

Aqua Rating

Transformando la
Gestión de las Empresas
de Agua y Saneamiento

REPORTE AQUARATING



AquaFund

Inter-American Development Bank

2020 - Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P (

Período evaluación: 2020

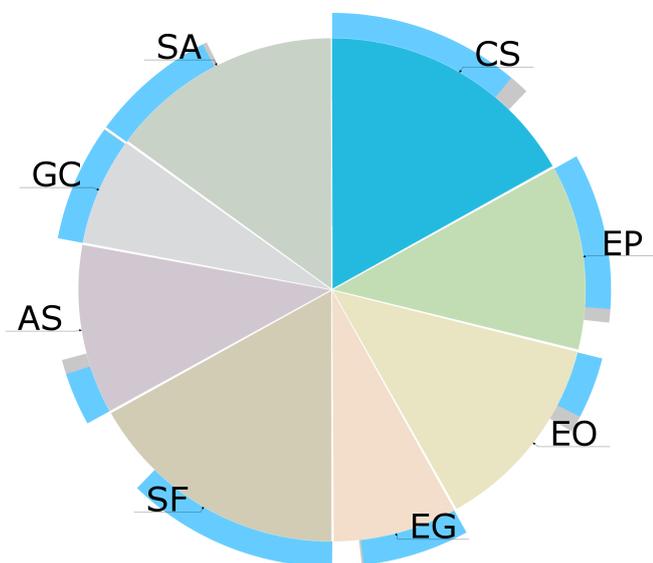
El contenido de este documento se basa exclusivamente en la información proporcionada por la Empresa Prestadora de Servicio de Agua y Saneamiento; por tanto, la responsabilidad por la veracidad y autenticidad de dicha información recae exclusivamente en la Empresa. Así mismo, los resultados y los documentos o productos asociados al Programa AquaRating no necesariamente reflejan la opinión del Banco Interamericano de Desarrollo, ni de su Directorio Ejecutivo, ni de los países que representa, ni de la International Water Association.

Tabla de contenidos

AR Evaluación y calificación global y por áreas	2
CS Calidad de Servicio Area	4
EP Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones Area	6
EO Eficiencia en la Operación Area	8
EG Eficiencia en la Gestión Empresarial Area	10
SF Sostenibilidad Financiera Area	12
AS Acceso al Servicio Area	14
GC Gobierno Corporativo Area	16
SA Sostenibilidad Ambiental Area	18
ANEXO Evaluación detallada (indicadores y prácticas individuales por cada área de evaluación y calificación)	20
CS Calidad de Servicio Ratings	20
EP Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones Ratings	47
EO Eficiencia en la Operación Ratings	63
EG Eficiencia en la Gestión Empresarial Ratings	87
SF Sostenibilidad Financiera Ratings	106
AS Acceso al Servicio Ratings	132
GC Gobierno Corporativo Ratings	138
SA Sostenibilidad Ambiental Ratings	146

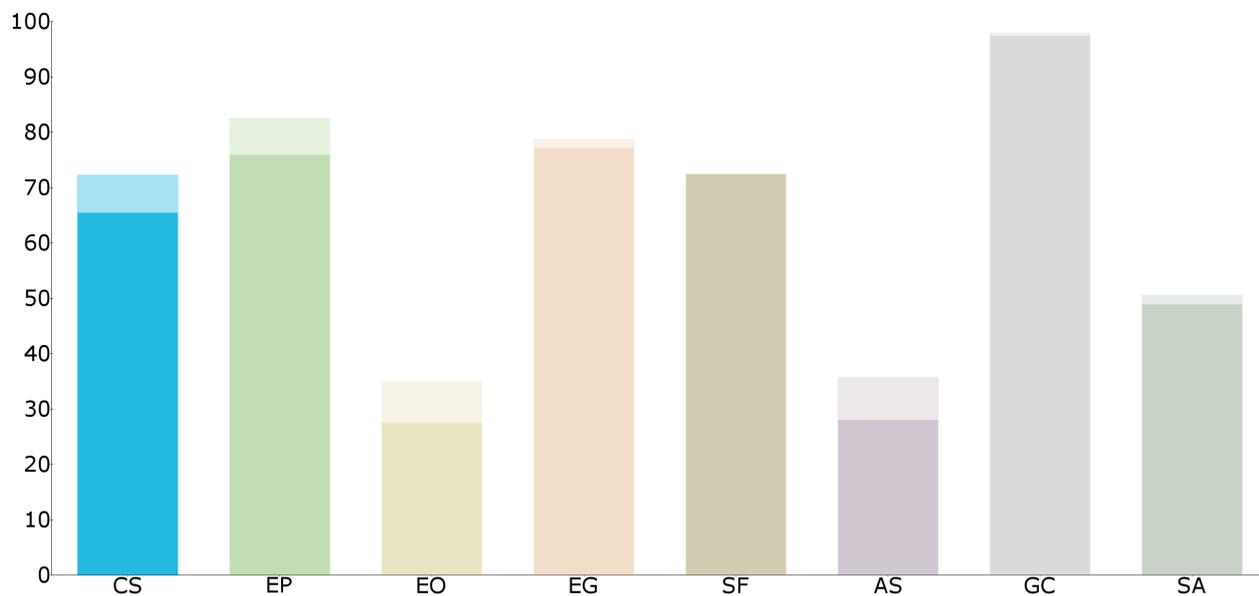
Evaluación y calificación global y por áreas

Resultados de la evaluación



AquaRating
59.58

Calificación por área, con o sin (las áreas borrosas de las columnas) corrección por la fiabilidad de la información proporcionada, sobre una calificación máxima de 100 en cada caso:

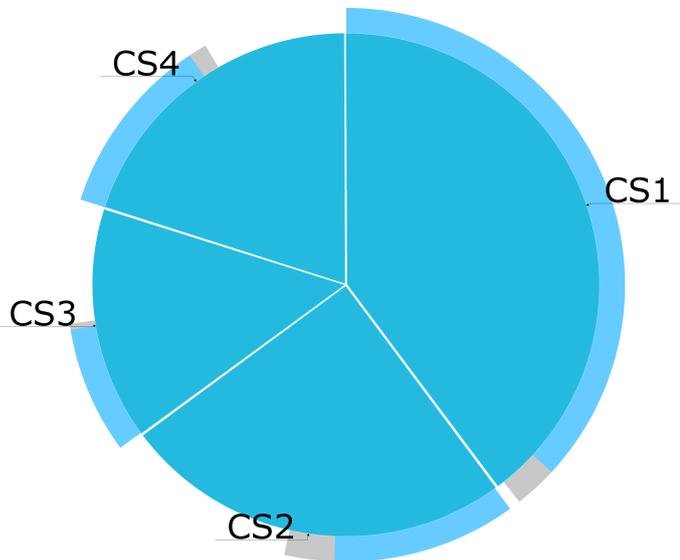


Calificación desglosada por áreas con la corrección de la fiabilidad de la información proporci

/ AQUARATING	59.58
CS / Calidad de Servicio	65.46
EP / Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	75.94
EO / Eficiencia en la Operación	27.57
EG / Eficiencia en la Gestión Empresarial	77.30
SF / Sostenibilidad Financiera	72.46
AS / Acceso al Servicio	28.09
GC / Gobierno Corporativo	97.49
SA / Sostenibilidad Ambiental	48.95

Calidad de Servicio Area (CS)

Resultados de la evaluación



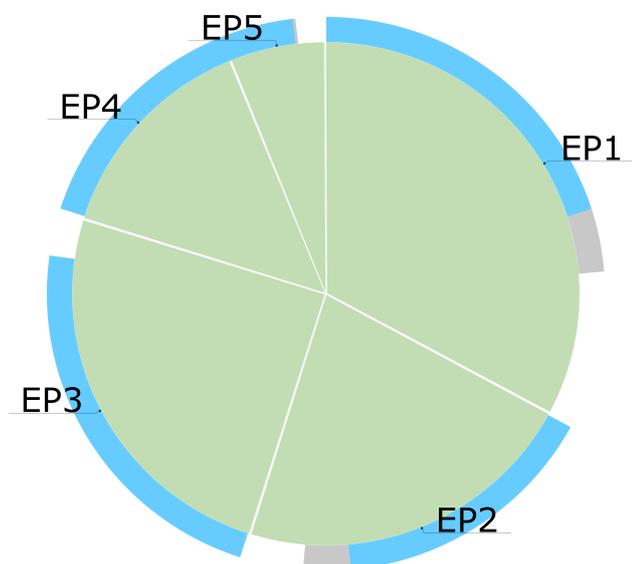
Area CS
65.46

CS1	Calidad del agua potable	92.05
CS2	Distribución de agua para uso y consumo	42.72
CS3	Recolección de aguas residuales	49.34
CS4	Atención al usuario	52.78

CS/ Calidad de Servicio	65.46
CS1 Calidad del agua potable	92.05
CS1.1 Aseguramiento capacidad de tratamiento y suministro	74.44
CS1.2 Aseguramiento suministro de agua con calidad	97.27
CS1.3 Supervisión y control de calidad del agua	92.86
CS1.4 Capacidad operativa para potabilización	100.00
CS1.5 Cumplimiento normativa de agua potable	90.00
CS1.6 Intensidad del control de calidad de agua suministrada	100.00
CS2 Distribución de agua para uso y consumo	42.72
CS2.1 Aseguramiento capacidad de suministro y distribución	100.00
CS2.2 Aseguramiento continuidad del suministro	42.22
CS2.3 Supervisión y control de la continuidad del suministro	100.00
CS2.4 Continuidad del suministro	0.00
CS2.5 Tiempo de conexión a nuevos usuarios de agua potable	85.56
CS3 Recolección de aguas residuales	49.34
CS3.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para la recolección de aguas residuales	75.00
CS3.2 Aseguramiento del servicio de recolección de aguas residuales desde la operación	85.53
CS3.3 Supervisión y control del servicio de recolección	0.00
CS3.4 Tiempo de resolución de incidencias de alcantarillado	59.67
CS3.5 Tiempo de conexión al servicio de alcantarillado	100.00
CS3.6 Incidencias en tiempo de lluvia	0.00
CS4 Atención al usuario	52.78
CS4.1 Gestión de reclamos y monitoreo de satisfacción	80.00
CS4.2 Calidad de la atención al usuario	100.00
CS4.3 Compromiso con servicio e información de contingencias	77.78
CS4.4 Percepción de la satisfacción del usuario en general	90.00
CS4.5 Percepción de la calidad de resolución de problemas	0.00
CS4.6 Número de reclamos de carácter comercial	23.10
CS4.7 Tiempo de espera en atención telefónica	0.00
CS4.8 Tiempo de espera en atención presencial	82.07
CS4.9 Tiempo de resolución de problemas	0.00

Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones Area (EP)

Resultados de la evaluación



Area EP

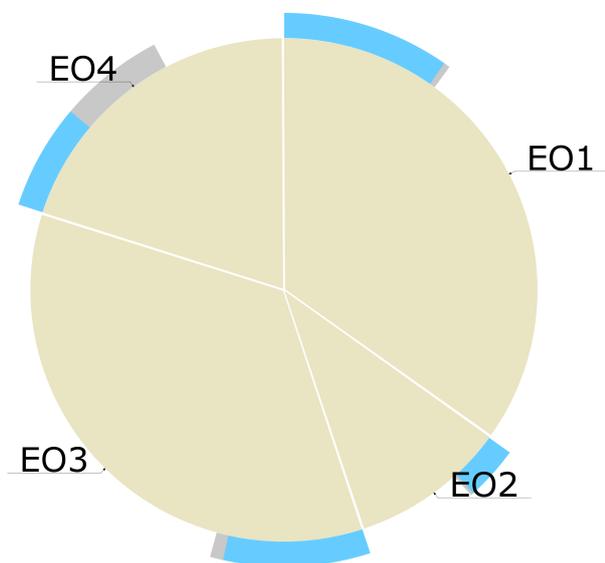
75.94

EP1	Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones	60.70
EP2	Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones	70.82
EP3	Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes	88.91
EP4	Planificación ante Emergencias	100.00
EP5	Investigación y Desarrollo	68.34

EP/ Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	75.94
EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones	60.70
EP1.1 Contenido del plan de inversiones	100.00
EP1.2 Metodología de diagnóstico	31.25
EP1.3 Metodología de identificación y definición de soluciones	67.65
EP1.4 Metodología de análisis financiero del plan	50.00
EP2 Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones	70.82
EP2.1 Sistemas de seguimiento a la ejecución del plan	39.29
EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones	75.00
EP2.3 Variación de los costos de las obras terminadas	100.00
EP2.4 Desviación en plazos de ejecución de obras	100.00
EP3 Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes	88.91
EP3.1 Gestión de activos físicos	81.82
EP3.2 Inversión anual en reposición de activos físicos inmovilizados	100.00
EP4 Planificación ante Emergencias	100.00
EP4.1 Plan de preparación ante emergencias	100.00
EP5 Investigación y Desarrollo	68.34
EP5.1 Investigación y desarrollo	96.25
EP5.2 Inversión en Investigación y Desarrollo	0.00

Eficiencia en la Operación Area (EO)

Resultados de la evaluación



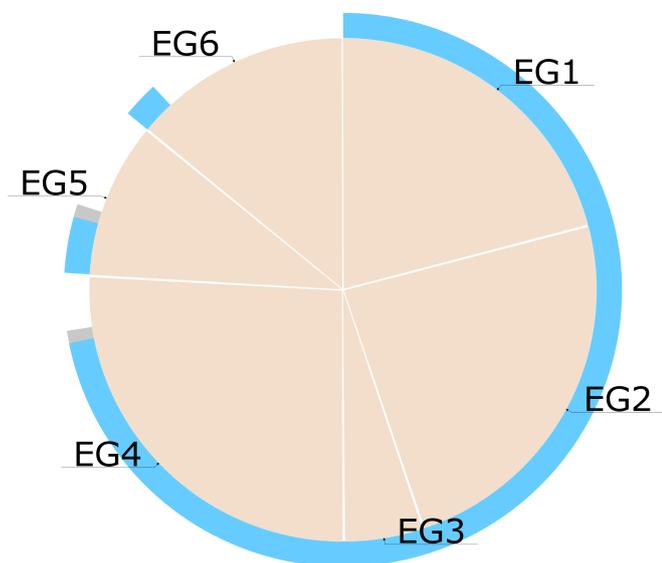
Area EO
27.57

EO1	Eficiencia en la gestión del recurso agua	27.88
EO2	Eficiencia en el uso de la energía	31.35
EO3	Eficiencia en la gestión de las infraestructuras	24.34
EO4	Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	30.77

EO/ Eficiencia en la Operación	27.57
EO1 Eficiencia en la gestión del recurso agua	27.88
EO1.1 Gestión de control del uso y destino del agua	63.57
EO1.2 Agua controlada en puntos de uso y consumo	0.00
EO1.3 Gestión de las pérdidas reales	67.14
EO1.4 Pérdidas reales en las infraestructuras de operación	0.00
EO1.5 Gestión de agua empleada en la operación	50.00
EO1.6 Agua empleada en la operación	46.02
EO1.7 Gestión de agua regenerada	0.00
EO1.8 Agua reutilizada	0.00
EO2 Eficiencia en el uso de la energía	31.35
EO2.1 Eficiencia en el uso de la energía	0.00
EO2.2 Uso energético en reducción de carga contaminante	95.00
EO3 Eficiencia en la gestión de las infraestructuras	24.34
EO3.1 Eficiencia en la gestión de infraestructura de operación	79.38
EO3.2 Número de roturas en tuberías de transporte y distribución	0.00
EO3.3 Número de roturas en acometidas	0.00
EO3.4 Gasto mantenimiento correctivo en distribución	0.00
EO3.5 Gasto en mantenimiento preventivo en distribución	0.00
EO3.6 Eficiencia en la gestión de infraestructuras de alcantarillado y depuración.	52.14
EO3.7 Incidencias en alcantarillado en tiempo seco	9.14
EO3.8 Gasto en mantenimiento correctivo en recolección	0.00
EO3.9 Gasto en mantenimiento preventivo en recolección	0.00
EO4 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	30.77
EO4.1 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	30.77

Eficiencia en la Gestión Empresarial Area (EG)

Resultados de la evaluación



Area EG

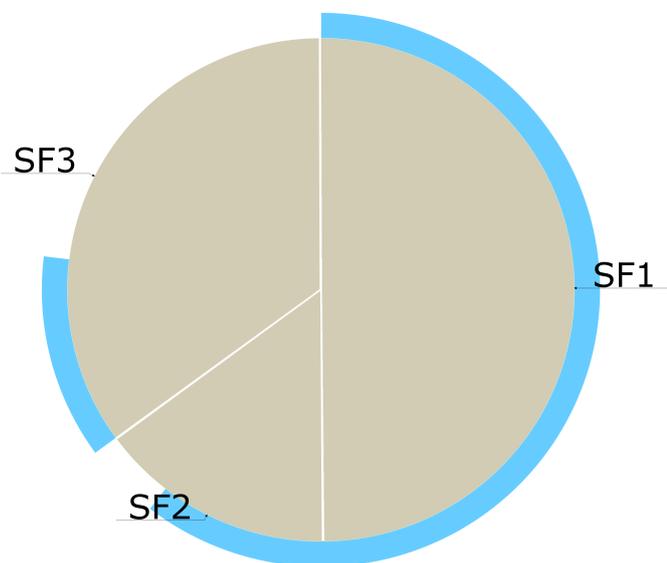
77.30

EG1	Planificación estratégica	100.00
EG2	Control de gestión	100.00
EG3	Estructura organizacional	100.00
EG4	Gestión de recursos humanos	84.31
EG5	Gestión de aprovisionamiento de bienes y servicios	32.60
EG6	Eficiencia del personal y recursos de apoyo	15.12

EG/ Eficiencia en la Gestión Empresarial	77.30
EG1 Planificación estratégica	100.00
EG1.1 Contenido del plan estratégico	100.00
EG1.2 Formulación e implantación del plan estratégico	100.00
EG2 Control de gestión	100.00
EG2.1 Sistema de control de gestión	100.00
EG3 Estructura organizacional	100.00
EG3.1 Estructura organizacional	100.00
EG4 Gestión de recursos humanos	84.31
EG4.1 Gestión de recursos humanos	88.70
EG4.2 Personal ingresado vía concurso	0.00
EG4.3 Personal que recibe capacitación	92.21
EG4.4 Personal que cumple los perfiles de cargos claves	100.00
EG5 Gestión de aprovisionamiento de bienes y servicios	32.60
EG5.1 Aprovisionamiento de bienes y servicios	78.24
EG5.2 Compras realizadas mediante licitación pública	9.06
EG5.3 Licitaciones exitosas	0.00
EG5.4 Licitaciones realizadas en el plazo mínimo de licitación	0.00
EG6 Eficiencia del personal y recursos de apoyo	15.12
EG6.1 Productividad del personal	0.00
EG6.2 Gastos en funciones de administración y ventas	60.49

Sostenibilidad Financiera Area (SF)

Resultados de la evaluación



Area SF

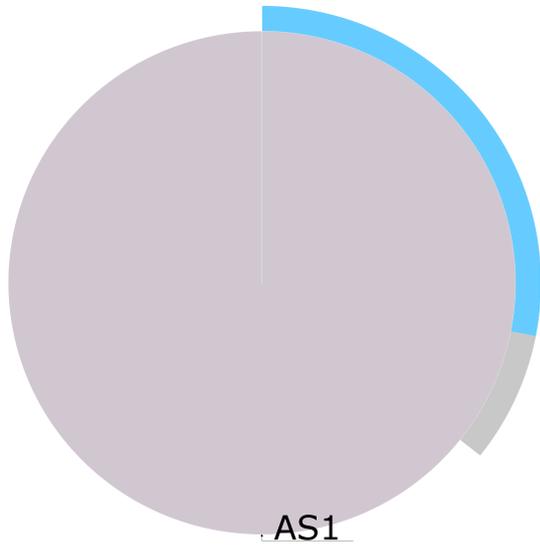
72.46

SF1	Sostenibilidad financiera global	100.00
SF2	Gestión financiera	70.06
SF3	Gestión comercial	34.14

