

# 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



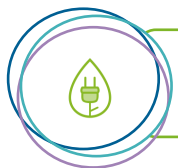
L1. GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



L2. CALIDAD DEL AGUA



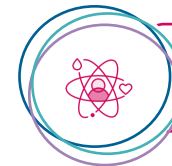
L3. CALIDAD AMBIENTAL



L4. TRANSICIÓN ENERGÉTICA



L5. CLIENTES Y MUNICIPIOS



L6. NUESTROS PROFESIONALES



L7. TRANSFORMACIÓN DIGITAL INNOVACIÓN



L8. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



LG. GOBERNANZA



# GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

Objetivo 2030:  
Asegurar el  
agua derivada  
por habitante  
por debajo de  
190 l/hab/d

| 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<br>195    |
| P 1.1  | Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento | Agua no registrada (m3/km/día)                                     | 10,1   | 9,74    | 10,3<br>9,9   |
| P 1.2  | Gestión de la demanda y usos de agua                 | Consumo doméstico registrado (l/hab/día)                           | 123,6  | 124,6   | 128<br>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%        |





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<br>en la red de distribución<br>(%)                         | 99,07% | 99,42%  | 98%           |
| P 2.1  | Actuaciones en la captación    | Nº de eventos pronosticados<br>/ Nº de eventos ocurridos<br>(%)                      | 0%     | 56%     | 30%           |
| P 2.2  | Actuaciones en el tratamiento  | Muestras que cumplen salida ETAP<br>/ muestras totales<br>(%)                        | 97,64% | 97,61%  | 97,65%        |
| P 2.3  | Actuaciones en la distribución | muestras en la red con nivel de cloro<br>mínimo de 0,2 ppm / muestras totales<br>(%) | 98%    | 98,39%  | 97,98%        |





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

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

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





# 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<br>(% generación / consumo)              | 74,55% | 89,78%  | 89%*<br>64%*    |
| P 4.1  | Eficiencia energética             | Consumo bajo eficiencia energética<br>(%)                               | 0%     | 2,19%   | 10%             |
| P 4.2  | Desarrollo de energías renovables | Potencia instalada de renovables<br>(MW acumulados)                     | 67,2   | 68,22   | 71,7            |
| P 4.3  | Reducción de emisiones            | Balance Climático =<br>emisiones evitadas / emisiones realizadas<br>(%) | 81,42% | 59,45%  | 79,9%<br>77,05% |

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





Objetivo 2030:  
Un servicio de sobresaliente -  
Consolidar la  
imagen global de  
la empresa  $\geq 8$

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





## NUESTROS PROFESIONALES

CÓDIGO

PLAN

INDICADOR

2024

1T 2025

OBJETIVO  
2025

L6

NUESTROS PROFESIONALES

Experiencia empleado  
(eNPS)

N.D.

N/A\*

 $\geq 22\%$ 

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

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





# 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 |
|--------------|--|---|--------|---------------|---------------|
| <b>L7</b>    | TRANSFORMACIÓN DIGITAL<br>E INNOVACIÓN                 | Interacciones digitales con clientes<br>(%)                     | 57,74% | <b>58,39%</b> | 58,74%        |
| <b>P 7.1</b> | Fomento de la innovación y<br>optimización de procesos | Índice de penetración de la digitalización<br>(% acumulado)     | 0%     | <b>5,77%</b>  | 23%           |
| <b>P 7.2</b> | Implantación de la metodología BIM                     | Porcentaje de ejecución del plan BIM<br>(% acumulado)           | 5%     | <b>7%</b>     | 10%           |
| <b>P 7.3</b> | Habilitadores tecnológicos                             | Eficiencia a través de operaciones remotas<br>(horas ahorradas) | 16.877 | <b>5.045</b>  | 17.159        |
| <b>P 7.4</b> | Cliente digital  | Interacciones digitales con clientes<br>(%)                     | 57,74% | <b>58,39%</b> | 58,74%        |





| 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<br>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





# GOBERNANZA: BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

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

| 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.<br>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!

