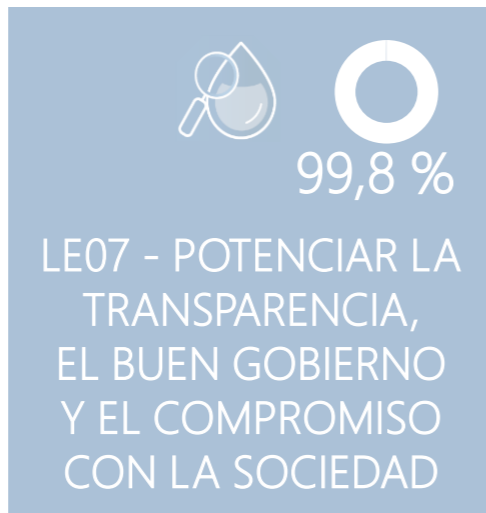




Resultados de cierre del año 2022

Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

CUMPLIMIENTO DE CADA LÍNEA ESTRATÉGICA



ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 1	ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 1	Plan para mantener el nivel de abastecimiento	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)	249.616	244.213	179.016 184.333	100%
P.Est.1	Plan-25: reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante	Consumo total per cápita -todos los usos- (l/hab./día)	202,4*	205,3	202 208	100%
PE 1.1	Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes	Grado de automatización de la explotación (%)	39,30%	46,05%	44%	100%
PE 1.2	Plan para extender y fomentar el uso de agua regenerada	Porcentaje de uso de los terciarios (%)	>95,5%	>95,5%	≥95,5%	100%
PE 1.3	Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda	Porcentaje de agua no registrada –ANR (%)	13,63%*	12,91%	13,40% 13,60%	100%

OBSERVACIONES:

Las aportaciones durante el año 2022 han ascendido a 464,71 hm³, un 38,7% inferiores la media histórica (desde el año 2010 - 595,14 hm³). Finalmente, el año 2022 se cierra considerándose **año seco o muy seco**.

*Se excluye el impacto anómalo del fenómeno meteorológico Filomena



GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 2	GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 2	Plan para preservar la calidad del agua en la red de distribución	Porcentaje de muestras conformes en la red de distribución (% promedio)	nueva base de cálculo (nbc)	98,32%	97%	100%
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)	84,32%	85,35%	85,30%	100%
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)	32%	46,5%	45%	100%
PE 2.2	Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento	Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (% acumulado)	46%	69%	67%	100%
PE 2.3	Plan para mejorar el proceso de operación de la red	Número de puntos de muestreo instalados (% acumulado)	47%	58%	57,5%	100%



FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 3	FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 3 - P.Est.3 / PE 3.4	Plan 365 días de continuidad del servicio / Plan de resiliencia de suministro a municipios	Contratos con alternativa de suministro para restablecer el servicio en menos de 12 horas (% acumulado)	86%	88,4%	88%	100%
PE 3.1	Plan de seguridad física de las infraestructuras					
PE 3.2	Plan de seguridad del personal	<i>Por razones de seguridad estos indicadores no son publicados</i>				
PE 3.3	Plan de seguridad de la información					

IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 4	IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA	Media de los indicadores de la línea (%)	95%	-	-	97,7%
PE 4	Plan para abordar los retos asociados al cambio climático	Balance climático (%) = emisiones evitadas / emisiones realizadas	No disponible (nd)	125,50%	79% 82%	100%
P.Est. 4	PLAN 0,0 kWh: Alcanzar una generación eléctrica del 100 % de nuestro consumo	Cobertura del consumo eléctrico (generación/consumo) (%)	86,67%	50,81%	88,5% 62,6% 48,2%*	100%
PE 4.1	Plan de excelencia en depuración	Grado de excelencia en depuración (%)	97,5%	97,40%	98%	95%
PE 4.2	Plan de eficiencia energética y desarrollo sostenible	Porcentaje de consumo monitorizado (% acumulado)	nd	64,53%	60%	100%
PE 4.3	Plan de fomento de la economía circular	Valorización de lodos de EDAR (%)	62,10%	34%	75% 37,25%*	91,3%
PE 4.4	Plan para desarrollo de las energías limpias	Capacidad instalada de energías limpias (MW) – incluye licitaciones en curso	110,24	127,42	121	100%

OBSERVACIONES: Finalmente, el año 2022 se cierra considerándose **año seco o muy seco**.