SF/ Sostenibilidad Financiera	72.46
SF1 Sostenibilidad financiera global	100.00
SF1.1 Sostenibilidad financiera	100.00
SF1.2 Cobertura de gastos	100.00
SF1.3 Rentabilidad del patrimonio	100.00
SF2 Gestión financiera	70.06
SF2.1 Financiamiento, cobertura de riesgos y control interno	66.67
SF2.2 Liquidez corriente	50.28
SF2.3 Relación deuda a patrimonio	100.00
SF2.4 Flujos comprometidos	100.00
SF2.5 Riesgo de moneda	100.00
SF2.6 Riesgo de tasa	0.00
SF3 Gestión comercial	34.14
SF3.1 Facturación y cobranza	80.00
SF3.2 Eficacia de facturación	100.00
SF3.3 Tasa de error de la facturación	26.82
SF3.4 Agua no facturada	0.00
SF3.5 Eficacia de recaudación	0.00
SF3.6 Período promedio de cobro	0.00
SF3.7 Morosidad	0.00

Acceso al Servicio Area (AS)

Resultados de la evaluación



Area AS
28.09

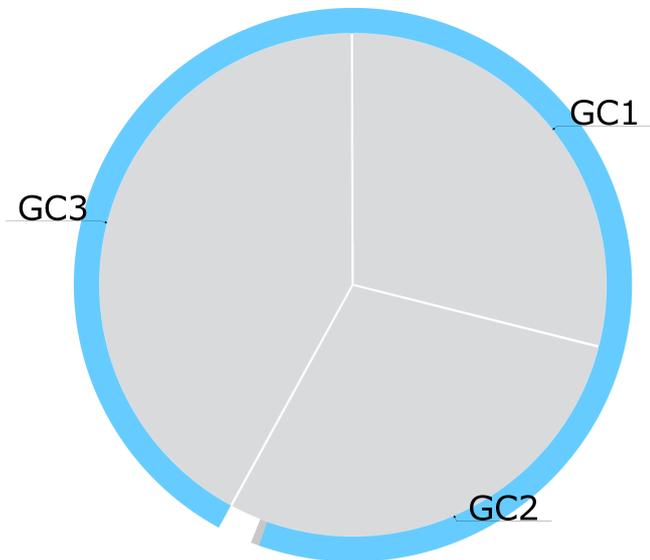
AS1 Acceso al Servicio

28.09

AS/ Acceso al Servicio	28.09
AS1 Acceso al Servicio	28.09
AS1.1 Garantizar el acceso al servicio.	40.67
AS1.2 Acceso domiciliario a agua potable	48.05
AS1.3 Conexión a sistemas con redes de alcantarillado	0.00
AS1.4 Capacidad de pago de los hogares para servicios	0.00

Gobierno Corporativo Area (GC)

Resultados de la evaluación



Area GC

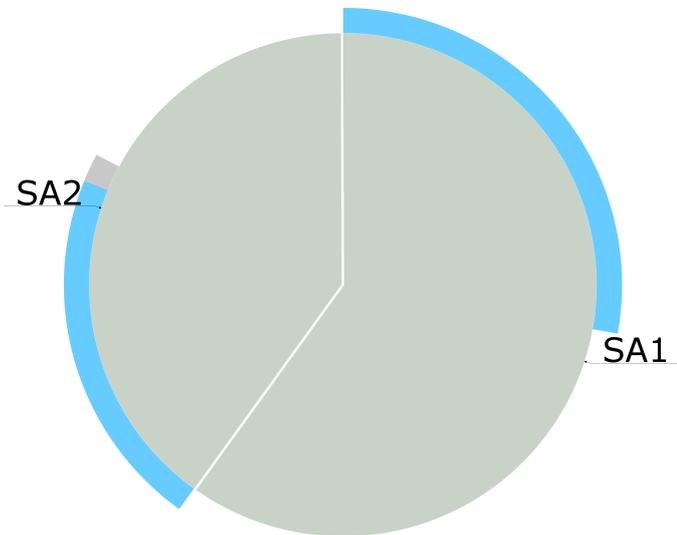
97.49

GC1	Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC2	Procesos decisorios y rendición de cuentas	91.33
GC3	Transparencia y control	100.00

GC/ Gobierno Corporativo	97.49
GC1 Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC1.1 Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC2 Procesos decisorios y rendición de cuentas	91.33
GC2.1 Funcionamiento del Gobierno Corporativo	100.00
GC2.2 Selección de integrantes del directorio y gerente	80.00
GC2.3 Facultades y responsabilidades del directorio	94.44
GC3 Transparencia y control	100.00
GC3.1 Divulgación información de la prestación de servicios	100.00
GC3.2 Divulgación de información institucional y financiera	100.00
GC3.3 Procesos de control y auditoría	100.00

Sostenibilidad Ambiental Area (SA)

Resultados de la evaluación



Area SA

48.95

SA1 Gestión y depuración de aguas residuales

46.37

SA2 Gestión ambiental

52.83

SA/ Sostenibilidad Ambiental	48.95
SA1 Gestión y depuración de aguas residuales	46.37
SA1.1 Aseguramiento de operación de depuración de aguas	54.55
SA1.2 Disponibilidad de infraestructuras de depuración de aguas	0.00
SA1.3 Grado de cumplimiento de la normativa de vertidos	100.00
SA2 Gestión ambiental	52.83
SA2.1 Marco de gestión ambiental	40.00
SA2.2 Implicación ambiental en la planificación	17.65
SA2.3 Operación y promoción ambiental	76.15
SA2.4 Extracción de agua en relación con el recurso renovable	100.00
SA2.5 Balance de consumo energético	22.89
SA2.6 Emisiones de gases de efecto invernadero	0.00
SA2.7 Gestión ambiental de lodos en tratamiento y depuración	0.00
SA2.8 Utilización del recurso agua	100.00
SA2.9 Cumplimiento de las normativas ambientales	100.00

ANEXO Evaluación detallada (indicadores y prácticas individuales por cada área de evaluación y calificación)

Resultados de la evaluación

Calidad de Servicio Ratings (CS)

CS1.1 Aseguramiento capacidad de tratamiento y suministro

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen equipos para la desinfección que dan cobertura a toda la población servida. En el caso de utilización de fuentes que no requieran ningún tipo de tratamiento de acuerdo a la normativa aplicable se considerará que la población suplida con estas fuentes cumple este criterio.	Si	3	0.7	2.1
2	Existen instalaciones para el tratamiento de potabilización (con capacidad nominal superior o igual a la de los días de máximo consumo) para toda aquella población servida, que precise de mayor tratamiento que la desinfección para cumplir la normativa.	Si	2	0.95	1.9
3	Existen instalaciones alternativas de potabilización para las zonas hidráulicamente independientes con población superior a los 100.000 habitantes. Al menos el 50% de la población de estas zonas contará con más de una fuente de suministro de agua apta para el consumo. En los sistemas donde no se den estas circunstancias se dará por cumplida la práctica con fiabilidad máxima.	No	1	-	-
4	Se realizan análisis para identificación de zonas de riesgo de incumplimiento de la normativa de calidad del agua para consumo con la identificación de acciones pertinentes en su caso.	Si	1	1	1
5	Existen criterios para el diseño de las redes de distribución que tengan en cuenta aspectos relativos a la calidad del agua (tales como tiempos de estancia del agua en las redes, eliminar fondos de saco o testereros).	Si	1	0.7	0.7
6	Se realizan estudios para la identificación de zonas con riesgo de menor concentración de desinfectante de lo establecido por la normativa de aplicación y de medidas para asegurar una concentración mínima y más homogénea en la distribución.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 6.7 of 9 =

74.44

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS1.2 Aseguramiento suministro de agua con calidad

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen medidas de protección en todas las captaciones de agua bruta (señalización, perímetros de protección, vallado, etc.) para las fuentes de agua bruta del sistema que se evalúa.	Si	1	1	1
2	Existen protocolos para las actuaciones de mantenimiento preventivo en las estaciones de tratamiento y registros de las mismas.	Si	1	1	1
3	Existen protocolos para las actuaciones de mantenimiento correctivo en las estaciones de tratamiento y registros de las mismas.	Si	1	0.7	0.7
4	En las estaciones de tratamiento de agua que atiendan a más de 5000 habitantes se cuenta con procesos automatizados para el funcionamiento en ausencia de personal o con personal 24/7 en el caso de no disponer de procesos automatizados.	Si	3	1	3
5	Existen protocolos para el análisis y resolución de los incumplimientos de la normativa aplicable respecto a la calidad del agua con notificación a la autoridad competente.	Si	2	1	2
6	Existen Planes de seguridad ante contingencias respecto a la calidad del agua.	Si	1	1	1
7	Existen protocolos relativos al aseguramiento de la calidad del agua en la puesta en marcha de nuevas fuentes de suministro (pozos o fuentes superficiales) en los sistemas en que existan varias fuentes de suministro alternativas, en caso contrario se dará por cumplida la práctica con fiabilidad máxima.	Si	1	1	1
8	Existen protocolos relativos al aseguramiento de la calidad del agua en la incorporación de nuevas infraestructuras.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 10.7 of 11 =

97.27

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS1.3 Supervisión y control de calidad del agua

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen protocolos de autocontrol de la calidad del agua suministrada con registro de los resultados y con requisitos iguales o más exigentes que los fijados por la normativa aplicable.	Si	1	1	1
2	Los laboratorios que realizan los análisis (sean propios o externos) cuentan con acreditación según la norma ISO 17025.	Si	2	1	2
3	Disponibilidad de equipos operativos de medida de parámetros físico químicos en todas las estaciones de tratamiento (con instalaciones permanentes o posibilidad de toma de muestras en entrada, salida y procesos intermedios).	Si	2	0.7	1.4
4	Se mantiene un registro de medidas y control de parámetros de funcionamiento de todas las estaciones de tratamiento.	Si	2	1	2
5	Existen umbrales de alarma definidos para el mantenimiento correctivo y la adecuación de la operación.	Si	3	1	3
6	Se dispone de sistemas de telecontrol de los procesos y los parámetros internos en las estaciones de tratamiento.	Si	1	1	1
7	Se dispone de estaciones de vigilancia automática de la calidad (en al menos un 50% de la zona suministrada) en las salidas de las estaciones de tratamiento o depósitos.	Si	1	0.7	0.7
8	Existe una red de instalaciones fijas para facilitar la toma de muestras de calidad del agua con representatividad al menos de 1 por cada 20.000 habitantes servidos.	Si	2	0.95	1.9

Rating obtenido: 13 of 14 =

92.86

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS1.4 Capacidad operativa para potabilización

Descripción: Refleja el grado de cobertura de las instalaciones de tratamiento de agua para su uso y consumo. Se valora por el porcentaje de población susceptible de recibir agua tratada según las infraestructuras de tratamiento y distribución en funcionamiento, independientemente del tipo de tratamiento con que cuenten y su eficacia operativa. Aunque habrá casos en los que la disponibilidad de esas infraestructuras no dependa directamente en la entidad que opera el sistema, se considera un indicador relevante para la estimación de la calidad potencial de servicio (vinculado a la calidad del agua) que puede recibir cada usuario del sistema.

Fórmula: $[(CS1-V1)/(CS1-V2)]*100$

[CS1-V1] Población servida cuyo suministro es susceptible de ser tratado con alguna instalación o equipo de potabilización.

Población servida con conexión domiciliaria del ámbito territorial a calificar del prestador correspondiente a la distribución de agua potable cuyo suministro es susceptible de ser tratado con alguna instalación o equipo de potabilización con capacidad nominal suficiente (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	1.00

[CS1-V2] Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable.

Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	1.00

Rating obtenido =

100.00

CS1.5 Cumplimiento normativa de agua potable

Descripción: Refleja el grado de calidad del agua suministrada en el año calendario anterior a la fecha de calificación. Se evalúa mediante el contraste del resultado de las muestras y análisis de calidad de agua y se cuantifica por el porcentaje de habitantes servidos que reciben agua en las condiciones establecidas en la normativa aplicable.

Fórmula: $[(CS1-V3)/(CS1-V2)]*100$

[CS1-V2] Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable.

Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	1.00

[CS1-V3] Número de habitantes para los que se ha cumplido la normativa aplicable a muestras de calidad de agua.

Número de habitantes para los que se ha cumplido la normativa aplicable a muestras de calidad de agua en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación. Se asume que se cumple la normativa en una zona cuando en la misma se realizan y superan los controles establecidos por la normativa aplicable de forma completamente satisfactoria.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	0.80

Rating obtenido =

90.00

CS1.6 Intensidad del control de calidad de agua suministrada

Descripción:

Fórmula: $([CS1-V4]/365)*100$

[CS1-V4] Número de días al año en los que se toman y analizan muestras representativas de la calidad suministrada.

Número de días al año en los que se toman y analizan muestras representativas de la calidad suministrada en el último año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	365.00 (días)	1.00

Rating obtenido =

100.00

CS2.1 Aseguramiento capacidad de suministro y distribución

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Reconocimiento y aplicación de valores estándar de servicio de presión y continuidad para el suministro y distribución de agua.	Si	3	1	3
2	Diseño de infraestructuras de suministro y distribución orientado al control de impactos por contingencias y al cumplimiento de estándares de servicio.	Si	2	1	2
3	Planificación de la renovación de los elementos del sistema de suministro y distribución con criterios asociados a los riesgos de impacto sobre la continuidad de las condiciones de servicio.	Si	2	1	2
4	Planificación y adecuación de infraestructuras de suministro y distribución basadas en criterios de prevención de riesgos de discontinuidad y variaciones no deseadas de presión.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 8 of 8 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS2.2 Aseguramiento continuidad del suministro

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Inspección visual de los elementos de la red de suministro y distribución y su estado de accesibilidad al menos una vez cada 3 años.	Si	1	-	0
2	Comprobación operativa de los elementos y las infraestructuras de distribución que sean susceptibles de inspección visual o test de funcionamiento al menos una vez cada 3 años.	Si	1	-	0
3	Existe una diferenciación de elementos del sistema de suministro y distribución que destaca aquellos que tienen una importancia vertebradora o estratégica. La diferenciación debe plasmarse en todas las bases de datos de infraestructuras empleadas para la planificación y operación y en el terreno en todos los elementos visibles y maniobrables.	Si	2	1	2
4	Revisión con una frecuencia igual o inferior a 6 meses de los elementos en infraestructuras vertebradoras o estratégicas del sistema de suministro y distribución.	Si	2	-	0
5	Resolución de problemas detectados en inspecciones en las instalaciones de los sistemas de suministro y distribución y en la inconsistencia de la información disponible, con plazos inferiores a los 6 meses.	Si	2	0.5	1
6	Realización de campañas sistemáticas de detección de fugas y roturas ocultas sobre al menos el 5% de la longitud de la red cada año.	Si	1	0.8	0.8

Rating obtenido: 3.8 of 9 =

42.22

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS2.3 Supervisión y control de la continuidad del suministro

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Disponibilidad durante las 24 horas del día de recursos humanos y materiales específicos para la gestión de contingencias en los sistemas de suministro y distribución.	Si	3	1	3
2	Disponibilidad de herramientas GIS de ayuda al aislamiento, reparación y resolución de contingencias en los sistemas de suministro y distribución.	Si	3	1	3
3	Disponibilidad durante las 24 horas del día de mecanismos de alarma temprana: telecontrol y recepción de avisos para los sistemas de suministro y distribución.	Si	3	1	3

Rating obtenido: 9 of 9 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS2.4 Continuidad del suministro

Descripción: Este elemento de evaluación cuantifica la continuidad del servicio a partir del número de horas en que cada propiedad suministrada dispone, en su punto de conexión al sistema de distribución, de las condiciones hidráulicas suficientes para el uso y consumo.

Fórmula: $[CS2-V1]/[CS2-V2]$

[CS2-V1] Suma de las horas con interrupción de suministro.

Suma de las horas con interrupción de suministro o sin las condiciones hidráulicas necesarias para el uso y consumo en cada propiedad en el último año calendario completo. En los sistemas en los que no se disponga de suministro continuo con carácter general se aplicarán las horas de interrupción a la totalidad de las propiedades comprendidas en el ámbito de dicha carencia de servicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	63,707,108.00 (horas)	0.80

[CS2-V2] Número de propiedades suministradas.

Número de propiedades suministradas al finalizar el último año calendario completo.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	572,376.00 (propiedades)	0.80

Rating obtenido =

0.00

CS2.5 Tiempo de conexión a nuevos usuarios de agua potable

Descripción: Evalúa el tiempo medio que se tarda en ejecutar una conexión a un nuevo usuario del sistema de suministro. No se tienen en cuenta los plazos de contratación, asumiendo que en principio serán breves y que se evaluarán en el epígrafe de atención al usuario. Tampoco aquellos retrasos imputables a la concesión de permisos para la ejecución de las obras necesarias y procesos que no sean de responsabilidad exclusiva del prestador.

Fórmula: [CS2-V3]

[CS2-V3] Tiempo medio transcurrido desde la finalización de los trámites de contratación del servicio hasta el término de las obras de conexión con las instalaciones privadas y su notificación.

Tiempo medio transcurrido desde la finalización de los trámites de contratación del servicio hasta el término de las obras de conexión con las instalaciones privadas y su notificación (para todas las conexiones realizadas en el último año calendario completo).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	6.90 (días)	1.00

Rating obtenido =

85.56

CS3.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para la recolección de aguas residuales

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe un Plan de Saneamiento vigente y actualizado que incluye el alcantarillado o existe un Plan específico de alcantarillado.	Si	1	1	1
2	Se cumplen los objetivos y calendarios del Plan de Saneamiento o alcantarillado relativos al alcantarillado.	Si	1	1	1
3	Existe, y se aplica, una normativa para los elementos constructivos de la red y la ejecución de acometidas del alcantarillado por entidades distintas del operador.	Si	1	1	1
4	Existe, y se aplica, una normativa para la utilización de la red de colectores por otros servicios tales como la fibra óptica.	No	1	-	-

Rating obtenido: 3 of 4 =

75.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS3.2 Aseguramiento del servicio de recolección de aguas residuales desde la operación

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen protocolos y registros de actuaciones de mantenimiento preventivo (frecuencias de inspección en función de parámetros como la antigüedad de la conducción, etc.) en el sistema de alcantarillado.	Si	1	0.8	0.8
2	Existe y se utiliza algún sistema informatizado de mantenimiento preventivo en el sistema de alcantarillado.	Si	1	0.75	0.75
3	Se dispone de equipos específicos para la inspección de zonas de difícil acceso en la red de alcantarillado.	Si	1	0.7	0.7
4	Existen protocolos y registros de actuaciones de limpieza de colectores con frecuencias fijas o dependientes de parámetros como la pendiente, edad de la conducción, etc.	Si	2	0.8	1.6
5	Existen un servicio de atención y gestión de anomalías en la red de alcantarillado las 24 horas.	Si	3	0.8	2.4
6	Existe un protocolo para la atención y resolución de anomalías en la red de saneamiento.	Si	3	1	3
7	Existe un registro, al menos en papel, de las anomalías y los procesos para su resolución en los sistemas de alcantarillado.	Si	1	1	1
8	Se dispone de un sistema informatizado de registro y gestión de anomalías en el sistema de alcantarillado.	Si	2	0.75	1.5
9	Se dispone de un sistema GIS de toda la red de saneamiento y sus elementos que cuenta con los procedimientos para su actualización sistemática.	Si	3	1	3
10	Se dispone de un sistema de registro y gestión de anomalías sobre un GIS en el que también están ubicados los usuarios con conexión al servicio de saneamiento.	Si	2	0.75	1.5

Rating obtenido: 16.25 of 19 =

85.53

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS3.3 Supervisión y control del servicio de recolección

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de equipos de medida de caudales en la red de alcantarillado y colectores (al menos un equipo por cada 20.000 habitantes).	No	1	-	-
2	Se dispone de un sistema de telemetría en tiempo real del funcionamiento de la red de alcantarillado.	No	1	-	-
3	Se mantiene un registro de medidas y alarmas en el funcionamiento de la red de alcantarillado.	No	2	-	-
4	Se dispone de elementos de regulación (p. ej. compuertas telemandadas) en el sistema de colectores o alcantarillado.	No	1	-	-
5	Se dispone de sistemas de ayuda a la toma de decisiones en la operación en situaciones normales y excepcionales de la red de drenaje o alcantarillado.	No	1	-	-
Rating obtenido: 0 of 6 =		0.00			

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS3.4 Tiempo de resolución de incidencias de alcantarillado

Descripción: Considera el tiempo medio que se tarda en resolver una incidencia en cualquier elemento o componente de la red de alcantarillado (conexiones, alcantarillas y colectores) desde que se tiene conocimiento de ella hasta que se da por resuelta.

