PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

Canal de Isabel II

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

Cierre del año 2020

Canal de Isabel II

A continuación, se presenta la **revisión de los indicadores del plan estratégico al cierre de 2020 para su aprobación.**

Cabe destacar que, ante la situación de incertidumbre provocadapor el COVID19, los objetivos iniciales para el año 2020 se revisaron por el Consejo de Administración en el mes de junio considerando un escenario en el que se volvía paulatinamente a la normalidad desde el verano y la Región de Madrid no se volvía a ver afectada por situaciones de alarma sanitaria.

Código	Indicador	Unidades	[1] 2019	[2] 2020	[3] Objetivo inicial 2020	[4] Objetivo revisado 2020	[5] Cumplimiento 2020
LE x	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	nº	x	x	x	x	x

[1] Dato real 2019
[1] Dato real 2020
[3] Objetivos iniciales 2020, definidos en el escenario anterior a la crisis COVID
[4] Objetivos 2020 aprobado en Consejode Administración de 29 de junio.
Se consideraba un escenario en el que se volvía a la normalidad tras el verano.
[5] Cumplimiento del indicador sobre el objetivo revisado

Cumplimiento de cada línea estratégica
(media de los indicadores de cada línea)

LE01 - ASEGURAR LA GARANTÍA DEL SUMINISTRO
INDICADOR LE1
80 %

LE02 - GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO
INDICADOR LE2
100 %

LE03 - FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO
INDICADOR LE3
100 %

LE04 - IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA
INDICADOR LE4
99 %

LE05 - DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
INDICADOR LE5
95 %

LE06 - REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO
INDICADOR LE1
100 %

LE07 - POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y ELCOMPROMISO CON LA SOCIEDAD
INDICADOR LE2
99 %

LE08 - FOMENTAR EL TALENTO, COMPROMISO Y SALUD DE NUESTROS EMPLEDOS
INDICADOR LE3
100 %

LE09 - LIDERAR LA INNOVACION Y EL DESARROLLO
INDICADOR LE4
91 %

LE10 - ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN
INDICADOR LE5
100 %

1 | ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 1	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)	nº hab.eq	172.247	173.166	175.260	159,160	100 %
P.Est.1	Consumo total per cápita	l/hab/día	210	202,7	206	206	100 %
PE 1.1	Grado de automatización de la explotación	%	23,7	31	34	30,4	100 %
PE 1.2	Porcentaje de uso de los terciarios	%	95,89	95,5	95	95	100 %
PE 1.3	Porcentaje de agua no registrada (ANR)*	%	13,58	13,74	12,95	13,2	0 %+

(*) El indicador de la **PE 1.3: Porcentaje de agua no registrada (ANR)**, no se ha cumplido ya que es un indicador que depende de varios factores muy afectados por la crisis de la pandemia de 2020 y por circunstancias sobrevenidas, entre ellas la imposibilidad de sustituir contadores para evitar el subcontaje, actividad que realizaba HISPANAGUA como medio propio de Canal. **El resultado obtenido, sin embargo, ha sido uno de los mejores de nuestro país, estando muy por debajo de la media nacional, que está en un 23 %.**

Para reducir el impacto externo en este indicador, **proponemos para este año, considerar el cumplimiento en relación a la media nacional** (0% si estamos en la media nacional y 100% si alcanzamos el objetivo revisado 2020) , **logrando entonces un cumplimiento del 94,5 %**

2 | GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 2	Porcentaje de muestras conformes en la red de distribución (media móvil 3 años)	%	99,8	99,7	99,8	99,7	100 %
P.Est.2 PE 2.4	Porcentaje de tubería según norma interna Canal respecto al total de la red de abastecimiento	%	82,67	83,54	83,50	83,09	100 %
PE 2.1	Incidencias de agua bruta	nº	17	16	17	17	100 %
PE 2.2	Porcentaje de incidencias de calidad en salida de ETAP o Depósito de cabecera	%	1,2	1,6	1,7	1,7	100 %
PE 2.3	Incidencias de calidad recibidas por miles de kilómetro de red	nº	138	139	145	150	100 %

3 | FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Por motivos de seguridad, los resultados de los indicadores de los planes de esta Línea Estratégica no se publican en este documento.

