



Canal   
de Isabel II

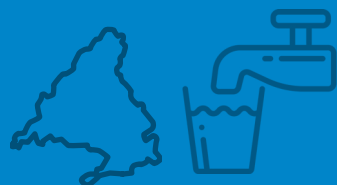
---

INFORME RESUMEN 2023

# PRINCIPALES MAGNITUDES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2023

## 6,63

MILLONES DE HABITANTES  
SERVIDOS EN ABASTECIMIENTO  
(106.758 habitantes más  
que en 2022)



## 6,85

MILLONES DE HABITANTES  
SERVIDOS EN SANEAMIENTO  
(109.467 habitantes más  
que en 2022)

## 489,68

HM<sup>3</sup> DERIVADOS PARA EL CONSUMO  
(3,82 hm<sup>3</sup> menos que en 2022)



## 492,19

HM<sup>3</sup> DEPURADOS EN EDAR  
(10,75 hm<sup>3</sup> más que en 2022)

## 15,63

HM<sup>3</sup> DE AGUA REGENERADA  
PARA REUTILIZACIÓN  
(1,42 hm<sup>3</sup> menos que en 2022)



## 91,53

HM<sup>3</sup> DE AGUA REGENERADA  
VERTIDA A CAUCE  
(el 19,21 % de los vertidos totales  
a cauce en 2023)

## 17.946

KM DE REDES DE  
ABASTECIMIENTO  
(132 km más que en 2022)



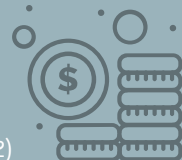
## 226,06

GWH DE ELECTRICIDAD  
GENERADOS  
(49,19 GWh menos  
que en 2022)



## 881,47

MILLONES DE EUROS  
DE CIFRA DE NEGOCIOS  
(4,66 millones menos que en 2022)



## 348,81

MILLONES DE EUROS  
DE INVERSIONES  
(164,24 millones más que en 2022)

## 3.190

EMPLEADOS  
EN PLANTILLA  
(138 empleados  
más que en 2022)



# SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030

**99,2%** Promedio de cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico en 2023



✓ Cumplimiento de cada línea estratégica:



# NUESTRO OBJETIVO FUNDAMENTAL ES GARANTIZAR UN SUMINISTRO DE AGUA FIABLE Y 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, cada vez serán más frecuentes las situaciones de escasez del recurso y «estrés hídrico» en España.

En el caso de la Comunidad de Madrid ya estamos sufriendo algunos de estos riesgos. Así lo pone de manifiesto, por ejemplo, la **reducción de casi el 20 de las aportaciones medias** de agua a nuestros embalses en los últimos 30 años respecto de la media histórica desde 1914.

