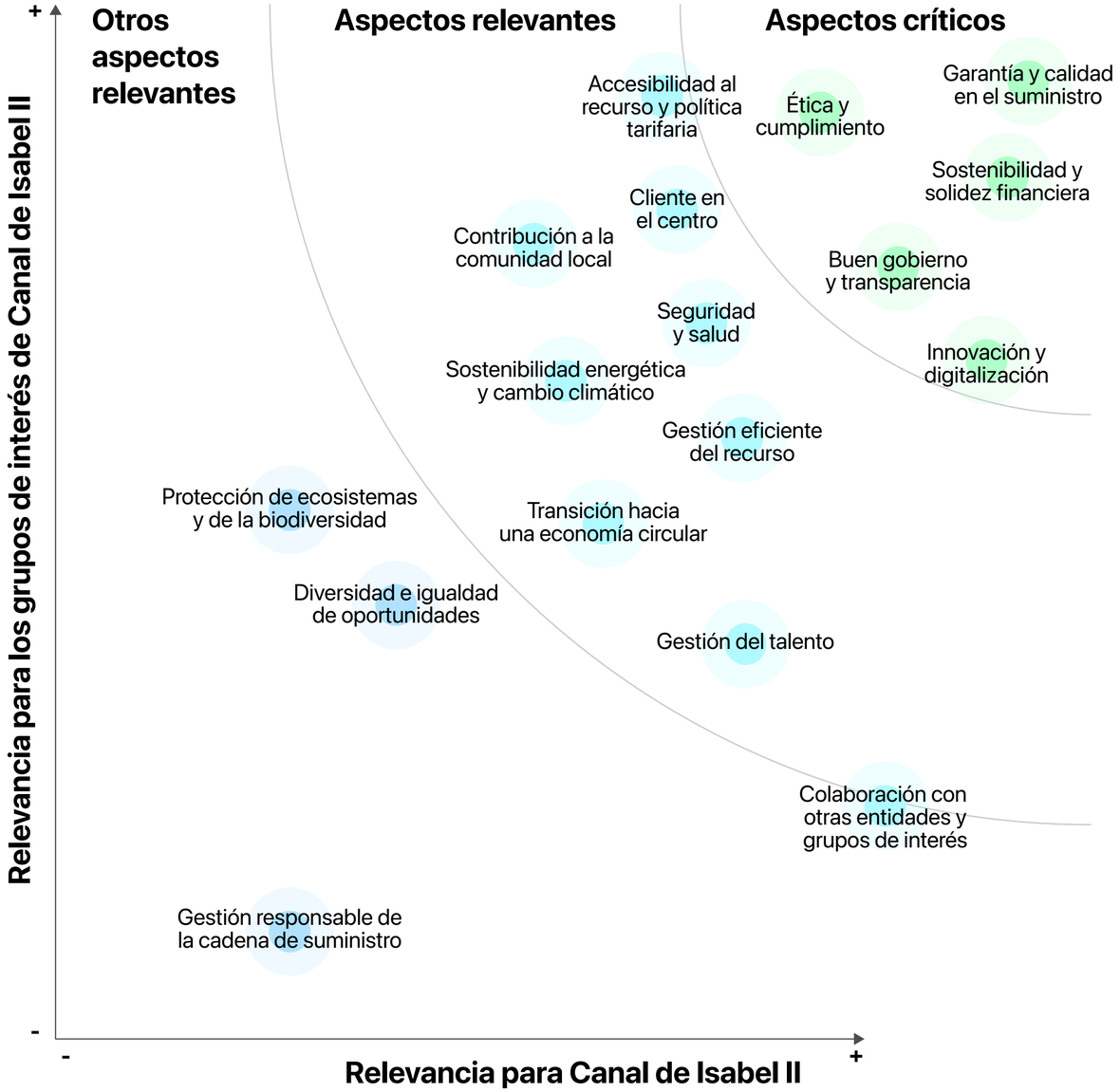
3. Nuestro desempeño en 2020 y los retos en la década de la acción

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 están presentes en nuestra gestión desde la puesta en marcha del Plan Estratégico en el año 2018 y marcarán hasta el año 2030 la hoja de ruta de Canal para cumplir su estrategia y poder abordar los retos que actualmente plantea la gestión de un recurso básico para la vida como es el agua.

Durante 2020, el COVID-19 ha afectado significativamente nuestra operación teniendo que ajustar y adaptar algunos de nuestros objetivos a las nuevas condiciones provocadas por la pandemia. Si bien lo sucedido no ha afectado a los principales indicadores que establecimos para lograr en el año 2030, Canal tiene el gran reto en esta **Década de la acción**, tal y como la ha denominado Naciones Unidas, consolidarse como una empresa ejemplar en lo que al Desarrollo Sostenible se refiere, poniendo en marcha todas las acciones y medidas planificadas de acuerdo a su Plan Estratégico 2018-2030, que van desde el ámbito de la **economía circular**, la lucha contra el **cambio climático**, la protección de la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente, entre otros.

En este sentido, y siguiendo la línea del informe anterior, a continuación se muestran los avances logrados en los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible, agrupando en ellos los temas más relevantes para los grupos de interés de Canal. Por este motivo, y para generar y aprovechar el mayor impacto posible, durante 2020 analizamos y valoramos junto a nuestros grupos de interés cuáles son los objetivos prioritarios para la compañía. En este análisis de materialidad además, hemos tenido en cuenta el impacto significativo que la pandemia del COVID-19 ha originado no solo en las operaciones de Canal en la Comunidad de Madrid, sino en el resto del territorio nacional donde estamos presentes, así como en el resto de países de Latinoamérica que también han sido gravemente sacudidos por el coronavirus.





Gracias a la revisión de nuestra **matriz de materialidad**, presentamos en los siguientes apartados el desempeño de Canal para cada uno de los ODS en un ejercicio de transparencia y comunicación de una empresa comprometida con el medio ambiente, el crecimiento económico y la generación de valor social en todos los lugares donde operamos.



Los grupos de interés son decisivos para que la consecución de los ODS sea real y efectiva. Gracias a la participación en grupos de trabajo con otras empresas del sector a escala europea, así como la celebración de talleres con los propios empleados y con nuestros accionistas, hemos actualizado nuestra matriz de materialidad de acuerdo a los Objetivos de **Desarrollo Sostenible** considerando aquellos sobre los que tenemos un mayor impacto.

El papel del agua como el gran acelerador en el camino hacia el cumplimiento de los ODS contribuye de manera integral al desarrollo sostenible del resto de ejes de actuación por su impacto en la higiene, la salud, la educación, la igualdad, el modo de vida y la alimentación. El agua, es un recurso vital para el desarrollo sostenible y por este motivo se ha convertido en uno de los pilares que sostiene la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La estrategia de la Canal en la Comunidad de Madrid para cumplir con la Agenda 2030 de Naciones Unidas va más allá del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con la propia actividad de Canal. Como empresa pública que presta un servicio esencial y gracias a la transversalidad del agua con el resto de ODS desde el primer momento, Canal de Isabel II estableció una interconexión con los 17 ODS a través del despliegue de las 10 líneas estratégicas de su Plan 2018-2030 trabajando conjuntamente y siguiendo las directrices de la Comunidad de Madrid.

Gracias al esfuerzo en las 10 líneas de trabajo del Plan Estratégico, se pueden conectar los 17 objetivos de manera transversal, a través de los más de 45 planes y 100 acciones que se han ido implementando. Todos los avances se monitorizan trimestralmente gracias a los más de 50 indicadores que se han desarrollado para medir el grado de cumplimiento, alineados con los indicadores de Naciones Unidas para la Agenda 2030.

Esta medición de la contribución de Canal a los ODS se lleva a cabo a través de una herramienta de seguimiento propia que permite consultar en tiempo real el grado de cumplimiento de cada ODS en función de los indicadores de desempeño asociados.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

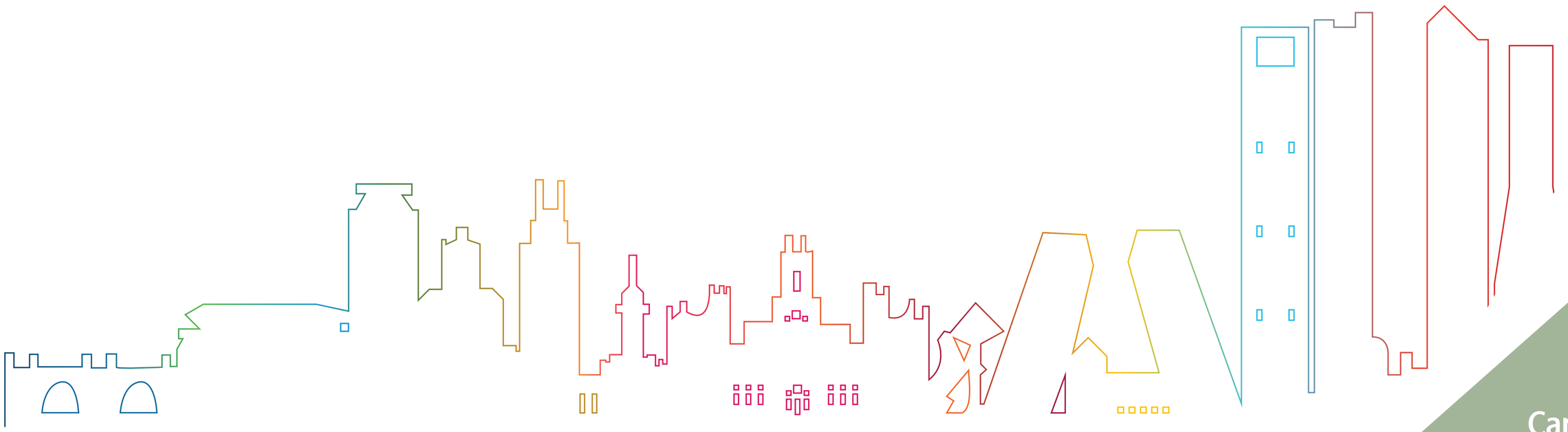

Puesta en marcha de la mesa ODS 6
100 %
Personas beneficiarias de la bonificación de tarifa
100 %
Lodos valorizados para agricultura (%)
100 %
Índices de incidencia (accidentes de trabajo por 1.000 trabajadores)
99 %
Alumnos matriculados en el CEA
100 %
Plan de igualdad (%)
Consumo per cápita (l./hab./día)
83 %
Autoconsumo enegético (%)
98 %
Índice de compromiso (%)
100 %
Plan Innova 100
95 %
Personas con discapacidad contratadas (%)
100 %
Contadores inteligentes instalados (%)
97 %
Consumo específico corregido (kWh/m³)
100 %
Potencia instalada de generación energías limpias (MW)
100 %
Agua regenerada vertida a cauce (%)
100 %
Grado excelencia en depuración (%)
100 %
Índice de transparencia empresarial (%)
98 %
Canal de Isabel II

Todos los resultados se publican en la página web de Canal trimestralmente, y se elaboran informes con los principales logros y avances de cada una de las acciones que comprenden el Plan Estratégico de Canal. Además, este compromiso con los ODS se traduce también en una parte del salario del personal de Canal, ya que está ligado al cumplimiento de los objetivos de estos planes.

Sin olvidarnos del resto de ODS, hemos establecido las metas y objetivos para cada uno de ellos, seleccionando para su seguimiento, los indicadores adecuados que forman parte del **Plan Estratégico 2018-2030 de Canal**. Todo este proceso culmina con la comunicación periódica de los resultados trimestrales de avance para cada uno de los objetivos que están disponibles en nuestra página web.

Por último, la irrupción del COVID-19 ha supuesto un desafío adicional inesperado para todas las empresas. En Canal de Isabel II, afrontamos la pandemia desde el inicio con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores además de asegurar el suministro de agua a todos los madrileños. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, esta situación ha reforzado todavía más la importancia de objetivos de desarrollo sostenible como el de **Salud y Bienestar (ODS #3)** o el de **Agua limpia y saneamiento (ODS #6)**. Por ello, no solo se han adoptado todas las medidas necesarias para garantizar el servicio durante estos meses, sino que se han implementado también nuevas actuaciones como el **sistema de alerta temprana VIGÍA** para la detección del virus en las aguas residuales de la Comunidad de Madrid con 289 puntos de muestreo repartidos por la red de saneamiento, el mayor despliegue de este tipo en nuestro país.

En definitiva, Canal de Isabel II afronta esta década desde la responsabilidad de hacer realidad la Agenda 2030, aunando esfuerzos para acelerar el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello, presentamos a continuación los resultados de Canal durante 2020 para cada uno de los ODS.



ODS 6 Agua limpia y saneamiento

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.



ODS 6 Agua limpia y saneamiento: el agua como gran acelerador de los Objetivos de Desarrollo 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.

GRI 201-2

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 más del 20 % de las aportaciones medias de agua a nuestros embalses en los últimos treinta años respecto de la media histórica desde 1914.

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.

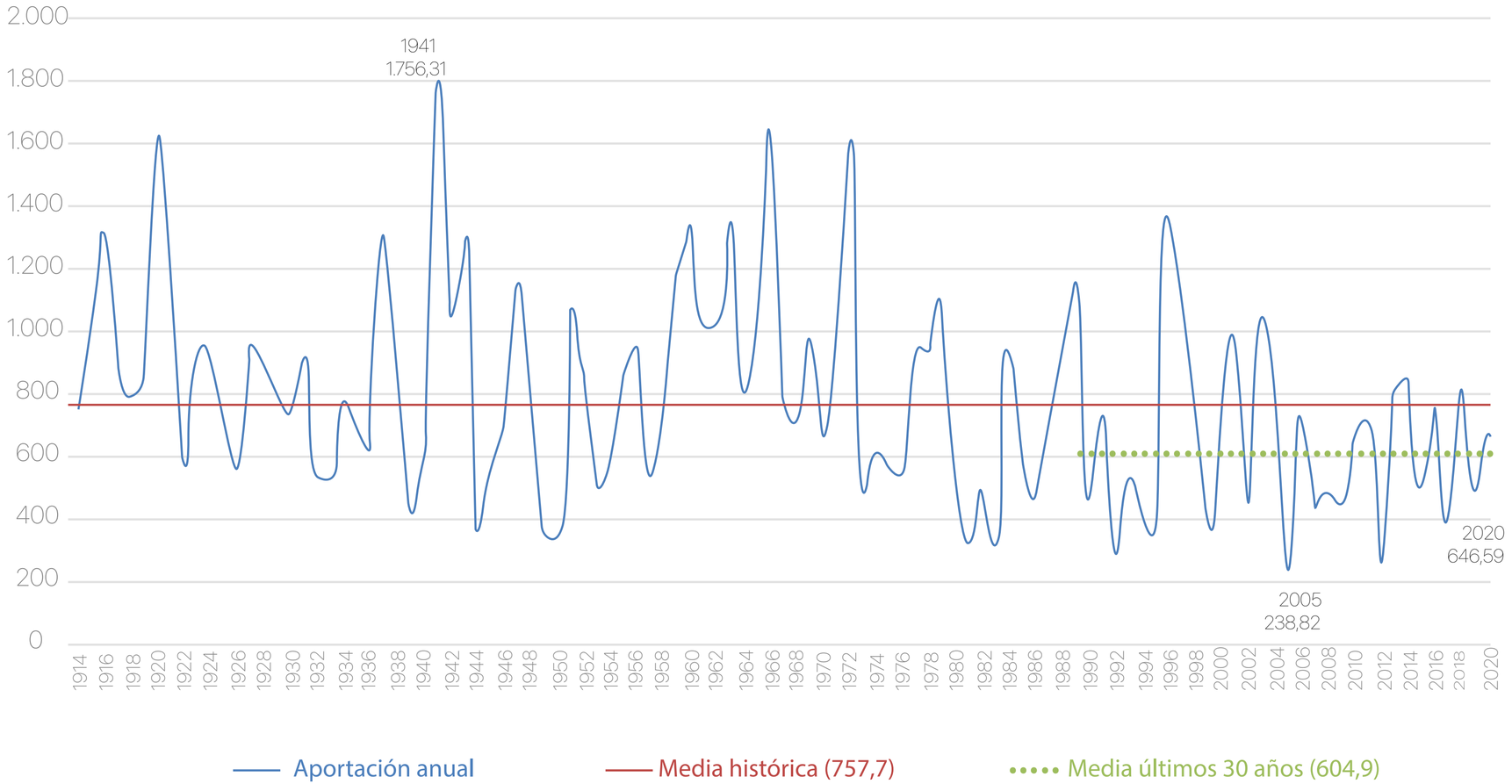
A pesar de las menores aportaciones, en los últimos doce años, Canal ha sabido hacer frente a un gran incremento poblacional con la misma capacidad de embalse. Nuestra población abastecida en la Comunidad de Madrid ha pasado de 5,74 millones de habitantes, en el año 2005, a 6,56 millones de habitantes en 2020; esto supone un incremento superior al 14 % 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



ODS 6 Agua limpia y saneamiento: el agua como gran acelerador de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aportaciones naturales de los ríos a los embalses de Canal, 1914-2020 (millones de metros cúbicos anuales)





Fuentes de abastecimiento alternativas

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, San Juan y, en menor medida, Los Morales en la cuenca del Alberche, donde contamos con la correspondiente concesión.

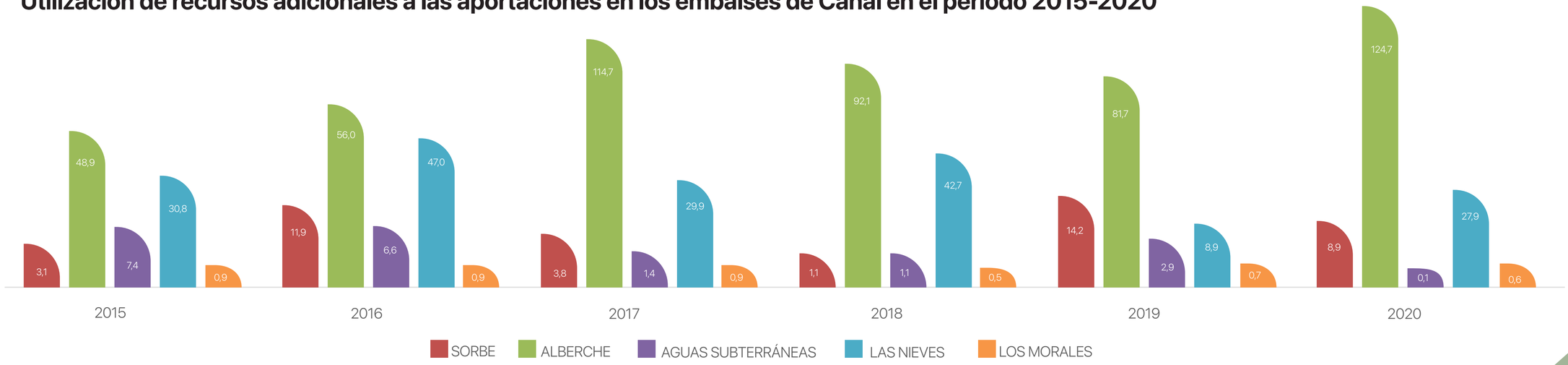
Canal tambien cuenta con la posibilidad de obtener **aguas subterráneas** a través de la explotación de sus 78 pozos, una reserva estratégica para situaciones de sequía.

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 2020, un año seco, el volumen derivado de otras captaciones ha sido de 73,31 millones de metros cúbicos, lo que ha supuesto algo de un 26 % más respecto al año 2019 (57,35 millones de metros cúbicos).

Utilización de recursos adicionales a las aportaciones en los embalses de Canal en el periodo 2015-2020



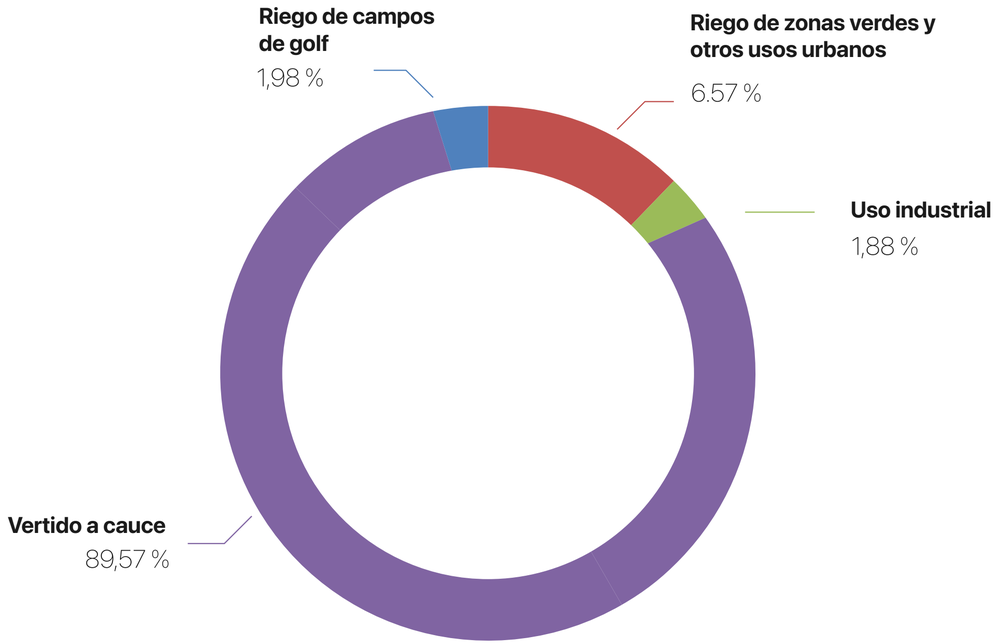
Plan de reutilización: la alternativa definitiva

GRI 301-2	301-3	303-3

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.



Distribución por usos del agua regenerada producida

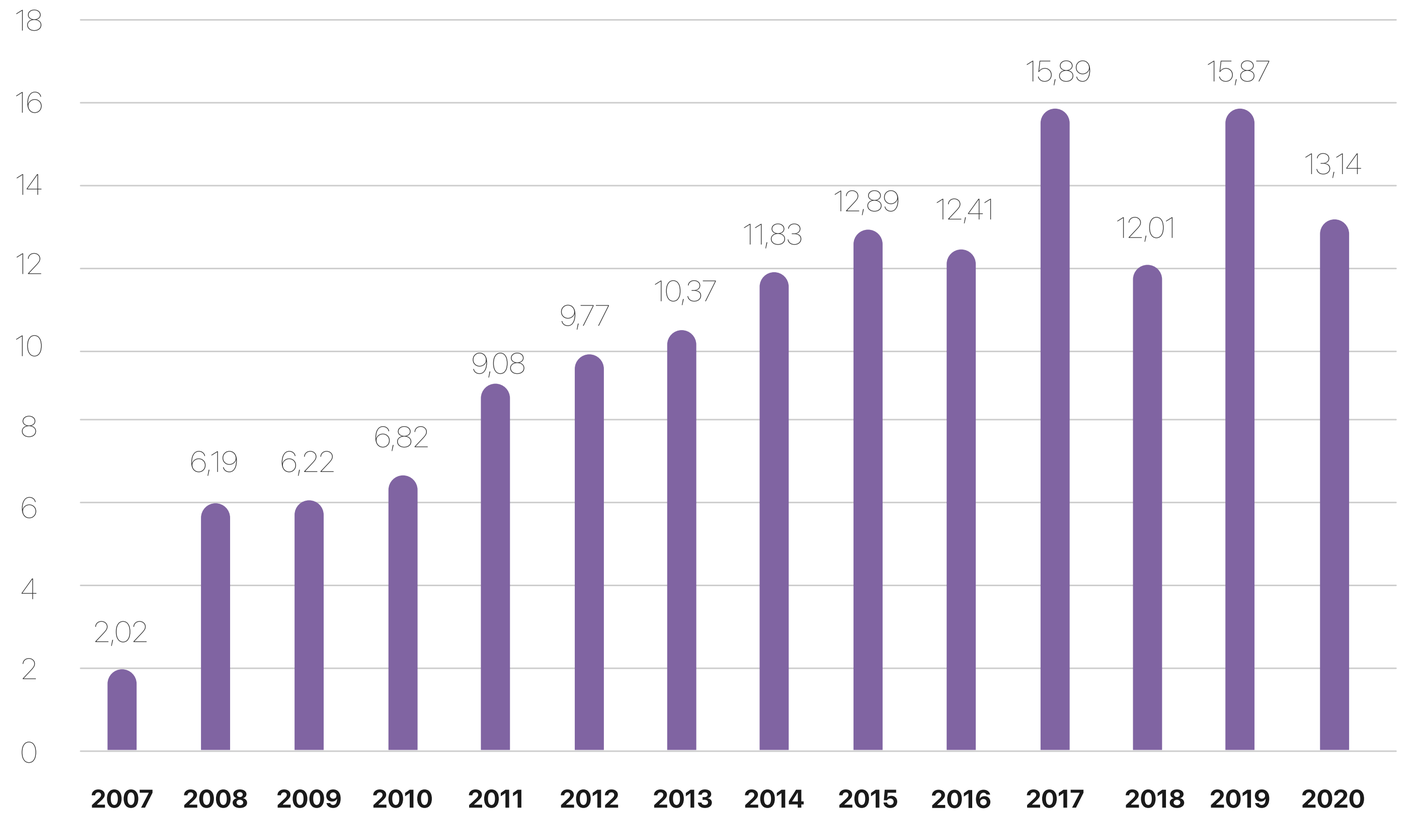


Al concluir 2020, Canal gestionaba 32 plantas de regeneración, más de 656 kilómetros de redes de reutilización y 64 depósitos de agua regenerada. Con estas infraestructuras, se prestaba servicio a 25 municipios y a 11 campos de golf con agua regenerada, así como a la industria (International Paper) y a otras 11 entidades. Gracias a los convenios firmados con los municipios, 370 parques y zonas verdes de la región se riegan con agua regenerada.

Durante 2020, hemos regenerado para su posterior reutilización en nuestras plantas un total de **13,14 millones de metros cúbicos** de agua, un 17 % menos que en 2019.

Producción anual de agua regenerada para reutilización

(millones de metros cúbicos)



Lucha contra el fraude

Canal cuenta con un área específica dedicada a **combatir el fraude de agua**. 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 2020, fruto del trabajo realizado, se han detectado fraudes que suponen más de **1,97 millones de metros cúbicos de agua** y se ha conseguido recuperar **277.804 euros** mediante su adecuada gestión. Además, se han realizado 422 condenas de acometidas fraudulentas y se han negociado y firmado 284 contratos para regularizar situaciones fraudulentas.



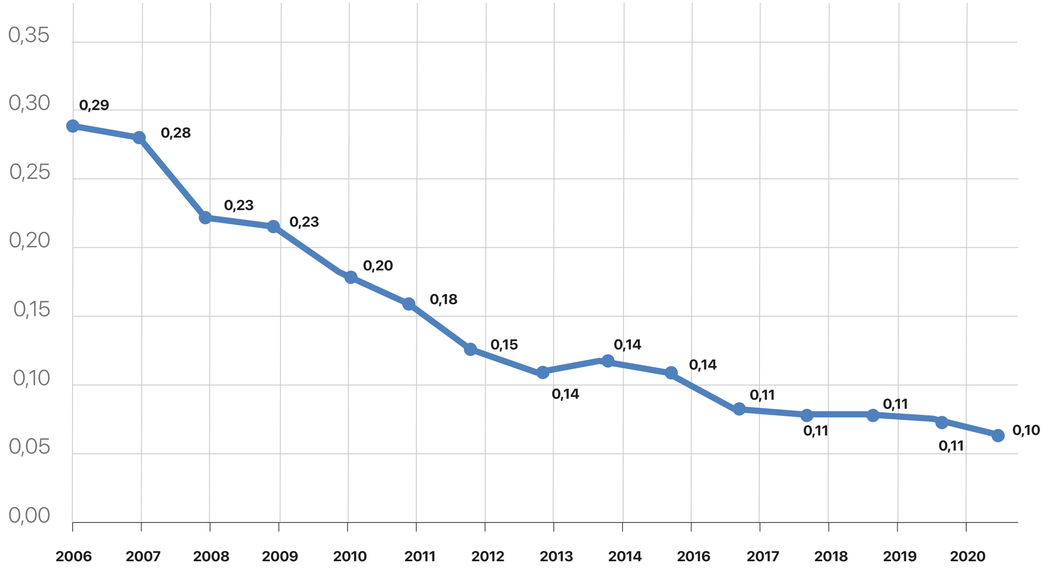
La eficiencia de nuestra red

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 3 años ha supuesto una renovación media de más de **134 kilómetros anuales** (63,30 en 2020), 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 15 años con una **reducción de roturas en tubería** del 67 %. Todo ello a pesar del crecimiento de la red y de la incorporación en 2012 de redes de nuevos municipios con una grado de conservación deficiente.

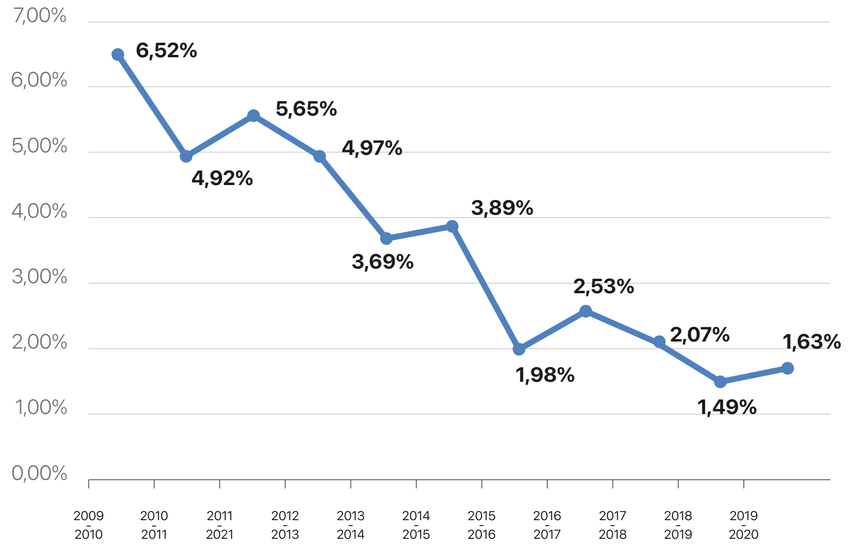
Índice de roturas en la red

(número de roturas anuales por km de red)



Pérdidas ocultas en la red de distribución

(Porcentaje sobre el agua derivada para el consumo por año hidrológico)



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 provocadas por las fugas, roturas y averías en la red de suministro, así como las pérdidas ocultas por errores de medida, fraudes y consumos no medidos se han reducido en los últimos años.

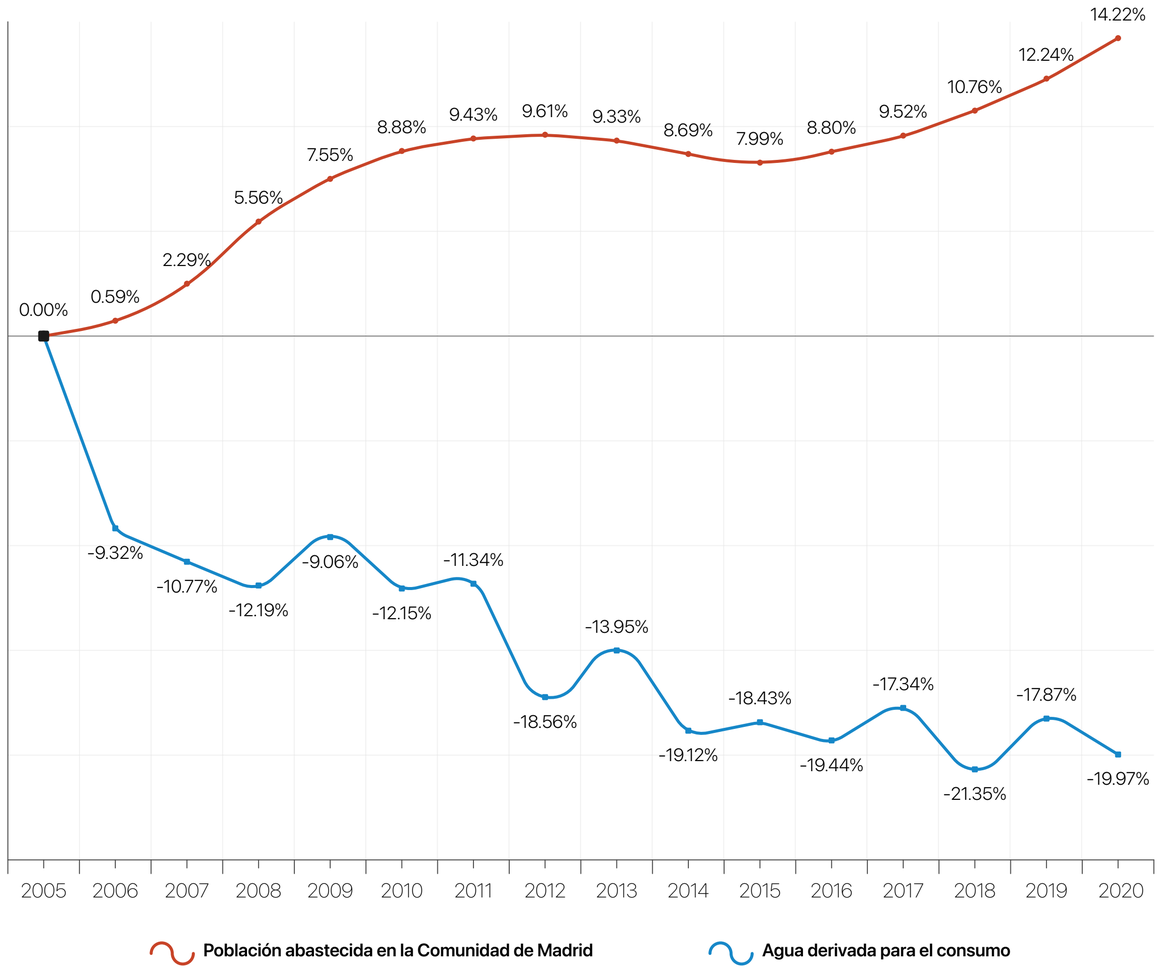
Los autoconsumos de agua necesarios para prestar el servicio a los madrileños a lo largo del último año hidrológico 2019/2020 se han situado en 3,34 millones de metros cúbicos, el 0,68 % del agua derivada para el consumo por **Canal.**



Canal de Isabel II

Evolución del uso del recurso vs. población abastecida en la Comunidad de Madrid

(en % respecto al año 2005)



Seguimiento de la Línea Estratégica 1

Personas abastecidas con las medidas de ahorro hídrico: 173.166 pers (Obj. 159.160)

Porcentaje de agua no registrada: 13.74% (Obj 13.2)

Consumo total per cápita: 202.7 l/hab.d (Obj. 206)



Porcentaje de uso de los terciarios: 95.5% (Obj. 95)

Grado de autmatización: 31% (Obj. 30.4)

Objetivo

Real

COVID-19 en Brasil: cómo ha afectado el coronavirus a nuestras operaciones

Brasil es uno de los países más afectados por la pandemia (el tercer país con más casos después de Estados Unidos e India). El virus SARS-CoV-2 fue registrado por primera vez en territorio brasileño el 26 de febrero de 2020. Casi once meses después, el número de personas fallecidas a causa de esta enfermedad ha superado las 200.000 personas.

Desde el inicio de la pandemia, Emissao y Fontes da Serra adoptaron medidas urgentes para luchas contra el coronavirus. En este sentido, se implementó el teletrabajo en todos los puestos de las oficinas de Río de Janeiro y Bahía, las ciudades en las que se ubican las sedes de la empresa.

Por otro lado, para el personal operativo se redujo al mínimo indispensable los trabajadores en campo. Además se impartieron formaciones para implementar protocolos para prevenir el contagio con instrucciones para mantener un ambiente ventilado y un uso correcto de las mascarillas, guantes y desinfectantes. Todos los puestos de trabajo se siguen desinfectando cada 2 horas y se proporcionan geles hidroalcohólicos en todos ellos.

En el apartado operativo, se suspendió el servicio presencial hasta mediados de julio, atendiendo exclusivamente por e-mail y teléfono (se pusieron a disposición 3 líneas telefónicas adicionales incluyendo el servicio de WhatsApp). El servicio presencial, se reanudó con limitaciones de aforo para evitar aglomeraciones. Los cortes de agua se suspendieron para cumplir con el decreto del gobierno



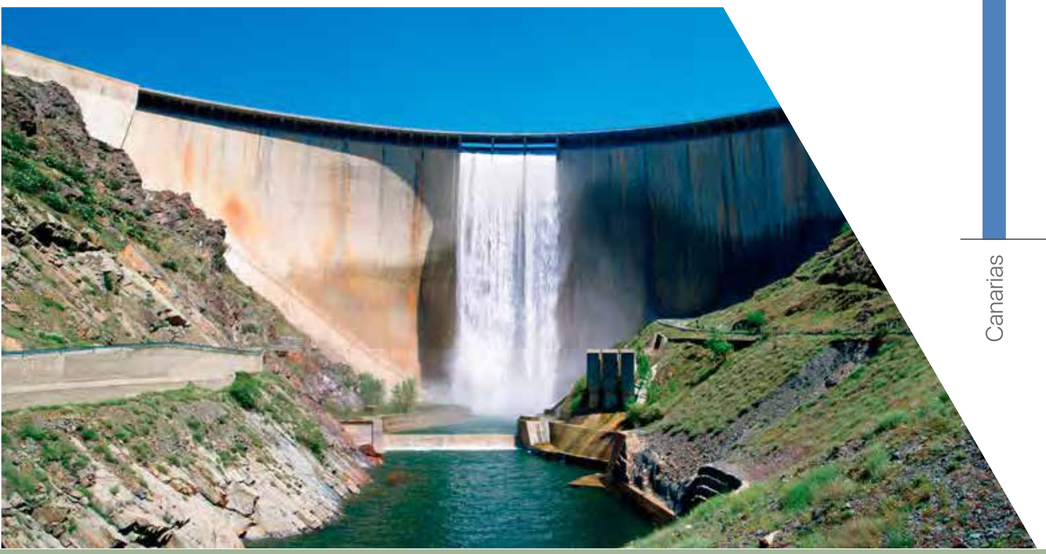
Asegurando la calidad: la mejor agua de España



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.

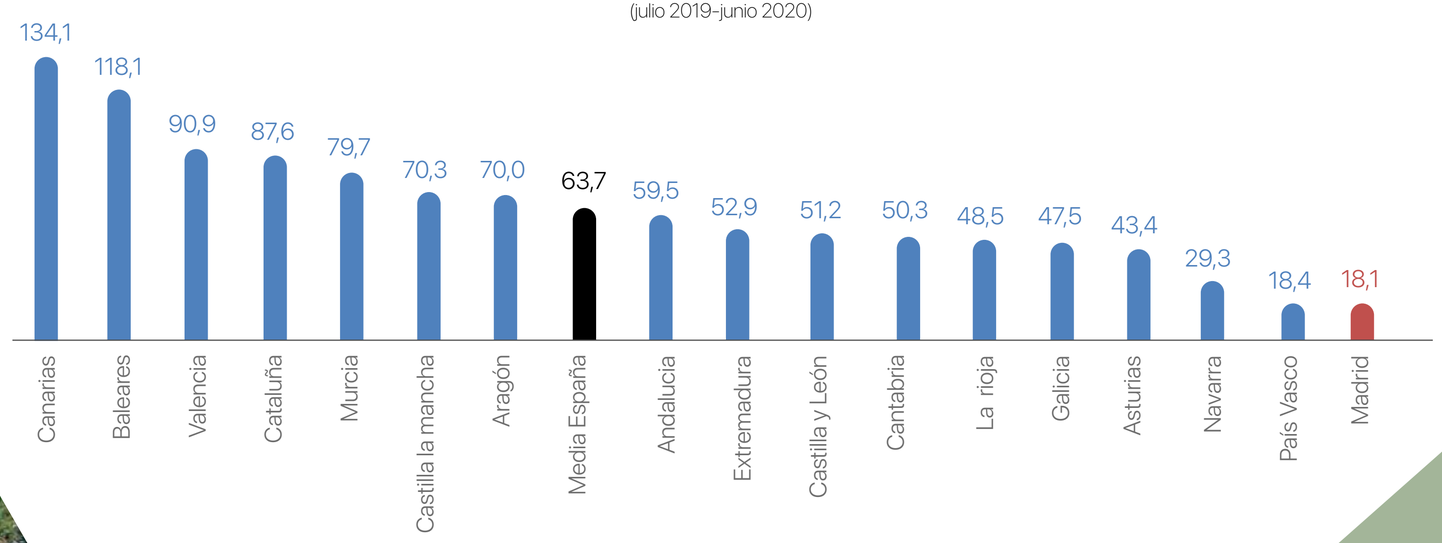
El agua de Madrid es considerada en toda España como una de las de mayor calidad. Así, por ejemplo, el consumo de agua embotellada en la región (18,1 litros por habitante y año) es un 72 % menor que la media española (63,7 litros por habitante de julio de 2019 a junio de 2020).

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.



Consumo de agua embotellada en los hogares en litros anuales por habitante

(julio 2019-junio 2020)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (2020)

Garantizando la calidad del agua

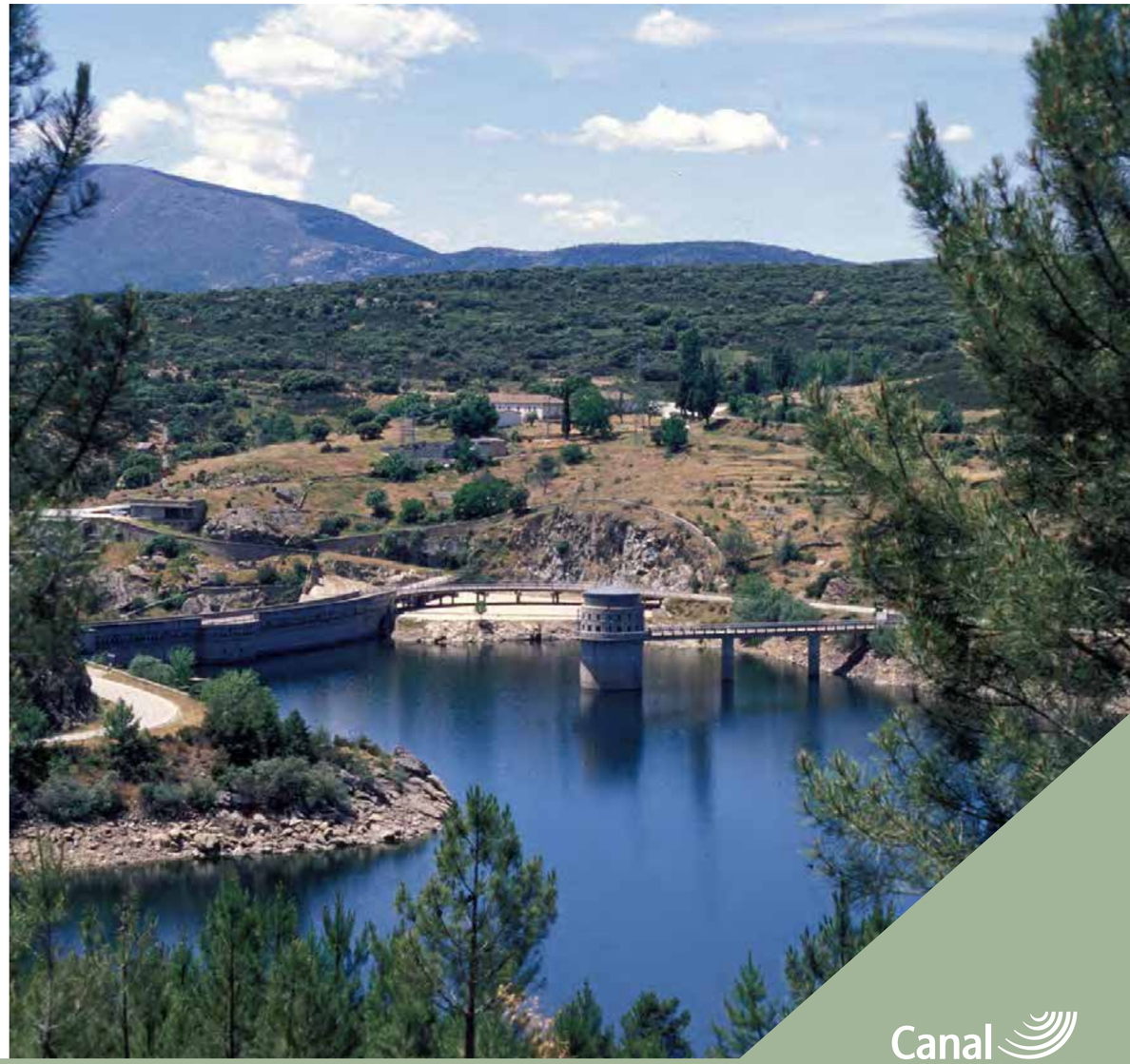
GRI 416-1

Con el objetivo de garantizar la seguridad del agua, Canal tiene establecido un 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 5 laboratorios integrados la Subdirección de Calidad de las Aguas y en otros 12 integrados en las áreas de Tratamiento. En ellos, se realizan las determinaciones exigidas en la legislación sobre 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 2020, Canal de Isabel II ha realizado más de **3 millones de muestras** de calidad de las aguas y ha realizado más de **21 millones de controles analíticos** para asegurar la calidad del servicio. Ello supone más de **9.000 controles al día** y realizar **42 análisis por minuto**.





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 **65 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, entre otras.

Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas

Canal de Isabel II también gestiona el control de calidad de los **efluentes 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 fisicoquímico, 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. Además, disponemos de otros tres laboratorios para el análisis de las aguas residuales en algunas de nuestras EDAR.

Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de alertas permanente mediante una **red de Estaciones de Vigilancia Automática (EVA)**, 95 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.

Cumplimiento de la normativa vigente en materia de aguas para consumo

En el año 2011, Canal obtuvo por primera vez de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) la acreditación según norma **UNE-EN ISO/IEC 17025** para la realización de análisis fisicoquímico y microbiológico, de los laboratorios central, de la Povéda 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**.

Nuestra última incorporación fue en 2017, con 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 2020, el grado de cumplimiento del agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas para el protocolo de autocontrol, ha sido del **91,90 %**.

Seguimiento de la Línea Estratégica 2



ASAA: luchando contra el virus en la región con menor disponibilidad de agua de Colombia

Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado - ASAA S.A. E.S.P., 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 zona rural con menor cobertura de agua y menor continuidad de agua (solo 9 horas al día) de Colombia.

La empresa abastecía, al concluir 2020, a un total de **234.286 habitantes** (equivalente a la población de La Coruña, por ejemplo) y Canal cuenta con una participación del 32,50 % de sus acciones, el Distrito de Riohacha con un 20 % y el resto pertenece a otros pequeños accionistas.

Durante 2020, la empresa tuvo el gran reto de seguir garantizando el suministro de agua a una población que cuenta con una alto porcentaje de asentamientos humanos, zonas donde el número de casos por coronavirus se multiplica debido a las circunstancias en las que vive la población.

Gracias al esfuerzo de ASAA y la colaboración de varios organismos y empresas privadas, bajo un marco común **"Guajira Azul"** liderado por el gobierno de la nación, se han ido adoptando medidas con anterioridad a la irrupción del virus que han permitido disponer de mecanismos alternaivos para reforzar el suminsitro de agua durante la pandemia, minimizando así el riesgo para la salud de los habitantes de la región.

Con la implementación de un modelo propio de distribución de agua potable, a través de las instalación de pilas públicas, los habitantes más sensibles de las zonas rurales de La Guajira, han logrado mantener el nivel de suminisitro de un bien tan necesario como el agua para asegurar la alimentación y la higiene en tiempos de pandemia.



Continuidad del servicio: un servicio de confianza 24/7

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

GRI 410-1

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.

Al concluir 2020, 438 personas se ocupaban de la seguridad de Canal de Isabel II, vigilando nuestras 1.104 diferentes instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. A 31 de diciembre de 2020, disponíamos de 106 puestos fijos de vigilancia establecidos y de 25 patrullas exteriores de vigilancia y seguridad, que permiten aumentar la cobertura de vigilancia en caso de necesidad. Todo el personal de seguridad, tal y como establece la normativa vigente, ha recibido formación en materia de derechos fundamentales de los ciudadanos.

En 2020, se extendió la cobertura existente de los sistemas de seguridad electrónica, incluyendo vigilancia mediante circuito cerrado de televisión (un 16 % más respecto al año pasado), sistemas de detección de intrusión y control de accesos mediante tarjeta o llaves electrónicas a múltiples instalaciones (un 12%más respecto al año pasado). Nuestros sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) gestionan ya 892 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 2020, se han realizado muchas acciones en esta dirección. Entre ellas, cabe destacar el mantenimiento preventivo de los sistemas de autoprotección de 52 edificios o la elaboración y/o renovación de 11 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 2020 además, se han realizado 75 simulacros de evacuación.



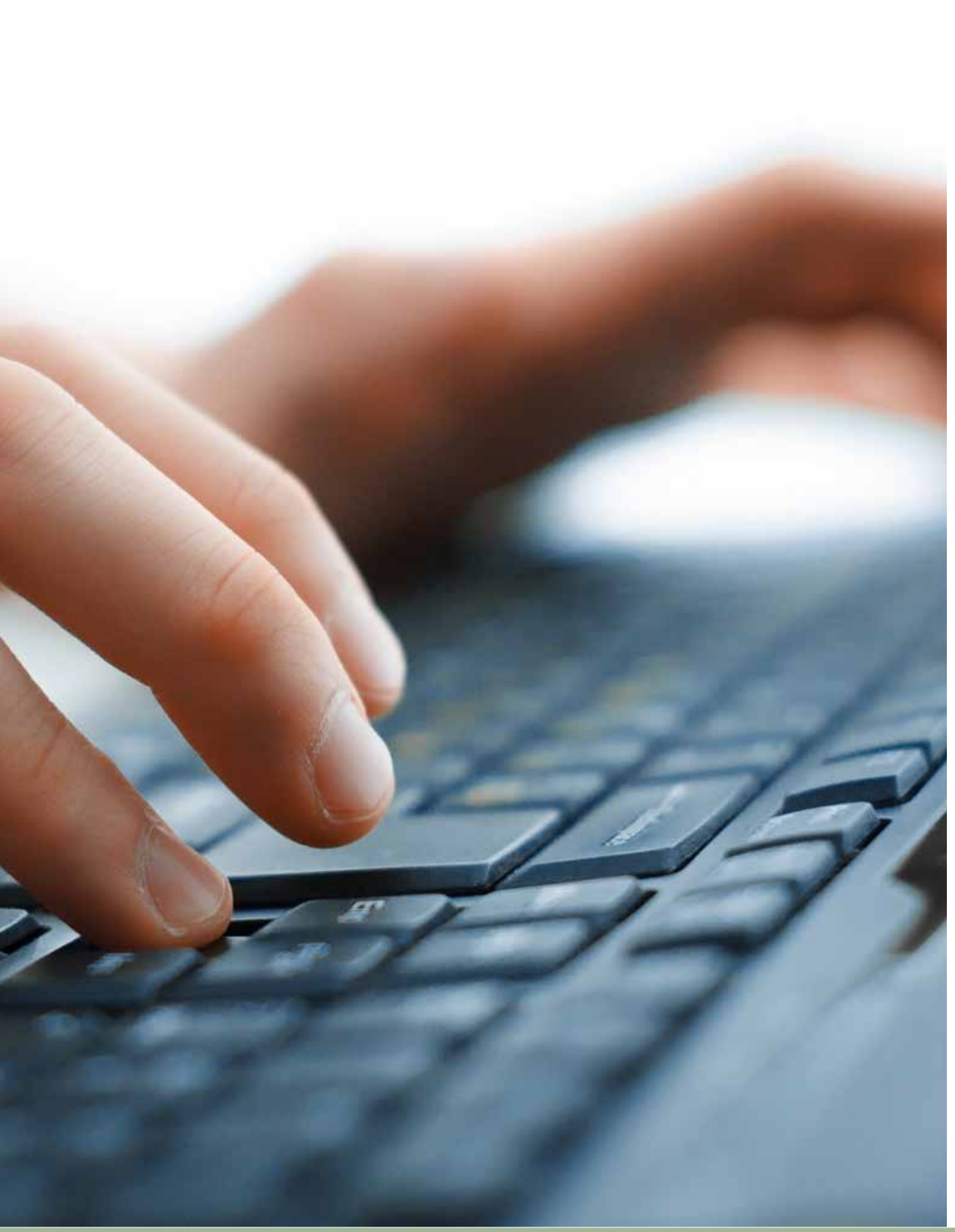
Protección de datos relacionados con clientes y proveedores

GRI 410-1

Canal de Isabel II continúa con el proceso de mejora continua y reevaluación para alentar que todos los procesos y procedimientos son conformes a las indicaciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En este sentido, con el objetivo señalado se siguen implementando los principios de protección de datos en los distintos procesos y procedimientos, aplicando medidas técnicas, organizativas, formativas, así como legales. Durante el año 2020, se han atendido 58 ejercicios de derechos de protección de datos, han sido incorporadas cláusulas de protección de datos en 197 contratos y se han resuelto 6 sugerencias y quejas de clientes y usuarios del ciclo integral del agua referidas a la protección de datos. Asimismo, se ha incluido formación de protección de datos en la sesión de acogida a todos los trabajadores de la Organización.

Por otro lado, como consecuencia de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 16 de julio de 2020 se está realizando un **nuevo análisis** de los contratos que puedan implicar transferencias internacionales de datos personales a proveedores que se encuentran en terceros países que no disponen de un nivel de protección esencialmente equivalente al de la Unión Europea. En este escenario se analiza el instrumento jurídico que legitima cada transferencia internacional de datos y se propone la adopción de medidas contractuales, técnicas y organizativas.



Seguridad de los sistemas de información y continuidad del negocio

En materia de seguridad de la información en Canal buscamos alcanzar un **mayor grado de madurez en la gestión de la ciberseguridad** alineados con las normas internacionales y con las mejores prácticas comúnmente aceptadas en el ámbito de la seguridad de la información.

En el ámbito de los activos que componen la Tecnología Operacional (OT), trabajamos para incrementar los **niveles de ciberseguridad** teniendo en cuenta la naturaleza de esta tecnología y sus requisitos específicos, reforzar los sistemas de prevención y detección frente a ciberataques a través de un mejor uso de la Inteligencia de amenazas, y establecer protocolos operativos de respuesta frente a ciberataques.

Nuestro objetivo es posicionar a Canal de Isabel II entre las empresas del sector con los índices más altos de ciber resiliencia.

ODS 13 Acción por el clima

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 más de 6,7 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la conservación y la protección del medio ambiente forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas del día a día en Canal. En el futuro queremos situarnos un paso más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente.

ODS 13 Acción por el clima: cuidamos el planeta

¿Cómo nos hemos adaptado?

GRI 201-2

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.

En Canal de Isabel II no podemos ser ajenos 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)

GRI 305-1	305-2	305-3	305-4	305-5

En el año 2020, de acuerdo con las estimaciones realizadas, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a **171.331 toneladas de CO_2 equivalente**. Ello supone un ligero incremento de nuestras emisiones totales de GEI respecto al año anterior y se debe fundamentalmente a que, si bien toda la energía comprada a la red eléctrica cuenta con garantías de origen renovable y, por tanto, su emisión es de cero toneladas, el aumento de la actividad de secado térmico de lodos supone un mayor consumo de gas natural.

Las dos únicas instalaciones de Canal sujetas a la normativa sobre **derechos de emisión** de gases de efecto invernadero son la **Unidad de Tratamiento de Lodos de EDAR con cogeneración de Loeches (UTL)** y la **Planta de Secado Térmico de Lodos de la EDAR Sur**. Ambas instalaciones en 2020 han compensado sus emisiones aportando al Registro Nacional de Derechos de Emisión el equivalente a **96.917 toneladas de CO_2**.

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 70 % del total en 2020. Entre ellas se encuentran nuestras principales actividades de combustión, la cogeneración de la UTL de Loeches, la cogeneración de la planta de secado de lodos de la EDAR Sur, los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de nuestra flota de vehículos.
- Las **emisiones indirectas**, asociadas al consumo de energía eléctrica de Canal (alcance 2) que desde 2018 no existen, dado que toda la energía eléctrica que consumimos procede de fuentes renovables.
- 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 30 % de nuestras emisiones en 2020 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.

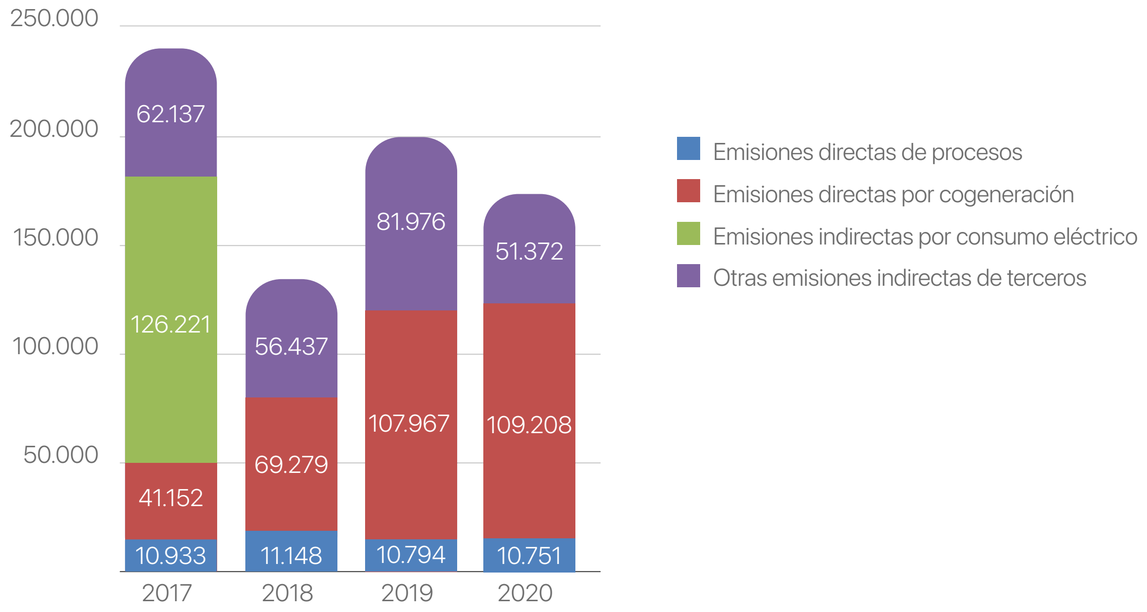
Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

GRI 305-5

En cuanto a **emisiones específicas** en 2020, se registraron **0,177 kilogramos de CO_2** equivalente por cada metro cúbico gestionado[2] un 15 % menos que el año pasado.

