

## ÍNDICE

- |           |                                    |           |  |
|-----------|------------------------------------|-----------|--|
| <b>01</b> | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA      | <b>09</b> | NUESTRA MARCA  |
| <b>02</b> | CUIDAR EL AGUA, UN RETO DE TODOS   | <b>10</b> | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD                               |
| <b>03</b> | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL             | <b>11</b> | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN                                      |
| <b>04</b> | LA GESTIÓN COMERCIAL               | <b>12</b> | INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE                             |
| <b>05</b> | LAS INVERSIONES                    | <b>13</b> | CUENTAS ANUALES DE 2007  |
| <b>06</b> | INNOVANDO PARA CRECER              | <b>14</b> | MEMORIA DE CUENTAS ANUALES<br>A 31 DE DICIEMBRE DE 2007 Y 2008 |
| <b>07</b> | RECURSOS HUMANOS                   | <b>15</b> | INFORME DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2007                          |
| <b>08</b> | PROTEGIENDO NUESTRAS INSTALACIONES |           |  |

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## SISTEMA DE CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN

### Captación de agua de superficie, los embalses

El Canal de Isabel II, empresa encargada de la gestión del ciclo de agua en la Comunidad de Madrid, basa principalmente su sistema de abastecimiento en las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche. Es importante resaltar que, debido al significativo descenso de las precipitaciones producidas durante el año 2007, las aportaciones de estos ríos han sido mucho menores que las del año anterior. Así, frente a los 704 millones de metros cúbicos registrados en 2006, este año nos encontramos con un caudal total de tan sólo 422 millones de metros cúbicos.

Dentro de la variabilidad de aportaciones que caracteriza a los ríos de la Sierra del Guadarrama, el año que ha marcado el punto más bajo ha sido 2005, con 239 millones de metros cúbicos, siendo el valor más elevado el relativo a las aportaciones de 1941, con 1.736 millones de metros cúbicos.

Esta acusada irregularidad hidrológica de nuestros ríos, hace necesaria una amplia infraestructura de almacenamiento que permita regular los caudales para satisfacer de manera óptima la demanda anual de los cerca de seis millones de habitantes que posee la Comunidad de Madrid.

Para ello, el Canal cuenta con un sistema de captación superficial de agua compuesto por 14 embalses, que permiten almacenar un total de 946 millones de metros cúbicos. El de mayor capacidad es El Atazar, con 425 millones de metros cúbicos. La Empresa cuenta también con la posibilidad de bombear agua a los embalses mediante trasvases que tienen su origen en los embalses de Picadas y San Juan, en el río Alberche, y de Las Nieves, en el río Guadarrama.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

▶ APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS 2003/2007 (hm<sup>3</sup>/año)

CUENCA	2003	2004	2005	2006	2007
Lozoya	475,20	319,70	120,70	300,00	195,69
Jarama	255,40	156,40	41,20	154,20	104,99
Guadalix	73,80	47,90	12,00	66,70	22,73
Manzanares	141,50	90,80	35,50	127,70	59,34
Guadarrama-Aulencia	55,50	30,30	20,50	36,10	26,59
Alberche	37,10	16,60	8,90	19,60	12,83
<b>TOTAL</b>	<b>1.038,50</b>	<b>661,70</b>	<b>238,80</b>	<b>704,30</b>	<b>422,16</b>

## La gestión de las aguas subterráneas

Como apoyo al abastecimiento de agua superficial, el Canal cuenta con la captación de las aguas subterráneas. Éstas constituyen un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento durante los periodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar entre 61 y 76 millones de metros cúbicos por año de explotación.

El principal acuífero que se aprovecha es el detrítico terciario, del que se obtiene un agua de excelente calidad, y cuya capacidad de aportación media puede alcanzar los 66 millones de metros cúbicos en un año de sequía. A ésta, se suma la aportación del acuífero carbonatado de Torrelaguna que puede llegar a ser de 9 millones de metros cúbicos.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

Para garantizar este volumen se dispone de 81 captaciones de aguas subterráneas, con 5 zonas de extracción, que incorporan los recursos hídricos a las grandes conducciones y depósitos del sistema de abastecimiento del Canal de Isabel II.

Durante 2007, el volumen de abastecimiento con aguas subterráneas aportado ha superado en un 20 por ciento al de 2006, que fue de 88 millones de metros cúbicos.

## **Balance hídrico**

El año 2007 ha finalizado con un descenso del agua embalsada de 59 millones de metros cúbicos, en relación al año anterior, disponiéndose, a 31 de diciembre de 2007, de 591 millones de metros cúbicos embalsados de agua, cantidad equivalente al 62,48 por ciento de la capacidad total de los embalses.



► EMBALSE DE EL ATAZAR

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## Gestión de la explotación

Durante el año 2007 se han derivado para consumo un total de 544 millones de metros

cúbicos, 488 millones procedentes de embalses y 56 millones de otras captaciones.

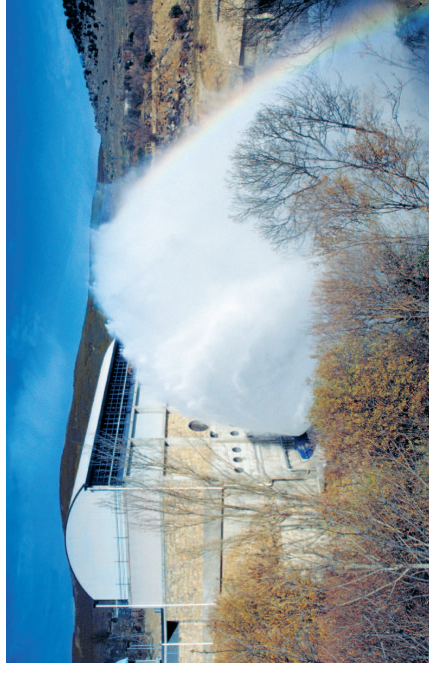
▶ VOLÚMENES DERIVADOS PARA CONSUMO 2003/2007 (hm <sup>3</sup> /año)						
DE EMBALSES	2003	2004	2005	2006	2007	
Lozoya	196,60	241,10	296,90	134,70	141,32	
Jarama	117,30	96,20	30,20	98,10	100,25	
Guadalix	53,00	39,40	14,00	31,70	33,74	
Manzanares	65,00	80,60	54,80	55,70	52,55	
Guadarrama-Aulencia	146,20	139,20	164,50	150,10	156,33	
Alberche	4,10	3,20	4,10	3,00	4,37	
<b>Total embalses</b>	<b>582,20</b>	<b>599,70</b>	<b>564,50</b>	<b>473,30</b>	<b>488,56</b>	
DE CAPTACIONES						
Pozo de los Ramos	18,50	1,90	0,00	23,30	18,63	
Aguas subterráneas	5,00	1,20	45,60	42,50	2,79	
Picadas	0,00	0,00	0,00	12,60	34,41	
La Parra	1,60	0,00	0,00	0,80	0,00	
San Juan-Majadahonda	0,00	0,00	0,00	0,70	0,00	
<b>Total captaciones</b>	<b>25,10</b>	<b>3,10</b>	<b>45,60</b>	<b>79,90</b>	<b>55,83</b>	
<b>VOLUMEN TOTAL DERIVADO PARA CONSUMO (en hm<sup>3</sup>/año)</b>	<b>607,30</b>	<b>602,80</b>	<b>610,10</b>	<b>553,20</b>	<b>544,39</b>	

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## Actuaciones en las instalaciones de captación

La conservación en óptimas condiciones de todas las instalaciones que conforman el sistema de captación y aducción del Canal, así como su adecuación a las normativas vigentes, exigen el desarrollo de distintas actuaciones en nuestras presas, embalses e instalaciones de captación subterránea. En 2007 las más significativas han sido las siguientes:

- En materia de seguridad, se ha continuado el proceso de implantación de planes de emergencia, entrando en funcionamiento las salas de emergencia de las presas de Pinilla, Riosequillo, Puentes Viejas, El Villar, El Atazar y El Vado, a las que se ha dotado de energía asegurada. Continuando en esta línea, se han construido los edificios que albergarán las futuras salas de emergencias en las presas de Manzanares el Real, Pedrezuela y Las Nieves. Para finalizar, se han redactado los proyectos que permitirán la instalación de las alarmas del sistema de aviso a la población.



► MINICENTRAL DE PINILLA

- En cuanto a la mejora de infraestructuras: se ha mejorado la seguridad de la estabilidad en un tramo del túnel del Sorbe, se han sustituido las válvulas de regulación de las tomas en la presa de El Vado, y se ha instalado un sistema antiflotantes en la toma de la presa de pozo de Los Ramos.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

- En relación al Plan General de Mantenimiento de Presas: se ha realizado la mejora de la red de drenaje en la margen derecha de la presa de El Vado, se ha acondicionado la impermeabilización de la cimentación de la presa de Valmayor y se han redactado los informes anuales de mantenimiento de todas las presas.

- Planes de Ordenación de Embalses: se ha continuado con la instalación de cerramientos que favorezcan la mejor conservación de la calidad del agua.

- En el apartado de auscultación, se han tomado todas las medidas que establece la normativa vigente y se han elaborado los informes de comportamiento de todas las presas, para ello, se han analizado más de 250.000 datos de auscultación. En esta misma línea de trabajo, se ha continuado con la modernización e instalación de la instrumentación de auscultación, destacando el sistema de medición sísmica en la presa de Manzanares el Real y los medidores de juntas automáticos en Pinilla.



► MINICENTRAL DE TORRELAGUNA

## GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El Canal de Isabel II dispone de una red propia de 250 kilómetros de longitud de líneas eléctricas de media tensión, para la distribución de energía eléctrica a las principales instalaciones de la zona norte, donde se encuentran situadas las siete minicentrales hidráulicas que entregan la energía generada a la red para consumos propios, derivando la producción no consumida en la zona, a las compañías eléctricas.

En 2007, la producción hidroeléctrica rozó los 80 millones de kilovatios por hora, superando ampliamente la producción obtenida en 2006 que fue de 54 millones.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## LA GESTIÓN DEL TRATAMIENTO DEL AGUA

El agua para abastecimiento a la región de Madrid ya tiene, en su origen, una excelente calidad, tanto en las aguas superficiales como en las subterráneas. Esta calidad se ve incrementada en las 11 estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de las que se dispone. La misión que se realiza en los diferentes procesos que se llevan a cabo en estas plantas, dependiendo

de las características del agua natural a tratar, es transformar el agua procedente de embalses y otras captaciones en agua apta para el consumo humano, cumpliendo con los requisitos exigidos por la legislación vigente en materia de calidad del agua de consumo. El volumen de agua tratada en las ETAP durante 2007 ha sido de 542 millones de metros cúbicos.

► PRODUCCIÓN DE AGUA TRATADA 2003/2007 (hm <sup>3</sup> /año)						
	2003	2004	2005	2006	2007	
Torrelaguna	30,47	62,57	48,87	29,81	30,66	
Pinilla	4,98	5,45	4,48	3,56	3,97	
Colmenar	312,18	282,43	256,16	235,61	222,66	
El Bodonal	39,57	28,36	39,65	26,46	37,98	
Santillana	54,14	68,40	48,75	46,29	37,77	
Majadahonda	-	-	-	12,57	33,46	
Valmayor	127,89	121,29	145,55	137,51	142,19	
Navacerrada	13,49	12,02	5,99	9,27	15,34	
La Jarosa	17,81	17,23	17,78	10,16	13,75	
Las Rozas de Puerto Real	0,95	1,45	1,06	0,36	0,54	
La Alfranca	2,34	1,70	2,96	2,58	3,82	
<b>TOTAL</b>	<b>603,82</b>	<b>600,9</b>	<b>571,25</b>	<b>514,18</b>	<b>542,15</b>	



# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

Para asegurar y aumentar la calidad del agua y mejorar los procesos de tratamiento, es habitual la realización de actuaciones en las ETAP. Las principales actuaciones realizadas en el año 2007 son las siguientes:

- Se ha eliminado el uso de poliacrilamidas siendo sustituidas por floculantes alternativos: amonio cuaternario (polidadmac) y almidón modificado, en el cumplimiento de la Orden Ministerial SCO-3719/2005.



▶ ETAP DE TORRELAGUNA

- Ha dado comienzo el tratamiento de afino en la ETAP de Pinilla, consistente en la adición de ozono en las fases previa y posterior del tratamiento y en la filtración con carbón activo en grano. Con este tratamiento se consigue mejorar la calidad del agua, fundamentalmente en los aspectos relacionados con caracteres organolépticos (olores y sabores).

- Se han puesto en funcionamiento las plantas de fango correspondientes a las ETAP de El Bodonal, Majadahonda y Las Rozas de Puerto Real.

- Se han realizado mejoras en instalaciones y la dosificación de reactivos en la ETAP de El Bodonal sustituyéndose las líneas de cloro y amoniaco gas por las de hipoclorito sódico y solución amoniacal.

- Ha entrado en servicio la fase de decantación en la ETAP de Majadahonda.

- Se ha instalado un silo de carbón activo en polvo en la ETAP de Torrelaguna.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## DEPÓSITOS REGULADORES

Los consumos de agua en las poblaciones presentan fuertes variaciones a lo largo de las distintas horas del día, en fines de semana, etc. Para acomodar los suministros a estas variaciones y garantizar el suministro con la presión adecuada, se cuenta con 22 depósitos reguladores, 240 de menor tamaño, para la regulación adicional del agua servida a núcleos urbanos dispersos, y 18 estaciones de elevación que toman el agua de los correspondientes depósitos y la elevan a una cota suficiente para poder suministrar el agua, con la presión adecuada, a las zonas más altas de la Comunidad de Madrid.

En 2007 se finalizaron las obras de refuerzo del Tercer Depósito de agua, cuya capacidad de almacenaje es de 463 mil metros cúbicos, es capaz de abastecer entre 1,5 y 2 millones de habitantes al día. Este depósito fue el primero en construirse durante el pasado siglo XX y sobre su superficie se ha creado un Centro de Ocio y Deportes, para lo que ha sido preciso el desarrollo de un complejo proyecto de refuerzo y rehabilitación.

## EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

El sistema de redes que permiten la distribución del agua por la Comunidad de Madrid alcanzó, en 2007, los 14.136 kilómetros de longitud.

Éste es uno de los activos más importantes para el Canal por lo que su cuidado exige una exhaustiva política de renovación y mejora, encaminada a minimizar las pérdidas de agua ocasionadas por fugas y roturas, disminuyendo, a su vez, los daños a terceros. Así, una vez estudiadas las incidencias de calidad, problemática de presión y siniestros producidos a terceros, se elabora el Plan Anual de Renovación de redes que recoge aquellas calles donde se considera que es más efectiva la actuación.