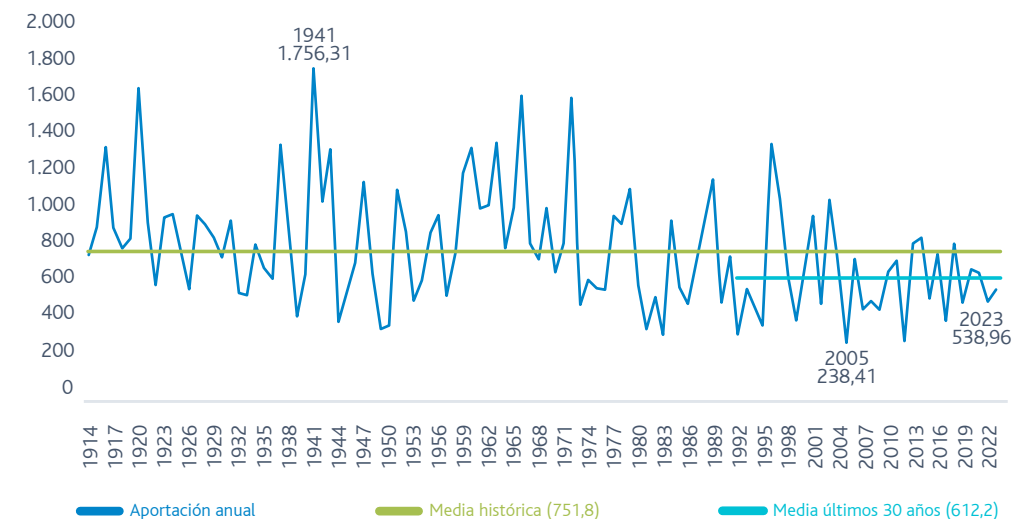
## 538,96 hm<sup>3</sup>

aportaciones naturales 2023

LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 RELACIONADAS CON ESTAS ACTUACIONES



**APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES DE CANAL (1914-2023) (millones de m<sup>3</sup> anuales)**



## GARANTIZANDO LAS TRES C: CANTIDAD, CALIDAD Y CONTINUIDAD

Canal siempre ha tenido entre sus prioridades estratégicas gestionar el agua con la mayor eficiencia en la red de distribución, con el propósito de reducir las fugas y roturas registradas en la red y en las acometidas.

Gracias a los esfuerzos realizados en materia de eficiencia en uso del agua, estimamos que hemos evitado el consumo de **17,58 millones de metros cúbicos**, equivalentes al 3,59% del agua derivada para el consumo en 2023.

El **Plan Red**, iniciado en 2021, es una de las mayores inversiones realizada por Canal para garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución.

**257,5 km**  
de redes de abastecimiento  
renovadas en 2023

Objetivo:  
**1.200 km**  
renovados al finalizar 2025



# GARANTIZANDO LAS TRES C: CANTIDAD, CALIDAD Y CONTINUIDAD

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



## GARANTIZANDO LOS SERVICIOS EN EMERGENCIAS

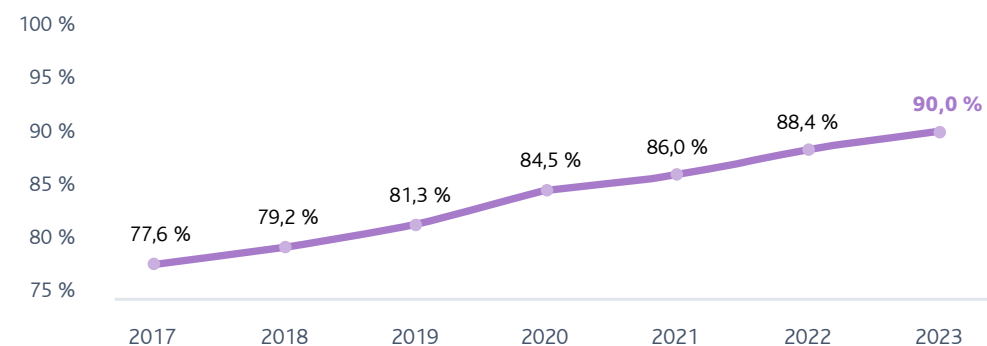
### Gestión de las consecuencias de la DANA de septiembre de 2023

En 2023 el paso de una depresión aislada en niveles altos (DANA) por nuestro país entre los días 2 a 4 de septiembre afectó con especial virulencia a la zona sudoeste de la Comunidad de Madrid. Los municipios más afectados fueron Aldea del Fresno, Villa del Prado, Villamanta y Villamantilla, que suman una población de 15.031 habitantes.

A pesar de que algunos de estos municipios no cuentan con un convenio de distribución de agua con Canal, nuestra empresa les prestó la mayor atención, para paliar el impacto sobre la población afectada por el desabastecimiento de agua potable o su inadecuada calidad.

A lo largo de toda la crisis, suministramos 30 000 litros de agua embotellada de nuestra planta embotelladora a los municipios más afectados.

### PORCENTAJE DE CONTRATOS CON UNA ALTERNATIVA DE SUMINISTRO EN MENOS DE 12 HORAS



# LAS ENERGÍAS RENOVABLES NUESTRA APUESTA DEL PRESENTE Y DEL FUTURO

Conscientes de la importancia de nuestro consumo de energía, desde hace décadas Canal se ha ido dotando de instalaciones para la generación de energía eléctrica a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Al concluir 2023 éramos **la empresa con mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid.

