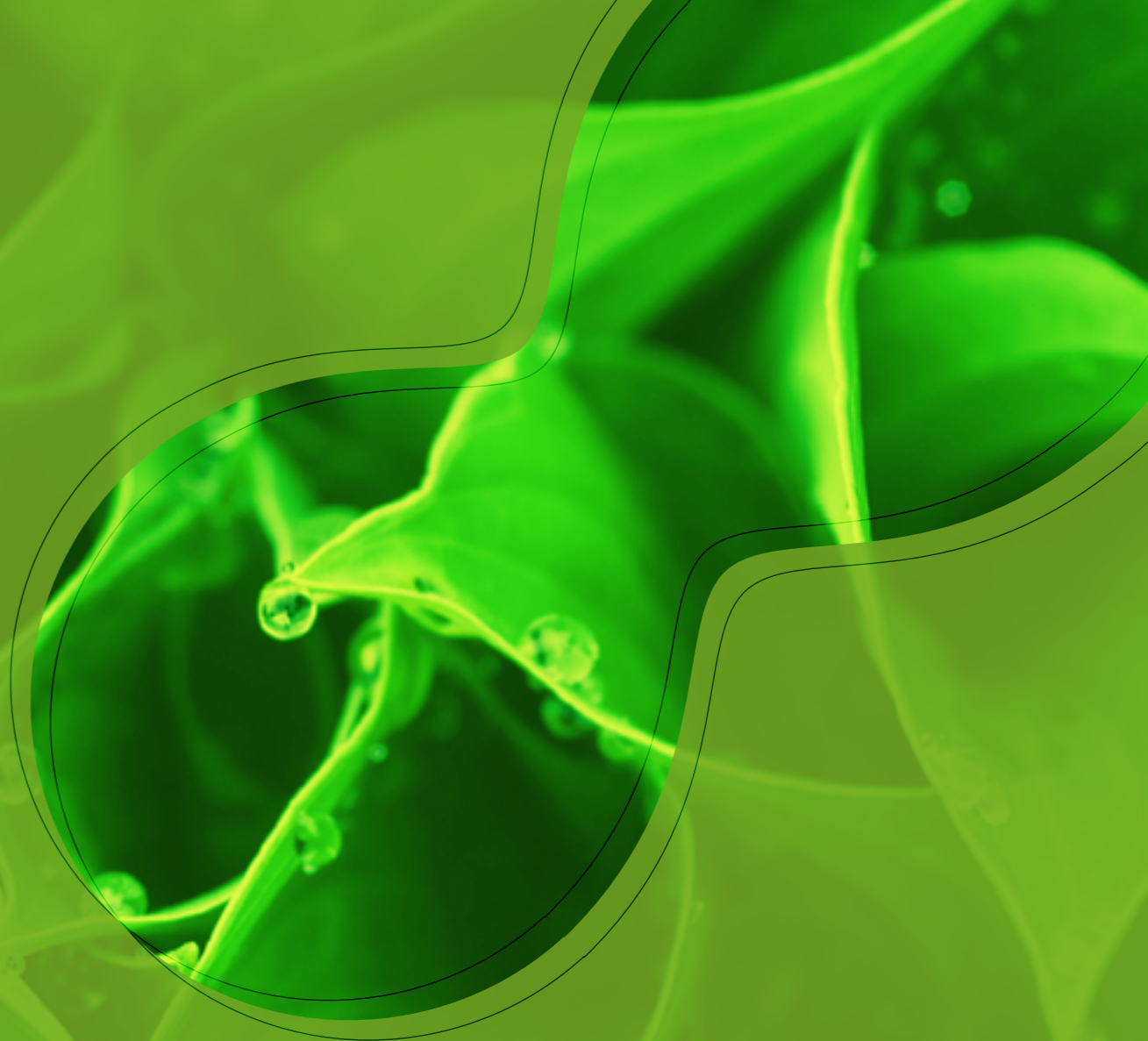


PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024·2026



PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024·2026

Índice

Mensaje del consejero delegado y de la presidenta de la Comisión de Sostenibilidad

Nuestro propósito

Los criterios ASG

Antecedentes

[Nuestra Política de Sostenibilidad](#)

[Los tres ejes de nuestro Plan de Sostenibilidad](#)

[Un camino ya iniciado](#)

[Resultado del análisis de doble materialidad](#)

[Sistema de gobernanza y reporte](#)

Los 10 principios

[Principios de la Política de Sostenibilidad](#)

[Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2024-2026 relacionados con los principios](#)

[Desarrollo del plan de acción](#)

1. [Uso racional del agua](#)
2. [Protección de las masas de agua y de la biodiversidad](#)
3. [Operación sostenible y apuesta por la economía circular](#)
4. [Cambio climático y energías limpias](#)
5. [Alianzas con otras entidades y apoyo a sus iniciativas sociales y medioambientales](#)
6. [Buen gobierno corporativo, ética y transparencia de la gestión](#)
7. [Relaciones con nuestros grupos de interés](#)
8. [Apoyo a entidades locales](#)
9. [Cultura y mecenazgo](#)
10. [Innovación y conocimiento sectorial](#)



Oxímoron del agua: la complejidad de lo simple

Agua. Dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno. Algunas de las cuestiones más trascendentales del universo se explican con fórmulas sencillas. La molécula de este elemento primario es elegantemente simple, y con eso le basta para regir nuestra existencia. Ya lo dijo el genio Leonardo da Vinci: “El agua es la fuerza motriz de toda la naturaleza”. Paradójicamente, aunque su composición sea básica, **disponer del líquido en condiciones y cantidad óptimas siempre ha entrañado un reto** bastante más complejo y desafiante.

«Los tiempos actuales exigen estrategias basadas en la sostenibilidad»

Cuando se creó Canal de Isabel II, en 1851, la finalidad era proporcionar agua suficiente como para satisfacer las necesidades de las aproximadamente 200.000 personas que habitaban la ciudad de Madrid entonces. Hoy, la labor que realizan los **más de 3.000 profesionales de la empresa pública** desborda ampliamente aquel escenario. En la actualidad, nuestra centenaria compañía **presta servicio a casi siete millones de ciudadanos** y se ocupa no solo de suministrar una de las mejores aguas del mundo, sino también de sanearla y darle una segunda vida después de haber sido utilizada.

Desde sus comienzos, **Canal ha crecido junto a nuestra región** y ha ido avanzando con ella hasta convertirse en uno de los agentes más activos de la Comunidad de Madrid. En esta evolución constante, la empresa **ha debido adaptarse a cambios** históricos, a nuevos desarrollos normativos y a infinidad de avances tecnológicos que se han producido a un ritmo vertiginoso.