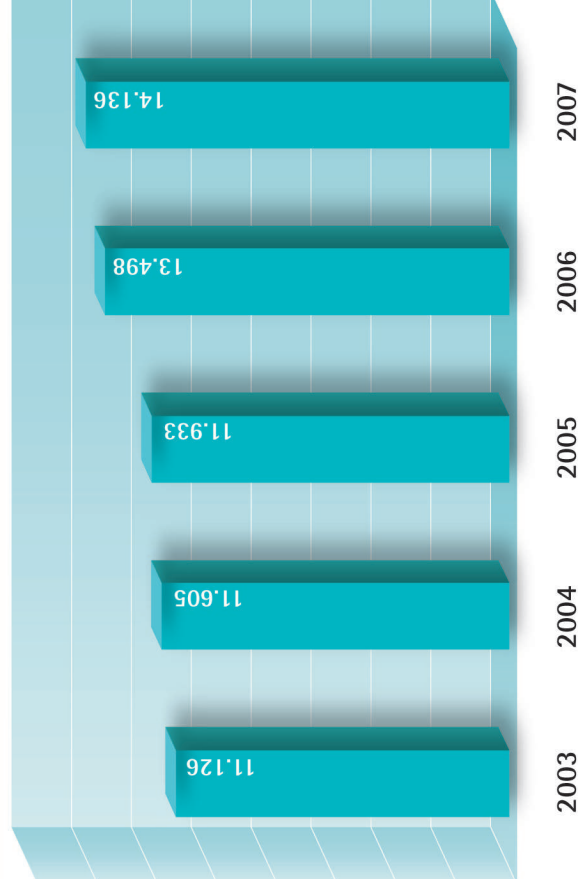
# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

En esos planes de optimización de la red se tiene muy en cuenta, en coordinación con los propios ayuntamientos, la oportunidad de las obras a realizar, haciendo coincidir estas actuaciones con otras obras municipales.

También se realizan obras de urgencia en aquellas zonas de la red de distribución cuya renovación no está prevista en el Plan Anual, pero que es necesaria dadas las continuas incidencias que en ellas se producen.

En el año 2007, la red se ha visto incrementada en 638 kilómetros.

► EVOLUCIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN 2003/2007 (km)



# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## EL SANEAMIENTO Y LA DEPURACIÓN

La gestión del ciclo integral del agua finaliza con la devolución al cauce de los ríos del agua utilizada, una vez ha sido depurada y ha alcanzado las condiciones óptimas que aseguren la conservación del medio ambiente.

La Comunidad de Madrid dispone desde el año 1984 de una ley de abastecimiento y saneamiento del agua que establece las bases para la depuración de las aguas residuales generadas. Además, la Directiva Marco de Agua fija los objetivos de conservación y calidad del agua considerando que es un recurso escaso y valioso.

metropolitano, compuesto por siete instalaciones de depuración que dan servicio a la capital.

### Gestión de redes de saneamiento

Se gestionan 4.362 kilómetros de redes de alcantarillado, en un total de 44 municipios de la región, lo que supone la gestión de 670 kilómetros de colectores y emisarios, 200.000 pozos de registro, 48 estaciones de bombeo y 2 tanques de regulación o laminadores, con una capacidad de 31.000 metros cúbicos.

### Actuaciones en depuración

Las actuaciones más importantes que se han acometido y completado en el área de la depuración estuvieron relacionadas con la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, y se desarrollaron dentro del denominado Plan de Acción de la E4 o Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España 2004-2012. Los programas de actuación desarrollados permitirán el ahorro energético de más de 40 millones de kW/h al año.

▶ DATOS DE EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE SANEAMIENTO EN 2007		
	DBO <sub>5</sub>	SS
Calidad media del agua de entrada (mg/l)	294	323
Calidad media anual del agua depurada (mg/l)	13	17
Rendimiento de depuración (%)	96	95
Carga contaminante eliminada (t/año)	148.674	160.801
Nº de plantas en funcionamiento	146	

En 2007 el caudal de agua tratado en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) ha sido de 542 millones de metros cúbicos, que incluyen el agua tratada en el sistema

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

Estas actuaciones se han enmarcado en los siguientes campos:

- Sustitución de los motores antiguos, de más de 10 años y mayores de 7,5 kW, por otros de mayor eficiencia, en los equipos fundamentales de las depuradoras.
- Sustitución de los sistemas de calentamiento de fangos en instalaciones con digestión anaerobia, en intercambiadores de calor y calderas fundamentalmente.
- Sustitución de procesos de deshidratación de filtros banda por centrifugadoras, incrementando la sequedad y reduciendo costes de transporte y secado térmico posterior.
- Adecuación de los sistemas de aeración, con la sustitución de instrumentación y la optimización de la automatización del control de los niveles de oxígeno con la finalidad de obtener una mejora en la eficiencia energética de las depuradoras.
- Incorporación de variadores de frecuencia para bombas y soplantes, así como la mejora



► Balsa de aireación de fangos

de la instrumentación y control para arranques y parada de motores.

Además, se han ejecutado las actividades necesarias para cumplir los requisitos de eliminación del fósforo en los efluentes de las depuradoras de mayor tamaño, estando en el resto en fase de ejecución. El sistema adoptado mayoritariamente ha sido la coprecipitación en el tratamiento biológico.

# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## Actuaciones en saneamiento

Como actuaciones más importantes durante el año 2007, conviene destacar las siguientes:

- Rehabilitación de dos kilómetros del colector de Hoyo de Manzanares mediante tecnología sin apertura de zanja. Dicha tecnología se ha empleado para minimizar la afección al Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares.
- Sustitución de 510 metros de tubería, de 800 milímetros de diámetro, del sistema de colectores y emisarios de Navalcarnero.
- Obras de conservación en el alcantarillado del municipio de Madrid.

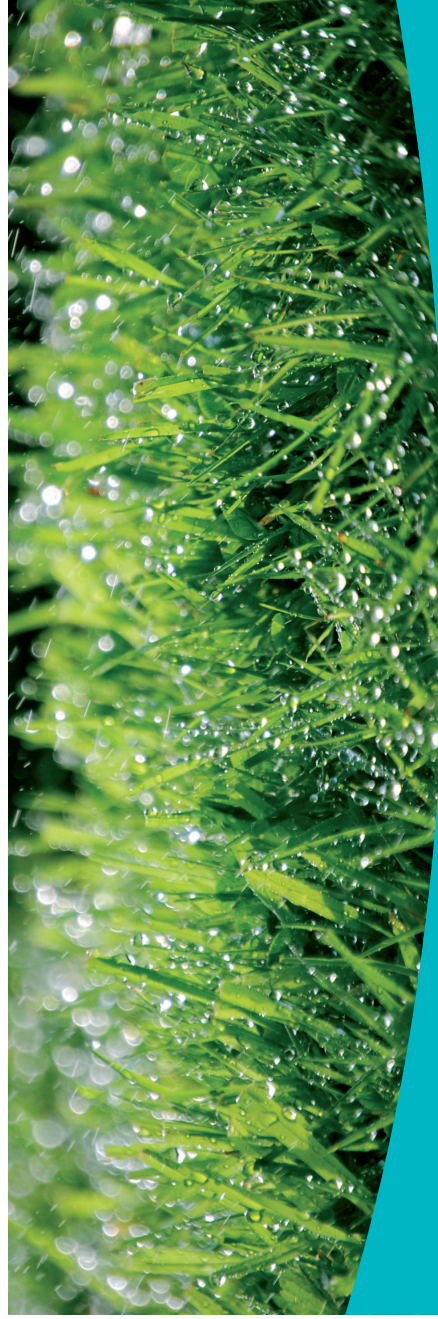
- Actualización cartográfica.

- Al igual que en las instalaciones de depuración, se ha procedido a la sustitución de los motores antiguos, de más de 10 años y mayores de 7,5 kW, por otros de mayor eficiencia, en los equipos fundamentales de las estaciones elevadoras.

## Reutilización

Teniendo en cuenta el carácter estratégico del recurso agua en nuestra región, el Canal de Isabel II está fomentando la paulatina utilización de agua tratada procedente de las depuradoras, con una calidad apta para otros usos distintos al del abastecimiento como riego de jardines o baldeo de calles.

En la actualidad, están operativas 6 instalaciones de agua reutilizable para el riego de zonas verdes públicas, deportivas y recreativas.



# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## CALIDAD DEL AGUA

El Canal de Isabel II tiene establecido un estricto programa de vigilancia, desde el origen del abastecimiento de agua hasta su entrega al consumidor, con el objetivo de garantizar su calidad. Dicho sistema se ha diseñado para asegurar que se supera lo establecido en las vigentes legislaciones sobre agua destinadas al consumo público, tanto europeas como españolas.

A tal fin, se establecen tres niveles de control: el dirigido a controlar la calidad del agua en origen, el establecido para la vigilancia del agua tratada y distribuida y, por último, la vigilancia analítica realizada para otros establecimientos.

En cuanto a las muestras tomadas manualmente se analizan, según tipo de análisis y localización, en el Laboratorio Central y en los nueve laboratorios periféricos disponibles.

### Control del agua en origen

Este control va dirigido a las dos fuentes de abastecimiento de agua existentes, como son las aguas superficiales y las aguas subterráneas.

Dicho control, se lleva a cabo mediante el estudio limnológico sistemático de embalses y ríos utilizados para el abastecimiento, así como de las captaciones subterráneas empleadas en cada momento.



# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA



► ESTACIÓN DE MUESTREO

**Vigilancia del agua tratada y distribuida**  
 En este sistema se emplean dos programas basados en el muestreo manual clásico: uno sistemático en las salidas de las estaciones de tratamiento de agua potable, depósitos reguladores y puntos oficiales de muestreo situados en red, y otro auxiliar, sin programación establecida, que es utilizado para la atención a reclamaciones o en estudios específicos.

Este sistema de muestreo manual se complementa con una red de 30 Estaciones de Vigilancia Automática (EVA), instaladas en las salidas de las ETAP, grandes depósitos reguladores y nudos más importantes del sistema de distribución y abastecimiento. Todas ellas están equipadas con sensores que permiten medir una serie de parámetros químicos de manera continua, y permiten enviar los resultados en tiempo real al Centro Principal de Control, situado en las oficinas centrales utilizando para ello la red de comunicaciones propia del Canal.

Los parámetros a medir se han elegido expresamente por su importancia respecto al diagnóstico de la calidad del agua y su número está en proceso de aumento mediante un programa plurianual.

Durante el año 2007, las determinaciones analíticas que se realizaron en todas las estaciones fueron cloro, amonio, nitritos, pH y conductividad. Además, en 9 de estas estaciones se midieron adicionalmente Carbono Orgánico Total (COT), nitratos y turbidez.

En cuanto a las muestras tomadas manualmente, se analizan según tipos de análisis y localización, en el Laboratorio Central y en los nueve laboratorios periféricos disponibles.



# 01 | GESTIONANDO EL CICLO DEL AGUA

## Vigilancia analítica realizada para otros abastecimientos

Desde los servicios de Calidad de las Aguas del Canal de Isabel II se presta apoyo analítico al abastecimiento Canal de Isabel II Cáceres y del abastecimiento de Aguas de Alcalá.

### ► CONTROLES DE CALIDAD REALIZADOS EN 2003/2007

	2003		2004		2005		2006		2007	
	Muestras analizadas	Análisis realizados	Muestras analizadas	Análisis realizados	Muestras analizadas	Análisis realizados	Muestras analizadas	Análisis realizados	Muestras analizadas	Análisis realizados
AGUA EN ORIGEN	2.301	49.497	2.034	43.826	1.962	42.717	2.736	61.324	2.149	48.090
AGUA ANTES DE DISTRIBUCIÓN	1.188	35.404	7.486	127.366	12.331	229.030	16.679	338.908	12.333	228.572
RED DE DISTRIBUCIÓN	24.272	362.781	20.380	325.377	17.347	249.318	18.703	275.350	19.101	282.682
ANÁLISIS DE OTROS ORGANISMOS	0	0	0	0	1.353	29.230	1.428	31.338	1.407	30.407
VIGILANCIA AUTOMÁTICA	525.600	2.682.000	525.600	2.628.000	525.679	2.628.158	552.796	2.628.392	501.308	2.505.976
ANÁLISIS DE AGUAS REGENERADAS	0	0	187	1.174	303	1.179	333	1.951	0	0
<b>TOTAL TRABAJO ANALÍTICO REALIZADO</b>	<b>553.361</b>	<b>3.129.682</b>	<b>555.687</b>	<b>3.125.743</b>	<b>558.975</b>	<b>3.179.632</b>	<b>592.675</b>	<b>3.337.263</b>	<b>536.298</b>	<b>3.095.727</b>

## 02 | CUIDAR EL AGUA, UN RETO DE TODOS

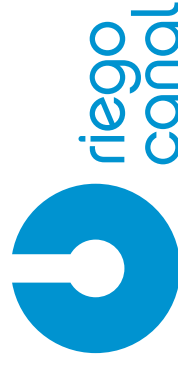
La Empresa ha continuado con la labor de divulgación y sensibilización emprendida en 2005 con la iniciativa "El Reto del Agua".

### "SÚMATE AL RETO 2007"

Dentro de este marco genérico, se han puesto en marcha diferentes acciones de sensibilización como la campaña de divulgación en medios de comunicación denominada "Reflejos", cuyo mensaje es que el agua es el reflejo de nuestra sociedad, nuestros hábitos, nuestros anhelos y nuestras necesidades. El agua es parte fundamental de nuestro entorno por lo que su puesta en valor es lo que nos permitirá una mayor colaboración por parte de los habitantes de la región en su cuidado.

También bajo el marco de "El Reto del Agua", hemos dado un importante paso en la localización de los grandes consumos para acometer medidas que estén encaminadas directamente a su reducción. En esta línea de trabajo se ha puesto en marcha la campaña "Hoy no hace falta regar", cuya finalidad es la de reducir y optimizar el consumo de agua en el riego de parques y jardines de la región. Gracias a este plan, los madrileños han conseguido reducir su consumo en 10 millones de metros cúbicos, volumen equivalente al consumo anual de 110.000 personas.

El Canal de Isabel II pretende con esta iniciativa, sensibilizar y concienciar a todos sobre la necesidad de realizar un riego eficiente de sus zonas verdes, lo que se traduce, por tanto, en un consumo más inteligente de los recursos hídricos. En la región existen más de 20.000



sistema inteligente de riego

índice ▶



◀ salida

## 02 | CUIDAR EL AGUA, UN RETO DE TODOS

hectáreas de zonas verdes, cuyo riego asciende a 140 hectómetros cúbicos, es decir, un 25 por ciento del consumo de agua en la Comunidad.

Para ello se ha puesto en marcha el Sistema Inteligente de Riego (SIR). El SIR permite la generación de mensajes SMS, de forma gratuita, a todos los ciudadanos que estén interesados. Las personas que solicitan el envío de esta información reciben diariamente en su teléfono móvil las recomendaciones de riego, acordes a las condiciones meteorológicas previstas.

