



PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

Estado de situación

1er Trimestre de 2019

Oficina de implantación y seguimiento
del Plan Estratégico

Mayo de 2019



Índice

1. Indicadores de seguimiento de las líneas estratégicas y los planes estrella

Líneas estratégicas
Planes estrella

2. Indicadores de seguimiento de los planes estratégicos













1

Indicadores de seguimiento de las líneas estratégicas y los planes estrella



		Dato 2018	Dato 1T 2019	Objetivo 2019
L1	Personas que se hubieran podido abastecer con las medidas de ahorro implementadas	27.423	76.245	100.542
L2	Conformidades totales en la red de distribución (%)	99,82 %	99,90 %	99,84 %
L3	% Contratos con alternativa de suministro en menos de 12 horas	79,2 %	79,2 %	80 %
L4	Huella de carbono (tCO2e)	137.237	ND	217.990
L5	Índice de satisfacción de Ayuntamientos	ND	ND	7,1
L6	Índice de satisfacción de clientes	8,23	8,65	8,28
L7	Índice de transparencia empresarial	63 %	ND	70 %
L8	Índice de compromiso (%)	Definido	58,8 %	100%
L9	% Cifra de negocio destinada a innovación	0,44 %	0,7 %	0,64 %
L10	Deuda Financiera Neta/EBITDA	1,36	1,99	1,46

			Dato 2018	Dato 1T 2019	Objetivo 2019
	Plan -25 Reducir en un 25% el volumen de agua derivada para consumo	Agua derivada per cápita al día (litros)	200	203	196
	Plan Red Sustitución de redes obsoletas para la mejora de la calidad del agua	Porcentaje de tubería según norma interna	82,02%	82,03%	83,00%
	Plan 365 días de continuidad del servicio Recuperación del servicio en condiciones de normalidad en un período máximo de 12 horas	Contratos con alternativa de suministro (%)	79,2%	79,2%	80,0%
	Plan de generación limpia 0KWH 100 % de autoconsumo de fuentes renovables o de alta eficiencia	Cobertura del consumo eléctrico (%)	62%	76%	92%
	Plan Sanea 100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores	% de cobertura de servicios de alcantarillado en la Comunidad de Madrid	75%	75%	76%
	Plan Smart-Region 100 % de los contadores inteligentes en la Comunidad de Madrid	Contadores inteligentes instalados sobre el total (%)	0,11%	0,11%	0,20%
	Observatorio del agua 100 % operativo en 2019	Puesta en marcha del Observatorio del Agua (%)	60 %	60 %	100 %
	Centros de estudios avanzados del agua Formación Profesional Dual en agua y Máster del agua	Alumnos Matriculados en el CEA (Uds.)	42	45	40
	Plan Innova 100 100 proyectos innovadores o de investigación viables en 2022	Proyectos innovadores desarrollados (Uds.)	20	25	40
	Congelación de tarifa 2019 0 % de incremento de las tarifas domésticas, industriales y comerciales hasta 2019	Congelación de tarifa	Sí	Sí	Sí

2

Indicadores de seguimiento de los planes estratégicos



Línea 1 Asegurar la garantía de suministro

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo 2019
PE1.1	Grado de automatización de la explotación	21,9%	21,9%	40,0%
PE1.2	Porcentaje de uso de los terciarios	95,22	14,63	95,40
PE1.3	Porcentaje de agua no registrada	14,20	13,84	13,50

Línea 2 Garantizar la calidad de consumo

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo 2019
PE2.1	Incidentes de agua bruta	18	1	18
PE2.2	Incidentes de calidad en salida de ETAP/Dep cab. sobre el total Incidenc.	2,0%	0,4%	1,8%
PE2.3	Incidentes de calidad recibidas por miles de kilómetro de red	148	34	150
PE2.4	Porcentaje de tubería según norma Canal	82,02	82,03	83,00

Línea 3 Fortalecer la continuidad del servicio

Por motivos de seguridad, los resultados de los indicadores de los planes de esta Línea Estratégica no se publican en este documento.

Línea 4 Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo 2019
PE4.1	Grado de excelencia en depuración	95,5%	96,2%	96,8%
PE4.2	Consumo específico corregido (sin bombeos del Alberche, Tajo, pozos ni secado de lodos)	0,367	ND	0,362
PE4.3	Valorización de lodos de EDAR	38,5%	32,1%	51,0%
PE4.4	Capacidad instalada de energías renovables (MW)	82,3	107,1	107,3

Línea 5 Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE5.1	% de actividad municipal con ventanilla única	20%	ND	24%
PE 5.2	Municipios adheridos al Plan Sanea	0	0	12
PE 5.3	Porcentaje municipios adheridos al Plan Sierra Norte	7,14%	7,14%	17%

Línea 6 Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE 6.1	Índice de imagen global de la empresa	7,49	7,92	7,62
PE 6.2.	Contadores inteligentes instalados (%)	0,11%	0,11%	0,20%
PE 6.3	Índice de satisfacción tras resolución de una reclamación	5	ND	5,05

Línea 7 Potenciar la transparencia, el buen gobierno y compromiso con la sociedad

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE7.1	Implantación de las recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV	57,27%	57,27%	60%
PE 7.2	Grado de avance del observatorio del agua	60%	60%	100%
PE 7.3	Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa	237.033	231.181	270.000

Línea 8 Fomentar el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE 8.1	Índice de compromiso	Definido	58,8 %	100%
PE 8.2	Horas de formación por empleado	58,14	26,13	47,00
PE 8.3	Empleados formados en el CEA	N/A	N/A	N/A
PE 8.4	Índice de Incidencia	21,48	4,84	20,40

Línea 9 Liderar la innovación y el desarrollo

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE 9.1	PLAN INNOVA 100	20	25	40
PE9.2	Evaluación de la cultura innovadora	2,33	2,33	2,40
PE9.3	Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos	3	3	6
PE9.4	Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados	2	2	4

Línea 10 Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

PE	Indicador	2018	1T 2019	Objetivo DIC 2019
PE 10.1	Gastos generales (sin gastos de personal) / Cifra de Negocio	2,58%	2,76%	2,62%
PE 10.2	CAPEX / EBITDA	39,0%	57,5%	52,4%
PE 10.3	Plazo medio de licitación	376	405	330

Canal de Isabel II

www.canaldeisabelsegunda.es