4 | IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 4	Emisiones de carbono de combustibles Fósiles (tCO_2e)	tCO_2e	2.226	1.959	2.193	2.050	100 %
P.Est.4	Cobertura del consumo eléctrico*	%	77,7	73,7	88,3 %	78,9 %*	93,4 %
PE 4.1	Grado de excelencia en depuración (en porcentaje)	%	96,7	97,5	97,5	97,5	100 %
PE 4.2	Ahorros energéticos acumulados (MWh)	MWh	NA	#HUBENERGY Creado (SIEC)	Creación #HUBENERGY	Creación #HUBENERGY	100 %
PE 4.3	Porcentaje de lodos valorizados (secado térmico)	%	57	51	63	49,15*	100 %
PE 4.4	Capacidad instalada de energías limpias (incluye licitaciones en curso)	MW	107,60	109,34	109,84	109,84	99,5 %

* Objetivos ajustados a las horas de funcionamiento reales según procedimiento establecido

5 | DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 5	Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 0 a 10)	nº	7,14	7,45	99,8	99,7	100 %
P.Est.5	Porcentaje de población en municipios con gestión del servicio de alcantarillado en la Comunidad de Madrid	%	85,2	88	83,50	83,09	100 %
PE 2.1	Actividad a través de ventanilla única	#	Implantación ventanilla única	Ventanilla única 2.0 implementada	Ventanilla única 2.0	Ventanilla única 2.0	100 %
PE 2.2	Municipios adheridos al Plan Sanea	nº	10	19	30	25	76 %
PE 2.3	Porcentaje de municipios adheridos al Plan Sierra Norte	%	24	24	50	24	100 %

6 | REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 6	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	nº	8,53	8,63	8,57	8,57	100 %
P.Est.6 PE. 6.2	Porcentaje de contadores inteligentes instalados	%	0,25	0,28	3,20	0,26	100 %
PE 6.1	Índice de Imagen Global de la Empresa (de 0 a 10)	nº	7,96	8,09	8,02	8,02	100 %
PE 6.3	Índice de satisfacción por la resolución de una reclamación (de 0 a 10)	nº	5,91	6,51	6,15	6,15	100 %

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

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 7	Índice de transparencia empresarial (medido en porcentaje según metodología DYNTRA)	%	70	Nueva base de partida establecida (dato 80,5%)	Nueva base de partida	Nueva base de partida	100 %
P.Est.7 PE. 7.2	Plan para mejorar la percepción de nuestros interaccionistas	#	NA	Estudio de materialidad realizado	Estudio interno de materialidad	Estudio interno de materialidad	100 %
PE 7.1	Porcentaje de recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas	%	62	62	66	66	94 %
PE 7.3	Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa (Contratos beneficiarios de bonificaciones COVID)	nº	244.738	252.109 (25.333 COVID)	256.975	252.000 (25.000 COVID)	100 %

Se ha definido una nueva base de partida del **Índice de transparencia empresarial** tras la entrada en vigor de la ley 20/2019 de transparencia de la Comunidad de Madrid que ha resultado ser de un **80,5 %** que nos sitúa en el ranking de DYNTRA como la segunda empresa pública mas trasparente por detrás de salvamento marítimo (SASEMAR) y por delante del ICEX

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

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 8 PE 8.1	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	nº	na	6,8	5,2	5,2	100 %
P.Est.8 PE. 8.3	Alumnos formados en el CEA y realizando prácticas	nº	95	134	77	77	100 %
PE 8.2	Porcentaje de personal con plan de desarrollo Avanza	%	48 %	51 %	50 %	50 5	100 %
PE 8.4	Índice de Incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja, por cada 100.000 trabajadores)	nº	1.570	1.677	1.700	1.668	98 %

9 | LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 9	Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación	%	0,78	0.56	1,05	0,92	61 %*
P.Est.9 PE 9.1	Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulados)	nº	48	53	60	55	96 %
PE 9.2	Resultado de la Encuesta sobre cultura innovadora (de 1 a 5)	nº	2,7	3,37	2,85	2,85	100 %
PE 9.3	Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos	nº	6	9	9	9	100 %
PE 9.4	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados	nº	4	6	6	6	100 %

(*) El indicador de la **LE9: Porcentaje de la cifra de negocio destinado a innovación**, se ha quedado en un cumplimiento del 61% ya que el escenario Covid de 2020 ha retrasado gran parte de las inversiones consideradas "no esenciales", entre ellas, los contratos de Proyectos de I+D+ i.

Para reducir este impacto, **si consideráramos las licitaciones en curso previstas para el ejercicio 2020** se hubiese alcanzado **un 0,94% de la cifra de negocio 2020**, por encima del objetivo revisado.

10 | ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

Código	Indicador	Unidades	2019	2020	Objetivo inicial 2020	Objetivo revisado 2020	Cumplimiento 2020
LE 10 PE 10.2	Ratio de Deuda Financiera Neta (DFN) sobre EBITDA	nº	1,35	1,03	1,09	1,24	100 %
P.Est.10	Plazo medio de licitación	días	318	301	300	330	100 %
PE 10.1	Porcentaje de Gastos generales (sin gastos de personal & energía) / Cifra de Negocio	%	2,62 %	2,58 %	2,65 %	2,65 %	100 %
PE 10.3	Ahorros en la compra de electricidad (eficiencia, autoconsumo y potencia instalada)	euros	NA	#HUBENERGY Creado (SIEC)	Creación #HUBENERGY	Creación #HUBENERGY	100 %

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030