El otro aspecto importante de esta iniciativa es su vertiente municipal. El Canal de Isabel II ofrece apoyo técnico y financiación a los ayuntamientos para que consigan el control, reducción y optimización de riegos en los parques y jardines públicos. En este sentido, a los municipios interesados, se les ha facilitado un estudio del parque a optimizar, para, tras la aprobación local, proceder a la instalación de dispositivos de control del mismo y operación del servicio de riego. Todo ello sin coste para los municipios.



## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

### Madrid dpura

En su segundo año desde su puesta en marcha, el Plan Madrid *dpura* es la firme apuesta del Canal de Isabel II por la reutilización del agua. Con una inversión de 600 millones de euros para el periodo comprendido entre 2005 y 2010, este plan permite garantizar un uso más eficiente de los recursos hídricos disponibles para el abastecimiento de la población madrileña.

Está prevista la obtención de 70 hectómetros cúbicos anuales de agua reciclada para riegos de zonas verdes públicas, usos industriales y baldeo de calles de la región. Este volumen de agua equivale al consumo de un año de 770.000 habitantes, o lo que es lo mismo, al consumo anual de Fuenlabrada, Alcorcón, Parla, Getafe, Leganés y Móstoles juntos.

Este proyecto permite contar con agua regenerada para regar, en cualquier época del año, independientemente del estado de las reservas de agua, una superficie de 2.500 hectáreas de zonas verdes equivalente a 4.200 campos de fútbol. El Plan comprende la construcción de 21 nuevas depuradoras de aguas residuales y la ampliación de otras 20, así como la creación de 98 kilómetros de colectores.



## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

### LA GESTIÓN DE RESIDUOS

Dentro del plan Madrid *d'pura*, en 2007 se ha terminado y entregado la obra realizada en el emisario Arroyo de los Palacios. También, se ha realizado:

- La ejecución de las EDAR de La Reguera, Aranjuez norte, Meco, Torrejón de Ardoz y El Espartal.
- La ampliación de las EDAR de Arroyo de la Vega, La Cabrera, Cobeña, Navalirrosillos, Quijorna, Las Rozas este, San Agustín, Torrelaguna y Veilla.
- El traslado de las EDAR de Las Suertes.
- La instalación del procesamiento de lodos en la EDAR de Loeches.

Junto a estas obras, se encuentran en proceso de licitación las EDAR de Navalcarnero, Berzosa del Lozoya, Valenoso, Redueña, Robledillo de la Jara, Talamanca del Jarama y Valdetorres.

El Canal de Isabel II, dispone de un Plan de Autocontrol que le permite la comprobación de la eficacia de las medidas y los mecanismos implantados por la propia Empresa para asegurar la reducción de la producción de residuos peligrosos así como su correcta gestión, acorde a la exigencias legales.

El objetivo del Canal, en la gestión de estos residuos, es el de conseguir que el destino final de la mayor parte de ellos sea el reciclado.



# 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

## Lodos generados en plantas depuradoras

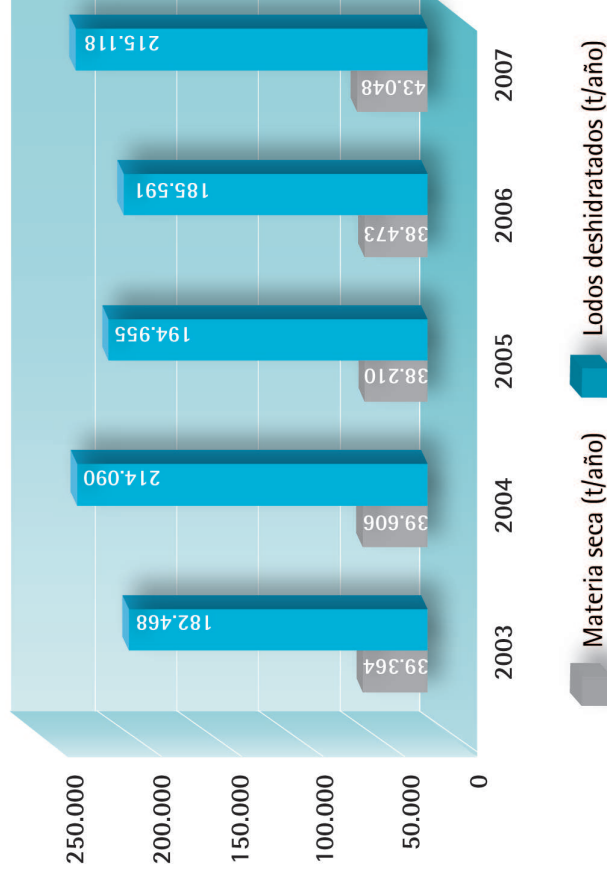
Como resultado de los residuos procedentes de cribado, desarenado y desengrase de las plantas depuradoras, en el año 2007 se han obtenido 43.000 toneladas de materia seca y más de 215.000 de lodos deshidratados.

## Residuos reciclables

Una de las preocupaciones de nuestra Empresa es procurar que el destino final de los residuos no peligrosos sea el reciclado. De esta manera, este año hemos gestionado más de 12 toneladas de residuos no peligrosos, de las cuales casi 424 han sido residuos reciclados o reutilizados..

## ► Lodos generados en EDAR (t)

(\*) No se incluyen los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid



Un apartado importante de la gestión de residuos es el de la generación de fangos procedentes tanto de plantas de tratamiento como de las depuradoras.

## Generación de fangos en plantas de tratamiento

Con el fin de, por una parte, mejorar el estado ecológico de los cauces donde vierten los efluentes de desecho procedentes de las instalaciones de agua potable y, por otra, recuperar para el abastecimiento una buena parte de los caudales que antes se vertían.

# 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

La Entidad ha emprendido un plan de mejoras, consistente en dotar a todas sus estaciones de tratamiento de plantas de tratamiento de fangos.

En la actualidad, el Canal dispone de este tipo de plantas en las ETAP de Santillana, Pinilla, Colmenar, Valmayor, La Aceña, Torrelaguna y Navacerrada. El volumen total de fangos generados, durante el año 2007, ha superado las 24.000 toneladas.

## Control de efluentes y emisiones a la atmósfera

### > Efluentes en las depuradoras

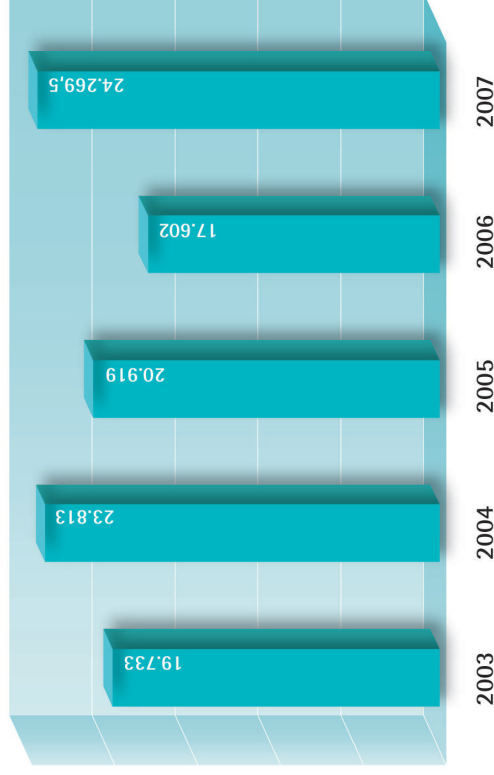
Durante el año 2007 se ha controlado la calidad de los efluentes vertidos a cauce público de 146 depuradoras, obteniéndose un total de 1.980 muestras y realizándose 10.551 determinaciones analíticas.

### > Calidad de los lodos

Se realizó el control de la calidad de los lodos producidos en las plantas de depuración y tratamiento realizándose 13.557 determinaciones analíticas, sobre 856 muestras, de acuerdo con la normativa que regula la utilización de lodos en agricultura.

▶ FANGOS GENERADOS EN ESTACIONES DE TRATAMIENTO 2003/2007 (t)

*2006 no incluye los lodos generados en las instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid*



## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

➤ **Emissiones a la atmósfera e instalaciones de desodorización**  
Se han controlado las emisiones a la atmósfera producidas por las depuradoras, los equipos de combustión, así como la eficiencia de los sistemas de desodorización. Se han realizado controles sobre 96 depuradoras, obteniéndose un total de 952 muestras, sobre las que se han analizado 1.043 parámetros.

➤ **Ruido ambiental**

Dada la preocupación de nuestra Empresa por la contaminación acústica, el Canal de Isabel II ha desarrollado programas de control de niveles de ruido que implanta en sus instalaciones más importantes.

Durante el año 2007 se ha controlado el ruido ambiente exterior producido por las instalaciones de la Empresa, realizándose el mismo en 116 instalaciones.



## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nuestra Empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, que se basa en el principio de la mejora continua del comportamiento medioambiental e incluye, entre sus objetivos, la prevención y minimización de los aspectos negativos con el medio ambiente, el compromiso de cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, y el seguimiento y control de los aspectos medioambientales significativos.

Por ello, todos los proyectos que se redactan en nuestra Empresa, son evaluados ambientalmente según lo establecido en la Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid. Los proyectos incluyen asimismo un capítulo de medidas preventivas y correctoras del impacto ambiental.



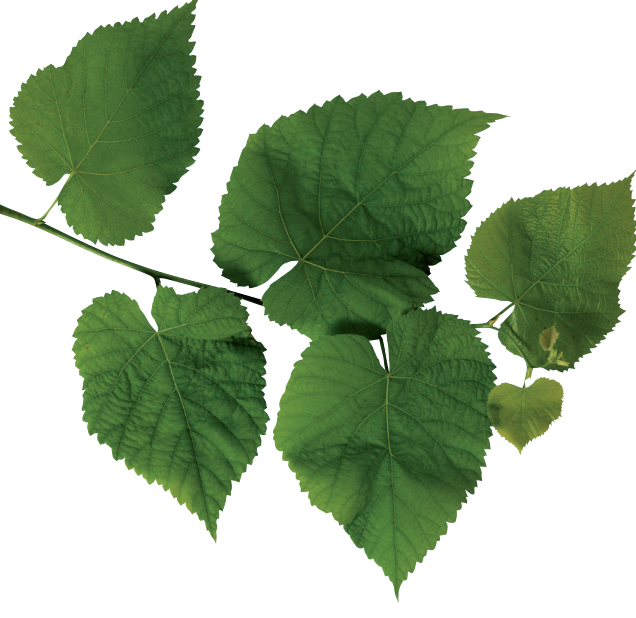
## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

### Mantenimiento del patrimonio vegetal

El Canal de Isabel II gestiona, sin incluir las instalaciones de saneamiento del municipio de Madrid, 313 hectáreas de zonas verdes, de las cuales, 193 son ajardinadas.

Además, con el objetivo de realizar la recuperación ambiental de los hábitat naturales en los que se han llevado a cabo obras, el Canal ha realizado actuaciones para la conservación y mejora de las superficies anejas e instalaciones, la reforestación de terrenos marginales, el desbroce y acondicionamiento de las superficies lindantes, y tratamientos fitosanitarios en masas de vegetación.

Destacar como logro más significativo, que en el año 2007 se ha realizado el diseño de las obras de remodelación del antiguo parque de Santander, y su integración en la creación del conjunto global del nuevo Centro de Ocio y Deportes del Tercer Depósito, creando así un parque vanguardista y diferentes áreas para niños y adultos.



Los diferentes espacios se conectan y comunican entre sí por paseos que facilitan que el visitante se adentre en todos los entornos y tome el máximo contacto con la variada vegetación plantada que se alterna con áreas dispuestas con cobertura de mulching de diferentes características: corteza de pino, gravas de diferentes colores, arenas etc. Todo ello complementado por un sistema exclusivo de riego por goteo, para obtener la mayor eficiencia en el aporte de agua a la vegetación plantada.

## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

### POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL

La apuesta por la gestión de la calidad en el Canal de Isabel II se verifica con la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2000, y un Sistema de Gestión Medioambiental, según la Norma ISO 14001:2004, en cuyo ámbito de aplicación se incluyen todas las instalaciones, actividades y operaciones. Durante el año 2007, este sistema se amplió a las siete depuradoras de aguas residuales metropolitanas que se incorporaron a la gestión del Canal de Isabel II.

El control de todas las acciones realizadas en el ámbito de la calidad, así como la dirección y el impulso de ambos sistemas, recaen en el Comité de Calidad y Medio Ambiente.

Las principales decisiones adoptadas por el Comité de Calidad y Medio Ambiente durante el ejercicio 2007 han sido, entre otras, las siguientes:

- Aprobar las mejoras del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente propuestas y su implantación por los responsables de las distintas áreas.
- Aprobar los objetivos de Calidad y Medio Ambiente recogidos para el ejercicio.
- Emitir por la subdirección de Sistemas de Calidad una propuesta de modelo informe para el Comité de Calidad y Medio Ambiente sobre la gestión indirecta.
- Iniciar un proyecto para integrar los datos analíticos de aguas depuradas en un nuevo módulo del programa de gestión de laboratorios LIMS.
- Aprobar el Programa de Auditoría de Calidad y Medio Ambiente para el ejercicio 2008.

## 03 | CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

### Objetivos estratégicos de Calidad

- Cumplir con la Política de Calidad de la Dirección a través del Sistema de Gestión de Calidad implantado.
- Garantizar la calidad del producto y servicios suministrados a nuestros clientes y cumplir los requisitos.
- Conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y establecer los medios necesarios para satisfacerlas.
- Mejorar continuamente los procesos que integran los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- Mantener la imagen de la Empresa respondiendo a la confianza que los clientes vienen depositando en los servicios que presta.

### Objetivos estratégicos de Gestión Medioambiental

- Cumplir los requisitos y normativa aplicable en materia medioambiental.
- Revisar y mejorar constantemente el funcionamiento del Sistema de Gestión Medioambiental implantado.
- Construir y gestionar sus instalaciones con las mejores prácticas posibles para prevenir la contaminación.
- Optimizar el consumo de recursos naturales, energéticos y materias primas necesarios para sus procesos.
- Difundir estos compromisos y Política Medioambiental a todos los niveles de la Organización, sus clientes, proveedores, contratistas y al público en general.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

El Canal de Isabel II ha continuado trabajando, durante 2007, para consolidar su estrategia comercial, basada en la calidad del servicio y la adaptación continua a las necesidades del cliente, creciendo y generando valor como empresa con vocación de servicio público, responsabilidad medioambiental, eficiencia económica y excelencia en el servicio.

Los objetivos y programas desarrollados por el área comercial para ello, han sido los siguientes:

- En el primer cuatrimestre del año se ha puesto a disposición de los clientes, el nuevo teléfono 9000CANAL, que además de unificar y ampliar todos los servicios de atención telefónica, es gratuito.

- Se ha desarrollado e implementado un sistema de comunicación a clientes a través de SMS. Un ejemplo de ello ha sido la campaña "Hoy no hace falta regar".

- Se ha dado comienzo al proyecto de inspección técnica de acometidas contra incendios y usos generales con su adecuación a la normativa actual.

- Se ha llevado a cabo la instalación de contadores en todas aquellas acometidas contra incendios que carecían de él.

