

Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

Resultados del primer trimestre del año 2025

NUESTROS GRANDES RETOS



Garantizar el **Agua** frente al reto del clima



Fomentar la **Economía Circular** y proteger el medioambiente



Mejorar la calidad de vida de las **Personas**



Contribuir a la **Prosperidad** de la región



Marco estratégico de **Gobernanza**

NUESTRAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS



L1. GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



L2. CALIDAD DEL AGUA



L3. CALIDAD AMBIENTAL



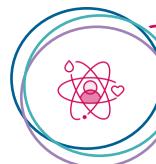
L4. TRANSICIÓN ENERGÉTICA



LG. GOBERNANZA



L5. CLIENTES Y MUNICIPIOS



L6. NUESTROS PROFESIONALES



L7. TRANSFORMACIÓN DIGITAL INNOVACIÓN



L8. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L1	GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	Agua derivada total por habitante (l/hab/día)	199,9	199,9	201 195
P 1.1	Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento	Agua no registrada (m³/km/día)	10,1	9,74	10,3 9,9
P 1.2	Gestión de la demanda y usos de agua	Consumo doméstico registrado (l/hab/día)	123,6	124,6	128 123
P 1.3	Ciberseguridad y continuidad del servicio	Contratos con alternativa de suministro en <12 horas (% acumulado)	91,31%	91,62%	93%
		Índice de resiliencia integrada de seguridad (IRIS) (%)	84,3%	70,59%	86,67%





CALIDAD DEL AGUA

Objetivo 2030:
Mejora de la gestión preventiva para asegurar la calidad - 98% de muestras conformes en la red de distribución

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L2	CALIDAD DEL AGUA	Muestras conformes SINAC en la red de distribución (%)	99,07%	99,42%	98%
P 2.1	Actuaciones en la captación	Nº de eventos pronosticados / Nº de eventos ocurridos (%)	0%	56%	30%
P 2.2	Actuaciones en el tratamiento	Muestras que cumplen salida ETAP / muestras totales (%)	97,64%	97,61%	97,65%
P 2.3	Actuaciones en la distribución	muestras en la red con nivel de cloro mínimo de 0,2 ppm / muestras totales (%)	98%	98,39%	97,98%



3



CALIDAD AMBIENTAL

Objetivo 2030:
Aprovechamiento
máximo de los
recursos -
70% de lodos
higienizados
gracias a nuestro
secado de alta
eficiencia

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L 3	CALIDAD AMBIENTAL	Higienización de lodos (%)	64,6%	82%	66%*
P 3.1	Fomento de la economía circular	Higienización de lodos (%)	64,6%	82%	66%*
P 3.2	Excelencia en el drenaje urbano	Grado de ejecución de las actuaciones Sanea (M€ acumulados)	56,61	66,86	85
P 3.3	Mejora de la biodiversidad y las masas de agua	Aliviaderos caracterizados según normativa (nº acumulado)	31	36	45
P 3.4	Excelencia en depuración	Grado de excelencia en depuración (%)	97,91%	98,7%	≥98%

*Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración

4



TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Objetivo 2030:
Hacia la neutralidad -
Generar el 100% de
la energía consumida
mediante energías
limpias o de alta
eficiencia

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L4	TRANSICIÓN ENERGÉTICA	Cobertura de consumo eléctrico (% generación / consumo)	74,55%	89,78%	89%* 64%*
P 4.1	Eficiencia energética	Consumo bajo eficiencia energética (%)	0%	2,19%	10%
P 4.2	Desarrollo de energías renovables	Potencia instalada de renovables (MW acumulados)	67,2	68,22	71,7
P 4.3	Reducción de emisiones	Balance Climático = emisiones evitadas / emisiones realizadas (%)	81,42%	59,45%	79,9% 77,05%

*Se ajustará el objetivo a las horas de funcionamiento real de las plantas de cogeneración



5



CLIENTES Y SOCIEDAD

Objetivo 2030:
Un servicio de
sobresaliente -
Consolidar la
imagen global de
la empresa ≥ 8