Se asume que cualquier incidencia puede afectar a la disponibilidad del servicio de recolección de aguas residuales individuales y que en todo caso representa una perturbación para el correcto funcionamiento del sistema que se evalúa.

Solo se considerarán las incidencias de carácter fortuito, o que no se hayan catalogado como provocadas por terceros.

Fórmula: [CS3-V1]

[CS3-V1] Tiempo medio que se tarda en resolver las incidencias de la red de saneamiento.

Tiempo medio que se tarda en resolver las incidencias de la red de saneamiento que se puedan considerar fortuitas producidas en el último año calendario completo.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	13.26 (horas)	1.00

Rating obtenido =

59.67

CS3.5 Tiempo de conexión al servicio de alcantarillado

Descripción: Se valora el servicio de conexión de los usuarios al sistema de alcantarillado por el tiempo que se tarda en realizar la conexión sin considerar los retrasos imputables a la concesión de permisos para la ejecución de las obras necesarias u otros impedimentos que no sean de responsabilidad del prestador.

Fórmula: [CS3-V2]

[CS3-V2] Tiempo medio transcurrido desde la finalización de los trámites de contratación del servicio hasta que se termina la obra de acometida de las instalaciones privadas a la red de alcantarillado público.

Tiempo medio transcurrido desde que se finalizan los trámites de contratación del servicio hasta que se termina la obra de acometida de las instalaciones privadas a la red de alcantarillado público ejecutadas en el último año calendario completo y se notifica la disponibilidad del servicio. Se descontará el tiempo transcurrido en la obtención de licencias y permisos de obra que no sean de competencia exclusiva del prestador.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	4.03 (días)	1.00

Rating obtenido =

100.00

CS3.6 Incidencias en tiempo de lluvia

Descripción: Este elemento de evaluación considera el funcionamiento de la red de saneamiento responsabilidad del prestador en cuanto a su función de drenaje de las aguas pluviales, tanto si se realiza la recolección de las aguas residuales de forma integrada o combinada, directa o indirecta, conjunta o separativa.

Fórmula: $[CS3-V3]/[CS3-V4]*10.000$

[CS3-V4] Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales.

Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,316,923.00 (habitantes)	0.50

Rating obtenido =

0.00

CS4.1 Gestión de reclamos y monitoreo de satisfacción

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe un sistema integrado de gestión de reclamos que además de registrar los reclamos (por cualquier vía) permite dar seguimiento a la resolución de los mismos.	Si	1	1	1
2	Se notifica la resolución de la totalidad de reclamos y se verifica su conformidad.	Si	1	1	1
3	Se hace un análisis por lo menos trimestral del registro de los reclamos y sus resoluciones, y los resultados de este análisis se usan para mejorar la gestión del servicio y de usuarios.	Si	3	1	3
4	Se realiza una vez por año una encuesta de satisfacción a los usuarios de la empresa. Cumple con las siguientes características: (i) Encuesta estadísticamente representativa para el universo de usuarios; (ii) Metodología de encuesta estable y reproducible; (iii) Encuesta hecha por grupo/ organización con pericia técnica; (iv) Encuesta hecha por terceros	Si	2	0.7	1.4
5	Se monitorea constantemente la satisfacción de resolución de reclamos de los usuarios que han efectuado un reclamo (muestra representativa de usuarios o todos los que han reclamado).	No	1	-	-

Rating obtenido: 6.4 of 8 =

80.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS4.2 Calidad de la atención al usuario

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe un centro de llamadas que atiende reclamos comerciales y técnicos, su tramitación y trámites contractuales, y que está operando en calendario y horario laborable.	Si	1	1	1
2	El centro de llamadas funciona 24/7.	Si	1	1	1
3	El centro de llamadas está dotado de personal suficiente, debidamente entrenado y con soporte informático.	Si	1	1	1
4	El precio de la llamada al centro de llamadas no supera el precio de una llamada local.	Si	1	1	1
5	Los centros presenciales están dotados con personal suficiente, debidamente entrenado y con soporte informático.	Si	1	1	1
6	El sitio web es operativo y permite por lo menos 4 de los siguientes trámites: (i) Consulta estado de cuenta/ de la factura; (ii) pago en línea; (iii) notificación de reclamos; (iv) establecimiento de un nuevo contrato; (v) solicitud de factibilidad de obtención del servicio; (vi) solicitud de cierre/ terminación del servicio.	Si	1	1	1
7	Existen por lo menos 3 de los siguientes canales de pago: (i) Internet (sitio web institucional y otros); (ii) pago automático con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito; (iii) teléfono; (iv) centros de pago presencial (en las oficinas de la empresa o en otros lugares definidos).	Si	1	1	1

Rating obtenido: 7 of 7 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS4.3 Compromiso con servicio e información de contingencias

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe la figura del Defensor del Cliente/ Usuario.	Si	2	-	0
2	Existe una carta de compromiso debidamente difundida (por ej. en sitio web; se envía a todos los usuarios etc.) que establece un compromiso del operador a un tiempo de respuesta a reclamos igual o más exigente que lo establecido por el regulador en los casos que aplique.	Si	2	1	2
3	El prestador se compromete a compensar a los usuarios en caso de no cumplir con lo establecido en la carta de compromiso.	Si	1	1	1
4	Los usuarios son informados en su domicilio o edificio sobre todos los cortes programados e interrupciones previstas con por lo menos 48 horas de anticipación, o por cualquier otro medio que asegure que el usuario recibe la notificación. Para grandes ámbitos se puede usar radio y televisión. La utilización de una base de datos de comunicación con usuarios está completa y existen mecanismos que aseguren su actualización.	Si	1	1	1
5	Los usuarios son informados sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas (por ej. a través de llamadas automatizadas o SMS al número de teléfono del usuario, respuestas automatizadas en el teléfono para la atención al usuario del prestador, por la página web, etc.).	Si	1	1	1
6	Se han identificado los usuarios críticos (hospitales, escuelas, grandes consumidores, etc.) y existe un procedimiento especial para informarlos oportunamente sobre interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Si	2	1	2
		Rating obtenido: 7 of 9 =			77.78

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

CS4.4 Percepción de la satisfacción del usuario en general

Descripción:

Fórmula: $([CS4-V1]/[CS4-V2])*100$

[CS4-V1] Número de usuarios satisfechos con el servicio en general entre los entrevistados

Número de usuarios satisfechos con el servicio en general entre los entrevistados (tomando como referencia el último año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	516.00	0.20

[CS4-V2] Número total de usuarios entrevistados.

Número total de usuarios entrevistados (tomando como referencia el último año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	600.00	1.00

Rating obtenido =

90.00

CS4.5 Percepción de la calidad de resolución de problemas

Descripción:

Fórmula: $([CS4-V3]/[CS4-V4])*100$

Rating obtenido =

0.00

CS4.6 Número de reclamos de carácter comercial

Descripción:

Fórmula: $([CS4-V5]/[CS4-V9])*100$

[CS4-V5] Número de reclamos de carácter comercial

Número de reclamos de carácter comercial, en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación, relacionados con aspectos no vinculados con el correcto funcionamiento del suministro de agua en las condiciones de cantidad y calidad adecuadas o con la recolección de vertidos y su saneamiento. En caso de duda se considerarán reclamos de carácter comercial y se sumarán en esta variable.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	45,338.00	1.00

[CS4-V9] Número total de usuarios registrados.

Número total de usuarios registrados al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	572,376.00	1.00

Rating obtenido =

23.10

CS4.7 Tiempo de espera en atención telefónica

Descripción:

Fórmula: [CS4-V6]

[CS4-V6] Tiempo medio de espera de los usuarios en llamadas a la central telefónica

Tiempo medio de espera de los usuarios en llamadas a la central telefónica (datos del último año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	3.21 (minutos)	1.00

Rating obtenido =

0.00

CS4.8 Tiempo de espera en atención presencial

Descripción:

Fórmula: [CS4-V7]

[CS4-V7] Tiempo medio de espera de los usuarios en visitas al centro de atención personal

Tiempo medio de espera de los usuarios en visitas al centro de atención personal. Se consideran todos los trámites excepto aquellos relativos a pagos (datos del último año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	13.22 (minutos)	1.00

Rating obtenido =

82.07

CS4.9 Tiempo de resolución de problemas

Descripción:

Fórmula: [CS4-V8]

[CS4-V8] Tiempo medio transcurrido desde la presentación de un reclamo de carácter comercial hasta la resolución del problema planteado

Tiempo medio transcurrido desde la presentación de un reclamo de carácter comercial hasta la resolución del problema planteado (datos del último año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	14.00 (días hábiles)	1.00

Rating obtenido =

0.00

Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones Ratings (EP)

EP1.1 Contenido del plan de inversiones

Item	Práctica	C	W	F	X
1	El plan de inversiones identifica sus objetivos generales y específicos.	Si	1	1	1
2	El plan de inversiones establece las metas a alcanzar en cuanto a cobertura y calidad de todos y cada uno de los servicios y sistemas en el ámbito de evaluación del prestador.	Si	1	1	1
3	El plan de inversiones identifica el presupuesto de las obras del plan, con sus fuentes de financiamiento previstas.	Si	1	1	1
4	El plan de inversiones incluye una identificación pormenorizada de los programas (conjuntos de proyectos) o proyectos específicos que se propone desarrollar.	Si	1	1	1
5	El Plan contiene un calendario para su ejecución.	Si	1	1	1
6	El Plan contiene la configuración general de los sistemas existentes y proyectados, por etapa del servicio, en gráficos o planos con el nivel de detalle adecuado.	Si	1	1	1
7	El Plan contiene una descripción general de los criterios utilizados en su formulación.	Si	1	1	1
8	El Plan incluye una relación de programas o proyectos, por sistema, con indicación específica de: nombre, costo estimado, año de entrada en operación y observaciones o comentarios.	Si	1	1	1
9	El Plan contiene un cuadro resumen del programa de inversiones indicando por sistemas y etapas del servicio, el proyecto e inversión por año.	Si	1	1	1
10	El Plan está aprobado en su conjunto por parte del directorio, o autoridad competente aunque puede tener aprobación de actualizaciones por obras individuales.	Si	3	1	3

Rating obtenido: 12 of 12 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP1.2 Metodología de diagnóstico

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Mapas digitalizados actualizados (menos de 1 año respecto a la fecha de aprobación del Plan) que identifiquen en el ámbito territorial a evaluar, a una escala adecuada (mínimo de 1:10.000), con coordenadas UTM, límites urbanos, calles o avenidas principales, curvas de nivel y cotas de terreno, y elementos geográficos destacados. Se incluye la ubicación de las obras relevantes de los sistemas de agua potable y saneamiento.	Si	1	1	1
2	Proyección de la población, usuarios y demanda en horizontes de corto, mediano y largo plazo (unos 5 años, 10 a 15 años, y 15 o más años, respectivamente).	Si	1	1	1
3	La población y usuarios actuales y esperados en el ámbito territorial a evaluar, por segmentos de usuarios y su localización espacial actual y esperada, de acuerdo con proyecciones globales y territoriales de crecimiento del área de atención, incluyendo de ser el caso los proyectos inmobiliarios.	Si	1	1	1
4	Metas de cobertura y calidad del servicio, las que son iguales o superiores a las fijadas por la autoridad (ente rector y/o ente regulador), si existen. En caso que se contemplen soluciones individuales se informa sobre el número de familias atendida por tipo de solución.	Si	1	1	1
5	Escenarios que establezcan el rango de variabilidad de la demanda proyectada considerando, entre otros aspectos, programas de apoyo para la conexión de familias de bajos ingresos a los servicios de alcantarillado, si son del caso.	No	1	-	-
6	Historia de consumo (dotaciones) por tipo de usuario y proyecciones según cambios en los niveles de ingresos, tecnologías de uso de agua, programas de gestión de la demanda y otros factores relevantes.	No	1	-	-
7	Coeficientes de consumo diario y horario, promedio anual y máximos, tasas de infiltración y otros, respaldados por información empírica sustentada en estudios específicos.	No	1	-	-
8	Balance de agua detallado según clasificación de IWA o similar (con diferenciación de pérdidas aparentes y reales y usos autorizados y no autorizados).	Si	1	1	1
9	La información sobre agua potable de cada sistema, se resume en tablas que muestran por año (los datos anuales pueden establecerse como una interpolación de estimaciones quinquenales u otras) hasta el horizonte de análisis: la población total; población de usuarios (población servida) ; número de usuarios de agua potable; volúmenes de consumo anual; caudales de consumo medio; máximo diario y	No	1	-	-

máximo horario; volumen de pérdidas; caudales de producción media; máximo diario y máximo horario.

- 10 La información sobre saneamiento de cada sistema, se resume en tablas que muestran por año, hasta el horizonte de análisis: la población total; población de usuarios (población servida); número de usuarios; dotación; caudal recuperado; caudal infiltrado; caudal medio; caudal máximo horario; carga proyectada (KgDBO5/día).
- 11 El balance oferta-demanda se realiza para cada componente del sistema estableciéndose los años en que surgen déficits, y por ende es necesario considerar acciones u obras para eliminar o reducir el déficit proyectado.
- 12 El análisis considera la condición de la infraestructura existente y establece las necesidades de reposición de la misma.

No	1	-	-
Si	3	-	0
Si	3	-	0

Rating obtenido: 5 of 16 =

31.25

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP1.3 Metodología de identificación y definición de soluciones

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Definición de las soluciones requeridas por el sistema, para satisfacer las metas de cobertura y calidad propuestas. Las soluciones se establecen a nivel de prefactibilidad (nivel de seguridad de costos \pm 15%), y consideran el análisis de oferta-demanda de cada componente, de la condición de la infraestructura existente, de la normativa vigente, y otros elementos. Estas soluciones se analizan y presentan en documentación aprobada por la unidad correspondiente.	Si	1	-	0
2	Las soluciones a ser seleccionadas se someten a un análisis multicriterio de alternativas que evalúa explícitamente las opciones disponibles considerando la identificación y evaluación de las opciones de proyectos, en cuanto a: configuración, dimensionamiento, horizonte de análisis, opciones tecnológicas, restricciones ambientales u otras, normativa de prestación de servicio y ambiental, fecha óptima de entrada, restricciones de tiempos de preparación y ejecución, etc..	Si	1	1	1
3	Las soluciones a ser seleccionadas se someten a un análisis de alternativas que usa algoritmos de minimización de costos de inversión y de costos incrementales de operación y mantenimiento.	No	1	-	-
4	Las soluciones a ser seleccionadas se someten a un análisis de alternativas que aplica criterios de seguridad, riesgos y vulnerabilidad de las instalaciones y servicios.	Si	1	1	1
5	Las soluciones a ser seleccionadas se someten a un análisis de alternativas que tiene en consideración elementos de life-cycle assessment (LCA), emisiones de CO2, sostenibilidad ambiental y mitigación de otras externalidades.	No	1	-	-
6	Las soluciones a ser seleccionadas se someten a un análisis de alternativas que usa herramientas de análisis de comportamiento hidráulico o hidrológico, debidamente calibradas y actualizadas; y sistemas de base de datos geo-referenciados.	Si	1	0.5	0.5
7	En los apartados relativos al agua potable se realiza un análisis de las fuentes actuales y futuras en cuanto a caudales disponibles, calidad, y derechos.	Si	1	1	1
8	En los apartados relativos al agua potable se incorporan propuestas específicas para reducción de agua no contabilizada.	Si	2	1	2
9	En saneamiento se realiza un análisis de las aguas residuales en relación con el nivel de tratamiento para determinar el impacto de los vertidos en el cuerpo receptor.	Si	1	1	1
10	En saneamiento se analizan las opciones de tratamiento según la normativa aplicable de carácter ambiental.	Si	2	1	2

11	La configuración global del plan considera la mejor alternativa como aquella de menor costo en valor presente que cumpla con todas las restricciones, de demanda, ambientales y otras que sean exigidas. En concreto incluye una presentación explícita de configuración de la alternativa seleccionada con su correspondiente análisis de mínimo costo global.
12	La información sobre proyectos seleccionados se presenta en un listado detallado por etapa de servicio.
13	La información sobre proyectos seleccionados se presenta en un listado detallado con su correspondiente costo.
14	La información sobre proyectos seleccionados incluye la fecha máxima de entrada en operación.

No	2	-	-
Si	1	1	1
Si	1	1	1
Si	1	1	1

Rating obtenido: 11.5 of 17 =

67.65

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP1.4 Metodología de análisis financiero del plan

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Para cada proyecto, o conjuntos de ellos, y para el conjunto del plan se realiza una evaluación financiera, calculándose el valor presente neto (VPN) que incluye una proyección en cada año del horizonte de análisis de la inversión, reposición de la inversión, costos incrementales de operación y mantenimiento, ingresos por servicios a las tarifas vigentes (o esperadas, si aplica). Se usa la tasa de descuento aplicable al costo de capital del prestador.	Si	1	1	1
2	Para el plan en su conjunto se realiza una evaluación financiera con determinación del VPN, incorporando las restricciones de financiamiento que tenga el prestador.	Si	1	1	1
3	El análisis de rentabilidad de los proyectos individuales y del conjunto (sea negativa o positiva) retroalimenta la selección de proyectos y formulación del plan.	No	1	-	-
4	El plan final contempla sólo proyectos con VPN positivo, y el plan en sí tiene un VPN positivo; o el plan global tiene un VPN positivo, aunque algunos proyectos no sean rentables. Esta evaluación cuenta con la aprobación de la unidad correspondiente.	No	1	-	-
Rating obtenido: 2 of 4 =		50.00			

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP2.1 Sistemas de seguimiento a la ejecución del plan

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Hay sistema de seguimiento integrado entre los proyectos del plan de inversiones formulado al año 0 y los proyectos u obras que resultan de él.	No	1	-	-
2	Hay sistema de seguimiento integrado que registra los costos de los proyectos del plan, establecidos a nivel de pre-factibilidad, y los costos de los proyectos (u obras) a nivel de diseño ejecutivo (o diseño final).	No	1	-	-
3	Hay sistema de seguimiento integrado que registra los costos de los proyectos (u obras) a nivel de licitación con relación a los costos de los proyectos (u obras) a nivel de diseño ejecutivo (o diseño final). Se registran las causas de las discrepancias superiores a $\pm 20\%$.	No	1	-	-
4	Hay sistema de seguimiento integrado que registra los costos finales de los proyectos (u obras) con relación a los costos licitados. Se registran las causas de las desviaciones superiores a $\pm 20\%$. En los costos finales se incluyen todo tipo de modificaciones al proyecto licitado.	Si	3	1	3
5	Hay sistema de seguimiento integrado entre los plazos definidos para la entrada en operación de los proyectos en el Plan del año 0, y las fechas reales. Se registran las causas de las desviaciones de tiempo superiores a 6 meses.	No	3	-	-
6	La información sobre desviaciones de costos y plazos de proyectos u obras se reportan al menos anualmente a la gerencia superior.	Si	3	0.5	1.5
7	Hay una retroalimentación sistemática de información del ciclo de proyecto al proceso de planificación y preparación de proyectos, que permita adoptar medidas correctivas para reducir el porcentaje de desviaciones en los indicadores de interés. Esto incluye el análisis de desviaciones en las estimaciones de demanda, de costos unitarios, etc.	Si	2	0.5	1

Rating obtenido: 5.5 of 14 =

39.29

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones

Descripción:

Fórmula: $([EP2-V1]/[EP2-V2])*100$

[EP2-V1] Gastos desembolsados en proyectos del plan de inversiones en ejecución o terminados

Gastos desembolsados en proyectos del plan de inversiones en ejecución o terminados, desde el año 0 del plan hasta fines del año calendario anterior a la fecha de evaluación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	116,631,639,799.00 (Moneda nacional.)	0.50

[EP2-V2] Gastos proyectados en el plan de inversiones

Gastos proyectados en el plan de inversiones, desde el año 0 del plan hasta fines del año calendario anterior a la fecha de evaluación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	104,399,580,590.00 (Moneda nacional.)	1.00

Rating obtenido =

75.00

EP2.3 Variación de los costos de las obras terminadas

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Menos del 50% de contratos con diferencia superior a $\pm 30\%$ en los costos de las obras terminadas.	Si	2	1	2
2	Menos del 70% de contratos con hasta $\pm 25\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	Si	2	1	2
3	Menos del 90% de contratos con hasta $\pm 20\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	Si	3	1	3
4	Más del 90% de contratos, hasta $\pm 10\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	Si	3	1	3

Rating obtenido: 10 of 10 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP2.4 Desviación en plazos de ejecución de obras

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Menos del 50% de contratos con diferencia superior a 24 meses en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Si	2	1	2
2	Menos del 70% de contratos con hasta 18 meses de diferencia en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Si	2	1	2
3	Menos del 90% de contratos con hasta 12 meses de diferencia en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Si	3	1	3
4	Más del 90% de contratos con hasta 6 meses de diferencia en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Si	3	1	3

Rating obtenido: 10 of 10 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP3.1 Gestión de activos físicos

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Disponibilidad de catastro y condición de la infraestructura existente: levantamiento de las capacidades y condición operacional (buena, regular o mala) de los activos inmovilizados.	Si	3	1	3
2	Hay plan de mantenimiento y reposición de activos físicos inmovilizados, que considera un análisis de riesgos de falla, costos, etc.	Si	5	1	5
3	Hay manuales vigentes, y en uso, de operación y mantenimiento de activos físicos inmovilizados.	Si	1	1	1
4	El personal correspondiente está entrenado para la gestión de activos físicos inmovilizados.	No	1	-	-
5	La gestión de activos físicos inmovilizados se refleja explícitamente en el plan estratégico del prestador (ver EG1) y hay una unidad responsable.	No	1	-	-

Rating obtenido: 9 of 11 =

81.82

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP3.2 Inversión anual en reposición de activos físicos inmovilizados

Descripción:

Fórmula: $([EP3-V1]/[EP3-V2])*100$

[EP3-V1] Inversión anual en reposición de activos físicos inmovilizados.