Dentro de los proyectos de uso eficiente, es importante destacar la experiencia realizada en el Centro de Transportes de Coslada, que, enmarcada en los programas de Ecoauditorías, tiene como objetivo de ofrecer al cliente asesoramiento en este campo, para lograr optimizar sus instalaciones.



# 9000CANAL

2 2 6 2 5

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### ATENCIÓN AL CLIENTE

En el año 2007, el número de clientes con contrato activo alcanzó la cifra de 1.159.201, lo que supuso un incremento de un 6,61 por ciento, con respecto al número de contratos de 2006, continuando la tendencia marcada en los últimos años.

Analizando este aumento según sectores, se puede ver que el mayor aumento es el producido en los contratos de uso doméstico, principalmente los de vivienda única, que aumentan en un 7,5 por ciento con respecto a 2006.

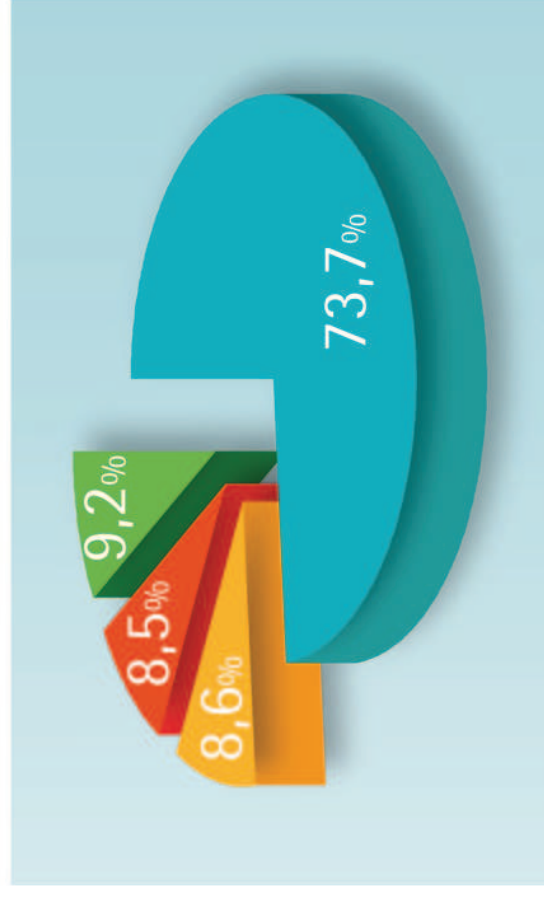


# 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

▶ EVOLUCIÓN CLIENTES 2003/2007



▶ CONTRATOS ACTIVOS POR USOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

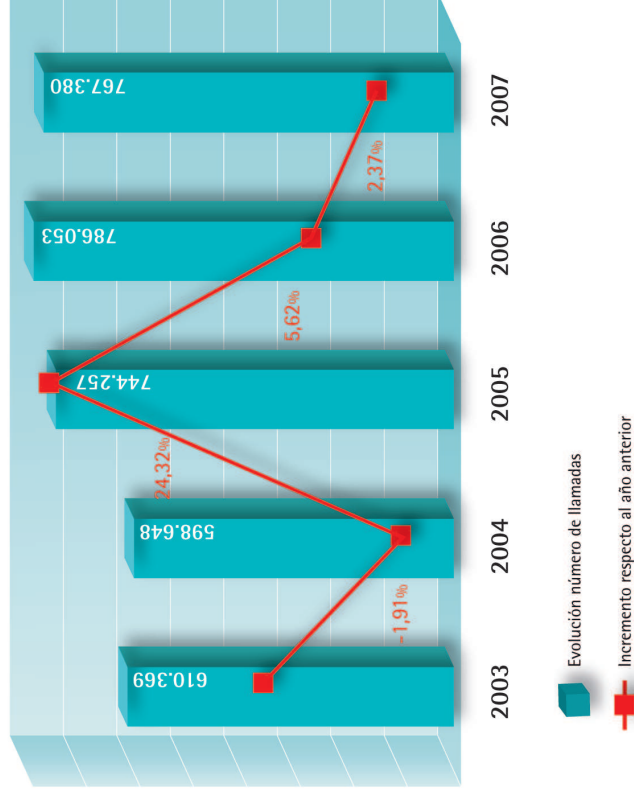


## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### Atención telefónica

Este servicio es ampliamente utilizado por nuestros clientes. Los valores alcanzados en las mediciones realizadas de tiempo medio de operación en las llamadas confirman la efectividad del mismo. En el año 2007, han sido atendidas 767.380 llamadas.

▶ EVOLUCIÓN DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS



### Bonificaciones en facturas de consumo de agua

Las bonificaciones existentes durante el año 2007 han sido:

- Bonificación por familia numerosa**  
 El Canal de Isabel II ha seguido bonificando el consumo de las familias numerosas, en línea ascendente, desde el año 2005, al incorporarse en la Orden de Tarifas una bonificación adicional del 10 por ciento sobre el importe de la base imponible facturado en la parte variable de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado y depuración, prestados por la Entidad. El importe total bonificado en 2007 asciende a 384 mil euros.
- Bonificación por vivienda numerosa**  
 Se bonifican las viviendas habitadas por más de cuatro personas empadronadas. En el año 2007 ha sido bonificado un importe total de 3.378 euros.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

- **Bonificación por ahorro de consumo**

Continuando con la política de promoción del uso racional y eficiente del agua, como elemento esencial en la gestión comercial, durante 2007 se ha seguido bonificado a los clientes domésticos que disminuyeron su consumo de agua, lo que supone un total de 295.048 contratos bonificados y un importe superior a los 3 millones de euros.

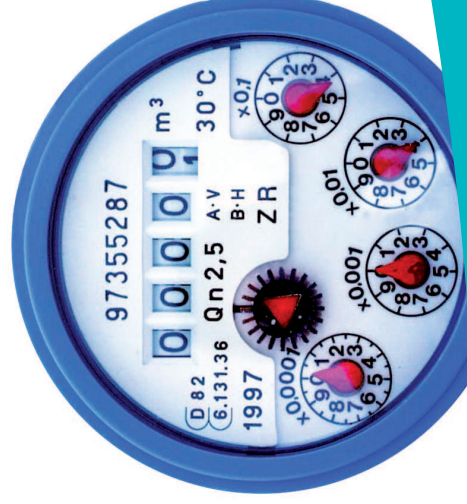
- **Exención social**

Los titulares de contratos que acrediten no poder hacer frente al pago de los importes de facturas de consumo de agua perciben esta bonificación, que en el 2007 ha supuesto un total de 304 euros.

### **Sistema tarifario**

La política tarifaria del Canal de Isabel II se enmarca dentro de los objetivos de administración de los recursos hídricos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, que se instrumentan a través del desarrollo de los Planes de Garantía del Suministro establecidos en el Plan Hidrológico de la Cuenca del Tajo. Estos objetivos se concretan en una serie de medidas que pretenden llevar a los ciudadanos, empresas y administraciones públicas a la convicción de un uso prudente, sostenible y responsable de los referidos recursos.

A tal efecto, la tarifa discrimina por niveles y estacionalidad de consumos, además de por tipos de usuario, como estrategia para fomentar el uso racional del agua y su consumo eficiente, a fin de adecuar las necesidades con la capacidad de suministro del sistema de abastecimiento y de alcanzar el adecuado equilibrio económico-financiero de la prestación del servicio.





## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

La periodicidad en la lectura y facturación sigue siendo bimestral y, durante el 2007, se desarrolló la aplicación de la lectura remota o telelectura, que permite leer contadores desde las instalaciones de la Empresa a través de comunicación GSM, que fue implementada a finales de 2006.

Las principales innovaciones, en 2007, han sido los siguientes:

- Con el objetivo de mejorar la comunicación con los clientes se ha creado un nuevo site de tarifas que permite informar y formar a los clientes sobre los aspectos más relevantes de la estructura y características de la tarifa. Este site incluye una sección de preguntas más frecuentes y un pequeño tutorial online para enseñarles a calcular su factura del agua.
- También, dentro de la campaña de marketing "Tarifas 2007", y como mejora en la comunicación con los clientes, se han editado para su difusión en Oficinas Comerciales, Intranet e Internet los folletos de tarifas: "general", "usos domésticos" y "usos comerciales e industriales". Como canal de comunicación adicional se utilizó también el Boletín Informativo de Clientes denominado "InfoCanal".



## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### Satisfacción de clientes

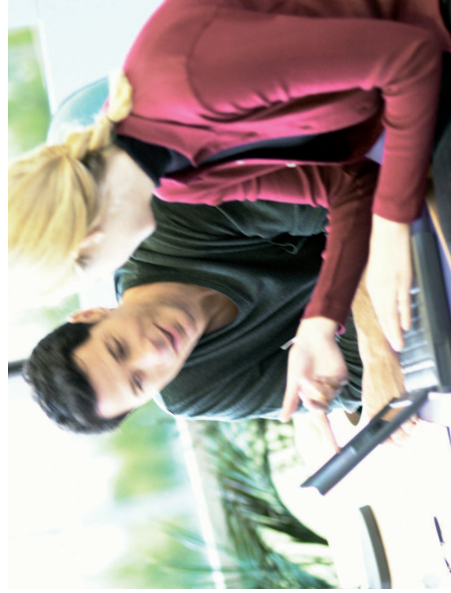
Uno de los objetivos estratégicos de la Entidad, en consonancia con su política de calidad, reside en conocer las necesidades de sus clientes y aportar los medios necesarios para satisfacerlas.

Para la consecución de ese objetivo se ha continuado con la mejora del Modelo de Satisfacción y Expectativas de Clientes, implantado en el Canal de Isabel II desde el año 2001, que permite identificar y priorizar las actuaciones que contribuyen a mejorar el servicio que prestamos a nuestros clientes. Este modelo evalúa la calidad del servicio desde dos puntos de vista:

- Perspectiva externa o calidad percibida por los clientes: a través de encuestas telefónicas, los clientes y usuarios del Canal de Isabel II expresan su satisfacción en los procesos de gestión más valorados y con los que han mantenido una experiencia reciente.

Caben destacar como principales logros conseguidos en 2007, los siguientes:

- Mejora en la fiabilidad del Modelo de Satisfacción gracias al aumento de la muestra en los siguientes procesos de valor para el cliente: contratación, lectura, inspección y reclamación.
- Incorporación de una medición que permite la comparativa sectorial con otras empresas de agua a nivel nacional –Estudio ISAQUA– desarrollado conjuntamente con la auditora STIGA.
- Adecuación de las mediciones de calidad medida a la percepción del cliente a través de la actualización y mejora de datos, por un lado, y de los ajustes realizados en la metodología de valoración, por otro.



## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

- Incorporación de la valoración de nuevos elementos como el Boletín Informativo de Clientes.

- Consolidación del Estudio de Satisfacción de Control en Grifo del Consumidor.

En relación a los resultados de calidad percibida obtenidos en el año 2007, conviene destacar el ascenso significativo que se ha obtenido en el índice de satisfacción espontánea de los clientes. Así, se ha pasado de un 7,43, en 2006, a un 7,58, en 2007.

El 81,1 por ciento de los clientes encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los servicios prestados por el Canal de Isabel II, observándose un incremento de cinco puntos porcentuales respecto al dato obtenido en el año 2006.

Finalmente, es reseñable cómo el Canal de Isabel II se sitúa en niveles superiores a la media del sector tanto en satisfacción como en recomendación del servicio prestado en base a la comparativa que a nivel nacional se ha realizado con otras empresas del sector.



## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### EL DEFENSOR DEL CLIENTE

En el año 2001 se crea, de forma voluntaria, la figura del Defensor del Cliente, siendo la primera empresa del sector de servicios públicos, en disponer de ella.

El Defensor del Cliente tiene como misión fundamental la defensa de los derechos e intereses de los clientes, ejerciendo de mediador entre éstos y la Empresa, buscando el equilibrio entre el marco reglamentario, en el que se enmarca la Entidad, y los principios de equidad, justicia y buena fe, en que deben basarse sus propuestas.

Todo cliente que haya presentado una reclamación y no haya recibido respuesta en el plazo máximo de dos meses, o bien no considere satisfactoria la respuesta que ha recibido, puede solicitar sus servicios.

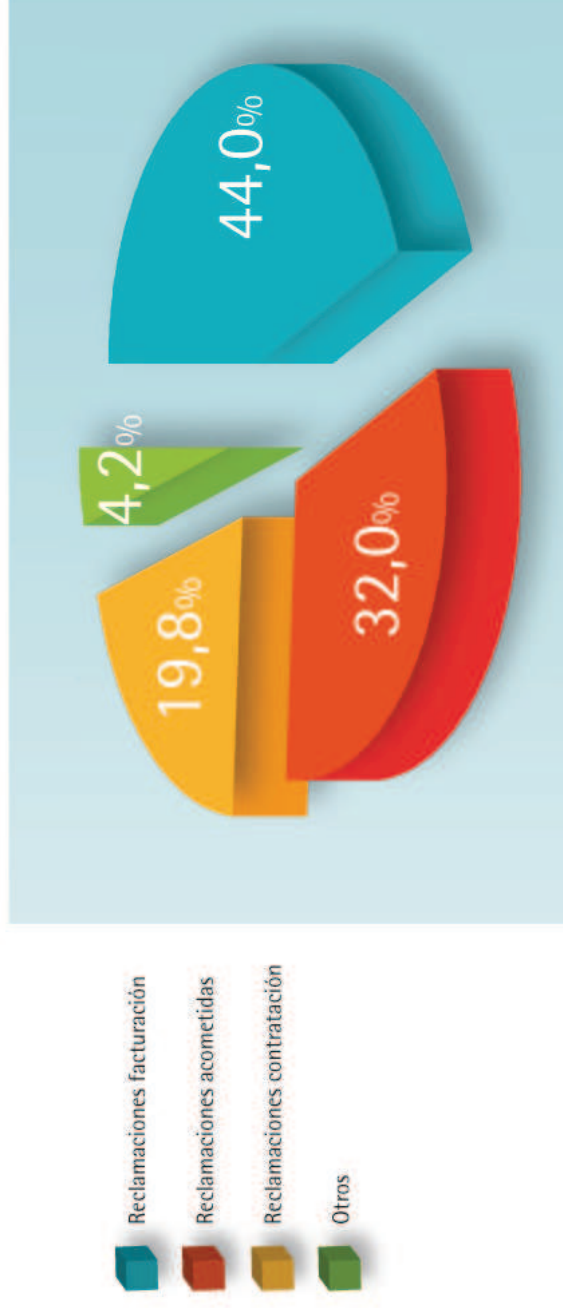
De manera adicional a su gestión, los afectados pueden remitirse a los sistemas de protección y defensa de los consumidores establecidos en la Comunidad de Madrid, principalmente, en las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), el Sistema de Arbitraje de Consumo y el portal del consumidor de la Comunidad de Madrid (consumadrid).

