

# Indicadores Plan Estratégico 2018-2030

## Resultados del segundo 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



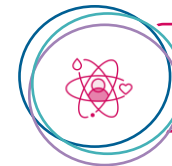
L3. CALIDAD AMBIENTAL



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	2T 2025	OBJETIVO 2025
L1	GARANTÍA Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	Agua derivada total por habitante (l/hab/día)	199,9	200,2	201 195
P 1.1	Eficiencia de las infraestructuras de abastecimiento	Agua no registrada (m3/km/día)	10,1	9,72	10,3 9,9
P 1.2	Gestión de la demanda y usos de agua	Consumo doméstico registrado (l/hab/día)	123,6	125,47	128 123
P 1.3	Ciberseguridad y continuidad del servicio	Contratos con alternativa de suministro en <12 horas (% acumulado)	91,31%	91,70%	93%
		Índice de resiliencia integrada de seguridad (IRIS) (%)	84,3%	75,32%	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	2T 2025	OBJETIVO 2025
L2	CALIDAD DEL AGUA	Muestras conformes SINAC en la red de distribución (%)	99,07%	99,50%	98%
P 2.1	Actuaciones en la captación	Nº de eventos pronosticados / Nº de eventos ocurridos (%)	0%	72%	30%
P 2.2	Actuaciones en el tratamiento	Muestras que cumplen salida ETAP / muestras totales (%)	97,64%	97,81%	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%	98,89%	97,98%





CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	2T 2025	OBJETIVO 2025
<b>L 3</b>	CALIDAD AMBIENTAL	Higienización de lodos (%)	64,6%	<b>63%</b>	66%*
<b>P 3.1</b>	Fomento de la economía circular	Higienización de lodos (%)	64,6%	<b>63%</b>	66%*
<b>P 3.2</b>	Excelencia en el drenaje urbano	Grado de ejecución de las actuaciones Sanea (M€ acumulados)	56,61	<b>84,05</b>	85
<b>P 3.3</b>	Mejora de la biodiversidad y las masas de agua	Aliviaderos caracterizados según normativa (nº acumulado)	31	<b>36</b>	45
<b>P 3.4</b>	Excelencia en depuración	Grado de excelencia en depuración (%)	97,91%	<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	2024	2T 2025	OBJETIVO 2025
L4	TRANSICIÓN ENERGÉTICA	Cobertura de consumo eléctrico (% generación / consumo)	74,55%	91,90%**	89%* 64%*
P 4.1	Eficiencia energética	Consumo bajo eficiencia energética (%)	0%	3,36%	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%	75,63%**	79,9% 77,05%

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

\*\*Datos estimados



CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	2T 2025	OBJETIVO 2025
L5	CLIENTES Y SOCIEDAD	Imagen global de la empresa (de 0 a 10)	8,06	8,15	≥8,00
P 5.1	Experiencia de cliente	Satisfacción del cliente (de 0 a 10)	8,51	8,54	≥8,50
P 5.2	Telelectura de contadores	Contadores inteligentes conectados al sistema digital de Telelectura (% acumulado)	36,69%	45,38%	75%
P 5.3	Acercamiento a ayuntamientos, promotores y urbanizaciones	Eficiencia en la emisión de información al desarrollo urbanístico (% acumulado)	14%	26%	26%
P 5.4	Impulso de la RSE y ciudadanía corporativa	Contribuir al desarrollo de nuestra sociedad (dividendo social)	1,6%	1,39%	≥2%

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







## NUESTROS PROFESIONALES

CÓDIGO

PLAN

INDICADOR

2024

2T 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

598

1.850

Nº medidas preventivas  
(propuestas, iniciadas o ejecutadas)

146

95

150

\*Dato no disponible. La encuesta se ha realizado en el segundo trimestre del año y en el tercero se realizará el análisis y cálculo de indicador.

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



7



# 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	2T 2025	OBJETIVO 2025
L7	TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN	Interacciones digitales con clientes (%)	57,74%	59,12%	58,74%
P 7.1	Fomento de la innovación y optimización de procesos	Índice de penetración de la digitalización (% acumulado)	0%	7%	23%
P 7.2	Implantación de la metodología BIM	Porcentaje de ejecución del plan BIM (% acumulado)	5%	8,50%	10%
P 7.3	Habilitadores tecnológicos	Eficiencia a través de operaciones remotas (horas ahorradas)	16.877	9.647	17.159
P 7.4	Cliente digital	Interacciones digitales con clientes (%)	57,74%	59,12%	58,74%





CÓDIGO	PLAN	INDICADOR	2024	2T 2025	OBJETIVO 2025
L8	GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA SOSTENIBLE	Equilibrio presupuestario	0,72	0,58	0,6
P 8.1	Puesta en valor de las infraestructuras y el patrimonio	Optimización patrimonial (%)	52,53%	57,72%	60,65%
P 8.2	Optimización de flujos internos de información económico-financiera	Optimización de flujos internos (%)	0%	19,7%	17%
P 8.3	Obtención de fuentes de financiación equilibradas	Deuda Financiera Neta / EBITDA	1,02	1,44	1,82 1,57
P 8.4	Uso sostenible de los recursos económico-financieros	Índice de realización de inversiones	0,98	0,46	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	2T 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%*	72,67%	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!

