



# Revisión indicadores 2022

## Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

Subdirección de Estudios y Programas

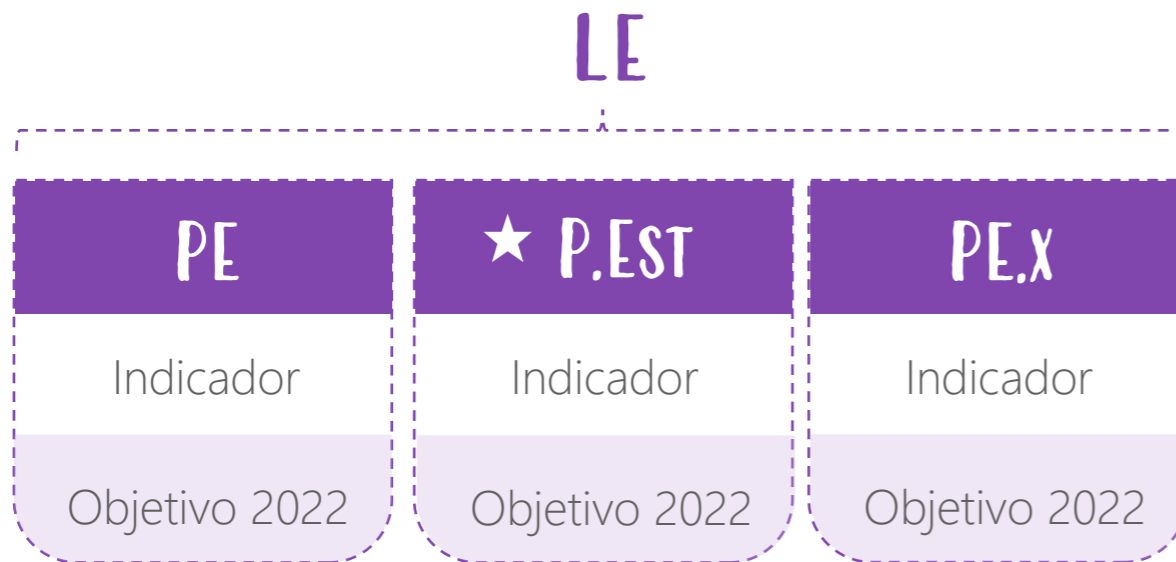


El Plan Estratégico de Canal 2018-2030 es una *herramienta flexible* que nos permite hacer frente a los cambios del entorno y adaptar la actividad de la empresa a distintas situaciones, siempre alineados con nuestros valores.

A continuación se presenta la **revisión de objetivos 2022**, que permite que los indicadores se adapten mejor al contexto en el que trabajábamos, que desde el año 2020 ha cambiado significativamente (COVID-19, fenómenos meteorológicos extremos, incertidumbres en los precios de las materias primas, etc...)

<p><b>1</b></p> <p><b>ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO</b></p> <p>Mantener el nivel de garantía de suministro actual en los escenarios previsibles de cambio climático y con un aumento de población sostenido equivalente a la media de los últimos 15 años.</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO</b></p> <p>Garantizar la calidad del agua desde su origen, preservando nuestras fuentes de suministro, hasta el punto de consumo.</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>Asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallos que afecten a las redes, a la calidad del agua suministrada o a los sistemas de información de Canal.</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA</b></p> <p>Fomentar la economía circular y el desarrollo sostenible, abordando los retos asociados al cambio climático mediante los planes de adaptación y mitigación correspondientes.</p>	<p><b>5</b></p> <p><b>DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID</b></p> <p>Promover la gestión integral de Canal en la totalidad de los municipios, consolidando el modelo más eficiente de gestión supramunicipal.</p>
<p><b>6</b></p> <p><b>REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO</b></p> <p>Maximizar la «experiencia cliente» en todos los contactos con nuestros usuarios, mejorando la eficiencia en los procesos comerciales y operacionales.</p>	<p><b>7</b></p> <p><b>POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b></p> <p>Garantizar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad como empresa pública que presta un servicio básico esencial.</p>	<p><b>8</b></p> <p><b>FOMENTAR EL TALENTO, EL COMPROMISO Y LA SALUD DE NUESTROS PROFESIONALES</b></p> <p>Apoyar a nuestros profesionales atrayendo, reteniendo y fomentando el talento y el conocimiento, para ser la mejor empresa donde desarrollar una carrera profesional en nuestro sector.</p>	<p><b>9</b></p> <p><b>LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO</b></p> <p>Innovar en nuestras actuaciones para ser referencia de nuestro sector y desarrollar las tecnologías y servicios que demanden nuestros clientes en el futuro.</p>	<p><b>10</b></p> <p><b>ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN</b></p> <p>Realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente, asegurando el adecuado equilibrio económico y social.</p>