Históricamente, nuestro consumo eléctrico era una de las principales fuentes de emisiones de este tipo de gases por Canal. En los años secos, que requieren de un mayor consumo eléctrico para garantizar el adecuado suministro, las emisiones podían llegar casi a duplicarse (como ocurrió en 2012). Por ello, Canal ha centrado sus esfuerzos de **reducción de emisiones**, la g**eneración de energía limpia** y en la búsqueda de la **eficiencia energética**. Toda la energía eléctrica comprada a la red desde 2018 lo ha sido con garantías de origen renovable, lo que unido a nuestra propia generación hace que nuestras emisiones asociadas al consumo eléctrico (alcance 2) sean de cero toneladas.

Emisiones de gases de efecto invernadero por origen en toneladas de CO_2 equivalente



[2] 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.

Emisiones atmosféricas

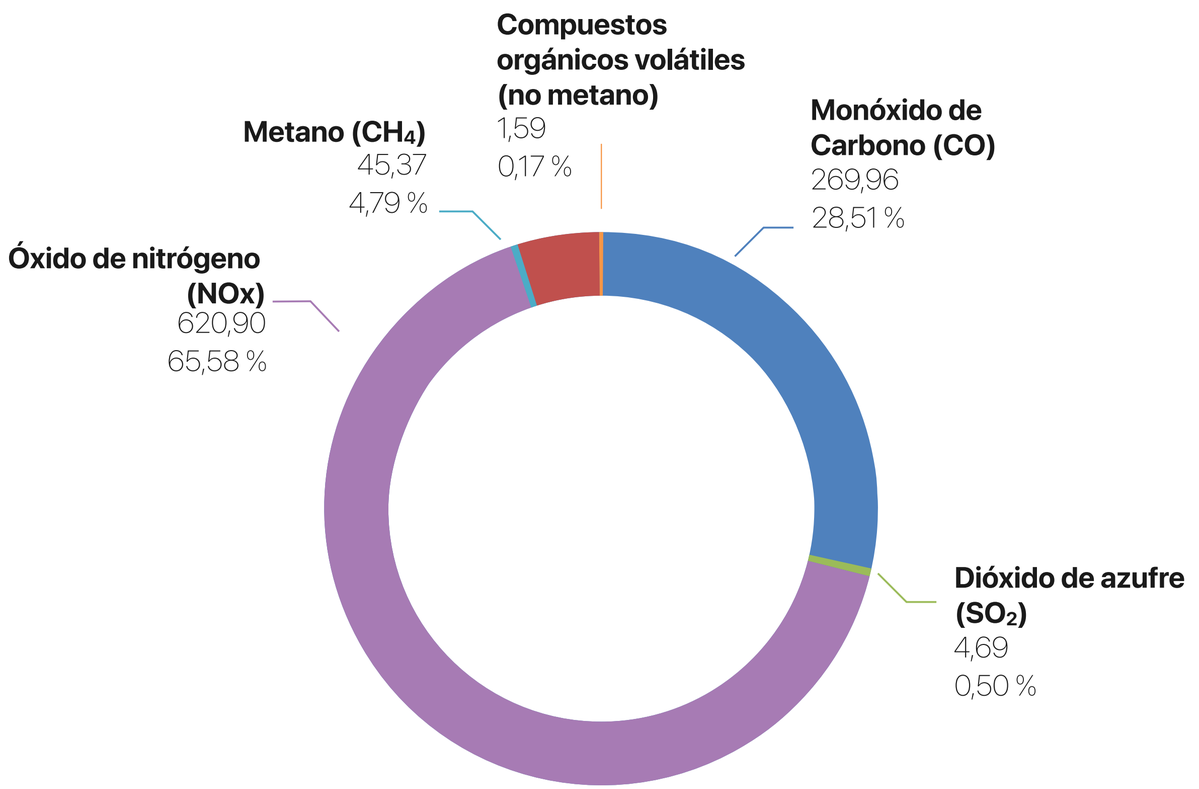
GRI 305-7

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 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 y la planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros **725 vehículos y máquinas**, que en 2020 han recorrido más de **9 millones de kilómetros**, así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.

Distribución de las emisiones a la atmósfera (excepto CO_2) en 2020

(t. anuales y % del total)



¿Cómo lo estamos mitigando?

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 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.

Actuaciones de reforestación

Durante el ejercicio 2020, Canal ha plantado **19.895 unidades de plantas, árboles y arbustos** más del doble respecto al año anterior. 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 entorno al **80 % 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 de su plantilla de empleados.

Movilidad sostenible

Canal promueve bajos índices de emisión de CO_2 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 CO_2, 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. En el año 2020 hemos continuado con la renovación de la flota de vehículos de Canal de Isabel II con el cambio progresivo de diferentes vehículos de baja eco-eficiencia, por nuevas unidades mucho más eco-eficientes o incluso con movilidad 100 % eléctrica de 0 emisiones.

De este modo el pasado año, entre otras unidades se han incorporado a nuestra flota un total de **69 vehículos 100 % eléctricos** y se han instalado **337 puntos de carga** para dicho tipo de vehículos, evitándose con dicha renovación de flota la emisión de aproximadamente **200 toneladas de CO_2** a la atmósfera.

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 2020 se ha puesto en marcha el **Sistema Integrado de Energía de Canal de Isabel II (SIEC)**. Esta plataforma tiene como misión integrar la información del área de la energía con la de operaciones del ciclo integral del agua en un repositorio de datos común para alimentar aplicaciones que apoyen la toma de decisiones de eficiencia energética, compra y gestión de los contratos de energía eléctrica e inversión en energías renovables.

Durante los próximos años se seguirá mejorando la calidad de los datos representados por el SIEC, se incrementarán los informes y análisis realizados por el equipo de trabajo y se promoverán medidas de eficiencia energética basadas en estos análisis.

Emisiones de CO_2 biogénicas y evitadas

(toneladas)

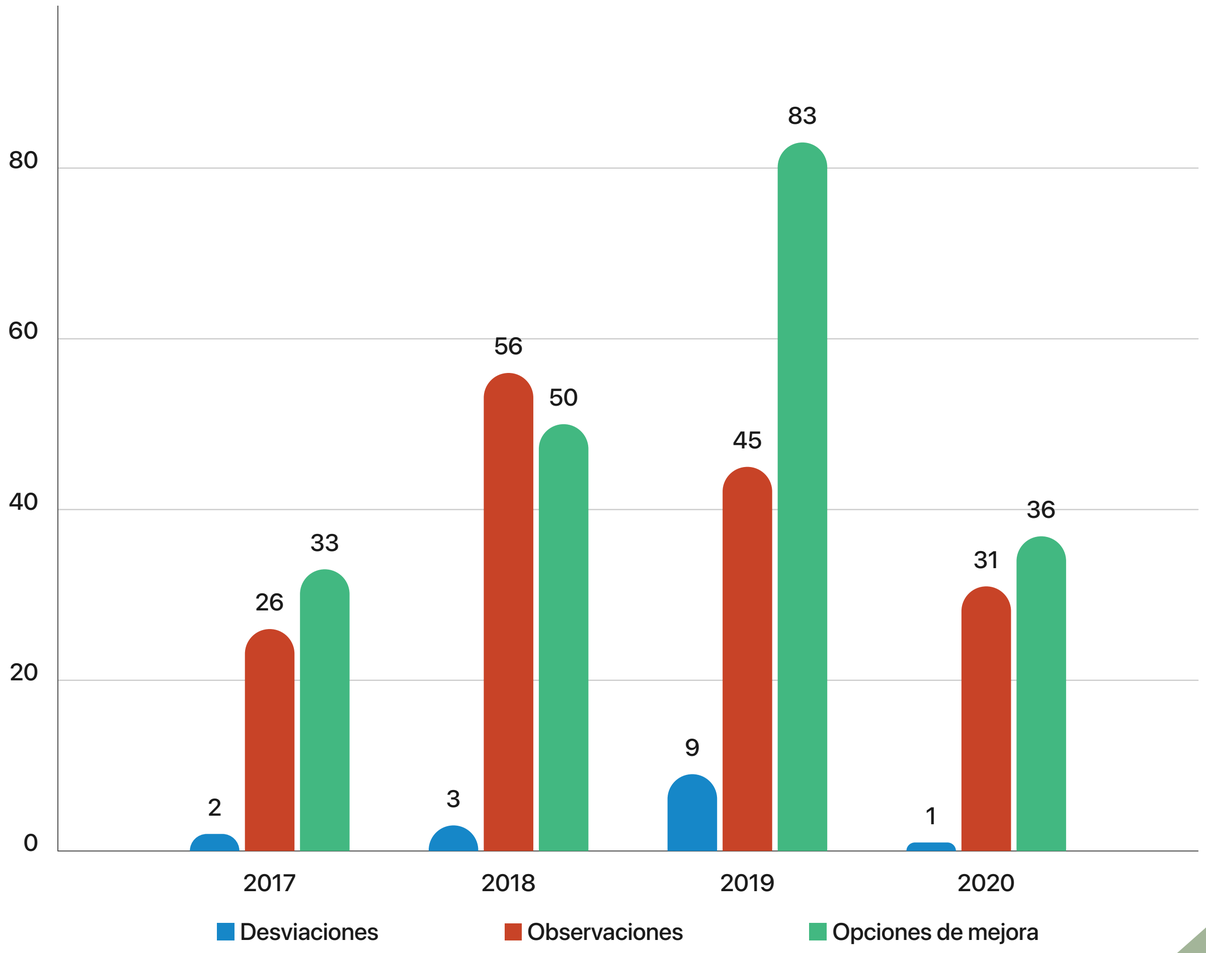
	2018	2019	2020
Emisiones de carácter biogénico	99.699,00	100.594,18	93.844,35
Evitadas por la autoproducción eléctrica	25.914,44	24.947,14	12.315,74
Evitadas por el uso de plantas de cogeneración	53.289,65	70.026,97	51.902,74
Evitadas por la compra de electricidad con garantías de origen renovable.	72.123,41	74.550,53	48.937,40
Evitadas por el uso de vehículos híbridos	29,95	19,90	19,90
Evitadas por el uso de vehículos eléctricos	10,88	117,96	6,30
Total emisiones CO_2 biogénicas y CO_2 evitadas	**251.067,33**	**271.256,69**	**207.066,43**

Sistemas de gestión

GRI 101-11	103-2

En Canal desarrollamos todas nuestras actividades teniendo en cuenta nuestra política del Sistema de Gestión (calidad, medio ambiente y seguridad y salud). Para garantizar su cumplimiento, nuestro Sistema de Gestión implantado está certificado según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. En mayo (en remoto) y julio (presencial) de 2020 se realizaron, por entidad externa, las auditorías de renovación de las certificaciones de calidad y medio ambiente, con resultados favorables para el desarrollo y la mejora permanente de dicho Sistema. En las mismas fechas tuvo lugar también la auditoría externa de primer seguimiento de la certificación de Seguridad y Salud en el Trabajo con idéntico resultado.

Resultado de las auditorías internas realizadas en el Sistema de Gestión



Sistemas de gestión

GRI 101-11	103-2

El Subcomité del Sistema de Gestión, como órgano específico que dirige e impulsa el Sistema, se ocupa de su seguimiento, coordinación y toma de decisiones. En él participan todas las direcciones de la empresa.

La base documental del Sistema de Gestión, a 31 de diciembre de 2020, constaba de 540 documentos que incluían el Manual del Sistema de Gestión y Plan de Prevención, procedimientos generales, instrucciones técnicas y procedimientos normalizados de trabajo. En 2020 se han realizado modificaciones sobre 99 documentos del Sistema.

En el ámbito del Sistema de Gestión, durante los últimos años Canal está avanzando en la definición de la arquitectura de los procesos (proyecto de Gestión por Procesos, Arquitectura Empresarial y Digitalización) dentro de la acción estratégica denominada "Reingeniería de procesos" y en conexión con el ''Plan de Transformación Digital". En 2020 se ha realizado el estudio preliminar de macroprocesos de la empresa y se han comenzado sesiones con los subdirectores para identificar y completar los macroprocesos obtenidos en el estudio preliminar.

Además, se ha realizado un piloto de levantamiento del proceso del Macroproceso de Construcción de Infraestructuras Hidráulicas para validar la metodología BPM:RAD, metodología ágil de levantamiento de procesos con vistas a una aplicación posterior en el levantamiento del resto de procesos.

Por último, se ha realizado una prueba para evaluar la idoneidad del empleo de algunas aplicaciones informáticas para dar soporte a la arquitectura empresarial y a la gestión por procesos.

Asimismo, se ha consolidado la implantación de metodologías de mejora de procesos (LEAN y otras). Algunos de los proyectos realizados en 2020 con estas metodologías han sido: nuevas incorporaciones, gestión de expropiaciones, gestión de deuda (jurídico), adscripción – desadscripción de bienes y derechos y planificación plurianual de inversiones. Además, se ha continuado consolidando la estructura de "Enlaces de mejora" (18 personas) designados por cada Dirección para que actúen como impulsores y coordinadores de este tipo de proyectos de mejora en el ámbito de sus direcciones. A finales de 2020, se ha realizado la presentación del curso sobre Lean Office diseñado para potenciar su autonomía en el desarrollo de este tipo de proyectos; dicho curso se va a desarrollar principalmente a lo largo del primer semestre de 2021.

Prevención en origen de los impactos potenciales adversos

Canal 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.

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 2020, se han sometido al trámite de **evaluación de impacto ambiental** un total de 16 proyectos de las áreas de Saneamiento y Depuración, Abastecimiento y Edificación, no habiéndose producido ninguna declaración de impacto ambiental de las administraciones a lo largo del año.



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 de 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 c audales ecológicos
Pozos	Explotación sostenible de los recursos subterráneos
ETAP	Eficiencia en el tratamiento y reducción de rechazos y mermas

Procesos / Instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Depósitos y redes	Vigilancia en continuo de la calidad Plan de sectorización y control de presiones de redes
Redes de distribución de agua potable	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 biogas
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

Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones

GRI 413-1

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.

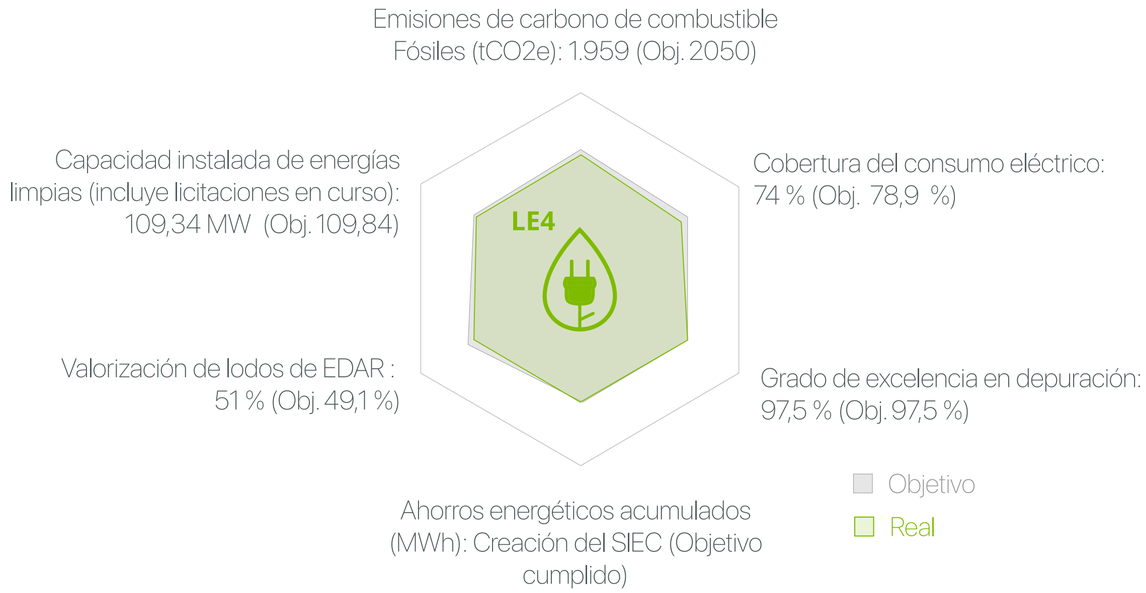
La gestión centralizada de los residuos de la empresa y el control de sus emisiones se lleva a cabo desde la Subdirección de Gestión Ambiental, al tiempo que el control de vertidos y de la calidad de los efluentes de las EDAR es responsabilidad de la Subdirección de Calidad de las Aguas. Complementariamente, 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 de los sistemas de gestión, existen procedimientos internos documentados relacionados con las comunicaciones ambientales de las partes interesadas.

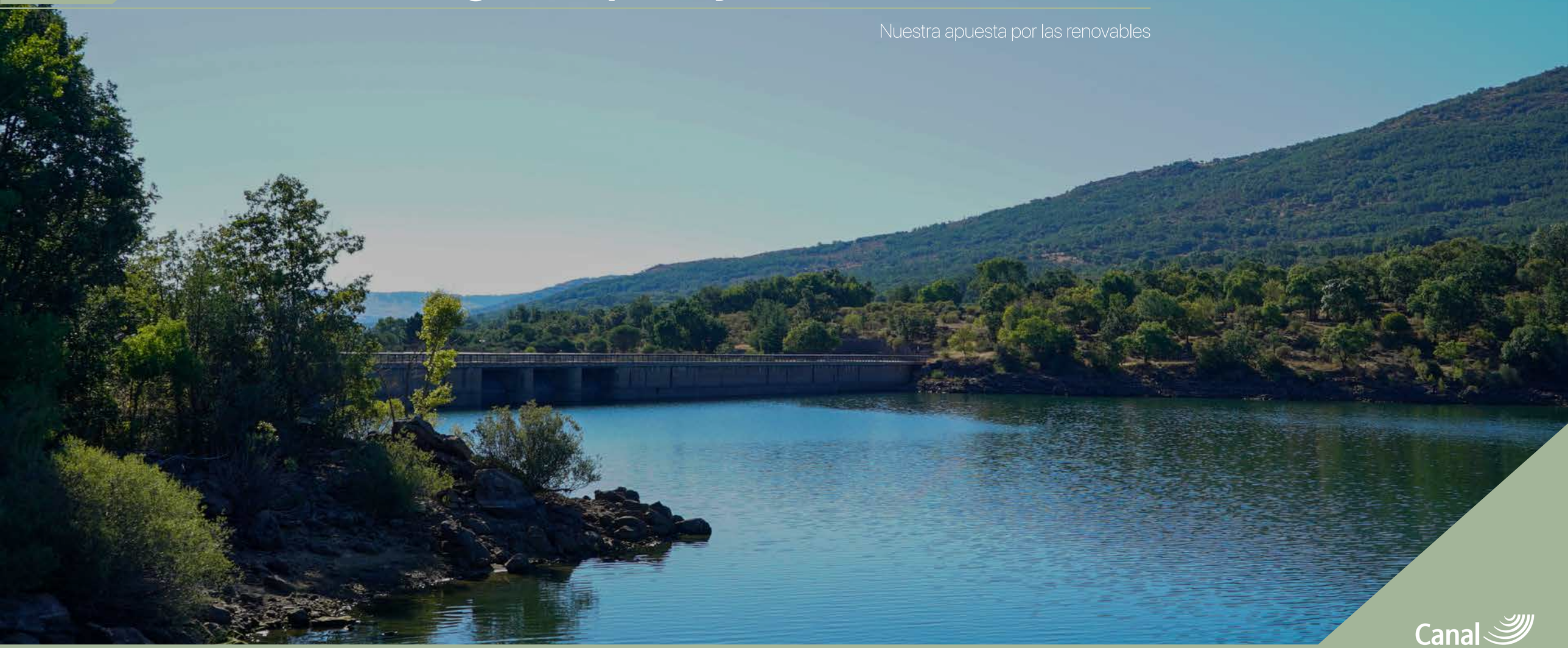
Si bien Canal de Isabel II, mantiene suscrita una **póliza de responsabilidad medioambiental** por los posibles daños que se pudieran ocasionar frente a terceros o al medio ambiente como consecuencia de su actividad, la misma excluye expresamente de las coberturas las sanciones que cualquier organismo regulador pudiera imponer como consecuencia de los incumplimientos que se deriven en esta materia.

Seguimiento de la Línea Estratégica 4



ODS 7 Energía asequible y no contaminante

Nuestra apuesta por las renovables



ODS 7 Energía asequible y no contaminante: nuestra apuesta por las renovables

Consumo de energía

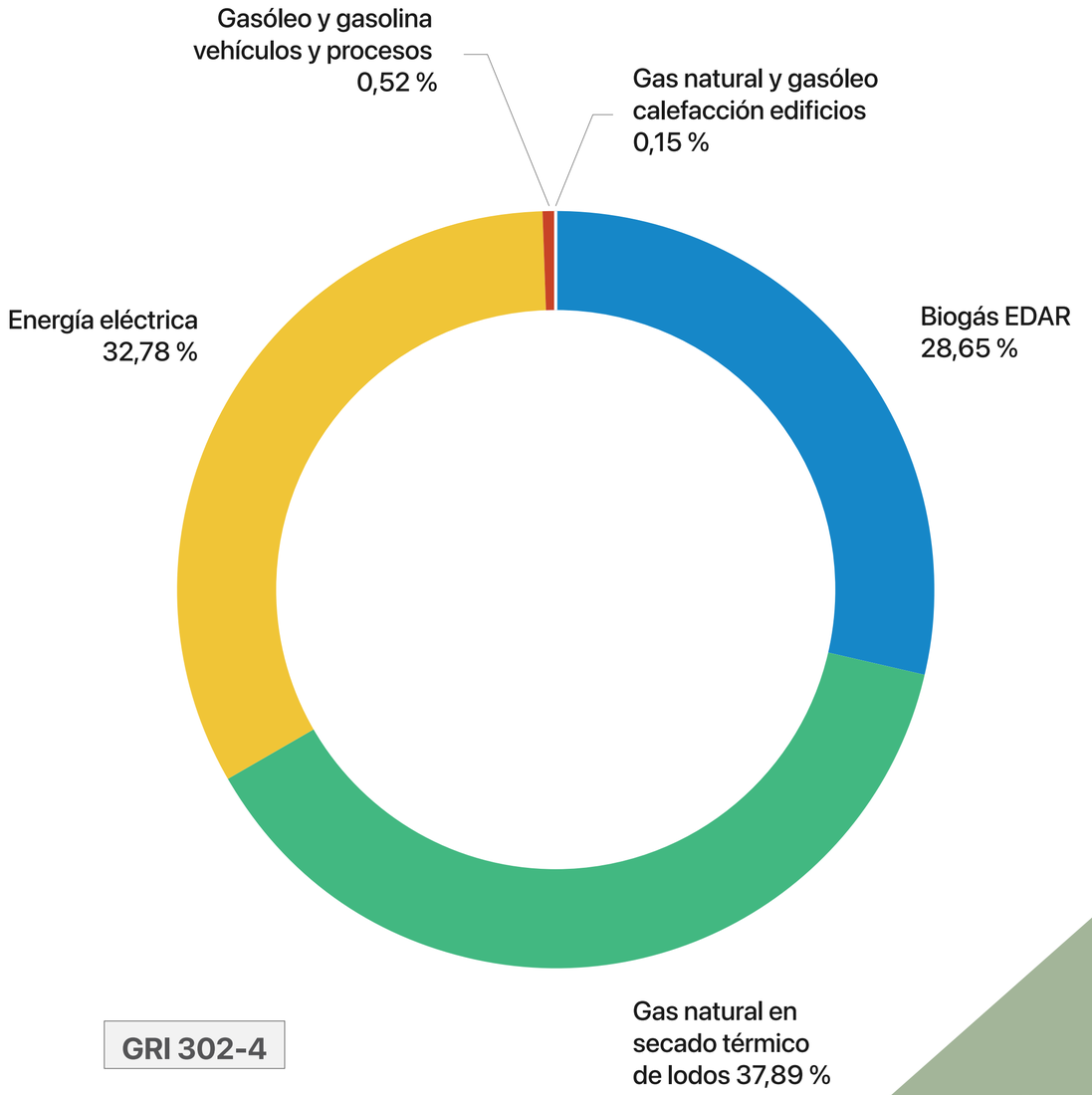
GRI 302-1

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.

En el año 2020, el **consumo directo** de energía procedente de diferentes fuentes para el funcionamiento de las instalaciones y de las operaciones de Canal fue de **5.116.826 gigajulios**, correspondiendo un 33 % a **consumos de energía eléctrica** y el 38 % al gas natural utilizado en el **secado térmico de los lodos de EDAR**.



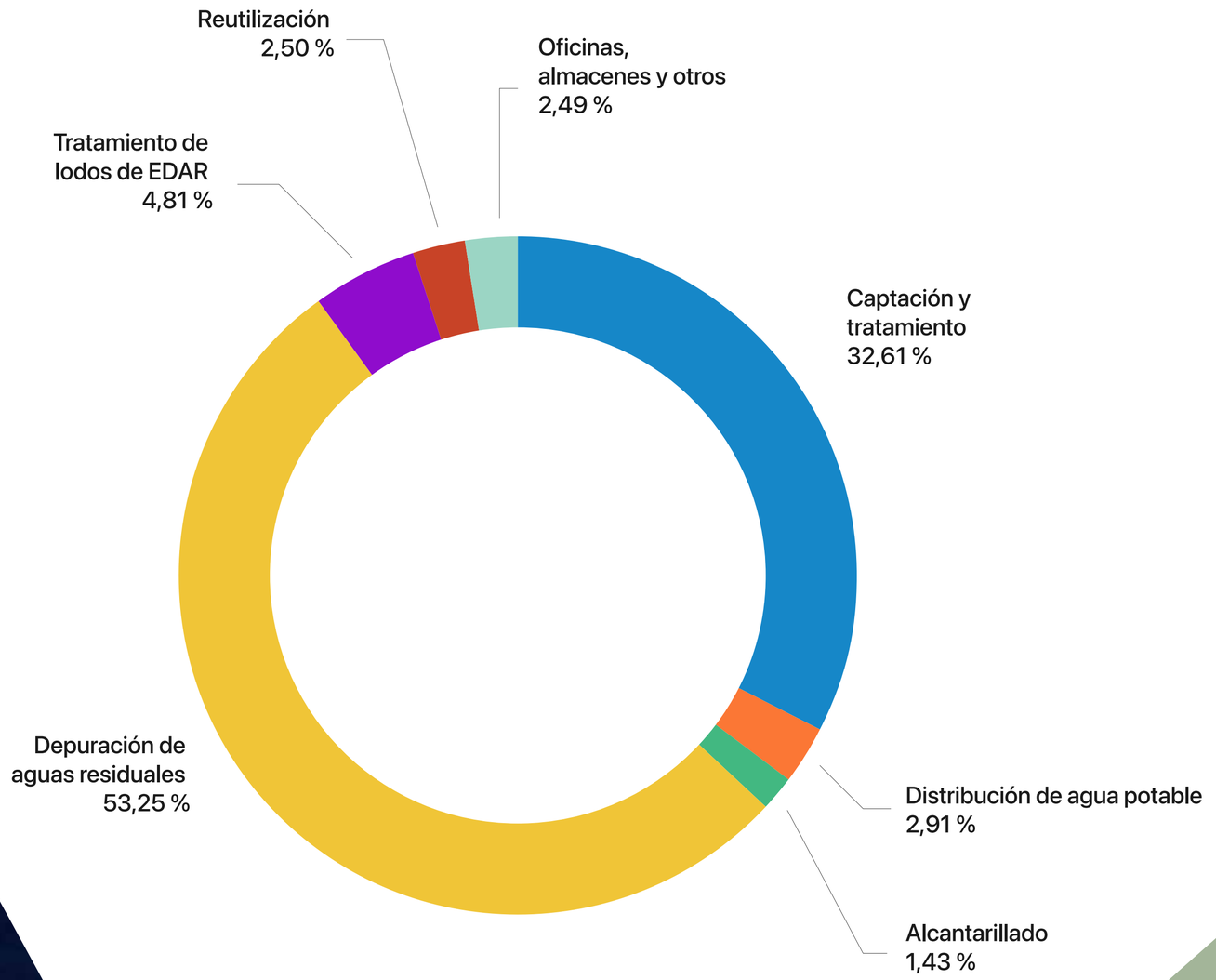
Distribución en porcentaje de los consumos energéticos



GRI 302-4

Los datos de 2020 indican que el **consumo de energía eléctrica** ha sido un 9 % superior al del año 2019. Este incremento se debe principalmente al incremento de actividad y a las necesarias adaptaciones de la explotación a las circunstancias de un año hidrológicamente seco.

Porcentaje de consumos eléctricos por actividad del ciclo integral del agua en 2020



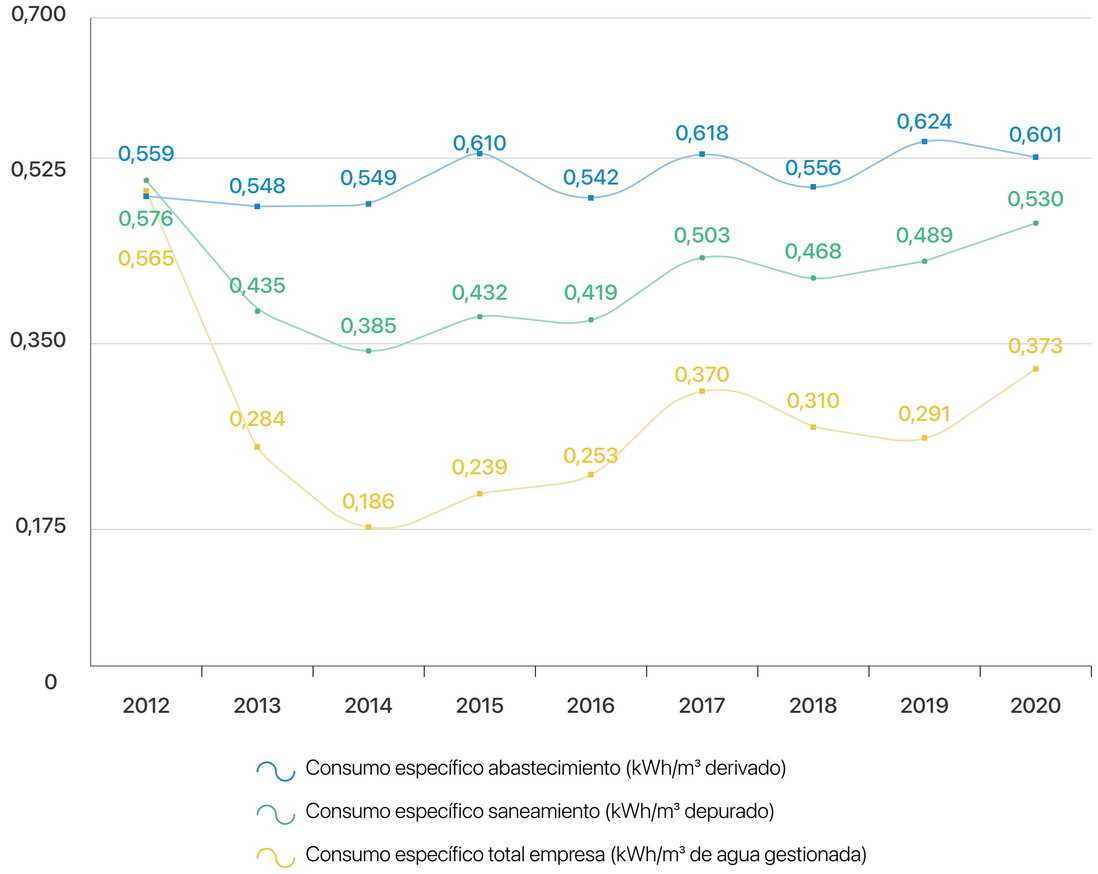


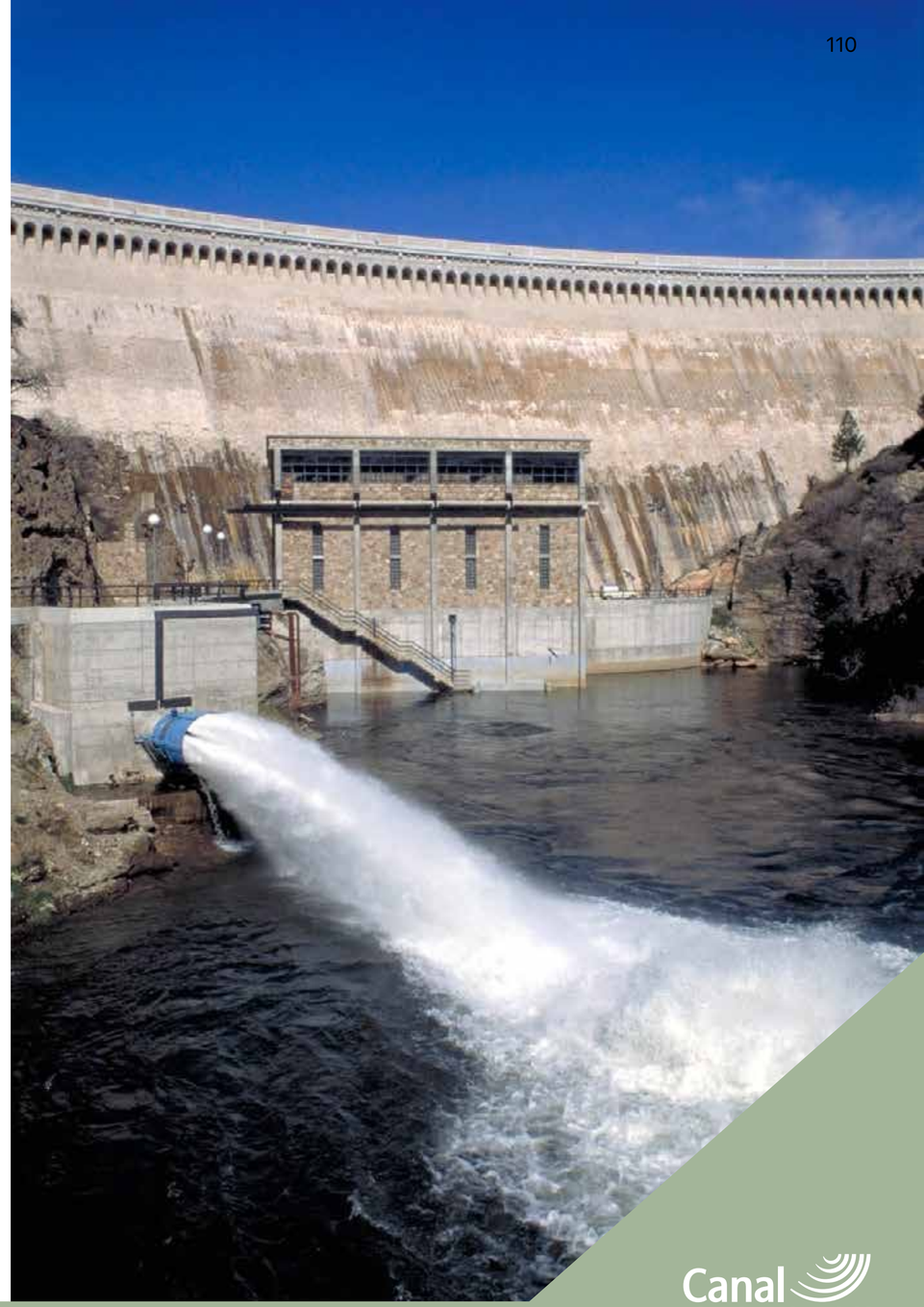


GRI 302-3

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 por actividad del ciclo integral del agua (kWh/m³)





Generación de energía limpia

GRI 302-3

Conscientes de la importancia de nuestro 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 2020, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de 107,64 megavatios.

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 2020, Canal y su grupo empresarial gestionaban las siguientes instalaciones de producción de electricidad:

- **9 centrales hidroeléctricas**, con una potencia instalada total de **35,52 megavatios**, gestionadas por **Hidráulica Santillana**, empresa del Grupo Canal.
- **16 EDAR** equipadas con **motogeneradores y turbinas a partir del biogás** producido en los procesos de depuración, con una potencia instalada total de **26,00 megavatios**.
- **2 plantas de cogeneración** (UTL de Loeches y EDAR Sur), asociadas al proceso de secado térmico de los lodos de EDAR, con una potencia instalada de **44,70 megavatios**.
- **3 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**.
- **9 microturbinas** instaladas en distintos puntos de la red de abastecimiento con una potencia instalada total de **0,83 megavatios**.
- 2 EDAR con **paneles solares fotovoltaicos** con una potencia instalada total de **0,33 megavatios**.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento, como al saneamiento, Canal cuenta con un alto **grado de autoabastecimiento eléctrico**. En 2020, considerado un año más bien seco, la electricidad generada ha alcanzado los **378,80 millones de kilovatios hora**, equivale al **74 %** de su consumo total.

La generación de energía eléctrica por parte de Canal ha logrado evitar en 2020 la emisión de más de **26 mil toneladas de CO_2**, y por la compra de energía con garantía de origen cien por cien renovable se ha evitado más de **85 mil toneladas de CO_2**.



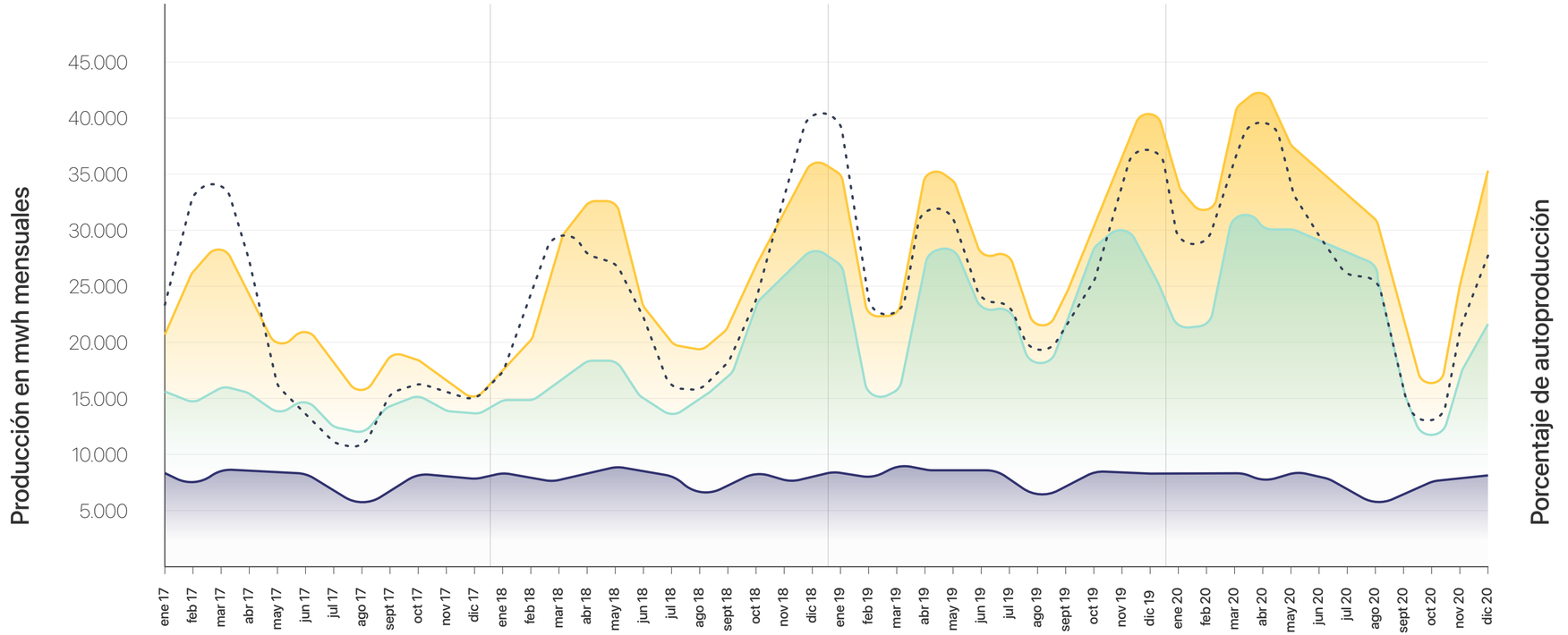
Producción y autoproducción eléctrica (GWh anuales / %)

2017
Producción: **242,7** GWh
Consumo: **485,8** GWh
% Autoproducción: **50,0 %**

2018
Producción: **312,2** GWh
Consumo: **459,2** GWh
% Autoproducción: **68,0 %**

2019
Producción: **364,0** GWh
Consumo: **470,3** GWh
% Autoproducción: **77,4 %**

2020
Producción: **378,8** GWh
Consumo: **512,2** GWh
% Autoproducción: **74,0 %**



- Biogás EDAR
- Cogeneración Secado Térmico (UTL Loeches + EDAR Sur)
- Hidroeléctrica (Hidráulica Santillana)
- Otro (microturbinas, saltos de agua EDAR y fotovoltaica)
- % autoproducción



Canal de Isabel II

Hidráulica Santilla: un motor de energía 100 % renovable

Hidráulica Santillana S.A. 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 Hidráulica Santillana 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 nueve centrales con una potencia de 35,52 MW que aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. De las nueve centrales, ocho son propiedad de Canal y una de la propia Hidráulica Santillana.

En 2020, la producción hidroeléctrica ha alcanzado los 93,17 millones de kilovatios de los cuales Canal y HS han autoconsumido el 19 % (17,73 GWh), cediendo el resto a la red eléctrica (75,44 GWh).



ODS 12 Producción y consumo responsables

Caminando hacia la economía circular



ODS 12 Producción y consumo responsables: caminando hacia la economía circular

Consumo de reactivos

GRI 302-3

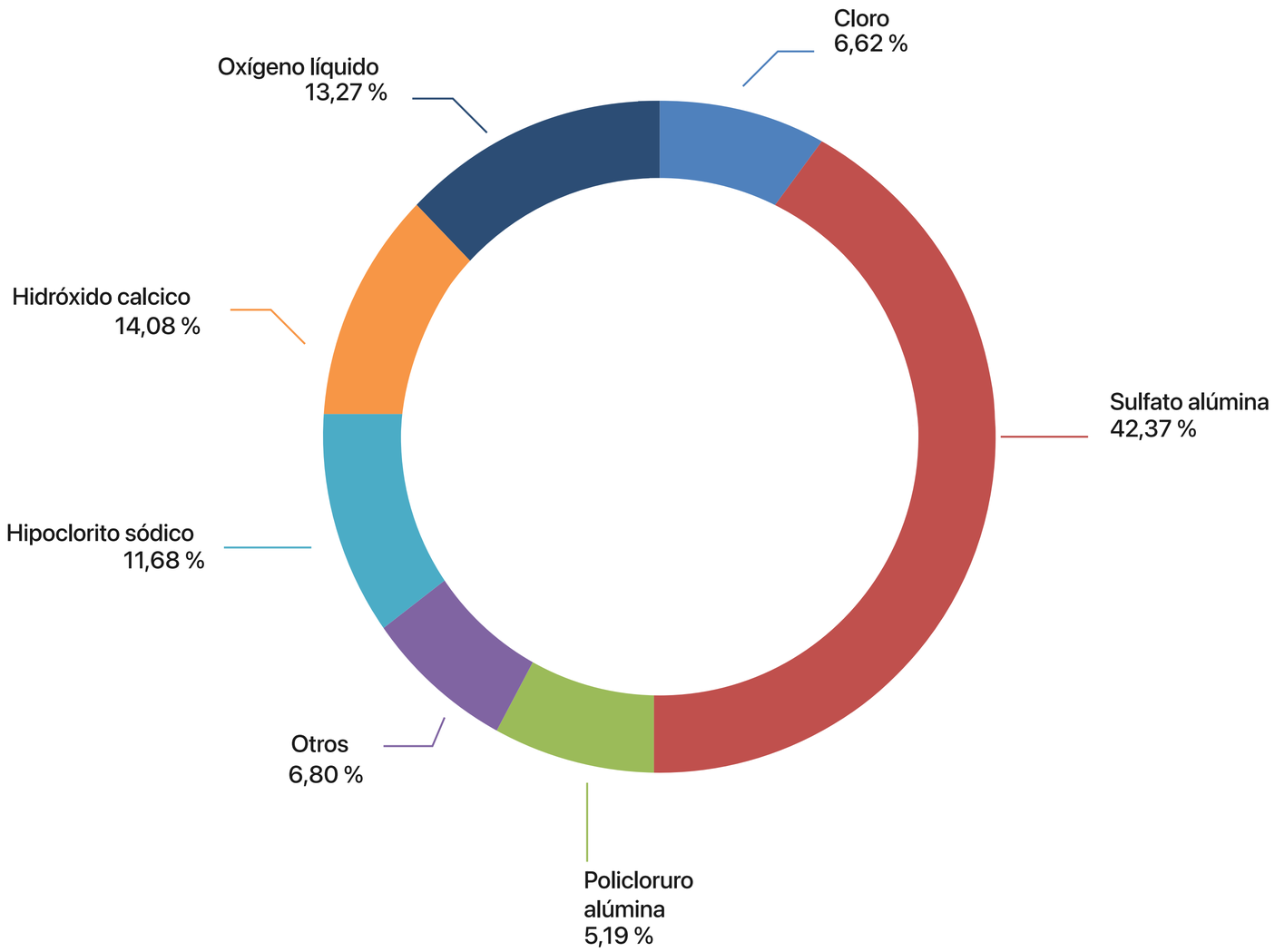
Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, procura racionalizar el consumo de materiales y energía, evita que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestiona sus residuos adecuadamente, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen sus actividades.

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).

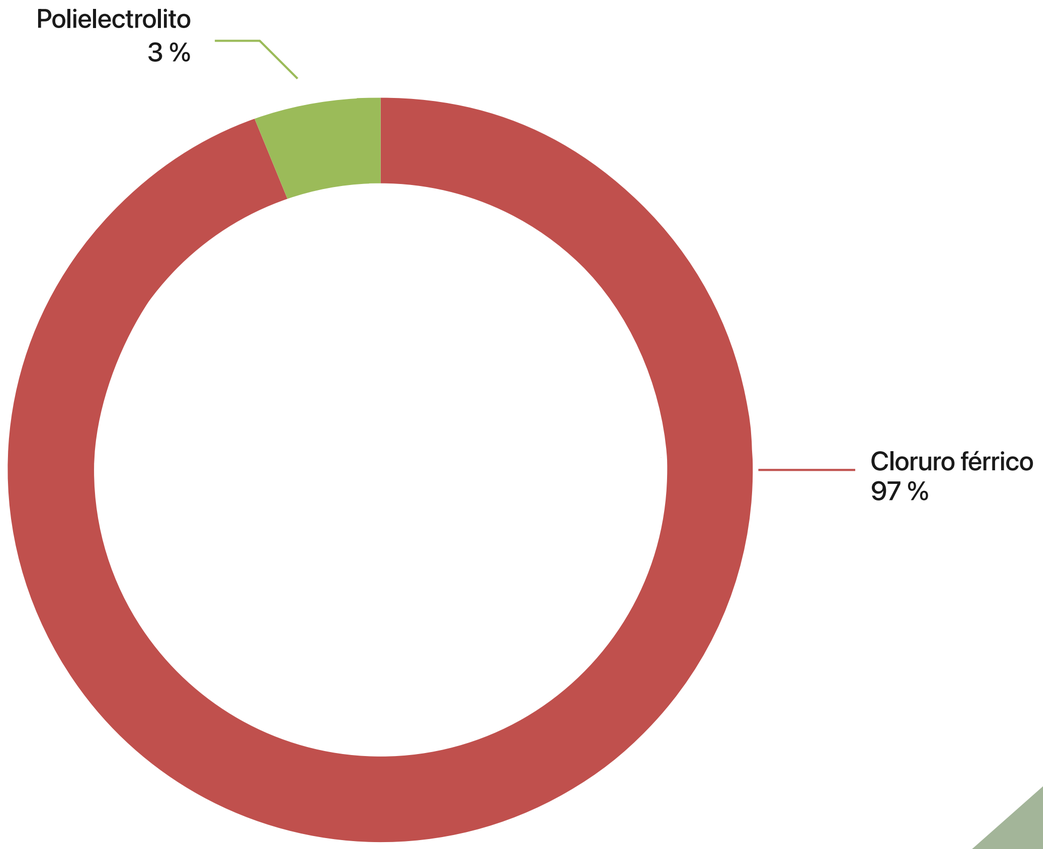
En 2020, se ha registrado un consumo total de reactivos de **59.295 toneladas**. De ellas, **25.884** iban destinadas al tratamiento de agua potable; por otra parte, se han consumido **33.411 toneladas** en el tratamiento de aguas residuales.



Consumo de reactivos en el tratamiento de agua potable



Consumo de reactivos en depuración de aguas residuales



Consumo de papel

GRI 301-1 | **301-2**

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

Canal mantiene como objetivo de calidad y medio ambiente la **reducción en el consumo de papel**, estableciendo desde hace años un conjunto de políticas de impresión y gestión documental, así como un seguimiento continuo por responsables, que han dado como resultado una **reducción acumulada** del consumo de papel del 25 % en los últimos 5 años.

De las **12 toneladas de papel** utilizadas **internamente** en la empresa en 2020, el 61 % ha sido **papel reciclado**. La compañía tiene el firme objetivo de reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y hemos logrado reducir un 5 %su consumo de papel con respecto a 2019.

Por otra parte, los documentos impresos que se envían a los clientes, en su mayor parte facturas de consumo, 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. En 2020 se utilizaron **107 toneladas de papel** para estos **envíos a nuestros clientes**.

Consumo de agua

GRI 303-1

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 3,52 hectómetros cúbicos de agua en el año hidrológico 2019-2020. Esta cifra se corresponde con el 0,72 % del agua derivada para el consumo en el mismo periodo.

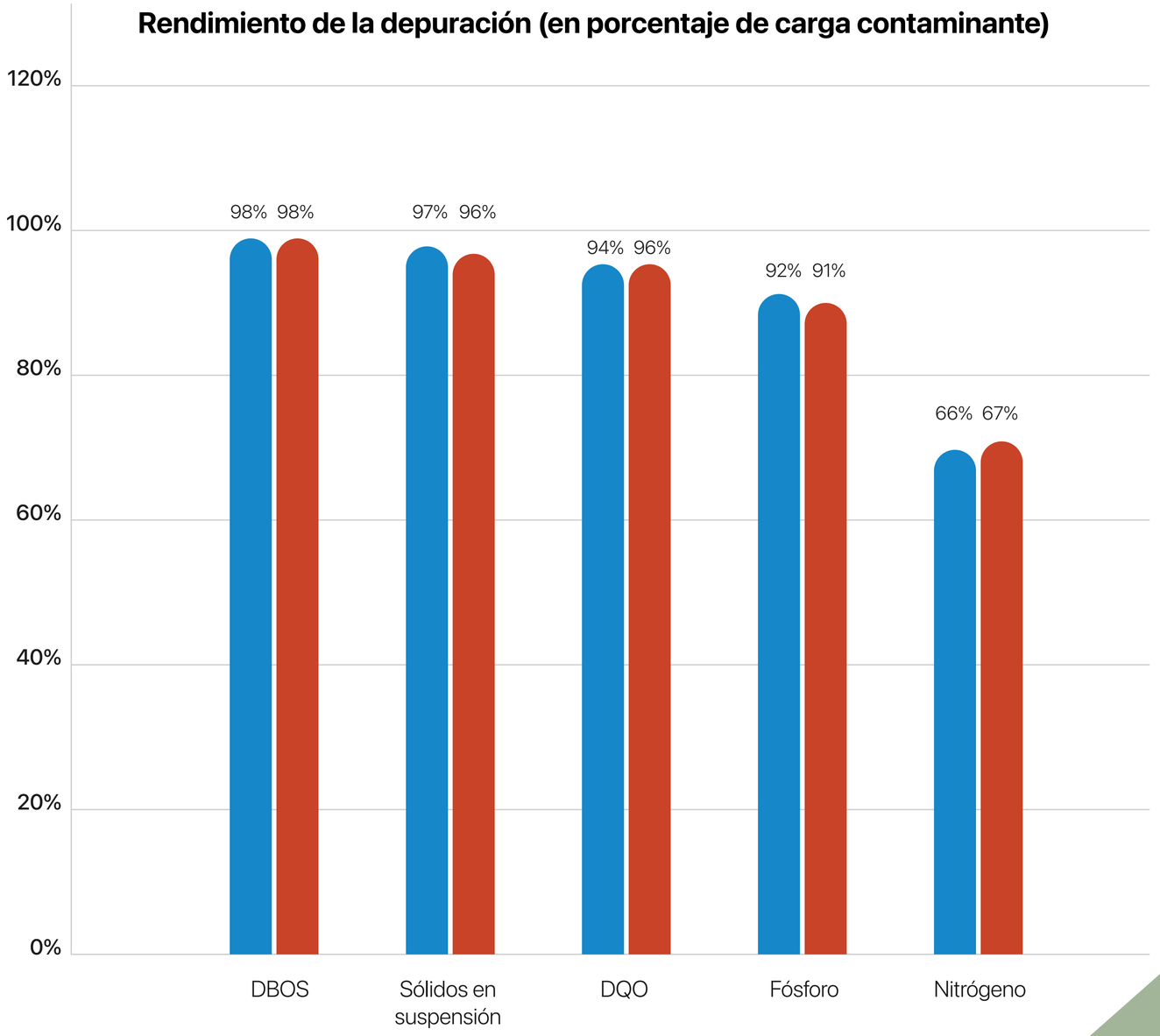


Tratamiento de aguas residuales

GRI 306-1

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 2020, dichas plantas han tratado y vertido a cauce **465,68 millones de metros cúbicos** de aguas residuales, el equivalente al 95 % 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 **126 millones de metros cúbicos** para su posterior reutilización, incluyendo el agua regenerada que vertimos al cauce de los ríos para mejorar su calidad que alcanzó los **113 millones de metros cúbicos**.



Tratamiento de aguas residuales

GRI 306-1

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. Actualmente las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño para **16,66 millones de habitantes equivalentes** y pueden tratar un caudal diario de hasta **2,38 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. La Comunidad de Madrid gracias a las infraestructuras de saneamiento y depuración de Canal de Isabel II es una de las regiones que depura la totalidad de las aguas residuales urbanas producidas en casco urbano de los munipios.

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 % 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

Tratamiento de aguas residuales

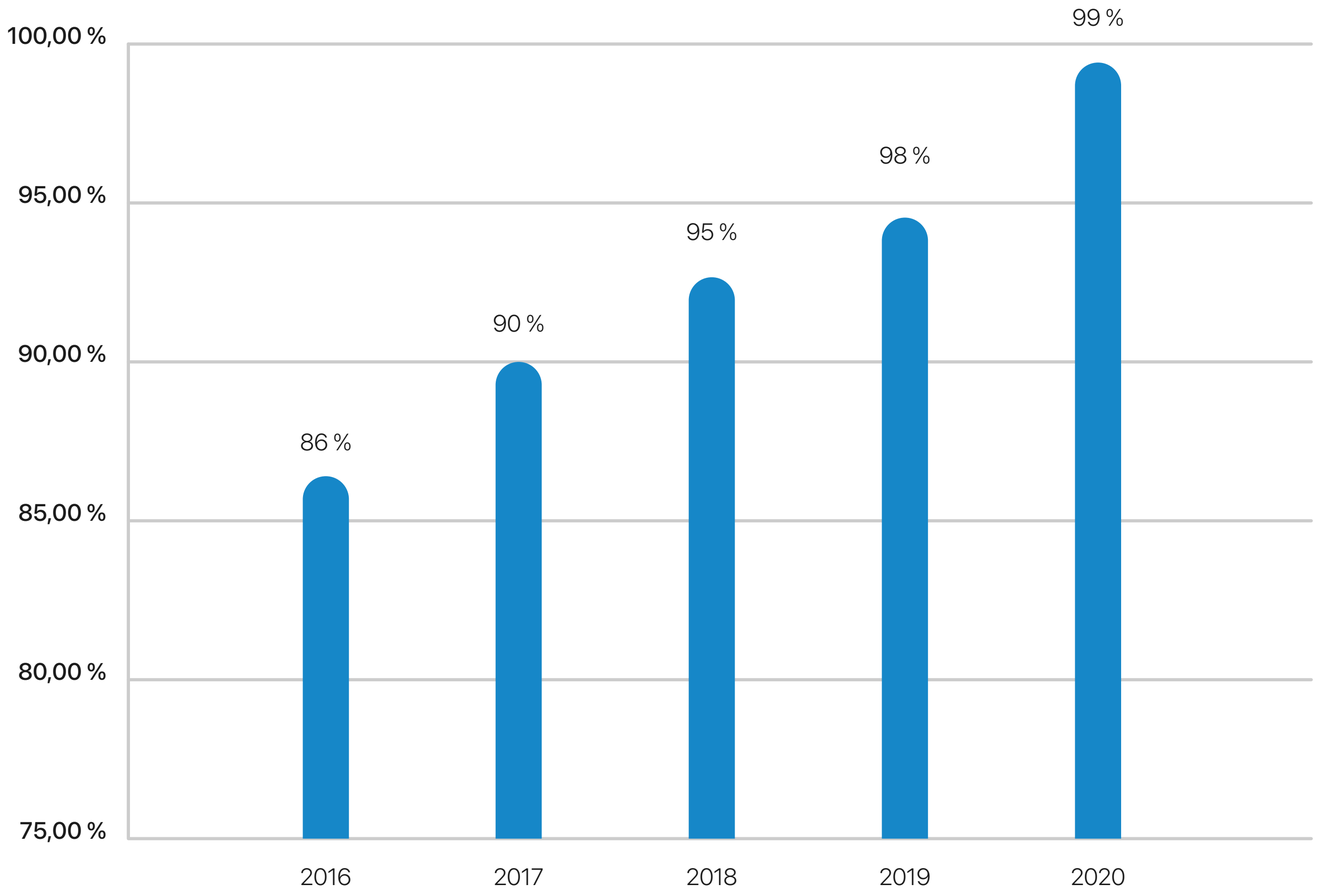
GRI 306-3

En 2020 se ha continuado con el desarrollo de las actuaciones contempladas en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas, por el que, para dar cumplimiento a la Directiva Marco del Agua 2000/60/CEE, las plantas depuradoras deberán contar con los procesos necesarios para eliminar fósforo y nitrógeno. Esta obligación supone realizar un conjunto de inversiones con el objetivo de dotar a las depuradoras de tratamientos avanzados para la eliminación de nutrientes. Como obras más relevantes realizadas durante 2020 está la ampliación de la EDAR Casaquemada e inicio de las obras de ampliación en la EDAR Arroyo de la Vega.