Este panorama de adaptación permanente a las nuevas circunstancias plantea desafíos que no pueden obviarse ni posponerse. **Gestionar un recurso escaso y a la vez fundamental no puede hacerse de cualquier manera.** Los tiempos actuales exigen, y así lo entendemos nosotros, enfoques y estrategias basadas en la **sostenibilidad**. Debemos transitar, como venimos haciendo desde hace décadas, por senderos que conduzcan hacia

la protección del planeta, el bienestar social y la prosperidad de quienes nos rodean.

En los últimos años, como no podía ser de otro modo, la sostenibilidad ha adquirido una relevancia innegable tanto interna como externamente. Tenemos que responder no solo a las exigencias europeas, como la Directiva sobre Información no Financiera y Diversidad (CSRD) y la Taxonomía Europea, sino que también debemos manifestar más activamente nuestro compromiso con la **preservación del agua y del medioambiente** en su conjunto.

Por ello, en enero de 2023, el Consejo de Administración de Canal de Isabel II constituyó la **Comisión de Sostenibilidad**, un órgano especializado de carácter interno, consultivo e informativo que, en septiembre de ese mismo año, dio forma definitiva a la **Política de Sostenibilidad** de Canal, aprobada oficialmente en ese momento y cimentada sobre criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Nuestro objetivo es ser un bastión de **referencia en materia de desarrollo sostenible** entre las empresas públicas nacionales y entre las operadoras de agua a nivel internacional.

En este contexto, y tras haber estado inmersos en un profundo proceso de reflexión estratégica, la ambición por tener un impacto positivo en nuestro entorno nos ha llevado a la creación de nuestro primer Plan de Sostenibilidad, que abarca el

periodo **2024-2026**. En este documento plasmamos las principales actuaciones que estamos desarrollando para avanzar en esta materia y, al mismo tiempo, establecemos indicadores cuantificables que nos permitirán analizar el impacto real de nuestra actividad.

«Nuestro objetivo es ser una referencia en desarrollo sostenible entre las empresas públicas nacionales y entre las operadoras de agua a nivel internacional»

Diez principios y 23 indicadores vertebran este planteamiento que establece retos y objetivos concretos en el uso racional del agua, en la lucha contra el cambio climático, en la innovación, en la transparencia o en las alianzas con los grupos de interés.

Desde el punto de vista ambiental, como responsables del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, **en nuestra esencia está la protección y conservación de los recursos hídricos** de nuestra región. En este sentido, entre nuestras grandes metas destaca la de reducir el consumo total de agua per cápita por debajo de los 200 litros por habitante al día.

En la misma línea, mantenemos nuestra meta de convertirnos, para el año 2030, en la **primera empresa del sector del agua que genere tanta energía limpia como consume**. Para alcanzar este hito, seguiremos potenciando la producción de energía renovable de forma sinérgica a la gestión del ciclo integral del agua.

Asimismo, nuestra **larga historia al servicio de los madrileños** nos conduce hacia una propuesta que no solo busca suministrar agua de excelente calidad a los ciudadanos, sino también mejorar su calidad de vida y, en definitiva, **responder a sus expectativas**. En este sentido, el Plan de Sostenibilidad de Canal busca fomentar las alianzas con otras entidades;

reforzar las relaciones con nuestros grupos de interés; contribuir al desarrollo y la cohesión territorial; apoyar otras iniciativas sociales y medioambientales, y abrir al público nuevas instalaciones propiedad de la compañía.

En lo que respecta a la **gobernanza del agua**, el Plan desarrolla su visión de futuro partiendo de una premisa fundamental: la naturaleza de Canal de Isabel II como sociedad anónima con un **accionariado 100 % público** hace especialmente relevante la adopción de prácticas de buen gobierno, control interno y transparencia. Y para avanzar todavía más en este terreno, nuestra intención es la de implementar cada año un mayor número de recomendaciones voluntarias de buen gobierno corporativo.

Por otra parte, en aras del desarrollo regional, hemos reservado un pilar de nuestra estrategia a la **innovación y los avances tecnológicos**. Ya el año pasado destinamos un 6% de nuestra cifra de negocio a proyectos de innovación y digitalización, como se puede constatar con la implantación masiva de la **telelectura de contadores**, pero queremos llegar más lejos todavía. Nuestro objetivo es alcanzar, promover la innovación y mantenernos a la vanguardia desarrollando proyectos innovadores.

«Prestamos un servicio básico y, por tanto, la labor que acometemos debe realizarse con un estándar de máxima exigencia»

Con todo, cuando formas parte de un equipo que tiene el encargo de seguir con una tarea iniciada hace más de 170 años, uno siente la responsabilidad de estar a la altura y no defraudar, ni a los que servimos hoy, ni a los que sirvieron antes que nosotros, ni a los que vendrán después. **Mirar hacia el futuro sin olvidar nuestro pasado** refuerza nuestra convicción de que prestamos un servicio básico y que, por tanto, la labor que acometemos debe realizarse con un estándar de **máxima exigencia**.

Tenemos una responsabilidad para con la sociedad y nuestro entorno que, de algún modo, nos obliga a **cuidar el agua con transparencia, eficiencia y de forma plenamente sostenible**. No es tarea fácil, pero estoy convencido de que, dentro de unos años, repasaremos los indicadores y logros de este Plan de Sostenibilidad y lo haremos con optimismo. No tengo dudas porque conozco cómo trabajan los profesionales de nuestra empresa, que con su dedicación y esfuerzo hacen que algo tan complejo resulte aparentemente simple y claro. Como un vaso de agua.

Mariano González Sáez

Consejero delegado de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

Lourdes Vega Fernández


Presidenta de la Comisión de Sostenibilidad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.





Nuestro propósito

Canal de Isabel II fue creada en 1851 para permitir que la ciudad de Madrid pudiera seguir siendo la capital de España, haciendo viable su crecimiento futuro y asegurando la salud de sus habitantes. A lo largo de más de un siglo y medio, ese objetivo ha sido ya ampliamente superado y hoy en día la Comunidad de Madrid ha conseguido situarse en la vanguardia social y económica de las grandes áreas metropolitanas europeas. En todo ese tiempo, Canal ha crecido junto a nuestra región y la empresa se ha convertido en uno de los agentes más activos en el desarrollo social, económico y medioambiental de nuestra región.



