



Resultados de cierre del año 2021

Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO



2020

2021

96%

90%

CUMPLIMIENTO DE CADA LÍNEA ESTRATÉGICA



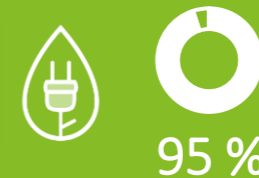
LE01 - ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO



LE02 - GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO



LE03 - FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO



LE04 - IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



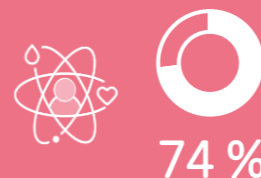
LE05 - DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID



LE06 - REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO



LE07 - POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



LE08 - FOMENTAR EL TALENTO, COMPROMISO Y SALUD DE NUESTROS TRABAJADORES



LE09 - LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO



LE10 - ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN



Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE1	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)	nº hab.eq.	173.166	249.616	177.363	100%
P.Est.1	Consumo total per cápita	l/hab/día	202,7	202,4*	202,7	100%
PE 1.1	Grado de automatización de la explotación	%	31%	39,30%	35%	100%
PE 1.2	Porcentaje de uso de los terciarios	%	95,5%	96,20%	95,5%	100%
PE 1.3	Porcentaje de agua no registrada (ANR)	%	13,74%	13,63%*	13,65%	100%

* Se excluye el agua no registrada de enero provocado de manera excepcional por el temporal Filomena.

Cumplimiento línea 1: **100 %**

2

GARANTIZAR LA CALIDAD DEL
AGUA DE CONSUMO

Garantizar la calidad del agua desde su origen hasta el punto de suministro

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE2	Porcentaje de muestras conformes en la red de distribución (media móvil 3 años)	% promedio	99,70	99,80	99,80	100%
P.Est.2 PE 2.4	Porcentaje de tubería según norma interna Canal respecto al total de la red de abastecimiento	%	83,54	84,32	84,00	100%
PE 2.1	Actuaciones para la caracterización de agua embalsada y de los vertidos de aliviaderos de la red de saneamiento	nº	nbc	45	42	100%
PE 2.2	Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (acumulado)	nº	nbc	521	475	100%
PE 2.3	Número de estaciones oficiales de muestreo (EOM) y estaciones de vigilancia automáticas (EVA) instaladas (acumulado)	nº	nbc	52	40	100%

Cumplimiento línea 2: **100%**

3

FORTALECER LA CONTINUIDAD
DEL SERVICIO

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

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE3 / P.Est.3/ PE 3.4	Contratos con alternativa de suministro para restablecer el servicio en menos de 12 horas	%	84,5%	86%	86%	100%

Cumplimiento línea 3: **100%**

4

IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



Situarnos más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021 escenario de partida	Cumplimiento
LE-4	Emisiones de carbono (tCO2e). Combustibles fósiles.	tCO2e	1.959	1.851 ⁽¹⁾	1.900	100%
P.Est. 4	Cobertura del consumo eléctrico (generación/consumo)	%	73,7%	86,67%	82,9% ⁽²⁾	100%
PE 4.1	Grado de excelencia en depuración	%	97,5%	97,50%	98,1%	80%
PE 4.2	Ahorros energéticos acumulados (MWh) - estimado -	MWh	nbc	29.600	15.401	100%
PE 4.3	Valorización de lodos de EDAR	%	51 %	62,1%	63,2% ⁽²⁾	91%
PE 4.4	Capacidad instalada de energías limpias (incluye licitaciones en curso)	MW	109,34	110,245	112,35	98%

⁽¹⁾ Se ha calculado la huella sin tener en cuenta Hispanagua y CCU para poder comparar el dato con el objetivo previsto, que no tuvo en cuenta las filiales.

⁽²⁾ Objetivo ajustado a horas de funcionamiento reales según procedimiento.

