



Resultados de cierre del año 2023

Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

Análisis de cierre del Plan Estratégico 2023

Se presentan en este documento los resultados de los objetivos fijados en el Plan Estratégico 2018-2030 para el año 2023.

PRINCIPALES FACTORES DE INFLUENCIA DURANTE 2023



Año seco – Las aportaciones han ascendido a 538,96 hm³, un 8,85% inferior la media histórica (desde el año 2010 - 591,32 hm³)



Precipitaciones – Las precipitaciones han sido un 1,42 % inferior a la media. Los bombeos del Alberche (144,72 hm³) han disminuido en más de un 14,6% respecto al año anterior.



Producción Hidroeléctrica – Consecuencia del año seco, la producción hidroeléctrica ha sido un 24% menor que la media de los últimos 10 años.



Los precios de la energía – La reducción de los precios de la energía eléctrica respecto a 2022, ha tenido como consecuencia una reducción de costes de 56 millones, pero también ha supuesto una disminución de los ingresos por venta de energía en 18,2 millones. El precio medio del pool en 2023 ha sido de 87,43 euros por MWh (nuestro presupuesto se realizó considerando un precio de 167 euros MWh)

Impacto de la hidrología a lo largo del año



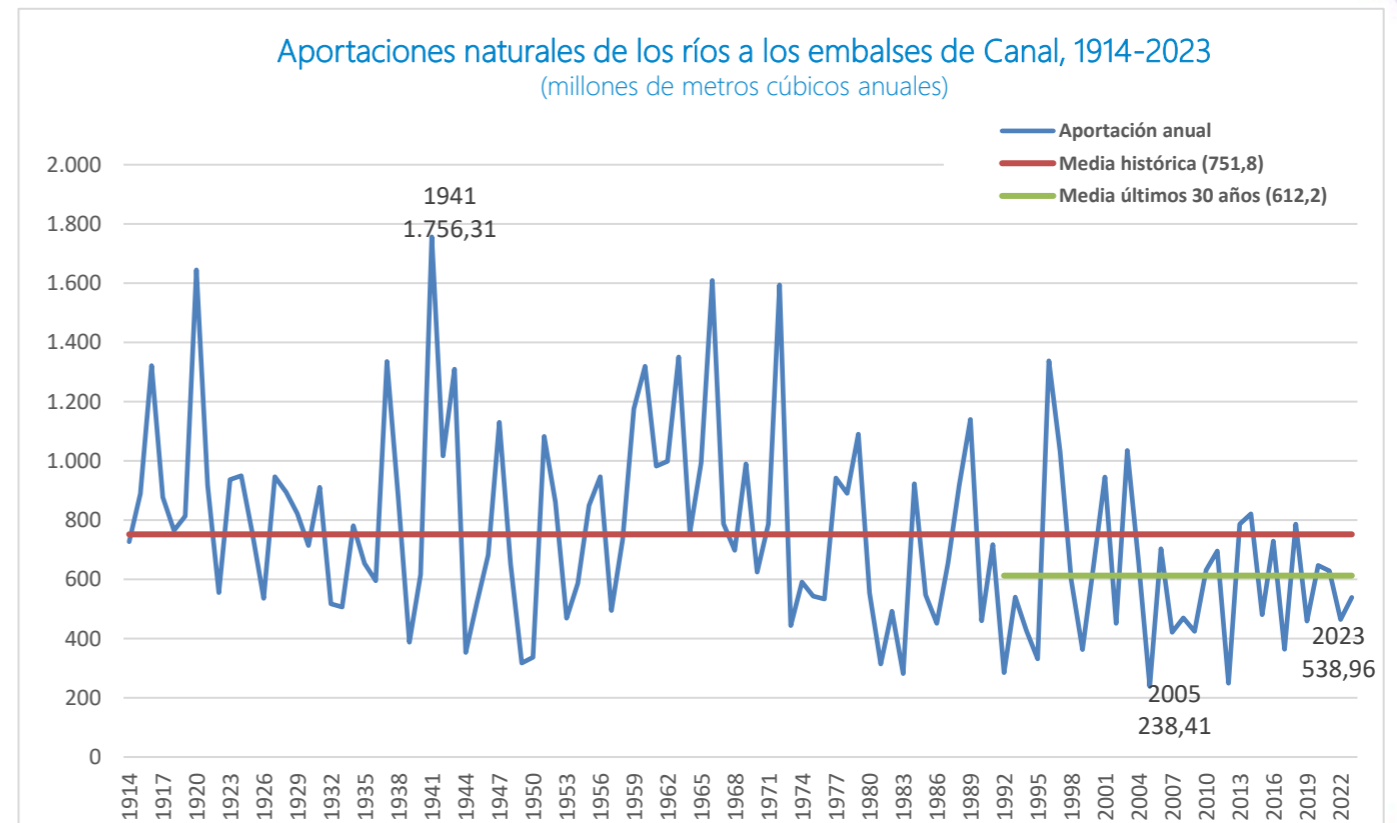
El año 2023 ha sido un **Año seco**.