Durante el año 2007, la Oficina del Defensor del Cliente recibió 983 reclamaciones, de las cuales 672 fueron aceptadas a trámite y el resto, 311, desestimadas por no cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto del Defensor del Cliente para ser tramitadas.

Es importante señalar que se ha producido una importante reducción en el número de reclamaciones presentadas por los clientes como consecuencia de la mejora de las actuaciones por parte de la Empresa.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### ▶ TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



#### Atención a proveedores

El Canal de Isabel II cuenta con un Servicio Integral de Atención a Proveedores (SIAP), cuyo objetivo principal es atender a sus proveedores en cuantas consultas y reclamaciones planteen sobre la relación comercial existente.

Para alcanzar esa meta, se dispone de una aplicación informática de gestión (SAP) y una línea telefónica 902. Además, durante este

año 2007, se ha puesto en marcha la campaña de "Email Marketing". Con esta campaña se pretenden los siguientes objetivos: dar a conocer la nueva herramienta de SAP entre una familia de proveedores del Canal de Isabel II, formarles de una manera rápida y eficiente, obtener su opinión y propuestas de mejora y capturar datos de otras personas interesadas en su organización.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### GESTIÓN MUNICIPAL

El Canal de Isabel II tiene establecido un marco de relación y actuación con cada municipio a través de la gestión de convenios, la gestión de reuniones, la gestión comercial con los ayuntamientos y la gestión documental, además de colaborar en el proceso de planificación urbanística de los municipios.

Ésta ha permitido en 2007 la formalización de nuevos convenios, la ampliación del nivel de servicio y la mejora de los convenios existentes.

La potenciación de la relación con los ayuntamientos, se realiza a través de reuniones de seguimiento, lo que facilita la comunicación continua, permite una actitud proactiva y la anticipación a las necesidades que los municipios pueden manifestar, efectuando, a su vez, un seguimiento continuo de los compromisos asumidos. De este modo se realizan visitas de forma homogénea a lo largo del año, complementadas con reuniones formales.

En línea con la estrategia de acercamiento y presencia activa en los municipios y, enmarcado en la política de calidad del Canal, durante el año 2006 se desarrolló un nuevo sistema de gestión municipal para agilizar la comunicación y dar respuesta a la información demandada por los municipios. Este sistema está constituido por dos grandes áreas: el Portal de Información Municipal de gestión e información interna de la Empresa a través de Intranet y Canal Comunitario de Gestión, y comunicación externa de Internet.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

El Gestor de Relaciones Institucionales es un sistema integrador de información municipal que, con una visión interna y externa, persigue los siguientes objetivos:

- Crear un entorno en el que se integren, ordenen y clasifiquen los datos e información de las distintas áreas del Canal de Isabel II relativos a los ayuntamientos.
- Desarrollar un sistema de gestión único para poner en común y coordinar todas las actividades relacionadas con los servicios prestados por el Canal en los municipios.

Los principales resultados de la implantación y seguimiento del Gestor durante 2007, han sido éstos:

- El desarrollo y actualización del manual de formación para alcaldes.



- La incorporación de la oferta del servicio a municipios "Control de agua de consumo humano en el grifo del consumidor", para, de esta forma, abrir un canal de comunicación fluida con respecto al servicio, al mismo tiempo que se consigue llegar con la oferta a todos los municipios.

## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

### Convenios de gestión de servicios

Además de los contratos suscritos con los clientes particulares, domésticos y empresariales, el Canal establece convenios de gestión de servicios de abastecimiento y de gestión de infraestructuras de saneamiento con municipios y con grandes clientes.

Los convenios de gestión de servicios de abastecimiento son aquellos suscritos con los ayuntamientos en los que éstos encomiendan al Canal de Isabel II el servicio de la gestión de redes de distribución y la gestión comercial de todos los servicios. Durante 2007, cinco han sido los convenios de gestión de servicios firmados. Los convenios de gestión de infraestructuras de saneamiento con los ayuntamientos son aquellos en los que se establecen las competencias para la prestación de los servicios comprendidos en el saneamiento de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 170/1998 sobre Gestión de Infraestructuras de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2007, se han firmado dos convenios de gestión de infraestructuras.





## 04 | LA GESTIÓN COMERCIAL

Todos los convenios y los compromisos acordados se negocian y suscriben a título individual con cada ayuntamiento o entidad local.

Asimismo, existen convenios de gestión para grandes clientes (urbanizaciones y polígonos). Los firmados en 2001 han sido los siguientes:

- Convenio de Gestión Técnico Comercial con la urbanización Parquelagos de Galapagar.
- Convenio con el Ayuntamiento de Alpedrete incorporando la gestión de la urbanización "Los Berrocales".
- Convenio con el Ayuntamiento de El Boalo para llevar la gestión de la urbanización "Las Praderas" y se formalizan los contratos de suministro con la urbanización "La Maliciosa".

Cabe destacar también la firma de un convenio de colaboración con Endesa S.A. para la difusión de buenas prácticas de consumo entre sus clientes, proveedores y empleados. Con éste ya son siete los convenios firmados con grandes empresas entre las que figuran: Bankinter, Caja Madrid, BSCH, OHL, Unilever y Mapfre.

# 05 | LAS INVERSIONES

Las inversiones en inmovilizado material e inmaterial realizadas por el Canal de Isabel II durante el año 2007 han sido de 543 millones de euros, destacando por su importe, la gestión de instalaciones de saneamiento del Ayuntamiento de Madrid por 226 millones de euros, así como las realizadas en instalaciones técnicas y maquinaria, que ascienden a 255 millones de euros.

Las inversiones más importantes llevadas a cabo responder, por un lado, al objetivo de garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad y, por otro, a la ampliación de la red de transporte y distribución, así como el sistema de depuración.

Se pueden destacar, como conceptos más significativos, los volúmenes de inversión en obras de red de distribución, que superan los 43 millones de euros, los más de 50 millones de euros invertidos en construcción y ampliación de estaciones depuradoras, los casi 38 millones de obras en redes de transporte y grandes conducciones, así como la incorporación de nuevos tramos de red de distribución procedentes de conformidades técnicas por 27 millones de euros.

▶ PARTIDA	▶ EN MILES DE EUROS
Gastos de investigación y desarrollo	640
Concesiones y derechos de explotación	245.467
Aplicaciones informáticas	3.343
Terrenos y construcciones	26.052
Instalaciones técnicas y maquinaria	254.829
Utillaje y mobiliario	1.187
Asistencias técnicas, estudios y proyectos	4.557
Otro inmovilizado	6.753
<b>TOTAL</b>	<b>542.828</b>

## 05 LAS INVERSIONES

Dentro de los programas establecidos en el Plan Plurianual de inversiones, según su naturaleza, hemos de destacar por su importe, la extensión del sistema de abastecimiento con 100 millones de euros, el compromiso medioambiental con 75 millones, la contribución a la oferta de ocio y cultura de la Comunidad de Madrid con una inversión de 18 millones y los programas para la innovación tecnológica de la Empresa con 17 millones.

▶ CONCEPTO	▶ EN MILES DE EUROS
Adquisición y urbanización de terrenos	4.184
Remodelación de edificios	16.401
Construcción y equipamiento de captaciones	4.981
Redes de transporte y grandes conducciones	38.001
Mejora y ampliación de estaciones de tratamiento	24.861
Obras de transporte red de distribución	43.379
Redes de reutilización	11.946
Construcción y ampliación estaciones depuradoras	50.827
Instalaciones complejas especializadas	1.969
Equipos proceso información	5.086
Instalación en depósitos	10.454
Urbanizaciones, accesos y caminos	6.709
Instalaciones en embalses y presas	3.815
Sistema saneamiento Madrid	7.016
Conformidades técnicas	27.154
Cesión infraestructuras saneamiento Ayto. Madrid	226.000
Otros conceptos	60.045
<b>TOTAL</b>	<b>542.828</b>



# 05 LAS INVERSIONES

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS	PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
<b>4.1. Garantía de suministro</b>	<b>115.621</b>	<b>4.5. Innovación tecnológica</b>	<b>17.331</b>
4.1.1. Desarrollo de los recursos estratégicos	6.283	4.5.1. Investigación y desarrollo	969
4.1.1.a. Campo de pozos del Guadarrama	4.835	4.5.1.a. Estudios y modelos	969
4.1.1.b. Sistemas generales aguas subterráneas	1.448	4.5.2. Sistemas de Telecontrol y Comunicaciones	7.622
4.1.2. Consolidación de los volúmenes concesionales	9.397	4.5.2.a. Sistema informático de instalaciones	5.540
4.1.3. Extensión del sistema de abastecimiento	99.940	4.5.2.b. Sistemas informáticos de comunicaciones	2.081
4.1.3.a. Ampliación de la red estratégica	21.452	4.5.3. Mejora continua de sistemas de información	5.846
4.1.3.b. Refuerzo de sistemas locales	20.412	4.5.3.a. Aplicaciones informáticas	4.392
4.1.3.c. Ampliación capacidad de regulación	5.519	4.5.3.b. Equipos informáticos administrativos	1.454
4.1.3.d. Renovación de red	52.556	4.5.4. Asistencias técnicas soporte explotación	2.894
<b>4.2. Garantía de calidad</b>	<b>18.284</b>	<b>4.6. Adecuación de los servicios generales del Canal</b>	<b>17.041</b>
4.2.1. Tratamiento de aguas de consumo	17.286	4.6.1. Edificios, cerramientos y accesos	7.541
4.2.1.a. Tratamiento de aguas superficiales	213	4.6.2. Renovación de instalaciones y equipamiento general	5.566
4.2.1.b. Tratamientos complementarios	17.072	4.6.3. Gestión Patrimonial	4.217
4.2.2. Vigilancia de la calidad de las aguas de consumo	998	<b>4.7. Contribución a la oferta de ocio y cultura de la Comunidad de Madrid</b>	<b>17.727</b>
<b>4.3. Seguridad de infraestructuras</b>	<b>1.652</b>	4.7.1. Oferta de Ocio	5.481
4.3.1. Plan de emergencia de presas	1.067	4.7.2. Oferta Cultural	12.246
4.3.2. Plan de seguridad en instalaciones	585	<b>4.8.1 Actuaciones derivadas de convenios y acuerdos</b>	<b>651</b>
<b>4.4. Compromiso medioambiental</b>	<b>75.170</b>	<b>4.9.1 Plan de energías renovables</b>	<b>41</b>
4.4.1. Convenio de colaboración CHI-CYII 2002	6.890	<b>4.10.1 Saneamiento de Madrid</b>	<b>3.250</b>
4.4.2. Plan de adecuación del sistema de depuración	48.839	<b>TOTAL INVERSIONES POR PROGRAMAS</b>	<b>266.770</b>
4.4.3. Actuaciones complementarias	3.822	Conformidades técnicas	27.154
4.4.3.a. Sistemas de desodorización	196	UTE Alcalá y otros	22.904
4.4.3.c. Renovación de redes alcantarillado	3.626	Cesión Infraestructuras Saneamiento Ayuntamiento de Madrid	226.000
4.4.4. Tratamiento y disposición de lodos	366	<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>542.828</b>
4.4.5. Extensión del suministro de agua reutilizable	366		



A continuación, se relacionan los municipios donde el Canal de Isabel II ha realizado actuaciones con inversiones superiores a 300.000 euros durante el ejercicio 2007:

MUNICIPIO	EN MILES DE EUROS	MUNICIPIO	EN MILES DE EUROS
MADRID	67.645	ARGANDA DEL REY	1.049
Supra Municipio	56.347	VENTURADA	1.021
GETAFE	13.707	LAS ROZAS DE MADRID	1.015
MAJADAHONDA	12.918	VELILLA DE SAN ANTONIO	1.013
ARANJUEZ	9.850	PARLA	1.001
MANZANARES EL REAL	9.791	TRES CANTOS	971
LOECHES	9.457	LEGANÉS	959
COLMENAR VIEJO	7.684	PEDRUZUELA	943
TORREJÓN DE ARDOZ	5.466	EL ESCORIAL	892
COLMENAR DE OREJA	5.332	POZUELO DE ALARCÓN	862
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	4.322	SAN MARTÍN DE LA VEGA	817
MÓSTOLES	3.897	TAMAJÓN (GUADALAJARA)	791
TORRELAGUNA	2.770	MANZANARES EL REAL	775
ALCORCÓN	2.727	OUIJORNA	757
NAVALCARNERO	2.500	HUMANES DE MADRID	648
ESTREMEIRA	2.416	VILLANUEVA DEL PARDILLO	628
MECO	2.208	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	621
FUENLABRADA	2.093	COBEÑA	492
COLMENAREJO	1.939	SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	487
GUADARRAMA	1.793	TORRELODONES	481
LA CABRERA	1.673	RIVAS-VACIAMADRID	470
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	1.671	ALCALÁ DE HENARES	441
COLLADO VILLALBA	1.560	ARROYOMOLINOS	416
GALAPAGAR	1.464	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	390
LOZOYA	1.346	EL BOALO	374
BOADILLA DEL MONTE	1.279	PINILLA DEL VALLE	363
MIRAFLORES DE LA SIERRA	1.239	TORREMOCHA DEL JARAMA	338
BRUNETE	1.225	VILLAVICIOSA DE ODÓN	321
PELAYOS DE LA PRESA	1.207	ALPEDRETE	305
VALDILECHA	1.199	RESTO MUNICIPIOS INVERSIONES INFERIORES 300.000	57.393
SAN FERNANDO DE HENARES	1.069	CESSION INFRAESTRUCTURAS SANEAMIENTO AYUNTAMIENTO DE MADRID	226.000
		<b>TOTAL</b>	<b>542.828</b>

# 05 | LAS INVERSIONES

## FINANCIACIÓN CON FONDOS EUROPEOS

### Fondo de cohesión

Durante 2007 se han puesto en marcha dos importantes proyectos, el saneamiento y depuración de la cuenca del arroyo de La Reguera, en el municipio de Móstoles, y la unidad de tratamiento de lodos procedentes de depuradoras de Loeches.

Para la financiación de estos proyectos, el Canal cuenta con aportaciones de los Fondos de Cohesión del 80 por ciento de la inversión total.

### Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

El FEDER fue creado en 1975 con la finalidad de ser un instrumento financiero de cohesión tendente a disminuir las diferencias de desarrollo entre las regiones de la Unión Europea.



UNIÓN EUROPEA  
FONDOS DE COHESIÓN



UNIÓN EUROPEA  
FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

El Canal de Isabel II es beneficiario de los fondos FEDER, cuya aportación al proyecto asciende al 50 por ciento de la inversión total, siendo beneficiario de las medidas "2.1, Mejora de las infraestructuras existentes, abastecimiento de agua a la población" y "4.1, Ahorro y eficiencia energética" del DOCUP (Documento Único de Programación).

Esta aportación ha aumentado en el ejercicio 2007 en un importe 1.456 miles de euros.