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L5	CLIENTES Y SOCIEDAD	Imagen global de la empresa (de 0 a 10)	8,06	8,15	≥ 8
P 5.1	Experiencia de cliente	Satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,51	8,60	$\geq 8,50$
P 5.2	Telelectura de contadores	Contadores inteligentes conectados al sistema digital de Telelectura (% acumulado)	36,69%	39,68%	75%
P 5.3	Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones	Eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico (% acumulado)	14%	20%	26%
P 5.4	Impulso de la RSE y ciudadanía corporativa	Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad (dividendo social)	1,6%	1,69%	$\geq 2\%$



NUESTROS PROFESIONALES

Objetivo 2030:
Construimos el
futuro - Alcanzar
una experiencia
empleado (eNPS)
por encima del
+22%

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L6	NUESTROS PROFESIONALES	Experiencia empleado (eNPS)	N.D.	N/A*	≥22%
P 6.1	Estructura organizativa sostenible	Posiciones con plan de sucesión establecido (%)	Estudio diagnóstico	N/A	Implantación nuevo modelo
P 6.2	Compromiso y desarrollo del talento	Compromiso del empleado (encuesta satisfacción / acciones)	Acciones completadas	N/A*	5,5
P 6.3	Entornos seguros para los empleados	Índice de incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja, por cada 100.000 trabajadores)	1.673	346	1.850
		Nº medidas preventivas (propuestas, iniciadas o ejecutadas)	146	69	150

*Dato no disponible. La encuesta se realizará en el segundo trimestre del año



TRANSFORMACIÓN DIGITAL INNOVACIÓN

Objetivo 2030:
Acelerar el ciclo
integral del agua
4.0 - Digitalizar el
70% de nuestras
interacciones con
clientes

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L7	TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN	Interacciones digitales con clientes (%)	57,74%	58,39%	58,74%
P 7.1	Fomento de la innovación y optimización de procesos	Índice de penetración de la digitalización (% acumulado)	0%	5,77%	23%
P 7.2	Implantación de la metodología BIM	Porcentaje de ejecución del plan BIM (% acumulado)	5%	7%	10%
P 7.3	Habilitadores tecnológicos	Eficiencia a través de operaciones remotas (horas ahorradas)	16.877	5.045	17.159
P 7.4	Cliente digital	Interacciones digitales con clientes (%)	57,74%	58,39%	58,74%





GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA SOSTENIBLE

Objetivo 2030:
Empresa referente
en el sector -
Mantener el
equilibrio
presupuestario

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
L8	GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA SOSTENIBLE	Equilibrio presupuestario	0,72	0,48	0,6
P 8.1	Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio	Optimización patrimonial (%)	52,53%	57,08%	60,65%
P 8.2	Optimización de flujos internos de información económico-financiera	Optimización de flujos internos (%)	0%	4%	17%
P 8.3	Obtención de fuentes de financiación equilibradas	Deuda Financiera Neta / EBITDA	1,02	1,19	1,82 1,57
P 8.4	Uso sostenible de los recursos económico-financieros	Índice de realización de inversiones	0,98	0,23	1

*Los resultados de esta línea corresponden al cierre preliminar





Implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa

GOBERNANZA: BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	1T 2025	OBJETIVO 2025
LG	GOBERNANZA: BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	-	-	-	-
P G.1	Buen gobierno	Grado de avance en buenas prácticas de gobierno corporativo (%)	Estudio finalizado. Nueva base: 72,36%*	72,98%	74,36%*
P G.2	Transparencia	Índice de transparencia (% Mesta)	Diseño del nuevo Portal	Portal de transparencia en proceso de implantación	55%

*Cierre ajustado tras Comisión de Sostenibilidad de fecha 09.04.2025 en el (anterior: 70,37%)
En consecuencia, el objetivo se incrementa en la misma proporción, en un 2% (anterior: 72,36%)



¡Muchas gracias!