Como novedad se ha creado **un nuevo indicador de línea**, que recoge la media de todos los planes estratégicos que la conforman, y que permite reflejar nuestro desempeño en cada actividad de la manera más fiel posible. De esta forma, cada línea estratégica se estructura en:



Además, para evitar el efecto de la meteorología, algunos indicadores tienen objetivos anuales en función del tipo de año hidrológico (seco o húmedo):

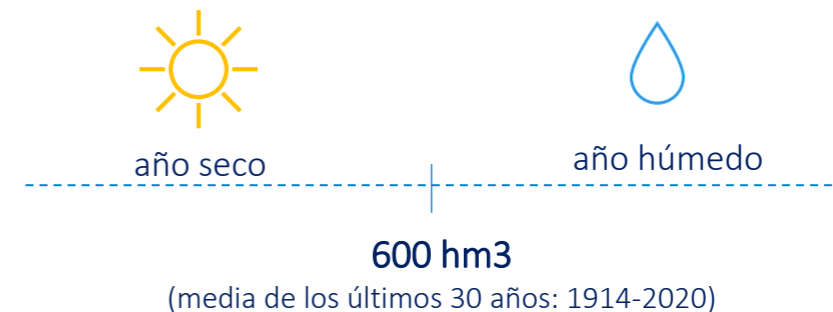
**LE** Indicador de línea, que se calcula como la **media de todos los planes** de la línea

**PE** Indicadores principales de la línea estratégica (1,2,3...)

★ Indicadores del Plan Estrella de la línea estratégica

**PE.X** Indicadores de los planes de la línea estratégica (1.1, 1.2, 1.3...)

**NEW** Los indicadores nuevos del año 2022 se destacan con una etiqueta







## LE 1

Media de los indicadores de línea

### PE 1

#### PLAN PARA MANTENER EL NIVEL DE ABASTECIMIENTO

Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)

Objetivo 2022  179.016  
 184.333

### ★ P. EST 1

#### PLAN-25: reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante

Consumo total per cápita (l/hab/día)

Objetivo 2022  202  
 208

### PE 1.1

#### PLAN PARA ASEGURAR LA MÁXIMA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS EXISTENTES

Grado de automatización de la explotación (%)

Objetivo 2022 44%

### PE 1.2

#### PLAN PARA EXTENDER Y FOMENTAR EL USO DE AGUA REGENERADA

Porcentaje de uso de los terciarios (%)

Objetivo 2022 95,5%

### PE 1.3

#### PLAN PARA ASEGURAR Y FOMENTAR UNA GESTIÓN EFICAZ DE LA DEMANDA

Porcentaje de agua no registrada –ANR (%)

Objetivo 2022  13,40%  
 13,60%



## LE 2

Media de los indicadores de línea

## PE 2

PLAN PARA PRESERVAR  
LA CALIDAD DEL AGUA  
DE LA RED DE  
DISTRIBUCIÓN*Porcentaje de muestras  
conformes en la red de  
distribución (% promedio)*Objetivo  
2022 **97%**

## ★ P. EST 2 / PE 2.4

PLAN RED / PLAN PARA  
MEJORAR EL  
MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO EN LA RED  
DE ABASTECIMIENTO*Porcentaje de tubería  
según norma interna  
Canal respecto al total de  
la red de abastecimiento  
(% acumulado)*Objetivo  
2022 **85,30%**

## PE 2.1

PLAN PARA MEJORAR LA  
CALIDAD DEL AGUA EN  
ORIGEN*Actuaciones para la  
caracterización de agua  
embalsada y de los vertidos  
de aliviaderos de la red de  
saneamiento (% acumulado)*Objetivo  
2022 **45%**

## PE 2.2

PLAN PARA POTENCIAR  
EL USO DE NUEVAS  
TECNOLOGÍAS DE  
TRATAMIENTO*Campañas de  
caracterización de las ETAP  
en servicio (% acumulado)*Objetivo  
2022 **67%**

## PE 2.3

PLAN PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE OPERACIÓN  
DE LA RED*Número de puntos de  
muestreo instalados  
(% acumulado)*Objetivo  
2022 **57,5%**