Como resultado del compromiso de Canal con la calidad y el medio ambiente, se ha mejorado casi en un 15 % 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 2020, no se ha producido ningún incidente reseñable a este respecto.

Muestras de EDAR que cumplen (%)



Gestión de los residuos

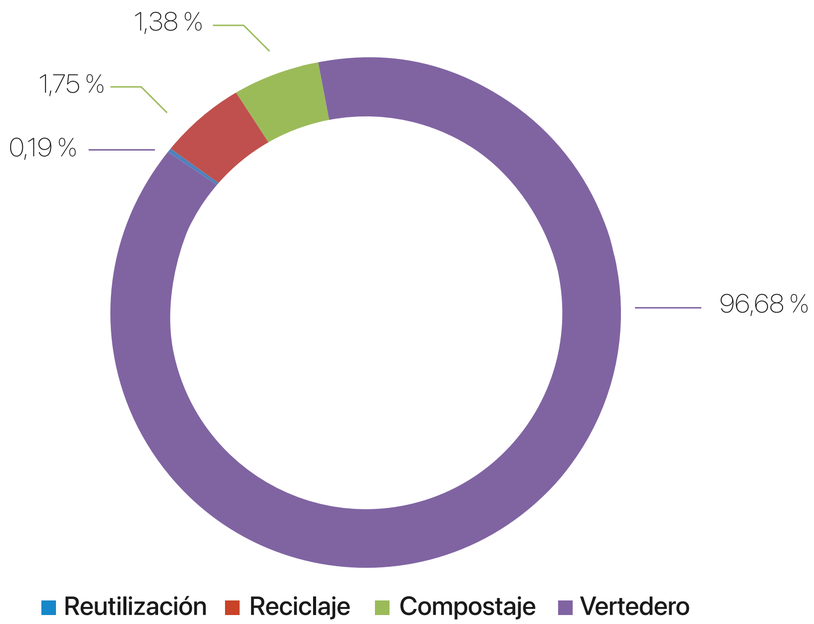
GRI 301-2	301-3	301-4

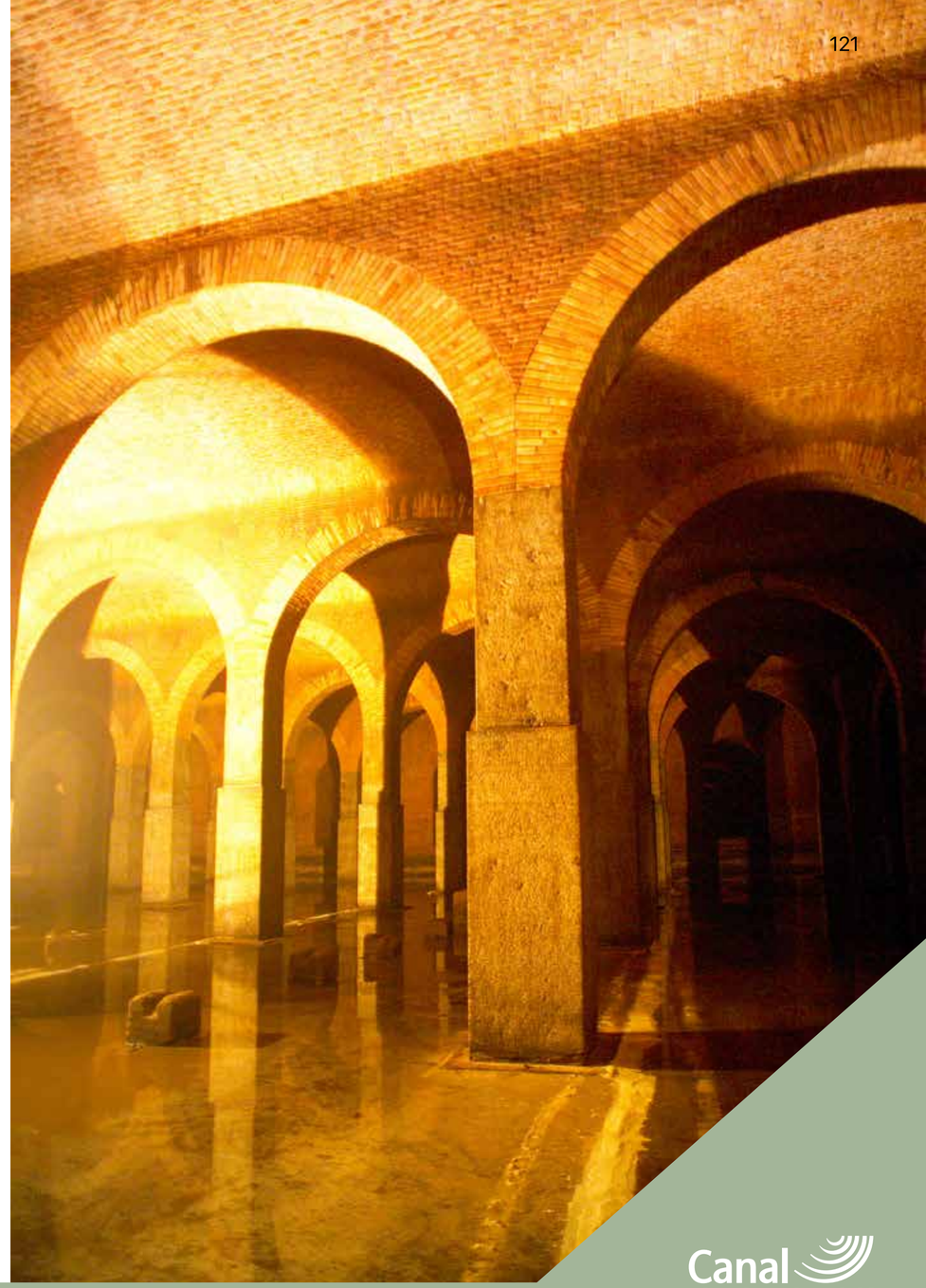
El control de la gestión de los residuos en los centros de producción y puntos de agrupamiento de Canal parte de la correcta separación de los residuos en el origen y se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por los gestores, asegurando el cumplimiento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

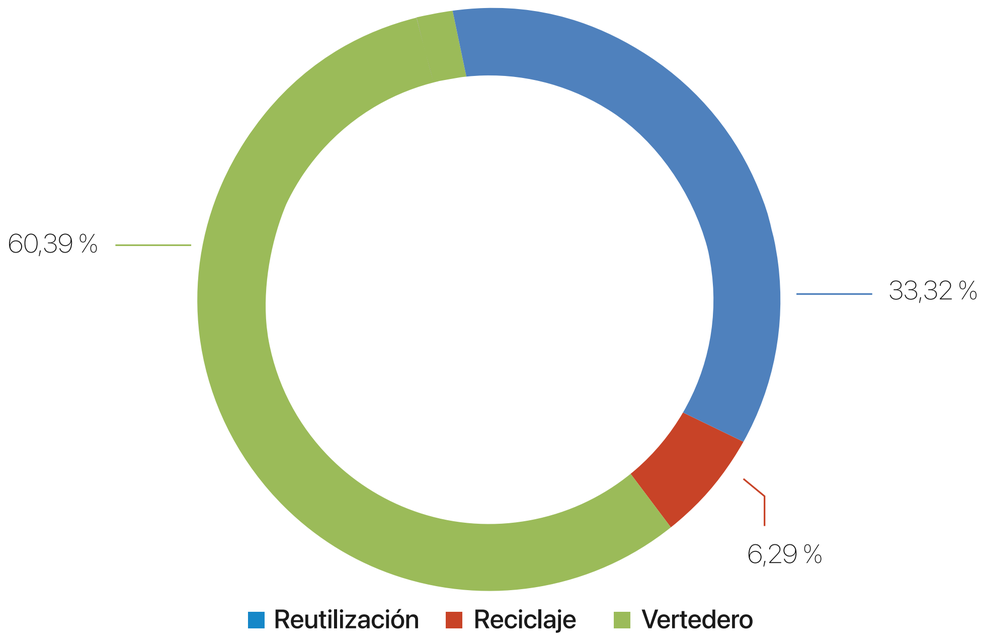
GRI 306-2

Destino final residuos no peligrosos en 2020





Destino final residuos peligrosos en 2020



En el año 2020, se han generado y gestionado un total de **32.907 toneladas de residuos no peligrosos** entre los que destacan **31.142 toneladas de residuos de pretratamiento** de las EDAR y las EBAR. También destacan los residuos de construcción y demolición (153 toneladas) y los residuos de poda de parques y jardines (460 toneladas) 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. Se han gestionado también 56 toneladas de papel y cartón.

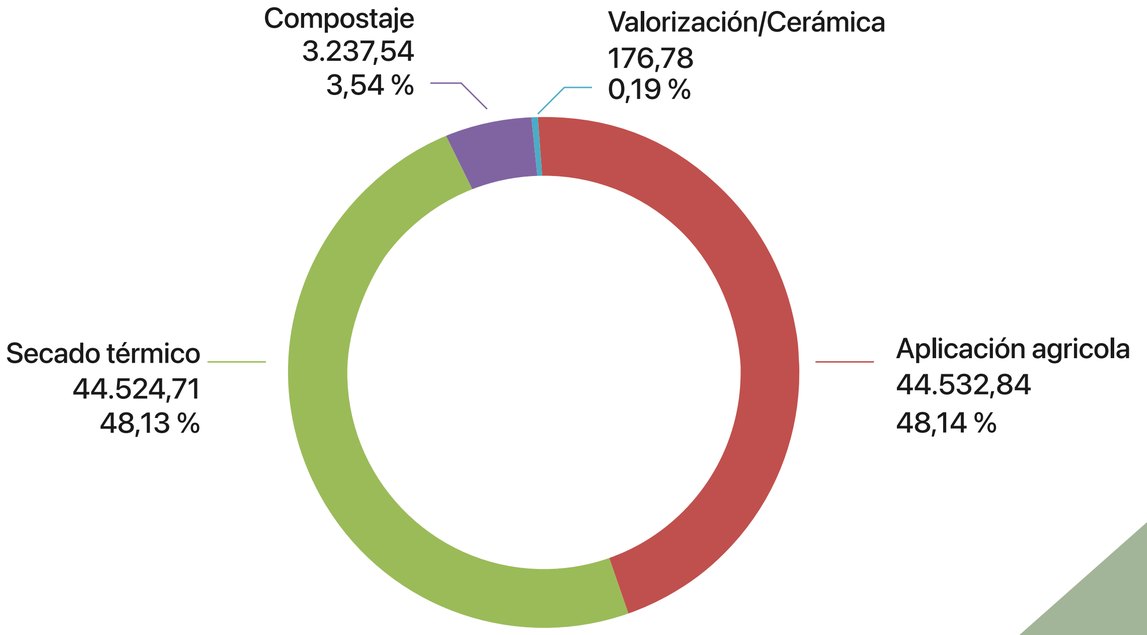
En lo referente a los residuos peligrosos, en 2020, se han generado **360 toneladas**. Entre ellos, se encuentran **112 toneladas de residuos de laboratorio** y 120 de aceites de motor y lubricantes.

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 **22.439 toneladas en 2020**, y los lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en las EDAR, **411.527 toneladas**.

El destino que finalmente reciben los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento en la agricultura. Del total de **92.567 toneladas de materia seca** de lodo producido en 2020, se han enviado 177 toneladas de lodos a cementera y 59,5 a vertedero. En 2020, en la **Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches** y en la ubicada en la **EDAR Sur** se han procesado un total de **44.525 toneladas de lodos**.

Destino final de los lodos de EDAR en 2020

(toneladas de materia seca y % del total)



En el caso de los **fangos de ETAP** en 2020 el destino ha sido su aprovechamiento agrícola en el 100 % (**3.635 toneladas de materia seca**).

Gestión de ruidos y olores

Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen sus actividades.

Desde el año 2004 contamos con un programa de control de los niveles de ruido generado por sus instalaciones que puedan perturbar a la población o en áreas de especial sensibilidad. En el año 2020, el número de instalaciones controladas ha sido de 261, con un **grado de cumplimiento del 100 %**, según los criterios establecidos en nuestra normativa interna, más restrictiva que la legislación vigente en materia de ruidos.



Canal y la Economía Circular

Preservar el entorno y evitar que se agoten los recursos naturales son los objetivos de Canal de Isabel II, apostando por la **triple R, reducir, reciclar y reutilizar** obteniendo productos alternativos, reciclados y reutilizables, a partir de los residuos que recibimos en nuestras instalaciones de depu-ración. Reutilizar todos estos productos forma parte de nuestra estrategia de fomento de la Eco-nomía Circular que, además, nos permite avanzar en la descarbonización de nuestra actividad.

Para Canal, **los desechos han pasado de representar un problema a verse como una oportunidad**. Ya no son el eslabón final de la cadena, sino que ocupan un paso intermedio al dar origen a nuevas materias primas y formas de energía. De este modo, las plantas de depuración de aguas residuales consiguen recuperar y transformar los residuos y extraer de ellos **combustibles, carburantes, fertilizantes, compost, agua regenerada o energía eléctrica y calorífica**. Para ello en los últimos años hemos incorporado distintas tecnologías:

» En la actualidad, contamos con **la mayor planta de producción de estruvita** del país. Se encuentra localizada en la EDAR Sur, donde pueden llegar a producirse **dos toneladas diarias** del considerado "**oro blanco**" de los residuos, por su alto contenido en fósforo, un elemento indispensable para la vida, que no es renovable ni se puede sustituir. **La estruvita** es uno de los subproductos obtenidos de la depuración del agua. El fósforo presente en los residuos líquidos puede cristalizarse de manera controlada y dar origen a este fertilizante de **alto valor**. En 2020 hemos producido 486 toneladas de este fertilizante.

» La agricultura se beneficia doblemente del tratamiento de las aguas residuales. También el **lodo deshidratado** que se extrae de ellas se comporta como **abono orgánico que fertiliza** y mejora la estructura de los suelos agrícolas, donde se puede aplicar para beneficiar a las cosechas. En 2020 hemos producido más de 44.500 toneladas de lodo tratado mediante secado térmico.

» Otra importante utilidad de los lodos que arrastra el agua residual es la de **generar energía**. Los fangos que concentran la contaminación y se retiran del agua residual son tratados en grandes digestores hasta producir con ellos una **energía renovable muy versátil, el biogás**, cuyo poder calorífico permite obtener calor, electricidad o carburantes para vehículos. Canal de Isabel II obtuvo más de 51 millones de metros cúbicos de biogás durante 2020. A partir de este gas, hemos generado más de 92 millones de kilovatios hora en las **16** instalaciones de producción eléctrica **de las depuradoras**, el equivalente al consumo eléctrico anual de una población como Valdemoro, con más de 75.000 habitantes.

» Las posibilidades del biogás no se reducen a la generación de electricidad. Ese biogás tiene una composición de en torno a un 65 % de metano y un 35 % de CO_2. Si le quitamos ese CO_2 podemos convertirlo en **biocombustible y utilizarlo en vehículos**, una utilidad que ya estamos testando en tres instalaciones de depuración: **La Gavia** (Vallecas), **Butarque** (próxima a Perales del Río) y **Viveros** (Puerta del Hierro). Allí hemos instalado las conocidas como '**gasíferas**', donde más de una veintena de automóviles pueden **repostar biometano**, un combustible 0 emisiones y con gran poder calorífico. Con todo lo repostado por los vehículos allí podríamos haber dado entre 40 y 45 vueltas al mundo. Los vehículos que utilizan biogás no despiden partículas ni dióxido de azufre y sus **emisiones de CO2 son nulas** ya que ese biogás, al ser de origen humano, no provoca efecto invernadero. Además, su uso reduce tanto los óxidos de nitrógeno desprendidos (un 85 % menos) como las emisiones acústicas (un 50 %).

» Pero, además de aprovechar los elementos que arrastra el agua residual, también podemos **recuperar la propia agua**, darle una segunda vida, Aparte de someterla a un proceso de depuración para que vuelva a los cauces, se le puede dar un **tratamiento terciario** que la hace apta para el abastecimiento en usos que no demanden la máxima calidad. De este modo, el agua regenerada permite liberar presión sobre la potable al ser **utilizada para el riego de zonas verdes y campos de golf, el baldeo de calles e incluso en usos industriales**.
En 2020 hemos producido 126 millones de metros cúbicos de agua regenerada en nuestros 32 tratamientos terciarios. Más de 13 hectómetros cúbicos de esa agua regenerada se destinaron al riego de más de 2.900 hectáreas de **25** municipios de la región gracias a una red de distribución de 656 kilómetros.

Cumplimiento de la legislación medioambiental

GRI 306-3

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 2020, se ha registrado la apertura de **28 expedientes sancionadores** por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo, 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 **144,79 miles de euros** al finalizar el 2020.



ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres

Protegiendo la biodiversidad



ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres: protegiendo la biodiversidad

Presencia en espacios protegidos

GRI 304-1	304-2

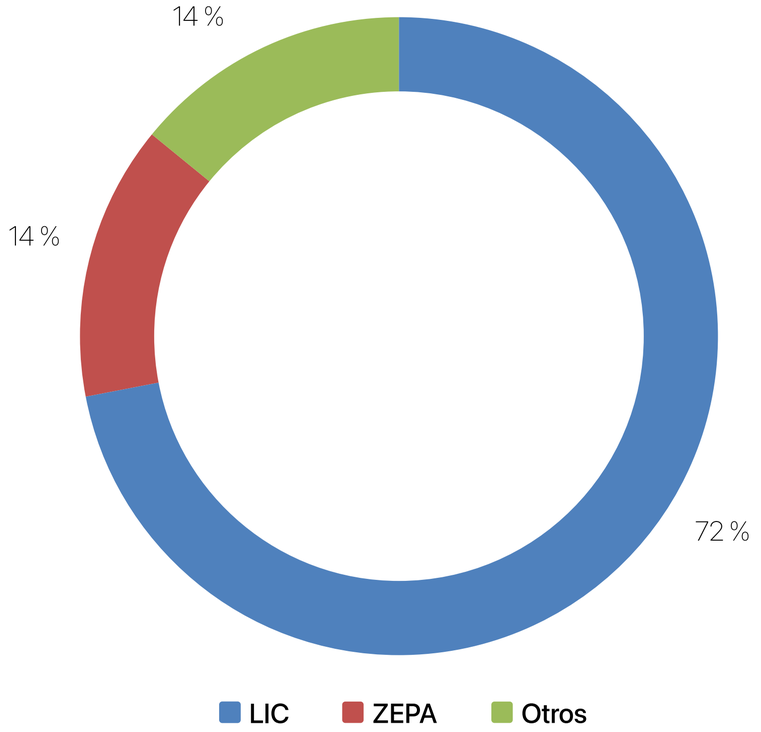
La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre 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 **6.433 hectáreas** en 2020. Representa el **57 %** del total de la superficie ocupada por instalaciones de Canal, de los que un **14 %** eran **Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA)**.

Distribución de la superficie ocupada por instalaciones de Canal en espacios protegidos en 2020

(en % sobre el total)



Catálogo de embalses y humedales de la Comunidad de Madrid aquí

Especies protegidas presentes

GRI 304-4

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 (mostajo), Sorbus aucuparia (serbal de cazadores), Fagus sylvatica (haya), Quercus suber (alcornoque) y Viburnum opiles (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 de un **Avies numidica** (abeto de Argelia) y un **Cedrus deodara** (el candelabro) en los jardines de Santa Lucía en Torrelaguna.

Mantenimiento del patrimonio vegetal

GRI 304-3

Canal 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.



Además, desde la puesta en marcha de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, estamos abriendo nuestras instalaciones al público como el nuevo parque de Ríos Rosas, y el de Bravo Murillo, ambos situados en nuestras oficinas centrales.

Los **desbroces de vegetación espontánea** para la prevención de incendios se han realizado en 2020 en un total de **465 hectáreas**. Además, durante todo el año, se han acometido los tratamientos fitosanitarios necesarios para evitar las plagas y enfermedades de las plantas 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 2020 se han realizado **labores de reforestación** plantando hasta un total de **19.895 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 Tajo, para 2015 quedaron fijados en el nuevo plan los caudales medioambientales de las siguientes masas de agua: río Jarama aguas abajo de la presa de El Vado, río Lozoya desde el embalse de El Atazar hasta el río Jarama y río Manzanares desde el embalse de Santillana hasta el embalse de El Pardo. Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo una demanda medioambiental. Durante el año 2020, los **vertidos ambientales** a los ríos realizados por Canal de Isabel II para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de **68,63 millones de metros cúbicos**.

Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales

GRI 201-1

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 **40,9 millones de euros** en 2020 y suponen el 17 % de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente (un total de **234 millones de euros** en 2020).

Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destacan el **secado térmico de lodos de EDAR** que supone un 62% sobre el total seguido de la reutilización (21 % del total).

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 2020, las inversiones realizadas por Canal de Isabel II que tienen un objetivo final medioambiental ascendieron a **7,93 millones de euros**.



ODS 14 Vida submarina

La sostenibilidad en la isla de Lanzarote



ODS 14 Vida submarina: la sostenibilidad en la isla de Lanzarote

Presencia en espacios protegidos

La isla de Lanzarote, con casi 846 kilómetros cuadrados y un paisaje más parecido a la Luna que a nuestro planeta, es uno de los territorios más secos de España. Sin embargo, fue uno de los primeros lugares del mundo en ser declarado en su totalidad como Reserva de la Biosfera.

Desde 2013, **Canal Gestión Lanzarote**, la filial de Canal de Isabel II en Lanzarote, opera el ciclo integral del agua en esta isla donde la escasez del recurso ha sido históricamente una lucha de sus habitantes, que a través de su esfuerzo han conseguido suplir este déficit. Los sistemas caseros de captación y el aprovechamiento de las escorrentías son algunos ejemplos de ingenio y ahorro de una región que fue la primera en contar con una desaladora hace ahora más de cincuenta años.

El proyecto de Canal en la isla cumple ocho años, en los cuales se han desarrollado y acometido importantes inversiones que han contribuido no solo a la mejora de la calidad del servicio sino al cuidado del medio ambiente y protección de la biodiversidad en un territorio donde la sostenibilidad forma parte del ADN de la isla. Nuestra responsabilidad, al igual que en el resto de los lugares donde operamos, es devolver al medio, en este caso, al océano, un recurso que obtenemos directamente del mar. La protección de la isla incluye también el cuidado de la vida submarina, donde la riqueza de especies y los fondos marinos de Lanzarote suponen un atractivo muy importante para el turismo.

En la última década, los científicos que se han sumergido a explorar sus aguas han descubierto nuevas especies de moluscos y esponjas desconocidas. Estos hallazgos hacen que el litoral de la isla se haya convertido en un sitio de gran interés científico.

Canal Gestión Lanzarote contribuye a la protección de la vida submarina con procesos de depuración terciarios que en 2020 han llegado al 98 % del agua depurada mejorando a través de sus emisarios submarinos el agua devuelta al mar en las mejores condiciones. La **reutilización** del agua en la isla abastece también al sector de la agricultura, garantizando los cultivos de forma sostenible. La eficiencia energética lograda en el proceso de desalinización es otra de las medidas que se están implementando para lograr un modelo de gestión 100 % sostenible en armonía con la también llamada "tierra del fuego".





Luchando contra el COVID-19 en la isla de Lanzarote

Canal Gestión Lanzarote es la última empresa filial española del Grupo Canal, encargada de la producción, abastecimiento, alcantarillado, depuración y reutilización de las islas de Lanzarote y La Graciosa desde 2013, mediante concesión otorgada por el Consorcio del Agua de Lanzarote.

Tras los primeros casos positivos de Covid-19 en la isla, el 10 de marzo de 2020 Canal Gestión Lanzarote creó un Comité de Seguimiento al objeto de llevar a cabo la elaboración y planificación de las medidas, tanto preventivas como organizativas, a implementar durante el período excepcional frente al coronavirus, en función de las directrices que se marcan por los distintos órganos gubernamentales. Para ello se desarrolló un plan de contingencia con las medidas a adoptar según tres escenarios diseñados en función del número de positivos detectados en la isla y en la empresa.

En el periodo del Estado de alarma decretado por el Gobierno, desde el 16 de marzo, todo el personal de Atención al Cliente realizó teletrabajo, atendiendo por vía telefónica, correo electrónico y la oficina virtual los requerimientos de los clientes, hasta la reapertura de las oficinas comerciales el 22 de junio. Tanto estos locales como los centros de trabajo fueron dotados de los elementos de protección necesarios (mamparas, cartelería, gel hidroalcohólico, control de aforos, obligatoriedad del uso de mascarilla, etc.), y se habilitó la atención por cita previa, gestionada a través de la oficina virtual.

Además, en relación con sus clientes, Canal Gestión Lanzarote realizó campañas específicas de comunicación en los medios y a través de la web, para difundir medidas de higiene y reconocer el esfuerzo de la sociedad y los empleados, y se suspendieron los cortes de agua desde la publicación del RD-LEY 8/2020, de 17 de marzo. Después, en el periodo de nueva normalidad, Canal Gestión Lanzarote decidió mantener la medida a las tarifas domésticas, permaneciendo en vigor dicha suspensión en la actualidad.

Respecto a otras iniciativas sociales, cabe mencionar que, durante el confinamiento, Canal Gestión Lanzarote colaboró con el envío de cisternas a personas y colectivos con dificultades, a través de las solicitudes centralizadas por la Consejería de Asuntos Sociales del Cabildo de Lanzarote, y canalizadas por el Consorcio del Agua.

Por otro lado, y a pesar de las dificultades mencionadas, Canal Gestión Lanzarote renovó en el año 2020 los Certificados de Calidad y Medio Ambiente ISO 9001 y 14001.

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

Construyendo una región "Smart City"

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles: construyendo una región "Smart City"

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

El modelo de gestión de Canal de Isabel II, en los segmentos de la distribución del agua 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.

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hacen 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 incorporación a nuestra gestión, presentan grandes necesidades y 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 2020, Canal de Isabel II ha mantenido numerosas reuniones con los diferentes ayuntamientos de la Comunidad de Madrid para la mejora de sus redes de alcantarillado principalmente.

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 2020 a una población total de **6.556.593 habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid. Dicha población equivale al 96,71 % de la población empadronada en la región el 1 de enero de 2020.

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al finalizar 2020 el alcantarillado de 135 poblaciones de la Comunidad de Madrid, que suman 5.785.475 habitantes en total, lo que supone que ha prestado este servicio al 85,33 % de la población de la región. En depuración de aguas, Canal ha servido a 6.771.172 habitan-tes de 179 municipios, prácticamente el 100 % de la población de la región.

Además, al concluir 2020 el sistema de Canal abastecía de agua a ocho municipios limítrofes pertenecientes a **Castilla-La Mancha** (Valdesotos, Valdepeñas de la Sierra, Tortuero, Uceda, Pióz, Pozo de Guadalajara y Ontígola) y **Castilla y León** (Navahondilla). La población abastecida en los municipios limítrofes en 2020 era de **13.2866** personas. En el caso de Ontígola (Toledo), Canal también ha prestado el servicio de depuración de agua residuales a sus 4.540 habitantes.

Servicios prestados por Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid	Algún servicio de abastecimiento	Alcantarillado	Depuración
Número de municipios servidos	174	135	179
Población servida	6.556.593	5.785.475	6.771.172
Cobertura en la Comunidad de Madrid	97 %	85 %	100 %

El tipo de convenio más común suscrito por Canal con los municipios de la Comunidad de Madrid 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.

Aparte de los convenios de gestión, Canal también suscribe otros convenios y acuerdos con los ayuntamientos para **temas específicos**.

Canal de Isabel II en Cáceres

Desde el año 2015, Canal de Isabel II cuenta con una delegación en la ciudad de Cáceres, en la comunidad autónoma de Extremadura, donde presta servicio a 2 municipios de la provincia de Cáceres: la ciudad de Cáceres y Monroy. Con una población abastecida cercana a las 98.000 personas, Canal en Cáceres aplicó un Plan de contingencia para mantener el abastecimiento de agua a la ciudad de Cáceres en cantidad y calidad suficiente con la información inmediata a los medios en caso de corte del suministro, justificando lo ocurrido y plazo previsto de subsanación, todo ello con objeto de evitar la posible situación de pánico que generaría la falta de agua potable con la ciudad en cuarentena, aun siendo esta ausencia localizada en una zona particular y dentro de la normalidad.

Además, dada la situación hidrológica de la ciudad, se incluyó como prioridad el mantenimiento del funcionamiento del bombeo del Almonte, ya que era previsible que el abastecimiento se viera comprometido en verano si no se producían grandes lluvias en primavera.

Con el fin de asegurar el servicio del suministro de agua y gestión del saneamiento se impulsaron medidas organizativas similares a las de Canal de Isabel II como la separación por grupos estables de los trabajadores para evitar contagios, la permanencia de cierto personal en su domicilio para asegurar una parte de la plantilla aislada y disponible. Una importante ventaja que permitió reaccionar con mayor antelación a la posible evolución fue la comunicación diaria de la Central de Canal de Isabel II en Madrid.

Para proteger la salud de sus trabajadores se han realizado dos analíticas completas a toda la plantilla, la primera en junio, tan pronto como se tuvo disponibilidad de test serológicos rápidos y la segunda coincidiendo con la revisión médica anual de la empresa y en caso de sospecha de contagio, se procedió a realizar los análisis pertinentes y a aplicar las medidas preventivas de aislamiento.

También se ha procedido a reforzar la limpieza de las instalaciones con el contratista adjudicatario de este servicio, así como a confeccionar un protocolo de limpieza intensivo en el caso de dependencias con posibles infecciones.

En cuanto a las mamparas de atención al público, es probable que fueran de las primeras de Cáceres en entrar en servicio, al haber sido confeccionadas por nuestro propio personal.

Respecto a la cobertura de los servicios de atención al cliente, durante el confinamiento la atención comercial se derivó por completo a teléfono y correo electrónico para posteriormente pasar a dos días a la semana desde el 8 de junio (martes y jueves) con cita previa, situación que actualmente se mantiene. Se está trabajando intensamente con el Ayuntamiento para poner en servicio la oficina virtual, que facilitara la gestión de todo tipo de trámites. Como en la central de Canal de Isabel II ,los cortes por impago quedaron suspendidos.



Garantizando la gestión de 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.

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 **135 municipios** con convenio firmado. Al concluir 2020, estas redes alcanzaban los **14.689 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 **870 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.



Garantizando la gestión de alcantarillado y el drenaje urbano

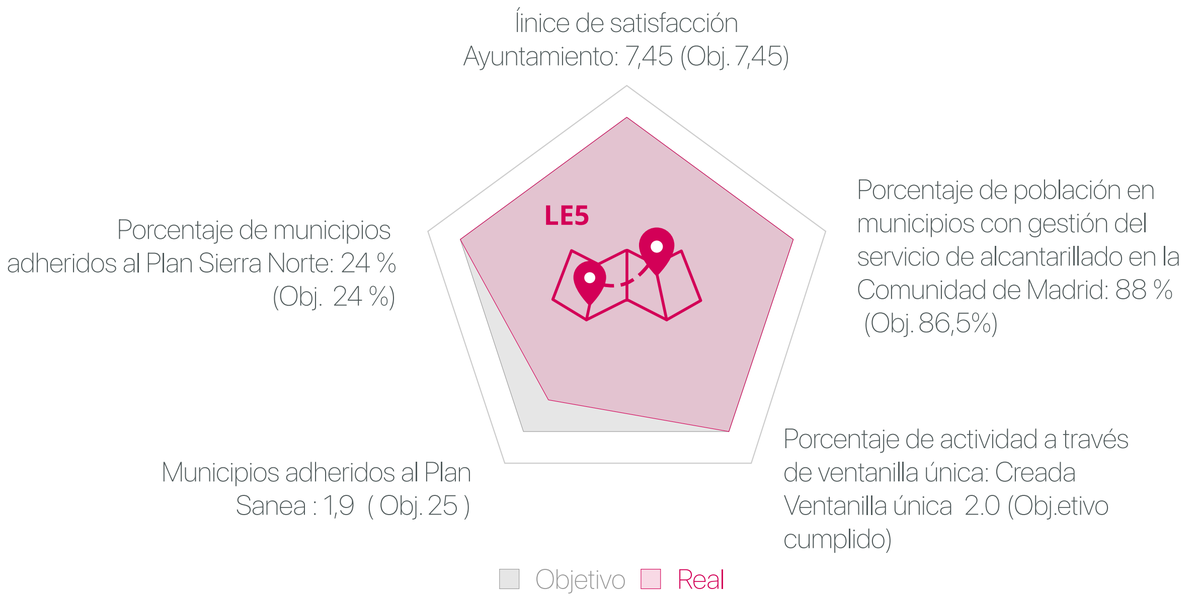
Los trabajos de mantenimiento que Canal realiza consisten en **vigilar** las redes, **inspeccionar y limpiar** las conducciones, limpiar los imbornales, así como los vertidos ocasionales, resolver cada aviso e incidencia en la red, realizar las obras de conservación y mejora necesarias en la red. Además de estos trabajos, se realiza la actualización cartográfica 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 2020 hemos continuado con la entrega de planes de alcantarillado a los municipios. Con estas acciones se conseguirá una mejora de la red, una 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 2020 se han renovado un total de **42,25 kilómetros**.

Por último, en el ámbito del drenaje urbano se ha seguido trabajando en un sistema avanzado para la gestión sostenible del drenaje urbano.

Seguimiento de la Línea Estratégica 5





Comprometidos con nuestros clientes

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.

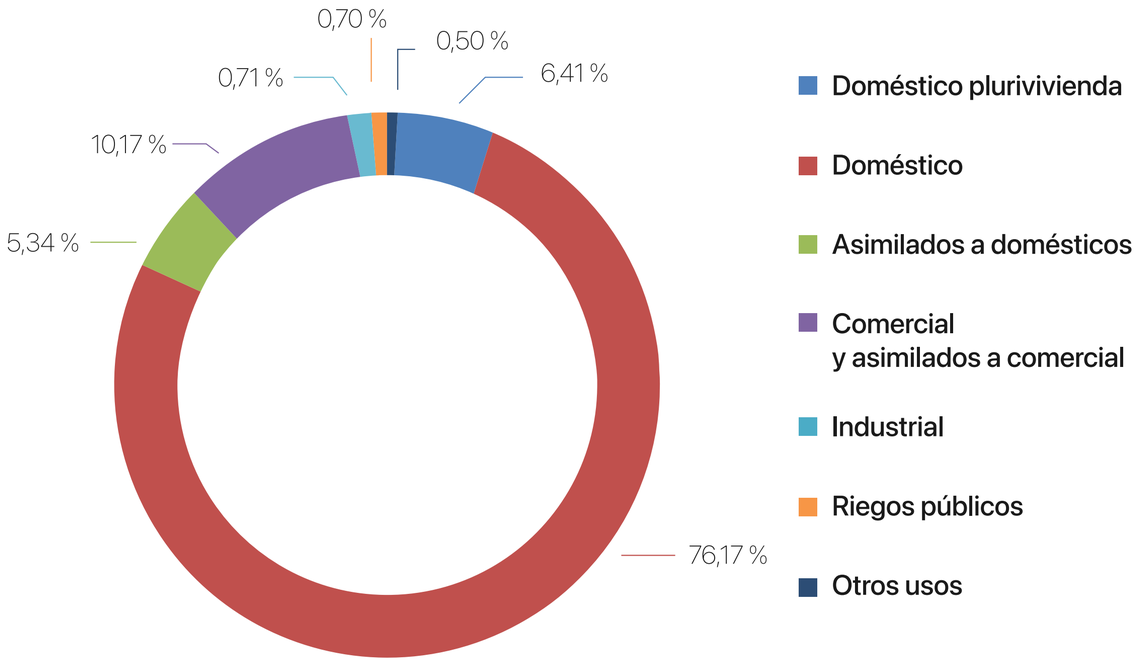
Nuestros clientes en la Comunidad de Madrid: contratos y población servida

En el año 2020, Canal de Isabel II ha alcanzado la cifra de **1.524.878 contratos** en activo con clientes, lo que supone un incremento del 1,3 % respecto al año 2019.

A través de estos contratos, Canal abasteció de agua en 2020 a una población total de **6,56 millones de habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad.

En cuanto a los **servicios de saneamiento**, Canal gestionaba al finalizar 2020 el alcantarillado de 135 municipios de la Comunidad que sumaban **5,79 millones de habitantes**, lo que supone el **85,33 %** de la población total de la región. En depuración de aguas, se ha prestado servicio a **6,77 millones** de habitantes en 179 municipios, prácticamente al 100 % de la población de la región (99,87 %).

Tipos de contratos con clientes en 2020

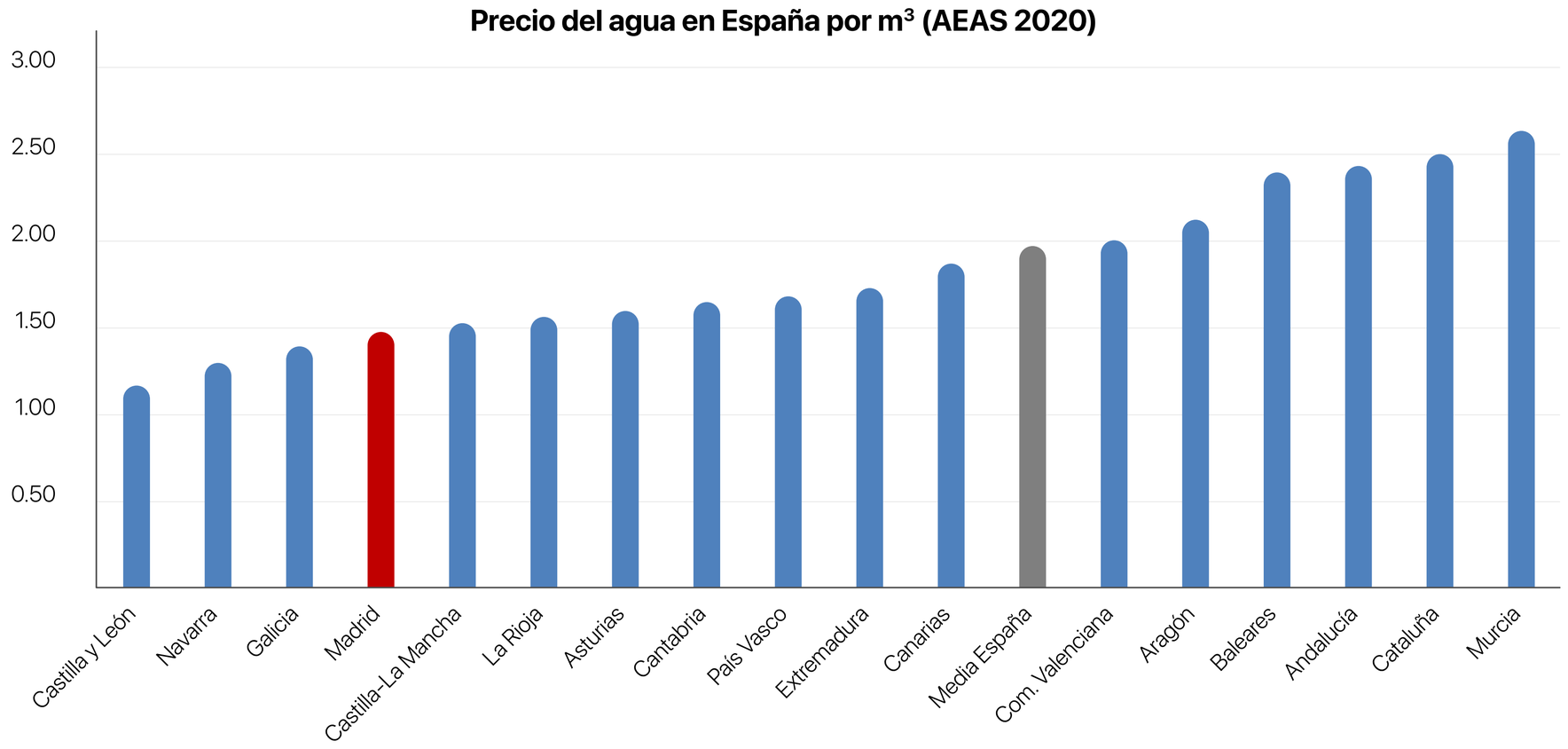




Tarifas y facturación a los clientes

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. Así, 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.



Tarifas y facturación a los clientes

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 edita, para su difusión en oficinas comerciales, un documento de tarifas que incluye tanto información sobre la tarifa general de uso doméstico como sobre la que aplica a usos comerciales e industriales.

En los últimos años, la política tarifaria de Canal se ha caracterizado por su moderación; las tarifas están congeladas desde 2015. Sin embargo, el incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC) en el período 2015-2020 ha sido del 4,2 %.

PROGRESIVA Y BONIFICADA

DIFERENCIADA

ESTACIONAL

COMPROMETIDA CON EL MEDIO AMBIENTE

FACTURACIÓN BIMESTRAL

ESTRUCTURA BINÓMICA



Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente

Canal 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 2020:

Lectura de contadores: Canal realizó más de 8,14 millones de lecturas en 1,59 millones de contadores. El porcentaje de facturas emitidas por estimación, al no poderse obtener la lectura del contador, fue solo de un 4,70 %.

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 asegurar su correcto funcionamiento, 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 recono¬cimiento 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 2020, en el laboratorio de metrología se han llevado **2.112 comprobaciones** de contadores además de **4.896 inspecciones** técnicas del conjunto de medidas. Por otro lado, destacan los **80.336 renovados por mantenimiento y campañas**. Para nuevas contrataciones se han instalado un total de **22.556 contadores**.



La atención a clientes y usuarios

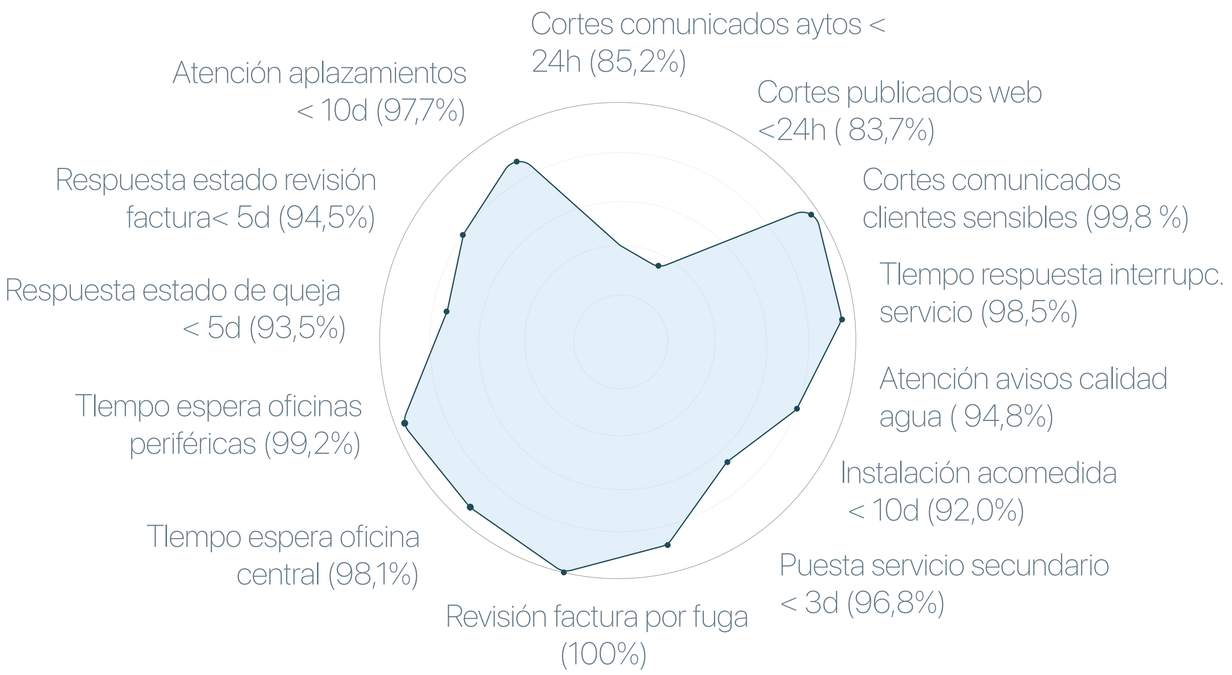
GRI 102-43	102-44	103-2

El objetivo primordial de Canal 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 que Canal publicó en 2019 en su primera **Carta de Compromisos** con sus clientes con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos y que amplía y mejora su anterior carta de servicios.

La empresa pública asumió un total de 10 compromisos para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos puede generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros.

Hemos finalizado el primer año de la nueva carta de compromisos con un **alto grado de cumplimiento**:

Cumplimiento de la Carta de Compromisos en 2020





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.

Los principales canales de comunicación a disposición de los clientes y usuarios conon los que cuenta Canal, entre otros, 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 2020, hemos atendido más de **1.108.683 llamadas** de clientes.
- **Centros de atención al cliente**. Contamos con una red de 11 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 2020, estos centros atendieron a **42.636 personas**.
- **Página web, Oficina Virtual y la aplicación de Canal para móviles y tabletas**. 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 2020, esta plataforma registró **7,85 millones** de interacciones.
- **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.



República Dominicana: atendiendo al cliente en tiempos de pandemia

En marzo de 2020 se confirmó el primer caso de enfermedad por coronavirus en República Dominicana y se declaró al país en estado de emergencia, anunciándose una serie de medidas para intentar detener el contagio del virus. Entre ellas se efectuó el cierre de fronteras y todas las actividades comerciales fueron suspendidas.

AAA Dominicana la empresa del Grupo Canal en República Dominicana, dada su actividad, que consiste en la gestión comercial de los servicios de agua y el suministro e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo, atendiendo a una población de casi 5 millones de habitantes, fue necesaria la suspensión temporal de actividades no esenciales, la reorganización de los turnos de trabajo y el escalonamiento de las jornadas laborales, así como el uso de las tecnologías para minimizar el contacto directo, incluyendo el teletrabajo para el personal de atención telefónica.

Dentro de las medidas tomadas para continuar brindando la atención y la cercanía al cliente, se suspendieron las actividades de corte desde marzo a octubre para clientes comerciales, manteniéndose todavía para los residenciales, y se realizaron comunicaciones masivas a través de mensajes de texto, correo electrónico y redes sociales para dar información sobre facilidades de pago, medios de pago electrónicos o enviar facturas. En ese sentido, se implantaron los pagos domiciliarios y a través de canales alternativos, tales como Caasdweb, Telepago o el Sistema Bancario en línea, para pagar desde casa.

La reapertura de las oficinas comerciales se realizó de manera escalonada y con los horarios permitidos por las disposiciones gubernamentales, aumentando el espacio físico entre empleados y clientes a través de mamparas de separación en las cajas, limitando el acceso de usuarios y la distancia social o incluyendo medidores de temperatura, geles desinfectantes y uso obligatorio de mascarilla.

Por otro lado, durante el año 2020 se concluyó el **Plan de Zonas Marginales**, lanzado en julio de 2019 y enfocado en realizar las actualizaciones e incorporaciones masivas de los sectores de menores ingresos económicos y más vulnerables de la ciudad de Santo Domingo, se inauguró el Programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la empresa, con actividades como las dedicadas al Día Nacional del Árbol, y se realizó el lanzamiento de la aplicación CAASD-Móvil, que además de ingresar pagos del servicio permite al cliente tener un contacto directo con la Gerencia Comercial a través del buzón de sugerencias y del sistema de reclamaciones integrado.

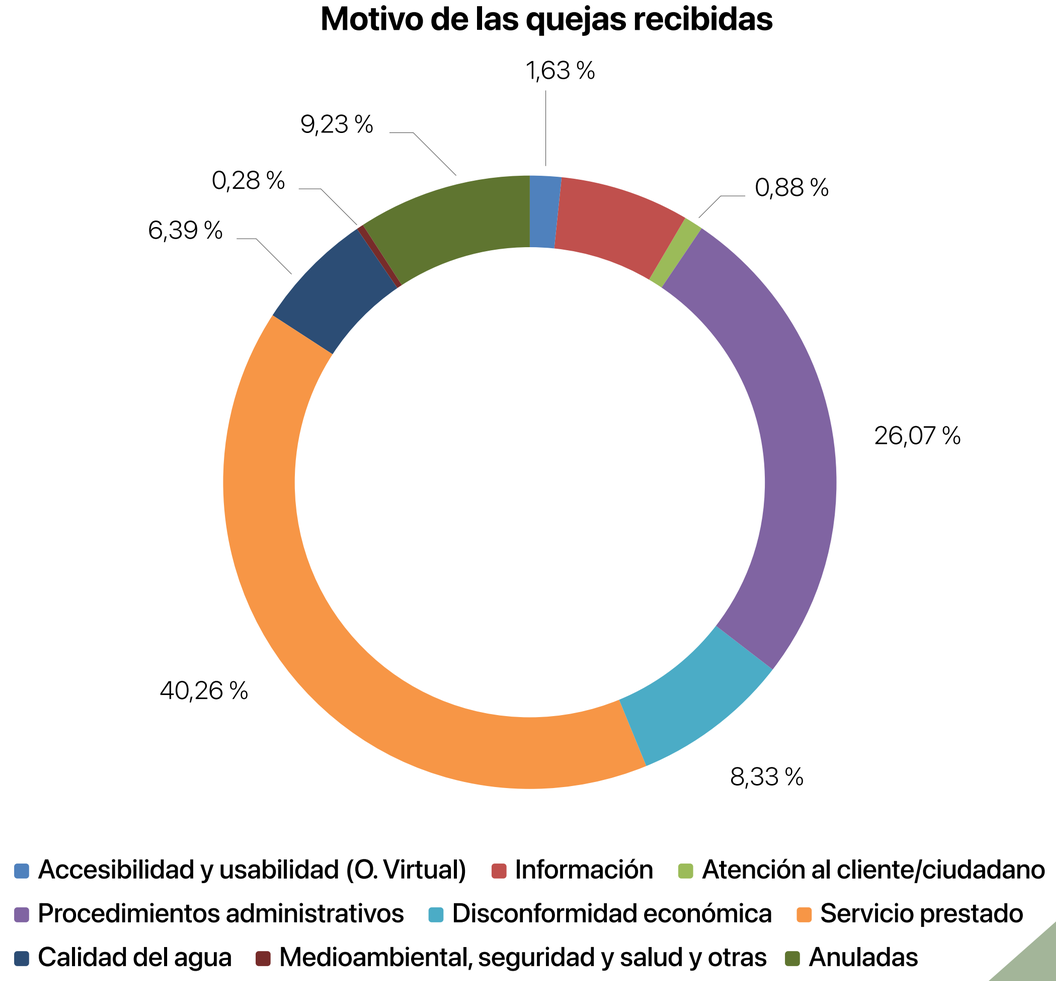


Gestión de sugerencias y reclamaciones

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, es decir, aquellas disconformidades relacionadas con el servicio prestado al cliente nuestra **Oficina de Quejas** se encarga de la gestión personalizada de todas ellas. A través de un número de comunicado que se le asigna a la queja, el cliente puede hacer un seguimiento de esta durante todo el proceso. En 2020, se recibieron **9.213 quejas** en total; esto es, unas **6 quejas por cada mil clientes** de Canal. Como se observa en la gráfica, este valor ha aumentado respecto al año anterior.

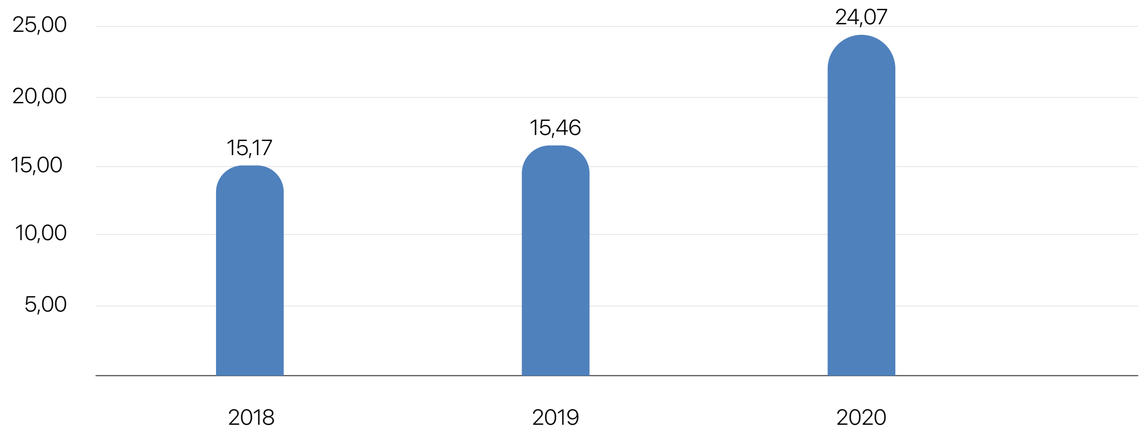


En cuanto a las causas que originan estas quejas, la distribución en porcentaje ha sido la siguiente:



En cuanto a las **reclamaciones recibidas** con motivo de la factura, estas han crecido un 58 % respecto a 2019 y situándose en **36.707**. Esto supone una cantidad de 24 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo el 0,41 % de las facturas emitidas en el año (más de 9 millones). Se han resuelto de forma favorable para el cliente el **77 %** de las reclamaciones.

Reclamaciones al año por cada 1.000 clientes

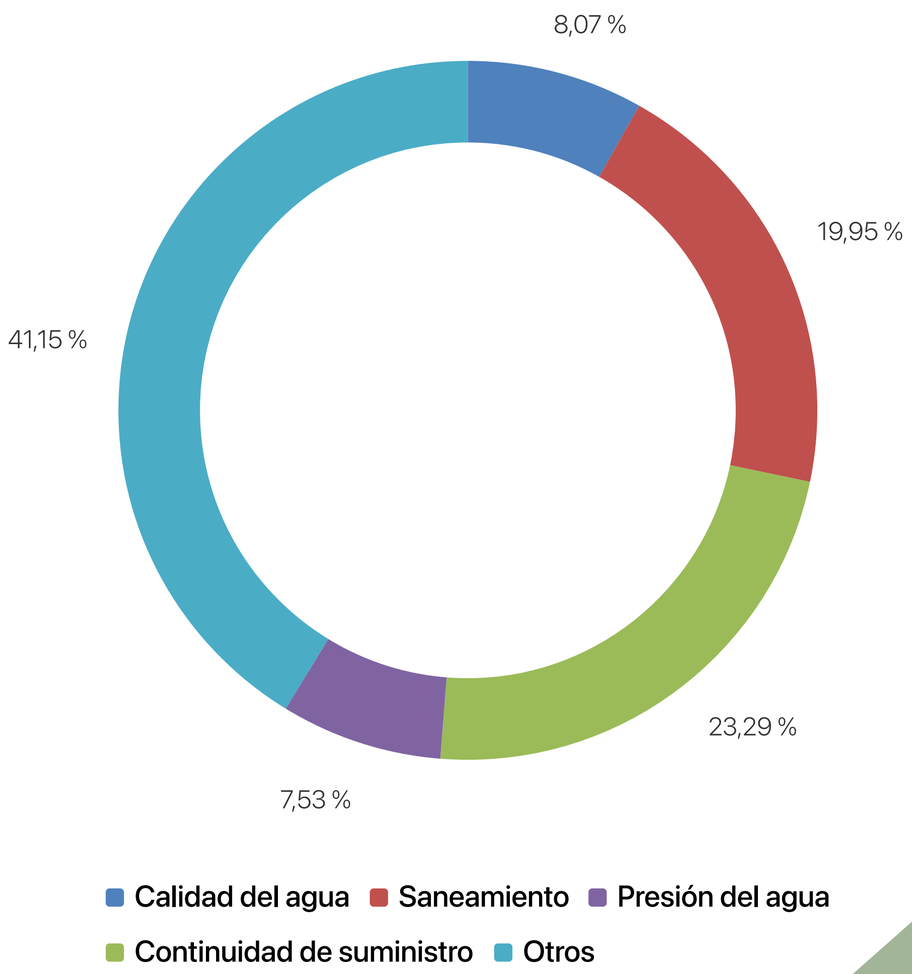


Tanto las reclamaciones de facturas como las quejas tienen un **plazo máximo de tramitación de 30 días** que, en año 2020, se ha cumplido en un 81 % y en un 80 %, respectivamente.

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 2020, se han recibido un total de **126.780 avisos** relacionados de diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas). El número de incidencias se ha reducido un **6 %** respecto a 2019.

Distribución de los avisos de incidencias por tipo

(porcentaje sobre el total)



GESTUS

GESTUS es una empresa del Grupo Canal en Latinoamérica cuyo objeto social es la prestación integral por cualquier concepto de servicios de recaudo de tributos y de gestión comercial, operativa y/o técnica a empresas de servicios públicos y otras entidades, incluyendo también lectura de contadores o impresión y reparto de facturación.