Coste de sustitución o reemplazo de componentes o partes relevantes de las instalaciones, equipos e infraestructura destinada a la prestación de los servicios en el ámbito territorial a calificar, incluyendo el coste de sustitución o reemplazo de la infraestructura que no sea de propiedad del prestador cuando sea de su cargo los costos de reposición de ésta.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	42,272,772.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	81,360,247.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	163,195,364.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[EP3-V2] Valor bruto del activo físico inmovilizado total al inicio del año

Valor bruto de las instalaciones, equipos e infraestructura destinada a la prestación de los servicios en el ámbito territorial a calificar (excepto terrenos), incluyendo la infraestructura que no es de propiedad del prestador, cuando sea de su cargo el costo de reposición y los gastos de mantenimiento de ésta. El dato debe corresponder al valor bruto registrado en la contabilidad al inicio del año, incluyendo las revalorizaciones en el caso que se hayan efectuado.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	657,927,051.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	699,745,286.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2020	785,682,387.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
------	---	------

Rating obtenido =

100.00

EP4.1 Plan de preparación ante emergencias

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de un análisis de los principales riesgos que enfrenta el prestador, con su correspondiente probabilidad de ocurrencia.	Si	1	1	1
2	Se dispone de un análisis de vulnerabilidad, que explicita los elementos del sistema más afectados potencialmente.	Si	1	1	1
3	Se han identificado e implementado medidas de mitigación para reducir la vulnerabilidad de los sistemas, y están incorporados en el plan de inversiones.	Si	1	1	1
4	Existe un plan de preparación ante emergencias, que identifica a los organismos responsables de emitir alertas y existen empleados encargados de su monitoreo.	Si	1	1	1
5	Existe un plan de preparación ante emergencias que incluye cuadro de comando, acuerdos previos de coordinación con otras entidades, y que identifica usuarios prioritarios para reponer el servicio.	Si	1	1	1
6	Existe un plan de preparación ante emergencias que es actualizado integralmente con ocasión del último evento que haya afectado al prestador, por modificación en los factores que lo condiciona o es validado con una periodicidad establecida.	Si	1	1	1
7	El plan de emergencia ha sido difundido al personal y está entrenado para aplicarlo.	Si	1	1	1
Rating obtenido: 7 of 7 =		100.00			

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP5.1 Investigación y desarrollo

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de un plan de I&D que contiene: objetivos generales y específicos, líneas de trabajo, metas, plan de actividades, presupuesto y responsables.	Si	5	1	5
2	Las actividades de I&D incluyen la recolección sistematizada de información y su procesamiento con el fin de traducirlo en mejorar prácticas internas.	Si	1	1	1
3	Las actividades de I & D incluyen alguna forma de investigación propia o contribución a ella.	Si	1	1	1
4	Existe sistema de acceso a documentos y publicaciones con suscripciones a las principales revistas del sector y servicios de información en internet.	Si	1	1	1
5	Hay por lo menos un encargado de recopilar y difundir noticias de interés relativas a I&D del sector.	Si	1	1	1
6	Hay programa formal de actualización para profesionales y técnicos: cursos, asistencia a congresos, estudios superiores especializados, etc. (Nota: este es un subconjunto específico de las actividades generales de capacitación).	Si	3	1	3
7	Hay actividades específicas dirigidas a compartir experiencias con otros operadores, a través de visitas, seminarios, etc.	Si	1	1	1
8	Hay acuerdos de investigación y desarrollo con entidades locales o internacionales.	Si	1	1	1
9	Existe un sistema de monitoreo de las actividades de I&D.	Si	2	0.7	1.4

Rating obtenido: 15.4 of 16 =

96.25

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EP5.2 Inversión en Investigación y Desarrollo

Descripción:

Fórmula: $([EP5-V1]/[SF3-V12])*100$

[SF3-V12] Ingresos por prestación de servicios

Ingresos por prestación o venta de servicios registrados en el Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias del período, consistentes con los registrados en las cuentas por cobrar.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	443,585,417.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	471,960,446.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	519,555,562.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

0.00

Eficiencia en la Operación Ratings (EO)

EO1.1 Gestión de control del uso y destino del agua

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Disponibilidad de elementos de medida de caudal o volumen individuales (micromedición) en todos los puntos de uso y consumo con registros de lectura de una frecuencia al menos trimestral.	Si	2	0.95	1.9
2	Disponibilidad de elementos de medida de caudal o volumen en todos los puntos de entrada al sistema de abastecimiento de agua potable con registros de medidas con frecuencia al menos horaria.	Si	3	1	3
3	Disponibilidad de políticas de dimensionamiento y renovación de elementos de medida individual (micromedición) con un enfoque al mantenimiento de unos niveles de error o intervalos de confianza establecidos y a la homogeneización de clases metroológicas.	No	1	-	-
4	Disponibilidad de políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema con un enfoque al mantenimiento de unos niveles de error o intervalos de confianza establecidos y de tendencia a la homogeneización de clases, tipos y marcas.	Si	1	1	1
5	Disponibilidad de información de ubicación de todos los puntos de uso y consumo en una base de datos geográfica de infraestructuras de distribución.	No	1	-	-
6	Disponibilidad de sectorización de las redes de distribución con medida frecuente (al menos con frecuencia horaria) de los volúmenes de entrada a sectores y con ámbitos de sectores máximos de 10.000 propiedades. Sólo se considera cumplida esta práctica si la red está sectorizada en más del 90 % de su longitud.	No	1	-	-
7	Se realizan y documentan balances de suministro y consumo controlado de agua en la totalidad de la red de suministro con frecuencia al menos trimestral.	Si	2	1	2
8	Se realizan y documentan balances de suministro y consumo controlado en la totalidad de los sectores con frecuencia al menos mensual, con prorrateo de consumos si es necesario por tener registros de consumos a intervalos mayores.	No	1	-	-
9	Existencia de un procedimiento, unidad o plan específico para la reducción del agua no controlada. Incluyendo, además de la medida de todos los usos y consumos, la reducción del agua que no produce ingresos.	Si	1	1	1
10	Disponibilidad de indicadores de fiabilidad de las medidas de caudal suministrado a los sectores y en la totalidad del sistema.	No	1	-	-

Rating obtenido: 8.9 of 14 =

63.57

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO1.2 Agua controlada en puntos de uso y consumo

Descripción: Evalúa el grado de control, mediante la medida individual de flujos o volúmenes en cada punto de uso y consumo, sobre los destinos finales del agua incorporada al sistema de abastecimiento. Permite conocer la fiabilidad del balance hídrico y su distribución geográfica. En sí mismo refleja una buena práctica, pero es además en muchos casos el parámetro más incuestionable de cuantos se suelen emplear para medir la eficiencia de uso del recurso agua y el mejor punto de partida para el diagnóstico y establecimiento de medidas de mejora. Todos los volúmenes que no puedan ser considerados como agua controlada en consumos individuales sólo se podrán valorar mediante estimaciones, que inevitablemente tendrán una fiabilidad mucho menor que la correspondiente a las medidas individuales de consumos.

El agua no controlada incluye tanto las pérdidas reales como las aparentes, los fraudes, usos de operación y el agua con un uso y punto de consumo conocido pero sin elemento de medida individual de su consumo, también llamados usos autorizados.

Fórmula: $([EO1-V1]/[EO1-V2])*100$

[EO1-V1] Volumen de agua incorporada al sistema que es consumida en puntos de uso y consumo y medida mediante micro medición.

Volumen de agua incorporada al sistema que es consumida en puntos de uso y consumo y medida mediante micro medición.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	84,481,677.00 (m3)	1.00

[EO1-V2] Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2020	226,752,880.00 (m3)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EO1.3 Gestión de las pérdidas reales

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe una unidad en el prestador responsable de la gestión de pérdidas reales, o un procedimiento de actuación bien definido.	Si	1	1	1
2	Se dispone de un procedimiento de estimación de los volúmenes de pérdidas reales, con criterios estándares (IWA o similares con diferenciación de pérdidas aparentes y reales y usos autorizados y no autorizados) para la estimación de componentes del agua no controlada, y cálculo con frecuencia al menos mensual de los valores de pérdidas reales.	Si	3	1	3
3	Se analiza y compara la eficiencia de diferentes técnicas de detección, localización y reparación de pérdidas reales para cada uno de los sectores o zonas en los que se realiza el balance de agua no controlada.	No	1	-	-
4	Se establecen o determinan niveles y parámetros de referencia de actuación para orientar las prácticas y alcance de la búsqueda y reducción de pérdidas reales (valoración y seguimiento con frecuencia al menos anual).	Si	2	0.7	1.4
5	La reducción de pérdidas reales forma parte de las consideraciones y objetivos en las políticas de renovación de infraestructuras y de gestión de presiones.	Si	2	1	2
6	Se dispone de referencias y registros en bases de datos geográficas de incidencias con pérdida de agua.	Si	2	1	2
7	Se realizan valoraciones de pérdidas reales para el ámbito objeto de evaluación, apoyadas en, al menos, contrastes de balances y de caudales mínimos para todo el ámbito o para la suma de ámbitos de menor tamaño que conforman el ámbito que se califica.	No	1	-	-
8	Se dispone de indicadores de fiabilidad de las medidas de caudales mínimos nocturnos suministrados a los sectores o a los puntos donde se registren y utilicen para la gestión de pérdidas.	No	1	-	-
9	Se dispone de procedimientos de vigilancia (con al menos frecuencia diaria) de variaciones de caudales medios y mínimos a nivel sector como apoyo a las actuaciones de reducción de pérdidas.	No	1	-	-

Rating obtenido: 9.4 of 14 =

67.14

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO1.4 Pérdidas reales en las infraestructuras de operación

Descripción: Las pérdidas reales hacen referencia al volumen de agua que sale de las infraestructuras de suministro y distribución de agua de forma no deseada y por puntos no contemplados a priori, sin ningún uso o fin establecido.

Fórmula: $([EO1-V3]/[EO1-V5])$

[EO1-V3] Volumen de agua perdida físicamente por mal estado u operación de las infraestructuras de suministro, transporte y distribución

Volumen de agua perdida físicamente por mal estado u operación de las infraestructuras de suministro, transporte y distribución, en el año calendario anterior a la fecha de calificación. Incluye las pérdidas de agua cruda y potabilizada. El volumen debe ser contabilizado independientemente de su pérdida en roturas reparadas o en fugas que permanezcan ocultas en el subsuelo.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	16,258.00 (m3/día)	0.90

[EO1-V4] Longitud de tuberías de suministro, transporte y distribución de agua

Longitud de tuberías de suministro, transporte y distribución de agua en el ámbito territorial a calificar cuya operación y mantenimiento es responsabilidad del operador (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación). Incluye tuberías de agua cruda y potabilizada. No se considerará la longitud de las tuberías de conexiones o acometidas.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	3,518.51 (km)	0.00
2019	3,596.31 (km)	0.00
2020	3,639.53 (km)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EO1.5 Gestión de agua empleada en la operación

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de un sistema con base de datos georreferenciada de registro de operaciones de desagüe, vaciado de depósitos, lavado de filtros.	Si	1	1	1
2	Se dispone de un criterio detallado para la determinación de los volúmenes perdidos en cada operación, apoyado en la duración de la operación con pérdida de agua y la presión de funcionamiento o en medidas ocasionales de caudales.	Si	1	1	1
3	Se dispone de un sistema de registro de las operaciones de sustitución o instalación de nuevas infraestructuras que permita evaluar el agua empleada en su puesta en servicio.	No	1	-	-
4	Existe algún procedimiento o plan para la reducción explícita del agua empleada en operación.	No	2	-	-
5	Se dispone y utiliza un sistema de contraste de flujos esperados y reales a nivel de zona o sector para validar balances hídricos de operación.	Si	1	1	1
		Rating obtenido: 3 of 6 =			
		50.00			

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO1.6 Agua empleada en la operación

Descripción: Evalúa los volúmenes empleados en los procesos de operación del conjunto del sistema de suministro y distribución, tales como: agua no recuperada en la limpieza de filtros en las estaciones de tratamiento; limpiezas de tuberías en las instalaciones y reparaciones; purgas ocasionales o sistemáticas para asegurar la correcta calidad del agua; vaciados de depósitos para limpiezas y mantenimientos.

Se evalúa a partir de la relación de volúmenes empleados en la operación respecto al total incorporado al sistema.

Fórmula: $([EO1-V6]/[EO1-V2])*100$

[EO1-V2] Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2020	226,752,880.00 (m3)	1.00

[EO1-V6] Volumen de agua utilizada en tareas de operación de las infraestructuras.

Volumen de agua utilizada en tareas de operación de las infraestructuras (Incluye purgas, limpiezas de conducciones, depósitos, equipos e instalaciones en general, realizados de forma voluntaria por el prestador del servicio).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,667,539.00 (m3)	0.90

Rating obtenido =

46.02

EO1.7 Gestión de agua regenerada

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Disponibilidad de un plan de reutilización directa del agua residual en vigor.	No	1	-	-
2	Disponibilidad de una tarifa diferenciada para el agua regenerada.	No	1	-	-
3	Se aplican medidas de incentivación para fomentar el empleo del agua regenerada en ámbitos públicos y privados.	No	1	-	-
4	Disponibilidad de un sistema de vigilancia y control de la calidad del agua regenerada.	No	1	-	-
5	Disponibilidad de una normativa específica para las infraestructuras de agua regenerada.	No	1	-	-
Rating obtenido: 0 of 5 =		0.00			

C: Sí/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO1.8 Agua reutilizada

Descripción: Evalúa el grado de aprovechamiento del agua residual mediante la reutilización directa tras ser regenerada en estaciones específicas para el cumplimiento de los requisitos de calidad que permitan el uso a que se destinen. Sólo se considerarán los volúmenes regenerados y reutilizados en el ámbito de actuación del operador que se evalúa. No se considerarán los volúmenes residuales regenerados (y reutilizados) dentro de los ámbitos privados (industriales, institucionales o domésticos). Este indicador se incluye en esta área de calificación a pesar de no haberse considerado el suministro de agua regenerada dentro de la calidad de servicio por ser una actividad aun poco generalizada.

El nivel óptimo (eficiente) de reutilización de agua dentro de cada sistema depende de multitud de factores, lo que haría muy compleja la valoración del grado de reutilización en cada caso. No obstante se asume que una cierta reutilización será siempre indicativo de una gestión eficiente del recurso agua.

Se medirá como relación entre los volúmenes conocidos de agua regenerada y los volúmenes totales incorporados al sistema para su tratamiento y distribución como apta para el consumo.

Fórmula: $([EO1-V7]/[EO1-V2])*100$

[EO1-V2] Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2020	226,752,880.00 (m3)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EO2.1 Eficiencia en el uso de la energía

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Realización de auditorías energéticas que abarquen todas las instalaciones consumidoras de energía del sistema. Al menos con frecuencia quinquenal.	No	3	-	-
2	Implantación de las medidas y recomendaciones surgidas de las auditorías energéticas al menos en las instalaciones que representen el 90% del total de las recomendaciones, valoradas por el consumo que atienden.	No	3	-	-
3	Existencia de Planes de optimización del consumo energético en la operación de los sistemas de suministro, tratamiento y distribución de agua y recolección y depuración de agua residual.	No	2	-	-
4	Inclusión de consideraciones de optimización energética en las labores de diseño de infraestructuras y equipos.	No	2	-	-
5	Inclusión de consideraciones de optimización energética en las labores de planificación de la operación de las instalaciones y el sistema en su conjunto.	No	1	-	-
6	Existencia de un plan de mejora y reducción de los consumos unitarios energéticos con objetivos anuales y con seguimiento del cumplimiento de dichos objetivos.	No	2	-	-

Rating obtenido: 0 of 13 =

0.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO2.2 Uso energético en reducción de carga contaminante

Descripción: Como complemento para la evaluación de uso energético en los procesos de depuración se emplea un indicador de uso energético por unidad de reducción de carga contaminante en estaciones depuradoras de aguas residuales. El consumo de energía no es la única variable que rige la medida de la eficiencia en los procesos de depuración de aguas residuales, aunque sí es con carácter general el parámetro que más influye en la relación entre la carga contaminante recibida y la que es devuelta al medio natural tras los procesos de depuración. Es por ello que se ha seleccionado como elemento evaluador representativo con un mayor potencial de valoración consistente para los diferentes sistemas implantados.

Fórmula: $[EO2-V1]/[EO2-V2]$

[EO2-V1] Consumo energético total en las estaciones de depuración de aguas residuales operativas.

Consumo energético total en las estaciones de depuración de aguas residuales operativas en todo el intervalo anual de referencia.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	3,194,247.00 (kWh)	1.00

[EO2-V2] Diferencia entre los Kilogramos de DBO5 totales anuales en los influentes a las estaciones depuradoras de aguas residuales operativas en el intervalo anual completo de referencia y los Kilogramos de DBO5 en los efluentes correspondientes.