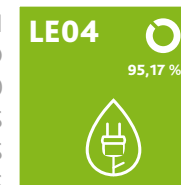
**226 GWh**  
de electricidad producida en 2023

**111,95 MW**  
Potencia instalada para producción eléctrica

Nuestra producción eléctrica equivale al

**42 %**  
de nuestro consumo

LÍNEAS DEL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2018-2030  
RELACIONADAS  
CON ESTAS  
ACTUACIONES



## APOSTANDO POR LAS ENERGÍAS RENOVABLES

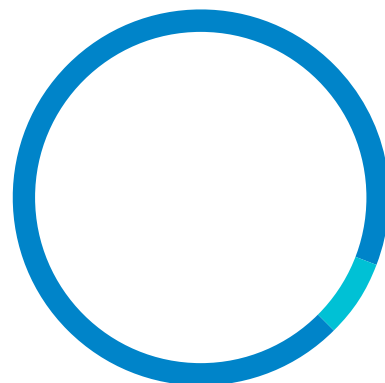
Como parte de las actuaciones relacionadas con la sostenibilidad incluidas en nuestro **Plan Estratégico 2018 2030** en Canal estamos desarrollando nuestro **Plan Solar**.

Este Plan contempla en sus fases iniciales (0, 1 y 2) la instalación de un total de 27 instalaciones con una **potencia instalada** de más de **37,40 megavatios** y que supondrán una inversión cercana a los **55 millones de euros**, que serán financiados en parte con fondos de la Unión Europea (REACT EU y FEDER).

A lo largo de 2023 se adjudicaron los contratos de obra y asistencia técnica para las fases 1 y 2, junto con las instalaciones de Majadahonda y El Pinar (ETAP Colmenar), por un importe superior a los **51,17 millones de euros**, y al concluir el año dos plantas estaban en funcionamiento y 25 en diferentes fases de construcción.

### SITUACIÓN DE LAS PLANTAS DEL PLAN SOLAR AL CIERRE DE 2023 (kW instalados y % sobre potencia total)

34.815 kW  
93,09 %  
OBRAS EN EJECUCIÓN



2.584 kW  
6,91 %  
EN FUNCIONAMIENTO





## CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente está en el ADN de Canal de Isabel II. Como gestores de un recurso natural imprescindible para la vida y como responsables de la depuración y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales de casi 7 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la **conservación y protección del medio ambiente** forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas del día a día en Canal.

# 492 hm<sup>3</sup>

aguas residuales depuradas  
en EDAR de Canal de Isabel II

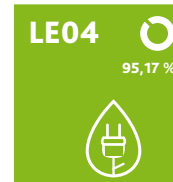
# 107 hm<sup>3</sup>

aguas regeneradas en instalaciones  
de Canal de Isabel II

# 43.229

unidades arbóreas plantadas

LÍNEAS DEL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2018-2030  
RELACIONADAS  
CON ESTAS  
ACTUACIONES



## IMPULSAMOS LA ECONOMÍA CIRCULAR

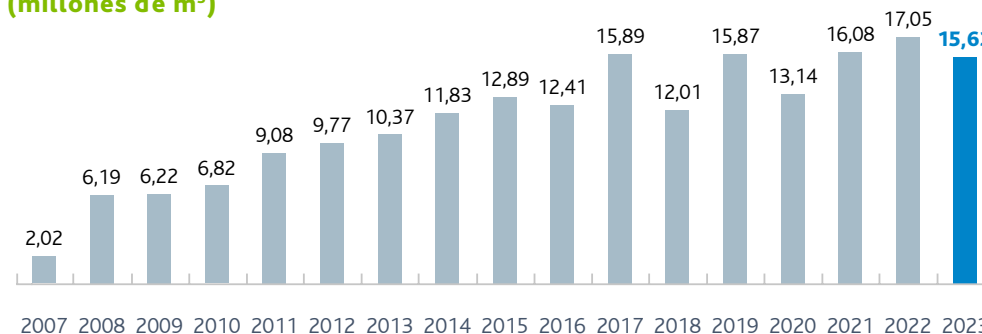
**PRESERVAR EL ENTORNO Y EVITAR QUE SE AGOTEN LOS RECURSOS NATURALES SON LOS OBJETIVOS DE CANAL DE ISABEL II; APOSTAMOS POR LA TRIPLE R (RECICLAR Y REUTILIZAR)**