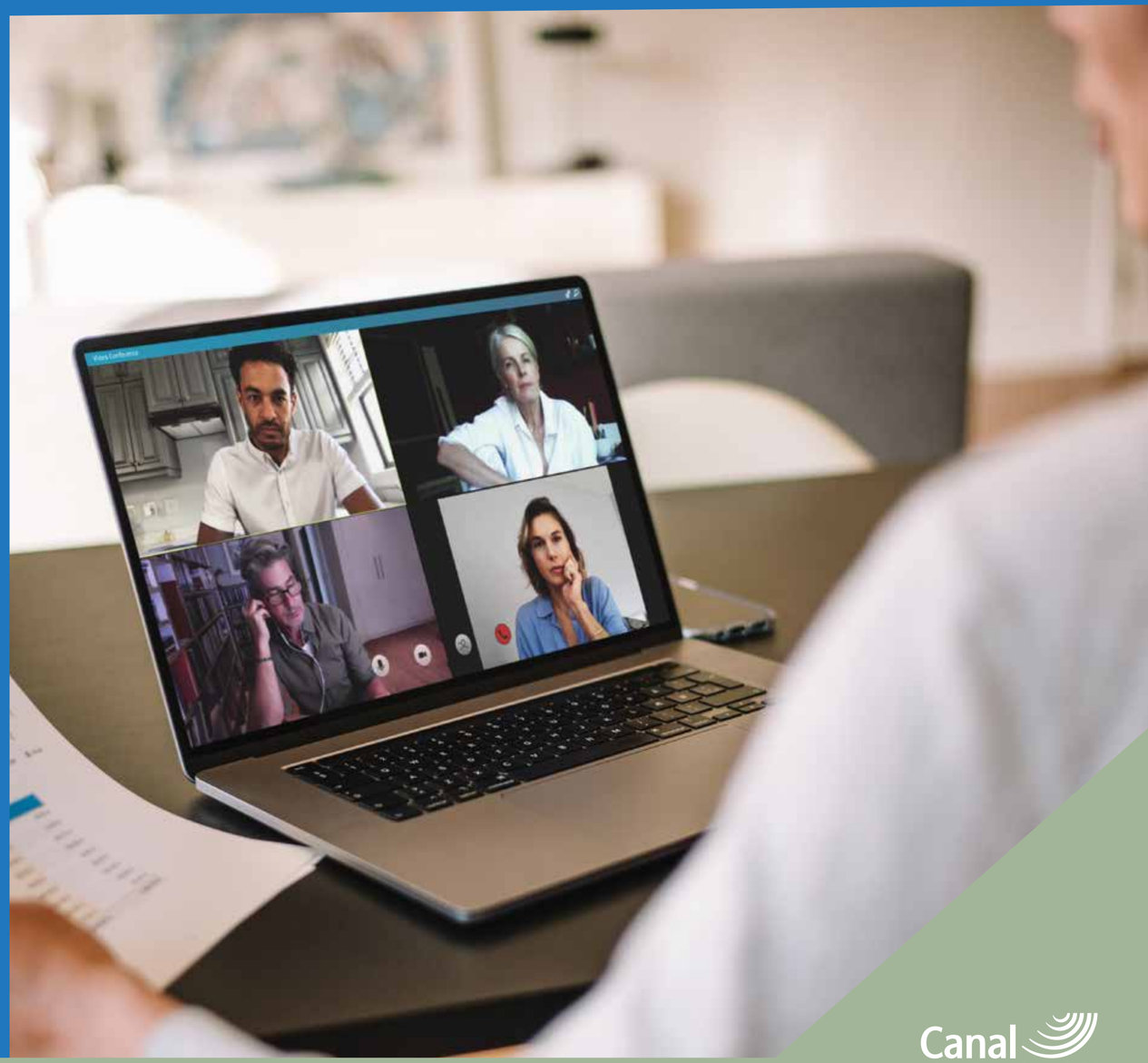
La empresa, con domicilio en la ciudad de Barranquilla, se ha visto afectada en gran medida por la pandemia, ya que Colombia es uno de los países más golpeados por la Covid-19, situándose en la posición 11 a nivel mundial con mayor número de casos y en la 12 de muertes.

Dada la situación sanitaria, la compañía optó por implementar el teletrabajo desde casa y un esquema de protocolos de bioseguridad orientados a minimizar el riesgo de contagio para las personas que tenían que ejecutar actividades in situ, ya fuera en oficina o en campo.

Entre las medidas se incluyeron carteles con recomendaciones para los empleados, limpieza e higienización de centros de trabajo, entrega de Elementos de Protección Personal, dispensadores de gel y/o alcohol, medición de temperatura y seguimiento de la salud de los trabajadores, generando encuestas diarias sobre presencia de síntomas.

Por otro lado, teniendo en cuenta la posibilidad de no renovar el contrato que se mantenía con Triple A de Barranquilla en el año 2020, la empresa generó una proyección del flujo de caja que permitió a Gestus ser autosostenible económicamente a pesar de las circunstancias. Dentro de las decisiones que se tomaron destaca la reducción del personal y la venta de equipos y vehículos de la compañía.

Asimismo, se estuvo trabajando en la consecución de nuevos negocios a través de la participación en licitaciones con entidades de distintas regiones del país. Actualmente, la empresa se encuentra a la espera del cierre de algunas de éstas, las cuales representan una gran oportunidad para seguir avanzando en la obtención de nuevos contratos que permitan seguir siendo autosostenibles y crecer dentro de su mercado objetivo.



La voz del cliente en Canal

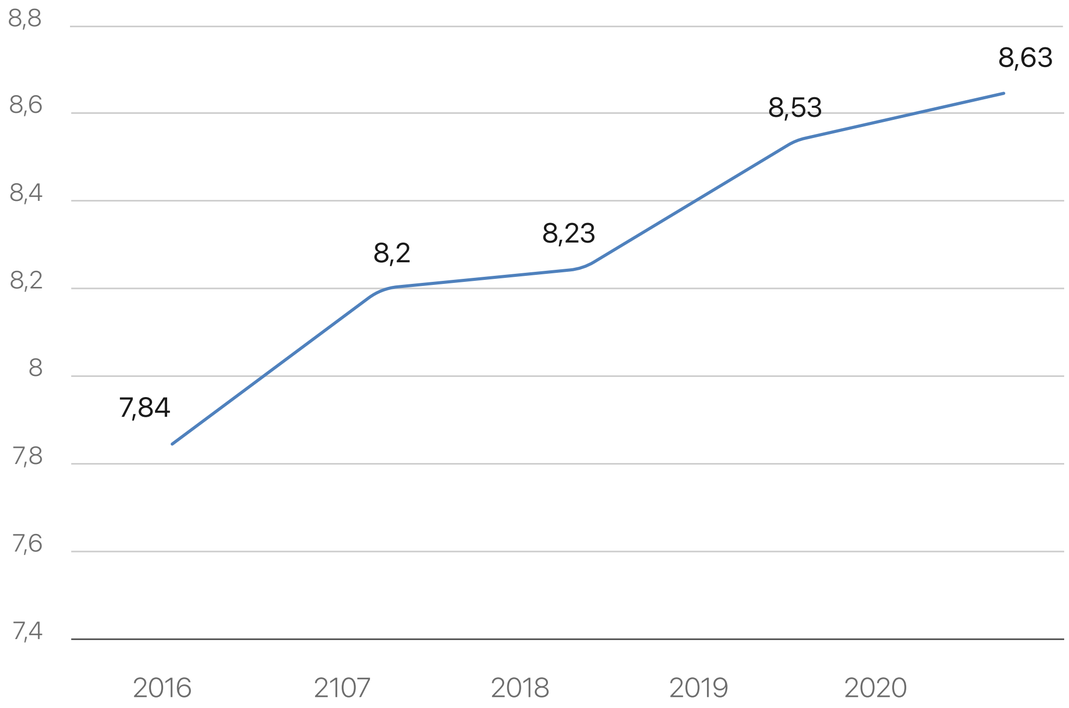
GRI 102-43 | 102-44

Canal de Isabel II se ha posicionado entre las empresas que se preocupan por reconocer las necesidades de sus clientes y usuarios, para que nuestras actuaciones cumplan, e incluso superen, las expectativas demandadas por ellos. La **Experiencia de Cliente** es la suma de todas las vivencias personales, ya sean emocionales o racionales, que tiene un individuo cuando se relaciona con una empresa en cualquier momento de su ciclo de vida como cliente o usuario. El objetivo de situar al cliente en el centro de la organización, para conocerle e involucrarle en el diseño de nuestros procesos y servicios, es ya un hecho. Con esta cultura se busca entregar experiencias deseadas, de acuerdo con la promesa de marca, que generen en el cliente impactos emocionales memorables que mejoren su percepción de Canal de Isabel II.

El modelo de satisfacción y expectativas de los clientes de Canal basado en la Experiencia de Cliente permite evaluar la calidad del servicio que entregamos a los ciudadanos. Así, el valor de satisfacción general ha subido por encima de lo esperado: nos habíamos propuesto subir en el 2020 a una puntuación del 8,57, pero las previsiones se han visto superadas notablemente, ya que hemos acabado el año con un **8,63 sobre 10**.

Evolución del índice de satisfacción del cliente

(nota de 0 a 10)





Entre las actuaciones que podemos destacar durante 2020:

- **La extensión del programa de medición de la "voz del cliente",** que ha consolidado su segundo entorno de medición y ha puesto en marcha la parametrización de dos entornos más. Así, en el primer semestre de 2021, estaremos midiendo la satisfacción del cliente en tiempo real tras las siguientes transacciones:
  - Reclamaciones
  - Contrataciones de abastecimiento
  - Actuaciones en finca del cliente
  - Contrataciones de saneamiento
- **El arranque del *Close the Loop***, esencia del sistema de medición, ya que con este „cierre de círculo" estamos gestionando los casos individuales de insatisfacción, y por ende la implantación de mejoras en los procesos, dejando claro a nuestros clientes que les escuchamos para accionar su opinión.
- **La parametrización de la herramienta *Text Analytics***, que terminará de implementarse en 2021, y que supondrá un salto cualitativo enorme en la interpretación de la voz del cliente, cuando su opinión nos llega en abierto.
- **La continuidad de los estudios relacionales**, que miden la tendencia de opinión, junto a la realización de varios estudios en profundidad, para analizar diferentes procesos y eventos, como los procedimientos de contratación, aquello que quieren saber nuestros clientes, el impacto de nuestras campañas de comunicación, o la percepción de la población ante una región sensibe al agua.
- **La elaboración de la "Guía de la Experiencia"** que, durante 2021 se utilizará como instrumento de acompañamiento interno, en el ánimo de ayudar a nuestros compañeros del frontoffice a empatizar más y mejor con el cliente.
- **La vinculación del cliente con la empresa**, de los momentos que vive con nosotros con los procesos internos que arrastramos, se ha hecho realidad mediante el ejercicio de un ***Service Blueprint***, a través del que hemos vinculado ambos mundos, logrando extraer una buena batería de mejoras.



Con el objetivo de disponer de información de manera permanente, el programa de medición sigue expandiéndose, de tal forma que cada vez sabemos más y mejor lo que nos demandan nuestros clientes. Toda esa información se analiza para llevar a cabo distintas acciones; acciones que van desde pequeños gestos hasta cambios en los procedimientos, pues estamos convencidos de que todo suma, incluso el simple hecho de preguntar al cliente por esta empresa, por cómo hacemos las cosas, aporta para **mejorar el resultado o la visión que tienen de nosotros**.

La información que nos facilitan los estudios relacionales es constante y afortunadamente sigue al alza, dando siempre la oportunidad al cliente entrevistado de que verbalice sus inquietudes. Centrándonos ya en aquellas interacciones más relevantes, la opinión asociada a una vivencia concreta del cliente nos hace poner el foco en mejorar estos momentos de más impacto o cercanía. Y, por último, los estudios en profundidad nos permiten ratificar o sentar estrategias de futuro, o saber algo más sobre asuntos o eventos que se van valorando de interés. En definitiva, para poner en marcha las palancas que nos permitan mejorar en nuestro trabajo y en la percepción que de él tiene el conjunto de ciudadanos.



Seguimiento de la Línea Estratégica 6

Índice de satisfacción del cliente : 8,63 (Obj. 8,57)

Índice de satisfacción por la resolución de una reclamación: 6,51 (Obj. 6,15)



Porcentaje de contadores inteligentes instalados : 0,28 (Obj. 0,26)

Indice de imagen Global de la Empresa : 8,09 (Obj. 8,02)

Objetivo

Real

Amagua: seguimos atendiendo a nuestros clientes en Ecuador

El 29 de febrero se confirmó el primer paciente detectado mediante pruebas con COVID-19 en Ecuador, inmediatamente tras el aumento de casos dentro del país, además de la región latinoamericana y el mundo, el 12 de marzo de 2020, el gobierno nacional decidió aplicar una serie de medidas tras anunciar la Emergencia Sanitaria en el país y posteriormente oficializar una cuarentena obligatoria que se extendería alrededor de 60 días.

En Samborondón y Daule, municipios de Ecuador, **Amagua C.E.M.** se encarga del suministro de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas a una población total que supera los 200.000 habitantes. Más de 50.000 familias disfrutan de un servicio de primer nivel gracias a la gestión personalizada que incluye asistencia en el hogar para reparaciones de fontanería, limpieza y desinfección de pozos, reparación de vidriería, electricistas o incluso cerrajería.

Para mantener todos estos servicios a pesar de la crisis sanitaria, se diseñó un protocolo frente al COVID-19 incluyendo a personal contratista (sub contratado) donde se implantaron una serie de medidas como la dotación mensual de equipos de protección personal, el seguimiento a colaboradores diagnosticados como vulnerables (por poseer patologías previas) haciendo las derivaciones con los médicos especialistas y en caso de ser necesario mantenerlos en modalidad teletrabajo. Diariamente, se controla la temperatura corporales con la implementación de un sistema biométrico y se redujo el aforo del servicio de expresos del personal haciendo uso de los vehículos de la Empresa para los traslados, así como el aforo en áreas comunes. Se adquirió un concentrador y tanque de oxígeno para que estuvieran a disposición de cualquier emergencia, así como también medicina frecuentemente utilizada para el tratamiento del COVID.

Mensualmente se realiza un testeo para la detección de la COVID-19 con laboratorios reconocidos locamente, a todos nuestros colaboradores y personal contratista que mantiene contacto rutinario para la realización de labores, que en caso de confirmarse la enfermedad son aislados y se brinda el soporte y apoyo para cumplir con tratamiento médico y seguimiento con Médico de la Empresa durante periodo de cuarentena. Amagua asume el costo de las pruebas realizadas a sus colaboradores efectuadas por precaución y las que sean necesarias hasta que supere la enfermedad.

El servicio de atención al cliente de requerimientos y quejas no se vio afectado porque se definió un protocolo para ingreso a las oficinas, tales como la atención de 1 sola persona por trámite, aforo permitido para espera de módulos de atención y caja, uso de mascarilla y control de temperaturas. De la misma manera se impulsó la utilización de herramientas tecnológicas para evitar la interposición de SQR de manera presencial como el uso de teléfonos, correos, botones de pago, etc.; así como el desarrollo del proyecto Chatbots que está disponible desde la web.

De acuerdo con la ley, durante la pandemia no existieron cortes del servicio para los inmuebles que presentaban falta de pago y a los meses se les ofrecieron convenios de pago flexibles y personalizados a los clientes. Además, durante la pandemia se dotó de agua con tanquero a personas que tuvieron problema con el servicio.

Para concienciar a los usuarios , se entregó un calendario “Protegidos 2021” donde se buscaba fomentar la adopción de las medidas de bioseguridad ante el contagio de la COVID-19. En el mismo se encontraban acciones de promoción y divulgación para que los ciudadanos estuvieran prevenidos antes esta crisis sanitaria.

Adicionalmente, se establecieron una serie de negociaciones con proveedor de agua en bloque para venta de mayor caudal e inicio de obra para colocación de nueva tubería que busca aumentar presión y caudal en sectores con problemática de baja presión. En este periodo también se consiguió finalizar y poner en marcha el proyecto GIS.



Nuestro plan de telelectura de contadores

Nuestro objetivo es conseguir para nuestros clientes una gestión más cercana y eficaz. La implantación de contadores inteligentes que incorporen las tecnologías más punteras nos va a permitir obtener nuevos servicios para nuestros clientes y nuevas utilidades para Canal, basadas en el tratamiento avanzado de los datos de los contadores.

Queremos implantar en el **100 % de la Comunidad de Madrid**, contadores con la última tecnología, tanto en la exactitud de la medición del consumo de agua, como en las comunicaciones de los datos aportados por los mismos. 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. En 2020 el porcentaje de contadores con telelectura respecto al total de contadores representa un **0,28 %**.

Durante 2020, teniendo en cuenta la situación excepcional por COVID-19 que ha impedido avanzar de manera significativa en el despliegue de nuevos equipos, el proyecto se ha centrado en el mantenimiento de los equipos existentes, sustituyendo aquellos que han tenido alguna incidencia o reparándolos, lo que ha permitido adquirir conocimiento en una actividad que será esencial a futuro cuando tengamos el sistema desplegado.



La integración de Hispanagua

Hispanagua, S.A.U. era hasta octubre de 2020 una empresa del grupo Canal cuyo objeto social es la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del agua apoyando la gestión de Canal de Isabel II.

Hispanagua se constituyó como sociedad anónima en 1995, con el objeto de apoyar a Canal de Isabel II en la construcción, mantenimiento, y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del ciclo del agua, como pueden ser la ejecución de acometidas, instalación y renovación de contadores, la realización de varias tipologías de inspecciones e informes y la ejecución de reparaciones de red. Canal venía cursando encomiendas de gestión para la realización de trabajos de este tipo, y los plazos de ejecución de algunas de estas encomiendas han finalizado recientemente y por razones de carácter legal no se podían prorrogar.

El 21 de octubre de 2020, el Consejo de Administración de Canal de Isabel II aprueba el inicio del proceso de absorción por fusión de su empresa participada Hispanagua. Este proceso implica la integración de todos los trabajadores de Hispanagua en Canal de Isabel II, además de todos sus bienes e inmuebles. El procedimiento legal y administrativo se ejecutará durante los próximos meses, y durante este periodo el servicio que prestan Hispanagua y sus trabajadores se continuará realizando con normalidad.



ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas



La empresa de todos los madrileños



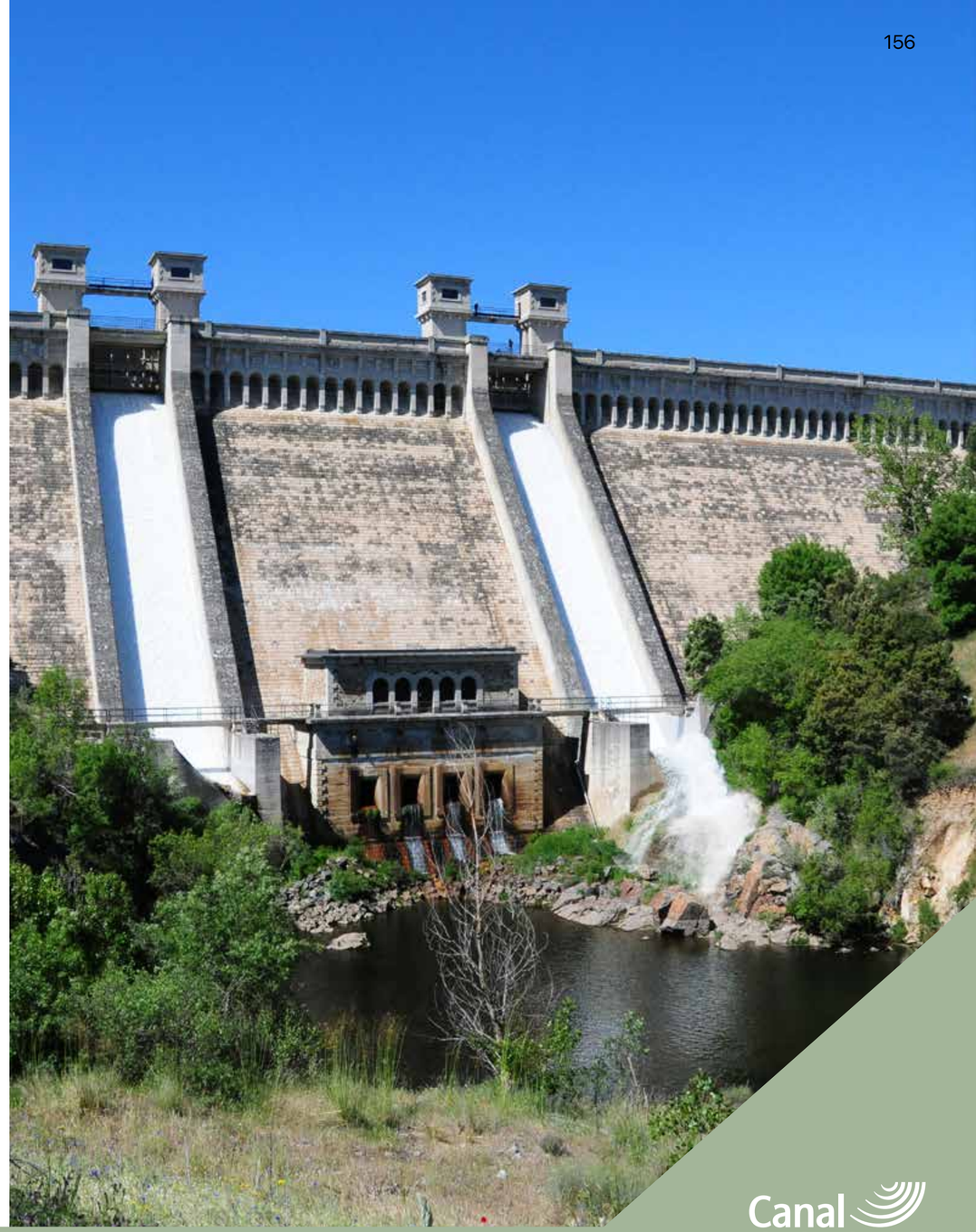
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: la empresa de todos los madrileños

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 rigurosa 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, el ambito de la Resposnsabilidad Social Empresarial, debe desarrollar actividades abiertas y participativas para todos los colectivos con los que relaciona.

La organización societaria y los óganos 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 , trabajamos 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 es el caso de Canal, así la compañia cuenta con un **Sistema de Control Interno de información Financiera SCIIF** (en el que llevamos trabajando desde 2013), la **Subdirección de Auditoría interna, Gestión de Riesgos y Control Interno**, y desde 2019 con la **Subdirección de Cumplimiento** 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** (emitidos y registrados desde 2014), 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 2015, entre otros.



Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión

GRI 102-17

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** en los países donde operamos el servicio.

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 del **Consejero Delegado** de Canal a la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, desde la que se remiten a la Asamblea de Madrid.



Solicitudes de Información realizadas a Canal de Isabel II desde la Asamblea de Madrid (2016-2019) y desglose de las realizadas por cada grupo parlamentario en 2020

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	Proyecto de Ley	Suma Anual
	PI	PE	PCOC	PCOP	C	I	PNL	PROL	
2017	361	59	0	16	12	0	2	1	**451**
2018	224	52	2	11	6	0	1	1	**297**
2019	145	40	1	2	2	0	3	0	**193**
2020	385	26	14	3	1	0	1	0	**430**

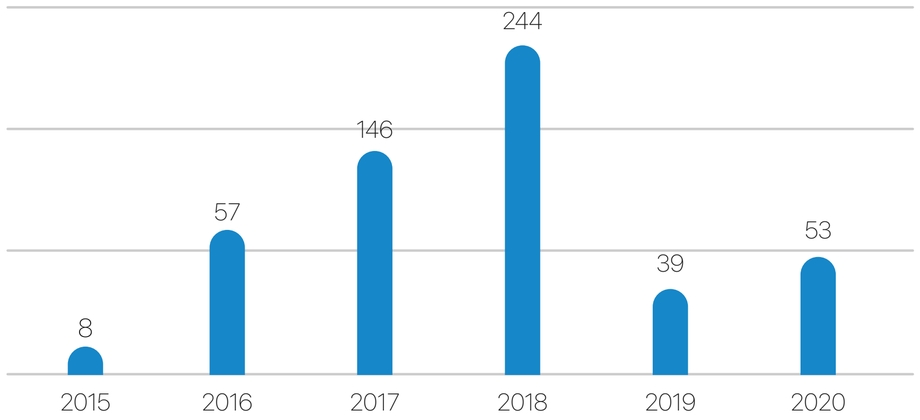
Grupo parlamentario	Peticiones
Grupo Parlamentario Socialista	393
Grupo Parlamentario Más Madrid	23
Grupo Parlamentario Unidas Podemos	7
Grupo Parlamentario VOX	6
Grupo Parlamentario Popular	1
Grupo Parlamentario Ciudadanos	0
SUMA	**430**



Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión

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 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid y 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 (Buzón de Transparencia).

Número de solicitudes recibidas anualmente en el Buzón de Transparencia



Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta 2020 el buzón del Portal de Transparencia de Canal ha gestionado un total de **547 solicitudes**.

De todas ellas el 98 % han sido admitidas a trámite, inadmitiéndose tan solo 11, fundamentalmente porque eran manifiestamente repetitivas, comprometían la seguridad, no eran de aplicación o tenían carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de las leyes (suponen solo un 2 % del total).

De las admitidas un 55 % son comunicaciones que, dado que son quejas, reclamaciones, solicitudes de reunión, agradecimientos, comentarios o invitaciones, entre otras, tienen otros cauces para su resolución, como la Oficina Virtual para los clientes, y no se ajustan a las leyes de transparencia y por ello son desestimadas. No obstante, Canal ha contestado una a una a todas ellas, comunicando al interesado su desestimación, la causa y cuáles eran los posibles cauces disponibles para tramitarlas a través de otros canales de comunicación con nuestra empresa.

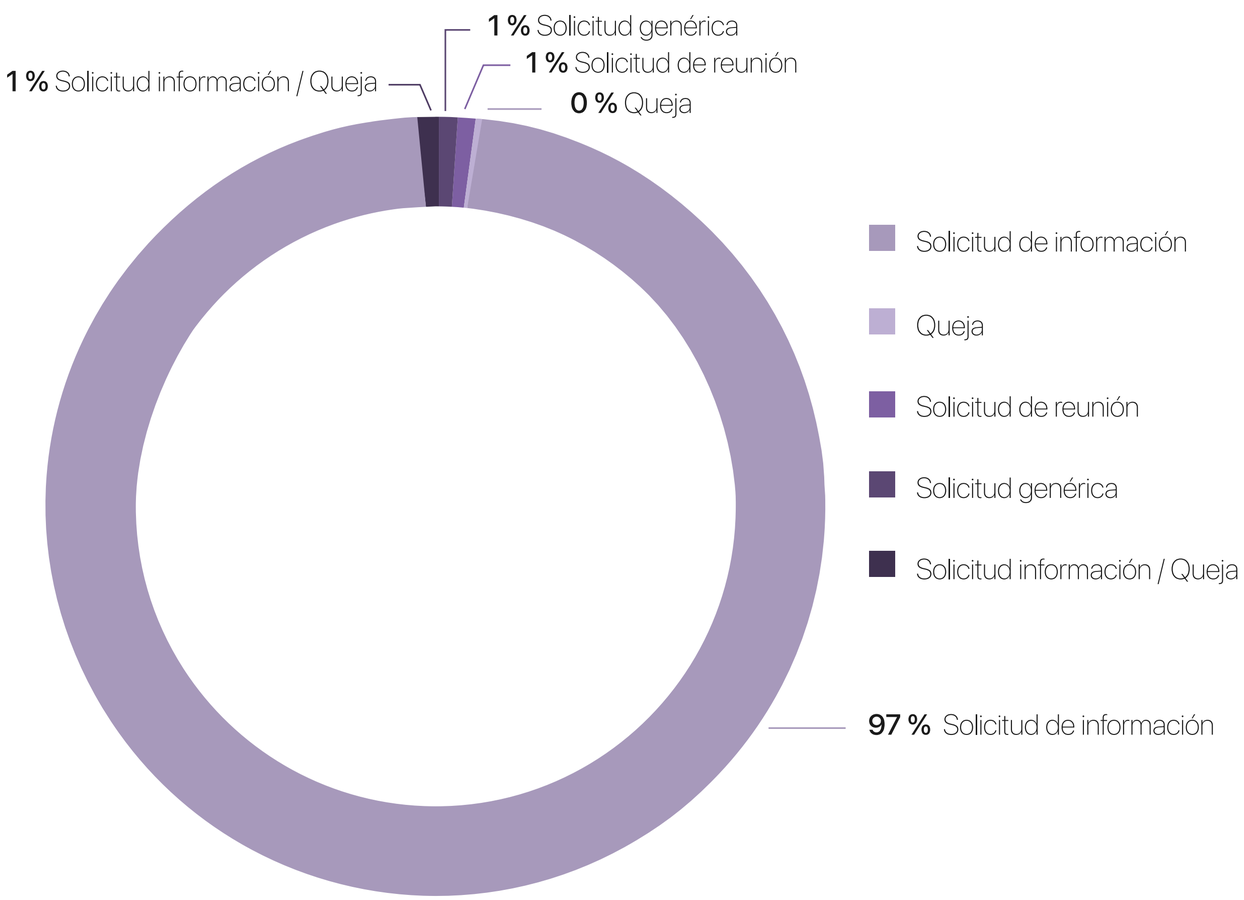
Las solicitudes estimadas han sido 229 y corresponden fundamentalmente a solicitudes de información.

En cuanto a los tiempos de respuesta, un 90 % de las peticiones se responden en un plazo inferior a un mes, casi un 67 % de ellas en menos de 5 días.

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.

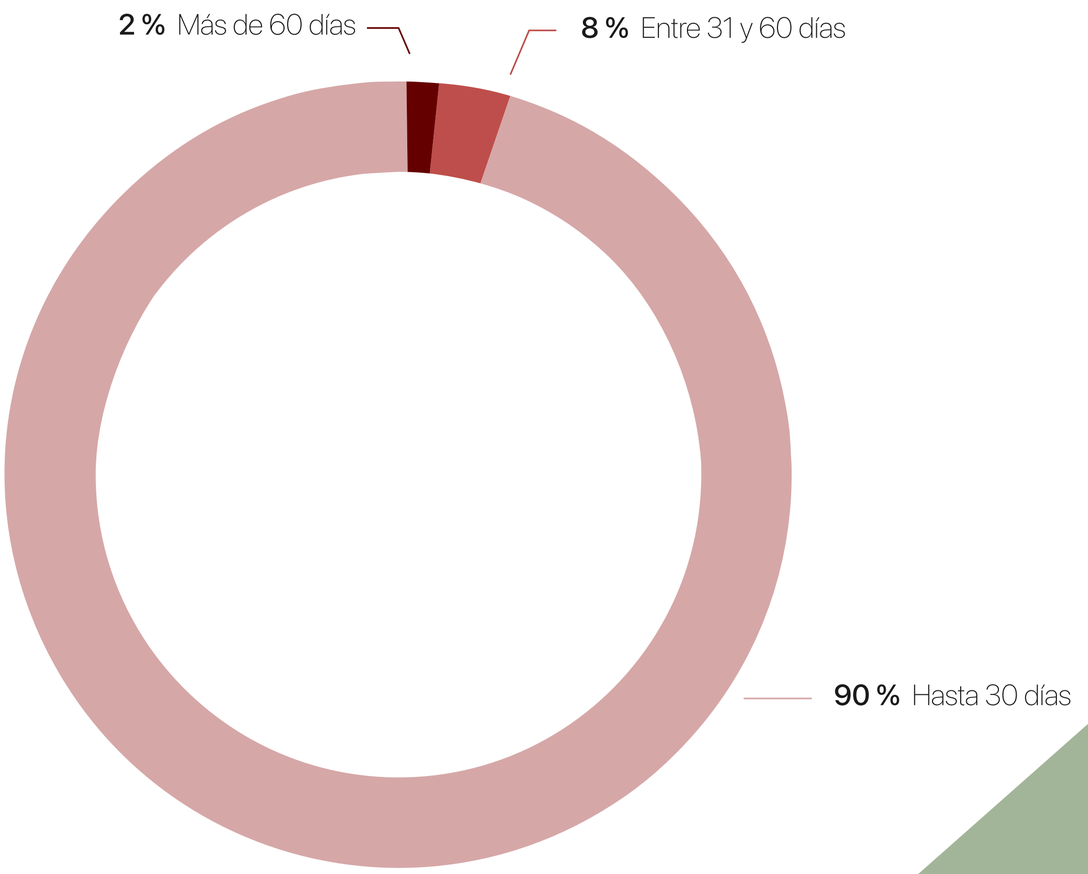
Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión

Categorías de las solicitudes estimadas



Tiempo de respuesta a peticiones del Portal de Transparencia

(2015 - 2020)



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:

» La **Cámara de Cuentas**: fiscaliza la actividad económico-financiera del sector público de la Comunidad de Madrid.

» **Auditor externo** (AUREN auditores): emite un informe sobre la imagen fiel de los estados financieros y del Estado de Información no Financiera (EINF)

» 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 europeos, 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:

» La Subdirección de **Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno** 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**, una **Política de Cumplimiento** y una **Política de Prevención de Delitos** todas 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.

» 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 SCIIF**.

» La **Subdirección de Cumplimiento** que analiza los riesgos de cumplimiento, en particular los que tienen que ver con la responsabilidad penal de las personas jurídicas.



Gobierno corporativo en Canal de Isabel II

GRI 102-11	102-16	102-17	103-2	205-1	205-2	205-3

Código de Conducta interno y Comité de Ética y Cumplimiento

El Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, expresa los compromisos de la compañía con las mejores prácticas en materia de ética, integridad y transparencia. Igualmente enumera los comportamientos que la compañía espera de sus empleados, directivos y administradores, y que son exigibles a nuestros contratistas, proveedores y a cuantos se relacionen con nosotros.

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: tanto para los empleados, y con nuestra relación con terceros, incluyendo las administraciones públicas, tenemos implantada la política de no aceptación de regalos o atenciones.

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, Sociedad Anónima, 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.





Canal de Isabel II, dispone de un Comité de Ética y Cumplimiento, que, entre sus funciones, además de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, es el órgano de supervisión y control del modelo de prevención de delitos, que exige el Código Penal al regular la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El Comité de Ética y Cumplimiento se ha reunido de forma telemática, debido a la situación derivada del COVID-19, en las fechas en las que tiene fijadas que tengan lugar sus reuniones ordinarias. En dichas sesiones, además de impulsar iniciativas que mejoren la ética e integridad en nuestra organización, ha llevado a cabo la revisión de los elementos del modelo de prevención de delitos existente en la misma.

Igualmente, y bajo la experiencia adquirida en Canal de Isabel II, se están llevando a cabo la implantación de prácticas que mejoren la ética y la integridad en diferentes empresas participadas del Grupo Canal, ubicadas en España.

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 y valores recogidos en el Código, para enviar sus sugerencias o para notificar, de buena fe, posibles incumplimientos que hayan podido observar. Para ello pueden ponerse en contacto a través de nuestra Línea Ética (línea.etica@canal.madrid). Las notificaciones, son tratadas con absoluta confidencialidad, tal y como se establece en el protocolo de respuesta que regula el tratamiento de la notificaciones o consultas que lleguen al Comité de Ética y Cumplimiento.

Periódicamente, la compañía revisa los contenidos del Código de Conducta y desarrolla las políticas, procesos y controles que sean necesarios, no sólo para dar cumplimiento a los requerimientos legales exigibles, entre otros, en materia de transparencia, del mercado de valores, sino también, con el fin de reforzar los compromisos de ética, integridad y transparencia interiorizados en la organización.

La composición y funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento viene establecido en su reglamento de funcionamiento que fue aprobado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II el 8 de mayo de 2019. Los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento, durante el año 2020, son los siguientes:

Comité de Ética y Cumplimiento

Presidente	Director de Recursos
Vocal	Directora de Operaciones
Vocal	Subdirector de Patrimonio
Vocal	Director Comercial
Vocal	Director Financiero y de Desarrollo de Negocio
Vocal	Subdirector de Cumplimiento

El Código de Conducta de Canal está disponible aquí



Política de Cumplimiento y Política de Prevención de Delitos

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II, aprobó el 28 de febrero de 2018, la Política de Cumplimiento, exigible no solo internamente, sino también para quienes se relacionen con la empresa. La Política de Cumplimiento tiene como finalidad detectar y gestionar el riesgo de cumplimiento, no sólo de las normativas que sea aplicable a la organización, sino también de la normativa interna, así como aquellas a las que la empresa se adhiera voluntariamente.

Bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y de la alta dirección, el objetivo de la Política de Cumplimiento es definir los principios básicos y el marco general de actuación en la Sociedad. Esta política fue objeto de revisión por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II el 20 de enero de 2020.

Igualmente, Canal de Isabel II, cuenta desde el año 2019 con una función de cumplimiento, con el fin de reforzar las tres líneas de defensa con las que ya contaba la organización, mejorando los sistemas de control existentes en la misma.

Respecto a la Política de Prevención de Delitos, que se implementó como consecuencia de la reforma del Código Penal del año 2015 incorpora la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta política tiene por objeto proyectar a todos los directivos y empleados de la empresa, así como a los terceros que se relacionen con ella, el compromiso inequívoco de oposición a la comisión de cualquier delito penal y la voluntad de combatirlos y de prevenir un eventual deterioro de la imagen y reputación de la Sociedad.

En este sentido, se han identificado los riesgos penales aplicables a la Sociedad y se han establecido los controles que los mitigan. Asimismo, se ha definido el órgano de supervisión y control a que hace referencia la reforma del Código Penal.

Las políticas de cumplimiento y de prevención de delitos de Canal aquí





Control Interno para Información Financiera (SCIIF) y Reglamento Interno de Conducta

Tenemos entre nuestros objetivos, el de incorporar a nuestra organización las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, ética e integridad. En este sentido, Canal de Isabel II cuenta con un Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF). Este sistema de gestión, que identifica y gestiona los riesgos financieros se encuentra totalmente implantada en las principales empresas del Grupo. Adicionalmente, y como consecuencia de haber emitido bonos, contamos con un Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores, con el correspondiente Registro de Personas Obligadas.



El reto de Inassa en Latinoamérica

El Grupo Inassa tiene como actividad principal la gestión del ciclo integral del agua y sus procesos comerciales, con la aplicación continua de nuevos desarrollos, avances tecnológicos y conocimiento, ofreciendo su mejor servicio a más de 24 millones de personas diariamente en Latinoamérica.

En el año 2020, las regiones en las opera fueron fuertemente golpeadas por la Covid-19, especialmente Colombia, uno de los países latinoamericanos más afectados por la pandemia. Por ello, la empresa implementó un Protocolo de Bioseguridad cuyo objetivo fundamental es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de población trabajadora, en sus diferentes frentes de trabajo y que garantice disposiciones claras frente a la prevención, mitigación y contención de la pandemia.

Desde el mes de marzo, y en una primera fase, el 50 % del personal fue enviado a teletrabajar en casa, extendiéndose posteriormente al 100 %. Asimismo, se constituyó un Comité de Seguimiento y Contención contra pandemias en el que se realiza seguimiento constante de las novedades y verificación de la normativa establecida por el gobierno nacional.

En el último trimestre se retomaron las actividades por turnos y con un límite máximo de 9 personas, para los casos en que los fuera necesaria la presencia física para atender requerimientos puntuales. Para ello se señalizaron las áreas de trabajo y se entregaron equipos de protección a los empleados de oficinas.

Por otro lado, Inassa recibió el Distintivo de Empresa Familiarmente Responsable otorgado por la Fundación Másfamilia, que reconoce la labor de la compañía en la promoción de medidas que favorecen el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores y avala su compromiso en la aplicación de medidas a favor de la conciliación como una prioridad dentro de la estrategia empresarial.



Política de remuneraciones e incentivos

GRI 102-35	102-36	102-38	102-39	404-3

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 y los demás miembros de este 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 al Plan Estratégico 2018-2030 de Canal. 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 2020, las retribuciones correspondientes al personal de la Alta Dirección de Canal se publican en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que está disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

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 2020, 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.

Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno

GRI 102-30

Canal de Isabel II cuenta con una Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno, bajo la dependencia orgánica del consejero delegado y funcional de la Comisión de Auditoría. Entre las funciones que lleva a cabo se encuentran la propia de auditoría, la gestión de riesgos y la de control interno.

La Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno lleva a cabo su función de acuerdo con las Normas Internacionales (Marco Internacional para la práctica profesional de la



Auditoría Interna) y cuenta entre sus auditores internos con el Certified Internal Auditor (CIA) que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría interna, y también los certificados de gestión de Riesgos (CRMA), otorgados por el Instituto Global de Auditoría Interna y de Control Interno de COSO (Commmittee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission).

Las Normas Internacionales exigen que la función de auditoría interna tenga un programa de aseguramiento de su calidad y que sea evaluado por un tercero independiente al menos cada cinco años. En noviembre del año 2018 Auditoría Interna consiguió la renovación de la Evaluación de Calidad QA (Quality Assessment), con la máxima calificación la certificación "CUMPLE GENERALEMENTE", otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España, constatando el seguimiento de la Normas, siendo con la CNMV las dos únicas empresas del sector público que disponen de este certificado.

Actividad de auditoría interna

Durante el año 2020, 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 25 de febrero de 2019, la Comisión de Auditoría aprobó el Plan de Auditoría Interna 2019-2021, que determina los proyectos a realizar en los próximos años. El Plan está basado en los riesgos de la compañía, los objetivos estratégicos, las peticiones de la Comisión de Auditoría, intereses de los **stakeholders**, procesos detectados por la propia Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías ya realizadas.

EL 24 de febrero de 2020, la Comisión de Auditoría aprobó el Plan Anual de Auditoría Interna, que se basa en el Plan ya aprobado 2019-2021, el cual recoge las auditorías priorizadas por la Comisión de Auditoría para el año 2020.

El total de recomendaciones de mejora emitidas ha sido de 207. De estas recomendaciones, 174 estaban finalizadas al concluir 2020.

Gestión de riesgos corporativos

La Gestión de Riesgos es una actividad de control ligada de manera permanente a los riesgos que puedan condicionar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

La Política de Gestión de Riesgos en Canal de Isabel II fue revisada y aprobada en el Consejo de Administración del 30 de enero de 2020 y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la empresa Canal de Isabel II realiza la Gestión de Riesgos basándose en el internacionalmente reconocido marco COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission), adaptado a las características de la organización.



Los riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de la compañía se clasifican en base a las categorías utilizadas en COSO:

» **Riesgos de Información**. Referidos a la información de carácter financiero, no financiero, interno y externo de la compañía.

» **Riesgos de Cumplimiento**. Referidos a cumplimiento regulatorio. Son los relacionados con el objetivo de ofrecer la máxima confianza al regulador y a la sociedad en general, con respecto a la actividad de la compañía.

» **Riesgos de Operaciones**. Referidos a los procesos operativos de la organización. Son los relacionados con los procesos, las personas y los servicios prestados.

» **Riesgos de Estrategia**. Referidos al conjunto de decisiones que toma la organización para lograr su misión.

De estos riesgos, 103 están activos, y se han valorado por los subdirectores, directores y Alta Dirección en una ocasión en 2020, siguiendo la frecuencia recomendada en la Guía 3/2017 de la CNMV. Habitualmente en Canal de Isabel II se actualizan dos veces al año, pero debido a la situación de pandemia se realizó un Mapa de Riesgos COVID-19 que se actualizó con una mayor frecuencia durante este periodo.

Los principales riesgos para la compañía, en términos de impacto y probabilidad, se gestionan mediante 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.

La situación a finales del año 2020 es que se gestionan 64 riesgos asociados a 222 indicadores y 82 controles.

Se dispone de un Mapa de Riesgos Operativo, con los tres niveles de consolidación (Subdirección, Dirección y Empresa) y un Mapa de Riesgos de Alto Nivel, con riesgos a un nivel más transversal. Este año debido a la crisis sanitaria ha sido necesario incorporar nuevos riesgos y con un grado de detalle adicional. Para ello, se ha realizado un Mapa de Riesgos adicional, el Mapa de Riesgos COVID-19, con riesgos específicos y una mayor frecuencia en su actualización de indicadores. Este mapa ha sido valorado en tres ocasiones durante el año.

Control Interno

El Control Interno es, según el marco internacional COSO, un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

En esta línea, conectado a la Gestión de Riesgos, Canal de Isabel II emplea controles y/o medidas para mitigar o mantener dichos riesgos, de los cuales se valora su diseño y efectividad según la periodicidad establecida por su responsable. En 2020 se lanzaron 83 test de diseño y 177 test de efectividad.

Este año, la función de Control Interno, junto con la alta dirección implicada, y siguiendo de nuevo el marco de COSO, han identificado controles transversales que afectan a los 3 objetivos del modelo. De estos trabajos han resultado 25 controles transversales, clasificados en una matriz por componentes y principios, que afectan a toda la



organización y sobre los que se han enviado las evaluaciones de diseño y efectividad, a través de la herramienta SAP-GRC.

Asimismo, se ha promovido que las áreas con controles específicos del modelo COSO (no transversales) realicen el análisis dentro de sus objetivos específicos.

La Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno ha asumido únicamente el papel de facilitador del proceso de carga y lanzamiento de controles en la herramienta SAP GRC, del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y del Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Tarea encomendada por la Comisión de Auditoría para que se realice la carga de controles por una única unidad.

Comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

La comunicación de los hechos y otra información relevante 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.

Durante el año 2020, Canal de Isabel II ha comunicado a la CNMV **14 hechos y otra información relevante** que pueden ser consultados en la web de la entidad en los siguientes enlaces:

http://www.cnmv.es/Portal/HR/ResultadoBusquedaHR.aspx?division=1&nif=A86488087

http://www.cnmv.es/Portal/Otra-Informacion-Relevante/ResultadoOIR.aspx?nif=A86488087%20&fechaDesde=08/02/2020&page=0



Seguimiento de la Línea Estratégica 7



Índice de transparencia empresarial: Nueva base de partida (Objetivo completado)

Contratos beneficiarios de bonificaciones COVID : 25.333 (Obj. 25.000)



Plan para mejorar la percepción de nuestros internaccionalistas: Estudio de materialidad. (Objetivo completado)

Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa : 252.109 (Obj. 252 000)

Implantación de las recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV : 62% (Obj. 66%)

Objetivo

Real

ODS 8 Trabajo decente

Potenciando a nuestra gente



ODS 8 Trabajo decente: potenciando a nuestra gente

GRI 102-8

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

GRI 401-1

El número total de trabajadores de Canal **ha crecido un 16 %** en los últimos cinco años a pesar de las restricciones a la contratación establecidas en las leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, que impiden la contratación indefinida. En 2020, la plantilla total de la sociedad (Comunidad de Madrid más Cáceres) contaba con **2.924 personas**.

Conscientes de la gran importancia de reducir el porcentaje de temporalidad de la plantilla, la retención del talento forma parte de nuestro Plan Estratégico, que en 2018 llegó casi al 45 %, por lo que asegurar la continuidad de nuestros profesionales y la estabilidad de la plantilla es un elemento clave para la calidad del servicio prestado y la sostenibilidad a medio y largo plazo. Canal ha trabajado en los últimos años en conseguir la aprobación de la Comunidad para la convocatoria de nuevas plazas de empleo público. Por ello, se ha aprobado la cobertura de aproximadamente 1.000 puestos con carácter indefinido. Durante 2018, 2019 y 2020, Canal ha puesto en marcha **57 procesos selectivos de turno libre** lo que ha supuesto la incorporación de **630 personas**, consiguiendo reducir el índice de temporalidad al 27 % al cierre de 2020, reducción que seguirá produciéndose a lo largo de 2021 a medida que vayan finalizando los procesos de contratación aprobados.



Con este plan Canal pretende conseguir un triple objetivo: **facilitar la participación y reconocer los logros** de todos los empleados así como alcanzar una **mayor estabilidad** en el empleo. Además, otra de las metas que se pretende lograr en este sentido es la armonización salarial.

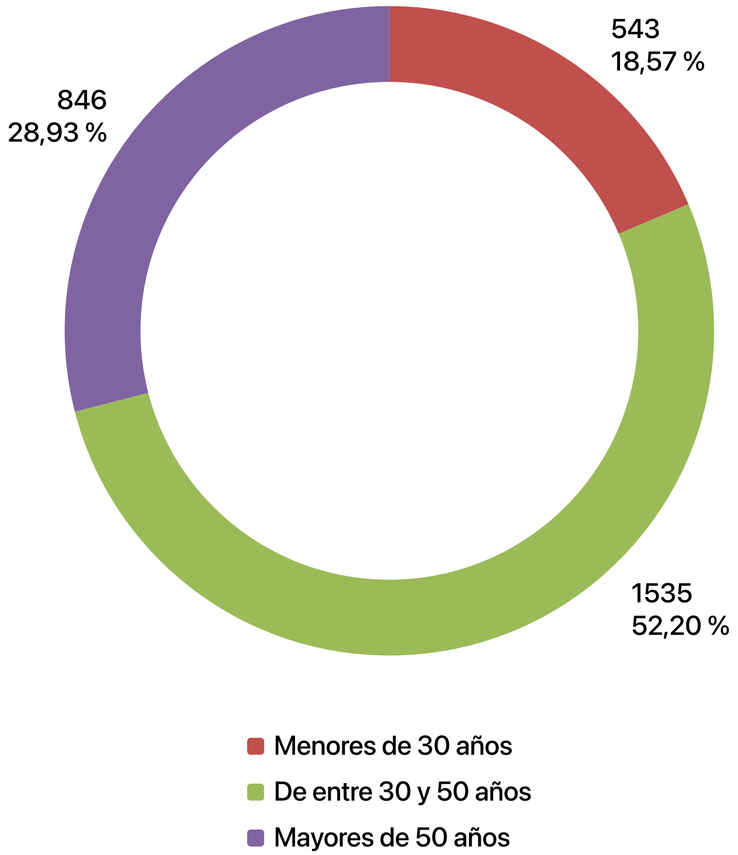
Cabe mencionar que, en estas convocatorias de empleo fijo, la empresa va a potenciar la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional o en riesgo de exclusión, para quienes se reservará una cuota superior a la legalmente establecida (del 2 %). A finales de 2020 este porcentaje se sitúa en un 3 %.

La **edad media** de la plantilla de Canal con las últimas incorporaciones se ha situado en 2020 en **39,5 años**. La antigüedad media de la plantilla en 2020 era de 13,9 años y casi la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los 30 y 50 años.



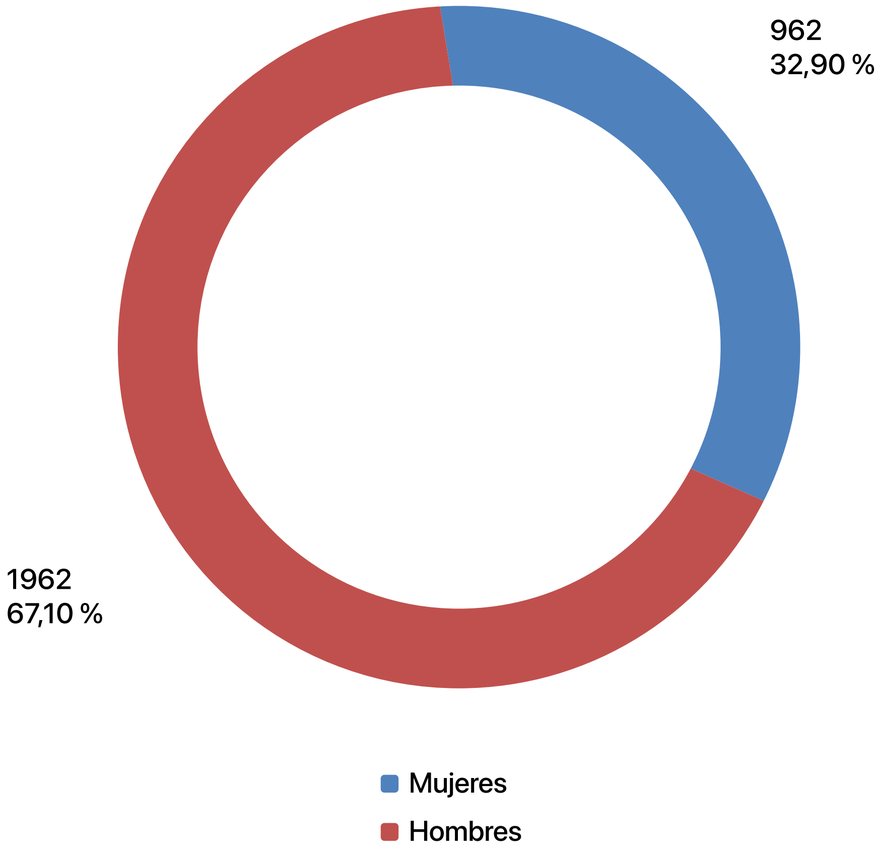
Distribución de la plantilla por edades

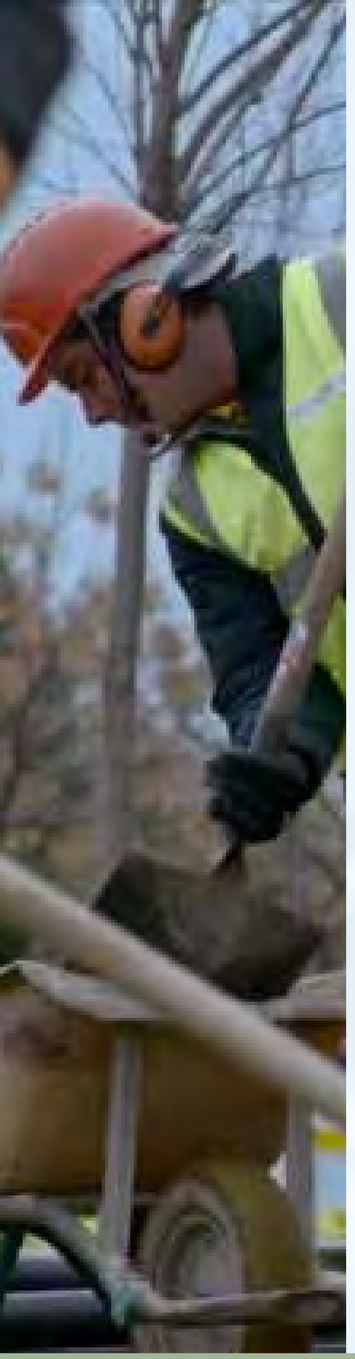
(personas y % del total)



Distribución de la plantilla por género

(personas y % del total)





GRI 401-1

A lo largo de 2020 la empresa ha tenido un crecimiento neto de plantilla de **78 personas**, siendo el índice de rotación del 2,7 % de los trabajadores.

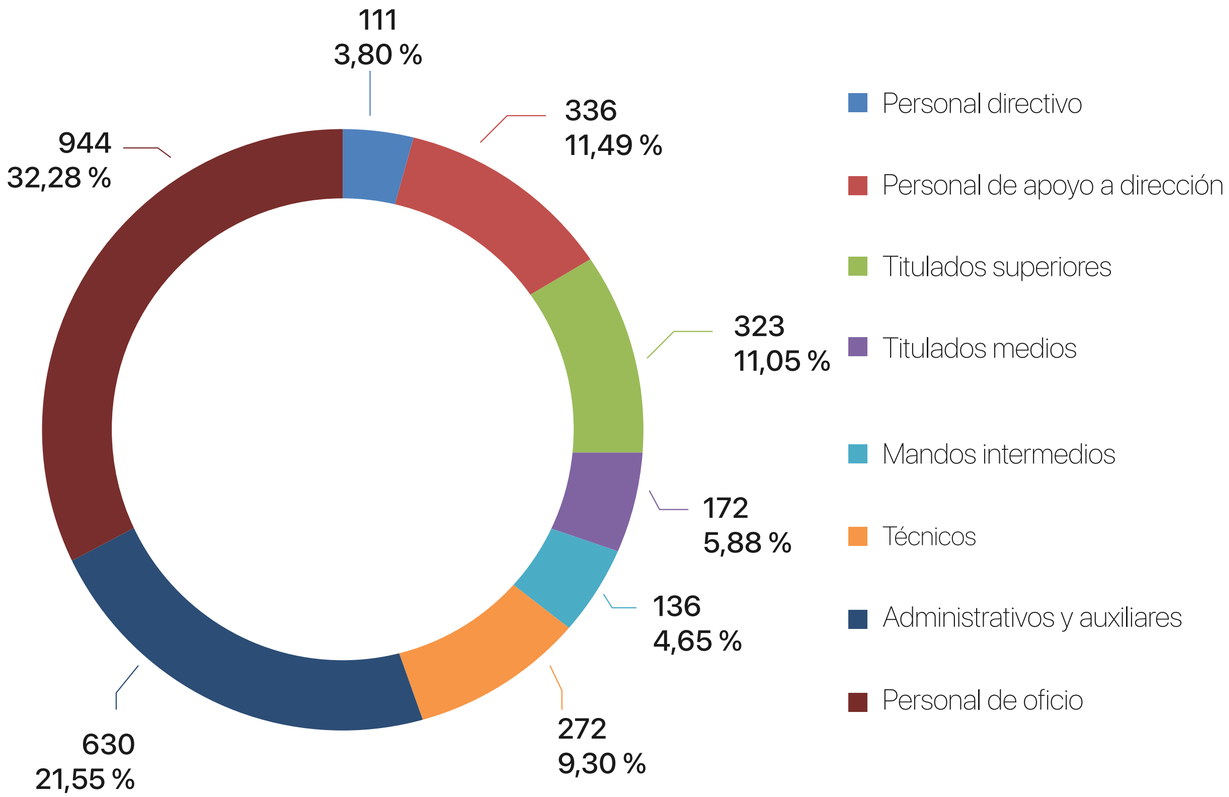
	Total	Hombres	Mujeres	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años	Nacionales	Extranjeros
Incorporaciones totales	420	247	173	228	1180	12	412	8
Bajas totales	342	207	135	165	119	58	336	6
Bajas voluntarias	25	13	12	16	9	0	25	0





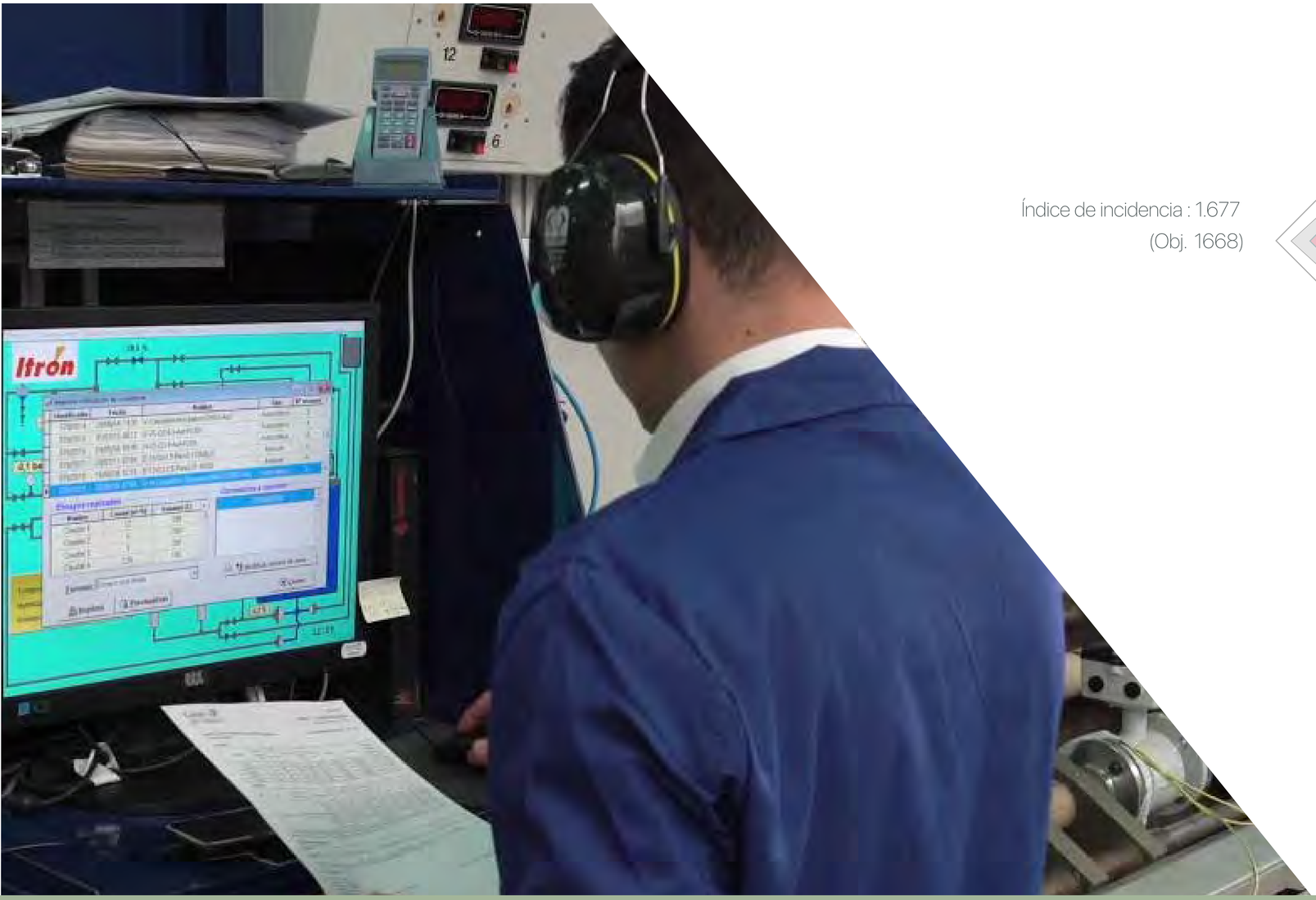
Distribución por funciones de los empleados de Canal de Isabel II en 2020

(número de empleados y porcentaje sobre el total)



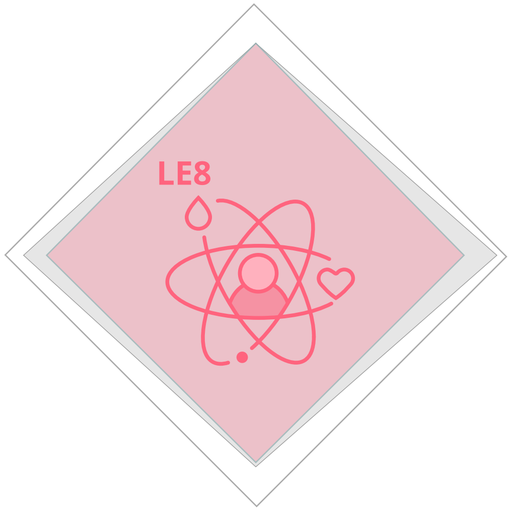
Respecto a las categorías desempeñadas por los empleados de Canal, el 32 % de la plantilla de Canal contaba con titulación universitaria al concluir 2020.