Asegurar a todos los ciudadanos la disponibilidad de un recurso tan vital como el agua y proteger las masas de agua de nuestra región son los dos grandes retos que cada día afrontamos desde Canal para cumplir con nuestro propósito como empresa:

«Cuidar el agua y garantizar el futuro sostenible de la Comunidad de Madrid»

Cumpliendo ese propósito aportamos prosperidad a nuestra sociedad, garantizamos la calidad de vida de las personas y contribuimos a la protección de nuestro planeta y sus ecosistemas.

Los criterios ASG

La **sostenibilidad** no es algo nuevo para Canal de Isabel II, que lleva décadas realizando acciones empresariales basadas en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (en adelante, criterios ASG) en todos los ámbitos en los que desarrolla su gestión y operaciones.

- La protección **ambiental** forma **parte del ADN de Canal como empresa**. Nuestro trabajo se centra en el **abastecimiento** de uno de los principales recursos naturales (el agua) y en la protección y conservación de los recursos hídricos de nuestra región, mediante una adecuada gestión del **saneamiento**. Hoy en día somos uno de los principales agentes en el ámbito de la **protección y la conservación del medioambiente** de la Comunidad de Madrid.
- En el ámbito **social**, para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid **no somos una empresa más**. Nuestro carácter público y nuestra larga historia de servicio a los habitantes de nuestra región hacen que los madrileños consideren que Canal es algo suyo, esto es, que somos **una empresa que es de todos**, de la que todos se sienten orgullosos y de la que **se espera un desempeño modélico** que debe ir más allá de la simple prestación de los servicios relacionados con el agua. Por eso, para responder a las expectativas de la ciudadanía, en los últimos años, desde Canal y desde nuestra Fundación, hemos destinado importantes recursos y desarrollado múltiples actuaciones en el ámbito social dirigidas a la sociedad madrileña.

- En lo relacionado con la **gobernanza**, la combinación de nuestra naturaleza de **sociedad anónima** con el **carácter público** de nuestro accionariado hace especialmente relevante la adopción de prácticas de **buen gobierno corporativo**, control interno y **transparencia** de la gestión. Para lograrlo, hemos establecido como objetivo continuar implantando en nuestra empresa las mejores prácticas de **gobierno corporativo** y seguir trabajando para ser un ejemplo en el ámbito de la transparencia de las entidades del sector público.





Antecedentes

Nuestra Política de Sostenibilidad

Para consolidar los logros conseguidos hasta ahora y avanzar, aún más, en la implementación de los criterios ASG, hemos adoptado una **Política de Sostenibilidad**, aprobada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, con la que queremos ser el referente en materia de desarrollo sostenible de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid y del sector de la gestión del ciclo integral del agua a nivel global.

La sostenibilidad de Canal se fundamenta en **nuestro propósito** como empresa, se construye sobre **nuestros valores** y se manifiesta mediante la implicación activa y voluntaria en la mejora de **nuestro entorno**, mediante la integración de las inquietudes **éticas, sociales, medioambientales**, de **buen gobierno** y de **derechos humanos** de los distintos **grupos de interés** con los que nos relacionamos.

Nuestra Política de Sostenibilidad se ha enfocado hacia materias medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) y está alineada con el espíritu, los principios y compromisos de nuestro **Código Ético y de Conducta**. Para ello, se integra

la sostenibilidad en la estrategia empresarial, configurándose a su vez como una herramienta básica de gestión interna, que se concreta en los **10 principios y ámbitos de actuación** relacionados con:

1. El uso racional del agua.
2. La protección de las masas de agua y la biodiversidad.
3. La operación sostenible y la economía circular.
4. El cambio climático y la energía limpia.
5. Las alianzas y el apoyo a iniciativas sociales y ambientales de otras entidades.
6. El buen gobierno, la ética y la transparencia de la gestión.
7. Las relaciones con nuestros grupos de interés.
8. El apoyo a las iniciativas de los entes locales.
9. La cultura y el mecenazgo.
10. La innovación y el conocimiento sectorial.

Este Plan de Sostenibilidad tendrá repercusión en todas las áreas y actividades de la empresa, y se verá reflejado en las operaciones diarias de manera trazable.



Los tres ejes de nuestro Plan de Sostenibilidad

En este documento se presenta el **Plan de Sostenibilidad 2024-2026 de Canal de Isabel II**, donde se materializan los **mecanismos** y **herramientas** para implementar la Política de Sostenibilidad permitiendo a nuestra empresa cuantificar en los próximos tres años nuestros avances en el desarrollo sostenible. En él se

establecen los **objetivos**, **actuaciones** e **indicadores** que vamos a implantar siguiendo criterios ASG enfocados a **tres grandes ejes de la sostenibilidad** de Canal: **planeta**, **personas** y **prosperidad**, así como los mecanismos de evaluación continua que garanticen el cumplimiento de los objetivos.



Plan de Sostenibilidad de Canal de Isabel II



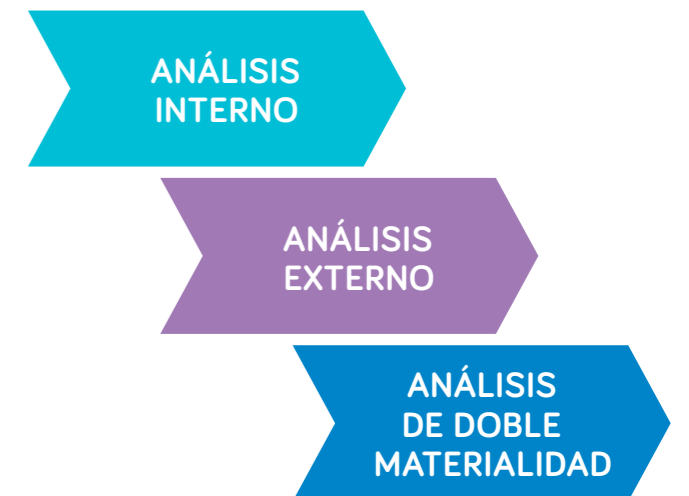
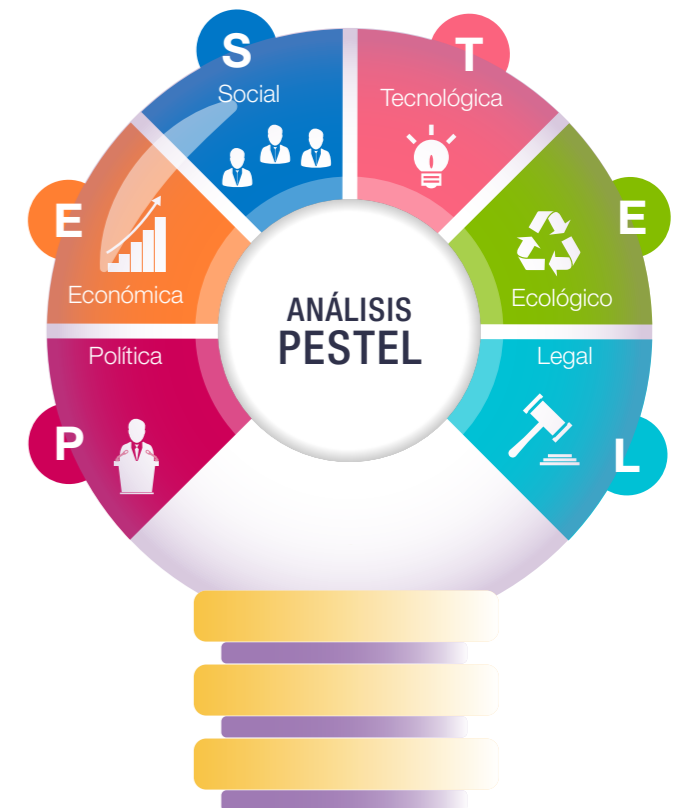
Un camino ya iniciado