A lo largo de 2023 hemos desarrollado a un ritmo creciente la actividad de distribución de agua regenerada para usos que no requieren agua potable, suministrando 15,63 millones de metros cúbicos de **agua regenerada**.

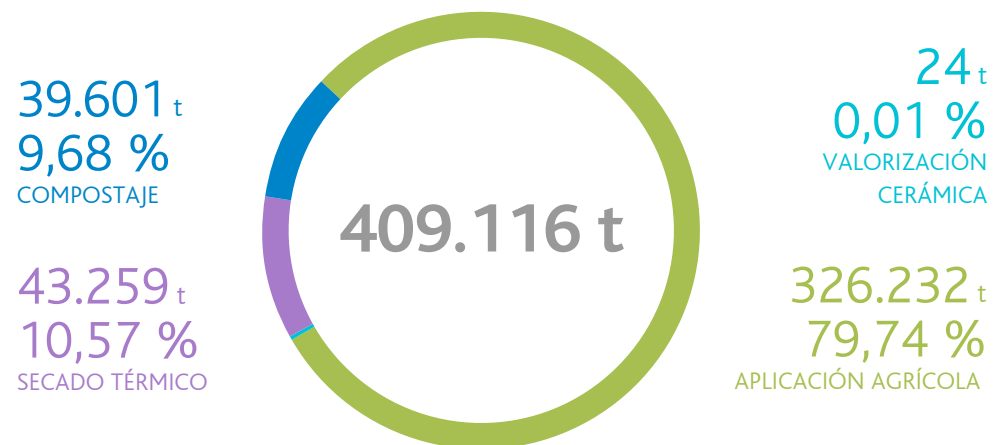
En esta línea, obtenemos productos alternativos, reciclados y reutilizables a partir de los residuos que recibimos en nuestras instalaciones de depuración.

Hemos producido **557** toneladas de estruvita y tratado **43.259** toneladas mediante secado térmico. Asimismo, hemos obtenido 51 millones de metros cúbicos de biogás en 2023. A partir de este gas, hemos generado 93,30 millones de kilovatios hora en las 19 EDAR que cuentan con instalaciones de producción eléctrica a partir de biogás.

**CONSUMO DE AGUA REGENERADA PARA REUTILIZACIÓN (millones de m³)**



**DESTINO FINAL DE LOS LODOS PRODUCIDOS EN EDAR EN 2023 (toneladas y % sobre el total)**



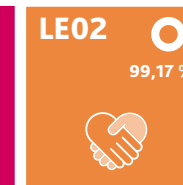
# COMPREMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS

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.

Nuestro objetivo es conseguir para nuestros clientes una gestión más cercana y eficaz. La **implantación masiva del servicio de telelectura**, que iniciamos en julio de 2023, permite a **más de 300.000 clientes** consultar los consumos realizados hasta el día anterior, en frecuencias diaria y horaria.

Al mismo tiempo, la relación con los municipios es especialmente importante para Canal, ya que nos facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. En este ámbito destacan nuestros esfuerzos en las relaciones con los ayuntamientos de la región para ayudarles en la mejora de sus redes de alcantarillado a través de nuestro **Plan Sanea**.