## 05 | LAS INVERSIONES

Los proyectos desarrollados a lo largo del año pasado han sido los siguientes:

- Abastecimiento de Manzanares (Fase I).
- Refuerzo del abastecimiento de Getafe-Aranjuez (Fases I y II).
- EDAR y colector de Meco.
- Lechos de turba de Torrelaguna.
- Lechos de turba de La Cabrera.
- Refuerzo del abastecimiento de Meco.
- Planta de reutilización de Arroyo del Soto.
- Planta de reutilización de Casaquemada.
- Planta de reutilización de La Poveda.
- Planta de reutilización de Aranjuez.
- Planta de reutilización de Miraflores.
- Minicentral de Pedrezuela.

Los Fondos Estructurales y de Cohesión son el principal mecanismo del que dispone la Unión Europea para articular una política regional comunitaria que contribuya a reforzar la cohesión económica y zonal, y reducir las diferencias entre los niveles de desarrollo de las diversas regiones.

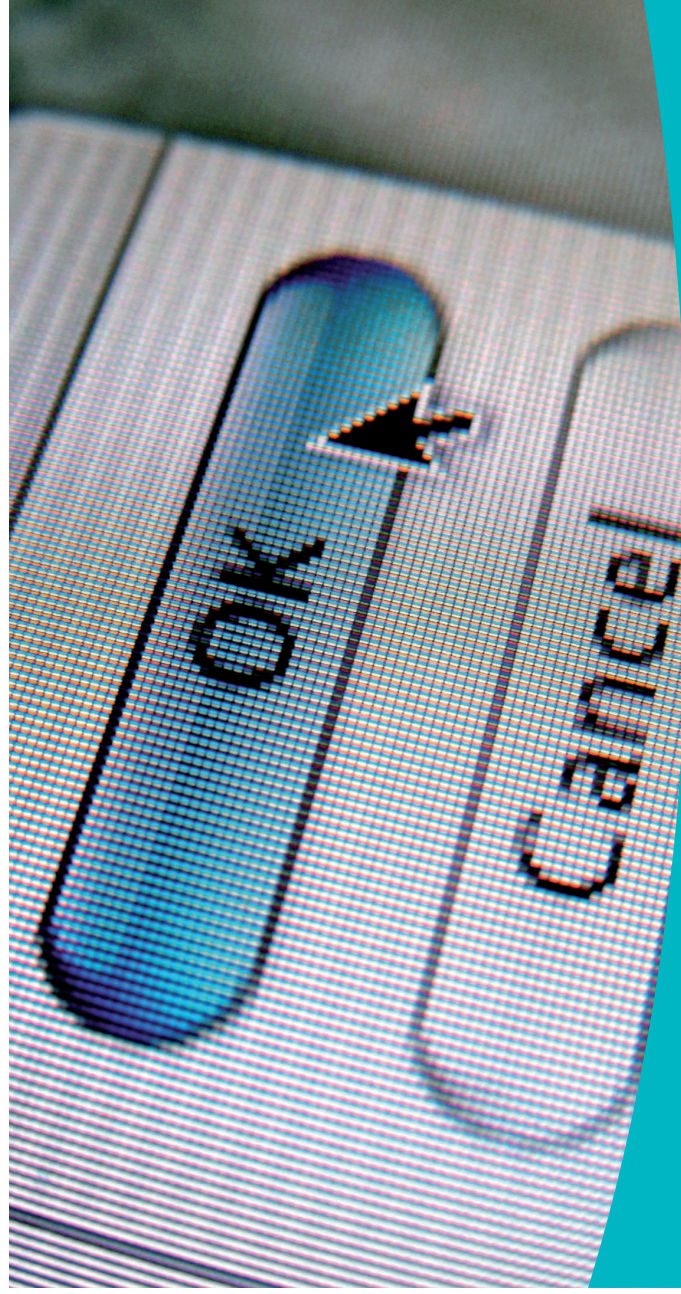
Las actuaciones cofinanciadas durante 2007 han sido las realizadas en las infraestructuras de saneamiento y depuración de la cuenca del arroyo de La Reguera, con una inversión total de 19.225.000 euros, y la unidad de tratamiento de lodos procedentes de depuradoras de Loeches, con una inversión total de 39.800.748,21 euros.

## APLICACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La aplicación de tecnologías avanzadas de sistemas de comunicación forman parte de la estrategia del Canal de Isabel II para la monitorización, seguimiento de planes de explotación y detección de incidencias en las redes hidráulicas.

### Actuaciones operativas en el ámbito de la tecnología incluidas en los Objetivos Estratégicos 2007

El objetivo principal de las actuaciones operativas realizadas en el ámbito de la tecnología, es el de mejorar la eficiencia de los procesos de apoyo para así, progresar en la innovación tecnológica y potenciar los sistemas y tecnologías avanzadas de la información, comunicaciones y telecontrol.



Las actuaciones llevadas a cabo en 2007 han sido las siguientes:

- Equipamiento del nuevo centro de control para la gestión del ciclo integral del agua. Este centro será el nuevo Centro de Operación y Control del Canal de Isabel II.



## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

- Puesta en marcha del Sistema Integrado de Recursos Humanos, Prevención y Salud Laboral para la mejora de la gestión de recursos humanos y comunicación interna, como medio para obtener la excelencia en la relación con clientes y terceros.

- Desarrollo de la segunda fase del Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes con la implantación de mejoras en los sistemas de gestión de las relaciones comerciales para obtener la excelencia en la relación con clientes y terceros.

- Ampliación y modernización de la red troncal de comunicaciones del Canal de Isabel II en beneficio de la eficiencia de los procesos de apoyo.

- Inicio de la construcción del Centro de Respaldo.

- Desarrollo e implantación del Sistema Unificado de Mantenimiento de Infraestructuras, nuevo sistema corporativo de gestión integral del mantenimiento de infraestructuras.

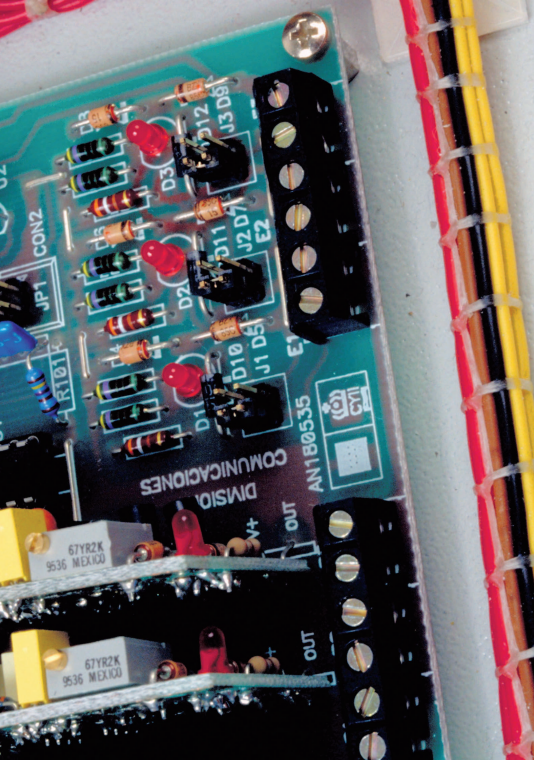
- Incremento de la seguridad en las galerías y adecuación a la normativa de seguridad del Ayuntamiento de Madrid.

### **Nuevas aplicaciones y tecnología de la información**

Durante 2007 se ha realizado la implantación de los siguientes sistemas de información:

- Implantación del Sistema de Gestión de Averías, Incidencias, Trabajos y Actuaciones de la red de distribución.

- Sistema Integrado de Gestión de Recursos Humanos y de Salud y Prevención Laboral. Implantación de la gestión de nóminas y de administración de personal.



- Integración en el sistema cartográfico corporativo de las redes de alcantarillado del Ayuntamiento de Madrid.
- Extensión y adaptación del Sistema de Gestión de Averías a la red de saneamiento.
- Sistema de Navegación y Geolocalización de las Infraestructuras del Canal de Isabel II en dispositivos móviles.
- Sistema para la revisión y captura fotográfica de las acometidas de la Empresa mediante dispositivos móviles y su integración con el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales (GRECO).
- Sistema de seguimiento de proyectos y obras. Extensión a los proyectos de Conformidad Técnica y su integración con el GIS corporativo y con GRECO.
- Sistema de información de marketing, análisis de datos y elaboración y ejecución de campañas.

- Sistema de gestión del Archivo Central.
- Sistema de gestión de las plantas de tratamiento.
- Sistema para la revisión y captura on-line de información procedente de las ecoauditorías de las instalaciones de uso doméstico mediante el uso de bolígrafos digitales.

Asimismo, se han puesto en servicio los indicadores de gestión en el Laboratorio Central de Agua de la Empresa, y realizado la definición del modelo de datos para el agua regenerada, y su adaptación del sistema cartográfico corporativo.

## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

### Tecnología de la información

En el entorno de la sociedad de la información es de destacar el gran aumento del uso por los ciudadanos de la web de la Empresa. Así, el número medio de páginas accedidas a la web ha aumentado respecto al año anterior en un 40 por ciento.

El número de clientes de la oficina virtual también se ha incrementado hasta alcanzar la cifra de 30.234 clientes (75.904 contratos). De ellos, el 28,5 por ciento están suscritos a la factura electrónica.

Una de las grandes apuestas de 2007, de cara a mejorar la disponibilidad de los sistemas, ha sido la estrategia de la virtualización. Gracias a su implantación, el 70 por ciento de los servidores de la Empresa son virtuales, consiguiendo aumentar en un 42 por ciento el número total de servidores.

### Telecontrol

El Sistema de Telecontrol del Canal de Isabel II permite el conocimiento a tiempo real de la situación hidráulica de la red de abastecimiento de la Empresa posibilitando la realización de la gestión completa del ciclo integral del agua. Con la monitorización de un total de 748 estaciones remotas, la gestión de 11.640 instrumentos de medida y 26 instalaciones de telemando, es considerado uno de los más avanzados de Europa.

## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

Los principales avances en este campo, durante el año 2007, han sido:

- Instalación y puesta en servicio de 100 puntos de control de caudal y presión, del plan de sectorización de las redes de distribución de la Empresa.
- Dotación de telemando a 12 nuevas válvulas y compuertas de las instalaciones hidráulica de abastecimiento.
- Desarrollo de un proyecto piloto para la extensión del telecontrol a las depuradoras de aguas residuales, aplicándolo a la EDAR de Casaquemada.
- Instalación y puesta en servicio de un sistema de telecontrol en 25 estaciones elevadoras de aguas residuales de la Comunidad de Madrid.
- Definición del modelo de automatización y supervisión a realizar en los sistemas de producción-transporte-distribución de agua regenerada para riego.

- Desarrollo e instalación del sistema inteligente de riego en 7 parques de la Comunidad de Madrid.

### Comunicaciones

El Sistema General de Comunicaciones abarca al completo el área geográfica de actuación del Canal con una red que integra todos los servicios de comunicaciones: telecontrol y telemando, telefonía fija, telefonía móvil y comunicación de datos entre ordenadores, mejorando la eficacia de la gestión hidráulica, administrativa, comercial y de servicio al usuario.

Durante el 2007, la disponibilidad media del sistema ha sido de un 99,93 por ciento, superando a la alcanzada en el 2006.

## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

### INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN I+D+i

Tenemos que resaltar, durante 2007, las siguientes actividades:

- Dotación, mediante la vía GSM, del sistema de lectura remota a 300 contadores de agua instalados en los grandes clientes de la Empresa.
- Instalación de un nuevo servidor de imágenes para visualizar en el Centro Principal de Control las videocámaras instaladas para el control de las maniobras hidráulicas.

El Canal de Isabel II, desde sus orígenes, ha mantenido siempre un carácter innovador en el ejercicio de su actividad, incorporando en cada momento los desarrollos tecnológicos más eficaces y desarrollando sus propias iniciativas de innovación para aquellos problemas para los que no existían soluciones de referencia.

Esta estrategia de continua investigación, desarrollo e innovación quedó proyectada en el año 2005 en su Plan de I+D+i, para un horizonte de desarrollo de cinco años.

En 2007, segundo año de referencia, el Plan alcanzó un importante grado de desarrollo destacando el inicio de 8 nuevos proyectos, que unidos a los iniciados en años anteriores, completan un total de 34 proyectos en desarrollo.



## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

Es importante destacar también el gran aumento de la cifra de ejecución de proyectos alcanzada durante el año 2007. Ésta ascendió a 1.719.032,37 euros lo que supone más de 3 veces la cantidad ejecutada en el año anterior, y representa un valor próximo al 0,8 por ciento sobre el importe neto de la cifra de negocio del Canal de Isabel II.

Entre los proyectos finalizados durante el año pasado, merece la pena reseñar los siguientes:

- Microcomponentes y factores explicativos del consumo doméstico de agua en la Comunidad de Madrid.
- Caracterización de pautas de consumo de agua en actividades comerciales, industriales e institucionales.
- Parque piloto para la evaluación de alternativas de eficiencia en el uso del agua en jardinería.
- Valoración de potenciales de ahorro en el consumo doméstico mediante equipamientos técnicos de fontanería eficiente.
- Análisis de oportunidades de intercambio de derechos de uso del agua en el abastecimiento en la Comunidad de Madrid.
- Evaluación del Agua Virtual y Huella Hidrológica en la Comunidad de Madrid.
- Análisis de métodos para la integración de la predicción meteorológica en los módulos de gestión del sistema de abastecimiento.
- Sistema experto de ayuda al control de la sectorización de la red de distribución (COSER).
- Definición y evaluación de la aplicabilidad de un bioensayo para la determinación de la toxicidad del agua utilizando embriones del pez Cebra.

## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

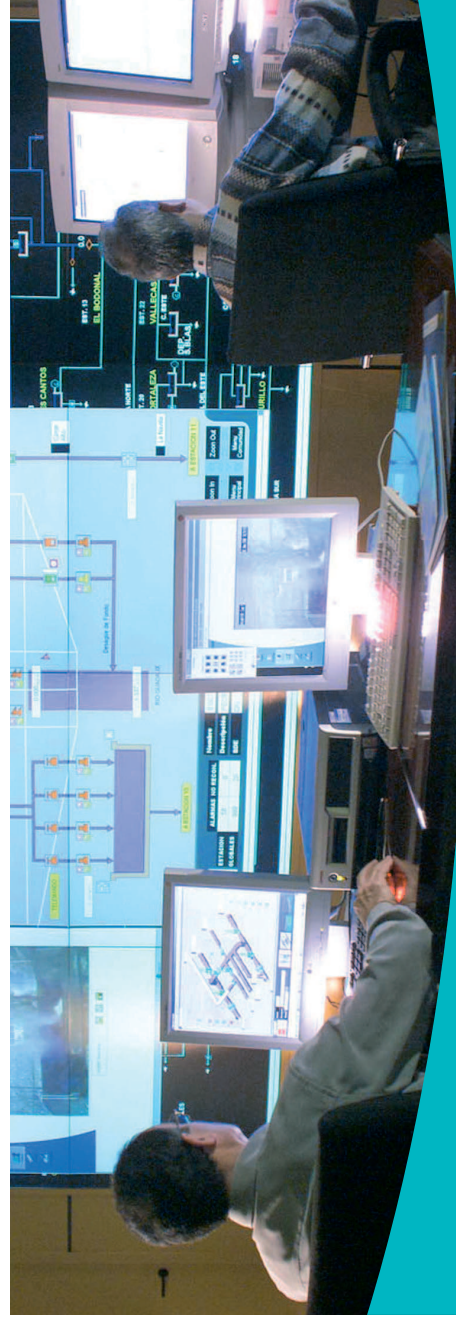
- Estudio de la dinámica de las cianotoxinas en embalses.
- Propuesta metodológica para la realización de estudios socioeconómicos y de condicionantes medioambientales en obras de regulación hídrica.