La hoja de ruta de Canal de Isabel II viene definida por el **Plan Estratégico 2018-2030**. Este plan, que se revisa y analiza anualmente, se inició tras un intenso ejercicio de reflexión realizado a través de un proceso de participación y colaboración interna y externa de nuestra compañía.

En la última década hemos asistido a un enorme desarrollo regulatorio a todos los niveles en materia de sostenibilidad. Tenemos que responder no solo a las exigencias europeas, como la Directiva sobre Información no Financiera y Diversidad (CSRD) y la Taxonomía Europea, sino que también queremos manifestar más activamente nuestro compromiso con la preservación del agua como recurso esencial y nuestro papel en la construcción de un futuro sostenible para nuestra comunidad.

Por tanto, simultáneamente al desarrollo de este Plan de Sostenibilidad, hemos **actualizado los objetivos del Plan Estratégico**, que pasará a ser el **Plan Estratégico 2025-2030**, de manera que ambos planes estén alineados en cuanto a objetivos y métricas.

Partiendo de esta revisión del Plan Estratégico —análisis PESTEL, análisis de doble materialidad, análisis DAFO, priorización de ODS, bases de partida y retos estratégicos— y basándonos en nuestra **Política de Sostenibilidad** aprobada el pasado 28 de **septiembre de 2023**, nace este **Plan de Sostenibilidad**, con la voluntad de continuar y mejorar el trabajo realizado y asegurar que se cumple e implementa nuestra Política, teniendo un impacto en todas las operaciones y actuaciones de nuestra empresa.

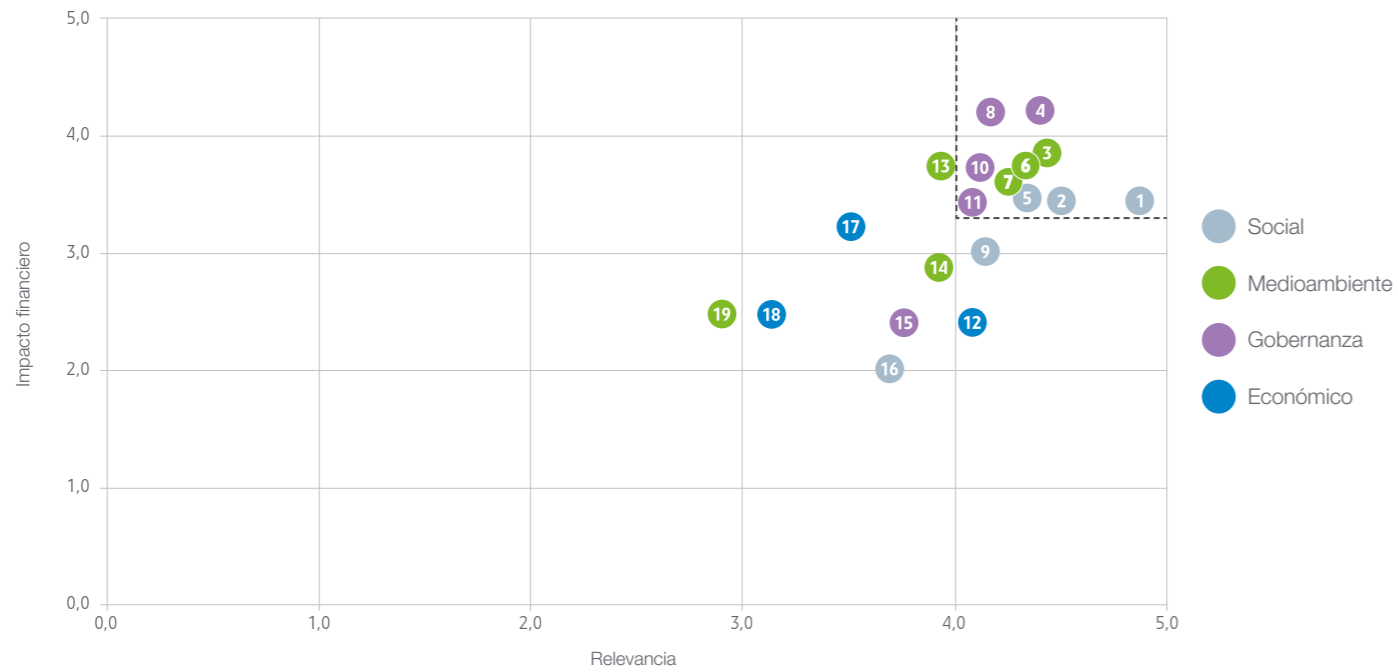


Resultado del análisis de doble materialidad

Con la participación de una muestra representativa de nuestros **grupos de interés**, hemos establecido cuál es la percepción que tienen los diferentes colectivos con los que nos relacionamos sobre **19 cuestiones materiales** (o cuestiones importantes) relacionadas con nuestra gestión. Mediante la combinación de dicho análisis con una **estimación del impacto financiero** de cada una de esas cuestiones, obtenemos una **Matriz de Doble**

Materialidad, que nos permite ordenarlas en función de su **importancia relativa** y definir cuáles pueden considerarse críticas o más relevantes.

Este análisis permite ver cómo impacta nuestra actividad en la sociedad y cómo esta impacta, a su vez, en la empresa. De esta manera, utilizando como referencia la cadena de valor, la empresa identifica cuestiones que permitan la creación de valor compartido.