LÍNEAS DEL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2018-2030  
RELACIONADAS  
CON ESTAS  
ACTUACIONES



Más de  
**300.000**  
contadores inteligentes  
instalados a cierre de 2023

**8,73**  
Valoración de nuestros  
clientes

**91,44 %**  
Cumplimiento de la Carta de  
Compromisos con los clientes

## SATISFACEMOS A NUESTROS ACCIONISTAS Y USUARIOS

Desde el inicio del Plan Sanea hasta el cierre de 2023, un total de **34 ayuntamientos** de nuestra región, en los que viven **1,44 millones de habitantes**, se habían adherido al Plan.

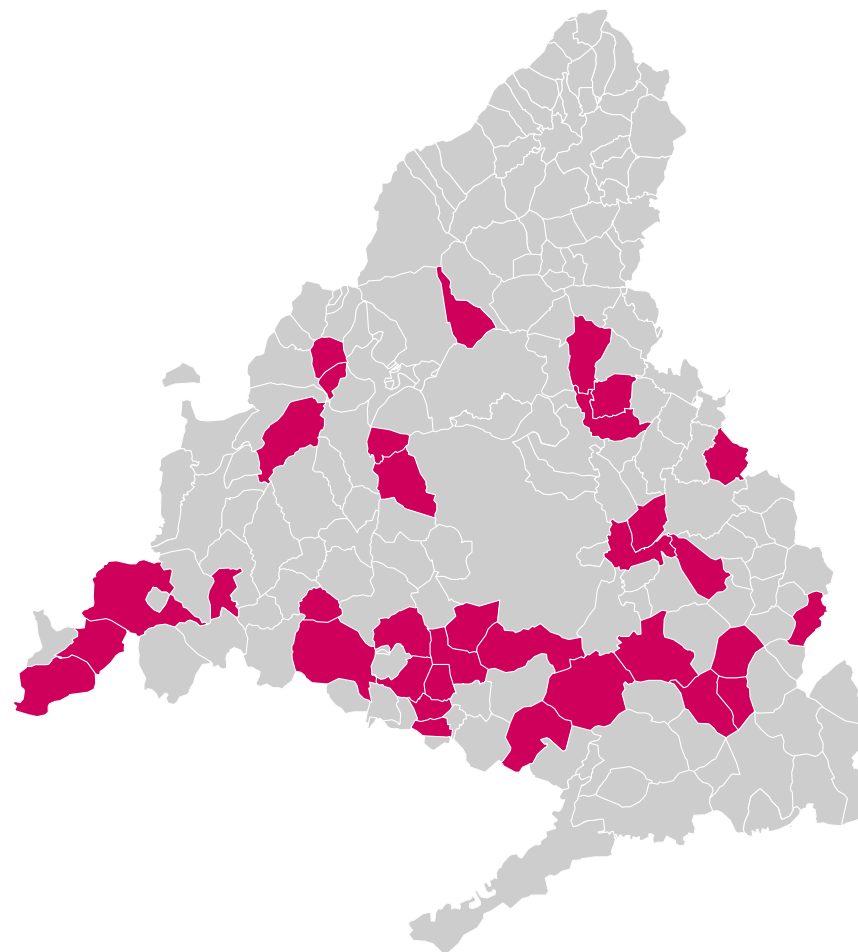
Se han comprometido **inversiones** por un valor de **398 millones de euros**, que permitirán realizar **611 actuaciones** para renovar **306 kilómetros** de redes municipales de alcantarillado.

### PLAN SANEA

**34** municipios

**1.439.690** habitantes.

**20,99 %** de la población Comunidad de Madrid



ALCORCÓN  
ALGETE  
ALPEDRETE  
AMBITE  
ARGANDA DEL REY  
CADALSO DE LOS VIDRIOS  
CENICIENTOS  
CHAPINERÍA  
COLLADO MEDIANO  
CUBAS DE LA SAGRA  
EL ESCORIAL  
EL MOLAR  
FUENLABRADA  
FUENTE EL SAZ DE JARAMA  
GETAFE  
GRIÑÓN  
HUMANES DE MADRID  
LAS ROZAS DE MADRID  
MECO  
MORALEJA DE ENMEDIO  
MÓSTOLES  
NAVALCARNERO  
PERALES DE TAJUÑA  
SAN FERNANDO DE HENARES  
SAN MARTÍN DE LA VEGA  
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS  
SEVILLA LA NUEVA  
SOTO DEL REAL  
TIELMES  
TORREJÓN DE ARDOZ  
TORRELODONES  
TORRES DE LA ALAMEDA  
VALDEMORO  
VALDILECHA

