



Resultados de cierre del año 2024

Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

Análisis de cierre del Plan Estratégico 2024

Se presentan en este documento los resultados de los objetivos fijados en el Plan Estratégico 2018-2030 para el año 2024.

PRINCIPALES FACTORES DE INFLUENCIA DURANTE 2024



Año medio – Las aportaciones de agua a los embalses han sido de 658,70 hm³ a cierre del año, lo que supone un 12,28% más bajas que la media histórica desde 1914 (750,94 hm³). Sin embargo, a su vez son un 6,27% más altas que la media de los últimos 30 años (619,85 hm³). Por tanto, podemos considerar 2024 como un año medio.



Precipitaciones – Las precipitaciones en presas han sido un 11,19 % inferior a la media. Los bombeos del Alberche (113,17 hm³) han disminuido en un 23,3% respecto al año anterior.



Producción Hidroeléctrica – Consecuencia del año medio, la producción hidroeléctrica ha sido un 36,68% mayor que respecto del año anterior fundamentalmente por la alta hidráulicidad durante los 4 primeros meses del año (y un 0,44% más que la media de los últimos 10 años).

Impacto de la hidrología a lo largo del año



El año 2024 ha sido un Año MEDIO.

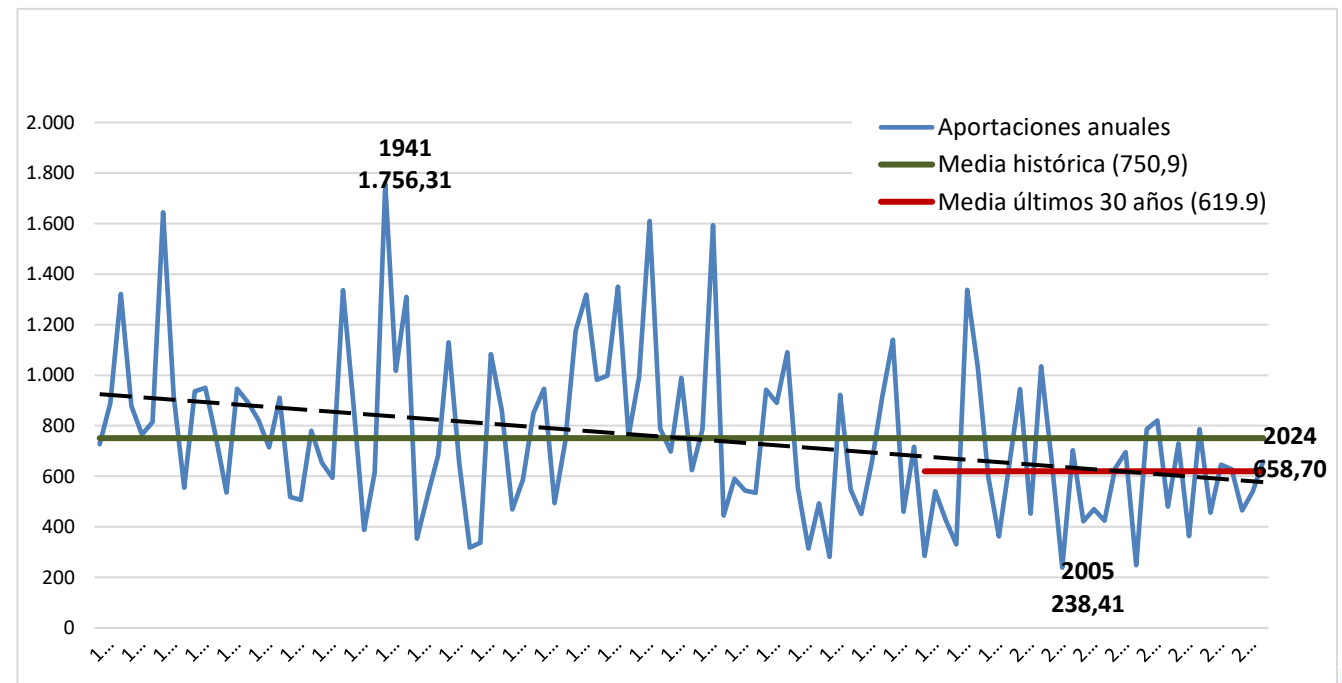
Las aportaciones de agua a los embalses han sido de 658,70 hm³ a cierre del año, lo que supone un 12,28% más bajas que la media histórica desde 1914 (750,94 hm³). Sin embargo, a su vez son un 6,27% más altas que la media de los últimos 30 años (619,85 hm³). Por tanto, podemos considerar 2024 como un año medio.

El sistema de abastecimiento de Canal se basa principalmente en la captación de aguas superficiales a través de 13 embalses aprovechando las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama-Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche, de donde procede más del 90 por ciento del agua suministrada a la red.