Asegurar la continuidad del servicio ante las nuevas amenazas del mundo global, contribuyendo al bienestar de los madrileños

## LE 3

Media de los indicadores de línea

## PE 3 / ★ P. EST 3

PLAN 365 DÍAS DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Contratos con alternativa de suministro para restablecer el servicio en menos de 12 horas (%)

Objetivo 2022 **88%**

## PE 3.1 / PE 3.2

## PE 3.3 / PE 3.4

PLAN\*

Indicador\*

Objetivo 2022

\* Por razones de seguridad estos planes e indicadores no son publicados





## LE 4

Media de los indicadores de línea

### PE 4 NEW

#### PLAN PARA ABORDAR LOS RETOS ASOCIADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

Balance climático (%) =  
emisiones evitadas / emisiones realizadas

Objetivo 2022  79%  
 82%

### ★ P.EST 4

#### PLAN 0,0 KWH

Alcanzar una generación eléctrica del 100 % de nuestro consumo

Cobertura del consumo eléctrico (generación/consumo) (%)

Objetivo 2022  62,6%  
 88,5%

### PE 4.1

#### PLAN DE EXCELENCIA EN DEPURACIÓN

Grado de excelencia en depuración (%)

Objetivo 2022 98%

### PE 4.2 NEW

#### PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Porcentaje de consumo monitorizado (%)

Objetivo 2022 60%

### PE 4.3

#### PLAN DE FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

Valorización de lodos de EDAR (%)

Objetivo 2022 75%

### PE 4.4

#### PLAN PARA DESARROLLO DE LAS ENERGÍAS LIMPIAS

Capacidad instalada de energías limpias (en MW)

Objetivo 2022 121 MW

# 5

## DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID



Ser la empresa pública de referencia y el motor de la Comunidad de Madrid

### LE 5

Media de los indicadores de línea

#### PE 5

PLAN DE CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL

*Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 1 a 10)*

Objetivo 2022 **7,39**

#### ★ P.EST 5 **NEW**

PLAN SANEA:  
100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores

*Km red alcantarillado renovados con el PLAN SANEA (km)*

Objetivo 2022 **13**

#### PE 5.1 **NEW**

PLAN DE ACERCAMIENTO A AYUNTAMIENTOS Y URBANIZACIONES

*Gestión de la Información del Portal Municipal (nº doc)*

Objetivo 2022 **6500**

#### PE 5.2

PLAN DE EXCELENCIA EN EL ALCANTARILLADO

*Municipios adheridos al Plan Sanea (incluye convenios enviados)*

Objetivo 2022 **39**





## LE 6

Media de los indicadores de línea

## PE 6

PLAN DE ACERCAMIENTO  
A LOS USUARIOS*Índice de satisfacción del  
cliente (de 0 a 10)*Objetivo  
2022 **8,60**★ P.EST 6 **NEW**PLAN DE SOLUCIONES  
DIGITALES: LA FACTURA  
ELECTRÓNICA*Adhesión de los clientes a  
la factura electrónica*Objetivo  
2022 **79%**

## PE 6.1

PLAN PARA FOMENTAR  
Y DESARROLLAR LA  
CULTURA DE  
«EXPERIENCIA CLIENTE»*Índice de Imagen Global de  
la Empresa  
(de 0 a 10)*Objetivo  
2022 **8,12**PE 6.2 **NEW**PLAN PARA ANALIZAR LA  
VOZ DEL CLIENTE*Indicador NPS  
(Net Promoter Score)  
(de -100 a +100)*Objetivo  
2022 **+46**PE 6.3 **NEW**PLAN PARA MEJORAR LA  
EFICIENCIA DE LOS  
PROCESOS  
COMERCIALES*Índice de satisfacción en los  
procesos comerciales*Objetivo  
2022 **6,90**



## LE 7

Media de los indicadores de línea

### PE 7

PLAN PARA GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE

*Índice de transparencia empresarial  
(medido en porcentaje según metodología DYNTRA)*

Objetivo 2022 **88%**

### ★ P.EST 7

GASTO EN RSC SOBRE CIFRA DE NEGOCIO

*Porcentaje de gasto RSC sobre cifra de negocio (%)*

Objetivo 2022 **5%**

### PE 7.1

PLAN ESTRATÉGICO DE BUEN GOBIERNO

*Recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas (%)*

Objetivo 2022 **73%**

### PE 7.2

PLAN PARA POTENCIAR LA TRANSPARENCIA Y REFORZAR LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

*Proyectos de cooperación o colaboración con otras empresas y organismos (nº acumulado)*