Diferencia entre los Kilogramos de DBO5 totales anuales en los influentes a las estaciones depuradoras de aguas residuales operativas en el intervalo anual completo de referencia y los Kilogramos de DBO5 en los efluentes correspondientes.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	7,222,534.00 (kg DBO5)	0.90

Rating obtenido =

95.00

EO3.1 Eficiencia en la gestión de infraestructura de operación

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de bases de datos georreferenciadas (GIS) de la totalidad de las infraestructuras.	Si	1	1	1
2	Se dispone de una unidad con responsabilidad específica sobre el mantenimiento y actualización de la información de infraestructuras en el GIS.	Si	1	1	1
3	Se utilizan procedimientos que aseguren la actualización de la información de las características de las infraestructuras en el GIS con una referencia de tiempos máximos de compromiso de actualización.	Si	1	1	1
4	Se dispone de un sistema de telecontrol para el conocimiento del estado operativo de al menos el 20% de los elementos y equipos con variabilidad temporal y ubicados en la parte estratégica de los sistemas.	Si	1	1	1
5	Se dispone de un sistema de alerta temprana de identificación de incidencias (telecontrol, sectorización, indicadores online).	Si	2	1	2
6	Se dispone de un sistema de gestión integrada de inspecciones y trabajos de mantenimiento preventivo.	No	2	-	-
7	Se dispone y aplica un sistema de gestión de presiones en las redes de distribución.	Si	2	1	2
8	Se dispone de un sistema de gestión integrada de atención y resolución de anomalías, vinculado a las áreas de operación y a las de atención de avisos y reclamaciones.	Si	3	1	3
9	Se dispone de un plan de mantenimiento preventivo.	Si	1	1	1
10	Se realiza un seguimiento y control de costes de mantenimiento preventivo y correctivo.	Si	1	0.7	0.7
11	Se dispone de alguna línea de investigación o análisis del comportamiento y vida útil de los equipamientos e infraestructuras.	No	1	-	-

Rating obtenido: 12.7 of 16 =

79.38

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO3.2 Número de roturas en tuberías de transporte y distribución

Descripción:

Fórmula: $[EO3-V1]/[EO1-V4]$

[EO1-V4] Longitud de tuberías de suministro, transporte y distribución de agua

Longitud de tuberías de suministro, transporte y distribución de agua en el ámbito territorial a calificar cuya operación y mantenimiento es responsabilidad del operador (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación). Incluye tuberías de agua cruda y potabilizada. No se considerará la longitud de las tuberías de conexiones o acometidas.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	3,518.51 (km)	0.00
2019	3,596.31 (km)	0.00
2020	3,639.53 (km)	1.00

[EO3-V1] Número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución.

Número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución (media de los 3 últimos años completos).

Período	Valor	Fiabilidad
2018	7,475.00 (Nº)	0.00
2019	7,446.00 (Nº)	0.00
2020	7,411.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EO3.3 Número de roturas en acometidas

Descripción:

Fórmula: $([EO3-V2]/[EO1-V5])*100$

[EO3-V2] Número anual de roturas conocidas en conexiones.

Número anual de roturas conocidas en conexiones (media de los 3 últimos años completos).

Período	Valor	Fiabilidad
2018	22,886.00 (Nº)	0.00
2019	21,867.00 (Nº)	0.00
2020	21,555.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EO3.4 Gasto mantenimiento correctivo en distribución

Descripción: Gasto en todas las actividades de mantenimiento correctivo del sistema de captación, tratamiento y distribución de agua, junto con las de resolución de los episodios atendidos respecto al valor de los activos correspondientes. Incluye la reparación de roturas y todos los otros tipos de incidencias que afecten al servicio. Las reposiciones de infraestructuras no programadas en los planes de renovación se contabilizarán como mantenimiento correctivo. Se incluirán los costes de indemnización por daños derivados de las anomalías. En caso de póliza específica se sumarán los costes anuales de dicha póliza. Se tomarán los gastos del último año calendario completo y de los activos al inicio del ejercicio.

Fórmula: $([EO3-V3]/[EP3-V2.1])*100$

[EO3-V3] Gasto total anual en todas las actividades de operación del mantenimiento correctivo en los sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.

Gasto total anual en todas las actividades de operación del mantenimiento correctivo en los sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua, junto con las de resolución de los episodios atendidos, más las reposiciones no programadas en los planes de renovación, más las indemnizaciones por daños a terceros, más las pólizas específicas.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	23,986,857.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2019	27,521,044.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2020	28,234,125.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[EP3-V2.1] Valor bruto del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.

Valor bruto de las instalaciones, equipos e infraestructura vinculadas al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua en el ámbito territorial a calificar (excepto terrenos), incluyendo la infraestructura que no es de propiedad del prestador, cuando sea de su cargo el costo de reposición y los gastos de mantenimiento de ésta. El valor debe

corresponder al valor bruto registrado en la contabilidad al inicio del último año calendario completo, incluyendo las revalorizaciones en el caso que se hayan efectuado.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	192,556,654.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2019	226,342,272.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2020	185,518,194.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EO3.5 Gasto en mantenimiento preventivo en distribución

Descripción: Gasto total en las actuaciones de mantenimiento preventivo sobre el sistema de captación, tratamiento y distribución de agua incluyendo las labores de inspección, atención y resolución de las anomalías y problemas detectados en las inspecciones y reposición, respecto al valor bruto del activo físico inmovilizado correspondiente (excepto terrenos). No se consideran en ninguno de los dos casos los costes de renovación programada de infraestructuras e instalaciones.

Fórmula: $([EO3-V4]/[EP3-V2.1])*100$

[EP3-V2.1] Valor bruto del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.

Valor bruto de las instalaciones, equipos e infraestructura vinculadas al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua en el ámbito territorial a calificar (excepto terrenos), incluyendo la infraestructura que no es de propiedad del prestador, cuando sea de su cargo el costo de reposición y los gastos de mantenimiento de ésta. El valor debe corresponder al valor bruto registrado en la contabilidad al inicio del último año calendario completo, incluyendo las revalorizaciones en el caso que se hayan efectuado.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	192,556,654.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2019	226,342,272.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2020	185,518,194.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EO3.6 Eficiencia en la gestión de infraestructuras de alcantarillado y depuración.

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Disponibilidad de bases de datos georreferenciadas de la totalidad de las infraestructuras (GIS).	Si	1	1	1
2	Disponibilidad de una unidad con responsabilidad específica sobre el mantenimiento y actualización de la información de infraestructuras en el GIS.	Si	1	1	1
3	Utilización de procedimientos que aseguren la actualización de la información de las características de las infraestructuras con una referencia de tiempos máximos de compromiso de actualización.	No	1	-	-
4	Disponibilidad de un sistema de telecontrol o equivalente online para el conocimiento del estado operativo de los elementos y equipos con variabilidad temporal (maniobras) de la red de alcantarillado o drenaje. (En sistemas con redes que no disponen de elementos o equipos con variabilidad temporal se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima).	Si	1	0.75	0.75
5	Disponibilidad de un sistema de alerta temprana de identificación de incidencias (telecontrol, sectorización, indicadores online).	No	2	-	-
6	Disponibilidad de un sistema de gestión integrada de inspecciones trabajos de mantenimiento preventivo.	Si	2	0.75	1.5
7	Disponibilidad de un sistema de gestión integrada de atención y resolución de anomalías vinculado a las áreas de operación y a las de atención de avisos y reclamaciones.	Si	3	0.75	2.25
8	Disponibilidad de un plan de mantenimiento preventivo.	Si	1	0.8	0.8
9	Existencia de un seguimiento y control de costes de mantenimiento preventivo y correctivo.	No	1	-	-
10	Disponibilidad de alguna línea de investigación o análisis del comportamiento y vida útil de los equipamientos e infraestructuras.	No	1	-	-

Rating obtenido: 7.3 of 14 =

52.14

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EO3.7 Incidencias en alcantarillado en tiempo seco

Descripción:

Fórmula: $([EO3-V5]/[EO3-V6])*1000$

[EO3-V5] Número de incidencias en la red de alcantarillado en tiempo seco.

Número de incidencias medias diarias en la red de alcantarillado en tiempo seco, en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación. Se considerarán incidencias a todas aquellas anomalías que han requerido una intervención para su subsanación y que ponían en peligro el correcto funcionamiento de la red de alcantarillado.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	46.22 (Nº)	1.00

[EO3-V6] Longitud de la red de alcantarillado.

Longitud de la red de colectores de aguas residuales y alcantarillado al finalizar al año calendario anterior a la fecha de evaluación. En la longitud de la red, se considerarán todas las alcantarillas y colectores operativos en el ámbito territorial a calificar, incluidos los tramos hasta la entrega a las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales, soluciones de pequeña escala o al medio receptor.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,518.14 (km)	1.00

Rating obtenido =

9.14

EO3.8 Gasto en mantenimiento correctivo en recolección

Descripción: Gasto en todas las actividades de mantenimiento correctivo del sistema de alcantarillado y depuración y de resolución de los episodios atendidos, respecto al valor de los activos correspondientes. Incluye tanto la reparación de roturas como todos los otros tipos de incidencias que afecten al servicio. Las reposiciones de infraestructuras no programadas en los planes de renovación se contabilizarán como mantenimiento correctivo. Se incluirán los costes de indemnización por daños derivados de las anomalías. En caso de póliza específica se sumarán los costes anuales de dicha póliza. Se tomarán los gastos del último año calendario completo y de los activos al inicio del ejercicio.

Fórmula: $([EO3-V7]/[EP3-V2.2])*100$

[EP3-V2.2] Valor bruto del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de alcantarillado y depuración.

Valor bruto de las instalaciones, equipos e infraestructura vinculadas al sistema de alcantarillado y depuración en el ámbito territorial a calificar (excepto terrenos), incluyendo la infraestructura que no es de propiedad del prestador, cuando sea de su cargo el costo de reposición y los gastos de mantenimiento de ésta. El valor debe corresponder al valor bruto registrado en la contabilidad al inicio del último año calendario completo, incluyendo las revalorizaciones en el caso que se hayan efectuado.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	143,660,317.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2019	152,903,499.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2020	188,478,186.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EO3.9 Gasto en mantenimiento preventivo en recolección

Descripción: Gasto total en las actuaciones de mantenimiento preventivo sobre el sistema de alcantarillado y depuración incluyendo las labores de inspección, atención y resolución de las anomalías y problemas detectados en las inspecciones y reposición, respecto al valor bruto del activo físico inmovilizado correspondiente (excepto terrenos). No se consideran los costes de renovación programada de infraestructuras e instalaciones.

Fórmula: $([EO3-V8]/[EP3-V2.2])*100$

[EP3-V2.2] Valor bruto del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de alcantarillado y depuración.

Valor bruto de las instalaciones, equipos e infraestructura vinculadas al sistema de alcantarillado y depuración en el ámbito territorial a calificar (excepto terrenos), incluyendo la infraestructura que no es de propiedad del prestador, cuando sea de su cargo el costo de reposición y los gastos de mantenimiento de ésta. El valor debe corresponder al valor bruto registrado en la contabilidad al inicio del último año calendario completo, incluyendo las revalorizaciones en el caso que se hayan efectuado.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	143,660,317.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2019	152,903,499.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2020	188,478,186.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EO4.1 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se realizan análisis contables anuales particularizados para el conjunto de los costes de operación y mantenimiento.	Si	1	1	1
2	Se realizan análisis contables anuales particularizados para los costes de operación y mantenimiento del sistema.	Si	1	1	1
3	Se realizan análisis contables mensuales particularizados para las instalaciones principales del sistema. Al menos de cada estación de tratamiento de agua potable, estación depuradora de residuales, las principales estaciones de bombeo, las redes de distribución y alcantarillado y los sistemas de apoyo a la operación.	No	2	-	-
4	Se realizan análisis contables mensuales particularizados y segregados según los principales componentes de dichos costes: personal, reactivos, consumo energético, servicios de terceros.	Si	2	1	2
5	Se incluyen consideraciones de optimización de los costes de operación en las labores de diseño de infraestructuras y equipos.	Si	2	-	0
6	Se incluyen consideraciones de optimización de los costes de operación en las labores de planificación de la operación de las instalaciones y el sistema en su conjunto.	Si	2	-	0
7	Existe un plan de reducción de los costes unitarios de operación con objetivos anuales y con seguimiento del cumplimiento de dichos objetivos.	No	3	-	-

Rating obtenido: 4 of 13 =

30.77

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

Eficiencia en la Gestión Empresarial Ratings (EG)

EG1.1 Contenido del plan estratégico

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Misión o razón de ser y visión de futuro del prestador.	Si	1	1	1
2	Un resumen de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en relación a los aspectos claves de desempeño como acceso al servicio, calidad del servicio, eficiencia de la gestión, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad financiera, o al menos un análisis de los factores críticos de éxito.	Si	1	1	1
3	La posición estratégica del prestador respecto a las oportunidades y amenazas identificadas o respecto a los factores críticos de éxito, según corresponda de acuerdo a la metodología utilizada en la práctica anterior.	Si	2	1	2
4	La situación del prestador respecto a los objetivos y metas contempladas en el plan de desarrollo sectorial o local del nivel de gobierno respectivo, en los casos que esté documentado dicho plan y aplique al prestador.	Si	1	1	1
5	Análisis/evaluación de las opciones estratégicas identificadas para mejorar la posición estratégica en que se encuentra el prestador y/o superar las debilidades detectadas, considerando, entre otras, a lo menos 2 de las siguientes opciones: (i) construcción de infraestructura a través de contratos BOT o similares; (ii) reestructuración de la organización; (iii) externalización de algunos servicios; (iv) externalización de la gestión de un área geográfica, de alguna de las funciones básicas de la prestación del servicio (tales como comercial, mantenimiento), o de la institución en su conjunto, mediante contratos de gestión. (Se considera que la práctica se cumple con fiabilidad máxima si i) entre las opciones estratégicas analizadas se incluye sólo una de dichas opciones si se encuentran en ejecución al menos 2 de ellas o ii) no se incluye ninguna por encontrarse en ejecución al menos 3).	Si	4	1	4
6	Definición de objetivos estratégicos (los que determinan el impacto y dirección deseada) para un horizonte de 5 años o más, respecto a las áreas claves de desempeño priorizadas como resultado del análisis de opciones estratégicas.	Si	3	1	3
7	Identificación de los objetivos específicos asociados a cada uno de los objetivos estratégicos, con sus respectivas metas y plazos.	Si	5	1	5
8	Lineamientos estratégicos respecto a clientes, servicios que ofrece,	Si	2	1	2

"stakeholders", procesos, personal y, tecnología.

9 Presupuesto de cada una de las actividades contempladas en el plan.

10 Mapa de la estrategia seleccionada.

Si	3	1	3
Si	1	1	1

Rating obtenido: 23 of 23 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG1.2 Formulación e implantación del plan estratégico

Item	Práctica	C	W	F	X
1	El plan fue generado a través de un proceso participativo formal del personal del prestador (involucrando al menos a las jefaturas hasta el tercer nivel jerárquico, en el caso que se contemple dicho nivel en la organización).	Si	2	1	2
2	El plan estratégico se revisa anualmente.	Si	1	1	1
3	El proceso de revisión del plan incluye una evaluación del grado de éxito alcanzado en su aplicación y un análisis del entorno (natural, social, político, económico, reglamentario) en el cual se prestan los servicios, a fin de detectar posibles cambios en las condiciones que se formuló el plan, analizar su posible impacto en la estrategia y determinar si es necesario introducirle ajustes.	Si	1	1	1
4	El plan estratégico cuenta con la aprobación formal del directorio.	Si	1	1	1
5	Se especifican planes operativos derivados de la estrategia para las áreas funcionales, departamentos y todas las unidades.	Si	3	1	3
6	Se incluyen proyectos especiales identificados para asegurar el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico, señalando su objetivo, duración, costos y responsables a cargo de cada proyecto.	Si	1	1	1
7	Se incluye un plan de monitoreo de la implantación del plan estratégico, especificando las responsabilidades para tales efectos.	Si	2	1	2
8	Hay un programa de difusión del plan a todos los niveles y trabajadores de la organización, de manera que éstos tengan claro lo que se pretende lograr, los lineamientos a seguir para su logro y su aporte específico para la consecución de las metas/actividades de responsabilidad de la unidad o área en que se desempeñan.	Si	3	1	3
9	Se contemplan medidas, mecanismos y criterios de evaluación de la estrategia, a fin de disponer de elementos que permitan evaluar el grado de éxito del plan.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 15 of 15 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG2.1 Sistema de control de gestión

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se elabora un presupuesto anual que se utiliza para asignar y controlar el uso de los recursos del prestador, al cual se le hace seguimiento y control mensual.	Si	3	1	3
2	Se emiten informes de control de la gestión del prestador a lo menos trimestralmente, con indicadores que miden aspectos claves de acceso al servicio, calidad del servicio, eficiencia de la gestión, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad financiera.	Si	1	1	1
3	Se dispone de un sistema de control de gestión que contiene metas para los indicadores que miden aspectos claves de acceso al servicio, calidad del servicio, eficiencia de la gestión, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad financiera y que permite monitorear y evaluar en forma periódica el grado de cumplimiento de las metas.	Si	2	1	2
4	Se dispone de un sistema de control de gestión que permite monitorear y evaluar en forma periódica el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el plan estratégico del prestador, el cual se encuentra desplegado en todos los niveles y unidades de la organización requeridas para garantizar el logro de los objetivos y metas.	Si	3	1	3
5	Los indicadores considerados en el sistema de control de gestión son medibles, pertinentes (relevantes, específicos), verificables y su número es razonable (no más de 20).	Si	1	1	1
6	80% o más del total de las metas anuales controladas a través del sistema de control de gestión se cumplen (se consideran cumplidas las metas que alcancen entre un 95% y un 120% del valor establecido formalmente antes del inicio del año respectivo).	Si	2	1	2
7	Mensualmente se realiza un monitoreo del avance y resultados de la gestión, por parte de la gerencia superior y al menos trimestralmente por parte del directorio del prestador.	Si	3	1	3

Rating obtenido: 15 of 15 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG3.1 Estructura organizacional

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se cuenta con un organigrama que refleja todos los niveles, áreas y unidades funcionales y territoriales que componen la estructura organizacional vigente (en aplicación).	Si	1	1	1
2	La estructura organizacional vigente está documentada en un manual que contiene las funciones de las distintas unidades, las competencias generales para grupos de cargos y las funciones, responsabilidades, atribuciones y perfiles de competencias de cada cargo.	Si	2	1	2
3	La estructura organizacional vigente cumple las siguientes condiciones: i) es coherente con el rol y objetivos establecidos en las disposiciones legales atinentes y/o en los estatutos de la institución (es decir que los objetivos o funciones establecidos en el instrumento legal que creó la institución se ven reflejados en las funciones contempladas en la organización vigente) y ii) incluye los cambios definidos en el plan estratégico, en los casos que en éste se hayan definido ajustes a la organización.	Si	2	1	2
4	La estructura organizacional vigente está orientada al usuario (contempla unidades de atención o servicio al cliente en un segundo o tercer nivel de la estructura organizacional, con atribuciones para entregar información de los servicios a los clientes, recibir, atender y resolver los problemas o requerimientos habituales relacionados con dichos servicios y para gestionar o monitorear los procesos relacionados con éstos, tales como factibilidad de servicios, corte y reposición de los servicios, facturación de los servicios, entre otros) y/o basada en unidades de negocio (se divide o estructura en unidades en que se pueden medir sus resultados económicos -ingresos menos gastos).	Si	3	1	3
5	Se consideran todas las funciones básicas inherentes a la naturaleza de los servicios de agua y saneamiento: atención de clientes, operaciones (producción, distribución, recolección, tratamiento, según corresponda al ámbito de actuación del prestador que se califica), planificación y gestión de proyectos de inversión y funciones de apoyo tales como finanzas, recursos humanos, control de gestión, auditoría interna, tecnología de la información y aprovisionamiento.	Si	2	1	2
6	Se contempla una función de asesoría jurídica responsable de asesorar en todo lo requerido para el cumplimiento oportuno de las normas jurídicas, reglamentarias y estatutarias que afecten a la institución. Regulariza los derechos de agua; atiende y da seguimiento a los juicios que afecten a la institución y las demandas que esta promueva; confecciona o revisa los contratos y convenios que requiere la	Si	1	1	1

institución.

7

La estructura organizacional vigente está aprobada por el directorio, a lo menos hasta el tercer nivel de la estructura considerando como primer nivel la gerencia general.