En la Memoria de I+D+i 2007, se dan a conocer en detalle la gestión realizada en esta materia, los proyectos llevados a cabo, las colaboraciones establecidas, la difusión y la participación en el ámbito científico e innovador.

Otras actividades realizadas en I+D+i han sido las siguientes:

- En el área de "Actualización y difusión del conocimiento",
- Se ha presidido el comité científico, y se ha participado activamente en la organización de "4th IWA Specialist Conference on Efficient Use and Management of Urban Water Supply".
  - Se ha jugado un papel destacado en la organización y elaboración del programa científico de la Conferencia Internacional Waterloss 2007.
  - Se han presentado 7 comunicaciones en foros científico-técnicos internacionales de gestión del agua, y 12 en otros de ámbito nacional.

- Se ha elaborado el documento "Necesidades de I+D+i" para la plataforma tecnológica de la Asociación Española de Abastecimiento y Saneamiento (AEAS).



## 06 | INNOVANDO PARA CRECER

En el área de "Soporte y mejora a la eficiencia y planificación de infraestructuras",

- Se ha desarrollado e implantado el Plan de Sectorización de las Redes de Distribución, con objeto de realizar la compartimentación geográfica por sectores de la red de abastecimiento. Esta medida permitirá mejorar la planificación y gestión del servicio, y aumentar la eficiencia y conocimiento de los consumos, usos y funcionamiento de las infraestructuras.

- Se ha llevado a cabo la mejora en la eficiencia del suministro y en la reducción de pérdidas en las redes.

- Se ha actualizado el Plan de Infraestructuras Estratégicas (PIE), cuyo objetivo es identificar las necesidades de ampliación y mejora de las infraestructuras precisas para asegurar la garantía estratégica de suministro a la Comunidad de Madrid en todos los escenarios de futuro desarrollo urbano planificados.

- Se ha realizado una evaluación de la viabilidad de ampliación del sistema de abastecimiento para establecer las necesidades de infraestructuras que se requieren para dar respuesta a las nuevas demandas.



## 07 | RECURSOS HUMANOS

La política de gestión de recursos humanos trata, cada vez más, de prestar mayor atención a la gestión de las personas, a los estilos de liderazgo y mando, y a la comunicación interna, procurando la mejor adaptación persona/puesto en la selección, la promoción y la prevención de riesgos laborales, a través de la formación continua.

El Canal de Isabel II sabe que para lograr la excelencia en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, es fundamental la cooperación y cualificación de todos y cada uno de sus trabajadores. Por ello, los objetivos estratégicos definidos están orientados hacia estos cuatro factores fundamentales: la comunicación interna, la mejora de las relaciones colectivas, la potenciación del enfoque dirigido a la persona, y la optimización de la capacidad de gestión.



## 07 | RECURSOS HUMANOS

### UN GRAN EQUIPO

La plantilla de la Empresa está formada por 2.192 trabajadores con una edad media de 42 años y una antigüedad media de 14 años.

#### **Política de igualdad y no discriminación**

Los principios de igualdad, mérito y capacidad están recogidos de forma expresa en el Convenio Colectivo de la Empresa. Esto demuestra un claro y firme compromiso de consolidación de la política de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, raza o cualquier otra condición social, defendido por el Canal de Isabel II.

El porcentaje de mujeres en plantilla se sitúa en un 26 por ciento. Es de destacar el aumento que se ha producido durante el pasado año en la cifra de mujeres en puestos directivos. Así, en 2007 nos encontramos con 51 mujeres directivas frente a las 42 de 2006.

Por otro lado, el Canal dispone de 25 puestos de trabajo adaptados al personal que presenta algún tipo de discapacidad, lo que representa un 1,3 por ciento del total de la plantilla.

Es reseñable que, cuando un trabajador sufre una incapacidad laboral que le impide desempeñar su trabajo, es práctica habitual facilitarle otra ocupación que sí pueda desempeñar dentro de la organización, sin que ello suponga una disminución del salario percibido. El tratamiento de los trabajadores con capacidad disminuida se encuentra regulado en el Convenio Colectivo.

## 07 | RECURSOS HUMANOS

### Formación y capacitación

En el Canal de Isabel II creemos en el crecimiento profesional de nuestros empleados. Para ello, la Empresa pone a disposición de los trabajadores las herramientas necesarias para asegurar la formación y capacitación continua además de su desarrollo personal.

Estos principios y compromisos se reflejan en el Plan de Formación que elabora la Empresa anualmente. Este Plan está destinado a todo el personal y, en él, también se divulgan las líneas estratégicas hacia las que se dirigen las acciones a realizar, los cursos de formación interna, ayudas para el pago de formación externa, provisión de periodos sabáticos dedicados a formación con garantía de mantenimiento de puesto de trabajo, etc. El Comité de Empresa participa en el proceso de elaboración del Plan a través de la Comisión de Formación.

Cabe destacar el elevado aumento de la cifra de horas de formación impartidas. De las 53.250 horas de 2006 a las 73.724 de 2007.

Asimismo, la formación se establece en el Plan de Desarrollo Profesional cuya finalidad es la mejora de conocimientos profesionales y del nivel de capacitación del personal que opta a puestos de promoción interna.

## 07 RECURSOS HUMANOS

### Política de salud y protección de riesgos laborales

El objetivo fundamental de la prevención de los riesgos laborales es la protección de la vida, la integridad física y la salud, y la seguridad de los trabajadores.

La política de prevención del Canal de Isabel II pretende ir más allá del cumplimiento estricto de la normativa aplicable, ocupándose también de la mejora continua de todos aquellos aspectos relativos a seguridad y salud en el trabajo que se traduzcan en una mejora de la calidad de vida de todos los trabajadores.

Para ello, se dispone de un Servicio de Seguridad y Prevención y del Comité de Seguridad y Salud. Además, cuenta con un servicio médico de empresa que se ocupa de realizar reconocimientos médicos anuales a todos los trabajadores, reconocimientos especiales para puestos de trabajo sensibles y reconocimientos médicos para el personal de nuevo ingreso.

Entre las actuaciones realizadas a lo largo del año 2007, dirigidas a los trabajadores o sus familias encaminadas a la educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves, cabe destacar:

- Campaña de control visual, mediante una revisión optométrica para detectar grado de agudeza visual y posibles correcciones.
- Taller de espalda, cuyo objetivo es la prevención de lesiones osteomusculares y la mejora de hábitos posturales.
- Consejos para la mujer trabajadora en estado de gestación.
- Consejos para la prevención del cáncer colon-rectal y programa de detección precoz.
- Detección precoz del cáncer de mama.



## 07 | RECURSOS HUMANOS

### Seguridad y salud

El Servicio de Prevención del Canal lleva a cabo los elementos principales de la actividad preventiva como son: la información, la formación, las medidas de emergencia, la vigilancia de la salud, la coordinación de actividades empresariales, entre otras. Éstas son supervisadas por el Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Empresa en materia de seguridad y salud.

Las actuaciones relevantes en materia de salud y seguridad en el trabajo, durante 2007 son las siguientes:

- Se han reducido la totalidad de los indicadores de accidentalidad con relación al año 2006.
- Se han llevado a cabo estudios de ruido en las ETAP y elevadoras de la Empresa.
- Se ha aprobado el Método de Seguridad en la manipulación de reactivos químicos en EDAR y ETAP.

### La importancia de la calidad de vida

En el Canal de Isabel II la vida personal de sus trabajadores es algo prioritario para asegurar la excelencia en la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes. Para velar por el equilibrio entre vida laboral y vida familiar, la Empresa ha establecido una serie de medidas, entre las que cabe destacar algunas de las contempladas en el Fondo de Acción Social:

- Ayuda para el cuidado y estudio de hijos.
- Ayuda para hijos con discapacidad.
- Ayuda para la adquisición de prótesis y tratamientos odontológicos.
- Ayuda psicosocial.
- Póliza sanitaria.



## 08 | PROTEGIENDO NUESTRAS INSTALACIONES

Durante 2007 se ha continuado en el desarrollo e implantación del plan de seguridad integral que fue iniciado en mayo de 2004, con la adaptación de medios físicos e incorporación de medios humanos en presas, embalses, laboratorios, estaciones de tratamiento, depósitos, depuradoras y oficinas en general.

Para ello, se ha incrementado en un 8,83 por ciento en la plantilla el personal de seguridad contratado.

Todas las medidas técnicas y organizativas adoptadas están dirigidas a prevenir, reducir y anular los posibles riesgos y amenazas, tanto sociales como antisociales, que puedan afectar a la gestión integral del agua, a las infraestructuras que la soportan, a las personas que para ello trabajan, y a todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.



## 08 | PROTEGIENDO NUESTRAS INSTALACIONES

### Trabajos operativos realizados

- Control de visitas a Oficinas Centrales: se ha realizado la instalación específica en la que se aúnan diferentes medidas de seguridad.
- Promoción del cambio de la arquitectura de los sistemas de información relativo a la relación cliente-servidor.

### Investigación de fraudes

Durante el año 2007 se ha realizado la inspección de aquellas áreas de actividad susceptibles de engendrar fraude. Además, se ha mantenido la vigilancia y control en áreas relativas a obras de construcción y polígonos industriales. En conjunto, se han realizado 2.350 actuaciones frente a las 1.382 realizadas en 2006.

De esta vigilancia se derivan las 97 denuncias presentadas ante la Autoridad Judicial por delitos de defraudación de agua.

## 08 | PROTEGIENDO NUESTRAS INSTALACIONES

### Planes de autoprotección y emergencias

La Autoprotección es el conjunto sistemático de previsiones y de actuaciones aplicables, que tienen como fin el prevenir y evitar las emergencias, derivadas de los riesgos hacia las personas, a los bienes, al medio ambiente y a la propia actividad de la Empresa.

Los objetivos básicos y fundamentales de la autoprotección son:

- Establecer mecanismos para la prevención de siniestros, catástrofes o calamidades.
- Disponer de personas preparadas para actuar frente a los mismos.
- Diseñar las medidas para su protección frente a ellos.
- Mantener actualizado un Plan de respuesta.



### Comité de Seguridad Integral

El Comité de Seguridad Integral es un órgano creado en 2005 cuya finalidad es coordinar todas las actuaciones que, en materia de seguridad, se desarrollan en la Empresa.





## 08 | PROTEGIENDO NUESTRAS INSTALACIONES

### Protección de datos relacionados con los clientes

El Canal de Isabel II garantiza la intimidad de los clientes y la protección de sus datos personales, conforme a lo establecido en la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos, para lo cual ha implantado un sistema basado en las siguientes actuaciones:

- En el momento de la recogida de la información del cliente se le solicita el consentimiento y se le informa de quién es el responsable de los datos y cómo se puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

- La Empresa tiene declarados a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (APDCM), los ficheros con datos de carácter personal que actualmente existen en la Organización.

- Se ha incluido este aspecto como un elemento más dentro del sistema de calidad implantado. Se tienen implementadas las medidas de seguridad que contempla el Reglamento de Medidas de Seguridad en los sistemas de información que albergan los ficheros con datos de carácter personal y se han realizado las auditorías de cumplimiento de las mismas.

- El Canal de Isabel II ha creado dos comités permanentes, uno de control y seguimiento y otro técnico, para controlar y seguir el cumplimiento de la legislación. Además, se ha coordinado la formación del personal de la Empresa en este campo.



## 09 | NUESTRA MARCA

El año 2007 ha sido de gran importancia dentro de la estrategia de implantación de la renovada marca de la Empresa, cuyo desarrollo se puso en marcha a comienzos de 2006. Se ha trabajado en dos áreas de especial relevancia por su indudable singularidad de cara al ciudadano, como son: la flota de vehículos y los Centros de Atención al Cliente.



El plan de implantación ha contemplado la creación de las adaptaciones a los diferentes modelos de vehículo con que cuenta la flota del Canal de Isabel II, así como la aprobación de todos los prototipos, poniendo en marcha, de esta manera, la sustitución paulatina de todas y cada una de las unidades que la componen.

En cuanto a los Centros de Atención al Cliente, se ha desarrollado un proyecto de arquitectura corporativa tipo que ha servido de modelo para su posterior adaptación a las necesidades y singularidades de los locales en los que se encuentran ubicados. Los proyectos de arquitectura corporativa contemplan tanto el diseño de la fachada exterior, con un modelo de fácil reconocimiento de la marca por parte del cliente, como el diseño de los acabados interiores, la iluminación, los materiales y el mobiliario.

# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La misión del Canal de Isabel II es garantizar a todos nuestros clientes el suministro de agua presente y futuro, tanto en cantidad como en calidad, con la decidida vocación de satisfacer sus expectativas y contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente en beneficio de todos.

Para asegurar esto último, en 2005, la Dirección del Canal de Isabel II se planteó la necesidad de incluir la Responsabilidad Social

Corporativa (RSC) en las directrices y objetivos estratégicos del grupo empresarial.

Para ello, desarrolló un proyecto con el que integrar y consolidar las actividades que la Empresa ha venido desarrollando tradicionalmente en relación con los aspectos sociales y medioambientales.

El carácter transversal a toda la organización de la RSC requiere la participación activa de todas las áreas de la Empresa. En este sentido, y con vistas a una actuación más coordinada en esta materia, se ha estimado oportuna la formación de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa en el que están representadas todas las direcciones de la Empresa.

Su misión fundamental es la de impulsar la política de RSC en la organización y servir de vehículo para el debate y la reflexión de propuestas, ideas e iniciativas relacionadas con las líneas estratégicas, los objetivos y el plan de actuaciones asociados con el desarrollo y la creación de valor económico, ambiental y social.

En esta línea, el Canal de Isabel II ha decidido potenciar la participación de la empresa en iniciativas e instituciones que buscan la cooperación entre empresas y otras entidades para avanzar en los aspectos ambientales y sociales.



# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## CanalEduca

El Canal de Isabel II es consciente de la importancia de la educación en el fomento de los cambios de actitudes. Por eso dedica una atención especial a su proyecto pedagógico. Este proyecto tiene su origen en la década de los 90, donde se comenzaron a realizar campañas en torno al cuidado del agua con escolares de educación Primaria. En 2003, Año Internacional del Agua, se desarrolló y amplió y, bajo un nombre común, CanalEduca, estableció un programa educativo que abarcaba todos los segmentos de enseñanza, diseñando actividades y materiales adecuados a cada ciclo.