Seguimiento de la Línea Estratégica 8



Índice de Compromiso :
6,8 (Obj. 5,2)

Índice de incidencia : 1.677
(Obj. 1668)



Alumnos formados en el CES y realizando prácticas: 134 (Obj. 77)

Porcentaje de personal con plan de desarrollo Avanza 51% (Obj. 50)

Objetivo

Real

ODS 3 Salud y bienestar

Nos importan las personas





ODS 3 (salud y bienestar): nos importan las personas

GRI 403-1	403-2	403-3	403-4

Garantizando la salud y seguridad de todos

Hacer de Canal un entorno seguro y hacerlo entre todos es el objetivo que nos hemos propuesto. Para ello, contamos con la colaboración no solo de las áreas más expuestas a los riesgos como son las direcciones de Operaciones o Innovación e Ingeniería, sino de todos los empleados de Canal coordinados desde el área de Prevención.

En 2020 se ha registrado un leve incremento en el índice de frecuencia de los accidentes con baja, no así en el total de accidentes. 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.

Indicadores de accidentes	2018	2019	2020
Accidentes de trabajo *in labore* (excluida *in itinere*)	114	96	78
Accidentes con baja (excl. *in itinere*)	56	43	47
Duración media de la baja (días)	17,75	23,40	20,34
Jornadas perdidas	994	1.006	956
Índice de Frecuencia accidentes con baja (excl. *in itinere*)	13,29	9,66	10,24
Índice de Frecuencia de accid. totales (excl. *in itinere*)	27,06	21,56	16,99
Índice de Gravedad (ecl. *in itinere*)	0,24	0,23	0,21
Índice de incidencia accid. con baja (excl. *in itinere*)	2.148	1.568	1.677
Víctimas mortales (número)	0	0	0

Por otra parte, el absentismo laboral ha disminuido situándose en el **4,58 %** de horas perdidas en el total de la plantilla. 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 14.052 horas de formación en 2020 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.

Durante 2020, debido a la pandemia provocada por el COVID-19, el servicio de prevención de Canal ha trabajado intensamente en la redacción y actualización de varios documentos y guías de operación con medidas excepcionales frente al coronavirus para prevenir el riesgo de difusión de la enfermedad, así como participado en la redacción de los protocolos de actuación frente al coronavirus implantados en la empresa; entre los que destacan:

» Protocolo de actuación frente al coronavirus y Agenda de Medidas frente al COVID-19.

» Protocolo de reincorporación al puesto de trabajo.

» Plan de contingencias específico Oficinas centrales y centros de trabajo.

» Planes de emergencia y medidas excepcionales por riesgo de pandemia.

» Evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo.

» Guías de operación con medidas excepcionales de carácter general frente al coronavirus, sobre uso de mascarillas y guantes desechables frente al coronavirus, sobre teletrabajo o reserva domiciliaria por coronavirus, en la atención comercial, en la atención sanitaria, en la realización de test y pruebas diagnósticas y actuación ante personal de riesgo y especialmente sensible frente al COVID-19, entre otras.

La difusión de las guías y resto de documentos de prevención conforme se han ido actualizando se ha realizado a través de Teams y en el site de prevención de la intranet corporativa.





Uso de equipos de protección individual

Las autoridades sanitarias y el consenso científico recomiendan como medida preventiva más eficaz frente al coronavirus el uso de mascarillas y otros EPI específicos en función de los trabajos a realizar, estableciéndose la obligatoriedad de su uso en los lugares de trabajo de Canal de Isabel II.

Para asegurar un stock suficiente, desde el Servicio de Prevención de Canal de Isabel II se ha participado con el Área de Compras en la gestión de la adquisición de mascarillas desechables y otros EPI específicos frente al coronavirus, colaborando activamente en la elaboración de los pliegos de contratación requeridos, concretando las especificaciones técnicas de mascarillas autofiltrantes, guantes y trajes de protección desechables, así como mascarillas higiénicas, entre otros.

En concreto se ha participado en la elaboración de varios contratos que se han tenido que redactar con urgencia dado que el stock disponible en el almacén se vio seriamente mermado en los primeros meses de la pandemia:

La gestión realizada, con las dificultades propias de la contratación en Canal de Isabel II y del suministro por falta de oferta en el mercado en los primeros meses, ha permitido

el suministro de mascarillas FFP2 (KN95), mascarillas quirúrgicas, guantes desechables, trajes de protección química desechables, pantallas antisalpicadura, gafas de seguridad y cuantos EPI se han requerido para la adecuada protección de los trabajadores.

Al cierre del año 2020, el stock disponible y la evolución del consumo de mascarillas autofiltrantes durante el año, desde el inicio de la pandemia, ha sido el siguiente:

EPI	Stock (4 enero 2021)	Consumo (marzo - diciembre)	Consumo medio mensual
Mascarillas FFP2 (KN95)	28.763	98.358	11.535
Mascarillas quirúrgicas	13.387	161.304	19.740

Medidas organizativas para ampliar la distancia social y minimizar el contacto

El distanciamiento social es otra de las principales medidas preventivas más eficaces frente al coronavirus, habiéndose adoptado en 2020 medidas concretas para facilitarlo con la participación del Servicio de prevención, como son:

» La implantación inmediata y generalizada del **teletrabajo** en todas las actividades que puedan llevarse a cabo mediante esta modalidad de trabajo. En los momentos de mayor incidencia del coronavirus con el Estado de Alarma en vigor, la limitación del trabajo presencial ha sido mayor, retomando progresivamente el trabajo presencial conforme la situación epidemiológica lo ha permitido.

» Establecimiento de **medidas organizativas** para minimizar el riesgo de contagio en las actividades presenciales a implantar por las unidades:

› Toma de temperatura en las oficinas comerciales a los clientes.

› Flexibilidad horaria a la entrada y salida, efectuando el acceso al trabajo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte público y en la entrada a los centros de trabajo.

› Establecimiento de turnos en el uso de vestuarios y comedor, estableciendo aforos máximos.

› Adopción de medidas técnicas y organizativas como redistribución de espacios y planificación de horarios para que el personal coincida lo menos posible en los lugares de trabajo.

› Extender al máximo la posibilidad de aparcamiento del vehículo privado en oficinas centrales para permitir en la medida de lo posible que los trabajadores puedan acudir evitando el transporte público.

› La limitación del uso de vehículos a un máximo de dos trabajadores con la mascarilla puesta, ampliando éste cuando la situación epidemiológica lo ha permitido.

› Establecimiento de medidas técnicas de distanciamiento interpersonal:

› Planificación de los puntos de acceso para que se mantenga la distancia de seguridad aproximada de dos metros en la entrada y la salida.

› Establecimiento de accesos/salidas de manera que se evite en lo posible la coincidencia de los empleados a la entrada y salida de la empresa.

› Aseguramiento de la distancia de seguridad interpersonal de al menos 1,5 metros entre los puestos de trabajo conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor, ampliándose siempre que sea posible a 2 metros; no habiendo sido posible adoptar medidas organizativas para evitar que coincidan en la jornada. Se ha movido mobiliario para facilitar esa separación y se han colocado apantallamientos donde ha sido preciso.

› Instalación de mamparas en los puestos de atención al cliente (interno incluido) o público en general.

› Señalización en el suelo y accesos de los recorridos en Oficinas centrales y otros centros de trabajo, al objeto de minimizar cruces de personas y garantizar una distancia mínima de seguridad.



Ventilación de los lugares de trabajo

El uso de mascarillas quirúrgicas en los lugares de trabajo cerrados precisa de una adecuada ventilación y renovación del aire interior para minimizar el riesgo de inhalación de aerosoles con coronavirus, especialmente si no se lleva puesta la mascarilla cuando se está sentado en el puesto de trabajo. Para ello, se han adoptado en 2020 medidas concretas para mejorar la ventilación de los lugares de trabajo por parte del Área Mantenimiento de Edificios, contando con el apoyo del Servicio de prevención, como son:

» Ventilación frecuente de las estancias compartidas que se utilicen cuando sea posible para favorecer la renovación del aire. Al respecto, se ha de tener en cuenta que se trata de una medida excepcional por motivos sanitarios por el coronavirus, pudiendo afectar a las condiciones termohigrométricas del recinto y de la calidad de aire.

» Incremento de la renovación de aire en los lugares de trabajo cerrados mediante los sistemas de climatización disponibles, favoreciendo la entrada de aire exterior según las distintas tipologías de climatización disponibles en los edificios.

» Refuerzo de la revisión periódica de los sistemas de aire acondicionado, especialmente la limpieza de los filtros y conductos, aumentando también la frecuencia de cambio de filtros.

» Colocación puntual de equipos portátiles de filtración del aire interior para mejorar la calidad del aire en recintos con una mayor ocupación, insuficientemente ventilados y sin aporte de aire primario o con un aporte insuficiente.

» Prohibición de uso de aquellos recintos cerrados que con carácter puntual no se pudieran ventilar suficientemente y por su ocupación entrañe un riesgo intolerable, procediendo a su señalización y prohibición de uso por parte del Área de Prevención.

» Refuerzo de la ventilación natural en edificios durante las operaciones de limpieza.

Coordinación de actividades empresariales (CAE)

La reanudación progresiva de los trabajos y suministros contratados con terceros, obras incluidas, es necesaria para garantizar la continuidad de negocio, debiéndose realizar en condiciones de seguridad. Para ello, en Canal de Isabel II se han adoptado las siguientes medidas:

» Concreción con las contratas y proveedores de las medidas de prevención frente al coronavirus a adoptar en los centros de trabajo de Canal de Isabel II, obras incluidas.

» Información de las recomendaciones establecidas por Canal frente al COVID-19 con carácter previo a visitas y contratas que vayan a realizar trabajos en los centros de trabajo propios.

» Adopción de las medidas necesarias para evitar la coincidencia de varias empresas contratistas trabajando a la vez en un mismo lugar en los centros de trabajo a su cargo para evitar la acumulación de trabajadores y posibles contagios.

» Instrucciones necesarias para minimizar el contacto entre personal propio y de contratas y subcontratas a lo mínimo indispensable, así como la petición de información de casos positivos para que sea conocido por Canal de Isabel II y proceder a la desinfección de urgencia y detección de posibles casos de contacto estrecho.



» Limitación de reuniones presenciales y del intercambio de información en formato papel, potenciando éstas por medios telemáticos.

» Aplicación de la medida de seguridad de medición/captación de la temperatura también al personal de contratas. En la entrada se encuentran los carteles informativos de protección de datos.

Vigilancia de la salud

La pandemia por coronavirus ha requerido la adopción de medidas de refuerzo de la vigilancia de la salud, prestando especial atención al colectivo de trabajadores especialmente sensibles. En un primer momento, coincidiendo con el primer estado de alarma, con la población confinada y con una parte muy importante de la plantilla en teletrabajo o en reserva domiciliaria, en el Servicio médico se suspendieron temporalmente los exámenes de salud y las consultas médicas a las mínimas imprescindibles, priorizando:

» Las medidas preventivas frente al coronavirus.

» La atención sanitaria a los trabajadores.

» La detección de casos positivos y en contacto, elaborando contratos específicos para la adquisición de test de diagnóstico.

» La tramitación de las bajas médicas y la puesta en aislamiento de trabajadores en contacto.

» El seguimiento de los trabajadores afectados por la enfermedad.

» Aislamiento del personal vulnerable.

» El soporte a las Unidades para la dotación de medios de protección y desinfección.

Cuando la situación sanitaria se estabilizó y ya se pudo disponer de test de detección de coronavirus, el Servicio médico gestionó su adquisición y procedió a realizar test a toda la plantilla, incorporando también a los trabajadores de las empresas del Grupo Canal.

La carga de trabajo en el servicio médico durante 2020, por el COVID-19, ha sido muy alta para poder prestar la debida vigilancia de la salud en la empresa, con una situación especialmente difícil para el personal sanitario.

Conforme se han ido adoptando medidas de prevención frente al coronavirus, y la incidencia se ha mantenido en unos niveles razonables dentro de la situación general de la pandemia en la Comunidad de Madrid, se han reanudado las actividades de vigilancia de la salud suspendidas en los momentos de mayor incidencia y carga de trabajo en el Servicio médico, así como la reincorporación de trabajadores especialmente sensibles. Para ello, en Canal de Isabel II se han adoptado las siguientes medidas:

» Retomar progresivamente la realización de los exámenes de salud, las consultas de ginecología, fisioterapia y laboratorio de análisis clínicos después de su anulación inicial; una vez se han reducido el número de test serológicos y de antígenos realizados a los trabajadores.

» Reincorporación progresiva a la actividad de los jubilados parciales hasta la total incorporación del personal en condiciones de normalidad.

» Reincorporación progresiva a la actividad presencial a las embarazadas y personal especialmente sensible en función de la valoración de los riesgos a los que pudieran estar expuestos y las medidas preventivas adoptadas en su puesto de trabajo.



» Realización de test analíticos y pruebas de diagnóstico para comprobar el estado de inmunización de los trabajadores, contemplando la realización de nuevos test a la reincorporación de vacaciones, periodos de baja por enfermedad o por haber pasado la infección por coronavirus.

» Aislamiento domiciliario del personal que haya mantenido contacto estrecho con compañeros posiblemente infectados durante un tiempo superior a 15 minutos.

» Análisis de los contactos estrechos de casos de COVID-19 para dejarlos en aislamiento y minimizar así la propagación del coronavirus, informando al Área de Mantenimiento de Edificios para realizar una desinfección exhaustiva de los puestos de trabajo afectados.

» Seguimiento periódico de casos de COVID-19, ya sea en aislamiento o confirmados, para evaluar su evolución e incidencia.

Seguimiento de la incidencia del COVID-19 en Canal

Los primeros casos positivos por coronavirus se registraron el 11 de marzo de 2020, desde entonces y a lo largo de todo el año , el número de trabajadores afectados ha ido en aumento hasta alcanzar un total de 638 afectados al cierre del año, fluctuando el número de positivos, probables y en aislamiento conforme pasaban los meses.

El gran número de casos sospechosos o probables sin llegarse a confirmar se debe a que inicialmente el acceso a las pruebas de infección activa (PCR) no era factible salvo en el entorno hospitalario, situación que disuadía a muchos pacientes de acudir a practicársela, además de que no siempre se hacía en los primeros meses debido al colapso y falta de medios en la asistencia primaria y hospitalaria.

Los picos más altos de la curva de casos se produjeron en marzo, septiembre y noviembre, como se puede apreciar en los gráficos adjuntos, coincidiendo con las dos olas en que hasta la fecha ha evolucionado la pandemia.

La incidencia por casos confirmados en Canal de Isabel II en el ámbito de Madrid a 31 diciembre de 2020 es del 4,32 %.

Incidencia casos confirmados = Confirmados / Plantilla media año = 117/2709 = 4,32 %.

Si lo comparamos con la incidencia acumulada a 31 diciembre de la Comunidad de Madrid que está en torno al 6 % (414.260 casos positivos según informe diario situación), la incidencia es menor en Canal de Isabel II .

A 31 de diciembre de 2020, la situación en Canal de Isabel II es la siguiente:

» 586 altas y un fallecido.

» 16 casos confirmados, ninguno ingresado en el hospital, estando todos en su domicilio en vías de recuperación, muchos de ellos asintomáticos.

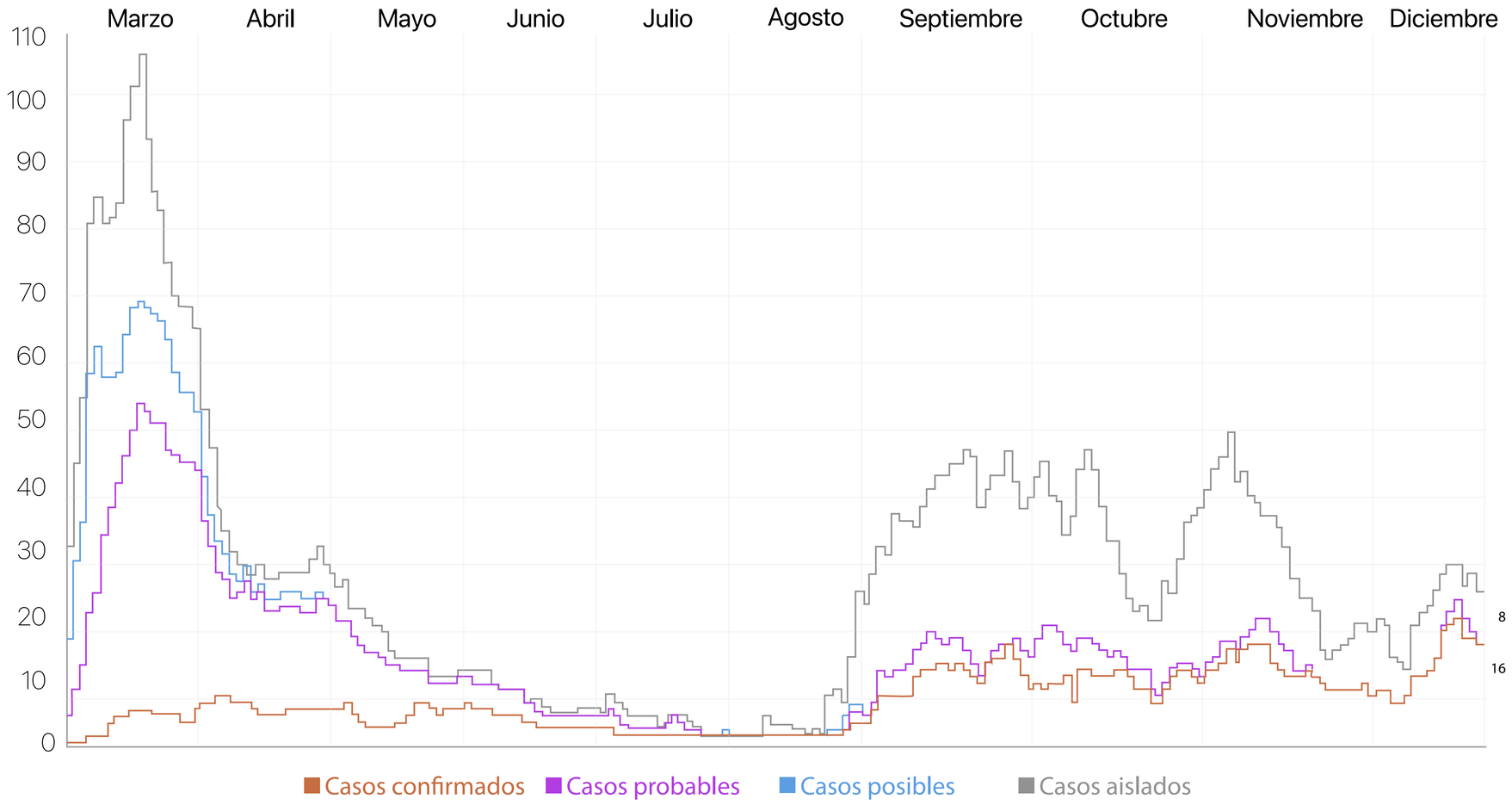
» Ningún caso sospechoso por sintomatología en su domicilio pendiente de PCR.

» 8 casos en aislamiento domiciliario sin síntomas por contacto con familiares o compañeros considerados positivos.



Informe diario evolución casos COVID-19 en Canal de Isabel II.

MARZO - DICIEMBRE





Auditoría del sistema de gestión ISO 45001 y protocolo seguro COVID-19

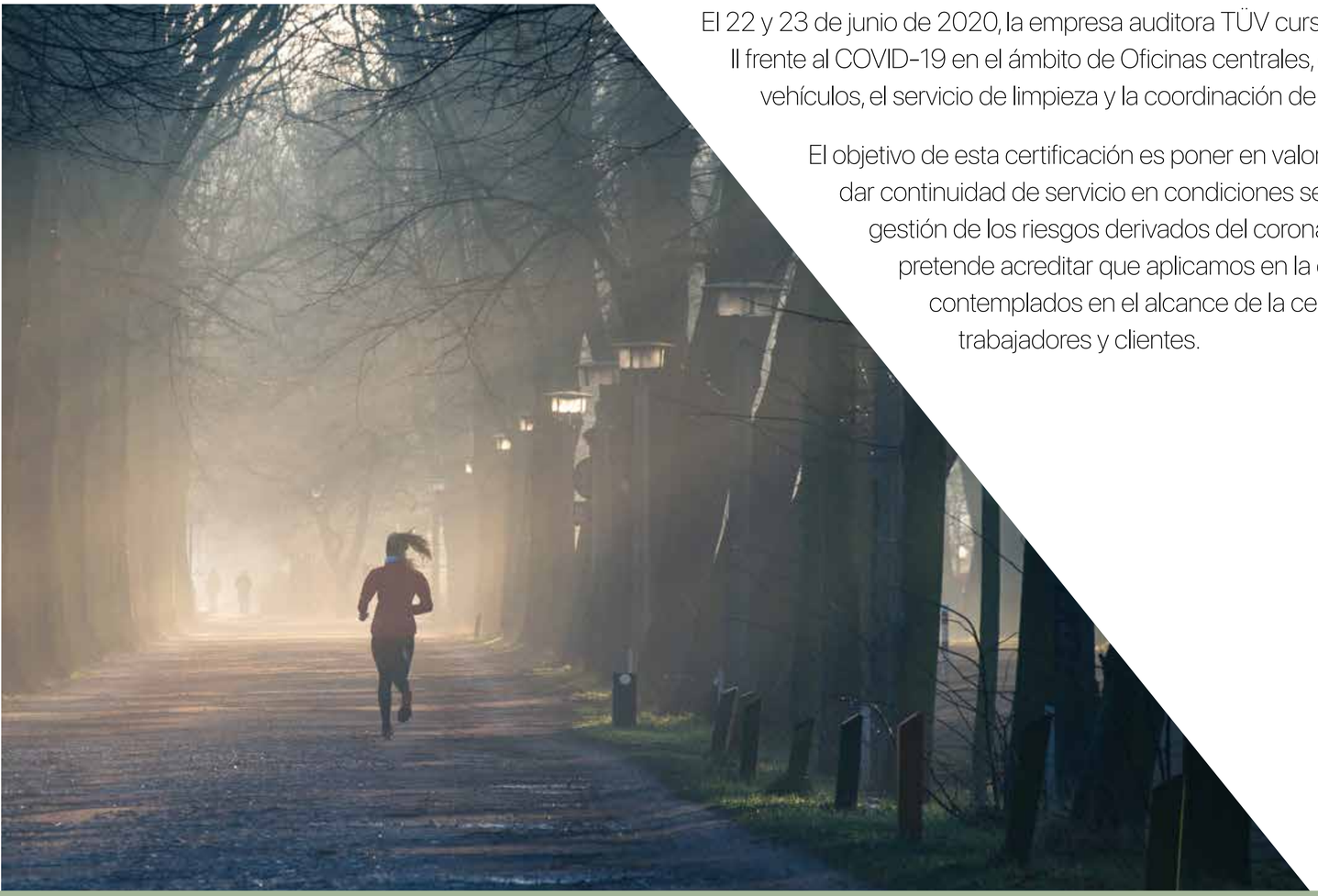
En los meses de mayo y julio de 2020 en Canal de Isabel II se realiza la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión SST, una vez se obtuvo la certificación ISO 45001 con resultado satisfactorio, sin ninguna NO conformidad.

La auditoría en mayo se realiza en remoto debido a la incidencia de la pandemia por coronavirus y en julio ya se realiza de forma presencial.

Se detalla a continuación los puntos fuertes y comentarios resultado de la auditoría de seguimiento realizada por TÜV en 2020 en relación con la gestión del COVID-19:

También en 2020 se ha implantado un Plan específico de actuación incluyendo las medidas higiénico-sanitarias, organizativas, de prevención del riesgo de seguridad y salud para la reducción del riesgo de contagio según PROTOCOLO SEGURO COVID-19 aplicable, certificándolo con fecha 30 de junio de 2020.





El 22 y 23 de junio de 2020, la empresa auditora TÜV cursó la auditoría de certificación de los protocolos de Canal de Isabel II frente al COVID-19 en el ámbito de Oficinas centrales, comprendiendo las oficinas, el Laboratorio central, la flota de vehículos, el servicio de limpieza y la coordinación de actividades empresariales.

El objetivo de esta certificación es poner en valor el gran esfuerzo que se está realizando en Canal de Isabel II para dar continuidad de servicio en condiciones seguras para las personas, certificando las buenas prácticas en la gestión de los riesgos derivados del coronavirus para las instalaciones y servicios de la empresa. También se pretende acreditar que aplicamos en la empresa las medidas necesarias para que los centros de trabajo contemplados en el alcance de la certificación se conviertan en espacios saludables y seguros para trabajadores y clientes.



VIGÍA: una herramienta para monitorizar al virus

Bajo la idea de que el agua residual proporciona una fotografía del estado de salud de la población que las genera, y ante la pandemia provocada por el COVID-19, Canal de Isabel II a iniciativa de las Consejerías de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad y de Sanidad de la Comunidad de Madrid, ha puesto en marcha un ambicioso proyecto para la detección, vigilancia y visualización del SARS-CoV-2 (el coronavirus que provoca la enfermedad COVID-19). Este proyecto es el Sistema VIGIA.

Dado que se trata de una búsqueda genética de los marcadores que definen este coronavirus y no otro, y que tanto las analíticas asociadas como, sobre todo, las tareas de cribado y análisis de los datos son complejas, Canal tuvo que poner a prueba una metodología que resultara consistente y con un suficiente grado de fiabilidad. Para ello, se realizaron pruebas piloto durante unos cuantos meses. Pasadas estos meses iniciales, y una vez desarrollada una metodología con el suficiente aval científico, VIGIA comenzó a funcionar a pleno rendimiento a principios del mes de julio. El sistema de rastreo, detección y análisis de trazas de SARS-CoV-2 en las aguas residuales de la Comunidad de Madrid permite, gracias a la información obtenida y puesta a disposición de las autoridades sanitarias, adelantarse entre 3 y 10 días al incremento o descenso en el número de contagios de una zona o municipio de la Comunidad de Madrid.

Es importante señalar que no se puede establecer una relación única entre el valor de SARS-CoV-2 en el agua residual y el número de infectados, dado que, por un lado, la carga vírica en al agua residual depende de diversos factores como la distancia del punto de toma de muestras a la población y, por otro lado, la carga vírica de cada uno de los pacientes tampoco es homogénea. De este modo, la información reflejada en Vigía no muestra valores absolutos, sino tendencias. Se trata por tanto de una herramienta complementaria para la toma de decisiones de las autoridades sanitarias. El análisis de los resultados de este trabajo sin tener en cuenta datos médicos no es adecuado ya que los resultados han de ser analizados con las precauciones adecuadas y con conocimientos en la materia, pues la cuantificación de la presencia de SARS-CoV-2 en el agua residual está afectada por múltiples factores como la contaminación, los caudales, las precipitaciones, los vertidos extraordinarios, o la hora de toma de datos, entre otros.

VIGÍA es el sistema de análisis en aguas residuales más ambicioso de España y consta de:

» 289 puntos de toma de muestra.

» 15.000 km de red de alcantarillado.

» Cerca de 7 millones de personas monitorizadas.

» Cuantificación de presencia de SARS-CoV-2 por cuencas.

» Normalización de resultados.

» Análisis de tendencias.

» Cribado de datos para criterios de calidad.

» Distribución espacial por municipios y distritos.

» Análisis distribuidos de resultados.

» Herramientas de comparación con datos sanitarios como numero de hospitalizados o número de pacientes ingresados en las unidades de cuidados intensivos de los hospitales madrileños.

» Relación entre los datos en bruto asociados a cuencas de alcantarillado y las diferentes divisiones administrativas de la Comunidad de Madrid (Ayuntamiento y distritos).



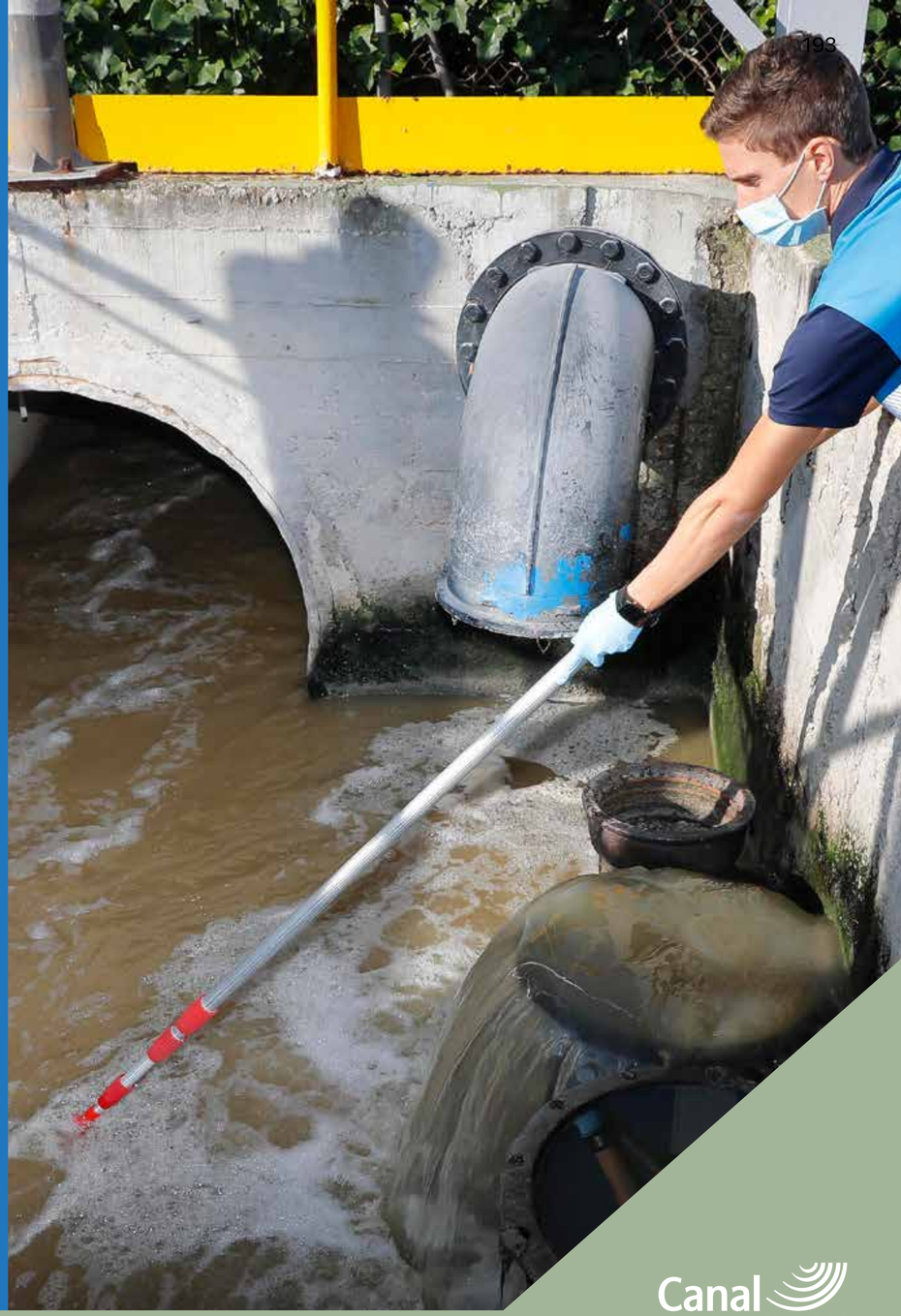
Un equipo multidisciplinar formado por 25 profesionales entre doctores en Ingeniería de Caminos y en Química, farmacéuticos, ingenieros de caminos e industriales, químicos y bioquímicos elabora los resultados de las muestras recogidas y los pone a disposición de la Consejería de Sanidad para su interpretación y toma de decisiones, a través de una herramienta compleja para el rastreo del virus. Es importante señalar que este proyecto se ha realizado, a excepción de los análisis de laboratorio, íntegramente con recursos propios de Canal de Isabel II.

En la herramienta informática a disposición de Sanidad permite visualizar para cada cuenca de alcantarillado o zona de estudio las curvas que muestran la evolución de la presencia de SARS-CoV-2 desde el inicio de los trabajos. Asimismo, se pone a disposición de la autoridad sanitaria una comparativa entre la curva de valores de presencia acumulados para la Comunidad de Madrid con los datos de hospitalizaciones y pacientes en UCI, así como otras herramientas de alerta y visualización de tendencias. Estos resultados se pueden obtener para toda la región, buscar por municipios, según sus cuencas de alcantarillado, y comprobar la curva de evolución de la presencia del virus, la cantidad detectada y la media móvil.

Además, Canal de Isabel II ha equipado su laboratorio de aguas depuradas de Majadahonda para poder realizar allí los análisis genómicos necesarios para cuantificar la presencia de restos de este virus, y comprobada la fiabilidad del método, una vez que finalice la pandemia se dejará de manera permanente una red de 87 puntos de monitorización como sistema de alerta ante futuras pandemias que permitan alertar a las autoridades sanitarias de un posible nuevo vector infeccioso ante el cual se volvería de desplegar el sistema completo de vigilancia. Estos mismos puntos podrán ser utilizados para análisis sobre otros aspectos (sanitarios o no) referentes a la población existente en las cuencas de alcantarillado asociadas.

En diciembre de 2020, Canal de Isabel II estaba terminando de definir un visualizador para ofrecer a la ciudadanía datos suficientemente claros para cumplir las expectativas de transparencia que esta empresa pública tiene.





Canal Ocio y Deporte: protegiendo la salud a través del deporte

Desde el año 2007, Canal Ocio y Deporte, S.L.U. tiene como objeto la gestión de las instalaciones deportivas, desarrollando actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II, y, en particular, el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva que representen un valor añadido para sus usuarios. Actualmente, las actividades deportivas de fútbol y pádel, son un referente en Madrid, contando actualmente con más de 1.100 alumnos en las escuelas de fútbol y pádel, así como multitud de usuarios que pasan por nuestras pistas de fútbol y pádel.

Debido a la crisis sanitaria sufrida debido a la COVID-19, se dejó de atender al público en los casos que no fuera necesario, se cambió la ubicación de los puestos de trabajo para garantizar la distancia de seguridad, se dotó de EPI para el personal, y se distribuyó gel hidroalcohólico para personal y usuarios en todas las instalaciones.

Para mantener la salud de nuestros trabajadores se realizaron test serológicos, limpieza e higienización de los centros de trabajo así como la puesta en marcha de un protocolo de actuación en caso de contagios. También contamos con un coordinador en materia de COVID y tenemos contacto permanente con los organismos sanitarios, servicios de prevención y federaciones para plantear las dudas que nos van surgiendo sobre cómo actuar en determinadas situaciones.

Hemos reforzado la comunicación vía mail con nuestros usuarios para atender a dudas cuando no ha sido posible acudir al centro de trabajo y anuncios vía web. Ha sido necesario un seguimiento continuo de la ingente normativa que se ha ido publicando para poder aplicar la misma de manera correcta en nuestras instalaciones.

Con el objetivo de contribuir en la medida de los posible a atravesar esta situación tan complicada, hemos realizado un gran esfuerzo para devolver el dinero de manera personalizada a todos los usuarios por las actividades que no pudieron disfrutar durante el confinamiento. También, siguiendo los RD publicados, hemos seguido abonando los salarios de los monitores de las actividades de Canal Ocio y Deporte.

Para mantener informados del estado de las instalaciones y desarrollo de las actividades, así como de los protocolos en relación a la COVID-19, hemos enviado múltiples correos a nuestros usuarios y hemos publicado a su vez en nuestra web toda esta información, para minimizar el riesgo de contagio. Asimismo, hemos colgado carteles informativos en toda la instalación sobre la importancia del lavado de manos y como llevarlo a cabo, el uso de gel hidroalcohólico antes y después de la práctica deportiva, el uso de mascarillas en la instalación y durante la práctica deportiva de fútbol.



ODS 5 Igualdad de género
ODS 10 Reducción de desigualdades





Comprometidos con la igualdad

ODS 5 Igualdad de género y ODS 10 Reducción de desigualdades: comprometidos con la igualdad

GRI 103-2 | 401-3 | 405-1 | 405-2 | 406-1

Igualdad de oportunidades para todos

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 **33 %** del total. En caso de los puestos de dirección, dicho porcentaje es algo mayor, representando un **37 %**, una cifra que ha ido aumentando en los últimos años.

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 2020, el **salario mínimo de la empresa** era un 153 % mayor al salario mínimo interprofesional y el salario mínimo de incorporación en prácticas lo era en un 138 %. 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 convenio de la empresa de 2016 se incorporó el **Plan de Igualdad** con una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta Comisión tiene como meta 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 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. El número de empleados de Canal que disfrutaron de este derecho en 2020 ascendió a **46 personas** (16 mujeres y 30 hombres).

Representación sindical

GRI 102-41

El **Convenio Colectivo** acordado por la empresa y los representantes de los trabajadores en 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.

GRI102-41	403-1	403-4

El **Comité de Empresa** es el órgano de representación de los trabajadores de Canal y cuenta con las funciones y atribuciones establecidas por el Estatuto de los Trabajadores, destacando entre ellas las relacionadas con el seguimiento de la salud y seguridad en el trabajo.

A cierre de 2020 cubría al **96 %** de la plantilla, quedando fuera de su ámbito tan solo los directivos de la empresa y la plantilla de la sociedad en Cáceres que está sujeta al convenio del sector.

Además, un total de 521 trabajadores estaban afiliados a las **secciones sindicales** de la empresa, lo que supone el 18 % de la plantilla total.

Comunicación interna

GRI 401-2

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Desde la Dirección de Recursos se han llevado a cabo diferentes acciones de comunicación interna con la intención de cuidar a los empleados (personal esencial y teletrabajadores) y reconocer su trabajo y esfuerzo.

La comunicación ha sido constante y directa. El cargo más alto de Canal se dirigió en un vídeo a todos los profesionales para llamar a la tranquilidad ante este nuevo desafío. Desde el inicio de la crisis sanitaria se enviaba por correo electrónico un comunicado corporativo (comenzó siendo diario, después pasó a semanal y finalmente mensual. Actualmente, ha vuelto a ser semanal) a todos los trabajadores para que estuvieran informados de todas las novedades. También, se ha tenido una comunicación muy fluida con estructura a través de reuniones y del Teams "Lidera Canal" en las que se han compartido las acciones, problemas y soluciones de Canal y de las empresas participadas.

Las tres vías de comunicación oficial han sido el Teams "Canal Conectados", el portal web "Canal Contigo" y la aplicación "Stream" de vídeos.

El 11 de marzo de 2020 se creó en Microsoft Teams un equipo público, colaborativo y corporativo llamado "Canal Conectados". El objetivo de su creación ha sido comunicar directamente y de forma cercana con todos los empleados durante la pandemia, crear un sentimiento de unión y de apoyo entre todos y para formarnos en este nuevo modo de vida y de trabajo, entre otras.

Además, hemos aprovechado esta vía para cuidar otras necesidades del entorno familiar y personal, ofreciendo contenidos formativos, de ocio, de conocimiento interno de la empresa, etc., a través de la creación de diferentes canales: ¡En casa contigo!, Aprendo en casa, Estamos Contigo, Teletrabajo, Aplicaciones 365... y otros canales que fueron apareciendo posteriormente según las necesidades de los empleados y de la empresa.

Cabe destacar, que, a finales de marzo, lanzamos la campaña #UnAplausoInfinito, con la que los compañeros que estaban teletrabajando publicaban, en la plataforma de Stream, vídeos de apoyo y agradecimiento a los que tenían abandonar la seguridad de sus hogares y salir al campo a realizar su labor, mientras que estos enviaban sus propios vídeos para mostrar su día a día durante el desempeño de sus funciones.



El 2 de julio estrenamos una nueva vía de comunicación, Canal Contigo. Un portal web, accesible desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, con el que acercar a todos los profesionales - especialmente al personal que trabaja en campo y a los empleados que no trabajan delante de un ordenador - todas las novedades, noticias e información de la empresa y con funcionalidades pensadas para facilitar el día a día en el trabajo; fichaje presencial o de teletrabajo, consultar la nómina, el calendario de eventos, infoembalses, Canal Maps, etc.

De esta forma, aprovechando el proceso de transformación digital, pusimos en marcha una nueva herramienta de comunicación que, además, cumplía con objetivo fundamental en la lucha contra el COVID-19, la eliminación de aglomeraciones y del contacto manual en los puntos de fichaje presencial de entrada y salida de nuestras instalaciones.

Además de comunicar, Canal de Isabel II ha querido escuchar a todos sus profesionales para saber cómo estaban anímicamente, sus conocimientos de prevención de contagios, sus preocupaciones y las mejoras que se podían hacer en la gestión que se estaba haciendo. Para ello, se han hecho dos encuestas de compromiso y satisfacción "Queremos escucharte".

La seguridad y salud de los empleados ha sido la prioridad de este año. Gracias a Prevenblog y a la Guía de actuación anti-Covid los empleados han podido conocer todas las acciones de la empresa y los protocolos a seguir en cada puesto de trabajo.

Por último, para fomentar las relaciones entre los empleados y su orgullo de pertenencia, nos hemos reinventado, y se han realizado eventos en modalidad online. Al no poder celebrarse Canal Deporte se hizo un campeonato de Ajedrez online que ha tenido una experiencia muy positiva entre los participantes.

La Navidad y el cierre del año lo celebramos con una fiesta online en la que estuvieron conectados 580 empleados con sus hijos. El Director de Recursos, Pablo Galán, y la subdirectora de RRHH, Minerva López felicitaron las fiestas a todos los empleados con un vídeo. En el evento hubo sorteos, premios, talleres y actividades infantiles; y se revelaron los 12 ganadores del concurso de dibujos para hijos de empleados. Este año participaron 200 niños en el concurso de "Profesionales esenciales" donde rendimos homenaje a todas las profesiones que han sido imprescindibles durante la emergencia sanitaria del COVID-19.

Ha sido un año difícil en el que nos hemos unido y superado como empresa.

Beneficios sociales para los empleados

GRI 201-3	401-2

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.



ODS 4 Educación de calidad

Formando a los profesionales del futuro



ODS 4 Educación de calidad: formando a los profesionales del futuro

GRI 404-1	404-2	403-2	412-2

Formación y desarrollo de nuestros empleados

En Canal consideramos que la formación y el desarrollo de los trabajadores es un elemento estratégico que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos. Trabajamos para proporcionar desarrollo y formación continua a nuestros empleados como elemento clave para fidelizarlos y prepararlos, reforzando al mismo tiempo nuestro **modelo de aprendizaje 70/20/10**. Con el 70 % de los esfuerzos de aprendizaje enfocados en el día a día del puesto de trabajo, el 20 % en el aprendizaje social y colaborativo con los compañeros y el 10 en los cursos de formación pretendemos transformarnos en una organización que aprende más allá de su participación en cursos formales.

A lo largo de 2020 han establecido un plan de desarrollo individualizado un 51 % de los empleados, un porcentaje ligeramente mayor al de 2019. Los planes se establecen a través del sistema de gestión de desempeño **AVANZA**, que nos permite impulsar el desempeño y el crecimiento de nuestros colaboradores conocer sus inquietudes profesionales y sus áreas de interés en el desarrollo de su carrera profesional. Además, hemos consolidado programas formales de aprendizaje social como mentoring o coaching.

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 para facilitar su futuro desarrollo profesional. 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 siendo, por tanto, heterogénea. Cabe destacar que la formación online y streaming ha experimentado un crecimiento significativo en el año 2020 debido a la imposibilidad de realizar cursos en metodología presencial por las medidas de seguridad y salud adoptadas a causa de la COVID-19

Junto con la formación, Canal diseña e implementa, a su vez, programas de desarrollo profesional dirigidos a potenciar competencias y habilidades de liderazgo. Estos programas combinan sesiones fuera de la jornada laboral con trabajos inter-sesiones y concluyen con un plan de acción que realiza cada uno de los asistentes en donde se define cómo aplicar los comportamientos, asociados a nuestros valores, trabajados en el día a día.





Formación y desarrollo de nuestros empleados

También se ha trabajado en fomentar la inteligencia colectiva y la cultura colaborativa a través de grupos con tecnología 365, creando durante el confinamiento derivado de la pandemia mundial, un Teams denominado Canal Conectados. Esta vía de comunicación nace con el fin de tener un espacio colaborativo entre empleados para compartir noticias, incidencias derivadas del teletrabajo, o recursos formativos a través de la campaña "#yomequedoencasayaprendo" en la que se compartió con la organización recursos formativos enfocados al aprendizaje de idiomas, habilidades y gestión emocional entre otros.

Es importante destacar que, a pesar del impacto de la COVID-19, durante el año 2020, se han impartido en la empresa un total de **104.765 horas** (una media de 36,44 horas por empleado, incluyendo becarios) y han recibido formación 2.875 empleados y becarios. El 51 % de estas horas se han impartido dentro del horario laboral, el 30 % fuera de horario laboral y el 19 % restante corresponde a prácticas en el puesto de trabajo.





Formación y desarrollo de nuestros empleados

Formación por temáticas	Número de horas
Idiomas	19.489,00
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	6.416,50
Calidad	1.871,65
Comercial y Relaciones con el Cliente	2.538,00
Desarollo de Habilidades/Competencias	10.256,57
Formación Técnica	16.557,89
Jurídico Económica	4.077,10
Ofimática y Aplicaciones informáticas	5.390,89
Prevención de Riesgos Laborales	14.051,66
Lucha contra la corrupción derechos humanos	454,50
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	23.661,43





Formación y desarrollo de nuestros empleados

Respecto al promedio de horas de formación recibidas según la **categoría profesional** de nuestros empleados:

	2020	
Promedio de horas de formación	**Hombres**	**Mujeres**
Directivos	46	60
Apoyo a dirección	56	61
Titulados superiores	53	56
Titulados medios	43	48
Mandos intermedios	17	23
Técnicos	37	54
Administrativos y auxiliares	31	33
Personal de oficio	20	20

En relación con las horas de formación específica que se imparten sobre la **lucha contra la corrupción**, en Canal durante 2020 han sido **454 horas** totales.

Como en años anteriores, Canal continúa con su política de colaboración con instituciones académico-formativas con el fin de facilitar el contacto con el mundo empresarial a jóvenes y estudiantes. Para ello y con el objetivo de complementar su formación académica, se promueven diferentes programas de prácticas (Becas GAIA, FCT y FP Duales), formalizados a través de los convenios de colaboración y cooperación educativa. En marzo de 2020, al decretarse el estado de alarma, Canal de Isabel II y la Fundación Universidad-Empresa tomaron la decisión de que los estudiantes que se encontraban dentro de estos programas tuvieran la posibilidad de realizar tele-prácticas si su proyecto formativo podía ajustarse a esta modalidad, permitiendo así, que continuaran con su aprendizaje y desarrollo, a pesar de la excepcional situación.





Formación y desarrollo de nuestros empleados

Asimismo, con el nuevo Plan Estratégico, Canal ha querido poner solución a una preocupación creciente: 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). Por ello, la compañía está desarrollando un Centro de Estudios Avanzados del Agua para especializar a futuros profesionales del agua en España y en otros países.

Durante 2020, hemos continuado con el acuerdo establecido entre la Consejería de Educación e Investigación, el IES Virgen de la Paloma y Canal, materializado en el **Centro de Estudios Avanzados del Agua** donde un total de **134 alumnos** han estudiado en el IES Virgen de la Paloma los dos grados de Formación Profesional Dual del Ciclo integral del Agua desde el año 2018.

Además, se ha mantenido contacto continuo con empresas del sector para que todos los alumnos, de ambos Ciclos formativos, pudieran hacer prácticas en el segundo año habiendo alcanzado nuestro objetivo gracias al alto nivel de compromiso mostrado por todas las partes.



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 de 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.



Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa

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, puede realizar 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 2019-2020 nuestro programa educativo tuvo un total de **28.716 participantes presenciales** habiendo destinado **201.888 euros** a todas las actividades organizadas.

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

Dispones de más información sobre nuestros programas educativos aquí

ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

Hacia la gestión del agua 4.0



ODS 9 Industria, innovación e infraestructura: hacia la gestión del agua 4.0

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

GRI 201-1

El esfuerzo innovador de la empresa durante los últimos años queda patente en una cartera de **32 proyectos de I+D+i** iniciados, en desarrollo o concluidos a lo largo del ejercicio 2020.

La cifra utilizada del **presupuesto de gasto en I+D+i** en 2020, asociada a contratos, convenios y gastos menores, asciende a **un millón 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 **4,8 millones de euros**.

Los proyectos y convenios de I+D+i 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.



Los proyectos activos de I+D+i durante 2020, fueron los siguientes:

Proyectos terminados en 2020

Cubierta flotante en decantador de ETAP (bolas de sombra)

Desarrollo de modelos de comportamiento estructural de presas basados en inteligencia artificial, aplicados a la seguridad de presas en Canal de Isabel II

Desarrollo de un sistema de monitorización online de motores como mantenimiento predictivo, en instalaciones de Canal de Isabel II

Diseño y dimensionado de soluciones robóticas en Canal de Isabel II

Experimentación de un nuevo modelo de decantación lamelar en decantadores accelator y lamelar de la etap la jarosa de Canal de Isabel II



Los proyectos activos de I+D+i durante 2020, fueron los siguientes:

Proyectos en desarrollo al concluir 2020

Análisis y evaluación de flujos en decantadores de tratamiento mediante modelos matemáticos 3D

Calibración de normas técnicas de desbordamiento de sistemas de saneamiento (dss) y de escorrentía pluvial contaminada

Centro de excelencia e investigación canal para la experimentación de técnicas de drenaje urbano sostenible (tdus)

Definición, desarrollo y calibración de una nueva metodología para determinación de las dotaciones de abastecimiento en la comunidad de madrid

Desarrollo de modelos matemáticos dinámicos 3D de detalle para el estudio de calidad de las aguas en depósitos de abastecimiento de Canal de Isabel II



Proyectos en desarrollo al concluir 2020

Desarrollo de pilotos de telelectura de contadores de agua bajo el estándar nb-iot en Canal de Isabel II

Desarrollo de un sistema avanzado para la ayuda a la operación del sistema de sanemiento manzanares, de la red de Canal de Isabel II

Desarrollo de un sistema basado en inteligencia artificial para la identificación de microcomponentes de consumo de agua en Canal de Isabel II

Desarrollo de un sistema de inspección de galerías de saneamiento mediante drones autodirigidos de Canal de Isabel II

Desarrollo y calibración de una herramienta de cálculo de la evapotranspiración en embalses



Los proyectos activos de I+D+i durante 2020, fueron los siguientes:

Proyectos en desarrollo al concluir 2020

Desarrollo y validación de algoritmos genéticos para la ubicación óptima de sensores en redes de distribución

Establecimiento de los niveles de resiliencia del servicio frente a distintas contingencias

Estudio de las implicaciones del concepto water sensitive region en la comunidad de madrid a partir de participación ciudadana y de focus group de expertos, desde Canal de Isabel II

Estudio experimental y modelización de transitorios de presión en tuberías de abastecimiento y su relación con la vida útil y el deterioro de tuberías e instalaciones

VIGÍA: herramienta de alerta temprana para la detección de covid-19 en la red de sanemamiento

Analizador de calidad y purgador automático en red de distribución



Los proyectos activos de I+D+i durante 2020, fueron los siguientes:

Proyectos en desarrollo al concluir 2020

Implementación de un modelo de vigilancia tecnológica para el desarrollo de soluciones innovadoras en las áreas de opercaión de Canal de Isabel II

Integración de la fotointerpretación de imágenes satelitales y modelos matemáticos para la optimización en la gestión de presas de Canal de Isabel II

Life safe_t_water: nuevo tratamiento de agua, en un paso, basado en un polímero natural

Life zero waste water: tratamiento de agua residual con balance energético positivo, combinando el tratamiento de agua residual con los residuos orgánicos

Materiales porosos para la minimización de cloratos y cloritos en aguas tratadas



Los proyectos activos de I+D+i durante 2020, fueron los siguientes:

Proyectos en desarrollo al concluir 2020

Nuevo método para aforos de mayor precisión en canales abiertos

Parametrización de reactores biológicos mediante modelos 3D

Validación de un nuevo diseño y método de fabricación de lamelas para decantación en tratamiento de agua potable, experiencia a escala real en la ETAP de Majadahonda

Diseño y construcción del primer banco de ensayos público en europa para caudalímetros de diámetro hasta 1000 mm





Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector

La difusión del conocimiento generado y los resultados de los proyectos de investigación más relevantes han dado lugar a la publicación de títulos de la colección de **Cuadernos de I+D+i,** completando los publicados en ejercicios anteriores con un total de 28 cuadernos.

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.

También contamos con la **Comunidad de Innovación de Canal** formada por un nutrido grupo de empleados de la empresa con interés en la innovación.



Cualquier trabajador de la empresa con interés por la innovación puede pertenecer a esa Comunidad en que:

» Se recibe información sobre **innovación,** tanto de la que se hace en Canal de Isabel II como fuera de la empresa.

» Se participa en visitas a instalaciones de carácter innovador.

» Se facilita la asistencia de los miembros a Congresos y Foros de carácter innovador.

» Se prioriza la formación relacionada con innovación.

» Se facilita la suscripción a revistas y páginas web relacionadas con innovación.

» Se comparten experiencias, conocimientos y debates con otras personas innovadoras.

Lo mejor de pertenecer a la comunidad es sin duda, tener la oportunidad de compartir, de debatir, de inspirarnos y de colaborar para identificar y, por qué no, poner en marcha iniciativas y proyectos innovadores que hayan surgido en su seno.

Todos los cuadernos de I+D+i publicados por Canal están disponibles aquí

Posicionamiento como empresa innovadora

A lo largo de 2020, debido a la situación provocada por el coronavirus, Canal ha desarrollado un papel activo y destacado en los principales foros internacionales en su formato online sobre gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación en el sector y nuevas tecnologías aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua que se han desarrollado en su versión online debido a las restricciones por la pandemia.

Entre ellas, cabe destacar la presencia de Canal en las **microjornadas de AEAS**, los talleres de buenas prácticas de **European Benchmarking Co-operation** 2020, el I **Congreso Internacional de agua y energía ENERMADRID 2020**, el capítulo español de Asociación Internacional de Ingeniería e Investigación Hidro-ambiental (IAHR), la plataforma de **Energía y Agua de la ONU**, el webinar **'Crecimiento económico y desarrollo sostenible'** organizado por El Mundo y Expansión o el **Foro del Agua de ABC**.



Tecnología al servicio del cliente interno y externo

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 (TIC).

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 2020 ha ascendido a **26,11 millones de euros** y las inversiones realizadas, a **10,16 millones de euros**.

Durante el año 2020, los **proyectos de TIC más relevantes** realizados han sido:

» Implantación del teletrabajo seguro para 1.700 trabajadores con dotación a los teletrabajadores del equipamiento corporativo necesario.

» Implantación de un sistema portable de comunicación en recintos confinados con capacidad de conexión a redes TETRA y públicas para contribuir a la seguridad de los trabajadores en estos espacios.

» Finalización de la implantación del servicio telefónico en la empresa sobre tecnología IP.

» Implantación del portal para empleados Canal Contigo accesible desde cualquier dispositivo para incrementar la comunicación, la información y el autoservicio con los empleados.

» Implantación de un sistema de cartelería digital de gestión centralizada para la distribución de contenidos de interés para los empleados de los centros de trabajo.





» Implantación de la primera fase del portal de atención municipal como canal virtual de atención a los ayuntamientos.

» Integración entre el sistema de lectura de contadores inteligentes y el sistema comercial GRECO para la facturación de consumos.

» Implantación en el sistema comercial GRECO del módulo de campañas de mailing a los clientes integrado con una plataforma de newsletters para medir la efectividad de la comunicación.