- 1 Transparencia, ética y lucha contra la corrupción
- 2 Satisfacción y compromiso con los clientes
- 3 Transición a una economía circular y consumo responsable
- 4 Seguridad del servicio y ciberseguridad
- 5 Seguridad, salud y bienestar
- 6 Gestión eficiente de los recursos
- 7 Generación de energía limpia y renovable
- 8 Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital
- 9 Gestión del talento
- 10 Gestión del riesgo
- 11 Sostenibilidad de la cadena de suministro
- 12 Desarrollo socioeconómico y cultural
- 13 Cambio climático
- 14 Biodiversidad
- 15 Derechos humanos
- 16 Diversidad, igualdad e inclusión
- 17 Sostenibilidad empresarial
- 18 Desarrollo del modelo de negocio
- 19 Hidrógeno verde

Sistema de gobernanza y reporte

El **sistema de gobernanza** del Plan de Sostenibilidad establece los responsables y mecanismos para **alinear las actuaciones** de la empresa en materia de sostenibilidad con la **visión de la dirección y los órganos de gobierno** de la empresa.

Este sistema de gobernanza incluirá **procesos de medición y reporte trimestrales** que permiten

analizar el progreso de los trabajos y el impacto sobre la actividad, facilitando la **toma de decisiones orientada al dato** en diferentes niveles de la organización.

Este sistema pretende garantizar una **gestión transparente** y eficaz.





Los **10 principios**

Principios de la Política de Sostenibilidad



Proteger el planeta y sus ecosistemas

1. Uso racional del agua

Apostar de forma activa por la cultura del **uso racional del agua**, integrando esta cultura **en nuestros procesos**, como forma de garantizar un **suministro seguro y de calidad**.

2. Protección de las masas de agua y de la biodiversidad

Recoger, transportar y **depurar las aguas residuales y pluviales urbanas**, y devolverlas a los ríos gracias a su regeneración para contribuir a la **mejora de la calidad de las masas de agua y los ecosistemas** del entorno. Adaptar, además, nuestras **operaciones** para contribuir a **preservar y mejorar la biodiversidad**.

3. Operación sostenible y apuesta por la economía circular

Incorporar cada vez más y **mejores tecnologías** para preservar el entorno, integrar la **protección del medioambiente en nuestras operaciones** y evitar que se agoten los recursos naturales, reduciendo su consumo y apostando por el **reciclado** y la **reutilización**.

4. Cambio climático y energías limpias

Contribuir a la **descarbonización** de la economía **mitigando nuestras emisiones** y adaptándonos para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos; así como **generando energía renovable** de forma sinérgica con la gestión del ciclo integral del agua.



Mejorar la calidad de vida de las personas

5. Alianzas con otras entidades y apoyo a sus iniciativas sociales y medioambientales

Fomentar nuestra **red de alianzas**, **estar presentes** en los foros y asociaciones nacionales e internacionales más relevantes, **compartir** nuestras buenas prácticas y experiencias, **apoyar la cooperación** al desarrollo y otras iniciativas de sostenibilidad y trabajar para **avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

7. Relaciones con nuestros grupos de interés

Mantener canales de comunicación para prestar una **atención personalizada y transparente a nuestros accionistas**. Situar a los **clientes y usuarios en el centro de nuestra gestión** y potenciar las tarifas sociales. **Apoyar a nuestros profesionales**, atrayendo, reteniendo y potenciando su talento, además de fomentar la diversidad, la estabilidad y la calidad en el empleo y mejorar la conciliación y la integración laboral de personas con discapacidad. Mantener unas relaciones basadas en la **confianza y el respeto mutuo con nuestros proveedores y colaboradores**. Y potenciar la inclusión de criterios sociales, ambientales y de innovación en nuestras compras. La sostenibilidad se constituye como un principio fundamental en nuestra cadena de valor.

8. Apoyo a entidades locales

Apoyar y **fortalecer la participación de las entidades locales** en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento, así como poner a su disposición nuestro potencial técnico y económico para **contribuir a su desarrollo, a la cohesión y al equilibrio territorial**.

9. Cultura y mecenazgo

Promover **actividades educativas y culturales** a través, principalmente, de la **Fundación Canal**. Abrir al público algunas de nuestras instalaciones para la realización de **actividades deportivas, culturales, sociales y medioambientales** y **preservar** nuestro **patrimonio histórico** empresarial.



Contribuir a la prosperidad de la región

6. Buen gobierno corporativo, ética y transparencia de la gestión

Implantar las **mejores prácticas y recomendaciones de buen gobierno**. Realizar nuestras actividades de acuerdo con nuestro Código Ético y de Conducta y las políticas de Cumplimiento, **reforzando el control interno** y la gestión de riesgos no financieros, la responsabilidad fiscal y la colaboración con las administraciones públicas. Ser **transparentes e informar de forma periódica y rigurosa** sobre todos los aspectos de nuestra gestión.

10. Innovación y conocimiento sectorial

Proporcionar los **recursos necesarios** en materia de **desarrollo tecnológico e innovación**, para situarnos y mantenernos entre los **líderes de nuestro sector**.

Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2024-2026 relacionados con los principios



Proteger el planeta y sus ecosistemas

1. Uso racional del agua

 **Reducir el consumo de agua por habitante**

Objetivo Asegurar el agua derivada por habitante por debajo de 200 l/hab/día en 2026.

2. Protección de las masas de agua y de la biodiversidad

 **Mejorar la calidad de nuestros vertidos**

Objetivo Asegurar el grado de excelencia en depuración superior al 98 %.

3. Operación sostenible y apuesta por la economía circular

 **Incrementar el porcentaje de residuos valorizados**

Objetivo 67 % de lodos higienizados en 2026.

4. Cambio climático y energías limpias

 **Mejorar nuestro balance climático**

Objetivo + del 80 % de emisiones evitadas en 2026.




Mejorar la calidad de vida de las personas

5. Alianzas con otras entidades y apoyo a sus iniciativas sociales y medioambientales

 **Consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental**


Objetivo 2 % de la cifra de negocio dedicada a actividades sociales.

7. Relaciones con nuestros grupos de interés

 **Mejora continua de la percepción que clientes, empleados y sociedad tienen de Canal**


Objetivo Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

8. Apoyo a entidades locales

 **Optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional**

Objetivo Acelerar un 33 % los tiempos para el desarrollo urbanístico en 2026*.

9. Cultura y mecenazgo

 **Preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II**

Objetivo Incrementar la oferta de espacio público a los ciudadanos en más de un 25 % hasta 2026.



Contribuir a la prosperidad de la región

6. Buen gobierno corporativo, ética y transparencia de la gestión

 **Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa**

Objetivo Incrementar un 2 % anual el porcentaje de recomendaciones de buen gobierno cumplidas.