* Objetivo ajustado a las horas reales de funcionamiento de los secados de lodos



DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 5	DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID	Media de los indicadores de la línea (%)	98%	-	-	97,1%
PE 5	Plan de consolidación del modelo de gestión municipal	Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 1 a 10)	7,39	6,9	7,39	93,4%
P.Est.5	PLAN SANEAM: 100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores	Km red alcantarillado renovados con el PLAN SANEAM (km)	nd	12,34	13	94,9%
PE 5.1	Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones	Gestión de la Información del Portal Municipal (Nº docs.)	nd	8.427	6.500	100%
PE 5.2	Plan de excelencia en el alcantarillado	Municipios adheridos al Plan Sanea (incluye convenios enviados) (acumulado)	29	39	39	100%



REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 6	REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO	Media de los indicadores de la línea (%)	59%	-	-	94,8%
PE 6	Plan de acercamiento a los usuarios	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,62*	8,77	8,60	100%
P.Est. 6	Plan de soluciones digitales: la factura electrónica	Adhesión de los clientes a la factura electrónica (% acumulado)	nd	58,32%	79%	73,8%
PE 6.1	Plan para fomentar y desarrollar la cultura de «experiencia cliente»	Índice de Imagen Global de la Empresa (de 0 a 10)	8,17*	8,36	8,12	100%
PE 6.2	Plan para analizar la Voz del Cliente	Indicador NPS (Net Promoter Score) (de -100 a +100)	+48,4*	+53,5	+46	100%
PE 6.3	Plan para mejorar la eficiencia de los procesos comerciales	Índice de satisfacción en los procesos comerciales (de 0 a 10)	nbc	7,72	6,90	100%

*Se excluye el impacto anómalo del fenómeno meteorológico Filomena



POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 7	POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	99,8%
PE 7	Plan para garantizar una gestión transparente	Índice de transparencia empresarial (medido en porcentaje según metodología DYNTRA)	85%	88,5%	88%	100%
P.Est. 7	Gasto en RSC sobre cifra de negocio	Porcentaje de Gasto RSC sobre cifra de negocio (%)	7,3%	7,55%	5%	100%
PE 7.1	Plan estratégico de buen gobierno	Porcentaje de recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas (% acumulado)	70,9%	75,45%	73%	100%
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 (acumulado)	2	5	4	100%
PE 7.3	Plan estratégico de compromiso con la sociedad	Número de Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa (nº)	259.911	260.277	261.000	99%



FOMENTAR EL TALENTO, EL COMPROMISO Y LA SALUD DE NUESTROS PROFESIONALES



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 8	FOMENTAR EL TALENTO, EL COMPROMISO Y LA SALUD DE NUESTROS PROFESIONALES	Media de los indicadores de la línea (%)	74%	-	-	97,7%
PE 8 / PE 8.2	Plan de gestión de 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 (% acumulado)	nd	56%	48%	100%
P.Est. 8	Plan de Igualdad	Plan de Igualdad registrado (% cumplimiento del plan de acción)	nd	100%	80%	100%
PE 8.1	Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados	Índice de Compromiso de los empleados (de 0 a 10)	-	5,3	6	88,3%
PE 8.3	Plan de desarrollo y promoción de las capacidades directivas	Profesionales con equipo de estructura y apoyo a estructura formados vs nombrados (%)	nd	91,3%	80 %	100%
PE 8.4	Plan de 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) (nº)	2.293	1.744	2.200	100%
		PE 8.4.2 - Nº de medidas preventivas propuestas por las unidades (acumulado)	nd	146	100	








LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 9	LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO	Media de los indicadores de la línea (%)	93%	-	-	100%
PE 9	Plan de desarrollo de las tecnologías y servicios del futuro	Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación (%)	1,94 %	3,03%	>2%	100%
P.Est. 9 / PE 9.1	Plan Innova 100 / Plan de soporte innovador a la estrategia	Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulado)	62	75	75	100%
PE 9.2	Plan de innovación y desarrollo interno	Iniciativas innovadoras registradas a lo largo del año (acumulado)	nbc	28	28	100%
PE 9.3	Plan de transformación digital de Canal de Isabel II (Canal 4.0)	Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos (acumulado)	15	20	20	100%
PE 9.4	Plan de posicionamiento como empresa innovadora	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados (acumulado)	7	8	8	100%



ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2021	CIERRE 2022	OBJETIVO 2022	CUMPLIMIENTO
LE 10	ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	Media de los indicadores de la línea (%)	80%	-	-	96,2%
PE 10	Plan para realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente	Ratio de EBITDA sobre el Importe neto de la cifra de negocio (%)	nbc	35,26%*	 37,3%  39,8%	94,5%
P.Est. 10	Plan para agilizar los procesos de contratación	Eficiencia Del Proceso De Contratación (%)	nd	67,55%**	50%	100%
PE 10.1	Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos	Ratio de eficiencia ponderado (%)	nbc	11,5%*	10,13%	86,5%
PE 10.2	Plan de adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo	Ratio de Deuda Financiera Neta (DFN) sobre EBITDA (%)	nbc	0,387*	 0,70  0,60	100%
PE 10.3	Plan para mejorar la eficiencia de los procesos	Ahorros en la compra de electricidad: eficiencia, autoconsumo y potencia instalada (€ acumulados)	nbc	1.285.868	1.090.464	100%

OBSERVACIONES:   Finalmente, el año 2022 se cierra considerándose año **seco o muy seco**.

*Cierre preliminar
** Excluimos contratos anulados (90% incluyéndolos)

¡Muchas gracias!