» Implantación del sistema PISCYS para gestión de los proyectos de construcción.

» Implantación de un cuadro sinóptico en el sistema de visualización del telecontrol (Novata) para controlar los vertidos y coordinar estaciones depuradoras y tanques de tormenta.

» Implantación del cuadro de mando del agua suministrada versus facturada dentro del proyecto del Sistema Integrado de Energía de Canal de Isabel II (SIEC).





» Implantación del sistema de movilidad corporativo MC3 integrado con el sistema para el mantenimiento de presas y, también, con el sistema LIMS de gestión del laboratorio de calidad del agua para los tomadores de muestras.

» Implantación en el sistema LIMS de la nueva aplicación PSA para la gestión del Plan Sanitario del Agua.

» Implantación de un sistema de almacenamiento en disco de las copias de seguridad de 5 años para su rápida recuperación en caso de necesidad.Adaptación de las aplicaciones informáticas a los cambios en los procesos derivados de la situación de la pandemia COVID-19.



AMERIKA TI: la tecnología durante la crisis del COVID-19

AMERIKA T.I. es la empresa del grupo Canal que se encarga de ofrecer y dar soporte a la solución integral de software para las empresas de servicios públicos en el sector del agua en Latinoamérica, implantando una solución de éxito en más de 40 municipios en siete países de Latinoamérica. Este software va acompañado de servicios complementarios que permiten mantenerlo actualizado en cada una de las empresas clientes como desarrollo de requerimientos, incidencias, consultorías o formación, entre otros.

Para continuar manteniendo la prestación de estos servicios, desde el inicio de la pandemia se optó por la implementación del trabajo en casa y de todo un esquema de protocolos de bioseguridad para el acceso y ejecución de actividades dentro de las instalaciones de la compañía, así como para viajes al exterior en misión de trabajo.

Además, se tomaron otras medidas para proteger la salud de los trabajadores como la creación de un Comité de trabajo de seguimiento y contención contra pandemias encargado de monitorear de forma constante las actuaciones de la empresa en materia de bioseguridad, la limpieza e higienización de centros de trabajo, entrega de Elementos de Protección Personal a los empleados, instalación de dispensadores de gel y/o alcohol en distintos puntos de las oficinas o la inhabilitación de lectores de huella e Implementación de identificación sin contacto.

Se ha mantenido el servicio de atención al cliente gracias al soporte de medios virtuales lo cual nos ha permitido mantener una comunicación permanente y eficaz con nuestros clientes, así como las campañas publicitarias las cuales los han mantenido informados acerca de nuestros productos y servicios.

Debemos destacar que día a día vemos como las empresas se ven abocadas a mejorar la tecnología con la que realizan sus procesos con el fin de optimizar su operación y atender eficazmente a sus clientes. Por tal motivo, las herramientas tecnológicas que ofrece la compañía presentan una mayor aceptación en el mercado lo cual está siendo aprovechado para fortalecer el programa de expansión comercial hacia un segmento de mercado hasta ahora insatisfecho porque no cuentan con ofertas para satisfacer sus necesidades.



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 2020, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.010 estaciones** remotas desde nuestro Centro de Control y gestionaba un total de **29.620 instrumentos de medida**. Además, contábamos con **87 instalaciones con telemando** desde las cuales se realizan un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes. Nuestra red de fibra óptica alcanza los **1.110 kilómetros** y disponemos de **154 radioenlaces**.

CCU: un Canal disponible 24/7 desde casa

Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U. (CCU) es la sociedad del Grupo Canal dedicada al sector de las tecnologías de la comunicación y 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.

Al ser una sociedad, participada al cien por cien por el Grupo Canal, se alineó con las acciones tomadas por Canal de Isabel II. Todas las actuaciones han sido coordinadas de forma conjunta con la matriz, manteniendo desde el inicio de la pandemia una comunicación fluida con seguimiento semanal/ quincenal a través del comité de dirección de Canal. Para proteger la seguridad de los trabajadores se realizaron tests serológicos al comenzar la asistencia presencial en las oficinas y se hizo limpieza por nebulización al comenzar la asistencia presencial en las oficinas.

Como ocurrió con Canal de Isabel II, para mantener el servicio de atención al cliente se crearon parejas de trabajo para la atención de las incidencias y retenes con el fin de evitar mezclar al personal, estableciendo un equipo de guardia domiciliaría con el fin de poder mantener los servicios mínimos en caso de que alguna pareja del personal de campo se contagiase. Además, se facilitó al igual que en Canal , el acceso en vehículos particulares a las instalaciones de CCU.



Seguimiento de la Línea Estratégica 9





ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Fomentando la participación



ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos: fomentando la participación

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.

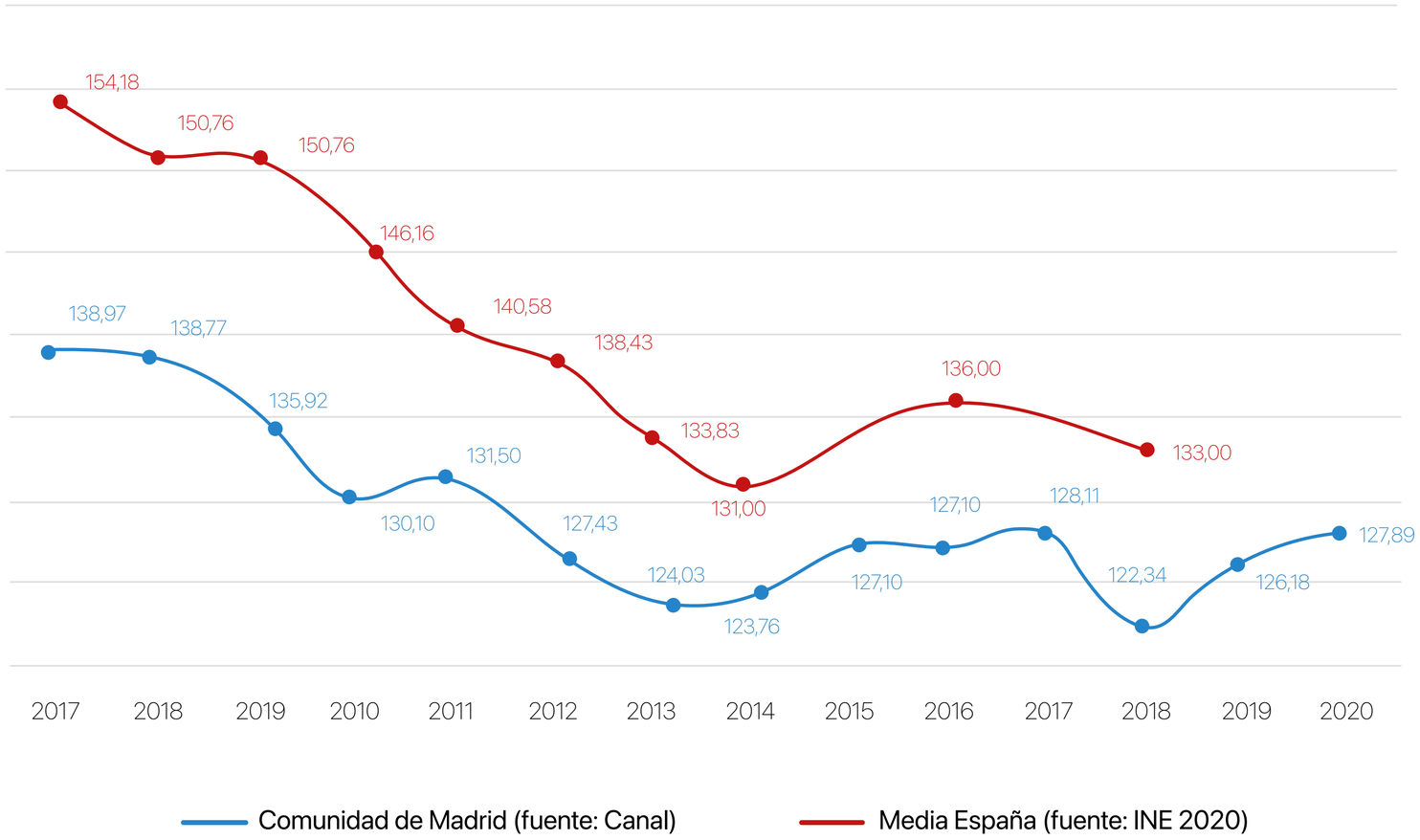
Nuestras campañas de comunicación tienen un carácter permanente y su alto impacto ha permitido situar a Madrid entre las regiones que más ha reducido el consumo de agua en los últimos años.





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

Consumo doméstico en la Comunidad de Madrid y en España (litros por habitante y día)



Además, 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.
- AEC (Asociación Española de la Calidad)
- IMDEA Agua
- SWAN
- European Benchmarking Co-operation
- Red Española del Pacto Mundial
- IWA (International Water Association)
- Consejería de Sanidad 4.0de 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)

Consulta más detalles

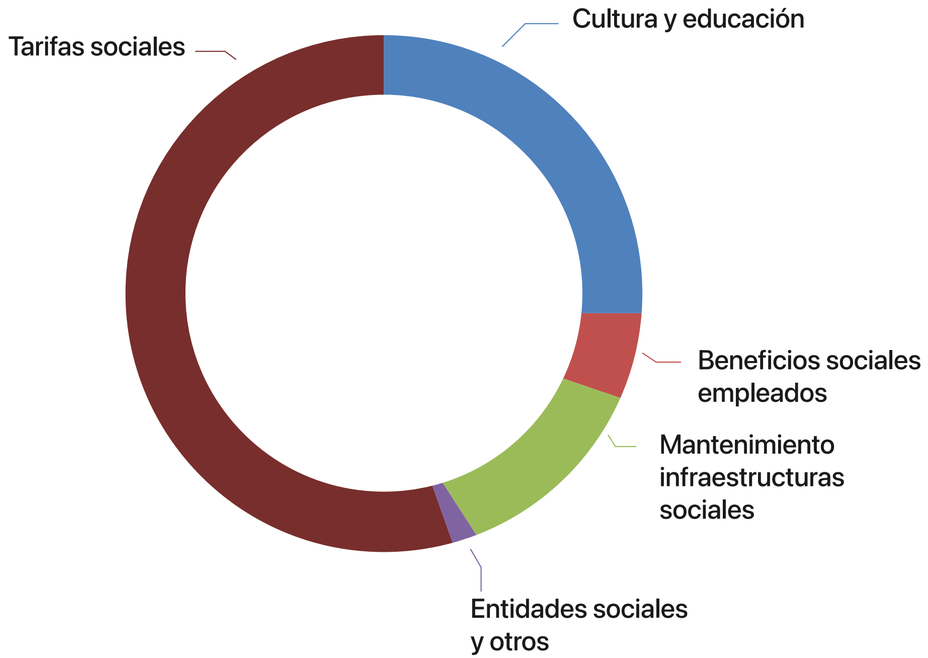
aquí

Recursos económicos destinados a la sociedad

GRI 201-1	203-2

Durante el año 2020, Canal de Isabel II ha destinado para actividades relacionadas con su compromiso social con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **15,8 millones de euros** destacando el crecimiento durante el último año de las tarifas sociales gracias a las bonificaciones extendidas por el COVID-19.

Gastos relacionados con el compromiso social de Canal en 2020



Además de los gastos, durante el ejercicio 2020 se han realizado inversiones en **infraestructuras de uso social** por un importe de 657.020 euros.



Creación de valor para nuestros grupos de interés: nuestro “dividendo social”

Como empresa pública y socialmente comprometida, la vocación de Canal es aportar a los grupos de interés con los que nos relacionamos algo más que los servicios que prestamos. Por ello, en muchos casos vamos más allá de lo establecido en la normativa para favorecerlos.

MEDIO AMBIENTE

Producción eléctrica de la Comunidad de Madrid (379 GWh) solo con tecnologías renovables o de alta eficiencia. Mayor producción eléctrica del sector en Europa.

Secamos térmicamente el 48 % de los lodos producidos en las EDAR (44.525 t).Primera planta de obtención de estruvita de aguas residuales de España (486 t).

Para mejorar la calidad de nuestros rios, el 24 % de vertidos a cauce es con tratamiento terciario (112,8 hm 2020).

SOCIEDAD

Empleo (directo, indirecto e inducido): 8.531 personas trabajando para nuestro Grupo.

Innovación: 0,54 % de los ingresos destinados proyectos I + D + i.

Recursos destinados a RSC: 15,4 mill euros. Nuestra Fundación recibió más de 90.000 visitantes anuales.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Transparencia e inmediatez informativa con los medios.

Colaboración constante y actitud proactiva.

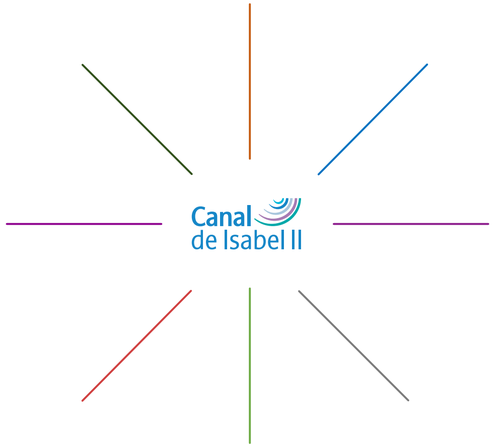
Amplias campañas de comunicación (Matilda, Cuenta con tu agua).

EQUIPO HUMANO

Casi medio millón de euros invertidos en formación (36 horas por empleado).

Integración laboral de personas con discapacidad (3 % de la plantilla) .

Desde 2018, mayor oferta de empleo público de nuestra historia (630 nuevos empleados fijos).



PROVEEDORES

Canal de Isabel II ha adjudicado a sus proveedores un total de 209 contratos, que suman 303,7 millones de euros.

Un 84 % de los importes adjudicados por procedimiento abierto.

Exigencia de cumplimiento de normativa ambiental, código ético y del 2 % de personal con discapacidad.

ACCIONISTAS

Dividendos a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de más de 1.270 millones hasta 2019.

Hemos repartido 37 euros por habitante desde la creación de la Sociedad.

Contribuimos a las arcas públicas con más de 22,8 millones de impuestos y tributos.

ORGANISMOS REGULADORES

430 preguntas parlamentarias contestadas.

Amplia Transparencia institucional (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib, Admin, Contratación, Tribunal de Cuentas...).

Política avanzada de Buen Gobierno y control interno (Código de conducta Comité de Ética, política de remuneraciones e incentivos).

CLIENTES

Nota media de un 8,63 sobre 10 en satisfacción de clientes.

Tarifa social más amplia de nuestro sector que supera el 75 % de bonificación con más 252.100 personas beneficiarias..

Quinto año de congelación de tarifas, que son más de un 25 % inferiores a la media España.



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.

Nuestro apoyo a la cultura

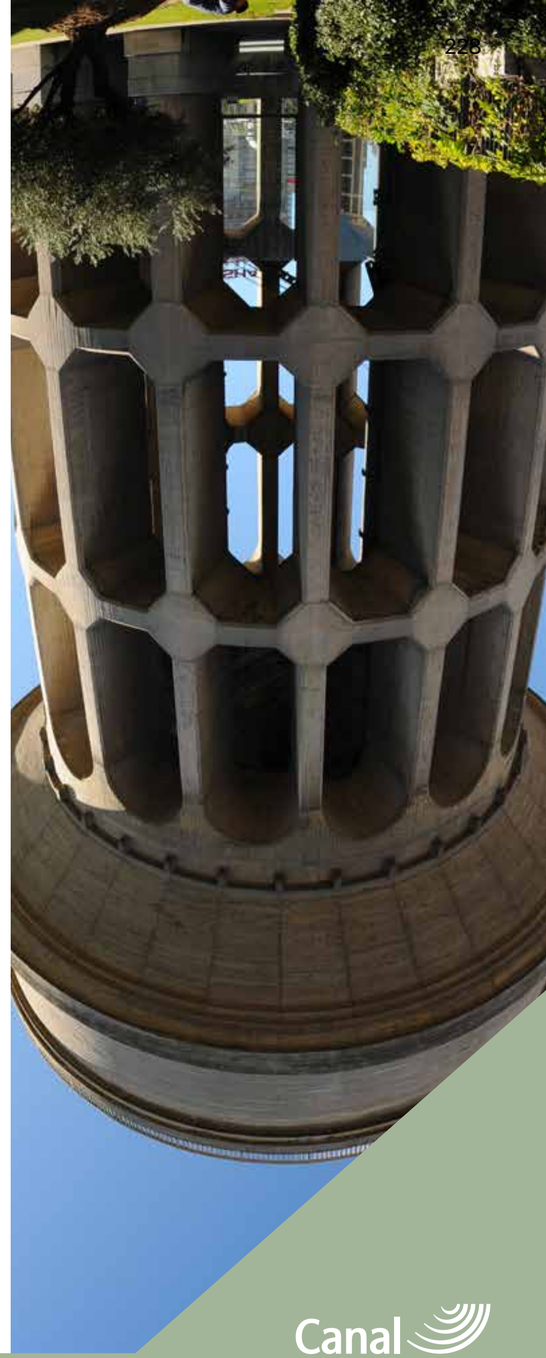
La **Fundación Canal** trabaja para una doble misión: la generación de conocimiento y el fomento del cuidado del agua. Dos décadas después de su creación, ha llevado a cabo más de un millar de actividades sobre innovación, medio ambiente, arte y cultura en las que han participado más de 6 millones de personas .

A través de los programas de medio ambiente contribuye a la divulgación sobre el ciclo integral del agua y las soluciones al cambio climático, tanto de mitigación como de adaptación. En el ámbito de la innovación desarrolla estudios y proyectos de investigación aplicada en colaboración con Canal de Isabel II y prestigiosas organizaciones. Desde el ámbito artístico y cultural se apela a la cultura como herramienta de divulgación del conocimiento, principalmente a través de la obra de los grandes maestros de la música y del arte moderno y contemporáneo. Canal de Isabel II y su Fundación han contribuido a la divulgación del conocimiento en el campo artístico y cultural a través de numerosos y reconocidos proyectos expositivos.

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 de la gestión de las actividades del **Centro de Exposiciones Arte Canal.**

Durante 2020, la Fundación Canal ha organizado **2 nuevas exposiciones** y **36 eventos** culturales, científicos y sociales de diversa índole, y han recibido **más de 94.000** personas en su sala de exposiciones y otras instalaciones de la sede. Además, su página web ha tenido **más 430.000 de visitas** a lo largo del año.

Entre las actividades realizadas, cabe destacar por su notoriedad las cuatro exposiciones celebradas (dos de ellas iniciadas en 2019):

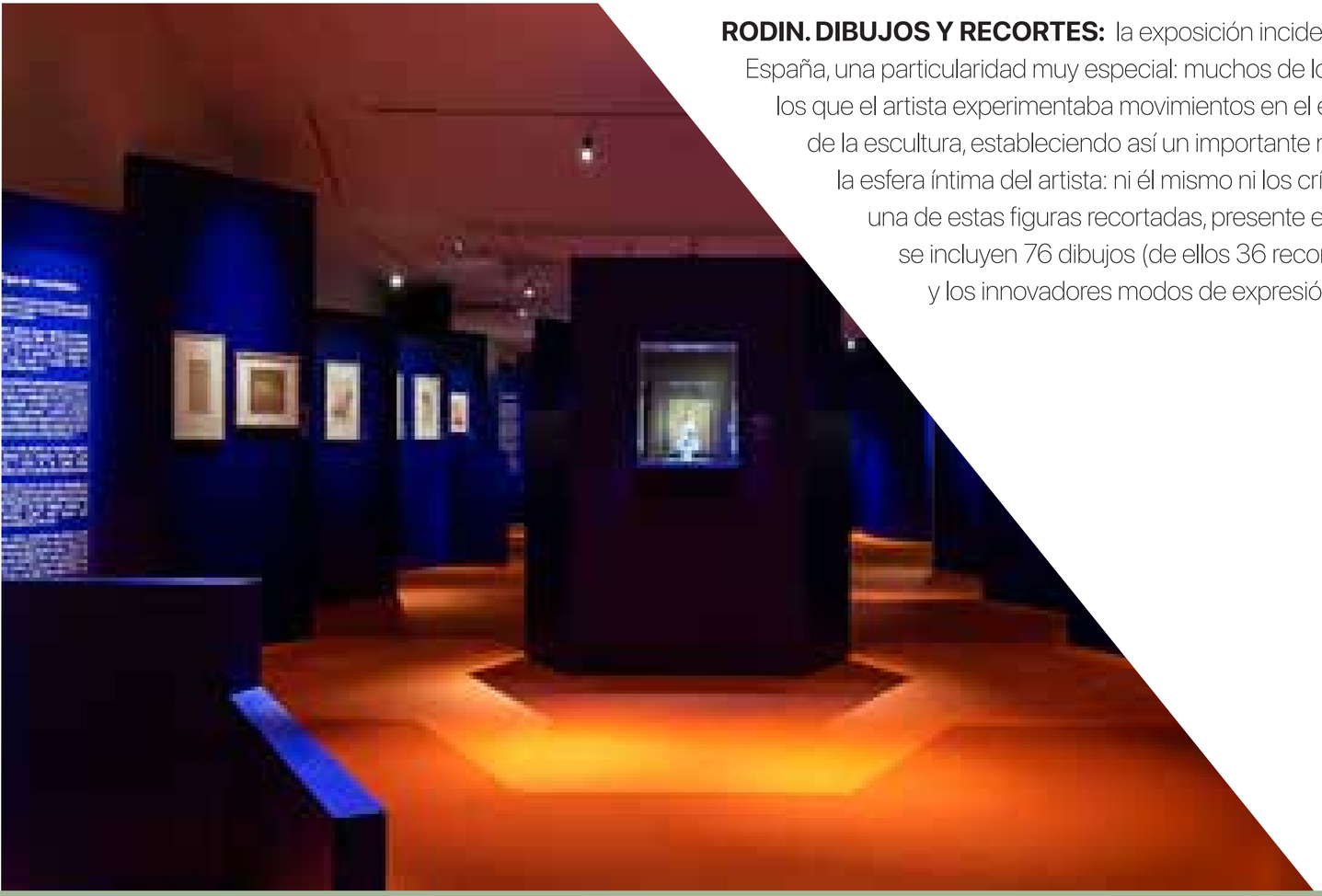




Nuestro apoyo a la cultura

MAGNUM. EL CUERPO OBSERVADO: una exposición que reúne 136 imágenes en las que 14 de los más destacados fotógrafos de la agencia Magnum Photos centran sus objetivos en el cuerpo humano como forma de expresión, tanto de los fotógrafos como de los propios sujetos fotografiados. A través de estas fotografías, los autores reflexionan sobre una amplia variedad de temas como la intimidad, la identidad, la sexualidad o cómo la distintas estructuras sociales y culturales determinan la forma de representar y entender el cuerpo humano. En este sentido, esta muestra explora cómo los fotógrafos de Magnum Photos han abordado la visión del cuerpo desde 1930 hasta la actualidad. Las imágenes buscan trascender la mera labor documental, para exponer aspectos característicos de las vidas y personalidades de los sujetos retratados a través de una profunda interacción con su fisicidad.





RODIN. DIBUJOS Y RECORTES: la exposición incide en la faceta de Rodin como dibujante e incluye, por primera vez en España, una particularidad muy especial: muchos de los dibujos presentes en la muestra se convirtieron en recortes con los que el artista experimentaba movimientos en el espacio, experimentos que llevó también, en ocasiones, al terreno de la escultura, estableciendo así un importante nexo de unión entre ambas disciplinas. Los recortes pertenecieron a la esfera íntima del artista: ni él mismo ni los críticos las mencionaron en su momento y Rodin solo expuso en vida una de estas figuras recortadas, presente en esta exposición. La exposición incluye 91 obras, entre las cuales se incluyen 76 dibujos (de ellos 36 recortes) y 15 esculturas que ayudan a comprender mejor la genialidad y los innovadores modos de expresión del padre de la escultura moderna.





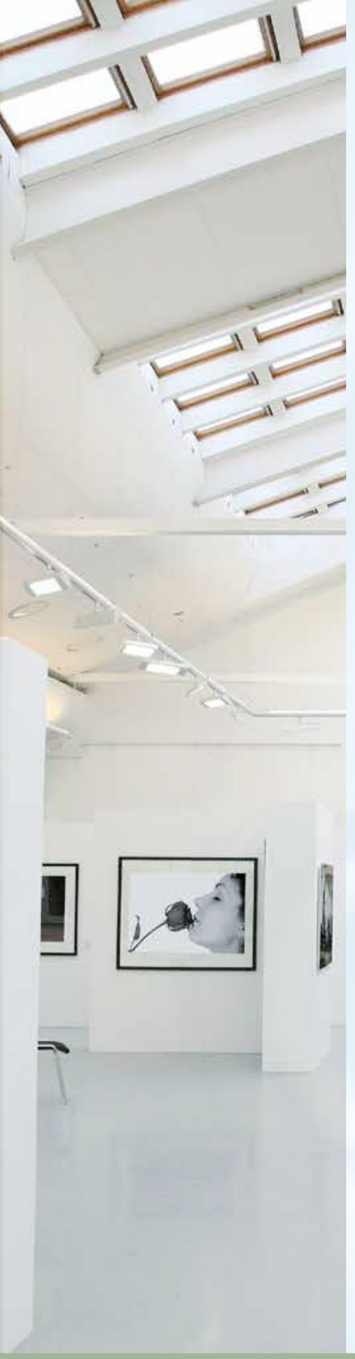
FRANCESCA WOODMAN: Ser un ángel / On being an angel: con un talento innato y precoz, Woodman creó un corpus fotográfico impregnado de simbolismo. Sus imágenes están centradas fundamentalmente en el cuerpo de la mujer en general y en ella misma en particular. Se autorretrató desnuda, retorcida, semioculta, disfrazada y desdibujada en lugares abandonados, casi fantasmagóricos. En sus fotografías encontramos referencias a una belleza frágil y etérea, a la vez de tenebrosa y, en muchos casos, en escenarios bucólicos y decadentes. Tras su trágico suicidio en 1981, Francesca Woodman se convirtió en una fotógrafa de culto que, a día de hoy, sigue generando debate y preguntas sin respuesta. Todo ello forma parte de ese halo de misterio que rodea a su figura y que está presente en cada una de las fotografías de esta exposición, cuyo título hace referencia a uno de los temas preferidos de la artista: "ser un ángel".





GAME ON: LA HISTORIA DEL VIDEOJUEGO: se trata de la mayor muestra internacional sobre la historia y la cultura del videojuego. Por primera vez en España, y en colaboración con el Barbican Centre de Londres, la exposición se pudo ver en Madrid en la sala de exposiciones del Paseo de la Castellana 214. A lo largo de 2.500 metros cuadrados de espacio expositivo, 15 secciones temáticas recorren la fascinante historia de los videojuegos desde los años sesenta hasta las últimas creaciones. Game On es además una exposición 'donde se ve y se juega', con más 150 títulos jugables, desde Mario a Lara Croft y de Pong a Street Figther. Con un diseño expositivo espectacular y basado en estándares de sostenibilidad, Game On está pensada para el disfrute de todos los públicos: jugadores, nostálgicos y curiosos de todas las edades.



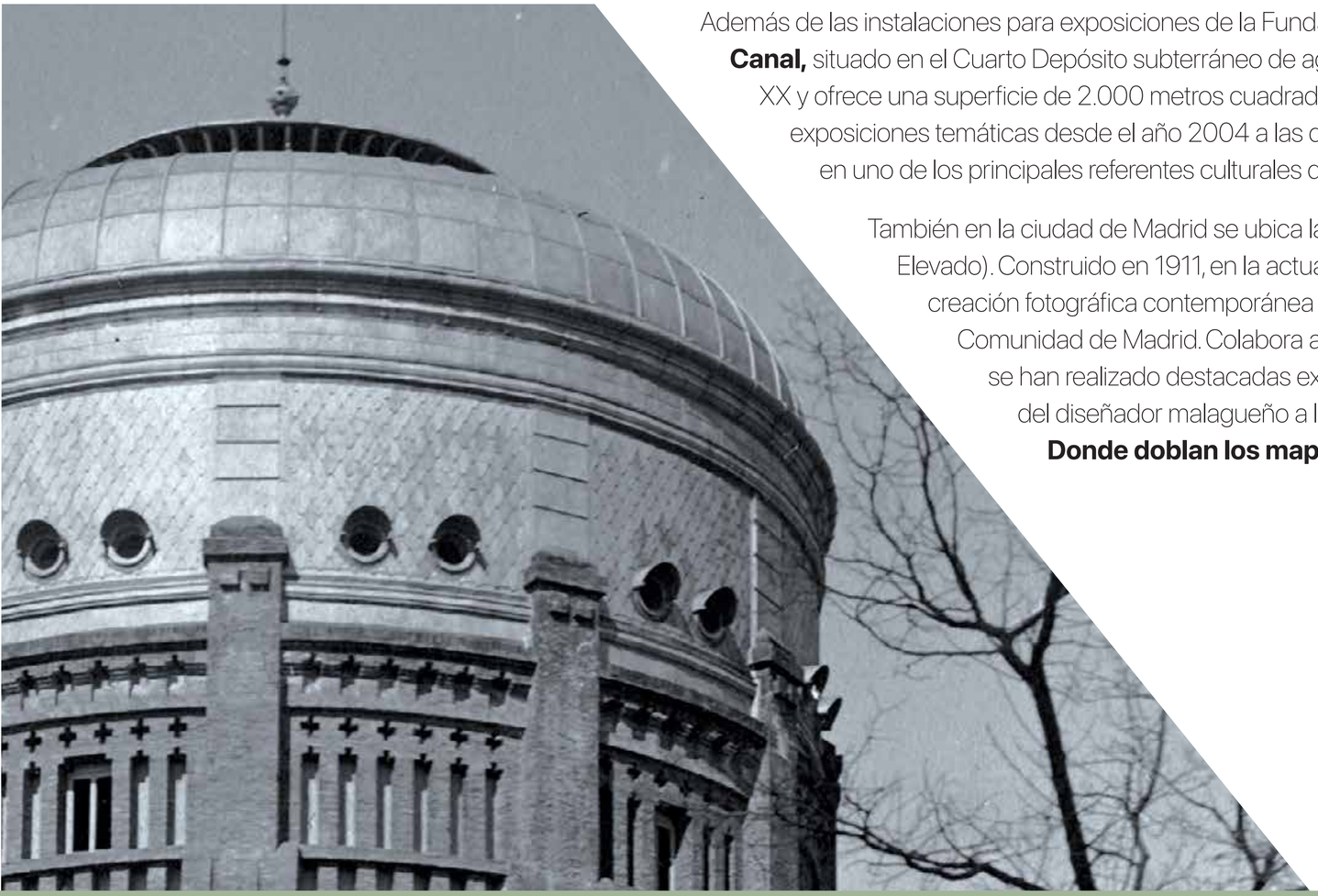




Estadísticas Fundación Canal	2018	2019	2020
N.º de exposiciones organizadas	3	4	**2**
N.º total de otras actividades realizadas	97	92	**36**
N.º total de visitantes presenciales	194.597	197.220	**94.092**
N.º de visitantes a exposiciones Fundación Mateo Inurria 2	139.276	92.316	**23.320**
N.º de sala Castellana 2014		19.447	**44.825**
N.º de visitantes presenciales de otras actividades	55.321	85.456	**25.947**
Web (visitas)	1.106.978	1.167.384	**431.194***
Redes sociales (usuarios)	105.753	115.480	**122.869**

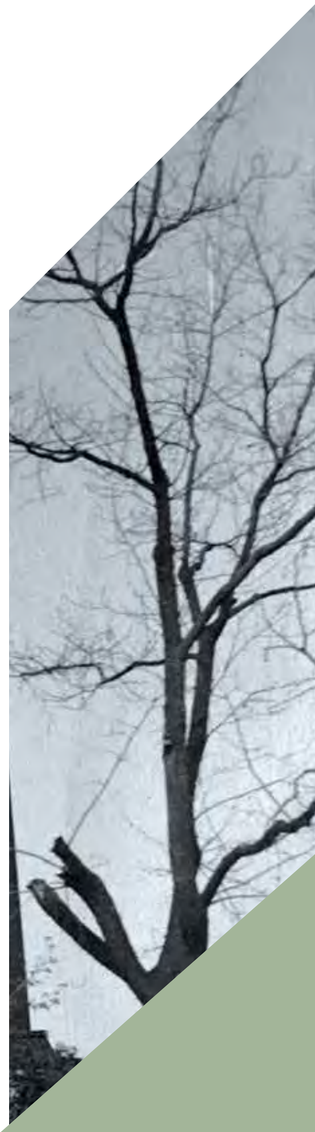
* La desviación a la baja respecto a los años anteriores viene dada, principalmente, por el cambio de web realizado a mitad del ejercicio, y por la nueva forma de medir datos implementada en base a Google Analytics.

En general los datos de actividad de la Fundación para el 2020 se han visto afectados negativamente por la pandemia del COVID-19. El confinamiento general consecuencia del estado de alarma, las restricciones a la movilidad, las limitaciones de aforo y la imposibilidad de realizar determinadas actividades en condiciones de seguridad (desde el punto de vista sanitario del COVID-19), han impactado negativamente en los datos de actividades realizadas y sus usuarios-beneficiarios.



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 3,5 millones de visitantes, convirtiéndose en uno de los principales referentes culturales de la ciudad en los últimos años.

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 2020 se han realizado destacadas exposiciones: **"David Delfín"** una colección que muestra el legado del diseñador malagueño a la moda con un total de 60 piezas icónicas; **"Juan Valbuena. Donde doblan los mapas"**, un recorrido dedicado a los viajes y la historia oculta del





fotógrafo madrileño. También se expuso la obra de **Matías Costa**, donde se recoge un viaje a través de las tres décadas de trabajo de un fotógrafo que cuenta con una doble naturaleza: la de cronista y la de poeta.

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.

Encontrarás más información sobre las actividades de la Fundación Canal aquí

Fomentamos el deporte

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.

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 aledaños de Plaza de Castilla.

En 2020 destaca la finalización de las obras del **nuevo parque de Bravo Murillo**, que se ubica en las inmediaciones de las oficinas centrales de Canal de Isabel II. Esta construcción se ubica en la zona oeste que ocupa su sede social, colindante con la calle Bravo Murillo y cuenta con un área infantil adaptada para niños con distintas capacidades, un área deportiva, un jardín vertical compuesto por 15 especies diferentes que dispone de un sistema de riego eficiente, además de un espacio de paseo con pavimento sostenible, 50 árboles, cerca de 1.000 arbustos y zonas ajardinadas no solo con césped, sino también con especies de bajo consumo hídrico.

A ellos se sumará la remodelación y acondicionamiento de la superficie que ocupaban las instalaciones de golf en el **Centro de Ocio y Deporte del Tercer Depósito** en la avenida Filipinas y cuyas obras se iniciarán en febrero de 2021.

Estas tres instalaciones supondrán la puesta a disposición de más de **123.000 m^2** de espacios de Canal de Isabel II para uso y disfrute de los ciudadanos y una inversión de unos **18 millones de euros**. A ellos se sumaría otra el parque **IV Depósito de Plaza de Castilla** con otros más de 45.000 m^2. Estas nuevas actuaciones están enmarcadas dentro del Plan Estratégico 2018-2030 para potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad.

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. Durante 2020 el área de Riosequilo ha permanecido cerrada por labores de mantenimiento. El área de El Atazar ha recibido más de 14.000 visitantes en 2020.

Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales

GRI 102-12	102-13

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.





Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales

En este ámbito, Canal apoya 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 contribuir a ello, 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 más de 65 proyectos en 29 países con 1,7 millones de personas beneficiadas.

Puedes consultar más información sobre Canal Voluntarios aquí



ODS 1 Fin de la pobreza
ODS 2 Hambre cero





Aportando nuestra gota de agua



ODS 1 Fin de la pobreza y ODS 2 Hambre cero: aportando nuestra gota de agua

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos como la educación o la salud. En Canal de Isabel II somos conscientes de este problema, y por ello hemos creado en los últimos años nuevas fórmulas para bonificarla tarifa que puede afectar a los colectivos más sensibles.

Bonificaciones: nuestras tarifas sociales

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. Por ello hemos establecido **cinco tipos** diferentes de bonificaciones:

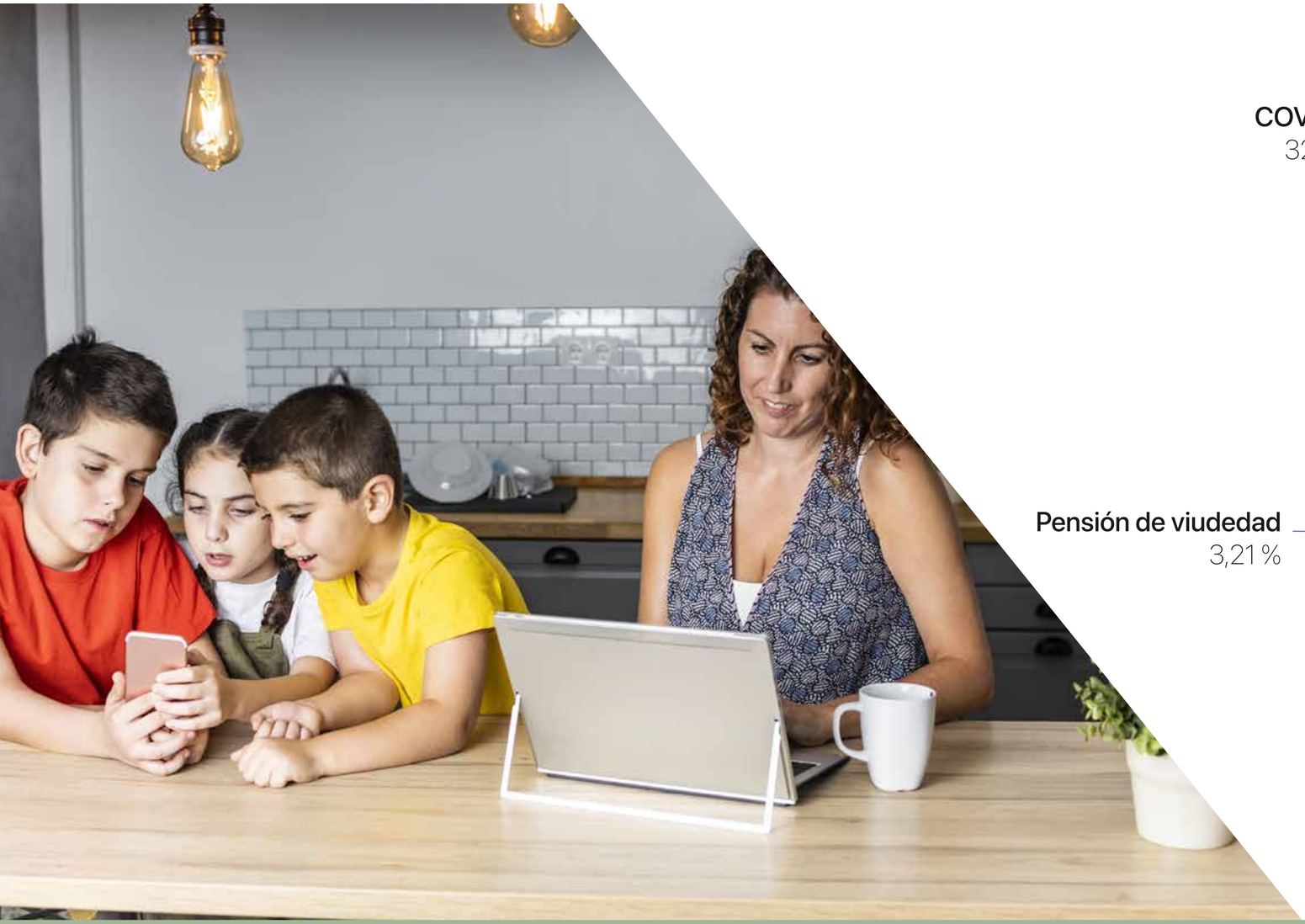
- Bonificación por familia numerosa.
- Bonificación por vivienda numerosa (a partir de 5 personas).
- Bonificación por exención social (en situaciones de necesidad).
- Bonificación por pensión de viudedad.
- Bonificación por ahorro de consumo.

Los cuatro primeros tipos de bonificaciones se agrupan dentro del concepto de **tarifa social**. Destaca la **exención social** con la que el usuario, abonará únicamente el 50 % del importe de la cuota fija de servicio. En cuanto a la parte variable estará bonificada completamente hasta 25 metros cúbicos al bimestre, es decir, 417 litros al día gratuitos. Esto significa que, para una factura de 40,87 euros al bimestre, aplicando esta bonificación, el importe a abonar será de 8,71 euros.

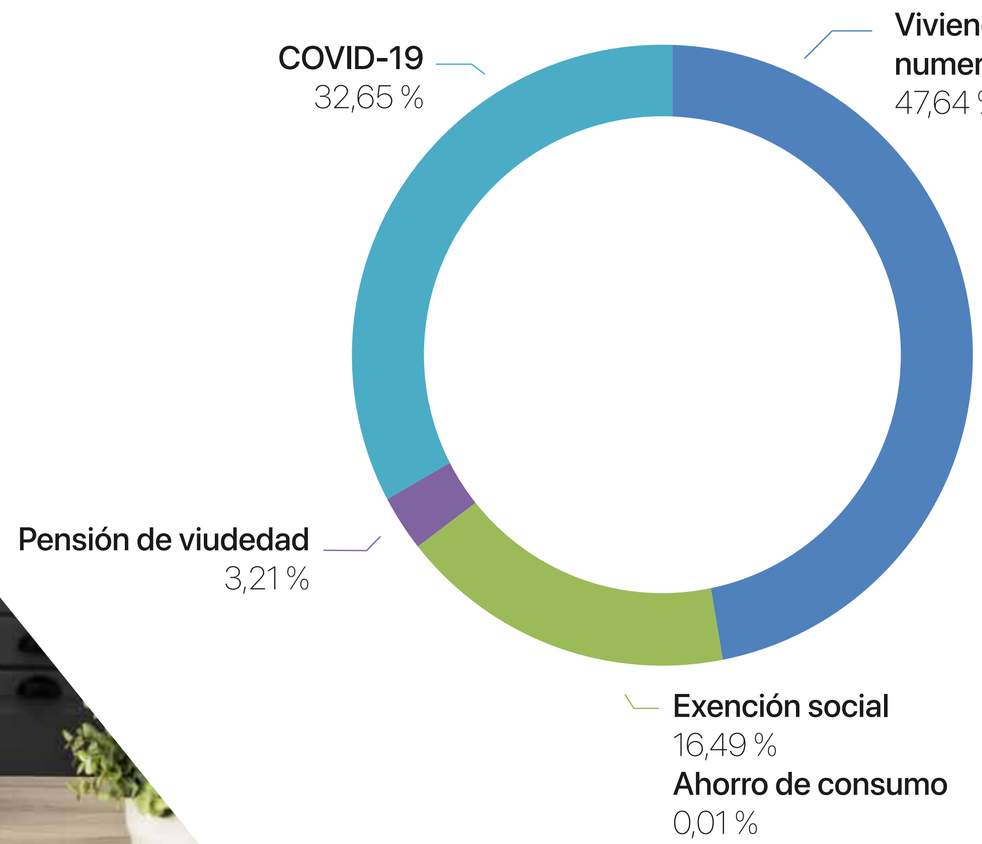
En 2020, debido a las circunstancias provocadas por la **pandemia del coronavirus**, Canal diseñó y aprobó de manera urgente una nueva bonificación para todos los colectivos que han sufrido las consecuencias económicas del COVID-19 ya sea por encontrarse bajo un ERTE, autónomos o PYMES que han visto reducido su negocio en al menos un 30 %.

En resumen, durante el año 2020 hemos bonificado un total de **88.330 contratos** un 57 % más que en 2019. Esto supone que hasta 2020 aproximadamente **252.109 personas** se han beneficiado de nuestras tarifas sociales.





Contratos bonificados en 2020



Canal Colabora

Toda esta labor social está liderada por el grupo de trabajadores sociales de Canal que se encuadra en el ámbito comercial, atendiendo de manera especializada al usuario más vulnerable, buscando un acercamiento y acompañándole en el proceso para regularizar su situación. Está integrado por cinco trabajadores sociales de Canal de Isabel II, realizando uno de ellos, las funciones de coordinación del equipo.

Se han realizado 58 visitas, desde el comienzo del equipo Canal Colabora, manteniendo reuniones conjuntas con profesionales Centros de Servicios Sociales y Asociaciones, además de la EMVS y AVS.

El objetivo es, por una parte, divulgar y explicar la tarifa social entre los profesionales que trabajan directamente con los colectivos más vulnerables y por otra, establecer vías de coordinación en ambos sentidos para los casos más complicados.

Durante las visitas llevadas a cabo se explican en detalle las bonificaciones, aclarando todas las dudas que surgen. Hay muy buena aceptación de la iniciativa de Canal de Isabel II y desde la visita, se mantiene una coordinación y comunicación fluida.

En enero de 2020 comenzamos a impartir talleres de ahorro de consumo dirigidos a dos perfiles:

» Población vulnerable.

» Coordinadores que trabajan día a día con personas en situación de dificultad, con el objetivo de que sean nuestros "embajadores del agua", divulgando la tarifa social y el consumo responsable al mayor número de personas de su entorno, y puedan ayudarles con los trámites de las bonificaciones.

Se trata de charlas y talleres ambientales, adaptados y dirigidos al público con el que trabajamos, cuyo contenido pretende explicar de una manera directa y sencilla el ciclo del agua, la importancia de hacer un consumo responsable, medidas de ahorro, principales fugas en nuestras casas y cómo gestionar nuestras bonificaciones.

Desde el mes de marzo de 2020 las visitas y talleres se encuentran suspendidos temporalmente debido a la COVID-19. Continuamos con la coordinación por vía telefónica y email, más necesaria que nunca, debido al incremento de familias que se han encontrado con su economía familiar seriamente afectada por la situación de la pandemia.

Canal también ha potenciado medios alternativos para reducir al máximo el corte de suministro por impago. En ningún caso se corta el agua a familias en dificultades económicas.

En total durante 2020 se han atendido a 762 personas con cita previa (342 presencialmente y 420 con "telegestión" por la pandemia, es decir, han pedido cita pero la hemos podido gestionar telefónicamente). Además hemos recibido 3.494 emails en nuestro buzón de tarifa social, dirigido principalmente a profesionales de Entidades y Organismos que trabajan con colectivos vulnerables.

Puede consultar un mayor detalle sobre las bonificaciones y cómo solicitarlas en el siguiente enlace:

https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytal/public/suministro_tarifas_bonificaciones.htm



ODS 8 Crecimiento económico:



Una empresa sostenible a largo plazo

ODS 8 Crecimiento económico: una empresa sostenible a largo plazo

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

GRI 201-1

Cifras económicas

Cifras del negocio (millones de euros)	2020	2019	2018
Cifra de negocios	853,08	887,01	854,14
EBITDA	311,00	346,43	338,15
Amortización	(117,47)	(114,94)	(112,4)
Resultado de explotación	209,26	247,06	227,59
Resultado financiero	(14,18)	(4,8)	(17,92)
Resultado neto	194,55	241,91	209,97

Otros indicadores financieros	2020	2019	2018
Deuda financiera neta (millones de euros)	319,88	467,48	459,45
EBITDA/Cifra de negocios	36,46 %	39,06 %	39,59 %
Deuda financiera neta/EBITDA	1,03	1,35	1,36
Periodo medio de cobros (días)	50,48	49,28	52,65
Periodo medio de pago (días)	29,19	33,88	39,52



Nuestro desempeño económico

La cifra de negocios disminuye un 3,83 % con respecto al ejercicio anterior al disminuir el volumen de agua facturada en un 2,77 %, fundamentalmente por el efecto sobre el consumo de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo debido a la crisis del COVID-19 y el impacto climatológico, al haber incrementado las aportaciones naturales un 40 % con respecto a 2019 y tener estas una relación inversa sobre la demanda.

Las limitaciones a la movilidad y otras restricciones en la actividad económica derivadas de la pandemia han provocado una disminución del consumo comercial e industrial cercana al 20 % con respecto a 2019 y aunque se ha visto compensado parcialmente por el incremento del consumo doméstico en un 2,88 %, ha provocado la disminución la facturación en los bloques 2 y 3, los de un mayor precio unitario. Como consecuencia, la caída de la cifra de negocios es superior a la del consumo al caer la tarifa promedio por m^3 facturado.

Es importante recordar que el año 2019 supuso un récord en la facturación de la compañía, al ser un año muy seco hasta el mes de noviembre, y que la tarifas se han mantenido congeladas durante 2020 por quinto año consecutivo. Adicionalmente, como se ha comentado anteriormente, la compañía ha aplicado bonificaciones temporales en sus tarifas para paliar el impacto de la pandemia por importe de 4,5 millones de euros, llegando el total de las bonificaciones aplicadas en el ejercicio a los 8,2 millones de euros frente a los 3,5 de 2019.

Los **gastos de explotación** en conjunto se han mantenido constantes pese a la disminución de la actividad y la caída del precio de la energía, como resultado de la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico, el incremento de los costes de personal propio y subcontratado, así como la adecuación a nuevas normativas, cada vez más exigentes.

Canal no ha trasladado a las tarifas, congeladas desde 2016, el incremento de sus gastos de explotación, al considerarse que tiene la capacidad de absorberlos garantizando, no solo la cobertura de dichos costes, sino la generación de un margen que permite acometer los planes de inversión y la retribución a sus accionistas prevista.

Adicionalmente, durante 2020 Canal de Isabel II ha tenido que realizar un esfuerzo excepcional para garantizar a la población la prestación de un servicio esencial como es la gestión del ciclo integral del agua, al mismo tiempo que garantizaba la seguridad de sus empleados durante la pandemia. Las distintas medidas implementadas, como han sido el refuerzo del personal propio y subcontratado, la compra de equipos de protección individual, la puesta en marcha del Sistema VIGÍA el refuerzo en las labores de limpieza y desinfección, así como el refuerzo de los sistemas informáticos entre otras, han supuesto un incremento en los gastos de explotación de aproximadamente 8,5 millones de euros.



Como consecuencia, el **EBITDA** disminuye 35,4 millones de euros con respecto a 2019, pasando la rentabilidad operativa en términos porcentuales de un 39,06 % en 2019 a un 36,46 % en 2020.

En cuanto al **resultado financiero**, cae significativamente con respecto al ejercicio anterior debido a varios factores, que no tienen relación con los gastos financieros por intereses de la deuda:

» En el ejercicio 2020 se ha registrado un deterioro de la participación de la empresa del grupo Hispanagua por 2,8 millones de euros como consecuencia de las pérdidas obtenidas durante 2020 y la aprobación de su fusión por absorción mientras que en 2019 se produjo una reversión de 0,7 millones de euros.

» Por otro lado, los ingresos por préstamos a empresas del grupo caen al haberse revisado a la baja el tipo aplicable de los préstamos concedidos a las empresas españolas para que sea adecuen al mercado actual.

» Por último, las actualizaciones financieras para mantener cuentas de activos o pasivos a su valor actual, así como otras activaciones financieras derivadas de la aplicación de las normas contables para las empresas concesionarias de infraestructuras, han resultado 4,4 millones de euros inferiores a las de 2019.

El **resultado neto** empeora en 47,4 millones de euros con respecto a 2019 por las razones anteriormente comentadas.

Deuda Financiera Neta

Durante el ejercicio 2020 se ha continuado reduciendo el endeudamiento financiero de acuerdo con sus vencimientos. Además de la emisión de bonos por 500 millones, la deuda promedio en el ejercicio con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 257 millones de euros, un 10 % inferior a la de 2019 (286 millones).

En 2020 no se ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio, 29 millones de euros (mismo importe en 2019).

En cuanto a la tesorería, la alta capacidad de generación de caja del negocio, así como algunos retrasos en el inicio de proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, reducir el periodo medio de pago para otorgar liquidez a sus proveedores y repartir dividendos por importe de 109,1 millones de euros, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 420,8 millones de euros, situando la Deuda Financiera Neta en 319,9 millones de euros.

Inversiones: apostamos por nuestra región

GRI 203-1	203-2

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el **volumen de inversión ejecutado** durante 2020, que asciende a **131,7 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 131,5 millones en 2019). Durante el segundo trimestre de 2020, como consecuencia de las mayores restricciones decretadas, se redujo considerablemente el ritmo inversor frente al de ejercicios anteriores. Sin embargo, el volumen total de inversión del año se ha mantenido en línea con el de 2019 gracias al esfuerzo realizado por la Sociedad durante el segundo semestre.



Hay que señalar que se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con la norma de adaptación del **Plan General de Contabilidad** a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas, y que en aplicación de dicha norma no han sido activadas por la Sociedad como mayor valor del inmovilizado. La compañía ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 73,0 millones de euros (68,9 millones de euros en 2019).

Adicionalmente, Canal realiza **obras de renovación y mejor**a en las redes de distribución y de alcantarillado que son de titularidad municipal. El importe asociado a estas obras es recuperado de forma general a través de una **cuota suplementaría** en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. Durante el ejercicio 2020 se han realizado obras de esta tipología por importe de 11,92 millones de euros (15,91 millones en 2019).

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.**





Nuestro desempeño económico

En la siguiente tabla se puede observar cuál ha sido el volumen de inversión por cada una de las distintas categorías:

Inversión por categorías (millones de euros)	2020	2019	2018
Garantía de suministro	55,56	52,20	47,85
Garantía de calidad	3,09	3,59	5,52
Compromiso medioambiental	37,19	40,17	45,80
Innovación tecnológica	14,77	13,44	10,65
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	6,51	6,50	4,83
Otras inversiones	14,53	15,60	13,38
Total	131,66	131,50	128,03
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	11,92	15,91	18,55
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	**143,58**	**147,41**	**146,58**

El importe total de inversiones realizadas en estos últimos tres años ha sido inferior a la media histórica de la Sociedad. A partir del 9 de marzo de 2018 comenzó a aplicar la nueva **Ley de Contratación Pública**, lo que incrementó los plazos medios de adjudicación de contratos, teniendo impacto significativo sobre la ejecución de inversiones. Adicionalmente, el COVID-19 ha impactado en 2020 tanto en la ejecución de las obras como en la adjudicación de las licitaciones, no permitiendo alcanzar el volumen de inversión esperado para el ejercicio. Por último, con motivo de la implantación del Plan Estratégico, muchos proyectos se encuentran en una fase inicial de estudio y pruebas piloto.

Plan Estratégico

El **Plan Estratégico** requiere un esfuerzo inversor significativo en los primeros años y es por ello por lo que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. En los próximos ejercicios el volumen de obras e inversiones realizados por la Sociedad se prevé que crezca de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 1.750 millones de euros en los próximos 5 años.

Entre las actuaciones del Plan Estratégico destacan: El **Plan Sanea** de modernización y mejora de las redes de alcantarillado anteriormente mencionado, el **Plan Red** para estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua, el **Plan *Smart-Region*** cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes y el Plan Solar, el cual se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2020 encaminadas a garantizar el suministro destacan las inversiones destinadas a la renovación de la 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.

Inversiones finalizadas

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2020, destacan los trabajos de prolongación y renovación de la red, dentro del **plan de renovación de redes**, en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, así como con la instalación de **aparatos de medida y acometidas** en las nuevas contrataciones.

En **aducción** cabe destacar las obras de equipamiento y electrificación del pozo G-6 y su conexión a la arteria aductora del Campo de Pozos del Guadarrama. Y en tratamiento, las actuaciones realizadas en la ETAP de Colmenar Viejo para la ampliación de las instalaciones del tratamiento de fangos de la planta.

Para garantizar el abastecimiento en los municipios de Cadalso de los Vidrios, Cenicientos y Rozas de Puerto Real, se ha realizado la conexión de la conducción de refuerzo del rincón suroeste al depósito de Rozas de Puerto Real desde la ETAP de Pelayos de la Presa.

Asimismo, en **abastecimiento** referir la fase 1ª del refuerzo del ramal este del sistema Torrelaguna, tramo Torrelaguna-Valdeolmos-Alalpardo, alimentando a las urbanizaciones el Espartal del Vellón y Caraquiz de Uceda, y a los municipios de Valdepiélagos, Talamanca y Valdetorres; también reseñar la conexión de los sistemas de abastecimiento Torrelaguna y Pinilla mediante una conducción entre los depósitos de Valgallegos y La Silicona para el abastecimiento de los municipios de Valdemanco, Bustarviejo, Cabanillas de la Sierra y Navalafuente del sistema Pinilla con agua del sistema Torrelaguna; la instalación de una línea eléctrica para el suministro de la nueva estación elevadora de La Silicona y su impulsión hasta la estación de bombeo de Valdemanco y Bustarviejo.



En **depuración,** en cumplimiento con el Plan Nacional de Calidad de Aguas depuradas y atender las previsiones de crecimiento urbanístico, destacan las actuaciones concluidas en las EDAR de Aranjuez, Los Escoriales, Casaquemada y Soto Gutiérrez principalmente; una planta nodriza de experimentación de tecnologías eficientes en la EDAR de Torrejón de Ardoz; así como el nuevo bombeo de agua bruta en el pretratamiento de la EDAR de Velilla y un sistema de tratamiento de aliviados en la EDAR Arroyo de la Vega.

En la red de colectores y emisarios de la Comunidad de Madrid, destacan las practicadas en tramo C2 del emisario del Sistema Cuenca Baja para evitar vertidos y daños en el núcleo urbano de Parla; del colector en galería en la calle alcalde Sainz de Baranda de Madrid para eliminar la pendiente con el colector Abroñigales y evitar inundaciones; y la tubería de impulsión de la EBAR de Ciempozuelos a la EDAR de Soto Gutiérrez para garantizar el bombeo e impedir vertidos a cauce.

Entre las actuaciones con **agua regenerada**, para la depuración y reutilización del agua de la Comunidad de Madrid, se ha continuado con las infraestructuras para el riego de las principales zonas verdes del municipio de Rivas Vaciamadrid y de un sistema de filtración terciaria para mejorar el funcionamiento y la calidad del agua regenerada suministrada en la EDAR de Soto Gutiérrez.

Respecto a la **generación de energía**, Canal ha instalado diferentes puntos que permitan la recarga de vehículos eléctricos repartidos entre sus instalaciones principales; y la instalación de turbinas de gas en la EDAR de Arroyo Quiñones, para el aprovechamiento energético del biogás de la planta, generación de energía y aprovechamiento térmico.