Durante el curso escolar 2006-2007, cerca de 100.000 escolares de educación Infantil, Primaria y Secundaria, se han beneficiado de la oferta de actividades propuestas por CanalEduca, participando en su campaña.

Debido al interés, cada vez mayor, que suscitan las propuestas del Canal entre los centros educativos, el año 2007 se da otro paso adelante en su desarrollo y, una vez más, amplía sus planteamientos y contenidos. CanalEduca pasa a ser un extenso proyecto educativo para el desarrollo sostenible.

Como en anteriores ediciones, la nueva programación va dirigida a todos los ciclos de enseñanza. Para escolares de Infantil, Primaria, ESO y Bachillerato se apuesta por un programa continuado, en el que las diferentes aulas, siempre en función de su nivel educativo y teniendo como protagonistas a los alumnos, construyan su propio proyecto a lo largo del curso. El programa cuenta con recursos acordes con la sociedad actual y sus alternativas medioambientales, apropiados a todas las edades.

## 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

La nueva programación de CanalEduca oferta también un Programa Puntual, consistente en una única actividad en el aula a cargo de educadores, donde se les asesora en el cuidado del agua y el medio ambiente, y un Programa de Centro de mayor calado e implicación, asesorado permanentemente por un equipo técnico especializado.

Para atender a los estudiantes de niveles superiores de enseñanza, CanalEduca propone la organización de jornadas y mesas redondas, así como impulsar investigaciones que aborden la temática del agua desde distintas perspectivas, con el objetivo común de concienciar a la sociedad de la importancia del recurso en todas las facetas de la vida.

Otra novedad de la programación de CanalEduca es la renovación de su portal educativo que, además de ofrecer contenidos en torno al agua y el medio ambiente, pretende ser un foro de opinión, donde sean los mismos usuarios los que aporten sus experiencias a otros usuarios,

convirtiéndose en la herramienta que articule la compleja red de relación que se fomenta durante el desarrollo del proyecto.

El Canal de Isabel II ha participado durante 2007 en diferentes eventos relacionados con el mundo de la infancia y la juventud, al que presta una especial atención a través de su programa CanalEduca, asistiendo, con una participación destacada, a las ferias "Madrid por la Ciencia" y "Juvenalia", también ha colaborado en actividades educativas y de ocio como la "Semana de la Ciencia" o la celebración del "Día del Niño", en el distrito madrileño de Tetuán.



# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## EDITORIAL CANAL

En nuestra vocación y afán por divulgar conocimiento, y siguiendo con su ya larga labor editorial que durante años ha servido para dar a conocer los distintos enfoques y aspectos del mundo del agua, su gestión y el cuidado del medio ambiente, el Canal de Isabel II ha editado a lo largo del año 2007 los siguientes títulos:

- Libro de fotografías "Canal, una mirada de ayer y hoy", colección de fotos que reflejan el nacimiento y evolución de las infraestructuras hidráulicas de la Capital y, cómo éstas propulsaron el desarrollo de la ciudad.
- Cuadernos de I+D+i, para la difusión de proyectos e iniciativas desarrollados y auspiciados por el Canal de Isabel II para la innovación en las áreas relacionadas con el servicio de agua en el entorno urbano.

## ARTE CANAL

El Centro de Exposiciones Arte Canal, emplazado en la plaza de Castilla, está situado dentro del Cuarto Depósito de agua de la Empresa. Su estructura data de la primera mitad del siglo XX y ocupa una superficie de 2.000 metros cuadrados.

La sala fue acondicionada respetando al máximo la construcción original similar a los antiguos aljibes romanos y árabes. De hecho, conserva las arcadas del antiguo depósito que proporcionan a este centro el aspecto de una enorme mezquita, con un total de 144 arcos con una altura de más de siete metros.

Esta sala fue inaugurada en noviembre de 2004 y, desde entonces, el nuevo Centro de Exposiciones Arte Canal ha albergado 4 exposiciones emblemáticas convirtiéndose en un auténtico referente cultural de nuestra Comunidad y de todo el país.

# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## Exposición "M. C. Escher"

La exposición "M. C. Escher. El arte de lo imposible", fue la primera gran muestra antológica del artista holandés Maurits Cornelis Escher realizada en Madrid, y la mayor que se ha exhibido en España.

La muestra, que fue visitada por más de 250.000 personas, reunió 135 obras entre grabados, xilografías y litografías además de piezas audiovisuales con documentales sobre Escher y proyecciones con juegos visuales.

## Exposición "Roma S.P.Q.R."

La exposición "Roma S.P.Q.R." recogía, en sus más de 2.000 metros cuadrados, 500 piezas procedentes de 29 museos, nacionales e internacionales, que mostraban los más de 300 años que duró el Imperio romano, desde su comienzo con Augusto (siglo I a.C.) a su final con Constantino (siglo IV d.C.).

El montaje de la exposición proporcionaba al espectador una impresionante vista panorámica desde un mirador. El diseño expositivo aprovechaba la galería superior del Centro Arte Canal, abierta por dos de sus lados, lo que permitía contemplar toda la exposición de un solo vistazo.



# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

- Una civilización

Lo que se encontraban los ojos del visitante parecía un rico yacimiento visto desde arriba. Los tesoros arqueológicos de "Roma S.P.Q.R." ocuparon una planta de más de 2.000 metros cuadrados en la que convivían un sinfín de objetos como esculturas, urnas, pedestales, mosaicos, relieves y lápidas, que nos adentraban en todos los aspectos de la vida y la cultura romana junto al detalle minucioso de sellos y monedas, joyas, material de pesca, instrumentos quirúrgicos, etcétera.



edificaciones emblemáticas de la Roma imperial que se trasladaron a Arte Canal gracias a esta técnica fotográfica a gran escala.

Para conseguir que la antigua Roma cobrase vida, se dotó a la exposición de avanzados recursos audiovisuales como hologramas y proyecciones. La tecnología virtual recreaba la emoción de un combate de gladiadores en el Coliseo y la técnica clásica de las sombras chinas se utilizó para indagar en la sociedad romana y sugerir escenas costumbristas de mercado o la intimidad de un comedor patricio.

- Concepto expositivo

Equipar lo grande y lo pequeño y concebir un espacio vinculante es el camino elegido para diseñar el montaje de "Roma S.P.Q.R."

Las 500 piezas de esta muestra se enmarcaban y contextualizaban en el entorno gracias a la inclusión de fotografías que, encerradas en cajas de luz, mostraban el esplendor de la arquitectura del Imperio. Las casas colgantes de Éfeso, el Templo de Adriano, el Coliseo o el Arco de Triunfo de Constantino son algunas de las

Además se exhibía una pieza audiovisual realizada con secuencias de películas de todas las épocas, géneros y estilos. Este interesante cronograma de 15 minutos de duración abarcaba la historia completa de Roma, desde su fundación hasta Constantino, punto en el que acababa el recorrido de esta exposición.





# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD



## CANAL VOLUNTARIOS

En su vocación por fomentar la cooperación y las actuaciones socialmente responsables, el Canal de Isabel II ha puesto en marcha este año, Canal Voluntarios, organización permanente, formada por trabajadores de Canal, que ayudarán en cualquier situación de emergencia relacionada con temas de abastecimiento de agua que ocurra en el mundo.

A través de convenios firmados con Cruz Roja y Cáritas, la Empresa facilita personal técnico para acudir a cualquier zona afectada por terremotos, catástrofes e inundaciones, y para participar en proyectos de saneamiento, pozos, agua potable o aguas residuales de éstas y otras zonas del mundo.

Canal Voluntarios cuenta con un equipo de más de 70 profesionales, todos trabajadores de Canal de Isabel II, ampliamente cualificados en temas de abastecimiento de agua, con una formación específica en preparación y respuesta de emergencias, y con experiencia en zonas afectadas por catástrofes naturales o conflictos.

Desde sus comienzos hasta la actualidad, varias han sido ya las actuaciones del Canal Voluntarios, entre las que destacan las realizadas en México, Pakistán, Argentina y Colombia.



índice ▶



◀ salida

# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## RELACIONES INSTITUCIONALES

Muchas han sido las delegaciones nacionales y extranjeras, universidades y centros educativos que han visitado nuestra Empresa, con el fin de compartir conocimientos y experiencias sobre el mundo del agua. Cabe destacar, en 2007, la visita de las siguientes delegaciones extranjeras: Instituto de Investigación NOMURA y Japan Water Research Center de Japón; la Compañía de Agua, Gas y Electricidad de Basilea (IWB); Shanghai Flood Risk Information Center y la Oficina Central de Supervisión de Calidad y Conservación de Agua de Shanghai; la Mekorot Water Company LTD de Israel, entre otras.

La presencia institucional del Canal de Isabel II se ve reforzada con la asistencia a jornadas y conferencias por parte de los técnicos de la Empresa.

## FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II

Creada en el año 2000, la Fundación Canal es una entidad con personalidad jurídica propia, que inicia sus actividades en el año 2001, coincidiendo con el 150 aniversario de la creación de la Empresa.

Su sede se encuentra ubicada en la antigua estación elevadora de aguas situada junto al Depósito Elevado de plaza de Castilla.

La Fundación Canal trabaja con criterios de solidaridad y sin ánimo de lucro.

Su misión es sensibilizar a la sociedad en la defensa del medio ambiente y del agua mediante la organización y patrocinio de actividades artísticas, culturales, históricas, científicas y de investigación aplicada. Con estas acciones, se pretende que el público tome conciencia de la trascendencia social, económica y ambiental de un recurso tan escaso como es el agua.



# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

## OCIO Y DEPORTE

El Canal de Isabel II cuenta con una amplia tradición en el fomento de actividades deportivas. Buena prueba de ello son las actividades náuticas organizadas en las distintas áreas recreativas de las que dispone.

De conformidad con lo que establece la Directiva Marco del Parlamento Europeo, en el que atribuye al agua el carácter de patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal, el Canal dispone de tres áreas recreativas en los embalses de El Atazar, Valmayor y Riosequillo. A través de ellas, se pretende armonizar la garantía de la calidad de agua para el abastecimiento, con el uso recreativo de los embalses, y poner en valor el agua como factor generador de actividad económica.

En las instalaciones se practican entre otras las siguientes especialidades deportivas: vela, piragüismo, remo y windsurf.

**Centro de Ocio y Deportes Tercer Depósito**  
El Centro de Ocio y Deportes del Tercer Depósito es una buena prueba de la firme apuesta del Canal de Isabel II por potenciar y acercar el ocio y el deporte a todos los madrileños.



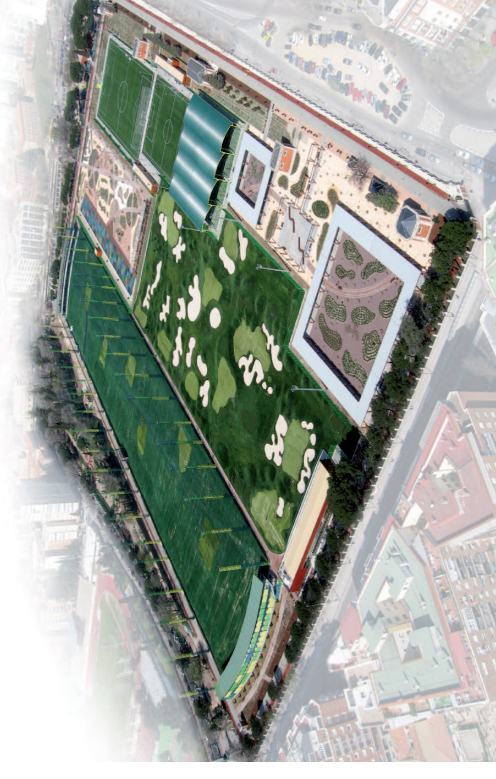
Las instalaciones pueden dividirse en dos áreas. Por una parte, el renovado Parque Santander, que ha duplicado su superficie, al pasar a contar con una extensión de 60.000 metros cuadrados. Esta nueva zona verde dispone de un gran estanque, paseos y pérgolas para ocio y recreo de sus visitantes, así como de dos áreas de juegos infantiles.

# 10 | CANAL DE ISABEL II Y LA SOCIEDAD

Este nuevo jardín cuenta con una zona deportiva para mayores, dos zonas de juego de petanca, así como dos zonas de mesas de juego de ajedrez. Para lograr convertir esta superficie en un jardín se han plantado un total de 866 unidades arbóreas, como pinos, olivos, manzanos o granados, entre otros, y 12.644 unidades arbustivas.

Por otra parte, también cuenta con un área deportiva dotada con un campo de fútbol, otro campo de fútbol 7, ocho pistas cubiertas de pádel, así como de dos áreas dedicadas a la práctica e iniciación del golf, y un circuito de footing de 1,2 kilómetros de longitud, que circunda el perímetro del centro.

Es precisamente esta zona de footing una de las más demandadas por los visitantes, pues más de 200 personas la utilizan diariamente para practicar este deporte.



Además, durante los fines de semana de los meses de julio, agosto y septiembre de 2007, la Empresa puso en marcha la iniciativa "Verano en el parque" que contó con diversas actividades para niños y adultos, entre los que se encontraban concursos de ajedrez, petanca y dominó, teatro y cuentacuentos para los más pequeños, y una serie de conciertos de música clásica a cargo de los alumnos del Real Conservatorio de Música de Madrid, todo ellos con una gran aceptación por parte de los asistentes.

Este céntrico parque está situado en la avenida de Filipinas de Madrid.

# 11 | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## PRESIDENTE

Excmo. Sr. D. Ignacio González González

## VICEPRESIDENTA

Excma. Sra. D<sup>a</sup> Beatriz Elorriaga Pisarik

## DIRECTOR GERENTE

Ilmo. Sr. D. Ildefonso de Miguel Rodríguez

## SECRETARIO

Ilmo. Sr. D. Ángel Varona Grande

## VOCALES

Ilmo. Sr. D. Manuel Beltrán Pedreira

Excma. Sra. D<sup>a</sup> Ana María Botella Serrano

Excmo. Sr. D. Juan Bravo Rivera

Ilmo. Sr. D. Félix Cristóbal Sánchez

Excmo. Sr. D. Javier García Fernández

Ilmo. Sr. D. José Hubert Heredia Valiente

Ilmo. Sr. D. José Manuel Herrero Sanz

Excma. Sra. D<sup>a</sup> Engracia Hidalgo Tena

Excmo. Sr. D. José María Macías Márquez

Excmo. Sr. D. Fernando Merry del Val

Ilmo. Sr. D. Andrés Muñoz Hernández

Ilmo. Sr. D. Luis Partida Brunete

Excmo. Sr. D. Agapito Ramos Cuenca

Excmo. Sr. D. José Manuel Serra Peris

Excmo. Sr. D. Mariano Zabía Lasala