Las aportaciones durante el año 2023 han ascendido a 538,96 hm³, un 8,85% inferiores la media histórica

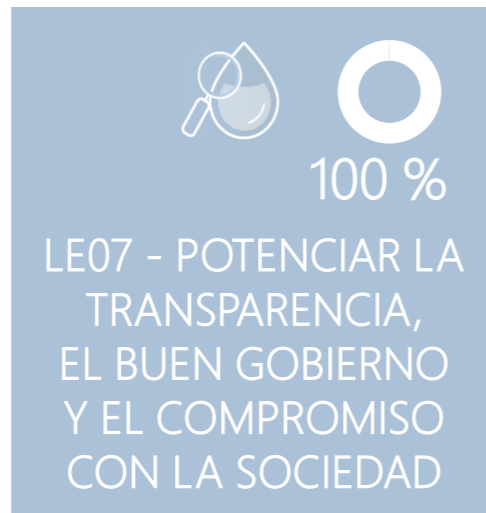
El sistema de abastecimiento de Canal se basa principalmente en la captación de aguas superficiales a través de 13 embalses aprovechando las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama-Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche, de donde procede más del 90 por ciento del agua suministrada 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 751,8 millones de m³ anuales, aunque se ha llegado a más de 1.756 (en el año 1941) o a 237,7 (en el año 2005).

En los últimos tiempos, el cambio climático ha intensificado las consecuencias del mismo y estas aportaciones de agua se han reducido casi en un 19% en los últimos 30 años, estando la media de aportaciones ahora en 612,21 millones de m³ y con una importante alternancia de años muy secos o extremadamente secos, con otros húmedos o muy húmedos.



CUMPLIMIENTO DE CADA LÍNEA ESTRATÉGICA



ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|----------------|--|---|-----------------------------|----------------|--------------------|---------------|
| LE 1 | ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO | Media de los indicadores de la línea (%) | 100% | - | - | 99,97% |
| PE 1 | Plan para mantener el nivel de abastecimiento | Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas (habitantes equivalentes) | 244.213 | 236.992 | 180.700 187.964 | 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) | 205,3 | 203,3 | 201 207 | 100% |
| PE 1.1 | Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes | Grado de automatización de la explotación (%) | Nueva base de cálculo -nbc- | 42,47% | 40% | 100% |
| PE 1.2 | Plan para extender y fomentar el uso de agua regenerada | Porcentaje de uso de los terciarios (%) | >95,5% | 95,36% | 95,5% | 99,85% |
| PE 1.3 | Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda | Porcentaje de agua no registrada –ANR (%) | 12,91% | 12,96% | 12,90% 13,40% | 100% |



GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | 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) | 98,32% | 99,36% | 97% | 100% |
| P.Est.2 / PE 2.4 | Plan Red / Plan para mejorar el mantenimiento preventivo en la red de abastecimiento | Longitud de tubería renovada a lo largo del año (km) | No disponible -nd- | 257,5 | 225 | 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) | 46,5% | 64,08% | 63% | 100% |
| PE 2.2 | Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento | Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (% acumulado) | 69% | 85% | 84% | 100% |
| PE 2.3 | Plan para mejorar el proceso de operación de la red | Número de puntos de muestreo instalados (% acumulado) | 58% | 68% | 68% | 100% |



FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|----------------|--|---|-------|-------------|---------------|--------------|
| LE 3 | FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO | Media de los indicadores de la línea (%) | 100% | - | - | 100% |
| 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 (%) | 88,4% | 90% | 90% | 100% |
| PE 3.1 | Plan de seguridad física de las infraestructuras | <i>Por razones de seguridad estos indicadores no son publicados</i> | | | | |
| PE 3.2 | Plan de seguridad del personal | | | | | |
| PE 3.3 | Plan de seguridad de la información | | | | | |
| | | | | | | |



4

IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|-----------------|--|--|--------|----------------|----------------------------|---------------|
| LE 4 | IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA | Media de los indicadores de la línea (%) | 97,7% | - | - | 95,17% |
| PE 4 | Plan para abordar los retos asociados al cambio climático | Balance climático (%) = emisiones evitadas / emisiones realizadas | 125,5% | 138,53% | 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) (%) | 50,81% | 42,15% | 88,50% 62,60% 45,20* | 93,25% |
| PE 4.1 | Plan de excelencia en depuración | Grado de excelencia en depuración (%) | -nbc- | 95,05% | 96,56% | 88% |
| PE 4.2 | Plan de eficiencia energética y desarrollo sostenible | Porcentaje de consumo monitorizado (%) | 64,53% | 75,81% | 75% | 100% |
| PE 4.3 | Plan de fomento de la economía circular | Valorización de lodos de EDAR (%) | 34% | 20,26% | 62,10% 22,57%* | 89,77% |
| PE 4.4 | Plan para desarrollo de las energías limpias | Capacidad instalada de energías limpias (MW) – incluye licitaciones en curso | 127,42 | 144 | 144 | 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 | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|----------------|---|---|-------|-------------|---------------|--------------|
| LE 5 | DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE MADRID | Media de los indicadores de la línea (%) | 97,1% | - | - | 100% |
| PE 5 | Plan de consolidación del modelo de gestión municipal | Índice de satisfacción Ayuntamientos (de 1 a 10) | 6,9 | 7,95 | 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) | -nd- | 43,08 | 24 | 100% |
| PE 5.1 | Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones | Gestión de la Información del Portal Municipal (Nº docs.) | 8.427 | 10.200 | 10.100 | 100% |
| PE 5.2 | Plan de excelencia en el alcantarillado | Municipios adheridos al Plan Sanea -incluye convenios enviados- (Nº) | 39 | 39* | 44 | 100% |

*Se han firmado 25 protocolos de adhesión para municipios de <2500 habitantes

REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO

| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|-----------------|--|--|--------|---------------|---------------|---------------|
| LE 6 | REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO | Media de los indicadores de la línea (%) | 94,8% | - | - | 97,17% |
| PE 6 | Plan de acercamiento a los usuarios | Índice de satisfacción del cliente (de 0 a 10) | 8,77 | 8,73 | 8,50 | 100% |
| P.Est. 6 | Plan de soluciones digitales: la factura electrónica | Adhesión de los clientes a la factura electrónica (%) | 58,32% | 63,26% | 64% | 86,97% |
| PE 6.1 | Plan para fomentar y desarrollar la cultura de «experiencia cliente» | Grado de satisfacción con la Oficina Virtual (de 1 a 5) | -nd- | 4,53 | 4 | 100% |
| PE 6.2 | Plan para analizar la Voz del Cliente | Indicador NPS (Net Promoter Score) (de -100 a +100) | +53,5 | +52,9 | +53,5 | 98,88% |
| PE 6.3 | Plan Smart-Region: instalación de contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación | Contadores inteligentes conectados al sistema digital de telelectura (% acumulado) | -nd- | 22,23% | 15% | 100% |