Cumplimiento línea 4: **95%**

5

DESARROLLAR LA
COOPERACIÓN CON LOS
MUNICIPIOS DE MADRID

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

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE5	Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 0 a 10)	nº	7,45	na	7,49	100%
P.Est.5	Porcentaje de población con gestión de servicios de alcantarillado en la Comunidad de Madrid	%	88,0%	88,4%	88,4%	100%
PE 5.1	Porcentaje de actividad a través de ventanilla única	%	nbc	85%	58%	100%
PE 5.2	Municipios adheridos al Plan Sanea	nº	19	29	30	91%

Cumplimiento línea 5: 98 %

6

REFORZAR EL COMPROMISO
Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO

Perseguir proactivamente
la satisfacción de nuestros
usuarios

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE6	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	nº	8,63	8,62*	8,66	0%
P.Est.6	Indicador NPS (Net Promoter Score) (de -100 a +100)	nº	nbc	+48,4*	+52	93%
PE 6.1	Índice de Imagen Global de la Empresa (de 0 a 10)	nº	8,09	8,17*	8,14	100%
PE 6.2	Porcentaje de contadores inteligentes instalados	%	0,28%	0,23%	9%	0%
PE 6.3	Índice de satisfacción por la resolución de una reclamación (de 0 a 10)	nº	6,51	6,58*	6,55	100%

*Se excluye el impacto anómalo del fenómeno meteorológico Filomena.

Cumplimiento línea 6: **59 %**



Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE7	Índice de transparencia empresarial <i>(medido en porcentaje según metodología DYNTRA)</i>	%	nbc	85,00%	81,0%	100%
P.Est.7	Porcentaje de Gasto RSC sobre cifra de negocio	%	nbc	7,32%	6,50%	100%
PE 7.1	Porcentaje de recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas	%	62%	70,90%	66%	100%
PE 7.2	Proyectos de cooperación o colaboración con otras empresas y organismos (acumulados)	nº	nbc	2	2	100%
PE 7.3	Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa	Nº	252.109	259.911	259.500	100%

Cumplimiento línea 7: **100%**



Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE8 PE 8.1	Índice de Compromiso de los empleados (0-10)	nº / %	6,8	96%	Grado avance acciones de mejora definidas	96%
P.Est.8 PE 8.3	Alumnos formados en el CEA y realizando prácticas (acumulado)	nº	134	174	174	100%
PE 8.2	Porcentaje de personal con plan de desarrollo Avanza	%	51%	57,24%	53%	100%
PE 8.4	Índice de Incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja, por cada 100.000 trabajadores)	nº	1.677	1.834*	1.600	0%

* No se incluye la incidencia de las filiales fusionadas por coherencia con el establecimiento del objetivo.

Cumplimiento línea 8: **74%**



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

Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE9	Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación	%	0,56%	1,94%	1,10%	100%
P.Est.9 PE 9.1	Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulados)	nº	53	62	62	100%
PE 9.2	Resultado de la encuesta sobre cultura innovadora (de 1 a 5)	nº	3,37	3,15	3,37	63%
PE 9.3	Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos	nº	9	15	14	100%
PE 9.4	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados	nº	6	7	7	100%

Cumplimiento línea 9: **93 %**



Código	Indicador	Udes.	2020	Cierre 2021	Objetivo 2021	Cumplimiento
LE10	Ratio de EBITDA sobre el Importe neto de la cifra de negocio	%	nd	34,2*	33,81	100%
P.Est.10	Plazo medio de licitación	días	301	278	285	100%
PE 10.1	Porcentaje de Gastos generales (sin gastos de personal & energía) sobre Cifra de Negocio	%	2,58%	2,69%	2,54%	0%
PE 10.2	Ratio de Deuda Financiera Neta (DFN) sobre EBITDA	nº	1,03	0,73	0,99	100%
PE 10.3	Ahorros en la compra de electricidad (eficiencia, autoconsumo y potencia instalada)	euros	nbc	3.706.177	600.066	100%

* Se excluyen los sobrecostos asociados a las circunstancias excepcionales de Filomena

Cumplimiento línea 10: **80%**