El agua que estos ríos aportan es muy variable en función de los años. Desde que tenemos registros, hace más de 100 años, la media de aportaciones se sitúa en 750,9 millones de m³ anuales, aunque se ha llegado a más de 1.756 (en el año 1941) o a 238,4 (en el año 2005).

En los últimos tiempos, el cambio climático ha intensificado las consecuencias del mismo y estas aportaciones de agua se han incrementado en un 6,27% en los últimos 30 años, estando la media de aportaciones ahora en 619,9 millones de m³ y con una importante alternancia de años muy secos o extremadamente secos, con otros húmedos o muy húmedos.

Aportaciones naturales de los ríos a los embalses de Canal, 1914-2024
(millones de metros cúbicos anuales)



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



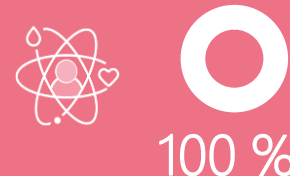
LE05 – DESARROLLAR
LA COOPERACIÓN
CON LOS MUNICIPIOS
DE LA COMUNIDAD
DE MADRID



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

ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 1	ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO	Media de los indicadores de la línea (%)	99,97%	-	-	99,11%
PE 1	Plan para mantener el nivel de abastecimiento	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes)	236.992	266.190	190.764 202.563	100%
P.Est.1	Plan-25: reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante	Consumo total per cápita (l/hab./día)	203,3	198,1	199 205	100%
PE 1.1	Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes	Grado de automatización de la explotación (%)	42,47%	52,40%	48,97%	100%
PE 1.2	Plan para extender y fomentar el uso de agua regenerada	Porcentaje de uso de los terciarios (%)	95,36%	95,24%	≥95,5%	99,73%
PE 1.3	Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda	Porcentaje de agua no registrada –ANR (%)	13,05% ⁽¹⁾	13,44%	12,40% 12,90%	95,8%

Las aportaciones de agua a los embalses han sido de 658,70 hm³ a cierre del año, lo que supone un 12,28% más bajas que la media histórica desde 1914 (750,94 hm³). Sin embargo, a su vez son un 6,27% más altas que la media de los últimos 30 años (619,85 hm³). Por tanto, podemos considerar 2024 como un año medio.

⁽¹⁾ El cálculo del ANR ha modificado el criterio de medición de las fugas en contadores particulares
 Datos cierre 2023 con antiguo criterio: 12,96%



GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	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)	99,36%	99,53%	97,5%	100%
P.Est.2 / PE 2.4	Plan Red / Plan para mejorar el mantenimiento preventivo en la red de abastecimiento	Longitud de tubería renovada (km acumulados)	928,5 km	1.262,5	1.188,5	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)	64,08%	81,69%	80%	100%
PE 2.2	Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento	Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (% acumulado)	85%	93%	92%	100%
PE 2.3	Plan para mejorar el proceso de operación de la red	Número de puntos de muestreo instalados (% acumulado)	68%	79%	78,5%	100%



FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 3	FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	99,97%
PE 3 / P.Est.3	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 (%)	90%	91,31%	91%	100%
PE 3.1	Plan de seguridad física de las infraestructuras	Por razones de seguridad estos indicadores no son publicados				
PE 3.2	Plan de seguridad del personal					
PE 3.3	Plan de seguridad de la información					



IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 4	IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA	Media de los indicadores de la línea (%)	95,17%	-	-	100%
PE 4	Plan para abordar los retos asociados al cambio climático	Balance climático (%) = emisiones evitadas / emisiones realizadas	138,53%	84,46%	80% 83%	100%
P.Est. 4	PLAN 0,0 kWh: Alcanzar una generación eléctrica del 100 % de nuestro consumo	Cobertura del consumo eléctrico (generación/consumo) (%)	42,15%	74,54%	89,9% 64% 66,71%*	100%
PE 4.1	Plan de excelencia en depuración	Grado de excelencia en depuración (%)	95,05%	97,91%	97,74%	100%
PE 4.2	Plan de eficiencia energética y desarrollo sostenible	Porcentaje de consumo monitorizado (%)	75,81%	84,95%	83%	100%
PE 4.3	Plan de fomento de la economía circular	Valorización de lodos de EDAR (%)	20,26%	64,63%	65% 60,51%*	100%
PE 4.4	Plan para desarrollo de las energías limpias	Capacidad instalada de energías limpias (% acumulado)	- Nueva base de cálculo (nbc)-	87,79%	87,18%	100%

