

# Indicadores Plan Estratégico 2025-2030

## Resultados del primer trimestre del año 2026

A continuación, se presentan los objetivos del Plan Estratégico con el resultado del primer trimestre del año 2026.

# 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



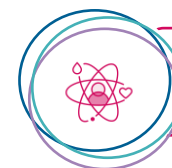
L3. CALIDAD AMBIENTAL



L4. TRANSICIÓN ENERGÉTICA



L5. CLIENTES Y SOCIEDAD



L6. NUESTROS PROFESIONALES



L7. TRANSFORMACIÓN DIGITAL INNOVACIÓN



L8. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SOSTENIBLE



LG. GOBERNANZA

1



# GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

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

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L1	GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	Agua derivada total por habitante (l/hab/día)	193,4	<b>195,8</b>	☀️ 199 💧 193
P 1.1	Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento	Agua no registrada (m <sup>3</sup> /km/día)	7,9	<b>8,2</b>	☀️ 10,2 💧 9,8
P 1.2	Gestión de la demanda y usos de agua	Consumo doméstico registrado (l/hab/día)	124,3	<b>125,15</b>	☀️ 128 💧 123
P 1.3	Ciberseguridad y continuidad del servicio	Índice de Madurez en ciberseguridad (IMAC) (%)	76 %	<b>77 %</b>	80 %





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

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L2	CALIDAD DEL AGUA	Muestras conformes SINAC en la red de distribución (%)	99,44 %	<b>98,98 %</b>	≥98 %
P 2.1	Actuaciones en la captación	Nº de eventos pronosticados / Nº de eventos ocurridos (%)	79 %	<b>79 %</b>	70 %
P 2.2	Actuaciones en el tratamiento	Muestras que cumplen salida ETAP / muestras totales (%)	98,10 %	<b>98,42 %</b>	≥97,5 %
P 2.3	Actuaciones en la distribución	muestras en la red con nivel de cloro mínimo de 0,2 ppm / muestras totales (%)	98,42 %	<b>98,34 %</b>	≥98 %





CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
<b>L 3</b>	CALIDAD AMBIENTAL	Higienización de lodos (%)	58,4 %	<b>44,78 %</b>	67 %*
<b>P 3.1</b>	Fomento de la economía circular	Higienización de lodos (%)	58,4 %	<b>44,78 %</b>	67 %*
<b>P 3.2</b>	Excelencia en el drenaje urbano	Inversiones ejecutadas en saneamiento (M€ acumulados)	270	<b>292,31</b>	356
<b>P 3.3</b>	Mejora de la biodiversidad y las masas de agua	Aliviaderos caracterizados según normativa (nº acumulado)	45	<b>61</b>	60
<b>P 3.4</b>	Excelencia en depuración	Grado de excelencia en depuración (%)	97,4 %	<b>98,1 %</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	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L4	TRANSICIÓN ENERGÉTICA	Cobertura de consumo eléctrico (% generación / consumo)	78,1%	<b>87,5 %</b>	92,3 %* 67 %*
P 4.1	Eficiencia energética	Consumo bajo eficiencia energética (%)	10,4 %	<b>11,6 %</b>	15%
P 4.2	Desarrollo de energías renovables	Potencia instalada de renovables (MW acumulados)	74,3	<b>79,5</b>	92
P 4.3	Reducción de emisiones	Emisiones per cápita (kgCO2/hab)	24,9	<b>3,77</b>	28,5

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



5



## CLIENTES Y SOCIEDAD

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L5	CLIENTES Y SOCIEDAD	Imagen global de la empresa (de 0 a 10)	8,14	<b>8,20</b>	≥8,00
P 5.1	Experiencia de cliente	Satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,54	<b>8,67</b>	≥8,50
P 5.2	Telelectura de contadores	Contadores inteligentes conectados al sistema digital de Telelectura (% acumulado)	74,58 %	<b>86,27 %</b>	100 %
P 5.3	Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones	Eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico (% acumulado)	29,4 %	<b>26,6 %</b>	31,5 %
P 5.4	Impulso de la RSE y ciudadanía corporativa	Valor económico distribuido (%)	>85 %	<b>&gt;85 %</b>	≥85 %

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





CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
<b>L6</b>	NUESTROS PROFESIONALES	Experiencia empleado (eNPS)	42,3 %	-*	[20-40] Muy bueno
<b>P 6.1</b>	Estructura organizativa sostenible	Plan de sucesión establecido (%)	Modelo implantado	-*	≥50 %
<b>P 6.2</b>	Compromiso y desarrollo del talento	Compromiso del empleado (encuesta satisfacción / acciones)	6,3	<b>36 %</b>	75 % acciones de mejora ejecutadas
<b>P 6.3</b>	Entornos seguros para los empleados	Índice de incidencia (accidentes de trabajo in labore propios con baja, por cada 100.000 trabajadores)	1.068	<b>408</b>	1.800
		N.º medidas preventivas propuestas (N.º)	150	<b>25</b>	150

\*Se calculará en el segundo semestre del año





# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L7	TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN	Interacciones digitales con clientes (%)	61,93 %	<b>62,75 %</b>	63,9 %
P 7.1	Fomento de la innovación y optimización de procesos	Índice de penetración de la digitalización (% acumulado)	23 %	<b>25,7 %</b>	34 %
P 7.2	Implantación de la metodología BIM	Porcentaje de ejecución del plan BIM (% acumulado)	10 %	<b>13 %</b>	20 %
P 7.3	Habilitadores tecnológicos	Eficiencia a través de operaciones remotas (horas ahorradas)	19.070	<b>6.621</b>	19.713
P 7.4	Cliente digital	Interacciones digitales con clientes (%)	61,93 %	<b>62,75 %</b>	63,9 %

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





CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
L8	GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA SOSTENIBLE	Equilibrio presupuestario	0,73	0,63	0,79
P 8.1	Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio	Optimización patrimonial (%)	65,04 %	64,27 %	67,38 %
P 8.2	Optimización de flujos internos de información económico-financiera	Optimización de flujos internos (%)	23,5 %	30,4 %	33 %
P 8.3	Obtención de fuentes de financiación equilibradas	Deuda Financiera Neta / EBITDA	1,30	1,44	1,49 1,24
P 8.4	Uso sostenible de los recursos económico-financieros	Índice de realización de inversiones	0,99	0,20	≥ 0,95

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	2025	1T 2026	OBJETIVO 2026
LG	GOBERNANZA: BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	-	-	-	-
P G.1	Buen gobierno	Grado de avance en buenas prácticas de gobierno corporativo (%)	75,8 %	<b>76,4 %</b>	78,3 %
P G.2	Transparencia	Índice de transparencia (% Mesta)	56,2 %	-*	61,2 %

\*Se calcula anualmente en el último trimestre del año



¡Muchas gracias!