La Sociedad continúa con las actuaciones para automatizar la explotación, aumentar la seguridad de los sistemas informáticos y el montaje de equipos e infraestructuras en la red de telecomunicaciones. Destacar, la instalación de nuevos puntos de telecontrol en diversas ubicaciones para la adquisición y transmisión de datos vía GPRS y trunking digital y se continúa con la 3ª fase para la automatización del proceso e integración de las EBAR en el sistema de telecontrol.

Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2020 son: las obras de mejora del abastecimiento a Redueña y Torrelaguna, las obras de mejora del abastecimiento a Sevilla la Nueva, las obras de renovación de la tubería de lavado y automatización de los filtros 33 a 64 en la ETAP de Colmenar Viejo, el refuerzo del Ramal Este de Torrelaguna Fase 2, la impulsión de aguas residuales en el término municipal de Navacerrada, las actuaciones de mejora en la EDAR y EBAR 4 de Boadilla del Monte y las obras de ampliación de la EDAR de Sevilla la Nueva.





Información fiscal

Respecto al impuesto de sociedades pagado así como las retenciones a continuación se muestra la información correspondiente tanto a nivel individual como de grupo.

Pagos Impuesto de Sociedades (en miles de euros)	2018	2019	2020
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	3.323	3.650	1.614
Total pagos asociados a Canal de Isabel II	939	2.727	2.733
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	1.687	0	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II	1.338	1.154	N.D.

Con nuestros proveedores

GRI 102-9	102-10	204-1	308-1	407-1	408-1	409-1	412-3	414-1

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** que entró en vigor el pasado 9 de marzo de 2018 (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público). Asimismo, en algunos procedimientos por sus características o importe se aplica la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Los objetivos que inspiran estas leyes son lograr una **mayor transparencia** en la contratación pública y conseguir una mejor relación **calidad-precio**. Concretamente, la Ley 9/2017 persigue una mayor seguridad jurídica y trata de conseguir que se utilice la contratación pública como instrumento para implementar las políticas tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES, y de defensa de la competencia.



En relación con el objetivo de **promoción de las PYMES** debe ponerse de manifiesto que en el ejercicio 2020 el **59 %** de las empresas adjudicatarias de contratos en Canal son **pequeñas y medianas empresas**.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, los contratistas de Canal, además de cumplir con la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales vigentes, deben cumplir la **política ambiental** y la **política de prevención de riesgos laborales** implantadas en esta empresa pública.

Finalmente debe señalarse que 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 % 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.

El cumplimiento de los requisitos por parte de los licitadores es revisado por la compañía antes de realizar la adjudicación. Adicionalmente, una vez el contrato es adjudicado la unidad responsable del mismo se aseguran del cumplimiento de los pliegos.

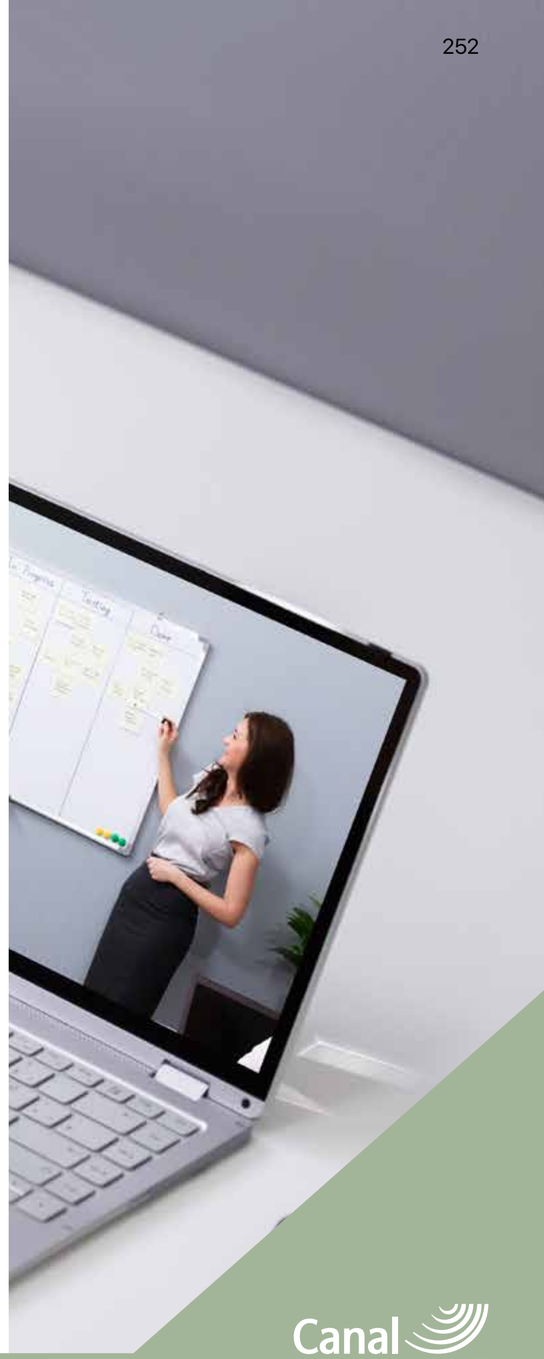
Los contratos de servicios y suministros de importe inferior a 15.000 euros y de obras de importe inferior a 40.000 euros se realizan bajo la normativa que rige los contratos menores. Para los menores de obras entre 15.000 y 40.000 euros se requiere la autorización del consejero delgado. Los contratos menores, salvo los contratos de suministro gestionados por el Área de Compras, se tramitan a través de la herramienta informática "contrato menor" del sistema CYCLO.

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.

Adjudicación de contratos en 2020

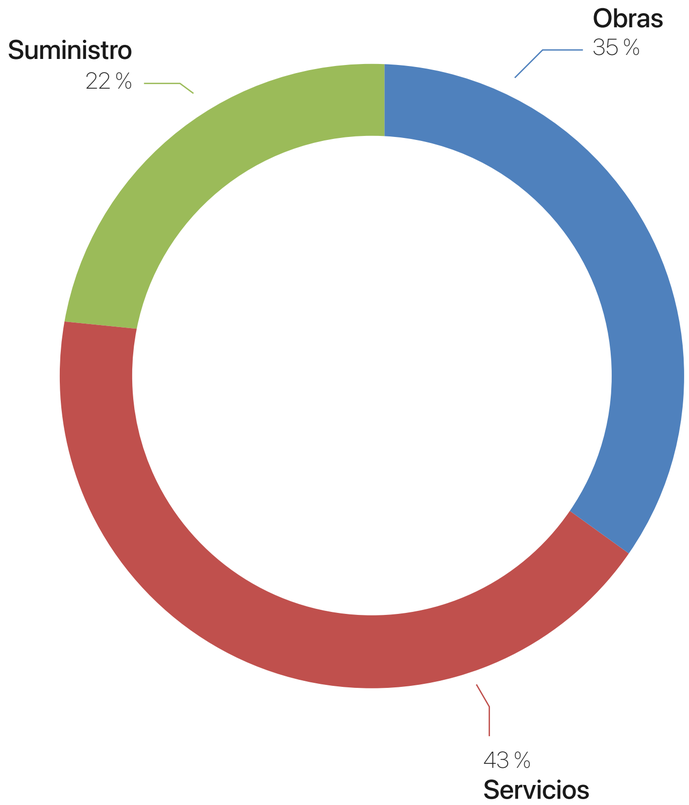
Sin considerar los **3 encargos a medios propios** a las empresas participadas de su grupo, Canal de Isabel II ha adjudicado durante 2020 mediante procedimientos de adjudicación un total de **209 contratos,** que suman **303,7 millones de euros**. La mayor parte de ellos están directamente vinculados con las actividades y procesos de ingeniería, operaciones y energía.

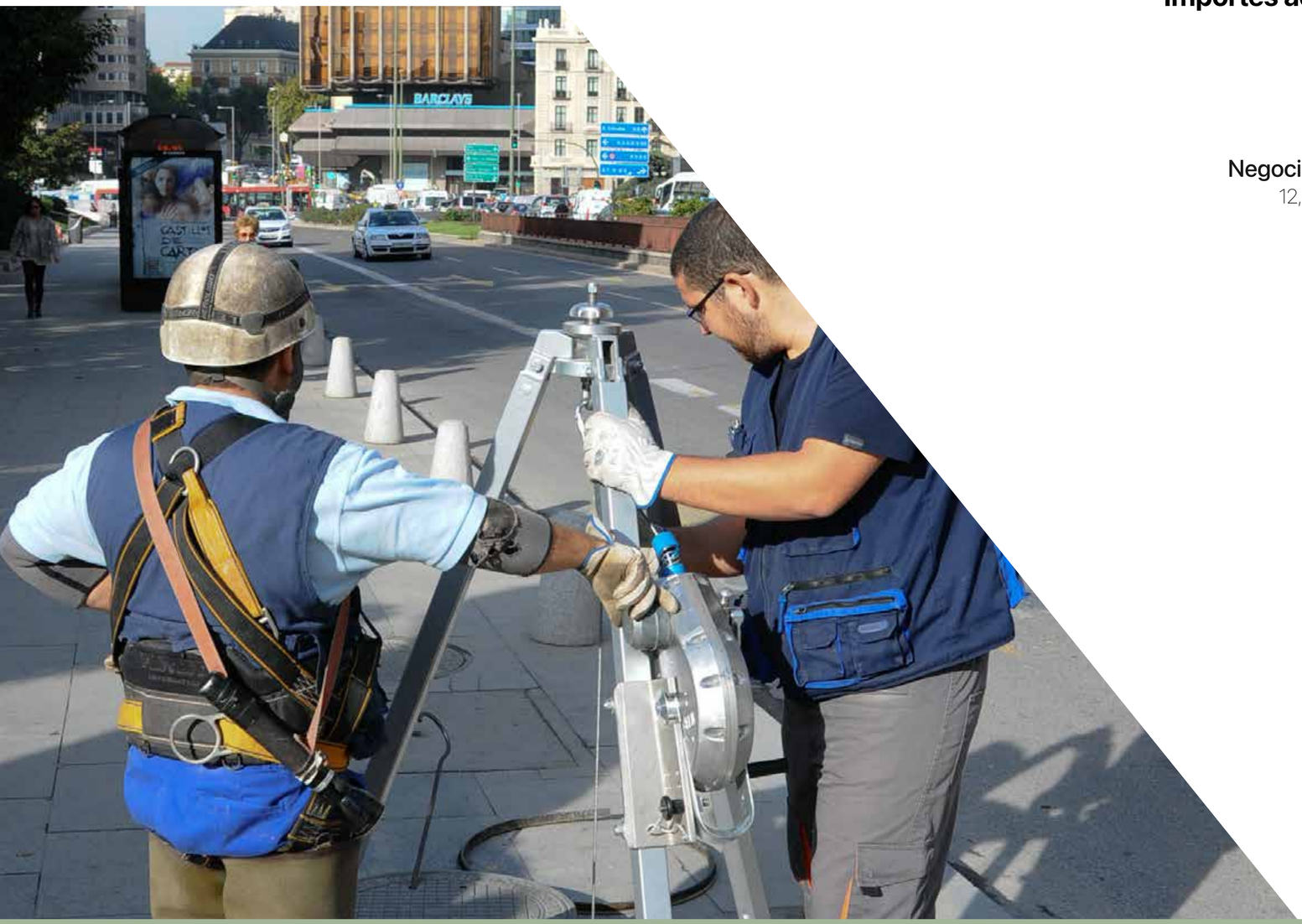
El **procedimiento abierto** es el procedimiento de adjudicación más utilizado en las contrataciones de Canal. En este procedimiento, todo empresario interesado puede presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. Dicho procedimiento se ha utilizado en **150 contratos** tramitados en 2020, y supone un **84 %** del total de los importes adjudicados, que suman un importe total **259,9 millones de euros**.



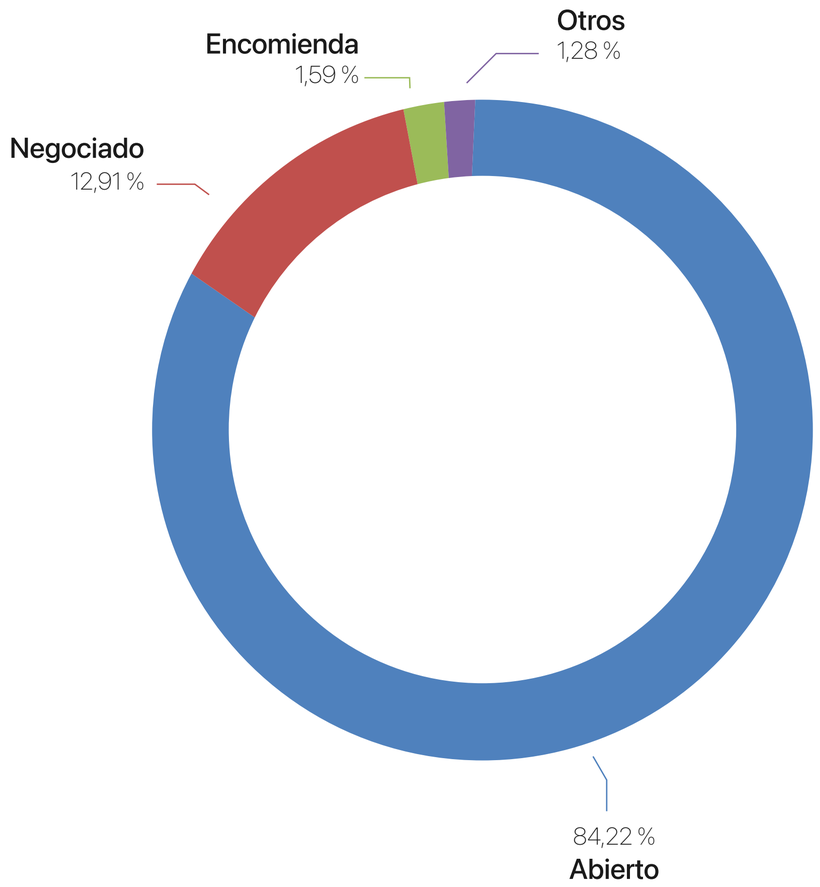


Contratos por volumen adjudicado en 2020





Importes adjudicados por tipo de procedimiento en 2020





En el ejercicio 2020 se han tramitado **3 encargos a medios propios** a aquellas empresas que, de conformidad con lo previsto en el en la legislación de Contratos del Sector Público, tienen la condición de medio propio instrumental de Canal de Isabel II. El importe tramitado a través encargos a medios propios es de 4,9 millones de euros, lo que supone el 1,59 % del total adjudicado.

Por otra parte, se han adjudicado **52 contratos utilizando el procedimiento negociado** un 25 % del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha ascendido a 39,9 millones de euros (el 13 % del importe total tramitado en 2020). El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre para ello alguno de los supuestos establecidos en la legislación.

Cabe destacar que 7 de los contratos adjudicados por Canal de Isabel II, que suponen el 3 % de las licitaciones tramitadas en 2020, se ha realizado con **otros procedimientos** diferentes a los recogidos en la legislación de contratos del sector público.





Canal cuenta con un servicio de atención a sus proveedores presencial, a través de la dirección de correo atproveedores@canal.madrid y de un portal específico para ellos en nuestra página web donde se les ofrece información en tiempo real del estado de sus facturas, fortaleciendo la relación que mantenemos con ellos e incrementando la productividad. El intercambio electrónico de datos se traduce en costes de transacción más bajos y trámites más ágiles y sencillos.

Entre otras funciones, la herramienta permite la gestión de la contratación menor para los proveedores de suministro de materiales.

En 2020, el periodo medio de pago a proveedores de Canal de Isabel II ha sido de **29,19 días** habiendo realizado Canal un total de **339.502 pagos** a lo largo del año.



Tramitación de expedientes de contratación de Canal

Nuestro procedimiento interno de contratación tiene las siguientes fases:

FASE 1: 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 procedimiento a seguir.	
FASE 2: 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 3: publicación de la licitación.	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)	La adjudicación y formalización del contrato, incluidos los procedimientos simplificados en licitación previa y negociados, se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratantede 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. La información sobre los contratos de Canal de Isabel II, S.A. se remite periódicamente al Registo de Contactos de la Comunidad de Madrid.



Tramitación de expedientes de contratación de Canal

Nuestro procedimiento interno de contratación tiene las siguientes fases:

FASE 4: recepción y análisis de las ofertas.	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). En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios, antes de la apertura de las proposiciones económicas, se procede a la apertura de los sobres técnicos a efectos de proceder a valorar los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas antes de la apertura de proposiciones económicas. FInalmente, se procede en acto público a la apertura de las ofertas económicas de los licitadores. En los prcedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios se leen en acto público las puntuaciónes técnicas obtenidas antes de la apertura de plicas.
FASE 5: valoración de las ofertas y adjudicación del contrato.	El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incluidas 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 6: 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 qu el adjudicatario ha aportado la corresponidente garantía.

Seguimiento de la Línea Estratégica 10



BFN / EBITDA : 1,03 (Obj. 1,24)

Ahorros en la compra de electricidad : SIEC creado (Objetivo completado)



Plazo medio de licitación:301 días (Obj. 330 días)

Gastos generales (sin gastos de personal & energía) / Cifra de Negocio :2,58% (Obj. 2,65%)

Objetivo

Real

04



El Grupo Canal

Canal de Isabel II



4. El Grupo Canal

GRI 102-2

El Grupo Canal de Isabel II presta servicio en seis países diferentes: España, Colombia, Brasil, Ecuador, República Dominicana y Panamá.

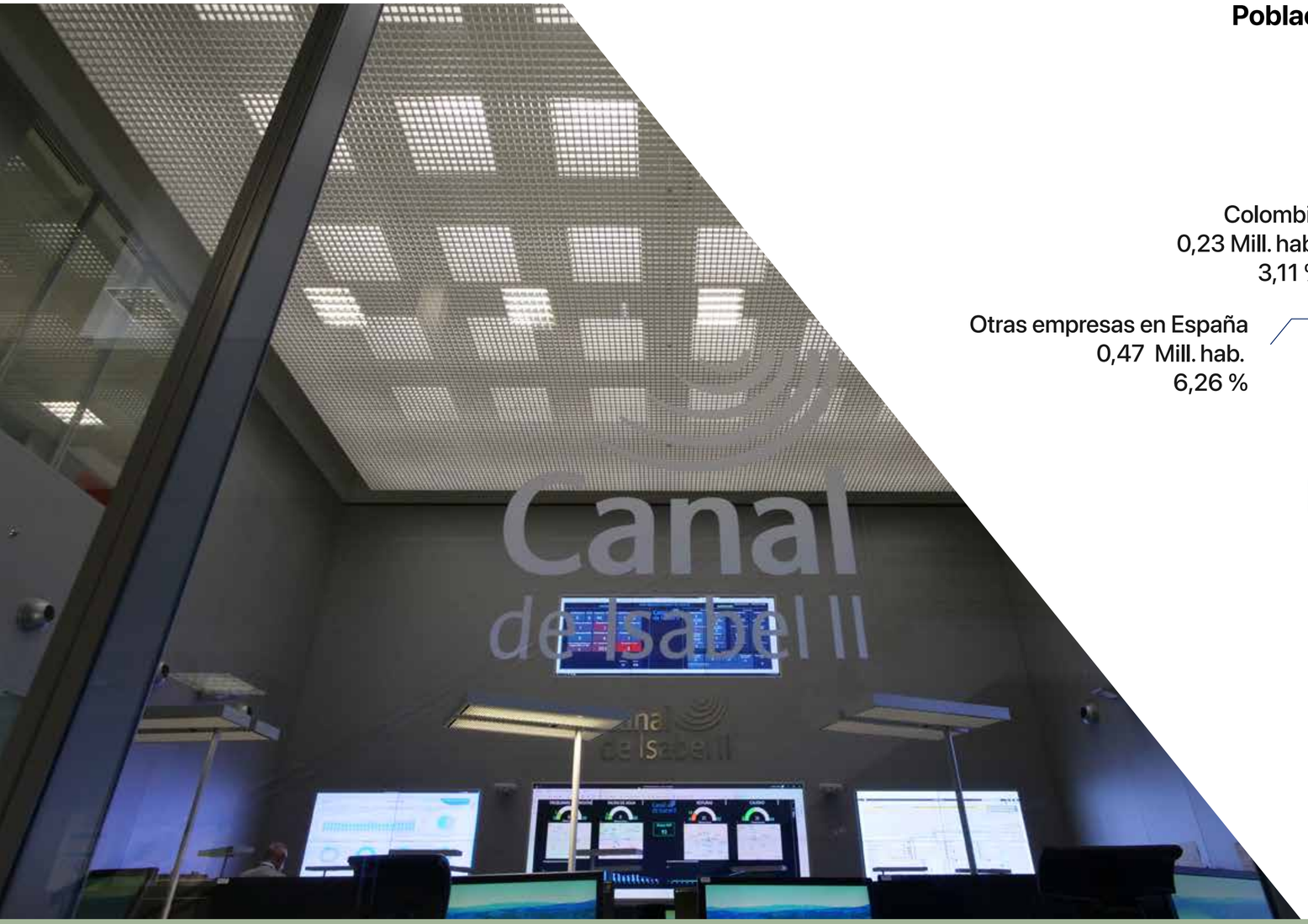
Nuestra experiencia acumulada en más de siglo y medio de gestión ha permitido a Canal de Isabel II aportar valor añadido en otras regiones del mundo gracias a la integración de sociedades participadas de otros ámbitos geográficos.

Así, desde los años sesenta del siglo pasado, Canal de Isabel II ha integrado un conjunto de sociedades participadas que, junto con el propio Canal de Isabel II, constituyen en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II.

En 2020, el Grupo Canal abastecía de agua a un total de **7,54 millones** de personas (**7,03** en España y **0,51** en Latinoamérica), y daba empleo a **4.131 trabajadores,** además de generar más de **4.400 empleos indirectos**. Asimismo, había gestionado un total de 584 millones de metros cúbicos de agua (**541** en España y **43** en Latinoamérica) y de **40.416 kilómetros** redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

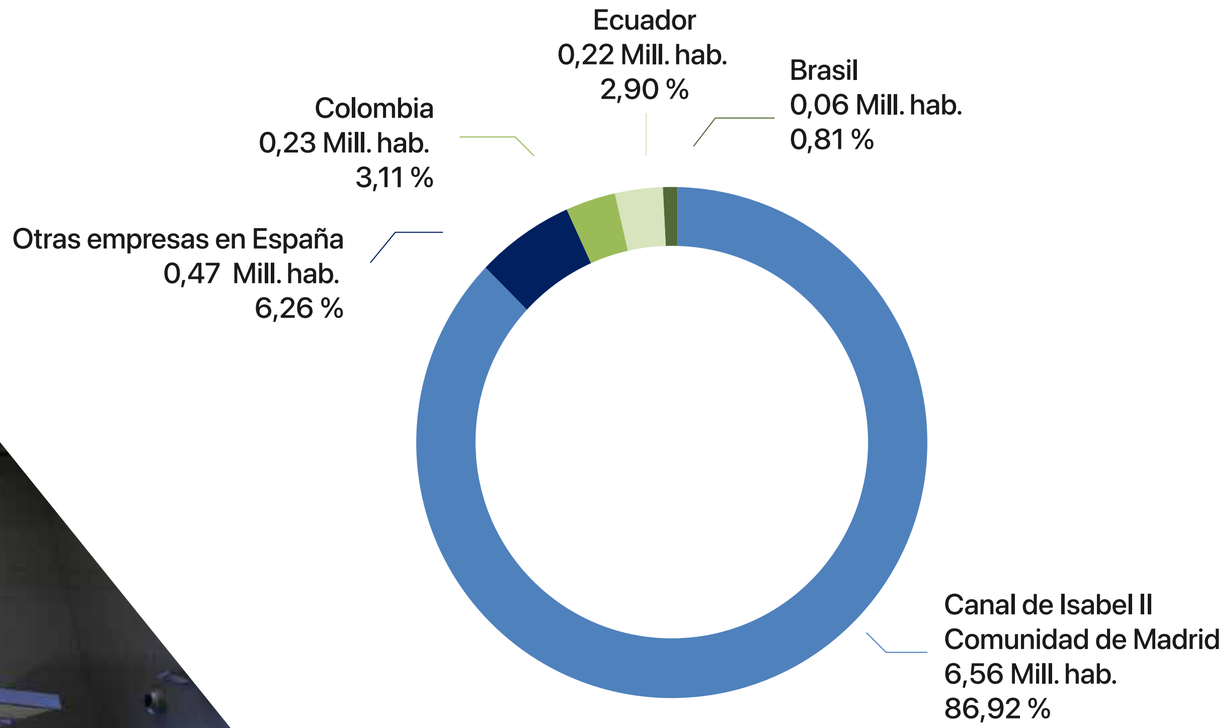
Al cierre del ejercicio, se contaba con cerca de **1,78** millones de contratos de suministro (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **99 %.**





Población abastecida por países en 2020

(millones de habitantes y % sobre el total)

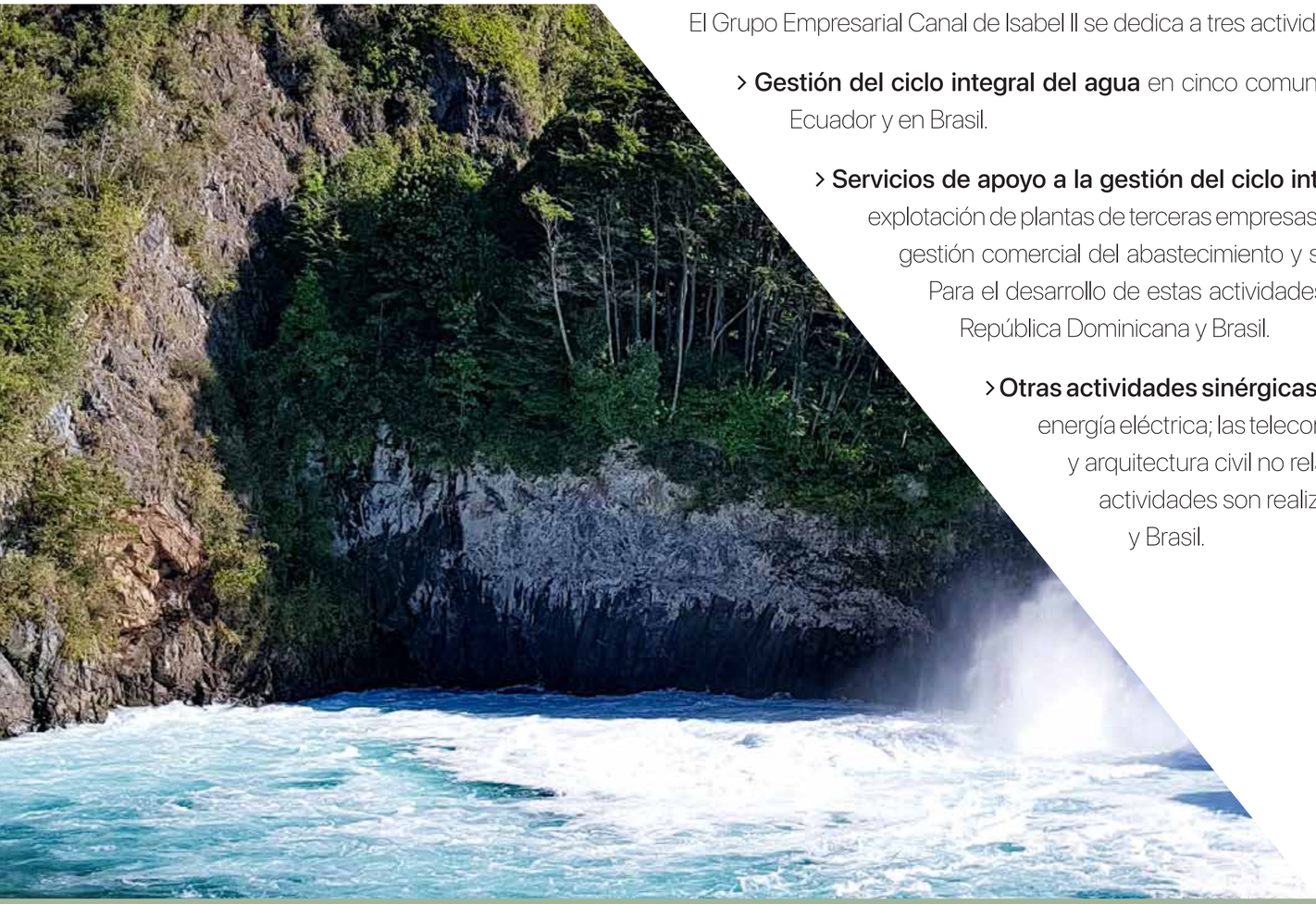


4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica



4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica

GRI 102-4	102-6	102-7



El Grupo Empresarial Canal de Isabel II se dedica a tres actividades principalmente:

- **Gestión del ciclo integral del agua** en cinco comunidades autónomas españolas, en tres departamentos de Colombia, en Ecuador 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; gestión de call-centers o recaudación de tasas y tributos. 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 no relacionada con el agua; la gestión de residuos y la limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.





4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica

Las principales magnitudes del Grupo Empresarial Canal de Isabel II al concluir 2020 eran las siguientes:

- **7,54 / 6,57 millones de habitantes servidos** (abastecimiento / saneamiento)
- **584** hm^3 **captados para el consumo**
- **493** hm^3 **depurados en las EDAR** y vertido a cauce
- **21** hm^3 de **agua regenerada** suministrada
- **4.131 empleados** en plantilla (3.569 en España y 1.827 en América)
- **917** millones de euros de **ingresos**
- **136** millones de euros de **inversión**
- **Presencia en 5 comunidades autónomas españolas y 5 países de Latinoamérica**



4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica

Las principales magnitudes del Grupo Empresarial Canal de Isabel II al concluir 2020 eran las siguientes:

España

- Canal de Isabel II
  www.canaldeisabelsegunda.es
- Delegación de Canal en Cáceres
  www.canaldeisabelsegunda.es
- Aguas de Alcalá UTE
  www.aguasdealcala.es
- Canal Gestión Lanzarote
  www.canalgestionlanzarote.es
- Hispanagua
  www.hispanagua.es
- GSS Venture
  www.grupogss.com
- Canal de Comunicaciones Unidas
  www.canalcom.com
- Hidraúlica Santillana
  www.hidraulicasantillana.com
- Canal Extensia
  www.canaldeisabelsegunda.es
- Ocio y deporte Canal
  www.ocioydeportecanal.com

Colombia

- ASAA Riohacha
  www.asaa.com.co
- Gestus
  www.gestus.co
- INASSA
  www.grupoinssa.com
- Amerika TI
  www.amerikati.com

Panamá

- Inassa Panamá
  www.grupoinssa.com

República Dominicana

- AAA Dominicana
  www.aaa.com.do

Ecuador

- AMAGUA
  www.amagua.com
- Inassa Ecuador
  www.grupoinssa.com

Brasil

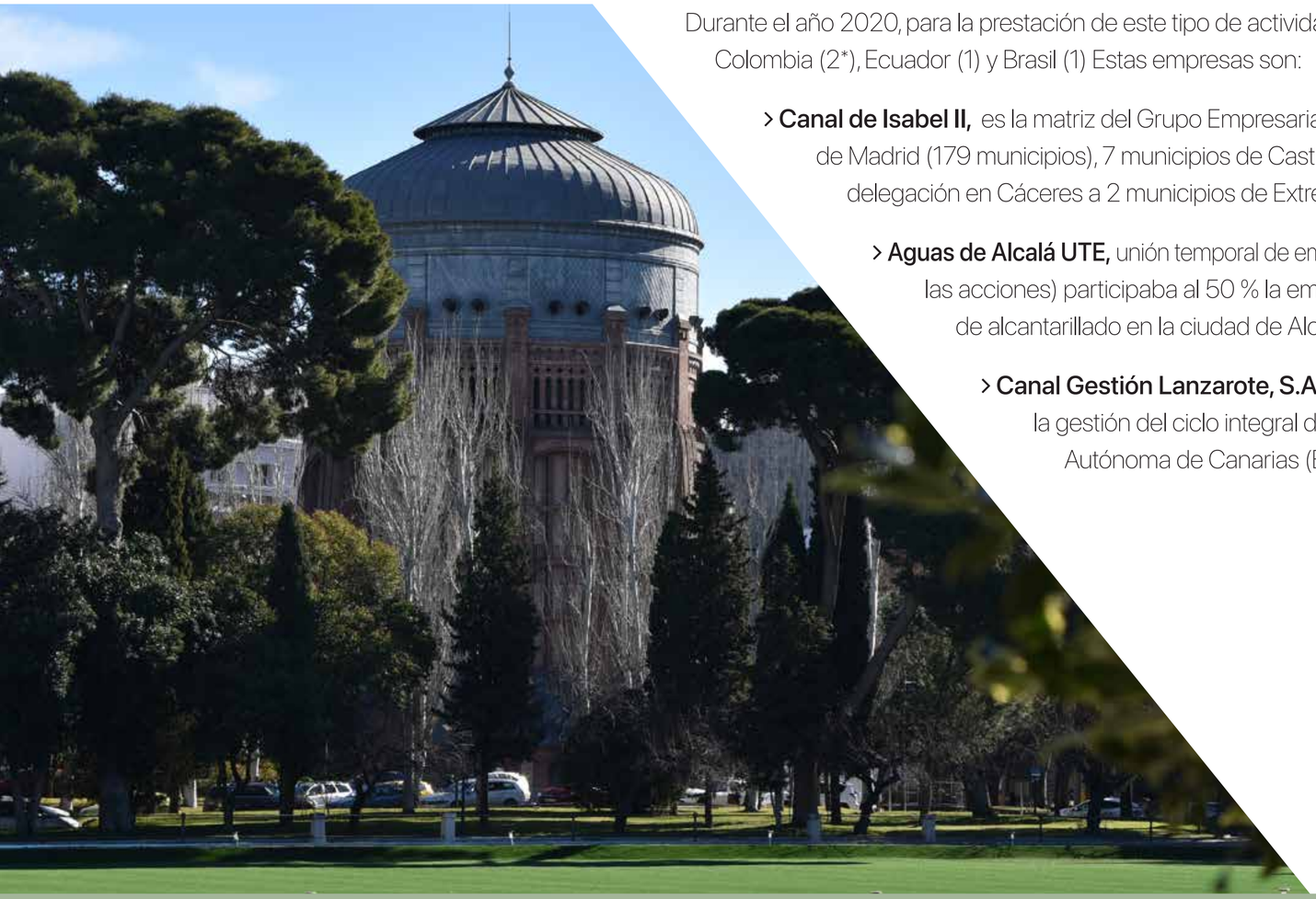
- Fontes da Serra
  www.fontesdaserra.com.br
- Emissão
  www.emissaa.com.br

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

4.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua



4.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua



Durante el año 2020, para la prestación de este tipo de actividades, el Grupo cuenta con nueve empresas ubicadas en España (3), Colombia (2*), Ecuador (1) y Brasil (1) Estas empresas son:

- **Canal de Isabel II,** 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 uno de Castilla y León y a través de nuestra delegación en Cáceres a 2 municipios de Extremadura.

- **Aguas de Alcalá UTE,** unión temporal de empresas en la que a 31 de diciembre de 2018, además de Canal (50 % de las acciones) participaba al 50 % 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.

4.2. Grupo Canal: población servida y capacidades en el ciclo integral del agua



› **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.** denominada Triple A Barranquilla es la empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad colombiana de Barranquilla y en 14 municipios más del Departamento del Atlántico en Colombia.

Con fecha 3 de octubre de 2018, la Fiscalía General de Colombia adoptó un acuerdo ordenando la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro de las acciones de INASSA, sociedad controlada indirectamente por Canal, en Triple A de Barranquilla, que suponen el 82 % del capital social de Triple A, y su entrega en custodia a la Sociedad de Activos Especiales de Colombia (SAE).

› **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.**, denomida 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).





Población y municipios servidos en España

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Comunidad de Madrid	174	6.556.593	135	5.785.475	179	6.771.172
Castilla -La Mancha	7	13.126			1	4.540
Castilla y León	1	160				
Provincia de Cáceres	2	97.193	2	97.193	2	97.193
Alcalá de Henares	1	197.562	1	197.562		
Lanzarote y la Graciosa	7	164.292	7	116.390	7	116.390
Total España	**192**	**7.028.926**	**145**	**6.196.620**	**189**	**6.989.295**





Población y municipios servidos en Latinoamérica

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Colombia: Riohacha	1	234.286	1	200.956		
Ecuador: Samborondón y Daule	2	218.784	2	171.168	2	171.168
Brasil: Guapimirim	1	61.388				
TOTAL LATINOAMÉRICA	**4**	**541.458**	**3**	**372.124**	**2**	**171.168**
SUMA GRUPO CANAL	**196**	**7.543.384**	**148**	**6.568.744**	**191**	**7.160.463**





Grupo Canal: información técnica al cierre de 2020

Abastecimiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de embalses o captaciones en ríos	17	2	19
Número de pozos en explotación	79		79
Número de captaciónes de agua de mar	4		4
Suma de captaciones gestionadas	100	2	102
Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas	20	2	22
Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios	4,76	0,06	4,82





Grupo Canal: información técnica al cierre de 2020

Abastecimiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios	4,76	0,06	4,82
Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados	20.123	1.187	21.310
Número de municipios servidos en abastecimiento	192	4	196
Población servida en abastecimiento (millones de habitantes)	7,03	0,51	7,54
Calidad del agua de consumo (% muestras que cumplen)	97	97	97





Grupo Canal: información técnica al cierre de 2020

Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	16.585	762	17.346
Número de estaciones de bombeo (EDAR) gestionadas	212	115	327
Número de depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas	168	98	266
Caudal de diseño de las EDAR (hm³/día)	3,02	0,05	3,07
Número de municipios servidos en gestión del alcantarillado	145	3	148
Población servida en alcantarillado (millones de habitantes)	6,20	0,37	6,57
Número de municipios servidos en depuración de aguas residuales	189	2	191
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,99	0,17	7,16





Grupo Canal: información técnica al cierre de 2020

Reutilización	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	37	19	55
Kilómetros de redes de agua regenerada gestionados	968		968
Número de municipios a los que se les presta el servicio de suministro de agua regenerada	30	2	32
Volumen de agua regenerada producida en 2020 (millones de metros cúbicos)	129	5	134



4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades



4.3. 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 o la recaudación de tasas y tributos.

Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2018 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.

4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades



› **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 consultorías en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica.

› **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 prejurídico y jurídico, de la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de contact human center, de la gestión documental y de los servicios de mensajería.

› **AAA Dominicana S.A.** que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. En los últimos años, AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en la gestión comercial de los servicios de agua.



4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades



› **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.

› **GSS Venture, S.L** es una empresa participada minoritariamente (en un 25 %) 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 ingeniera 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.



4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades



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 nueve centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 35,52 megavatios. Dichas centrales aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid.

4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades

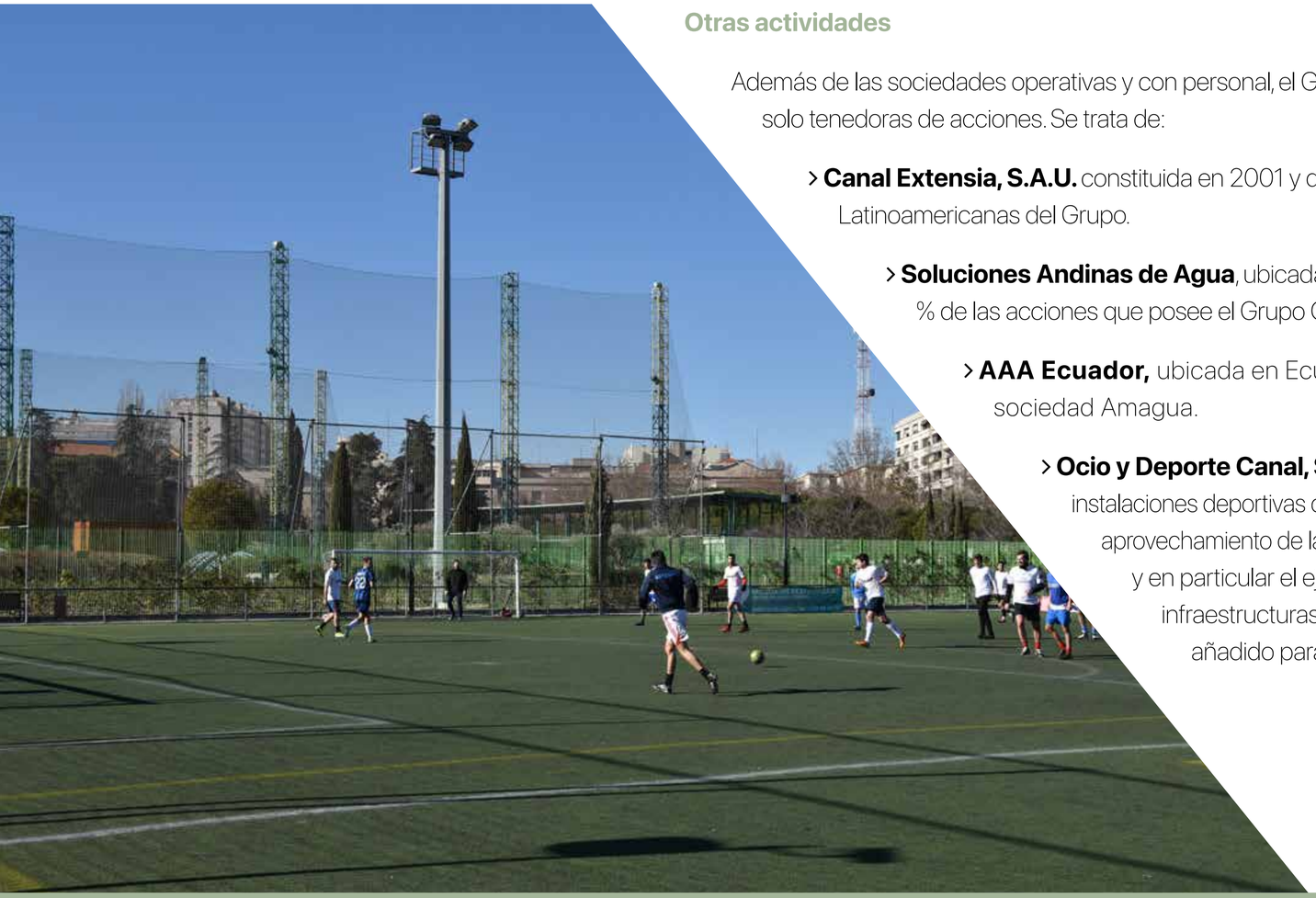


› Tecnologías de la información y telecomunicaciones: **Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.** (en adelante CCU), es una sociedad, participada al cien por cien por el Grupo Canal y dedicada al sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. CCU tiene como cliente principal a Canal 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 relacionada 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.

4.3. Grupo Canal: empresas con otras actividades



Otras actividades

Además de las sociedades operativas y con personal, el Grupo Canal cuenta con otras cuatro sociedades de las que tres son solo tenedoras de acciones. 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 % de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão.
- **AAA Ecuador,** ubicada en Ecuador, y que es la tenedora del 70 % 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, 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.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

GRI 102-8 | 401-1

Al concluir el ejercicio 2020, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad y personal propio ascendía a **4.131 personas**, en 6 países. De ellas, el **3.479** trabajaban en España y **652** en Latinoamérica. La plantilla de la empresa matriz (Canal de Isabel II) supone el 84 % del total del Grupo.

Empresas españolas	Total
Canal de Isabel II (Madrid y delegación en Cáceres)	2.924
Aguas de Alcalá UTE	73
Canal Gestión Lanzarote	239
Hispanagua	158
Hidráulica Santillana	17
Canal de Comunicaciones Unidas	54
Ocio y Deporte Canal, S.L.	9
Canal Extensia, S.A.U.	5
SUMA ESPAÑA	**3.479**

Empresas latinoamericanas	Total
INASSA	15
ASSA (Colombia)	107
GESTUS (Colombia)	0
Amérika TI (Colombia)	40
Amagua (Ecuador)	85
AAA Dominicana (República Dominicana)	274
Emissão y Fontes da Serra (Brasil)	131
SUMA LATINOAMÉRICA	**652**



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Plantilla del Grupo según sus funciones

(personas)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Personal directivo	111	29	42	**182**
Personal de apoyo a Dirección	336	7	29	**372**
Titulados superiores	323	38	63	**424**
Titulados medios	172	21	14	**207**
Mandos intermedios	136	28	31	**195**
Técnicos	272	60	26	**358**
Administrativos y auxiliares	630	76	167	**873**
Personal de oficio	944	296	280	**1.520**
SUMA	**2.924**	**555**	**652**	**4.131**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
Número total de trabajadores	2.924	555	652
Becarios y estudiantes en prácticas	25	3	13
SEGÚN TIPO DE JORNADA			
Jornada completa	2.838	531	628
Jornada reducida	86	24	24
SEGÚN TIPO DE CONTRATO			
Indefinido	2.048	423	612
Temporal	790	115	40

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
Mujeres	962	104	193
Hombres	1.962	451	459
EMPLEADOS DISCAPACITADOS			
Trabajadores con algún grado de discapacidad	76	11	3
EXTERNOS			
Nº de trabajadores externos	4.086	159	208

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
GÉNERO			
Hombres	1.498	354	423
Mujeres	636	78	189
EDAD			
Menores de 30 años	113	2	184
De entre 30 y 50 años	1.216	255	359
Mayores de 50 años	805	175	69

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad

DESGLOSE PERSONAL TEMPORAL	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
GÉNERO			
Hombres	464	92	33
Mujeres	326	23	7
EDAD			
Menores de 30 años	430	28	9
De entre 30 y 50 años	319	68	25
Mayores de 50 años	41	19	6

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

GRI 202-1 | 202-2 | 405-2

Remuneraciones del Grupo Canal según país en euros

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	Rep.Dominicana
Salario anual inicial sin antigüedad de categoria inferior	19.078	2.128	2.499	4.206	3.276
Salario anual mínimo interprofesional del país	13.300	2.128	2.499	4.206	3.276
Salario Anual Inicial / Salario Mínimo Interprofesional (%)	143	100	100	100	100

REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL

MUJERES

Directivos	67.966		7.422	33.842	78.134
Apoyo a dirección	50.739		4.146	12.391	12.982
Titulados superiores	44.735		1.153	8.742	6.648
Titulados medios	30.478	10.882	632	6.834	11.628
Mandos intermedios	33.908	11.429	283		3.901





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

Remuneraciones del Grupo Canal según país en euros

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	Rep.Dominicana
Técnicos	28.542	4.076	303	13.669	4.974
Administrativos y auxiliares	23.719	4.571	2.289	5.344	3.261
Personal de oficio	19.802	2.837	727		
HOMBRES					
Directivos	109.526	11.287	8.601	38,230	74.433
Apoyo a dirección	61.859		8.128	15.177	6.963
Titulados superiores	36.557		1.014	9.836	6.300
Titulados medios	30.450	5.667	510	5.783	7.442
Mandos intermedios	40.816	5.353	7.632		3.879





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

Remuneraciones del Grupo Canal según país en euros

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	Rep.Dominicana
Técnicos	32.131		338	11.478	3.508
Administrativos y auxiliares	25.614	4.170	1.718	5.294	2.949
Personal de oficio	25.978	3.032	5.974	5.362	2.641

REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR EDAD

Menores de 30 años	22.745	2.938	2.075	5.872	2.581
De entre 30 y 50 años	31.850	3.740	11.138	10.681	4.768
Mayores de 50 años	31.564	3.327	3.984	7.903	21.971





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

Convenios colectivos y representación sindical

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Plantilla cubierta por convenio colectivo propio empresa	2.796	151	0	2.947
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial	93	398	131	622
Plantilla no cubierta por convenio	35	6	436	477
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales	521	122	30	673

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

GRI 404-1

Promedio de horas de formación según funciones y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
DIRECTIVOS				
Hombres	46	31	81	42
Mujeres	60	31	36	44
Total	51	31	55	43
APOYO A DIRECCIÓN				
Hombres	56	28	14	52
Mujeres	61	42		56
Total	58	35	14	53

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

Promedio de horas de formación según funciones y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
TITULADOS SUPERIORES				
Hombres	53	18	25	46
Mujeres	56	22	26	50
Total	55	20	26	48
TITULADOS MEDIOS				
Hombres	43	25	14	39
Mujeres	48	30	15	44
Total	45	28	14	41

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Promedio de horas de formación según funciones y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
MANDOS INTERMEDIOS				
Hombres	17	20	23	18
Mujeres	23	29	25	25
Total	18	22	24	20
TÉCNICOS				
Hombres	37	12	5	29
Mujeres	54	62	20	53
Total	43	14	7	37

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Promedio de horas de formación según funciones y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES				
Hombres	31	16	18	26
Mujeres	33	26	23	31
Total	32	23	22	29
PERSONAL DE OFICIO				
Hombres	20	24	8	18
Mujeres	20	4		19
Total	20	23	8	18

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

GRI 404-1

Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
INCORPORACIONES TOTALES	420	49	16	485
Hombres	247	43	12	302
Mujeres	173	6	4	182
Menores de 30 años	228	14	13	255
De entre 30 y 50 años	180	34	2	216
Mayores de 50 años	12	3	1	16

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
BAJAS TOTALES	342	187	1.047	1.576
Hombres	207	158	847	1.122
Mujeres	135	29	200	364
Menores de 30 años	165	21	10	196
De entre 30 y 50 años	119	122	37	278
Mayores de 50 años	58	44	5	107

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
BAJAS VOLUNTARIAS	25	16	40	81
Hombres	13	13	32	58
Mujeres	12	3	8	23
Menores de 30 años	16	2	3	21
De entre 30 y 50 años	9	14	16	39
Mayores de 50 años	0	0	0	0

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal

GRI 403-3

Información sobre prevención del Grupo Canal por edad y sexo

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.803	540	652	3.995
Accidentes de trabajo *in labore* (excluido *in itinere*)	78	63	4	145
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	47	32	3	82
Duración media (días)	12	11	3	12
Jornadas perdidas	956	716	12	1.684
Índice de frecuencia de accidentes con baja	10	29	3	12
Índice de frecuencia de accidente totales (excl. *in itinere*)	17	56	4	22
Índice de gravedad	0,21	0,64	0,01	0,25
Índice de Incidencia accidente con baja (excl. *in itinere*)	1.676,51	5.927,13	460,12	2.052,40

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal



Información sobre prevención del Grupo Canal por edad y sexo

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Víctimas mortales (número)			2	2
N° casos de enfermedades profesionales				
Tasa de enfermedades profesionales				

HORAS TRABAJADAS				
Horas trabajadas	4.591.297	1.121.511	980.756	6.693.564
Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	3.251.381	844.100	980.646	5.076.126
Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal	1.339.917	277.411	110	1.617.438

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal





Información sobre prevención del Grupo Canal por edad y sexo

ABSENTISMO	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Absentismo	210.392	42.333	17.100	269.825
Horas perdidas por absentismo de empleados con contrato indefinido	160.416	28.122	17.100	205.638
Horas perdidas por absentismo de empleados con contrato temporal	49.976	12.211		64.187
Absentismo total	5	4	2	4
Absentismo de empleados con contrato indefinido	4,93	1,74	3,33	4,05
Absentismo de empleados con contrato temporal	4	5	0	4

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.5. Datos operativos del Grupo Canal



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Abastecimiento

APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Aportaciones naturales (hm^3)	650		98	748
CAPTACIONES SUPERFICIALES				
Número de embalses o captaciones superficies del río o del mar	15	6	2	23
Capacidad de embalses y/o captaciones superficies(hm^3)	963	1,89	37,84	1.003
Número de azudes	6	1		7
CAPTACIONES SUBTERRÁNEAS				
Número de captaciones de agua subterránea operativas	79			79
Capacidad de las captaciones de agua subterranea (hm^3)	93			93

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Abastecimiento

AGUA DERIVADA PARA CONSUMO	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Agua derivada para el consumo (hm^3)	497,85	42,94	42,76	583,55
TRATAMIENTO				
Volumen que entra en ETAP (hm^3)	514	64	24	601
Volumen de agua tratada (hm^3)	513	28	23	565
Número de plantas de tratamiento de agua potable	15	5	2	22
Capacidad de tratamiento (hm^3 / día)	4,60	0,17	0,07	4,83
Número de recloraminadoras o recloradoras	75	1	1	77

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.5. Datos operativos del Grupo Canal

Abastecimiento

DISTRIBUCION	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de grandes conducciones	23			23
Número de grandes depósitos reguladores	34	2		36
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm^3)	0,04	0,03		0,07
Número de depósitos menores	303	67	5	375
Capacidad de almacenamiento depósitos menores (hm^3)	0,55	0,11	1,51	2,17
Número de grandes plantas elevadoras	25	4		29
Número de plantas elevadoras menores	111	26	3	140

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



Canal de Isabel II

4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Alcantarillado

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de EBAR	134	115	78	**327**
Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	65	4		**69**
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm^3)	1,48	0,01		**1,49**
Aliviaderos en toda la red de alcantarillado	874	0	54	**928**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Depuración

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de plantas depuradoras	160	8	100	**268**
Volumen total depurado en EDAR (hm³)	489,10	4,94	16,88	**510,92**
Volumen depurado respecto volumen derivado para consumo (%)	100	19	96	**80**
Caudal de diseño (hm³/día)	2,42	0,02	0,05	**2,49**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.





4.5. Datos operativos del Grupo Canal

Reutilización

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de plantas de agua regenerada en servicio	32	5	19	**56**
Número de depósitos de reutilización en servicio	64	4	0	**68**
Volumen de agua reutilizada (hm^3)	13,14	2,34	5,2	**20,68**
Total superficie regada (ha.)	2.915	755	0	**3.308**
Agua regenerada vertida a cauce (hm^3)	113	0,4	0	**113,4**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Eficiencia en la red de abastecimiento

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Agua medida en usuarios finales (%)	86	55	45	**81**
Estimación de las pérdidas reales en las redes (%)	3	41	20	**6**
Pérdidas ocultas red de distribución (%)	2	10	4	**2**
Porcentaje de autoconsumos	0,68	0,45	0,48	**0,65**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Roturas en la red de abastecimiento

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Índice de roturas por cada 1000 km	98	5.639	311	**632**
Índice de roturas por cada 1000 acometidas	6	34	36	**10**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Consumo y producción de energía eléctrica

Consumo eléctrico por actividad (kWh)	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Abastecimiento	201.247.311	110.691.572	1.034.760	**312.973.643**
Saneamiento	306.974.972	7.257.077	8.495.673	**322.727.722**
Otras áreas	25.597.401	3.052.796	932.045	**29.582.242**
SUMA CONSUMOS	**533.819.684**	**121.001.445**	**10.462.478**	**665.283.607**
Consumo eléctrico por m³ de agua derivada	1,04	2,76	0,23	**1,11**
Producción electricidad (kWh)				
Autoconsumo	123.809.644			**123.809.644**
Venta a la red eléctrica	254.987.894			**254.897.894**
SUMA PRODUCCIÓN	**363.958.699**			**363.958.699**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Consumo de combustibles fósiles

Consumo combustibles calefacción: edificios e instalaciones	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Gas natural en calderas de edificios (m^3)	70.600			**70.600**
Gasóleo en calderas de edificios (litros)	99.588			**99.588**
Consumo de combustibles en procesos				
Gasóleo grupos electrógenos (litros)	18.474	1.587	1.118	**21.179**
Gas natural en cogeneración (kWh PCS)	536.253.773			**536.253.773**
Consumo de combustibles en automoción				
Consumo de gasóleo en vehículos y máquinas (litros)	553.579	352.264	75.263	**1.207.397**
Consumo de gasolina en vehículos (litros)	81.405	20.877	77.122	**730.545**
Consumo de GLP en vehículos (litros)	0	2.383		**2.967**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Consumo de reactivos (toneladas)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Reactivos abastecimiento de agua potable	27.412	1.444	465	**29.321**
Reactivos depuración aguas residuales	33.655	885	84	**34.624**
TOTAL	**61.067**	**2.329**	**549**	**63.945**

Producción de residuos (kilogramos)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Residuos no peligrosos	33.199.562	2.790.293	223.143	**36.212.999**
Residuos peligrosos	362.290	11.555	3.542	**377.387**
TOTAL	**33.561.852**	**2.801.848**	**226.685**	**36.590.385**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Consumo de papel (kilogramos)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo interno de papel	**14.634**	**2.391**	**17.872**	**34.897**
Actividades administrativas y de gestión	**12.338**	**2.379**	**10.327**	**25.043**
Papel blanco (fibra virgen)	4.739	232	9.862	**14.888**
Papel reciclado	7.544	2.147	464	**10.156**
Actividades comerciales y otros	**2.296**	**12**	**7.545**	**9.853**
Sobres	35	5	118	**157**
Papel blanco (fibra virgen)	1.862	7	7.427	**9.296**
Papel reciclado	400			**400**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Consumo de papel (kilogramos)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo externo de papel	106.774	3.282	3.360	113.416
Sobres	59.848	1.850		**61.699**
Papel blanco	46.926	1.432	3.360	**51.717**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal

Gasto e inversión en RSC (en euros)

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Actuaciones de RSC clientes (tarifas sociales)	8.184.991	177.516	651.402	**8.923.908**
RSC empleados (beneficios sociales empleados)	507.626	42.425	1.273.336	**1.823.387**
Actuaciones relacionadas con la cultura, deporte, educación y cooperación (incluye Fundación Canal)	4.203.403	0	86.291	**4.289.695**
Gastos en mantenimiento de infraestructuras sociales	2.526.730			**2.563.720**
TOTAL GASTOS EN RSC	**15.422.750**	**219.941**	**1.921.029**	**17.563.720**
Inversión en infraestructuras sociales y ambientales	657.020			**657.020**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal



Reclamaciones de facturas

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de facturas emitidas	9.214.816	752.674	1.156.018	**11.123.508**
Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre facturas recibidas	0,29	0,37	0,23	**0,29**
Porcentaje de reclamaciones favorables al cliente	86	77	56	**71**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.



4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Estadísticas de quejas recibidas y resueltas

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Quejas recibidas	9.227	176	18.032	**27.435**
Tipología de las quejas resueltas				
Accesibilidad y usabilidad (Oficina Virtual)	139		2	**141**
Información	590	1	2	**591**
Atención al cliente/ciudadano	76	12	3	**91**
Procedimientos administrativos	2.222	5	15	**2.242**
Disconformidad económica	713	8		**721**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.5. Datos operativos del Grupo Canal





Estadísticas de quejas recibidas y resueltas

	Canal de Isabel II*	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Servicio prestado	3.433	67	2.779	**6.279**
Calidad del agua	549	3	90	**642**
Medioambiental, seguridad y salud y otras	25	29	1.972	**2.026**
Anuladas	787		18.032	**787**
Trasladadar al Defensor del Cliente	N/A			**27.435**
TOTAL QUEJAS RESUELTAS	**8.534**	**125**	**4.861**	**13.520**

*Canal de Isabel II incluye su delegación de Cáceres.