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



DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 5	DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 5	Plan de consolidación del modelo de gestión municipal	Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 1 a 10)	7,95	8,34	≥7	100%
P.Est.5	PLAN SANEA: 100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores	Grado de ejecución del PLAN SANEA -proyectos en redacción/ejecutados- (M€ acumulados)	43,08	139,62	78	100%
PE 5.1	Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones	Gestión de la Información del Portal Municipal (Nº docs.)	10.200	12.625	12.100	100%
PE 5.2	Plan de excelencia en el alcantarillado	Municipios adheridos al Plan Sanea -incluye convenios enviados y convenios Plan Sanea 2500- (Nº acumulado)	39	49	49	100%



REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 6	REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO	Media de los indicadores de la línea (%)	97,17%	-	-	100%
PE 6	Plan de acercamiento a los usuarios	Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,73	8,78	≥8,50	100%
P.Est. 6	Plan Smart-Region: instalación de contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación	Contadores inteligentes conectados al sistema digital de telelectura (% acumulado)	22,23%	36,69%	35%	100%
PE 6.1	Plan para fomentar y desarrollar la cultura de «experiencia cliente»	Grado de satisfacción con la Oficina Virtual (de 1 a 5)	4,53	4,43	≥4,25	100%
PE 6.2	Plan para analizar la Voz del Cliente	Indicador NPS (Net Promoter Score) (de -100 a +100)	+52,9	+53,6	≥+50	100%



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

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 7	POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 7	Plan para garantizar una gestión transparente	Índice de transparencia empresarial (medido según metodología MESTA)	Estudio finalizado	Diseño finalizado	Diseño del nuevo Portal de Transparencia	100%
P.Est. 7	Plan para potenciar la inversión en RSC	Porcentaje de Gasto RSC sobre cifra de negocio (%)	11,29%	15,21%*	≥7%	100%
PE 7.1	Plan estratégico de buen gobierno	Porcentaje de recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas (%)	-Nbc-	Estudio finalizado. Nueva base 70,37%	Nueva base de partida con código BG CNMV 2020 y nuevas guías para Comisiones del Consejo	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 (número acumulados)	8	17	10	100%
PE 7.3	Plan estratégico de compromiso con la sociedad	Número de Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa (nº)	266.608	284.467	271.500	100%

*Cierre preliminar

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

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 8	FOMENTAR EL TALENTO, EL COMPROMISO Y LA SALUD DE NUESTROS PROFESIONALES	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
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	Porcentaje de temporalidad (%)	11,62%	6,30%	8%	100%
P.Est. 8	Plan de Igualdad	Desarrollo y ejecución del Plan de Igualdad registrado en 2022 (% cumplimiento)	85%	95%	95%	100%
PE 8.1	Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados	Índice de Compromiso de los empleados (0-10)	33% ⁽¹⁾	100%	2º año del grado de avance de las acciones	100%
PE 8.3	Plan para desarrollar y promover el desarrollo profesional sostenible de la estructura de Canal	Profesionales con equipo de estructura y apoyo a estructura formados vs nombrados (%)	91,3%	100%	90%	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)	1.668	1.673	1.900	100%
		PE 8.4.2 - Nº de medidas preventivas propuestas por las unidades (nº acumulado)	289	435	350	

⁽¹⁾ No ha cambiado la medición, sino la expresión (el grado de avance se mide en dos años, en 2023 se alcanzó el 100% de lo previsto -33% del grado de avance de las acciones) de los dos años- Datos cierre 2023 con antiguo criterio: 100%



LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 9	LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 9	Plan de desarrollo de las tecnologías y servicios del futuro	Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación (%)	5,93%	8,15%	≥3%	100%
P.Est. 9 / PE 9.1	Plan Innova 100 / Plan de soporte innovador a la estrategia	Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulado)	88	100	100	100%
PE 9.2	Plan de innovación y desarrollo interno	Iniciativas innovadoras registradas a lo largo del año (acumulado)	43	58	58	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)	24	27	27	100%
PE 9.4	Plan de posicionamiento como empresa innovadora	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados (acumulado)	9	10	10	100%



ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2023	CIERRE 2024	OBJETIVO 2024	CUMPLIMIENTO
LE 10	ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	Media de los indicadores de la línea (%)	100%	-	-	100%
PE 10	Plan para realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente	Ratio de EBITDA sobre el Importe neto de la cifra de negocio (%)	34,32%*	36,23%*	27,17% 30,08%	100%
P.Est. 10	Plan para agilizar los procesos de contratación	Periodo medio del proceso de contratación (días)	213,9	195,3	210	100%
PE 10.1	Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos	Ratio de eficiencia ponderado (%)	11,45%*	10,94%*	11,96%	100%
PE 10.2	Plan de adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo	Ratio de Deuda Financiera Neta (DFN) sobre EBITDA (%)	0,794*	1,022*	2,075 1,748	100%
PE 10.3	Plan para mejorar la eficiencia de los procesos	Periodo medio de pago a proveedores (días)	<30	21,67	≤30	100%

¡Muchas gracias!