# SOMOS LA EMPRESA DE TODOS LOS MADRILEÑOS

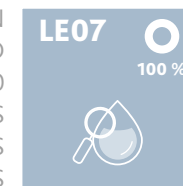
Somos una **empresa pública** que presta un **servicio público** esencial, y por ello tenemos la obligación de ser excelentes y rigurosos en nuestro gobierno corporativo y en el comportamiento de nuestros empleados. Además, nos debemos a los ciudadanos y para ello nuestra gestión tiene que ser absolutamente transparente y, en el ámbito de la responsabilidad social, debemos desarrollar actividades abiertas y participativas para todos los colectivos con los que nos relacionamos.

**10,9%**  
Gasto en RSC *versus*  
Cifra de Negocios

**84,3%**  
Recomendaciones  
de Buen Gobierno  
de la CNMV  
voluntariamente implantadas

**>266.000**  
personas beneficiarias de  
nuestras tarifas sociales

LÍNEAS DEL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2018-2030  
RELACIONADAS  
CON ESTAS  
ACTUACIONES



## GASTOS RELACIONADOS CON EL COMPROMISO SOCIAL DE CANAL EN 2023 (miles de euros y % del total)

3.435  
20,39 %  
TARIFAS  
SOCIALES

326  
1,93 %  
COLABORACIÓN  
CON ENTIDADES  
SOCIALES Y  
OTROS



8.318  
49,37 %  
MANTENIMIENTO  
INFRAESTRUCTURAS  
SOCIALES

871  
5,17 %  
BENEFICIOS SOCIALES  
EMPLEADOS

3.899  
23,14 %  
CULTURA Y EDUCACIÓN

# APORTAMOS VALOR A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: DIVIDENDO SOCIAL

## CREAMOS VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### MEDIO AMBIENTE



- **Producción eléctrica en 2022: 226 GWh** con tecnologías renovables o de alta eficiencia (más del 42% de nuestro consumo. Mayor productor eléctrico del sector en Europa).
- **Primera planta de obtención de estruvita** de aguas residuales de España (557 t).
- Para mejorar la calidad de nuestros ríos, casi el **20 % de los vertidos a cauce** son con **tratamiento terciario** (91,53 hm<sup>3</sup> en 2023).
- En 2023 hemos plantado **43.229 unidades de plantas, árboles y arbustos**.

### EQUIPO HUMANO



- 361,5 miles de euros invertidos en formación (**27 horas por empleado**).
- Integración laboral de **personas con discapacidad (2,7 % de la plantilla)**.
- **32 % de mujeres en plantilla**, 8 puntos porcentuales más que la media en nuestro sector. **El 34 % de los directivos son mujeres**.

### ACCIONISTAS



- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de **más de 1.534 millones** desde 2012 hasta 2023.
- Hemos repartido **a los municipios accionistas 42.5 euros por habitante en dividendos** desde la creación de la Sociedad.
- Contribuimos a las arcas municipales con **más de 24 millones de impuestos y tributos en 2023**.

### ORGANISMOS REGULADORES



- **127 solicitudes del Parlamento** respondidas.
- **Transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin., Contratación, Tribunal de Cuentas...).
- **Buen gobierno:** implantadas el **84,3 % de las recomendaciones** voluntarias de la CNMV.

### SOCIEDAD



- Empleo (directo, indirecto e inducido): más de **8.600 personas trabajando para nuestro Grupo**.
- Innovación: **5,9 % de los ingresos** destinados proyectos de I+D+i.
- Gasto en **actividades sociales: 16,85 millones de euros** (equivalente al 11,2 % del Resultado después de impuestos).
- En 2023 más de **377.000 personas** han participado en las **actividades de nuestra Fundación**.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN



- **Transparencia** e inmediatez informativa con los medios.
- Colaboración constante y **actitud proactiva**.
- Amplias **campañas de comunicación** (Matilda – Isabel, la del 2º).