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

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|----------|--|---|---------|--------------------|---|--------------|
| LE 7 | POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | Media de los indicadores de la línea (%) | 99,8% | - | - | 100% |
| PE 7 | Plan para garantizar una gestión transparente | Índice de transparencia empresarial (medido según metodología MESTA) | -nd- | Estudio finalizado | Estudio diagnóstico hecho y establecimiento de línea base | 100% |
| P.Est. 7 | Plan para potenciar la inversión en RSC | Porcentaje de Gasto RSC sobre cifra de negocio (%) | 7,55% | 11,29% | 7% | 100% |
| PE 7.1 | Plan estratégico de buen gobierno | Porcentaje de recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV implantadas (%) | 75,45% | 84,3% | 80% | 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) | 5 | 8 | 6 | 100% |
| PE 7.3 | Plan estratégico de compromiso con la sociedad | Número de Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa (nº) | 260.277 | 266.608 | 261.000 | 100% |



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

AGENDA
2030
CONTRIBUCIÓN



| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|----------------------|--|--|---------------|---------------|---------------------------------|--------------|
| LE 8 | FOMENTAR EL TALENTO, EL COMPROMISO Y LA SALUD DE NUESTROS PROFESIONALES | Media de los indicadores de la línea (%) | 97,7% | - | - | 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 (%) | -nd- | 11,62% | 12% | 100% |
| P.Est. 8 | Plan de Igualdad | Desarrollo y ejecución del Plan de Igualdad registrado en 2022 (% cumplimiento) | 80%* | 85% | 85% | 100% |
| PE 8.1 | Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados | Índice de Compromiso de los empleados (0-10) | Encuesta: 5,3 | 100% | 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% | 91,3% | 85% | 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) | 1.744 | 1.668 | 2.100 | 100% |
| | | PE 8.4.2 - Nº de medidas preventivas propuestas por las unidades (nº acumulado) | 146 | 289 | 220 | |





*Dato ajustado por errata

LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO

| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | 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 (%) | 3,03% | 5,93% | 2,5% | 100% |
| P.Est. 9 / PE 9.1 | Plan Innova 100 / Plan de soporte innovador a la estrategia | Proyectos de investigación e innovadores desarrollados (acumulado) | 75 | 88 | 88 | 100% |
| PE 9.2 | Plan de innovación y desarrollo interno | Iniciativas innovadoras registradas a lo largo del año (acumulado) | 28 | 43 | 43 | 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) | 20 | 24 | 24 | 100% |
| PE 9.4 | Plan de posicionamiento como empresa innovadora | Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados (acumulado) | 8 | 9 | 9 | 100% |



ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

| CÓDIGO | PLAN | INDICADOR | 2022 | CIERRE 2023 | OBJETIVO 2023 | CUMPLIMIENTO |
|-----------|--|---|---------------------|-------------|--|--------------|
| LE 10 | ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN | Media de los indicadores de la línea (%) | 96,2% | - | - | 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 (%) | 34,69% ¹ | 34,32%* |  27,81% ¹  -30,72% ¹ | 100% |
| P.Est. 10 | Plan para agilizar los procesos de contratación | Periodo medio del proceso de contratación (días) | -nd- | 213,9 | 220 | 100% |
| PE 10.1 | Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos | Ratio de eficiencia ponderado (%) | 11,57% ¹ | 11,45%* | 11,54% ¹ | 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 | 0,394 ¹ | 0,794* |  1,275 ¹  0,948 ¹ | 100% |
| PE 10.3 | Plan para mejorar la eficiencia de los procesos | Ahorros en la compra de electricidad: eficiencia, autoconsumo y potencia instalada (€ acumulados) | 1.285.868 | 2.166.814 | 2.154.992 | 100% |

*Cierre preliminar

¹Dato reclasificado según auditor

¡Muchas gracias!