Si

1

1

1

Rating obtenido: 12 of 12 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG4.1 Gestión de recursos humanos

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se cuenta con un sistema de información de recursos humanos que, además de los datos personales y de remuneraciones, contiene información del perfil de competencias del personal, estudios, edad, experiencia, antigüedad, capacitación y calificaciones (resultado de la evaluación del desempeño del personal).	Si	3	1	3
2	Se dispone de un sistema de evaluación del desempeño del personal que se encuentra en aplicación.	Si	2	1	2
3	Se cuenta con un programa de capacitación elaborado en función de los objetivos estratégicos de la institución y las brechas de competencias del personal. El plan de capacitación contiene el tipo de cursos, los contenidos, su duración y cargos o especialidades del personal al cual está orientado.	Si	2	1	2
4	Se realizan evaluaciones de los resultados de los programas de capacitación ejecutados.	Si	1	1	1
5	Existe y se aplica una política de remuneraciones definida, la cual contempla incentivos por desempeño y resultados.	Si	3	1	3
6	Se aplica una escala de remuneraciones basada en la importancia relativa de los cargos y que considera como referencia las remuneraciones de mercado, sobre la base de un estudio realizado específicamente para tales efectos, dentro del año de evaluación y los dos años anteriores, o de una encuesta de remuneraciones referida a instituciones que presten servicios públicos regulados, de no más de 3 años de antigüedad respecto al año de evaluac	Si	2	0.5	1
7	La tasa de rotación anual de personal (medida como la relación entre la suma de los ingresos y egresos de personal del año dividida por 2 respecto al total del personal promedio mensual del año), se encuentra entre un 2% y un 6%, mientras que la rotación anual del personal que ocupa los cargos directivos de primer y segundo nivel no supera el 20%. En ambos casos se considera la tasa de rotación promedio del año de evaluación y los dos años anteriores al año de evaluación.	No	1	-	-
8	El personal que ocupa los cargos directivos de primer y segundo nivel posee estudios posteriores a la educación secundaria de al menos 4 años, una experiencia mínima de 5 años desde la fecha de término de dichos estudios y cumple con los requisitos de estudios y experiencia específica definidos en el perfil de los respectivos cargos.	Si	3	1	3
9	Se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción del personal y/o evaluaciones del clima laboral y de la percepción del personal ante los cambios.	Si	1	1	1

10	Se realiza una revisión, a lo menos cada 3 años, de la cantidad de personal y su composición, en función de los perfiles de cargos requeridos para el cumplimiento de los objetivos del prestador y del análisis de su productividad, lo cual queda documentado.	Si	2	0.7	1.4
11	La jornada de trabajo está prevista para que las actividades se desarrollen dentro del horario normal. Se contemplan turnos para las actividades que requieren atención nocturna o continua. El uso de sobretiempo se limita a eventos extraordinarios o para actividades en que es necesario el uso de tiempo más allá de la jornada normal, y requiere la autorización previa de la jefatura correspondiente.	Si	1	1	1
12	Se tienen implementadas medidas de prevención de riesgos de accidentes laborales, enfermedades profesionales y salud ocupacional.	Si	2	1	2
Rating obtenido: 20.4 of 23 =					88.70

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG4.2 Personal ingresado vía concurso

Descripción:

Fórmula: $([EG4-V1]/[EG4-V2])*100$

[EG4-V1] Número de trabajadores ingresados vía concurso

Número de trabajadores ingresados vía concurso en los 3 años calendario completos anteriores a la fecha de calificación. Si no hubieron ingresos de personal en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que se registraron.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	89.00 (Nº)	1.00

[EG4-V2] Total de trabajadores ingresados

Total de trabajadores ingresados en los 3 años calendario completos anteriores a la fecha de calificación. Si no hubieron ingresos de personal en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que se registraron.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	434.00 (Nº)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EG4.3 Personal que recibe capacitación

Descripción:

Fórmula: $([EG4-V3]/[EG4-V4])*100$

[EG4-V3] Número de trabajadores propios que participaron en cursos de capacitación

Número de trabajadores propios que participaron en cursos de capacitación en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	1,475.00 (Nº)	1.00

[EG4-V4] Total de trabajadores

Total de trabajadores propios promedio del año calendario completo anterior a la fecha de calificación

Período	Valor	Fiabilidad
2020	1,724.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

92.21

EG4.4 Personal que cumple los perfiles de cargos claves

Descripción:

Fórmula: $([EG4-V5]/[EG4-V6])*100$

[EG4-V5] Número de personas que ocupan cargos claves y cumplen los perfiles de cargos respectivos.

Número de personas que ocupan cargos claves y cumplen los perfiles de cargos respectivos.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	45.00 (Nº)	1.00

[EG4-V6] Total de personas que ocupan cargos claves.

Total de personas que ocupan cargos claves.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	45.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

100.00

EG5.1 Aprovechamiento de bienes y servicios

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se cuenta con una estrategia y una política de aprovisionamiento de bienes y servicios, incluyendo estudios y obras, definida formalmente.	Si	2	1	2
2	Existe una definición de nivel de inventario de materiales y repuestos, por tipo, para evitar falta de stock y mermas por obsolescencia o deterioro, considerando los costos asociados.	Si	2	0.8	1.6
3	En función de las opciones de mercado que existan, se estudian nuevos insumos y fuentes alternativas de suministro de los bienes y servicios que, en su conjunto, representen más del 70% del monto total de las compras destinadas a la operación, realizadas el año de evaluación, a lo menos una vez al año. Se considera que existen opciones de mercado si hay más de un proveedor de los bienes o servicios destinados a la operación, considerando tanto el mercado nacional como internacional. En caso de existir sólo un proveedor de algún bien o servicio, ello debe ser acreditado.	Si	1	-	0
4	Las compras de bienes y servicios, que de acuerdo a las normas que rigen al prestador lo requieren, se realizan a través de un sistema informático de acceso público vía Internet, abierto y transparente, a través del cual se ponen a disposición de los interesados las bases administrativas, términos de referencia y demás condiciones que regulan cada proceso de compras.	Si	3	1	3
5	El procedimiento de evaluación de las ofertas es explícito, público, y definido con anterioridad, y establece evaluar y ponderar tanto los aspectos técnicos como los económicos.	Si	2	1	2
6	Se cumplen los requisitos de publicación de licitaciones (montos, plazos, medios de publicación), establecidos en las normas legales o en las normas internas (las que sean más exigentes).	Si	3	1	3
7	Se dispone de contratos o convenios marco para el suministro directo de bienes y servicios habituales.	Si	1	1	1
8	Se realiza una evaluación cuantitativa y cualitativa, del funcionamiento de los proveedores y contratistas sobre la base de los resultados de los indicadores definidos por el prestador y una clasificación y actualización de sus perfiles, a lo menos una vez al año.	Si	1	0.7	0.7
9	La renovación o término de contratos vigentes de servicios tercerizados y de adquisición de bienes y servicios habituales, requiere que se realice una evaluación previa del cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos respectivos.	Si	1	-	0
10	Se realizan evaluaciones del grado de satisfacción de los usuarios internos con los servicios del área de aprovisionamiento.	No	1	-	-

Rating obtenido: 13.3 of 17 =

78.24

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

EG5.2 Compras realizadas mediante licitación pública

Descripción:

Fórmula: $([EG5-V1]/[EG5-V2])*100$

[EG5-V1] Monto de compras realizadas mediante licitación pública.

Monto de las compras de bienes y servicios facturadas en el año calendario anterior a la fecha de calificación, originadas en licitaciones públicas adjudicadas en el mismo año calendario o en años anteriores, incluyendo las correspondientes a estudios y obras. Se considera sólo el monto facturado en el año, no el monto adjudicado.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	151,422,000,000.00 (Moneda local)	0.80

[EG5-V2] Monto total de compras efectuadas.

Monto total de compras de bienes y servicios facturadas en el año calendario anterior a la fecha de calificación, incluyendo las correspondientes a estudios y obras, y excluyendo las compras realizadas sin licitación pública debido a que existe un sólo proveedor del respectivo bien o servicio y dicha circunstancia es acreditable.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	231,948,000,000.00 (Moneda local)	0.40

Rating obtenido =

9.06

EG5.3 Licitaciones exitosas

Descripción:

Fórmula: $([EG5-V3]/[EG5-V4])*100$

[EG5-V4] Total de licitaciones públicas efectuadas.

Total de licitaciones públicas efectuadas en los 3 años calendario anteriores a la fecha de calificación. Si no se realizaron licitaciones públicas en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que hubieron.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	61.00 (Nº)	0.80

Rating obtenido =

0.00

EG5.4 Licitaciones realizadas en el plazo mínimo de licitación

Descripción:

Fórmula: $([EG5-V5]/[EG5-V6])*100$

[EG5-V5] Número de licitaciones adjudicadas.

Número de licitaciones adjudicadas, de las efectuadas en los 3 años calendario completos anteriores a la fecha de calificación, que no exceden en más de un 5% el plazo mínimo de licitación establecido en la normativa.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	44.00 (Nº)	1.00

[EG5-V6] Total de licitaciones efectuadas.

Total de licitaciones efectuadas en los 3 años calendario completos anteriores a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	61.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EG6.1 Productividad del personal

Descripción:

Fórmula: $[EG4-V4]/([EG6-V2]/1000)$

[EG4-V4] Total de trabajadores

Total de trabajadores propios promedio del año calendario completo anterior a la fecha de calificación

Período	Valor	Fiabilidad
2020	1,724.00 (Nº)	1.00

[EG6-V2] Conexiones de agua potable y alcantarillado activas

Conexiones de agua potable y alcantarillado activas (promedio del año calendario completo anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	572,376.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

0.00

EG6.2 Gastos en funciones de administración y ventas

Descripción:

Fórmula: $([EG6-V3]/[SF3-V12])*100$

[EG6-V3] Gastos incurridos en las actividades no relacionadas directamente con la operación de los servicios

Gastos incurridos en las actividades no relacionadas directamente con la operación de los servicios, tales como administración superior, planificación, asesoría legal, contabilidad, finanzas, recursos humanos, tecnología de la información, aprovisionamiento, atención de clientes, facturación, y cobranzas. Se incluyen los gastos por beneficios al personal que las desempeña, materiales, servicios, depreciación y amortización, y otros gastos incurridos para ejecutar dichas actividades, en el período de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	120,826,845.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	129,658,504.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	148,123,737.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF3-V12] Ingresos por prestación de servicios

Ingresos por prestación o venta de servicios registrados en el Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias del período, consistentes con los registrados en las cuentas por cobrar.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	443,585,417.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	471,960,446.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2020	519,555,562.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
------	---	------

Rating obtenido =

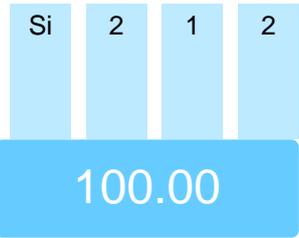
60.49

Sostenibilidad Financiera Ratings (SF)

SF1.1 Sostenibilidad financiera

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Las tarifas vigentes están calculadas para cubrir los costos totales de largo plazo de la prestación de los servicios para un período no inferior a 15 años y fueron determinadas en base a un estudio realizado dentro del año de evaluación y los 4 anteriores al año de evaluación, considerando una tasa de costo de capital adecuada.	Si	10	1	10
2	Existe y se aplica un mecanismo automático de indexación de las tarifas. (Se da por cumplida esta práctica con fiabilidad máxima si en el país respectivo la inflación de los últimos 3 años no ha superado el 3% anual).	Si	5	1	5
3	La estructura tarifaria es diferenciada por servicio (agua, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales) y por sistema, zona geográfica o área de prestación del servicio, según corresponda. (Se da por cumplida esta práctica con fiabilidad máxima si el prestador tiene un sistema y presta sólo uno de los servicios).	Si	2	1	2
4	En el caso que se aplique un subsidio al pago de los servicios y/o al pago a la conexión a la red de agua potable y/o alcantarillado, el financiamiento es conocido, estable y suficiente, ya sea que provenga de fuentes externas o internas (subsidio cruzado). (Esta práctica se da por cumplida con fiabilidad máxima si tanto en la práctica AS1.1.4 como en AS1.1.5 se declara que no se cumplen o bien, en la práctica AS1.1.4 se declara que no se cumple y la práctica AS1.1.5 se da por cumplida por cumplir los requisitos de cobertura allí especificados).	Si	3	1	3
5	Se generan Estados Financieros anuales completos, preparados de acuerdo a principios y normas contables internacionales (NIIF) y revisados por auditores externos, cuyo informe se emite dentro de los primeros 3 meses del año siguiente al que se refieren dichos estados.	Si	2	1	2
6	Se generan estados financieros mensuales completos preparados de acuerdo a las normas contables internacionales (NIIF) o las vigentes en el país.	Si	3	1	3
7	Se dispone de proyecciones financieras actualizadas con un horizonte no inferior a 5 años, incluyendo el balance general, el estado de resultados y el flujo de caja.	Si	2	1	2
8	Se cuenta con un sistema de costos que entrega información por centro de costo, etapa del servicio (producción de agua potable, distribución de agua potable, recolección de agua residual, tratamiento y disposición de agua residual) y/o por actividad.	Si	1	1	1

9 El sistema contable proporciona informes de ingresos, gastos y resultados por unidad de negocio/localidad y por cada servicio que se presta.



Rating obtenido: 30 of 30 =

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SF1.2 Cobertura de gastos

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Los ingresos por prestación de servicios de agua y/o saneamiento cubren los gastos de operación, excluyendo de éstos la depreciación y la amortización	Si	3	1	3
2	Los ingresos por prestación de servicios de agua y/o saneamiento cubren los gastos de operación, excluyendo de éstos la depreciación y la amortización, y además cubren los gastos financieros.	Si	2	1	2
3	Los ingresos por prestación de servicios de agua y/o saneamiento cubren los gastos de operación, incluyendo la depreciación y la amortización, pero no cubren los gastos financieros.	Si	3	1	3
4	Los ingresos por prestación de servicios de agua y/o saneamiento cubren los gastos de operación, incluyendo la depreciación y la amortización, y además cubren los gastos financieros.	Si	2	1	2
Rating obtenido: 10 of 10 =					100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SF1.3 Rentabilidad del patrimonio

Descripción:

Fórmula:
$$\left(\left(\frac{[SF1-V1]}{[SF1-V2]} - [SF1-V3] \right) / (1 + [SF1-V3]) \right) * 100$$

[SF1-V1] Resultado del ejercicio

Resultado neto o líquido obtenido en el ejercicio después de impuestos.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	76,785,578.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF1-V2] Patrimonio inicial.

Monto registrado con esa denominación o como Patrimonio Neto en el Balance General o Estado de Situación Financiera a fines del ejercicio anterior, el cual representa los recursos invertidos por los propietarios.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	249,645,931.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF1-V3] Tasa de variación anual de los precios internos

Tasa de variación anual de los precios internos

Período	Valor	Fiabilidad
2020	0.02 (Tanto para uno)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SF2.1 Financiamiento, cobertura de riesgos y control interno

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Más del 50% del financiamiento externo del programa de inversiones vigente proviene de instituciones independientes (banca multilateral, agencias internacionales de cooperación, entidades financieras públicas o instituciones financieras privadas) y/o de la emisión de instrumentos de deuda pública del prestador.	No	1	-	-
2	Más del 50% del financiamiento externo del programa de inversiones vigente proviene de instituciones financieras privadas y/o de la emisión de instrumentos de deuda pública del prestador.	No	1	-	-
3	Se cuenta con una política de gestión de riesgos financieros, basada en un análisis de riesgos financieros, la cual contempla el uso de instrumentos de cobertura para mitigar los riesgos de tasa de interés y moneda extranjera. (Se da por cumplida esta práctica con fiabilidad máxima si el prestador no registra pasivos financieros en los Estados Financieros del año de evaluación y el año anterior al año de evaluación).	No	1	-	-
4	La unidad de auditoría interna elabora un programa anual de trabajo basado en un análisis de riesgos de control interno.	Si	1	1	1
5	Se cuenta con un manual o reglamento de auditoría interna debidamente aprobado.	Si	1	1	1
6	La unidad de auditoría interna emite informes de las revisiones, se le hace seguimiento a las observaciones y existe constancia que éstas han sido subsanadas o está fundamentado el por qué, en el caso de no haberse acogido alguna observación.	Si	2	1	2
7	Los auditores externos o el ente de control financiero externo del prestador, realizan una revisión anual del sistema de control interno y existe evidencia que han sido subsanadas las observaciones señaladas en dicho informe o está fundamentado el por qué, en el caso de no haberse acogido alguna observación.	Si	2	1	2

Rating obtenido: 6 of 9 =

66.67

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SF2.2 Liquidez corriente

Descripción:

Fórmula: $([SF2-V1]/[SF2-V2])$

[SF2-V1] Activo corriente

Monto registrado con esa denominación o como Activo Circulante en el Balance General o Estado de Situación Financiera, y está constituido por los fondos en efectivo y equivalentes al efectivo a la fecha de cierre del ejercicio y por los bienes y derechos susceptibles de consumirse o convertirse en dinero dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	158,134,675.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	174,505,456.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	162,795,318.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF2-V2] Pasivo corriente.

Monto registrado con esa denominación o como Pasivo Circulante en el Balance General o Estado de Situación Financiera, y está constituido por los compromisos y obligaciones con terceros que son liquidables o se espera liquidar dentro de los próximos 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	185,674,851.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	195,067,290.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2020	117,378,255.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
------	---	------

Rating obtenido =

50.28

SF2.3 Relación deuda a patrimonio

Descripción:

Fórmula: $([SF2-V5]/[SF2-V4])$

[SF2-V4] Patrimonio final.

Monto registrado con esa denominación o como Patrimonio Neto en el Balance General o Estado de Situación Financiera a fines del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	260,767,364.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	249,645,931.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	331,576,655.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF2-V5] Pasivo total.

Suma del Pasivo Corriente y el Pasivo No Corriente registrados en el Balance General o Estado de Situación Financiera, y representa la totalidad de las obligaciones y compromisos con terceros a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	304,447,810.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	385,264,498.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	318,989,013.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SF2.4 Flujos comprometidos

Descripción:

Fórmula: $[\text{SF2-V5}]/([\text{SF2-V3}]$

[SF2-V3] EBITDA.

Representa una aproximación del flujo de caja proveniente de las operaciones. Se calcula a partir del Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias del ejercicio y se puede obtener de 2 maneras, dependiendo de cómo se presente la información en dicho Estado: i) Si se presentan clasificados por naturaleza, EBITDA = Ingresos de actividades ordinarias o de operación menos Costos de materias primas y consumibles, Gastos por beneficios a los empleados y Otros gastos por naturaleza o ii) Si se presentan clasificados por función, EBITDA = Resultado Operacional más la depreciación y amortización.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	155,935,137.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	159,224,495.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	179,064,894.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF2-V5] Pasivo total.

Suma del Pasivo Corriente y el Pasivo No Corriente registrados en el Balance General o Estado de Situación Financiera, y representa la totalidad de las obligaciones y compromisos con terceros a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	304,447,810.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	385,264,498.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2020	318,989,013.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
------	---	------

Rating obtenido =

100.00

SF2.5 Riesgo de moneda

Descripción:

Fórmula: $([SF2-V8]/[SF2-V5])*100$

[SF2-V5] Pasivo total.