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

Cifras económicas consolidadas del Grupo Canal (millones de euros)

CIFRAS DE NEGOCIO (MILLONES DE EUROS)	2020	2019	2018
Ingresos ordinarios	916,73	964,68	1.076,45
EBITDA	311,39	355,82	384,87
Amortización	(130,71)	(128,77)	(128,50)
Resultado de explotación	196,52	237,42	258,39
Resultado financiero	(30,61)	(17,64)	(44,53)
Resultado neto consolidado	171,18	226,70	201,76
OTROS INDICADORES FINANCIEROS	**2020**	**2019**	**2018**
EBITDA/Cifra de negocios (%)	33,97 %	36,14 %	35,75 %
Periodo medio de cobro Canal de Isabel II (días)	50,48	49,28	52,65
Periodo medio de pago Canal de Isabel II (días)	29,19	33,88	39,52



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

El Grupo dejó de consolidar **Triple A de Barranquilla** durante 2018, como consecuencia de la pérdida de control de la filial. Por ello, la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2018 incorpora los resultados de esta sociedad de enero a agosto así como los efectos de su desconsolidación, mientras que la asociada a los años 2019 y 2020 no incorporan resultados asociados a esta sociedad. Esto impacta de forma significativa sobre los resultados consolidados del grupo, al ser Triple A de Barranquilla la principal sociedad del Grupo Canal Extensia.

Por otro lado, el euro se ha revaluado, en tipo medio, con respecto a las monedas extranjeras en que opera el Grupo con respecto a 2019, con la excepción del USD que se mantiene en línea. Esto implica una disminución del valor de los ingresos y costes operativos de las actividades realizados en moneda extranjera. Debido al poco peso de estas actividades en el Grupo, el impacto no ha sido significativo sobre las cifras consolidadas. Sin embargo, la devaluación a tipo de cierre del peso colombiano (-13 %) y el real brasileño (-29 %) con respecto al euro, ha tenido un importante impacto en el epígrafe financiero del grupo al provocar diferencias negativas de cambio significativas.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Las sociedades del Grupo Canal Extensia tienen pasivos significativos por los préstamos concedidos entre empresas del grupo en dólares y euros, que han provocado diferencias negativas de cambio al revaluarse la moneda de sus pasivos frente a la moneda en que operan.

Los **ingresos ordinarios consolidados** del Grupo han disminuido un 6,9 %, al caer los ingresos de la Sociedad Dominante (-33,9 millones de euros) y de las filiales del Grupo Canal Gestión Lanzarote (-6,2 millones de euros) y Emissão (-19,9 millones de euros), principalmente por el impacto del COVID-19 sobre la actividad de estas sociedades.

Los ingresos aportados por la Sociedad dominante, un 93,1 % de los ingresos consolidados, disminuyen al caer el agua facturada en un 2,77 % fundamentalmente por el efecto sobre el consumo de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo debido a la crisis del COVID-19 y el impacto climatológico, al haber incrementado las aportaciones naturales un 40 % con respecto a 2019 y tener estas una relación inversa sobre la demanda.

Las limitaciones a la movilidad y otras restricciones en la actividad económica derivadas de la pandemia han provocado una disminución del consumo comercial e industrial cercana al 20 % con respecto a 2019 y aunque se ha visto compensado parcialmente por el incremento del consumo doméstico en un 2,88 %, ha provocado la disminución la facturación en los bloques 2 y 3, los de un mayor precio unitario. Como consecuencia, la caída de la cifra de negocios es superior a la del consumo al caer la tarifa promedio por m^3 facturado.

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Es importante recordar que el año 2019 supuso un récord en la facturación de la Sociedad dominante, al ser un año muy seco hasta el mes de noviembre, y que la tarifas se han mantenido congeladas durante 2020 por quinto año consecutivo. Adicionalmente, Canal ha aplicado bonificaciones temporales en sus tarifas para paliar el impacto de la pandemia por importe de 4,5 millones de euros, llegando el total de las bonificaciones aplicadas en el ejercicio a los 8,2 millones de euros frente a los 3,5 millones de 2019.

En relación con la disminución de ingresos de Canal Gestión Lanzarote, la caída del turismo en Lanzarote, consecuencia del impacto de la pandemia, ha provocado una parada en el sector turístico e industrial de la isla, disminuyendo el consumo de esta categoría de clientes un 30 % con respecto a 2019. Como consecuencia, el agua facturada se ha reducido en un 8,5 %, al verse compensada parcialmente por el incremento del consumo doméstico, y ha disminuido la tarifa promedio al caer en mayor medida el consumo turístico e industrial que tienen unas tarifas medias superiores.

Por último, durante el ejercicio 2020, como consecuencia de las medidas para paliar el impacto del COVID-19 en Brasil anteriormente comentadas, Emissão no ha podido renovar los contratos que vencían durante el año, ni, como consecuencia de la inscripción irregular de la Compañía el CEIS por parte de CEDAE, recurrida judicialmente, ha podido continuar, unido a los efectos de la pandemia, con su actividad comercial, pasando a tener la compañía una actividad residual en los últimos meses del ejercicio. Esto ha impactado de forma significativa sobre el volumen de actividad de la sociedad, disminuyendo su cifra de negocios en un 85% con respecto al año anterior, al pasar de 22,9 millones de euros en 2019 a 3,5 millones de euros en 2019.

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Los gastos de explotación que forman parte del EBITDA disminuyen un 3,7 %, una caída inferior a la de la cifra de negocios. Al ser la principal actividad del Grupo la gestión del ciclo integral del agua, para la cual es necesaria la explotación y mantenimiento de un gran volumen de infraestructuras e instalaciones, su estructura de costes fijos tiene un peso superior al de otros sectores y por lo tanto los costes de explotación son menos sensibles a variaciones en el volumen de actividad. Asimismo, se debe tener en cuenta que las tarifas aplicadas por Canal y Canal Gestión Lanzarote no han sido incrementadas en 2020, mientras que las compañías sí soportan el incremento de los costes de personal propio y subcontratado, así como la adecuación a nuevas normativas, cada vez más exigentes.

Adicionalmente, el Grupo ha tenido que realizar un esfuerzo excepcional para garantizar la prestación de un servicio esencial como es la gestión del ciclo integral del agua, al mismo tiempo que garantizaba la seguridad de sus empleados durante la pandemia. Las distintas medidas implementadas por las empresas del Grupo como han sido el refuerzo del personal propio y subcontratado, la compra de equipos de protección individual, la puesta en marcha del sistema VIGÍA, el refuerzo en las labores de limpieza y desinfección, así como el refuerzo de los sistemas informáticos entre otras, han supuesto un incremento en los gastos de explotación frente a ejercicios anteriores.

El **EBITDA** disminuye 67,9 millones de euros, un 12,5 %, con respecto al año 2019 como consecuencia de la disminución de la actividad, pasando la rentabilidad operativa de un 36,14 % a un 33,97 % al caer los ingresos en un porcentaje superior al de los gastos de explotación.

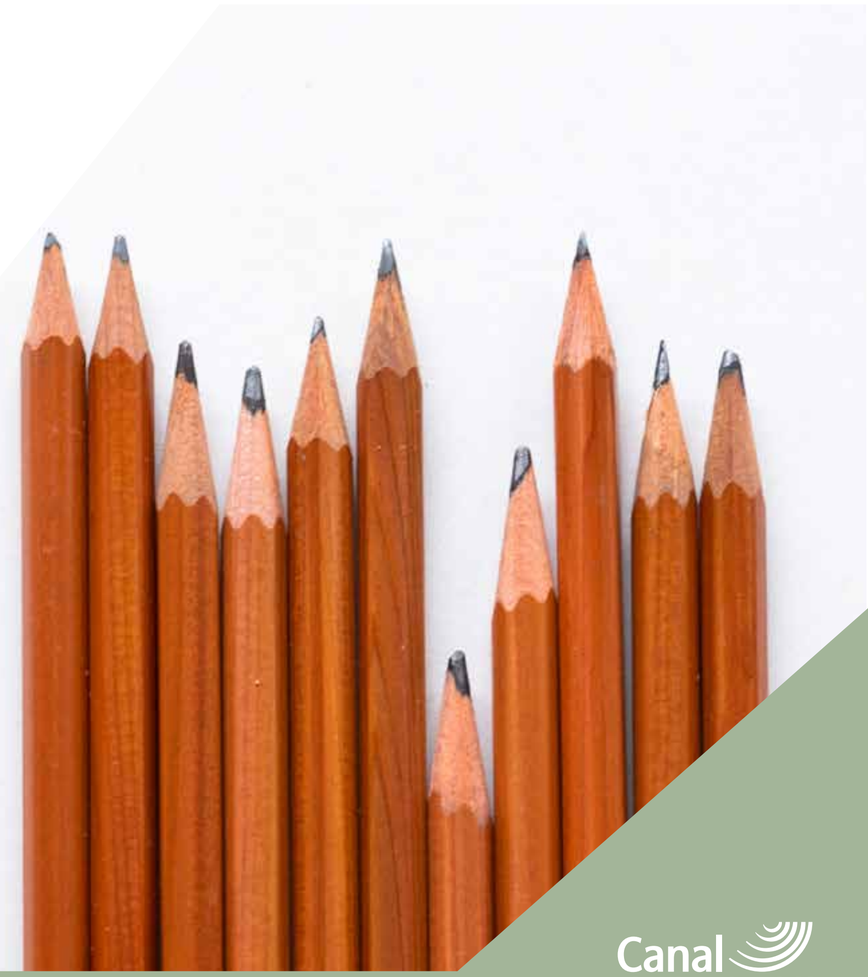
4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



En cuanto al resultado financiero, cae significativamente con respecto al ejercicio anterior debido al impacto de las diferencias de cambio mencionadas anteriormente, siendo negativo en ambos ejercicios. En 2020 el impacto neto ha sido de -19,1 millones de euros (-5,5 millones en 2019) como consecuencia de la devaluación a tipo de cierre del real brasileño (-29 %) y del peso colombiano (-13 %) frente al euro.

A cierre de 2020 el Grupo ha registrado un ingreso por impuesto de sociedades de 2,4 millones de euros (6,8 millones de euros en 2019) tras el registro de deducciones y activación de bases imponibles negativas. La disminución con respecto al ejercicio anterior es consecuencia de las menores deducciones obtenidas en Canarias por la inversión en activos fijos y a la menor activación de bases imponibles negativas del Grupo Canal Extensia en 2020.

El **resultado neto** consolidado disminuye, por tanto, en 58,3 millones de euros con respecto a 2019 como consecuencia de los anteriores hechos.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

Información económica segmentada

	2020				2019		
(Millones de euros)	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Grupo Canal Extensia	(Millones de euros)	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Grupo Canal Extensia
Ingresos ordinarios	853,07	31,20	32,46	Ingresos ordinarios	887,01	38,06	59,62
EBITDA	315,04	(2,37)	(1,28)	EBITDA	350,22	5,93	(0,33)
Resultado consolidado	199,71	(10,00)	(18,54)	Resultado consolidado	241,31	(1,36)	(13,25)

La aportación de Canal supone un 93,1 % sobre el total de los ingresos consolidados, un 101,2 % sobre el EBITDA y un 118,6 % sobre el resultado. Como se ha mencionado anteriormente, la aportación de la Sociedad dominante con respecto a 2019 al resultado consolidado disminuye como consecuencia de la caída del agua facturada.

Las participadas españolas disminuyen su aportación al resultado consolidado, siendo negativa por importe significativo en 2020, principalmente como consecuencia del impacto del COVID-19 sobre la actividad de Lanzarote y las pérdidas que ello ha provocado en la filial.

Por último, el Grupo Canal Extensia aporta pérdidas al resultado, afectado por la disminución de su actividad en los últimos ejercicios y la pérdida de control de Triple A de Barranquilla en 2018. La aportación es más negativa que en el ejercicio 2019 al producirse diferencias de cambio netas negativas por importe de 19,1 millones en 2020 millones de euros, 13,6 millones de euros inferiores a las registradas en 2019, como resultado de una mayor devaluación de las monedas en que opera el Grupo.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Deuda Financiera Neta

Durante el ejercicio 2020 se ha continuado reduciendo el **endeudamiento financiero** de acuerdo con sus vencimientos, pasando la deuda financiera de 772 millones de euros en 2019 a 743 millones a cierre de 2020.

Cifras del negocio (millones de euros)	2020	2019	2018
Deuda financiera neta (millones de euros)	309,57	451,29	452,43
Deuda financiera neta/ EBITDA	0,99	1,27	1,18

Se debe tener en cuenta que un 99,7 % de la deuda financiera corresponda al endeudamiento de la Sociedad Dominante (mismo porcentaje que en 2019). Además de la emisión de Bonos por 500 millones, en 2020 la deuda promedio de la Sociedad dominante con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 257 millones de euros, más de un 10 % inferior a la de 2019, 286 millones.

En 2020 la Sociedad dominante no ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio, 29 millones de euros (mismo importe en 2019).

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



En cuanto a la **tesorería**, la alta capacidad de generación de caja del Grupo, así como algunos retrasos en el inicio de proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, reducir el periodo medio de pago de la Sociedad dominante para otorgar liquidez a sus proveedores y repartir dividendos por importe de 109,1 millones de euros, finalizando el ejercicio con un efectivo de 433,3 millones de euros, situando la Deuda Financiera Neta en 309,6 millones de euros.



Inversiones

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el volumen de inversión ejecutado durante 2020, que asciende a 136,2 millones de euros en obras y proyectos (frente a los 136,1 millones en 2019).

Hay que señalar que se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad (NIIF), y que en aplicación de dichas normas no han sido activadas por la Sociedad dominante como mayor valor del Inmovilizado.

Canal ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 73,0 millones de euros (68,9 millones de euros en 2019). Por el contrario, dicha cifra de inversión no incluye las altas contables registradas en el inmovilizado del Grupo asociadas a la aplicación de la NIIF 16, al ser asociadas a arrendamientos realizados por el Grupo, ni las compras de derechos de emisión de CO_2.

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Canal de Isabel II

La Sociedad dominante ha realizado inversiones por importe de 131,7, lo que supone un 96,7 % sobre el total de inversiones del Grupo (frente a los 131,5 millones en 2019). Durante el segundo trimestre de 2020, como consecuencia de las mayores restricciones decretadas, se redujo considerablemente el ritmo inversor frente al de ejercicios anteriores. Sin embargo, el volumen total de inversión del año se ha mantenido en línea con el de 2019 gracias al esfuerzo realizado por la Sociedad durante el segundo semestre.

Adicionalmente, la Sociedad dominante realiza obras de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado que son de titularidad municipal. El importe asociado a estas obras es recuperado de forma general a través de una cuota suplementaría en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. Durante el ejercicio 2020 se han realizado obras de esta tipología por importe de 11,92 millones de euros (15,91 millones en 2019).

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.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

En la siguiente tabla se puede observar cuál ha sido el volumen de inversión por cada una de las distintas categorías:

Inversión por categorías Canal (millones de euros)	2020	2019	2018
Garantia de suministro	55,56	52,20	47,85
Garantía de calidad	3,09	3,59	5,52
Compromiso medioambiental	37,19	40,17	45,80
Innovación tecnológica	14,77	13,44	10,65
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	6,51	6,50	4,83
Otras inversiones	14,53	15,60	13,38
TOTAL	**131,66**	**131,60**	**128,03**
Obras en la red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	11,92	15,91	18,55
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	**143,58**	**147,41**	**146,58**



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



El importe total de inversiones realizadas en estos últimos tres años ha sido inferior a la media histórica de la Sociedad dominante. A partir del 9 de marzo de 2018 comenzó a aplicar la nueva Ley de Contratación pública, lo que supuso un incremento de los plazos medios de adjudicación de contratos; teniendo impacto significativo sobre la ejecución de inversiones. Adicionalmente, el COVID-19 ha impactado en 2020 tanto en la ejecución de las obras como en la adjudicación de las licitaciones, no permitiendo alcanzar el volumen de inversión esperado para el ejercicio. Por último, con motivo de la implantación del Plan Estratégico, muchos proyectos se encuentran en una fase inicial de estudio y pruebas piloto.

El Plan Estratégico requiere un esfuerzo inversor significativo en los primeros años y es por ello por lo que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. En los próximos ejercicios el volumen de obras e inversiones realizados por la Sociedad dominante se prevé que crezca de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 1.750 millones de euros en los próximos 5 años.

Entre las actuaciones del Plan Estratégico destacan: El **Plan Sanea** de modernización y mejora de las redes de alcantarillado anteriormente mencionado, el **Plan Red** para estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua, el **Plan Smart-Region** cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes y el **Plan Solar**, el cual se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y autoconsumo de energías limpias.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Dentro de las inversiones realizadas en 2020 encaminadas a garantizar el suministro destacan las inversiones destinadas a la renovación de la 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.

Inversiones finalizadas

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2020, destacan los trabajos de prolongación y renovación de la red, dentro del plan de renovación de redes, en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, así como con la instalación de aparatos de medida y acometidas en las nuevas contrataciones.

En aducción cabe destacar las obras de equipamiento y electrificación del pozo G-6 y su conexión a la arteria aductora del Campo de Pozos del Guadarrama. Y en tratamiento, las actuaciones realizadas en la ETAP de Colmenar Viejo para la ampliación de las instalaciones del tratamiento de fangos de la planta.

Para garantizar el abastecimiento en los municipios de Cadalso de los Vidrios, Cenicientos y Rozas de Puerto Real, se ha realizado la conexión de la conducción de refuerzo del rincón suroeste al depósito de Rozas de Puerto Real desde la ETAP de Pelayos de la Presa.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Asimismo, en abastecimiento referir la fase 1ª del refuerzo del ramal este del sistema Torrelaguna, tramo Torrelaguna-Valdeolmos-Alalpardo, alimentando a las urbanizaciones el Espartal del Vellón y Caraquiz de Uceda, y a los municipios de Valdepiélagos, Talamanca y Valdetorres; también reseñar la conexión de los sistemas de abastecimiento Torrelaguna y Pinilla mediante una conducción entre los depósitos de Valgallegos y La Silicona para el abastecimiento de los municipios de Valdemanco, Bustarviejo, Cabanillas de la Sierra y Navalafuente del sistema Pinilla con agua del sistema Torrelaguna; la instalación de una línea eléctrica para el suministro de la nueva estación elevadora de La Silicona y su impulsión hasta la estación de bombeo de Valdemanco y Bustarviejo.

En depuración, en cumplimiento con el Plan Nacional de Calidad de Aguas depuradas y atender las previsiones de crecimiento urbanístico, destacan las actuaciones concluidas en las EDAR de Aranjuez, Los Escoriales, Casaquemada y Soto Gutiérrez principalmente; una planta nodriza de experimentación de tecnologías eficientes en la EDAR de Torrejón de Ardoz; así como el nuevo bombeo de agua bruta en el pretratamiento de la EDAR de Velilla y un sistema de tratamiento de aliviados en la EDAR Arroyo de la Vega.

En la red de colectores y emisarios de la Comunidad de Madrid, destacan las practicadas en tramo C2 del emisario del Sistema Cuenca Baja para evitar vertidos y daños en el núcleo urbano de Parla; del colector en galería en la calle alcalde Sainz de Baranda de Madrid para eliminar la pendiente con el colector Abroñigales y evitar inundaciones; y la tubería de impulsión de la EBAR de Ciempozuelos a la EDAR de Soto Gutiérrez para garantizar el bombeo e impedir vertidos a cauce.

4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Entre las actuaciones con agua regenerada, para la depuración y reutilización del agua de la Comunidad de Madrid, se ha continuado con las infraestructuras para el riego de las principales zonas verdes del municipio de Rivas Vaciamadrid y de un sistema de filtración terciaria para mejorar el funcionamiento y la calidad del agua regenerada suministrada en la EDAR de Soto Gutiérrez

Respecto a la generación de energía, Canal ha instalado diferentes puntos que permitan la recarga de vehículos eléctricos repartidos entre sus instalaciones principales; y la instalación de turbinas de gas en la EDAR de Arroyo Quiñones, para el aprovechamiento energético del biogás de la planta, generación de energía y aprovechamiento térmico.

La Sociedad dominante continúa con las actuaciones para automatizar la explotación, aumentar la seguridad de los sistemas informáticos y el montaje de equipos e infraestructuras en la red de telecomunicaciones. Destacar, la instalación de nuevos puntos de telecontrol en diversas ubicaciones para la adquisición y transmisión de datos vía GPRS y trunking digital y se continúa con la 3ª fase para la automatización del proceso e integración de las EBAR en el sistema de telecontrol.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2020 son: las obras de mejora del abastecimiento a Redueña y Torrelaguna, las obras de mejora del abastecimiento a Sevilla la Nueva, las obras de renovación de la tubería de lavado y automatización de los filtros 33 a 64 en la ETAP de Colmenar Viejo, el refuerzo del Ramal Este de Torrelaguna Fase 2, la impulsión de aguas residuales en el término municipal de Navacerrada, las actuaciones de mejora en la EDAR y EBAR 4 de Boadilla del Monte y las obras de ampliación de la EDAR de Sevilla la Nueva.

Canal Gestión Lanzarote

Por su parte, Canal Gestión Lanzarote se comprometió a realizar inversiones de ampliación o mejora por importe de 54,5 millones de euros. A cierre de 2020, se han ejecutado un total de 57,7 millones de euros, que incluyen 7,7 millones de euros de proyectos en curso.

Durante 2020, Canal Gestión Lanzarote ha realizado inversiones por importe de 3,7 millones de euros (3,5 millones de euros en 2019), un 2,7 % sobre el total de las inversiones del Grupo, destacando la finalización de las nuevas estaciones de bombeo de Zonzamas y Díaz Rijo así como la construcción de la red de agua del depósito Lomo de Tesa al depósito Uga. Entre las inversiones en curso, destacan la renovación de la IDAM Lanzarote III y la implantación del telecontrol del ciclo integral del agua.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020



Resto de sociedades participadas

El volumen inversor del resto de sociedades, debido a su tamaño y modelo de negocio, no es significativo. Sin embargo, es importante destacar que durante 2020 Amagua ha llevado a cabo la obra de ampliación de la tubería con Interagua para incrementar la capacidad de abastecimiento y se espera que finalice a principios de 2021 y tiene previsto en el futuro el proyecto de la construcción de una ETAP en el municipio de Daule que permita abastecer a los municipios de Daule y Samborondón.



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

Información fiscal

GRI 201-4

Información fiscal (miles de euros)	2020	2019	2018	2017	2016
España					
Beneficio obtenido	184.356,24	239.773,79	222.003,81	262.907,15	236.917,56
Subvenciones públicas recibidas	2.261,80	5.375,72	578,71	1.138,79	7.936,87
Colombia					
Beneficio obtenido	-7.473,79	-10.135,10	-5.431,78	5.903,82	-11236,49
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0	0	0
Brasil					
Beneficio obtenido	-4.736,05	-4.133,38	-1.482,12	-2.345,03	3.119,18
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0	0	0
República Dominicana					
Beneficio obtenido	238,51	82,53	-1.564	200,15	65,70
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0	0	0
Ecuador					
Beneficio obtenido	1.964,72	1.128,62	878,7	866,87	870,45
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0	0	0



4.6. Resultados económicos consolidados del Grupo en 2020

Información fiscal

Impuesto Sociedades (en miles de euros)	2020	2019	2018	2017	2016
Colombia					
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II	416	386	533	976	1.154
Cuota final Grupo Canal de Isabel II	N.D.	N.D.	N.D.	283	377
Brasil					
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II	0	0	554	350	231
Cuota final Grupo Canal de Isabel II	N.D.	N.D.	N.D.	291	531
República Dominicana					
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II	101	125	149	212	188
Cuota final Grupo Canal de Isabel II	N.D.	N.D.	N.D.	173	267
Ecuador					
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II	666	366	150	154	154
Cuota final Grupo Canal de Isabel II	N.D.	N.D.	N.D.	397	335



05



Acerca de este informe

5. Acerca de este informe

El presente ha sido elaborado siguiendo los Estándares para la elaboración de memoria 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 2020.

Para ello, se fusiona la información fundamentalmente de la empresa matriz y parte de la proporcionada por las empresas del Grupo Canal de Isabel II.

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 temas más relevantes, de forma que los lectores puedan tener una visión real e integrada del desempeño actual y el potencial futuro de las organizaciones.

GRI 102-49 | **102-33** | **102-34** | **102-54**

El documento ha sido elaborado siguiendo los estándares 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 siempre las últimas actualizaciones que GRI proponga. En el documento recogemos aquellos contenidos establecidos en los Estándares GRI que ilustran los temas materiales que la empresa ha determinado para 2020 en su matriz actualizada. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

GRI 102-56



5. Acerca de este informe



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 2020 (la firma auditora AUREN), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos. El criterio de elección de la empresa verificadora ha sido, tanto en el presente ejercicio como en los anteriores, su carácter de auditor de las cuentas anuales de nuestra empresa matriz, así nombrado por nuestra Junta General de Accionistas.

El documento se ha enfocado fundamentalmente a la actividad de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. No obstante, se ha considerado también la información sobre las empresas del Grupo Canal y sus principales magnitudes.

Este informe se ha construido en base al proceso de **reflexión estratégica** llevado a cabo por Canal desde junio de 2016 y a lo largo de 2017 para elaborar el Plan Estratégico 2018-2030 así como la actualización llevada a cabo en 2020 debido a la situación provocada por la pandemia del coronavirus. Por ello, la estructura del presente informe se ha articulado en base a las **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** alienados con las **10 líneas estratégicas** dando cobertura a los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal y aquellas empresas del Grupo Canal en las que la matriz posee un porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en el año 2020. También se incluyen en el perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestra fundación en España (Fundación Canal).



5. Acerca de este informe



En este informe se presenta, en general, la información del año 2020 con al menos dos ejercicios de comparación (2018 y 2019). En relación con la información cuantitativa de 2018 a 2019, 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.

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.

GRI 102-48	102-53

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 durante el mes de enero de 2021. 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 contenidos GRI.

Para cualquier consulta o duda puede enviar un correo a la siguiente dirección dirección de correo electrónico: subd.estudiosyprogramas@canal.madrid





Proceso de materialidad y resultados: temas materiales y cobertura

GRI 102-29	102-44	103-1

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 culminó en el primer trimestre de 2018 con su implantación y se ha actualizado durante 2020 como consecuencia de la situación provocada por el COVID-19.

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**, trabajaron durante todo el año 2017 en la definición de las grandes áreas de actuación estratégica, los valores, la misión y las actuaciones de la empresa.





Previamente, se analizaron los planes estratégicos de compañías de otros países, especialmente inglesas y francesas, así como los resultados de los estudios comparativos (benchmarking) en los que Canal participa, como son el European Benchmarking Co-operation (EBC), y Aquarating, el estándar desarrollado por la International Water Association (IWA).

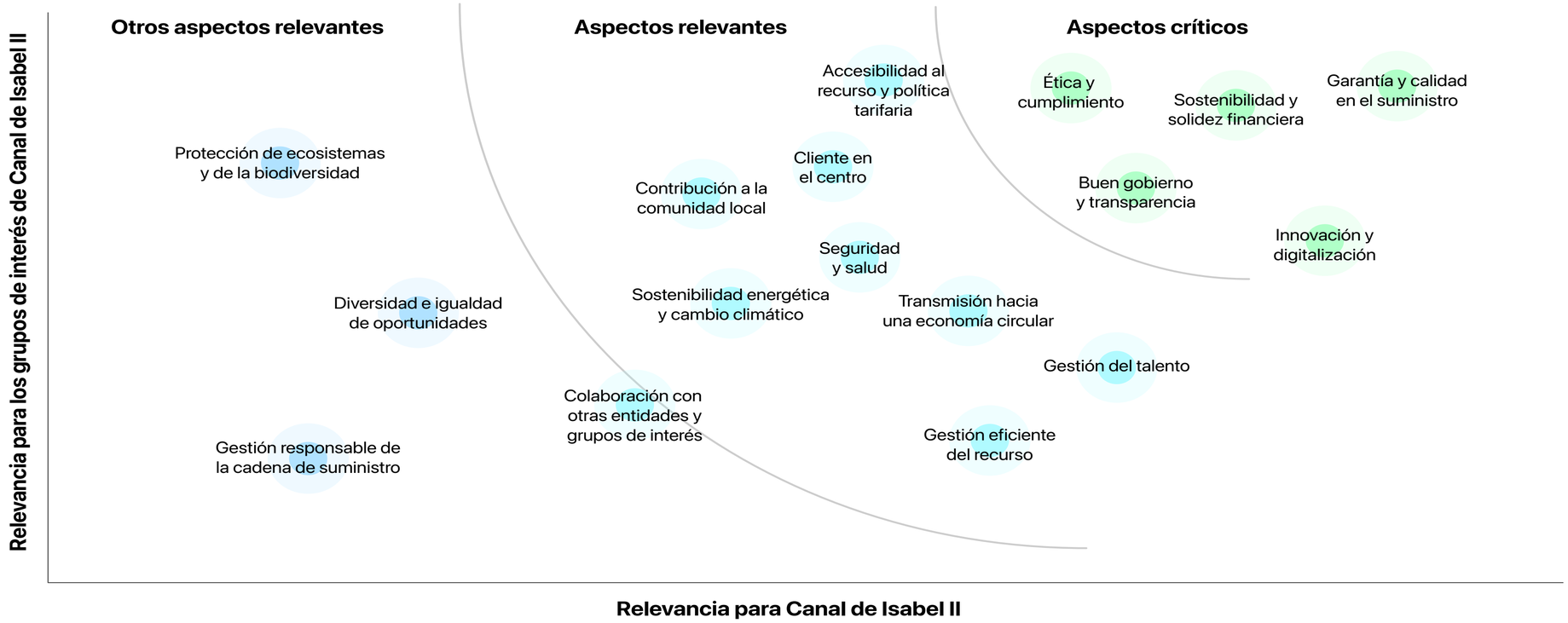
GRI 102-21

También durante la etapa de reflexión estratégica se llevó a cabo un proceso participativo para conocer las opiniones de los distintos agentes participantes (clientes, empleados, agentes sociales, proveedores o reguladores) y validar así todos los temas del Plan que iban desarrollándose. Para ello, invitamos a todos a participar en nuestro proceso de reflexión creando hasta **11 grupos de trabajo** (focus groups) en los que nos expresaron sus ideas y expectativas sobre Canal y su Grupo, entrevistando también a miembros destacados de universidades, empresas, ayuntamientos y asociaciones ciudadanas.

GRI 102-46

A partir de todas las contribuciones recibidas del proceso de participación para la elaboración, se han definido los principales **temas 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.

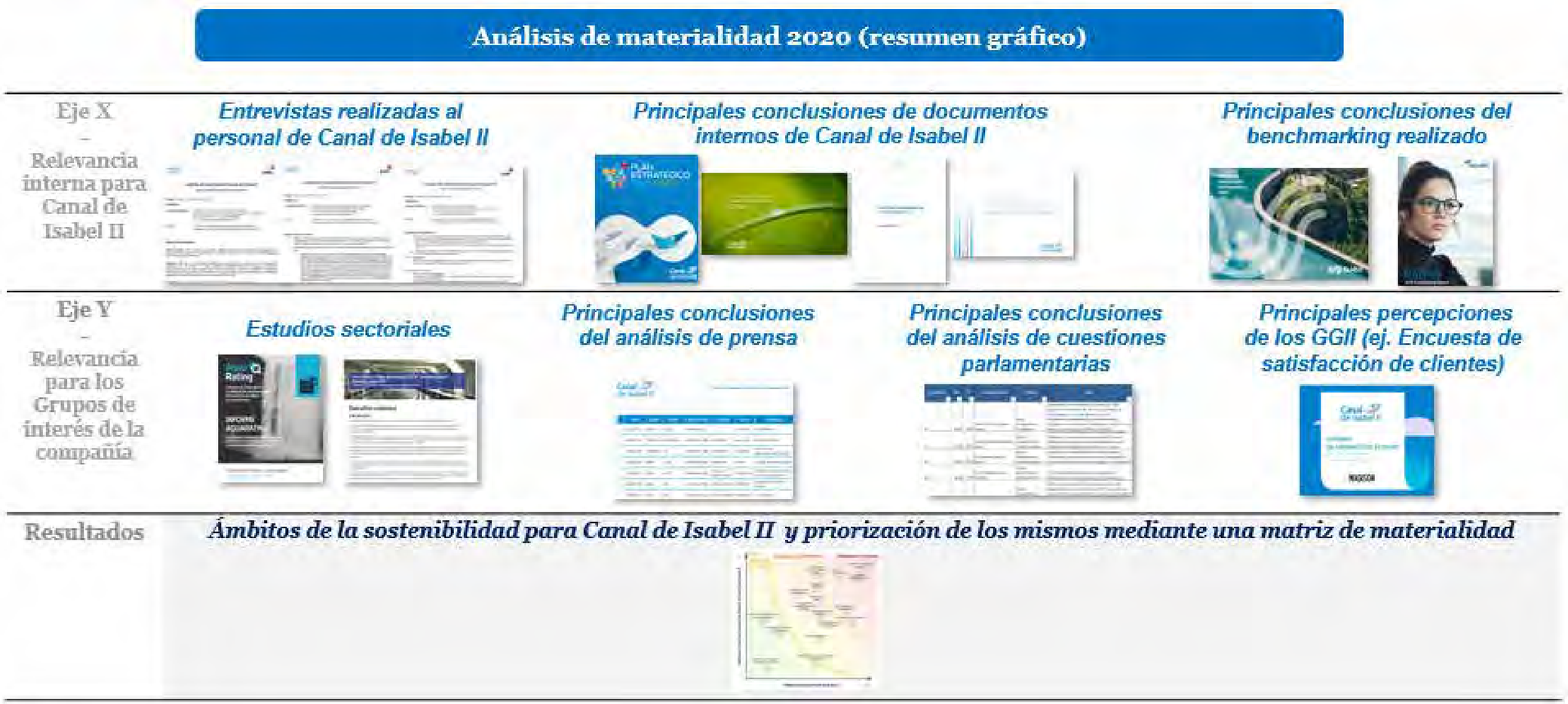
Adicionalmente, en el año 2020, debido a la situación provocada por el coronavirus, Canal de Isabel II decidió actualizar su matriz en base a los últimos acontecimientos, obteniendo los siguientes asuntos relevantes por agrupación:



Para esta última actualización de 2020, se ha partido del listado de aspectos de sostenibilidad propuesto por GRI. Posteriomente, se han incluido otros asuntos relevantes tanto para la compañía como para sus grupos de interés que se han identificado en las distintas fuentes consideradas en el análisis (benchmark de compañías del sector, entrevistas internas a responsables de la compañía, análisis de prensa, análisis de otra documentación interna de Canal de Isabel II, etc.).



5. Acerca de este informe



GRI 102-44	102-46	102-47	103-1

5. Acerca de este informe

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación



Garantizando el acceso al agua	Plan reutilización: alternativa definitiva	Seguridad operativa
Vigilancia del agua distribuida	Cumplimiento normativa aguas de consumo	Garantizando la calidad del agua
Seguridad de sistemas de información	Lucha contra el fraude	Autoprotección edificios e instalaciones
Fuentes de suministro alternativas	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas	Control del agua en origen
Vigilancia aguas residuales y regeneradas	La eficiencia de nuestra red	Protección de datos con clientes y proveedores



Nuestras emisiones GEI	Emisiones atmosféricas	¿Cómo lo estamos mitigando?
Sistemas de gestión	Prevención en origen de los impactos potenciales adversos	Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones



Consumo de energía	Generación de energía limpia	Cobertura interna · Cobertura mixta · Cobertura externa



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación



Consumo de reactivos

Consumo de papel

Consumo de agua

Tratamiento de aguas residuales

Gestión de residuos

Gestión de ruidos y olores

Cumplimiento legislación medio ambiente



Presencia en espacios protegidos

Especies protegidas presentes

Mantenimiento patrimonio vegetal

Caudales ecológicos

Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales



Lanzarote

Cobertura interna Cobertura mixta Cobertura externa



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Nuestras relaciones con los municipios de la Comunidad de Madrid
- Tarifas y facturación a los dientes
- Vías de comunicación con los clientes
- Satisfacción del cliente y usuario
- Garantizando la gestión del alcantarillado y el drenaje urbano
- Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente
- Gestión de sugerencias y reclamaciones
- Comprometidos con nuestros clientes
- La atención a clientes y usuarios
- Defensor del Cliente
- Plan Smart Region

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Defensor del Cliente
- Gestión de sugerencia y reclamaciones
- Plan Smart Region
- Satisfación del cliente y usuario

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión
- Políticas de Cumplimiento y Prevención de Delitos
- Otras fiscalizaciones nuestra gestión
- Política de remuneraciones e incentivos
- Comunicación de hechos relevantes
- Código de Conducta Interno y Comité de Ética y Cumplimiento
- Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno

Cobertura interna **Cobertura mixta** **Cobertura externa**



5. Acerca de este informe

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación



Estructura plantilla

Nuestro desempeño económico

Cifra de negocio

Resultado de explotación

Patrimonio neto

Deuda financiera

Inversiones



Garantizando la salud y seguridad de todos



Igualdad de oportunidades para tod@s

Representación sindical

Comunicación interna

Beneficios sociales

Formación y desarrollo de nuestros empleados

Centro de Estudios Avanzados del Agua

Concienciando a las generaciones futuras : Canal Educa

Cobertura interna | Cobertura mixta | Cobertura externa



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación



Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector

Posicionamiento como empresa innovadora

Tecnología al servicio del cliente interno y externo

Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna



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

Recursos económicos destinados a la sociedad

Creación de valor para nuestros grupos de interés: nuestro "dividendo social"

Compromiso social

Fomentamos el deporte

Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales



Bonificaciones sobre la tarifa

Cobertura interna | Cobertura mixta | Cobertura externa



5. Acerca de este informe

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).

GRI 102-46 | **102-47** | **103-10**

	Sociedad	Ecologistas	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Alcantarillado	Depuración	Reutilización	Otros	Empleados	Clientes
6	●	●		●	●	●	●	●	●			
13	●	●		●								●
7		●						●	●			
12												
15												
14	●	●		●	●	●	●	●	●			
11	●		●				●	●		●		●
16	●	●	●								●	●



5. Acerca de este informe

	Sociedad	Ecologistas	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Alcantarillado	Depuración	Reutilización	Otros	Empleados	Clientes
8	●										●	
3											●	
5 / 10	●		●								●	
9	●			●	●	●	●	●	●		●	●
17	●	●	●								●	●
1 / 2	●											●



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

Más información sobre el Plan Estratégico 2018-2030 de Canal y sus líneas estratégicas aquí

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 temas materiales relacionados con dichas líneas.

	LE 1	LE 2	LE 3	LE 4	LE 5	LE 6	LE 7	LE 8	LE 9	LE 10
NUESTRA EMPRESA										
Principales magnitudes	●	●		●						
Nueva actividad	●	●		●						
Organización de la empresa					●		●			
SOSTENIBILIDAD, UN VALOR SEGURO										
Una estrategia 100% sostenible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Resultados 2019 Plan Estratégico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Nuestros grupos de interes	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



5. Acerca de este informe

	LE 1	LE 2	LE 3	LE 4	LE 5	LE 6	LE 7	LE 8	LE 9	LE 10
NUESTRO DESEMPEÑO EN 2020 Y RETOS FUTUROS										
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	●	●	●							
13 ACCIÓN POR EL CLIMA				●						
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE				●						
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES				●						
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES				●			●			
14 VIDA SUBMARINA				●						
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES					●	●				



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

	LE 1	LE 2	LE 3	LE 4	LE 5	LE 6	LE 7	LE 8	LE 9	LE 10
NUESTRO DESEMPEÑO EN 2020 Y RETOS FUTUROS										
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS							●			
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO								●		●
3 SALUD Y BIENESTAR								●		
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES / 5 IGUALDAD DE GÉNERO								●		
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA									●	
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS							●		●	
1 FIN DE LA POBREZA / 2 HAMBRE CERO							●			



Canal de Isabel II

5. Acerca de este informe

	LE 1	LE 2	LE 3	LE 4	LE 5	LE 6	LE 7	LE 8	LE 9	LE 10
EL GRUPO CANAL										
Actividades y geografía	●	●				●				
Población servida	●	●								
Otras actividades				●					●	
Plantilla Grupo Canal								●		
Resultados económicos										●



5. Acerca de este informe

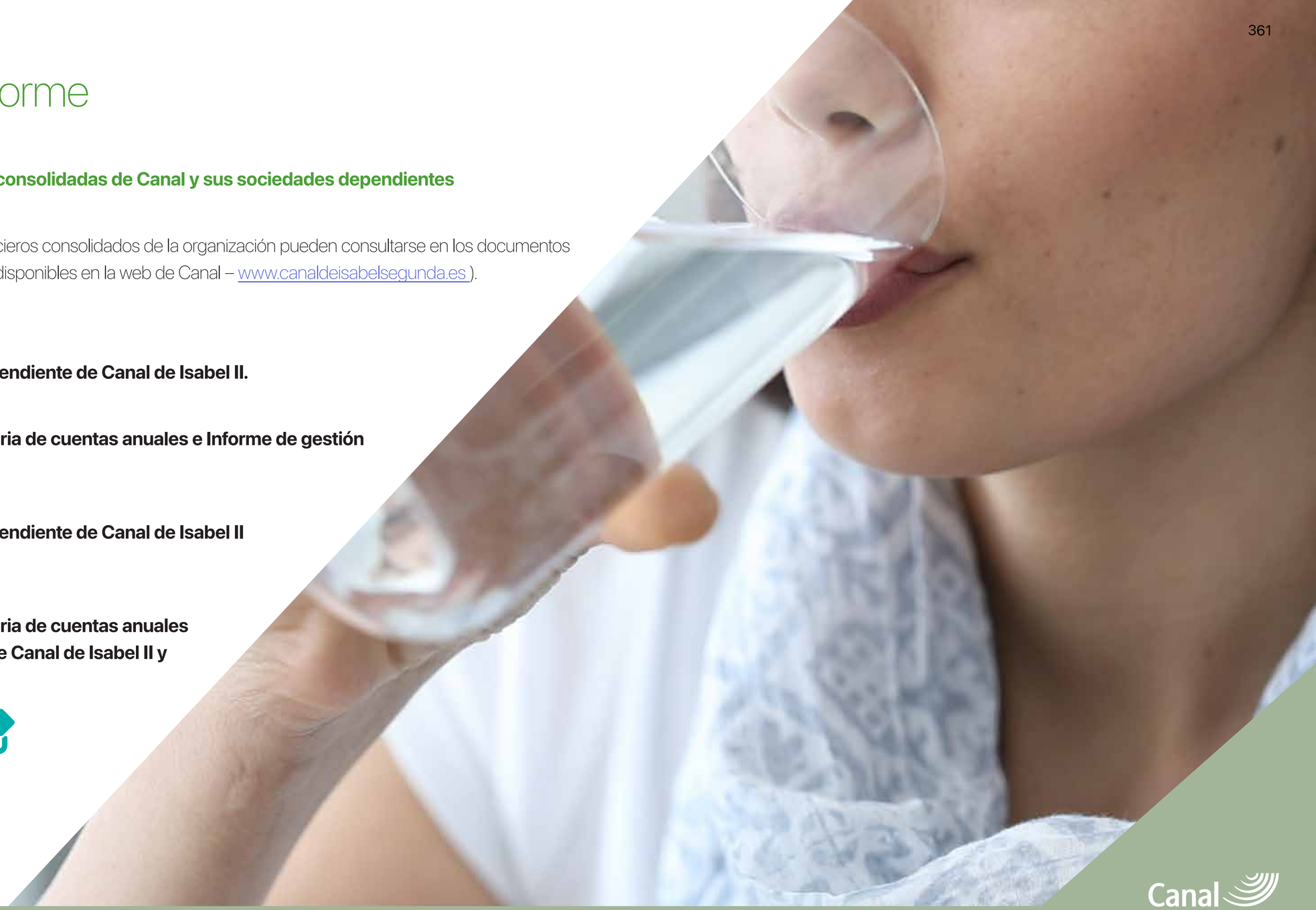
Información legal de Canal de Isabel II, y consolidadas de Canal y sus sociedades dependientes

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación (todos ellos disponibles en la web de Canal – www.canaldeisabelsegunda.es).

GRI 102-45

- **Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II.**
- **Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2020 de Canal de Isabel II.**
- **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 2020 de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.**

Información disponible aquí



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL 2020 DE CANAL ISABEL II, S.A.

A la Dirección de CANAL ISABEL II, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2020 de Canal Isabel II, S.A. correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 (en adelante, "Informe").

Responsabilidad de los administradores

La Dirección de Canal Isabel II, S.A. es responsable de la preparación y presentación del informe siguiendo los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción exhaustiva, según lo que se describe en el apartado "Acerca de este Informe" y respondiendo a los indicadores GRI establecidos en la TABLA GRI, también del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios de los indicadores 102-46 sobre "Definición de los Contenidos de los Informes y las Coberturas del Tema" y 102-47 "Lista de temas materiales", 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 Isabel II, S.A. en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

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 independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

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). 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.

Se ha aplicado 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 Isabel II, S.A. para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, 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 Isabel II, S.A.
- 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 Isabel II, S.A.
- 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 los estándares establecidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting, 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 Isabel II, S.A.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Canal Isabel II, S.A., auditadas por Auren Auditores SP, S.L.P.

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 limitado 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 de Sostenibilidad 2020 de Canal Isabel II, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares definidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción exhaustiva, según los detallado en el apartado "Acerca de este Informe" y respondiendo a los indicadores GRI establecidos en la TABLA GRI también 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 Isabel II, S.A. un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Canal Isabel II, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

05258742E JUAN JOSE JARAMILLO (R: B87352357)

Firmado digitalmente por 05258742E JUAN JOSE JARAMILLO (R: B87352357)
Fecha: 2021.05.24 16:31:06 +02'00'

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/21/05526 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

Juan José Jaramillo

24 de mayo de 2021

AUREN AUDITORES SP, S.L.P. inscrito en el R.M. de Madrid, tomo 33.609, Sección 8ª, folio 69, Hoja M-616799, inscripción 1ª C.I.F. B-87352357 Avda. General Perón, 38 - 28020 Madrid

Anexo 1: índice de contenidos GRI



GRI-100 Estándares Universales

GRI 101 Fundamentos 2016

GRI 102 Contenidos Generales 2016

	Perfil de la organización	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-1	Nombre de la organización		Canal de Isabel II	-	-	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.1. Nuestra actividad, 4. El Grupo Canal	Canal no comercializa ningún producto ni realiza ningún servicio que estén cuestionados por parte de los grupos de interés o sean objeto de debate público	-	-	-

	Perfil de la organización	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-3	Ubicación de la sede	-	-	Calle de Santa Engracia, 125. Madrid (España)	-	-
102-4	Ubicación de las operaciones	4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	-	-	-	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	1.2. Organización de nuestra empresa	Sociedad anónima mercantil con capital 100 % público	-	-	-
102-7	Tamaño de la organización	1.Nuestra empresa, 4.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica	Propiedad y forma jurídica	-	-	-

	Perfil de la organización	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	#8 Trabajo decente, 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal, Anexo 1, Anexo 2	"La información procede de los sistemas de información (SAP) de las áreas gestoras de los recursos humanos.	-	-	-
102-9	Cadena de suministro	#8 Crecimiento económico	-	-	-	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	#8 Crecimiento económico	En 2018 entró en vigor la nueva Ley de contratos de sector público. Por ello, y entre otras novedades, se ha potenciado en la inclusión de condiciones medioambientales y sociales en nuestros pliegos.	-	-	-

	Perfil de la organización	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-11	Principio o enfoque de precaución	#13 Acción por el clima, #16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	-
102-12	Iniciativas externas	#17 Alianza para lograr los objetivos	Pacto Mundial de Naciones Unidas	-	-	-
102-13	Afiliación a asociaciones	1.3. Nuestros grupos de interés; #17 Alianzas para lograr los objetivos	-	-	-	-

	Ética e integridad	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	-
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	42-45	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-18	Estructura de gobernanza	1.2. Organización de nuestra empresa	31	Las decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son aprobadas por el Consejo, destacando en 2020 todas la relacionadas con el Plan Estratégico	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-19	Delegación de autoridad	1.2. Organización de nuestra empresa	El consejo delega algunas decisiones en el Comité de Dirección	-	-	-
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.2. Organización de nuestra empresa	Comité de dirección	-	-	-
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 5.	-	-	-	-
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.2. Organización de nuestra empresa	-	-	-	-
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	1.2. Organización de nuestra empresa	-	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	1.2. Organización de nuestra empresa	Los consejeros dominicales lo son en función de su cargo em las diferentes entidades. Los dominicales son propuestos por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. En todos los casos, es la Junta de Accionistas la que aprueba su nombramiento	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-25	Conflictos de intereses	-	-	No existen.	No existen.	Puede obtenerse más información en nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo que está en el apartado de accionistas de nuestra web.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	1.2. Organización de nuestra empresa	-	-	-	-
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	En 2020 se han actualizado los consejeros	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	-	No se realiza	No se realiza	Se incluirá en el Reglamento del Consejo (en elaboración)
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	-
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1.2.1, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5	-	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1.2.3, 1.2.4, 1.2.5	Los aspectos materiales han actualizados en base a la actualización de la matriz de materialidad en 2020.	-	-	-
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	1.2.5.Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, 5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	1.2.5.Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, 5. Acerca de este informe	-	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-35	Políticas de remuneración	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	Las remuneraciones de los empleados son establecidas por el Convenio Colectivo y aprobadas por la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid
102-36	Proceso para determinar la remuneración	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	-

	Gobierno	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	-	-	No se hace	No se hace	-
102-38	Ratio de compensación total anual	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Las retribuciones y sus incrementos se regulan por parte de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad en función de lo establecido por las leyes de presupuestos anualmente.	-	-	-
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	-	-	-	-

	Participación de los grupos de interés	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-40	Lista de grupos de interés	1.3.	38-39	-	-	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	-	-	-	-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	1.3.	38-39	-	-	-
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos	1.3. Nuestros grupos de interés, #11 Ciudades y comunidades sotenibles	-	-	-	-
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	5. Acerca de este informe	-	-	-	

	Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-47	Lista de temas materiales	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-48	Reexpresión de la información	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	5. Acerca de este informe	Desde 2006 Canal de Isabel II ha realizado sus informes conforme al marco de informes de sostenibilidad de GRI	-	-	-

	Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-50	Periodo objeto del informe	-	2020	-	-	-
102-51	Fecha del último informe	-	2019	-	-	-
102-52	Ciclo de elaboración de informes	-	Anual	-	-	-
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5. Acerca de este informe	subd. estudiosyprogramas@canal.madrid	-	-	-

	Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5. Acerca de este informe	-	-	-	-
102-56	Verificación externa	5. Acerca de este informe	Verificado por AUREN auditores	-	-	-

GR1 103 Enfoque de gestión 2016 (Incluye todos los asuntos materiales: 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 eficiencia en la gestión). Informado con los Estándares específicos del tema enumerados a continuación.

GRI-200 Dimensión económica

	GRI 201 Desempeño económico 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	#15, #9, #17, #8, 4.4	Uso eficiente de los recursos económicos. Adecuación del endeudamiento a la estrategia	Interno	-	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	#6 Agua limpia y saneamiento, #13 Acción por el clima	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.	-

201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	La contribución de la empresa al Plan de Pensiones está suspendida por ley.	-
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	4.5 Resultados económicos del Grupo Canal	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	-	-

	GRI 202 Presencia en el mercado 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
202-1	Ratio salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo 2	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	-	-
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo 2	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno	-	-

	GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	#8 Crecimiento económico	Uso eficiente de los recursos económicos	Interno	-	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	#17 Alianzas para lograr los objetivos, #8 Crecimiento económico	Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte Compromiso con la sociedad	Externo	-	-

GRI 204 Prácticas de adquisición 2016		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	-	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

	GRI 205 Anticorrupción 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Buen Gobierno Corporativo	Interno	Desde 2019 la Subdirección de Cumplimiento se encarga de este tipo de evaluaciones	-
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas, #4 Educación de calidad	Buen Gobierno Corporativo	Interno	-	-
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Máxima transparencia en la gestión	Externos	-	-

	GRI: 206 Competencia desleal 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	-	-	-	-	No aplica a Canal de Isabel II

GRI 301 Materiales 2016

	Transporte de residuos peligrosos	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular	Mixto (interno y externo)	Mixto (interno y externo)	-
301-2	Insumos reciclados	#6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables	Extensión del consumo de agua regenerada Fomento de la economía circular	Mixtos (interno y externo)	-	-

GRI 301 Materiales 2016

301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	#6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables	Extensión del consumo de agua regenerada Fomento de la economía circular	Mixtos (interno y externo)	-	-

GRI 302 Energía 2016		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
302-1	Consumo energético dentro de la organización	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	-	-
302-2	Consumo energético fuera de la organización	-	-	No disponible	-	No se dispone de información
302-3	IIntensidad energética	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixtos (interno y externo)	-	-

302-4	Reducción del consumo energético	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixtos (interno y externo)	-	-
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixtos (interno y externo)	-	-

	GRI 303 Agua 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
303-1	Extracción de agua por fuente	1.1.1 Abastecimiento: aducción, #12 Producción y consumo responsables	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes Gestión eficaz de la demanda	Interno Externo	-	-
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	1.1.1 Abastecimiento: aducción	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes Gestión eficaz de la demanda	Interno Externo	-	-

303-3	Agua reciclada y reutilizada	1.1.5, #6 Agua limpia y saneamiento	Extensión del consumo de agua regenerada	Mixto (interno y externo)	-	-

	GRI 304 Biodiversidad 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	#15 Vida de ecosistemas terrestres	-	-	-	-
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	#15 Vida de ecosistemas terrestres	-	-	-	-
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	#15 Vida de ecosistemas terrestres	-	-	-	-

304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	#15 Vida de ecosistemas terrestres	-	-	-	-

	GRI 305 Emisiones 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	-	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	No se han producido en 2020. Toda la energía consumida tenía certificados de garantía de origen renovable	-
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	-	-

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	-	-
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	-	-

	GRI 305 Emisiones 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	-	-	-	Las emisiones de este tipo de gases son mínimas, aunque se incluyen el cálculo de nuestra huella de carbono. En 2018 solo han sido 213,47 t de CO_2 eq.	-
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno	No se han producido en 2019. Toda la energía consumida tenía certificados de garantía de origen renovable	-

	GRI 306 Efluentes y residuos 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	#12 Producción y consumo responsables	Eficiencia en la depuración	Interno	-	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular	Externo	No se han producido en 2019. Toda la energía consumida tenía certificados de garantía de origen renovable	-
306-3	Derrames significativos	#12 Producción y consumo responsables	Adaptación al cambio climático	Interno	-	-

306-4	Transporte de residuos peligrosos	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular (residuos)	Externo	Los residuos los gestionan y transportan empresas con los correspondientes permisos de gestor. El destino final prioritario es su reutilización.	No se transportan residuos a otros países
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	1.1.4. Saneamiento: depuración de aguas residuales	Eficiencia en la depuración Excelencia en el alcantarillado	Internos	-	-

	GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	#12 Producción y consumo responsables	-	-	-	-

	GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	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	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	#8 Crecimiento económico			El impacto más significativo es el transporte de los residuos, lodos de EDAR y fangos de ETAP así como la flota de vehículos propios y se tienen cuenta en el Alcance 3 del cálculo de nuestras emisiones de GEI	

GRI-400 Dimensión Social

	GRI 401 Empleo 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	#8 Trabajo decente, 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno	-	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	Desde que se aprobó el Primer Convenio Colectivo de Empresa no existen diferencias	-
401-3	Permiso parental	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	-	-

	GRI 402 Relación trabajador-empresa 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	-	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	-	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.

	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Seguridad de los empleados	Interno	El 100% de la plantilla está representada	-

	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	#3 Salud y bienestar, Anexo 2	Seguridad de los empleados	Interno	-	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	#3 Salud y bienestar	Seguridad de los empleados	Interno	-	-
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	#3 Salud y bienestar, #5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	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	-

	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	#4 Educación de calidad, 4.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno	-	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	#4 Educación de calidad	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno	-	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	El 100 % de los empleados, de todas las categorías, recibe este tipo de evaluaciones	-

	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	1.2.2, #5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades, 4.4	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	-	-
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades, Anexo 2	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	-

	GRI 406 No discriminación 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	-	No se han producido

	GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Nuestras condiciones de contratación impiden este tipo de prácticas.	-

	GRI 408 Trabajo infantil 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo infantil. La legislación española y de los países en que operamos lo impide.	-

	GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo forzoso.	-

	GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	#6 Agua limpia y saneamiento	Refuerzo seguridad física de instalaciones	Interno	Todo el personal de seguridad, tal y como establece la normativa vigente, ha recibido formación en materia de derechos fundamentales del ciudadano	-

	GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	-	-	-	Canal y todas las empresas de su Grupo desarrollan sus actividades en ámbitos urbanos, donde no existen comunidades indígenas

	GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos	-	-	-	-	No disponible, No se han realizado

	GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	#4 Educación de calidad	-	-	Horas de formación destinadas a derechos humanos y lucha contra la corrupción	-
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	#8 Crecimiento económico	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.	-

	GRI 413 Comunidades locales 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	#13 Acción por el clima	Compromiso con la sociedad	Externo	Todos los estudios de impacto medioambiental se someten a una fase de información publica en función de la legislación vigente en España	-
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	-	-	-	-	No se han producido

	GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Todos los proveedores tienen que cumplir condiciones de este tipo, sobre todo a partir de la nueva legislación de contratos del sector público	-
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-	-	-	-	No se han detectado y no se han tomado medidas

	GRI 415: Política pública 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	-	-	-	-	No se realizan y están prohibidas por la ley.

	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	#6 Agua limpia y saneamiento	Mejora calidad del agua en origen	Interno	-	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	-	-	-	No se han producido	No se han producido

	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	-	-	-	-	No existen
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-	-	-	-	No se han producido
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing					No se han producido

	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	#6 Agua limpia y saneamiento	Seguridad de las personas	Interno		No se han registrado
	GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	-	-	-	-	No se han producido

Canal de Isabel II

Cuidamos el agua

junio de 2021

M-13468-2021