### PROVEEDORES



- En 2023 hemos adjudicado a nuestros proveedores **368 contratos, que suman 1.304 millones de euros** (143 % más que en 2022).
- Un **94 %** de los importes **adjudicados por procedimiento abierto**.
- **54,17 %** de los adjudicatarios eran **pymes**.
- Periodo medio de **pago a proveedores 24,4 días**.

### CLIENTES



- Nota media récord: un **8,73 sobre 10 en satisfacción de clientes**.
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector, que supera el **75 % de bonificación, con más de 266.000 personas** beneficiarias.
- **Décimo año consecutivo sin incremento de las tarifas, que son más de un 25 % inferiores a la media** de España.

# LOS EMPLEADOS DE CANAL, NUESTRO MEJOR ACTIVO

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

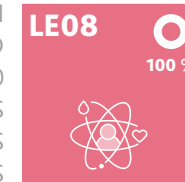
En 2023 hemos continuado con el proceso emprendido años atrás para **reducir la temporalidad** y mejorar la estabilidad de la plantilla, habiéndose finalizado a lo largo de año gran parte de las convocatorias publicadas en 2022 que estaban pendientes de cierre e iniciándose otros procesos selectivos complementarios.

Cabe mencionar que, en estas convocatorias de empleo fijo, la empresa ha potenciado la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional, para quienes se reserva una cuota superior a la legalmente establecida (del 2 %).

**3.190** trabajadores en la Comunidad de Madrid

**95.663** horas dedicadas a la formación de nuestros empleados (30 por empleado)

LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 RELACIONADAS CON ESTAS ACTUACIONES



## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS

La **no discriminación** es una de las políticas fundamentales en la gestión de las personas en Canal, y un aspecto fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades es hacerlo desde el mismo momento en que las personas se incorporan a nuestra empresa.

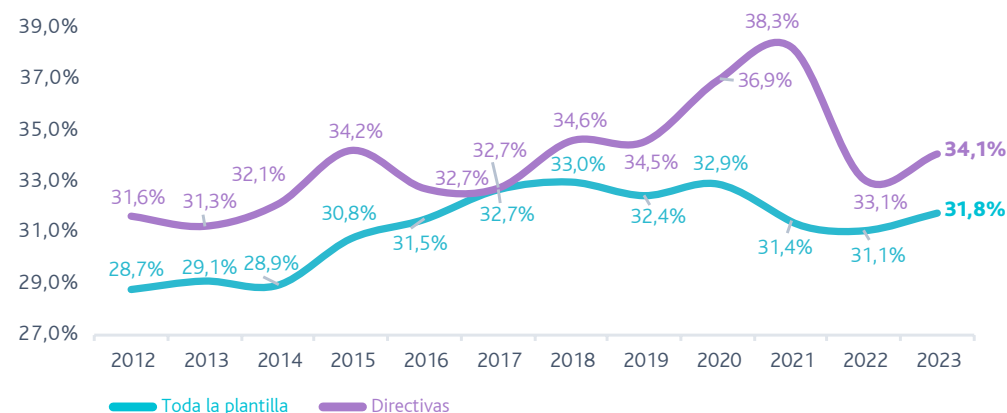
El **porcentaje de mujeres** que ostentan cargos directivos dentro de la organización (jefas de Área, subdirectoras y directoras) es mayor que el de la media de la plantilla y ha aumentado un 9,56 %, situándose en 2023 en un 34,07 % del total de dicho colectivo.

En materia salarial, nuestro **Convenio Colectivo** asegura la equidad entre hombres y mujeres, existiendo para ambos colectivos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales.