Suma del Pasivo Corriente y el Pasivo No Corriente registrados en el Balance General o Estado de Situación Financiera, y representa la totalidad de las obligaciones y compromisos con terceros a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	304,447,810.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	385,264,498.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	318,989,013.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF2-V8] Pasivo en moneda extranjera o reajutable sin cobertura de riesgo

Monto de las obligaciones contraídas en moneda indexada o distinta a la que se expresan los activos e ingresos por venta, descontado el monto que tenga cobertura de riesgo a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SF2.6 Riesgo de tasa

Descripción:

Fórmula: $([SF2-V9]/[SF2-V10])*100$

[SF2-V10] Pasivo financiero

Monto de las deudas financieras de corto y largo plazo registradas en el Pasivo Corriente y No corriente del Balance General o Estado de Situación Financiera a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	149,419,919.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	116,530,575.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	116,326,123.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF2-V9] Pasivo en tasa variable sin cobertura de riesgo

Monto de las obligaciones contraídas a una tasa de interés variable, descontado el monto que tenga cobertura de riesgo a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	149,419,919.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	116,530,575.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	116,326,123.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

0.00

SF3.1 Facturación y cobranza

Item	Práctica	C	W	F	X
1	La facturación se basa en la medición (lectura de los medidores) para al menos el 99% de los usuarios facturados.	No	3	-	-
2	El catastro y la clasificación de usuarios se actualiza dentro de los 10 días siguientes a la fecha de contratación del servicio o la desactivación de la conexión.	Si	1	1	1
3	Existe un catastro de usuarios que incluye la información del tipo de usuario, estado de los servicios (habilitado/no habilitado), datos del medidor, de la propiedad y otros que se requieran para la facturación de los servicios.	Si	1	1	1
4	Se utilizan capturadores de datos con interfaz magnética al sistema de facturación o tecnologías de lectura remota de medidores.	Si	2	1	2
5	Se realiza un monitoreo sistemático de la calidad de la lectura y distribución de las boletas por cada zona o sector en que esté organizada.	Si	2	1	2
6	Los servicios se facturan en forma mensual o bimestral o se reciben pagos con dicha periodicidad, en el caso que se facture con una frecuencia menor.	Si	1	1	1
7	El formato de la boleta contiene claramente todos los datos que se requieren para verificar el cálculo de lo facturado, considerando como mínimo los siguientes: monto a pagar y fecha de vencimiento (destacado), fecha de lectura y cantidades leídas (actual y anterior), volumen consumido, volumen facturado y tarifa por cada servicio facturado, otros cargos/ajustes aplicados.	Si	1	1	1
8	Existen procedimientos de cobranza de los servicios definidos formalmente, los cuales incluyen el uso sistemático de instrumentos de cobro coercitivo para los usuarios que se encuentran en mora, al nivel que las normas legales lo permitan.	Si	2	1	2
9	Existe una política de detección y regularización de fraudes en sus diversos aspectos (calibración de medidores, detección de conexiones ilegales, detección de información falsa respecto al tipo de uso u otra variable que influya en las tarifas) y se realizan operativos sistemáticos para detectar conexiones ilegales, en el caso que las pérdidas estimadas por causas atribuibles a aspectos comerciales superen el 10% del volumen de agua no facturada. Si no se dispone de estimaciones de las pérdidas atribuibles a aspectos comerciales, se asume que éstas superan el 10% del volumen de agua no facturada.	Si	2	1	2

Rating obtenido: 12 of 15 =

80.00

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SF3.2 Eficacia de facturación

Descripción:

Fórmula: $([SF3-V1]/[SF3-V2])*100$

[SF3-V1] Número de usuarios facturados, excluyendo las facturas de valor 0.

Número de usuarios facturados, excluyendo las facturas de valor 0. Promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación (Suma del número de usuarios facturados en cada período de facturación (excluyendo las facturas de valor 0) / número de períodos de facturación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	560,617.00 (Nº)	1.00

[SF3-V2] Total de usuarios activos

Usuarios registrados por el prestador para el uso o consumo de los servicios de agua potable y/o alcantarillado que se encuentran recibiendo los servicios. Promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación (suma del número de usuarios activos en cada período de facturación / número de períodos de facturación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	560,617.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SF3.3 Tasa de error de la facturación

Descripción:

Fórmula: $([SF3-V3]/[SF3-V4])*100$

[SF3-V3] Número de facturas reemitidas o modificadas

Número de facturas reemitidas o modificadas a causa de algún error detectado en los controles internos o por reclamo de los usuarios. Promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación (suma del número de facturas reemitidas o modificadas en cada período de facturación/ número de períodos de facturación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	4,253.00 (Nº)	1.00

[SF3-V4] Total de facturas emitidas.

Total de facturas emitidas. Promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación (suma del número de facturas emitidas en cada período de facturación / número de períodos de facturación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	560,617.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

26.82

SF3.4 Agua no facturada

Descripción:

Fórmula: $(([\text{EO1-V2}] - [\text{SF3-V11}]) / [\text{EO1-V2}]) * 100$

[EO1-V2] Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2020	226,752,880.00 (m3)	1.00

[SF3-V11] Volumen de agua facturada

Volumen total de agua facturada en el período de calificación de acuerdo a los registros del sistema de facturación

Período	Valor	Fiabilidad
2020	100,688,232.00 (m3)	1.00

Rating obtenido =

0.00

SF3.5 Eficacia de recaudación

Descripción:

Fórmula: $([SF3-V5]/[SF3-V6])*100$

[SF3-V5] Recaudación de ingresos por prestación de servicios

Monto recaudado en el período de calificación por concepto de cobros correspondientes a prestación de servicios.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	364,899,234,273.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF3-V6] Ingresos a recaudar por prestación de servicios

Monto de los ingresos por prestación de servicios facturados en el período de calificación, incluyendo el impuesto a las ventas en el caso que corresponda, menos el monto de las cuentas por cobrar que están dentro de los plazos de vencimiento a la fecha de cierre del ejercicio, más el saldo de cuentas por cobrar a fines del año anterior que estaban dentro de los plazos de vencimiento y las vencidas hasta 90 días.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	467,736,580,311.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

0.00

SF3.6 Período promedio de cobro

Descripción:

Fórmula: $[\text{SF3-V7}] / ([\text{SF3-V12}] * (1 + [\text{SF3-V8}]) / 360)$

[SF3-V12] Ingresos por prestación de servicios

Ingresos por prestación o venta de servicios registrados en el Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias del período, consistentes con los registrados en las cuentas por cobrar.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	443,585,417.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	471,960,446.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	519,555,562.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF3-V7] Saldo de cuentas por cobrar, valor bruto sin descontar la provisión de deudas incobrables.

Monto de las cuentas pendientes de cobro por prestación de servicios a fines del ejercicio, sin descontar la provisión de cuentas incobrables.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	209,932,966.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	257,792,043.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	316,161,546.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF3-V8] Tasa de impuesto a las ventas

Tasa de impuesto a las ventas o Impuesto al valor agregado (IVA). En el caso que se apliquen distintas tasas de impuesto a las ventas, o una parte de los ingresos esté afecta o gravada con impuesto y otra parte está exenta o exonerada, se debe calcular la tasa de impuesto promedio ponderada de acuerdo al porcentaje que representan los ingresos afectos a las distintas tasas y, si corresponde, los ingresos exentos, dentro del total de "Ingresos por prestación de servicios" (variable SF3-V12) registrados en los Estados Financieros. Ver fórmula de cálculo en el glosario.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	0.19	1.00
2019	0.19	1.00
2020	0.19	1.00

Rating obtenido =

0.00

SF3.7 Morosidad

Descripción:

Fórmula: $([SF3-V10]/[SF3-V7])*100$

[SF3-V10] Deuda impaga por más de 90 días

Deuda impaga por más de 90 días a la fecha de cierre del ejercicio.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	153,296,487.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	154,912,147.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	238,070,049.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

[SF3-V7] Saldo de cuentas por cobrar, valor bruto sin descontar la provisión de deudas incobrables.

Monto de las cuentas pendientes de cobro por prestación de servicios a fines del ejercicio, sin descontar la provisión de cuentas incobrables.

Período	Valor	Fiabilidad
2018	209,932,966.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2019	257,792,043.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2020	316,161,546.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Rating obtenido =

0.00

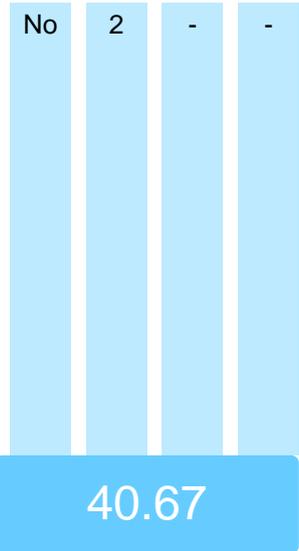
Acceso al Servicio Ratings (AS)

AS1.1 Garantizar el acceso al servicio.

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen planes de extensión del servicio de agua potable a los hogares actualmente sin acceso domiciliario, con metas de cobertura y plazos establecidos, los cuales son iguales o más exigentes a los fijados por la autoridad pertinente. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si la cobertura de habitantes con conexión domiciliaria a la red de agua potable en el ámbito territorial a evaluar correspondiente es mayor al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor del indicador AS1.2 (>99,9%) respaldado con una fiabilidad media de 0,8 o más.)	Si	3	1	3
2	Existen programas de suministro de agua potable mediante medios alternativos a zonas sin servicio domiciliario en el ámbito territorial a evaluar del prestador correspondiente al servicio de agua potable, asegurando su disponibilidad a distancias inferiores a los 500m para cada vivienda, y la continuidad y calidad de los servicios. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si la cobertura de habitantes con conexión domiciliaria a la red de agua potable en el ámbito territorial a evaluar correspondiente es mayor al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor del indicador AS1.2 (>99,9%) respaldado con una fiabilidad media de 0,8 o más.)	No	3	-	-
3	Existen planes de extensión del servicio de alcantarillado a los hogares actualmente sin conexión al sistema general, con metas de cobertura y plazos establecidos, los cuales son iguales o más exigentes a los fijados por la autoridad pertinente. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si la cobertura de habitantes con conexión domiciliaria al sistema de alcantarillado en el ámbito territorial a evaluar correspondiente es mayor al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor del indicador AS1.3 (>99,9%) respaldado con una fiabilidad media de 0,8 o más.)	No	3	-	-
4	Existe un sistema de tarifas especiales o un programa de subsidios para la población de bajos ingresos, que facilite el pago del consumo corriente de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Si	1	1	1
5	Existe un sistema de tarifas especiales o un programa para la población de bajos recursos, que facilite el pago por la conexión a la red de agua potable y/o alcantarillado, ya sea a través de un subsidio a este pago o a	Si	3	0.7	2.1

través de un crédito. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si las coberturas de habitantes con conexión domiciliaria al sistema de agua potable y con conexión domiciliaria al sistema de alcantarillado en el ámbito territorial a evaluar correspondiente son mayores al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor de los indicadores AS1.2 y AS1.3 (>99,9%) respaldados ambos con una fiabilidad media de 0,8 o más.)

6 Existe un departamento o área operativa específica orientada a la planificación y atención a las zonas sin cobertura de servicio de agua potable y/o saneamiento. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si las coberturas de habitantes con conexión domiciliaria al sistema de agua potable y con conexión domiciliaria al sistema de alcantarillado en el ámbito territorial a evaluar correspondiente son mayores al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor de los indicadores AS1.2 y AS1.3 (>99,9%) respaldados ambos con una fiabilidad media de 0,8 o más.)



Rating obtenido: 6.1 of 15 =

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

AS1.2 Acceso domiciliario a agua potable

Descripción: Este elemento considera el grado de cobertura existente en el sistema de abastecimiento de agua potable para uso y consumo. La evaluación se basa en la proporción de población ubicada en el ámbito territorial a calificar del prestador que cuenta con servicio de suministro de agua potable en sus domicilios o en el predio (propiedad).

No se consideran otro tipo de actividades comerciales o industriales por no vincularse tan directamente, como los domicilios, con el objetivo de esta área de calificación.

Fórmula: $([AS-V1]/[AS-V2])*100$

[AS-V1] Número de habitantes con acceso domiciliario a agua potable a través de redes de distribución.

Número de habitantes con acceso domiciliario a agua potable a través de redes de distribución en el ámbito territorial a calificar del prestador correspondiente a la distribución de agua potable, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (Nº)	1.00

[AS-V2] Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable.

Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,414,369.00 (Nº)	0.50

Rating obtenido =

48.05

AS1.3 Conexión a sistemas con redes de alcantarillado

Descripción: Este elemento considera el grado de cobertura proporcionada por la red de alcantarillado de recolección de aguas residuales. La evaluación se basa en la proporción de población ubicada en el ámbito territorial a calificar, que cuenta con puntos de desagüe en sus propiedades (hogares) o propiedades con infraestructuras operativas de alcantarillado debidamente conectadas al sistema de colectores (con transporte hasta una planta de tratamiento o, en su ausencia, hasta un medio hídrico seguro con capacidad de drenaje o integración en el medio acuático). En los casos en los que el municipio o la entidad competente autorice el empleo de fosas sépticas para el saneamiento, se asimilarán dichas circunstancias a la disponibilidad de conexión a una red de alcantarillado.

No se consideran otro tipo de actividades comerciales o industriales por no vincularse tan directamente como los domicilios con el objetivo de esta área de calificación, aunque sin duda pueden tener una cierta repercusión en la salubridad de la zona.

Tampoco se tiene en cuenta la calidad con la que se presta el servicio salvo en la aceptación de que el alcantarillado, o las fosas en su caso, funcionan con normalidad.

En este elemento de evaluación tan solo se tiene en cuenta la capacidad para el desagüe de las aguas residuales.

Fórmula: $([AS-V4]/[CS3-V4])*100$

[AS-V4] Número de habitantes con conexión domiciliaria a la red de alcantarillado.

Número de habitantes con conexión domiciliaria a la red de alcantarillado en el ámbito territorial a calificar del prestador correspondiente a la recolección de aguas residuales, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación. (En los casos en los que el municipio o la entidad competente autorice el empleo de fosas sépticas para el saneamiento dentro del ámbito territorial a calificar, se asimilarán dichas circunstancias a la disponibilidad de conexión a una red de alcantarillado.)

Período	Valor	Fiabilidad
2020	1,784,475.00 (Nº)	0.75

[CS3-V4] Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales.

Total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,316,923.00 (habitantes)	0.50

Rating obtenido =

0.00

AS1.4 Capacidad de pago de los hogares para servicios

Descripción: Se evalúa la repercusión que tiene el gasto derivado de los servicios de agua potable (y saneamiento cuando corresponde por el ámbito de calificación) en la economía familiar de los estratos sociales con menores ingresos, tomando en cuenta posibles subsidios que reciben estos estratos.

Fórmula: $([AS-V5.1]/[AS-V6])*100$

[AS-V5.1] Gasto mensual por hogar en los servicios de agua potable y saneamiento.

Gasto mensual en los servicios de agua potable y saneamiento por hogar. El gasto se calcula asumiendo un consumo de agua potable diario de 200 litros, o mensual de 6 metros cúbicos, y aplicando la tarifa para este rango de consumo/ para este volumen de vertido a la red de alcantarillado, en vigor al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación. De existir, se aplica la tarifa para usuarios de bajos ingresos para el cálculo. De existir un subsidio para usuarios de bajos ingresos, que es pagado directamente al usuario o descontado de su cuenta, se aplicará este subsidio para el cálculo. De existir varias zonas tarifarias en el ámbito territorial a calificar, se aplicará la tarifa para la zona con el mayor número de usuarios.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	19,541.69 (Nº)	1.00

[AS-V6] Ingreso mensual medio por hogar del quintil más pobre.

Ingreso mensual medio por hogar del quintil más pobre.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	114,580.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

0.00

Gobierno Corporativo Ratings (GC)

GC1.1 Autonomía y responsabilidades del prestador

Item	Práctica	C	W	F	X
1	El prestador posee una personalidad jurídica propia, de derecho privado o público, y distinta al poder concedente del servicio.	Si	1	1	1
2	Existen instrumentos legales que establecen claramente el territorio de responsabilidad de servicio y los derechos y las obligaciones del prestador en relación a: naturaleza del servicio, calidad del servicio, metas de expansión o cobertura del servicio, aspectos tarifarios, planes de inversión y, financiamiento de inversiones.	Si	1	1	1
3	Existe un estatuto social, o instrumento equivalente, válido que establece la estructura, las funciones y las responsabilidades de los órganos de decisión del prestador (por ejemplo asamblea de propietarios, directorio, etc.) y las reglas para la toma de decisión de estos órganos.	Si	1	1	1
4	El prestador tiene autonomía formal para adquirir bienes y servicios, para efectuar pagos, para fijar las remuneraciones y la dotación de personal.	Si	1	1	1
5	El prestador tiene autonomía formal para contraer deuda nacional.	Si	1	1	1
6	El prestador además tiene autonomía empresarial en relación a decisiones relacionadas con las remuneraciones y la dotación del personal, con las adquisiciones de bienes y servicios y con el endeudamiento.	Si	2	1	2

Rating obtenido: 7 of 7 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

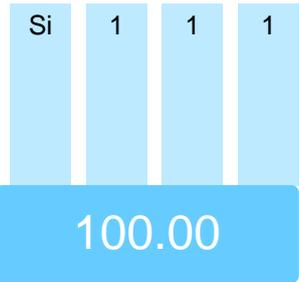
GC2.1 Funcionamiento del Gobierno Corporativo

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe un órgano que representa a los propietarios, el cual es distinto del directorio tanto en su composición como en las facultades asignadas.	Si	2	1	2
2	Los órganos societarios principales (el que representa a los propietarios, el directorio, u otros mencionados en el estatuto del prestador), se reúnen de acuerdo con lo establecido en la normativa/ el estatuto aplicable y sus decisiones se registran en actas formales que acreditan dichas reuniones en tiempo y forma.	Si	2	1	2
3	Todos los miembros del directorio y de sus comités, de existir estos comités, reciben notificaciones y agendas de las reuniones de forma oportuna, de tal manera que pueden participar y prepararse de forma debida.	Si	1	1	1
4	Los documentos que transcriben las decisiones tomadas (minutas, actas) de las reuniones del directorio y sus comités, de existir estos comités, son circulados entre todos los miembros del directorio y sus comités dentro de plazos aceptables y se validan según la regla establecido para este efecto.	Si	1	1	1
5	Todos los miembros del órgano que representa a los propietarios reciben notificaciones y agendas de las reuniones de forma oportuna de tal manera que pueden participar y prepararse de forma debida. De haber indicado en GC2.1.1 que tal órgano no existe, se da por cumplida esta práctica.	Si	1	1	1
6	Los documentos que transcriben las decisiones tomadas (minutas, actas) de las reuniones del órgano que representa a los propietarios, son circulados entre sus miembros y entre todos los miembros del directorio y sus comités, de existir estos comités, dentro de plazos aceptables. De haber indicado en GC2.1.1 que tal órgano no existe, se da por cumplida esta práctica.	Si	1	1	1
7	El prestador cuenta con un conjunto de políticas de Gobierno Corporativo escrito válido y debidamente aprobado, que aborda como mínimo los derechos y el trato de los propietarios, el papel del directorio, los procesos de toma de decisión y su divulgación.	Si	1	1	1
8	Existe una unidad que entre sus funciones tiene asignada la de velar por el desarrollo y el cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.	Si	1	1	1
9	El prestador cuenta con un código de ética escrito, aprobado por el directorio que incluye medidas para la prevención y detección de la corrupción y es firmado por todos los empleados y los miembros del directorio.	Si	1	1	1
10	Existe una unidad que entre sus funciones tiene asignada la de velar por	Si	1	1	1

el cumplimiento del código de ética.

11

Existe y se aplica una política que fomenta la participación ciudadana, la cual, entre otros elementos, incluye la realización de reuniones o consultas con representantes de la ciudadanía, al menos una vez por año.