10. Innovación y conocimiento sectorial

 **Mejorar la eficiencia empresarial por medio de la innovación y la digitalización**

Objetivo Alcanzar 120 proyectos innovadores desarrollados en 2026 desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2030.

* Incremento respecto al tiempo medio de 150 días para el periodo 2018-2023.

Desarrollo del plan de acción



PLANETA

1

USO RACIONAL DEL AGUA



Objetivo

Reducir el consumo de agua por habitante

PERSONAS

PROSPERIDAD






PRINCIPIO

Apostar de forma activa por la cultura del **uso racional del agua**, integrando esta cultura en nuestros procesos, como forma de **garantizar un suministro seguro y de calidad**.


- Nuestro principal objetivo es **obtener el máximo provecho de los recursos naturales e infraestructuras** de suministro de agua potable, consolidando a Canal de Isabel II como un referente en los sistemas de explotación más avanzados gracias a la **reducción de agua no registrada** (pérdidas, fraude, subcontaje o consumos no medidos).
- La Comunidad de Madrid ya cuenta con un consumo por habitante bajo en relación con el resto de España. Este ambicioso plan nos permitirá liderar todas las tecnologías, tanto por el lado de la oferta como de la

demanda, para **reducir el consumo global de agua derivada** para todos los usos (litros/habitante/día). Para que el sistema sea sostenible, el objetivo será movernos siempre entre un nivel máximo y uno mínimo de agua derivada en función del año hidrológico (seco o húmedo).

- Por último, queremos garantizar la **ciberseguridad** y la **continuidad del servicio** en nuestras infraestructuras para seguir ofreciendo un suministro seguro y de calidad.

Actividades / Indicadores	Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Reducir el agua no registrada (m ³ /km/día)	9,73	9,60	9,50	9,30	A	6, 11, 12	1. Garantía y continuidad del suministro	PE 1.1
Disminuir el agua derivada por habitante (l/hab/día) 	Objetivo: 201-207 202 	199-205 	195-201 	193-199 	A	6, 11, 12	1. Garantía y continuidad del suministro	PE 1
Índice de Resiliencia Integral de Seguridad (IRIS) - (%)	73,41 %	81,67 %	86,67 %	89,73 %	A	6, 11, 12	1. Garantía y continuidad del suministro	PE 1.3
	2023	2024	2025	2026	A Ambiental S Social G Gobernanza			

 Rango de valores en función del año hidrológico (húmedo o seco)

 Estrategia de Energía, Clima y Aire de la Comunidad de Madrid





PLANETA

2

PROTECCIÓN DE LAS MASAS DE AGUA Y DE LA BIODIVERSIDAD



Objetivo

Mejorar la calidad de nuestros vertidos

PERSONAS



















PROSPERIDAD

PRINCIPIO

Recoger, transportar y **depurar las aguas residuales y pluviales urbanas**, y devolverlas a los ríos gracias a su regeneración para contribuir a la **mejora de la calidad de las masas de agua y los ecosistemas** del entorno. Adaptar, además, nuestras operaciones para contribuir a **preservar y mejorar la biodiversidad**.

- Queremos situarnos más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medioambiente y realizar actuaciones como programas de modelización de las depuradoras, programas de mejora en la **calidad de los vertidos de las EDAR** o un plan de mejora del control de vertidos industriales a la red. Pondremos especial foco en la evolución de nuestras infraestructuras de depuración para lograr la excelencia en la eliminación de nutrientes.

- Asimismo, implementaremos un mayor control de los vertidos de la red de saneamiento en episodios meteorológicos extremos mediante la **caracterización de aliviaderos** y la instalación de elementos de retención.

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Consolidar el grado de excelencia en depuración (% cumplimiento)	95,05 % 	97,74 % 	≥98 % 	≥98 % 			3. Calidad ambiental	PE 3.4
Incrementar el número de aliviaderos caracterizados según normativa (nº aliviaderos caracterizados acumulado)	- 	Estudios previos 	15 	33 			3. Calidad ambiental	PE 3.3
2023 2024 2025 2026					 Ambiental	 Social	 Gobernanza	



PLANETA

3

OPERACIÓN SOSTENIBLE Y APUESTA POR LA ECONOMÍA CIRCULAR



Objetivo

Incrementar el porcentaje de residuos valorizados

PERSONAS



PROSPERIDAD


PRINCIPIO

Incorporar cada vez más y **mejores tecnologías** para preservar el entorno, integrar la **protección del medioambiente en nuestras operaciones** y evitar que se agoten los recursos naturales, reduciendo su consumo y apostando por el **reciclado y la reutilización**.

• Canal pretende fomentar la **economía circular** en los diferentes procesos, desde la minimización en la producción, el **aprovechamiento de productos y subproductos y la valorización** de estos una vez generados. Entre las actuaciones más destacables de economía circular se encuentra el secado de lodos, que permite valorizar los lodos de nuestras plantas de tratamiento para generar un producto agrícola de alta calidad al mismo tiempo que se produce energía eléctrica mediante un proceso de cogeneración.

• Adicionalmente, se implantará un innovador proyecto para el **aprovechamiento y reutilización de las tierras u otros materiales** generados en las diferentes obras. Además, se utilizarán **tecnologías sin apertura de zanja**: un proceso innovador que permite, entre otros beneficios, reducir el movimiento de tierras en las obras, las emisiones de carbono, las molestias a la ciudadanía y el impacto sobre los ecosistemas.

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Incrementar el % higienización de lodos (% lodos valorizados)	43,7* 	65 % 	66 % 	67 % 			3. Calidad ambiental	PE 3.1
Mejorar la eficiencia en el consumo de materiales en obra (% obras con reutilización de recursos o tecnología sin apertura de zanja)	- 	Estudios previos 	2 % 	4 % 			3. Calidad ambiental	PE 3.1a
2023 2024 2025 2026					Ambiental	Social	Gobernanza	

 Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración

* Promedio de los años 2018-2023.



PLANETA

4

CAMBIO CLIMÁTICO Y ENERGÍAS LIMPIAS



Objetivo

Mejorar nuestro balance climático

PERSONAS


























PROSPERIDAD


PRINCIPIO


Contribuir a la **descarbonización** de la economía **mitigando nuestras emisiones** y adaptándonos para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos; así como **generando energía renovable** de forma sinérgica con la gestión del ciclo integral del agua.


- Canal promueve una transición hacia la **generación de energías limpias, renovables** (hidráulicas, solar y de biogás) **y de alta eficiencia** (cogeneración de electricidad y calor con gas natural), con el objetivo de ser una empresa autosuficiente y verde, y la primera empresa de nuestro sector en Europa que produzca una **cantidad de energía igual o superior a la que consume**.