# 42%

Mujeres en Canal con titulación universitaria  
(vs 25,82% de titulados universitarios hombres)

**EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE MUJERES EN PLANTILLA Y DE MUJERES DIRECTIVAS DESDE LA CREACIÓN DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA CANAL DE ISABEL II**





# HACIA LA GESTIÓN DEL AGUA 4.0

LÍNEAS DEL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2018-2030  
RELACIONADAS  
CON ESTAS  
ACTUACIONES

**LE09**   
100 %

El esfuerzo innovador continuado de nuestra empresa en los últimos años se refleja en el constante crecimiento de nuestra cartera de proyectos, con **32 nuevas actividades de I+D** y de innovación iniciados a lo largo del **2023**.

La cifra utilizada del presupuesto de **gasto en I+D+i** en 2023 asociada a contratos, convenios y gastos menores asciende a **más de 1,57 millones de euros**.

La cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a 52,2 millones de euros.

A lo largo de 2023, Canal **ha participado en las citas más importantes** sobre la **gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación** en el sector, así como sobre nuevas tecnologías aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua.

**5,9%**

de nuestra Cifra de  
Negocios destinada  
a la innovación

**32**

proyectos de  
innovación  
en 2023



# SOSTENIBILIDAD (TAMBIÉN) ECONÓMICA

LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 RELACIONADAS CON ESTAS ACTUACIONES

**LE10**   
100 % 

La sostenibilidad económica y social de las entidades del sector público es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de crecimiento y de bienestar.

En Canal de Isabel II, como empresa 100 % pública, tenemos que garantizar la 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.

**881,47** mill. €  
Ingresos ordinarios de Canal de Isabel II

**0,794**  
Deuda Financiera Neta sobre EBITDA

**2,17** mill. €  
ahorrados en la compra de electricidad en 2023



## ESFUERZO INVERSOR: CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

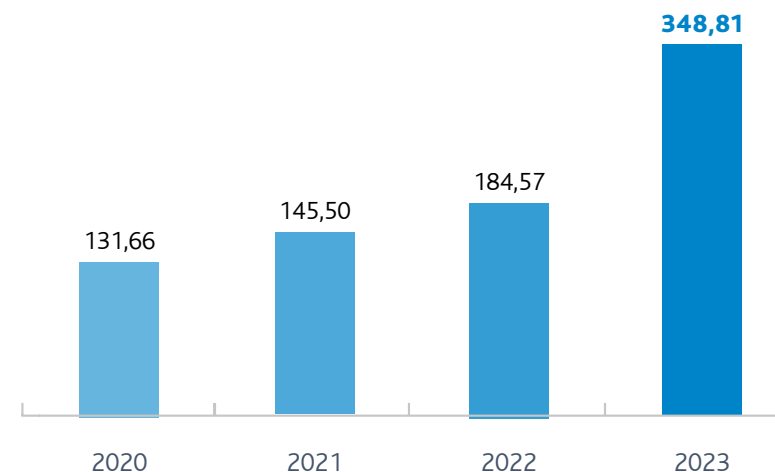
### MANTENER UN ADECUADO RITMO INVERSOR ES VITAL PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las inversiones previstas en nuestro Plan Estratégico se sitúan en torno a los **2.000 millones de euros** en el próximo lustro, aportando valor a través de la generación de empleo y facilitando el desarrollo territorial y el crecimiento económico de la Comunidad de Madrid.

En 2023, los flujos de efectivo han sido destinados en gran parte a atender el volumen de inversión ejecutado durante el año, que asciende a **348,8 millones de euros** en obras y proyectos (184,6 millones más que en 2022).

El **volumen de inversión** de la compañía se ha **incrementado un 90 %** con respecto a al año anterior.

### INVERSIONES EJECUTADAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2020-2023 EN MILLONES DE EUROS\*



\* Las cifras no incluyen las inversiones de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado de titularidad municipal, que son financiadas con cuotas suplementarias.



Canal   
de Isabel II

Cuidamos el agua

Para más información puede usted consultar  
el Informe de sostenibilidad 2023

Fecha de edición: 09/2024