Rating obtenido: 13 of 13 =

- C: Si/No - práctica cumplida o no
- W: Peso de las prácticas
- F: Factor de fiabilidad del proveedor de información
- X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

GC2.2 Selección de integrantes del directorio y gerente

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Los directores son elegidos en base a un proceso previamente definido que evalúa sus antecedentes profesionales/ su calificación para el cargo.	Si	2	1	2
2	El gerente general (CEO) es seleccionado en base a un proceso previamente definido que evalúa sus antecedentes profesionales/ su calificación para el cargo.	Si	2	1	2
3	El cargo de presidente del directorio lo desempeña una persona distinta de la que ejerce el cargo de gerente general (CEO) del prestador.	Si	2	1	2
4	Los miembros del directorio son elegidos o confirmados en su cargo por lo menos cada dos años.	Si	1	1	1
5	Para la selección de los integrantes del directorio y del gerente general (CEO) se utiliza la asesoría de una firma especializada en búsqueda de ejecutivos o de un comité del directorio especializado en la nominación de ejecutivos.	Si	1	1	1
6	En los estatutos sociales se considera la nominación de directores independientes y por lo menos el 20% de los integrantes del directorio son independientes.	No	1	-	-
7	La destitución de un director sólo es posible por razones fundadas explicitadas en los estatutos o documentos equivalentes.	No	1	-	-
		Rating obtenido: 8 of 10 =			80.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

GC2.3 Facultades y responsabilidades del directorio

Item	Práctica	C	W	F	X
1	El directorio es el único responsable de elegir y establecer la remuneración del gerente general (CEO) del prestador.	Si	1	1	1
2	El directorio aprueba y monitorea la ejecución de planes estratégicos y políticas del prestador.	Si	1	1	1
3	El directorio evalúa los resultados de la gestión del prestador.	Si	1	1	1
4	El directorio ha establecido comités para temas específicos, y por lo menos existe uno de los siguientes: auditoría, remuneración, nominación de directores y ejecutivos.	Si	1	1	1
5	El o los comités establecidos mencionados en la práctica anterior están compuestos en su mayoría por directores independientes.	Si	1	1	1
6	El directorio supervisa, directamente o a través del comité de auditoría, la auditoría interna y externa del prestador.	Si	1	1	1
7	El directorio rinde cuentas anualmente ante la asamblea de propietarios o una instancia representativa de los intereses del público (en el caso de empresas públicas).	Si	2	1	2
8	El directorio evalúa su propio desempeño.	Si	1	0.5	0.5

Rating obtenido: 8.5 of 9 =

94.44

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

GC3.1 Divulgación información de la prestación de servicios

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Tarifa y precios vigentes.	Si	1	1	1
2	Derechos de usuarios.	Si	1	1	1
3	Obligaciones del prestador en materia de calidad del servicio (agua y/o alcantarillado).	Si	1	1	1
4	Cumplimiento de la normativa aplicable de agua potable.	Si	1	1	1
5	Información relacionada con la provisión del servicio, tales como interrupciones de servicio, trabajos en la vía pública.	Si	1	1	1
6	Cantidad de reclamos y plazos de resolución.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 6 of 6 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

GC3.2 Divulgación de información institucional y financiera

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Su política de Gobierno Corporativo, su grado de cumplimiento en prácticas de Gobierno Corporativo efectivamente aplicadas, y la medida en que tales prácticas se ajustan al código voluntario de buenas prácticas de Gobierno Corporativo del país.	Si	1	1	1
2	El código de ética del prestador, debidamente aprobado.	Si	1	1	1
3	Estados financieros y sus informes anuales (memorias), dentro de los plazos establecidos por la normativa.	Si	3	1	3
4	Informes de auditoría de los órganos externos.	Si	1	1	1
5	Información acerca de quiénes son los propietarios del prestador y quiénes son los miembros (i) del órgano que representa a los propietarios y (ii) del directorio.	Si	1	1	1
6	La remuneración, honorarios o dietas de cada uno de los integrantes del directorio del prestador.	Si	1	1	1
7	El plan de inversiones y licitaciones de obras programadas.	Si	1	1	1
8	Resumen de información de todos los contratos que superan el monto establecido en la normativa correspondiente para este efecto (o sea el prestador cumple con sus obligaciones legales de publicidad de contratos celebrados).	Si	1	1	1

Rating obtenido: 10 of 10 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

GC3.3 Procesos de control y auditoría

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Los auditores externos son seleccionados por el órgano que representa a los propietarios por recomendación del directorio, o, los auditores externos son seleccionados por el órgano oficial de control financiero externo del prestador.	Si	1	1	1
2	El directorio o su comité de auditoría examina y aprueba los informes de los auditores externos y de la unidad de auditoría interna.	Si	1	1	1
3	El directorio o su comité de auditoría supervisa la implementación de las recomendaciones de los auditores externos y de la unidad de auditoría interna.	Si	1	1	1
4	Existe una unidad de auditoría interna que reporta al directorio/ al comité de auditoría del directorio.	Si	1	1	1

Rating obtenido: 4 of 4 =

100.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

Sostenibilidad Ambiental Ratings (SA)

SA1.1 Aseguramiento de operación de depuración de aguas

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existe un plan de depuración vigente y actualizado cuyo cumplimiento se controla.	Si	2	1	2
2	La capacidad de tratamiento de las estaciones depuradoras de aguas residuales operativas es superior o igual a las cargas y caudales máximos que reciben.	No	3	-	-
3	Se dispone de tanques de tormentas para la laminación de cargas puntuales de contaminación procedentes de drenaje urbano y los tanques cuentan con un sistema para la gestión del tratamiento de los volúmenes que almacenen en las estaciones depuradoras de aguas residuales.	No	1	-	-
4	Se dispone de protocolos y registros de actuaciones de mantenimiento preventivo para las estaciones depuradoras de aguas residuales.	Si	3	1	3
5	Se dispone de protocolos y registros de actuaciones de mantenimiento correctivo para las estaciones depuradoras de aguas residuales.	Si	3	1	3
6	En las estaciones depuradoras de aguas residuales que atiendan a más de 5000 habitantes se cuenta con procesos automatizados para el funcionamiento.	No	2	-	-
7	Se dispone de protocolos de autocontrol de calidad de efluentes con frecuencia diaria o superior a lo requerido por la normativa de aplicación.	Si	3	1	3
8	Se dispone de equipos de medida en tiempo real de caudales influentes y efluentes.	No	1	-	-
9	Se dispone de equipos de medida de parámetros físico químicos en entrada, salida y procesos intermedios.	No	2	-	-
10	Se mantiene un registro de medidas y control de parámetros de funcionamiento (caudales y parámetros a cumplir en normativa).	Si	1	1	1
11	Se dispone de un laboratorio de análisis de calidad del agua (parámetros fundamentales) en al menos una cuarta parte de las EDAR.	No	1	-	-

Rating obtenido: 12 of 22 =

54.55

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SA1.2 Disponibilidad de infraestructuras de depuración de aguas

Descripción: Este elemento de evaluación considera el grado de cobertura disponible para la depuración de los vertidos de aguas residuales generados en el ámbito territorial a calificar. La cobertura se mide por el porcentaje de habitantes equivalentes cuyos vertidos son tratados en alguna estación depuradora de aguas residuales operativa, con al menos tratamiento secundario. En los casos en que los vertidos se produzcan mediante emisarios submarinos, se considerará satisfecho este requisito si el emisario cumple los requisitos establecidos en la normativa nacional que le aplique.

Fórmula: $([SA-V9]/[SA-V14])*100$

[SA-V14] Población equivalente que vierte sus residuos líquidos dentro del ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales.

Población equivalente que vierte sus residuos líquidos dentro del ámbito territorial a calificar correspondiente a la recolección de aguas residuales, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	1,784,475.00 (Habitantes equivalentes)	1.00

[SA-V9] Propiedades cuyo vertido está conectado a una depuradora operativa.

Propiedades (en habitantes equivalentes) cuyo vertido está conectado a una depuradora operativa, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	138,862.00 (Nº)	0.90

Rating obtenido =

0.00

SA1.3 Grado de cumplimiento de la normativa de vertidos

Descripción: Este elemento de evaluación considera la calidad del sistema de depuración de las aguas residuales y lo hace en función del cumplimiento de lo establecido en la normativa aplicable respecto a las características de los efluentes de las depuradoras del sistema que se evalúa.

Fórmula: $([SA-V10]/[SA-V11])*100$

[SA-V10] Volumen anual de vertidos desde el sistema de saneamiento y depuración que cumple la normativa de vertidos.

Volumen total anual de vertidos al medio acuático natural desde el sistema de saneamiento y depuración que cumple la normativa aplicable de vertidos. La valoración de las características de los volúmenes vertidos se determinará con base en los resultados de las muestras de monitorización y control tomadas. Tanto si fueron de autocontrol como si fueron tomadas por otras entidades responsables de la vigilancia y control.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	340.00 (Nº)	1.00

[SA-V11] Volumen total anual de vertido desde el sistema de saneamiento y depuración.

Volumen total anual de vertidos al medio acuático natural desde el sistema de saneamiento y depuración.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	356.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SA2.1 Marco de gestión ambiental

Item	Práctica	C	W	F	X	
1	Se cuenta con un departamento o unidad de cometido exclusivamente ambiental.	Si	1	1	1	
2	Se dispone de compromisos y protocolos o procedimientos internos con un enfoque claramente ambiental.	Si	2	0.7	1.4	
3	Existe una certificación vigente de las instalaciones de agua para consumo y/o saneamiento (según corresponda por el ámbito de evaluación del prestador) de acuerdo a normas de carácter ambiental reconocidas, como la ISO 14000. Al menos estarán certificadas un conjunto de instalaciones cuya capacidad acumulada represente mas del 80% de la capacidad instalada en el ámbito de evaluación o el 80% de la longitud de los sistemas lineales (tuberías o alcantarillas). Estarán incluidas siempre las siguientes instalaciones: las del sistema de saneamiento y EDAR superiores a 300 m3/hora, las vinculadas a sistemas de agua de consumo superiores a 100 l/s.	No	3	-	-	
		Rating obtenido: 2.4 of 6 =				40.00

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SA2.2 Implicación ambiental en la planificación

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Existen metas ambientales en la planificación estratégica y se dispone de los mecanismos para su seguimiento y vigilancia de desviaciones.	Si	3	1	3
2	Se cuenta con planes o políticas explícitas para la mitigación del o adaptación al cambio climático.	No	2	-	-
3	Existen objetivos estratégicos o gerenciales para el cumplimiento de metas de calidad de vertidos de aguas residuales más exigentes que los establecidos por la legislación.	No	2	-	-
4	Los costes ambientales y sociales son considerados en todas las evaluaciones de alternativas (iniciativas, proyectos, obras) en planificación y operación planificada.	Si	2	-	0
5	Se consideran en los ejercicios de planificación las opciones basadas en sistemas de reutilización de aguas residuales y justificar la decisión con análisis comparados completos.	No	2	-	-
6	Se potencian o financian sistemas individuales o colectivos de reciclado y uso de fuentes no convencionales de agua siempre y cuando se haya justificado su eficiencia.	No	2	-	-
7	Se contemplan mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicaciones ambientales y sociales (sociedad civil, entidades ambientalistas).	No	1	-	-
8	Se dispone, para el ámbito de influencia de todas las actividades de gestión del sistema de agua y/o saneamiento a evaluar, de una clasificación de las masas de agua y los ecosistemas con ellas vinculados atendiendo a la calidad y valor de estos ecosistemas tales como biodiversidad, especies singulares, espacios de alto valor ambiental, etc.	No	3	-	-

Rating obtenido: 3 of 17 =

17.65

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SA2.3 Operación y promoción ambiental

Item	Práctica	C	W	F	X
1	Se realiza una evaluación de impactos y riesgos ambientales y sociales de todas las obras y proyectos contempladas en la legislación al respecto.	Si	2	0.5	1
2	Se utiliza sistemáticamente un conjunto de indicadores de seguimiento y evaluación de la sostenibilidad ambiental de la gestión.	Si	2	1	2
3	Se publican sistemáticamente memorias de responsabilidad ambiental o de documento equivalente que recoja todos los parámetros ambientales habitualmente empleados en el ámbito internacional, al menos los del GRI (Global Reporting Initiative).	Si	2	1	2
4	Existen programas de capacitación ambiental al menos para los empleados.	Si	1	0.5	0.5
5	Se cuenta con programas de mejora de la eficiencia energética.	Si	2	0.7	1.4
6	Se cuenta con programas de eficiencia en el uso del agua y gestión de la demanda.	Si	2	1	2
7	Se promueve una cultura de responsabilidad ambiental.	Si	1	1	1
8	Se financian, promueven o desarrollan proyectos de investigación con fines principalmente ambientales.	No	1	-	-

Rating obtenido: 9.9 of 13 =

76.15

C: Si/No - práctica cumplida o no

W: Peso de las prácticas

F: Factor de fiabilidad del proveedor de información

X: Cálculo del rating del elemento de evaluación

SA2.4 Extracción de agua en relación con el recurso renovable

Descripción: Este elemento pretende reflejar la alteración que produce la actividad de captación y derivación de agua para el suministro urbano en cada sistema evaluado, en el régimen natural de flujos y aportaciones en la red hidrográfica y masa de agua utilizadas. El término renovable es de aplicación principalmente a los casos en los que se utilicen acuíferos subterráneos, en cuyo caso la alteración se refiere a la relación entre los volúmenes captados del acuífero respecto a las recargas que se producen de forma natural en dicho acuífero.

Habrán muchos casos en los que las extracciones de agua de un medio natural abundante no representen un impacto apreciable en los ecosistemas y buen estado de las masas de agua. Sin embargo en otros casos este impacto sí puede ser considerable y consiguientemente se ha considerado de interés el incluir un indicador que valore el grado de alteración en el régimen natural (aunque esta actividad constituye la base en que se sustenta el suministro de agua a los núcleos urbanos).

El indicador mide la influencia relativa de la extracción para el suministro independientemente de que haya otros agentes que afecten al balance con el régimen natural. No se tiene en cuenta la posible superposición con otras actividades.

Fórmula: $[(SA-V1)/(SA-V2)]*100$

[SA-V1] Volumen de agua captada del medio natural acuático anualmente para su incorporación al sistema de suministro del área a calificar, tanto directamente como importada de otros sistemas.

Volumen de agua captada del medio natural acuático anualmente para su incorporación al sistema de suministro, tanto directamente como importada de otros sistemas (media de los últimos 5 años completos anteriores al de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2016	230,264,940.00 (m3)	1.00
2017	235,683,187.00 (m3)	1.00
2018	240,085,175.00 (m3)	1.00
2019	241,991,429.00 (m3)	1.00
2020	240,840,136.00 (m3)	1.00

[SA-V2]

Aportación media anual natural de agua.

Aportación media anual natural de agua. Se considerará la media anual de las aportaciones naturales o recargas de acuíferos subterráneos. Se tomará la media de la serie temporal de datos disponibles durante un intervalo de al menos los 5 años anteriores a la calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	156,779,000,000.00 (m3)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SA2.5 Balance de consumo energético

Descripción: Contempla el impacto que puede representar para el medio ambiente, desde un enfoque global, el consumo de energía (independientemente de su tipo y grado de eficiencia con que se use). Al depender en gran medida el consumo energético del contexto y grado de cumplimiento de normativas de servicio y ambientales, se ha considerado aplicar un elemento de evaluación que tenga en cuenta el balance entre la energía que se consume y la que se produce, asumiendo que dentro de los procesos de prestación de servicios urbanos de agua existe la posibilidad de generación energética. El grado de eficiencia en el uso de la energía se considera en el área de calificación de Eficiencia en la Operación.

Fórmula: $([SA-V3]/[SA-V4])*100$

[SA-V3] Energía consumida en todos los procesos de los servicios de agua y saneamiento.

Energía consumida en todos los procesos de los servicios de agua y saneamiento (valor medio anual de los últimos 3 años completos).

Período	Valor	Fiabilidad
2018	159,518,913.00 (kWh)	1.00
2019	166,521,804.00 (kWh)	1.00
2020	174,195,235.00 (kWh)	1.00

[SA-V4] Energía generada en las instalaciones vinculadas al sistema.

Energía generada en las instalaciones vinculadas al sistema (valor medio anual de los últimos 3 años completos).

Período	Valor	Fiabilidad
2018	72,824,418.00 (kWh)	1.00
2019	71,054,066.00 (kWh)	1.00
2020	52,899,501.00 (kWh)	1.00

Rating obtenido =

22.89

SA2.6 Emisiones de gases de efecto invernadero

Descripción: Contempla el impacto ambiental vinculado a la emisión de gases de efecto invernadero. Es una variable que depende del tipo de procesos que se empleen y de los ámbitos de actuación. No obstante en este elemento de evaluación se tiene en cuenta el potencial de impacto ambiental vinculado a la prestación del servicio que se evalúa. Con el fin de tener en cuenta una cierta homogeneización de los valores del indicador se mide en relación con el número de habitantes servidos.

Fórmula: $([SA-V5]/[SA-V15])*1000$

[SA-V15] Población servida en el ámbito territorial a calificar.

Número de habitantes que reciben alguno de los servicios que se están calificando dentro del ámbito territorial a calificar, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	1.00

Rating obtenido =

0.00

SA2.7 Gestión ambiental de lodos en tratamiento y depuración

Descripción: Evalúa el destino y potencial impacto ambiental tanto de los lodos generados en los procesos de depuración de aguas residuales como en los generados en los procesos de tratamiento para la potabilización.

La cantidad de lodos generados depende de los tipos de procesos y del tipo de residuo que haya que depurar o tratar, por ello el elemento de evaluación tiene en cuenta la parte del conjunto de lodos generados que tiene un destino ambientalmente responsable.

Fórmula: $([SA-V6]/[SA-V7])*100$

[SA-V6] Cantidad de lodos con aprovechamiento energético o con destino ambientalmente responsable

Cantidad de lodos con aprovechamiento energético o con destino ambientalmente responsable (año de calendario completo anterior a la calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	0.00 (toneladas)	0.50

[SA-V7] Lodos generados en los procesos del sistema

Lodos generados en los procesos del sistema (año de calendario completo anterior a la calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	41,741.00 (toneladas)	0.50

Rating obtenido =

0.00

SA2.8 Utilización del recurso agua

Descripción: Este elemento de evaluación tiene en cuenta el grado de alteración ambiental que se produce como consecuencia del consumo unitario del recurso agua. Es un indicador que viene muy influenciado por factores de contexto tales como el clima particular de la zona, la cultura de uso del agua, la intensidad y tipo de actividad comercial e industrial que exista en el ámbito de calificación. No obstante es un indicador que permite una valoración de ese conjunto de factores en cuanto al volumen de agua que se utiliza en relación a la población que recibe el suministro de agua en el ámbito considerado. Como indicador de la eficiencia no resultaría defendible por la influencia de todos los elementos de contexto pero como elemento de evaluación ambiental es el que permite una evaluación del grado de impacto que produce el conjunto de actividades de la zona y los hábitos de uso y consumo.

Fórmula: $([SA-V8]/[CS1-V2])$

[CS1-V2] Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable.

Población con conexión domiciliaria en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable (al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	2,067,328.00 (habitantes)	1.00

[SA-V8] Volumen captado del medio natural para el suministro de agua (diario)

Volumen captado del medio natural para el suministro de agua (diario)

Período	Valor	Fiabilidad
2018	657,767.00 (liters)	1.00
2019	662,990.00 (liters)	1.00
2020	658,033.00 (liters)	1.00

Rating obtenido =

100.00

SA2.9 Cumplimiento de las normativas ambientales

Descripción: Este elemento de evaluación refleja el grado de cumplimiento de la normativa aplicable de carácter ambiental en el ámbito de calificación. Ofrece la ventaja de emplear una variable de fácil y accesible medida y control. En cambio es muy dependiente de la actividad de vigilancia y control institucional que se ejerza en cada caso y circunstancia. Las normativas y vigilancia serán distintas en cada sistema.

Fórmula: $([SA-V12]/[SA-V13])*100$

[SA-V12] Número de puntos susceptibles de control que han recibido alguna denuncia, expedientes o multas por trasgresión de las normativa aplicable.

Número de puntos susceptibles de control que han recibido alguna denuncia, expedientes o multas por trasgresión de las normativa aplicable (año calendario anterior a la fecha de calificación).

Período	Valor	Fiabilidad
2020	0.00 (Nº)	1.00

[SA-V13] Número total de puntos susceptibles de control en aplicación de la normativa aplicable de carácter ambiental.

Número total de puntos susceptibles de control en aplicación de la normativa aplicable de carácter ambiental, al finalizar el año calendario anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2020	37.00 (Nº)	1.00

Rating obtenido =

100.00



AquaRating 

www.aquarating.org



AquaFund