- Canal contempla acciones encaminadas a implantar un conjunto de medidas para la **reducción de emisiones** de gases de efecto invernadero, mejorando nuestro **balance climático** y facilitando el camino hacia una economía baja en carbono y minimizando los efectos sobre el cambio climático. Se implantará el cálculo y la reducción de la huella de carbono. También se compensará promoviendo proyectos y acciones que minimicen las emisiones, conlleven un balance climático cero o supongan la absorción de CO₂.

Actividades / Indicadores	Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Incrementar el balance eléctrico  (% generación / consumo eléctrico) 	42,15 	 64 - 89,9 % 	 64 - 89 % 	 67 - 92,3 % 			4. Transición energética	PE 4
Mejorar nuestro balance climático*  (% de emisiones evitadas / emisiones realizadas) * Considerando 6.000 horas de funcionamiento de las plantas de cogeneración 	NA	 80 - 83 % 	 81,1 - 84,1 % 	 81,7 - 84,7 % 			4. Transición energética	PE 4.3
	2023	2024	2025	2026	 Ambiental  Social  Gobernanza			

 Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración

 Rango de valores en función del año hidrológico (húmedo o seco)

 Estrategia de Energía, Clima y Aire de la Comunidad de Madrid



PERSONAS

5

ALIANZAS CON OTRAS ENTIDADES Y APOYO A SUS INICIATIVAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES



Objetivo

Consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental

PLANETA

















PROSPERIDAD

PRINCIPIO

Fomentar nuestra **red de alianzas, estar presentes** en los foros y asociaciones nacionales e internacionales más relevantes, **compartir** nuestras buenas prácticas y experiencias, **apoyar la cooperación** al desarrollo y otras iniciativas de sostenibilidad y trabajar para **avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- Las actuaciones relacionadas con los aspectos ASG implican la necesidad de destinar recursos materiales, humanos y económicos para lograr nuestros objetivos de sostenibilidad. Dichas actuaciones, junto con otras aportaciones como nuestras inversiones en la región, la creación de empleo, nuestra aportación a las arcas públicas a través de los impuestos, los dividendos que repartimos entre los entes locales o nuestro esfuerzo en innovación, podemos englobarlas como **nuestra contribución a la sociedad madrileña**.

- Canal de Isabel II ha **identificado** y **alineado sus estrategias** y operaciones **con los ODS relevantes para el sector** —el 6, 7, 9, 12, 13, 15 y 17— y ha establecido metas específicas integrando estos objetivos en la planificación y toma de decisiones. Además, se realiza una evaluación continua del impacto, lo que permite identificar las áreas de mejora.

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad (dividendo social: % cifra de negocio dedicada a actividades sociales)	Línea base 	≥2 % 	≥2 % 	≥2 % 			5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.4
Consolidar la contribución a los ODS prioritarios (% cumplimiento de indicadores)	>90 % 	>90 % 	>90 % 	>90 % 			5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.4a
2023		2024	2025	2026				



PROSPERIDAD

6

BUEN GOBIERNO, CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN



Objetivo

Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa


PLANETA

PERSONAS

PRINCIPIO

Implantar las **mejores prácticas y recomendaciones de buen gobierno**. Realizar nuestras actividades de acuerdo con nuestro Código Ético y de Conducta y las políticas de Cumplimiento y de Prevención de Delitos, **reforzando el control interno** y la gestión de riesgos no financieros, la responsabilidad fiscal y la colaboración con las administraciones públicas. Ser **transparentes e informar de forma periódica y rigurosa** sobre todos los aspectos de nuestra gestión.

- Fomento de la **transparencia**: comenzaremos a utilizar la **metodología MESTA** (Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia de la Actividad Pública). Para ofrecer el mejor servicio, desarrollaremos un nuevo **portal de transparencia** ofreciendo una sección de datos abiertos.
- Queremos ser líderes en materia de **buen gobierno** dentro del sector público. Por ello, continuaremos implantando las mejores prácticas de gobierno corporativo siguiendo las mejores recomendaciones de los principales organismos.

Actividades / Indicadores	Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
	2023	2024	2025	2026				
Incrementar el índice de transparencia (% MESTA)	50 %	Portal de transparencia	55 %	60 %	G	16 INC. JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS, 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	9. Gobernanza	PE 9a
Grado de avance en buenas prácticas de gobierno corporativo (% medidas voluntarias)	84,3 %*	Estudio y línea base	+2 %	+4 %	G	16 INC. JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS, 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	9. Gobernanza	PE 9b
	2023	2024	2025	2026	A Ambiental S Social G Gobernanza			

* Resultado medido con la normativa anterior. No comparable a los resultados de años posteriores.



PERSONAS

7

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Objetivo

Mejora continua de la percepción que clientes, empleados y sociedad tienen de Canal de Isabel II

PLANETA

PROSPERIDAD

PRINCIPIO

Mantener canales de comunicación para prestar una **atención personalizada y transparente a nuestros accionistas**. Situar a los **clientes y usuarios en el centro de nuestra gestión** y potenciar las tarifas sociales. **Apoyar a nuestros profesionales**, atrayendo, reteniendo y potenciando su talento, además de fomentar la diversidad, la estabilidad y la calidad en el empleo y mejorar la conciliación y la integración laboral de personas con discapacidad. Mantener unas relaciones basadas en la **confianza y el respeto mutuo con nuestros proveedores y colaboradores**. Y potenciar la inclusión de criterios sociales, ambientales y de innovación en nuestras compras. La sostenibilidad se constituye como un principio fundamental en nuestra cadena de valor.

Queremos **acercarnos a todos los grupos de interés** con los que interactuamos: a nuestros profesionales, a nuestros clientes, a todos los municipios, a diferentes instituciones, a los proveedores y a la sociedad en general. Queremos fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor: desde los usuarios finales hasta nuestros proveedores, preparándonos para el cumplimiento de la Directiva sobre Debida Diligencia en Sostenibilidad Corporativa (CSDDD). En los diferentes principios se trabaja de forma transversal con todos los grupos de interés, y en este principio se miden los más relevantes.

- Es nuestro reto mejorar aún más la imagen y marca de Canal, referente para Madrid desde 1851.