Objetivo 2022 **4**

### PE 7.3

PLAN ESTRATÉGICO DE COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

*Nº de personas beneficiarias de bonificación en la tarifa (acumulado)*

Objetivo 2022 **261.000**



## LE 8

Media de los indicadores de línea

PE 8 / PE 8.2 **NEW**

PLAN DE GESTIÓN DE LA PLANTILLA / PLAN PARA ASEGURAR UNA PLANTILLA ADAPTADA A LAS NECESIDADES Y CON LOS PROFESIONALES MÁS ADECUADOS

*Cobertura de posiciones aprobadas por la C. Madrid con contrato indefinido*

Objetivo 2022 **48%**

★ P.EST 8 **NEW**

PLAN DE IGUALDAD

*Plan de igualdad registrado  
(% de cumplimiento del plan de acción)*

Objetivo 2022 **80%**

## PE 8.1

PLAN PARA INCREMENTAR EL COMPROMISO Y EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS

*Índice de compromiso de los empleados (0-10)*

Objetivo 2022 **6**

PE 8.3 **NEW**

PLAN DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE LAS CAPACIDADES DIRECTIVAS

*Profesionales con equipo de estructura y apoyo a estructura formados vs nombrados*

Objetivo 2022 **80%**

PE 8.4 **NEW**

PLAN PARA ASEGURAMIENTO DE ENTORNOS SEGUROS PARA TODOS LOS EMPLEADOS

**PE 8.4.1** *Índice de incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja por cada 100.000 trabajadores)*

Objetivo 2022 **2200**

**PE 8.4.2** *Nº de medidas preventivas propuestas por las unidades*

Objetivo 2022 **100**



Innovar en todas nuestras  
actuaciones para crecer  
en los servicios que demanda  
nuestra sociedad

## LE 9

Media de los indicadores de línea

## PE 9

PLAN DE DESARROLLO DE  
LAS TECNOLOGÍAS Y  
SERVICIOS DEL FUTURO

Porcentaje de la cifra de  
negocio destinado a la  
innovación (%)

Objetivo  
2022 **2%**

## ★ P. EST 9 / PE 9.1

PLAN INNOVA 100 / PLAN  
DE SOPORTE INNOVADOR  
A LA ESTRATEGIA

Número de proyectos de  
investigación e innovadores  
desarrollados (acumulado)

Objetivo  
2022 **75**

PE 9.2 **NEW**

PLAN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO INTERNO

Iniciativas innovadoras  
registradas a lo largo del año

Objetivo  
2022 **28**

## PE 9.3

PLAN DE  
TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL DE CYII (Canal 4.0)

Iniciativas y/o soluciones  
TIC impulsadas para lograr  
mejora de procesos  
(acumulado)

Objetivo  
2022 **20**

## PE 9.4

PLAN DE  
POSICIONAMIENTO  
COMO EMPRESA  
INNOVADORA

Centros de excelencia y  
paquetes de consultoría  
elaborados (acumulado)

Objetivo  
2022 **8**




## LE 10

Media de los indicadores de línea

## PE 10

PLAN PARA REALIZAR  
UNA GESTIÓN PÚBLICA  
RIGUROSA, EFICIENTE Y  
TRANSPARENTE*Ratio de EBITDA sobre el  
Importe neto de la cifra de  
negocio*Objetivo  
2022  37,3%  
 39,8%★ P. EST 10 AGILIZAR LOS PROCESOS  
DE CONTRATACIÓN*Eficiencia Del Proceso De  
Contratación (%)*Objetivo  
2022 50%PE 10.1 PLAN PARA ASEGURAR  
EL USO EFICIENTE DE  
LOS RECURSOS  
ECONÓMICOS*Ratio de eficiencia  
ponderado (%)*Objetivo  
2022 10,13%

## PE 10.2

PLAN DE ADECUACIÓN  
PROGRESIVA DEL NIVEL  
DE ENDEUDAMIENTO A  
LA ESTRATEGIA DE  
DESARROLLO*Ratio de Deuda Financiera  
Neta (DFN) sobre EBITDA*Objetivo  
2022  70,1%  
 60,5%

## PE 10.3

PLAN PARA MEJORAR LA  
EFICIENCIA DE LOS  
PROCESOS*Ahorros acumulados en la  
compra de electricidad  
(eficiencia, autoconsumo y  
potencia instalada) (€)*Objetivo 2022  
1.090.464

¡Muchas gracias!