- Maximizamos la experiencia de nuestros usuarios, situando al **cliente como centro de la actividad** de la empresa, desarrollando acciones para lograr una relación proactiva y multicanal: oficina virtual, sistema de telelectura, extensión de las tarifas sociales o acompañamiento de colectivos vulnerables.
- El cuidado del empleado es clave en nuestra organización y por ello ponemos en el centro a todas las personas que trabajan en Canal. A través de un modelo de **“Experiencia del empleado”** identificaremos las diferentes interacciones con la empresa para evaluar su satisfacción y actuar en su mejora, construyendo así una cultura organizacional positiva, comprometida y sostenible.

Actividades / Indicadores	Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
	2023	2024	2025	2026				
Consolidar la imagen global de la empresa (Índice de 0 a 10)	7,88	7,89	7,90	7,91	S	6, 11, 12, 8	5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5
Consolidar la satisfacción del cliente (Índice de 0 a 10)	NA*	8,50	8,51	8,52	S	6, 11, 12, 8	5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.1
Consolidar la experiencia del empleado (eNPS) (Índice de -100% a +100%)	22 %	≥22 %	≥22 %	≥22 %	S	8, 5, 10, 13	6. Nuestros profesionales	PE 6
	2023	2024	2025	2026	A Ambiental S Social C Gobernanza			

* Con la metodología anterior, el último valor obtenido fue de 8,73, no siendo comparable a las nuevas mediciones que se obtendrán con la metodología contemplada a partir de 2024.





APOYO A ENTIDADES LOCALES



Optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional

PLANETA

PROSPERIDAD

PRINCIPIO



Apoyar y fortalecer la participación de las entidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento, así como poner a su disposición nuestro potencial técnico y económico para **contribuir a su desarrollo, a la cohesión y al equilibrio territorial.**

Canal ha estado históricamente vinculado tanto a los **ayuntamientos y urbanizaciones** de la Comunidad de Madrid, como a instituciones y entidades cercanas imprescindibles para hacer de eslabón de enlace con los vecinos y clientes.

- Agilizaremos la emisión de informes requeridos por otras administraciones, **contribuyendo e impulsando así el progreso y desarrollo local de manera armonizada con las infraestructuras hidráulicas de la región**, en total compromiso con el medioambiente de la Comunidad de Madrid. Además,

se perseguirán la colaboración entre diferentes actores locales y la firma de convenios para mejorar la gestión del agua y el saneamiento, identificando desafíos comunes, desarrollando soluciones conjuntas y coordinando la implementación de proyectos que beneficien a toda la comunidad.

- Además, avanzaremos en el objetivo de conseguir una red de saneamiento excelente en toda la región, **colaborando con los ayuntamientos para invertir en las mejores infraestructuras hidráulicas.**

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Mejorar la eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico – Reducción de los plazos en la emisión de informes urbanísticos (% reducción en días - acumulado)							5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.3
Grado de ejecución del Plan Sanea - Plan Sanea municipal y actuaciones propias asociadas (M€ certificados acumulados)							3. Calidad ambiental	PE 3.2
2023 2024 2025 2026								

* Incremento respecto al tiempo medio de 150 días para el periodo 2018-2023



PERSONAS

9

CULTURA Y MECENAZGO



Objetivo

Preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II

PLANETA



PROSPERIDAD

PRINCIPIO

Promover **actividades educativas y culturales** a través, principalmente, de la **Fundación Canal**. Abrir al público algunas de nuestras instalaciones para la realización de **actividades deportivas, culturales, sociales y medioambientales** y **preservar** nuestro **patrimonio histórico** empresarial.

- Canal de Isabel II dispone de un amplio patrimonio y busca gestionar de manera eficiente los bienes y activos para maximizar su valor y minimizar los riesgos. La preservación y optimización del **patrimonio histórico empresarial** implica documentar, conservar y promover la herencia cultural y el legado de nuestra empresa.

- Continuaremos potenciando las **actividades deportivas** a través de nuestras instalaciones, y comenzaremos a medir la **satisfacción** de los usuarios de nuestras instalaciones deportivas para mejorar nuestro servicio a la sociedad.

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
Apertura de espacios a los ciudadanos (% incremento en la superficie abierta a los ciudadanos al final de cada año respecto a la superficie abierta el 1 de enero de 2023)	10,75 %	11,01 %	12,67 %	26,29 %			5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.4b
Grado de satisfacción de usuarios de instalaciones deportivas de Canal (Índice de satisfacción)	ND	>5	>6*	>7*			5. Clientes, municipios y sociedad	PE 5.4c
	2023	2024	2025	2026				

* El objetivo se revisará en función de los resultados de la primera encuesta.



PROSPERIDAD

10

INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO SECTORIAL



Objetivo

Mejorar la eficiencia empresarial por medio de la innovación y la digitalización

PLANETA

PERSONAS

PRINCIPIO


Proporcionar los **recursos necesarios** en materia de **desarrollo tecnológico e innovación**, para situarnos y mantenernos entre los **líderes de nuestro sector**.

Nuestro objetivo es **promover la innovación y el desarrollo para estar a la vanguardia**. Canal apuesta por conseguir que sus empleados cuenten con una cultura innovadora. Esto se reflejará en un **desarrollo continuo de proyectos innovadores**.

Apostando por la **transformación digital**, convertimos los datos en información y la información en un gran valor de la empresa. Queremos **incrementar la eficiencia de nuestras operaciones** mejorando la rentabilidad económica de nuestros servicios, a la vez que aumentamos los **canales digitales** a disposición del cliente.

Estableceremos una estrategia empresarial vertebrada en tres ejes:

- Cultura de la transformación: se transmitirá a través de las personas (formación), los procesos y la estructura organizativa.
- Habilitadores tecnológicos: se utilizarán herramientas de *software* y *hardware* que contribuyan a optimizar procesos, entre otros soluciones de analítica avanzada de datos o gestión y operación de infraestructuras en remoto.
- Empresa conectada: el desarrollo del nuevo sistema de información, junto con la telelectura de contadores, nos permitirá conocer mejor a nuestros grupos de interés y ofrecerles el mejor servicio posible.

 Actividades / Indicadores	 Resultados clave				Categoría	ODS	Línea estratégica	Indicador
	2023	2024	2025	2026				
Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulados)	88	100	110	120	G	9	7. Transformación digital e innovación	PE 7.1a
Incrementar las interacciones digitales con clientes (% interacciones digitales)	56,28 %	56,5 %	57,5 %	58,5 %	G	9	7. Transformación digital e innovación	PE 7.4
Incrementar la eficiencia a través de las operaciones remotas (nº horas ahorradas)	12.052	14.606	17.159	19.713	G	9	7. Transformación digital e innovación	PE 7.3
	2023	2024	2025	2026	 Ambiental  Social  Gobernanza	