

# Aqua Rating

Sistema de Evaluación  
y Calificación de Prestadores  
de Servicios de Agua  
y Saneamiento



## INFORME AQUARATING

Evaluación realizada y calificación  
obtenida de acuerdo al estándar  
y procedimientos AquaRating

### Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Fecha de evaluación: 21 de Marzo de 2018

Periodo de evaluación: 2016

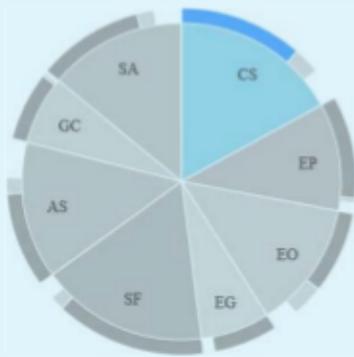
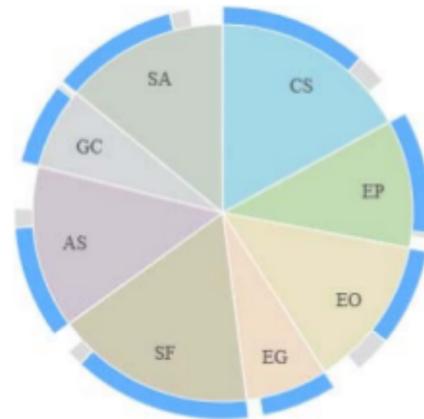
Otorgado por:



# Índice de contenidos

<b>AR</b>	<b>Valoración global y a nivel de áreas de evaluación y calificación</b> .....	2
<b>CS</b>	<b>Valoraciones del área de Calidad de Servicio</b> .....	4
<b>EP</b>	<b>Valoraciones del área de Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones</b> .....	6
<b>EO</b>	<b>Valoraciones del área de Eficiencia en la Operación</b> .....	8
<b>EG</b>	<b>Valoraciones del área de Eficiencia en la Gestión Empresarial</b> .....	10
<b>SF</b>	<b>Valoraciones del área de Sostenibilidad Financiera</b> .....	12
<b>AS</b>	<b>Valoraciones del área de Acceso al Servicio</b> .....	14
<b>GC</b>	<b>Valoraciones del área de Gobierno Corporativo</b> .....	16
<b>SA</b>	<b>Valoraciones del área de Sostenibilidad Ambiental</b> .....	18
<b>ANEXO</b>	<b>Valoraciones detalladas (indicadores y prácticas individuales por áreas de evaluación y calificación)</b> .....	20
CS	Valoraciones de Calidad de Servicio .....	20
EP	Valoraciones de Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones .....	41
EO	Valoraciones de Eficiencia en la Operación .....	56
EG	Valoraciones de Eficiencia en la Gestión Empresarial .....	75
SF	Valoraciones de Sostenibilidad Financiera .....	94
AS	Valoraciones de Acceso al Servicio .....	120
GC	Valoraciones de Gobierno Corporativo .....	124
SA	Valoraciones de Sostenibilidad Ambiental .....	132

## Interpretación de los gráficos



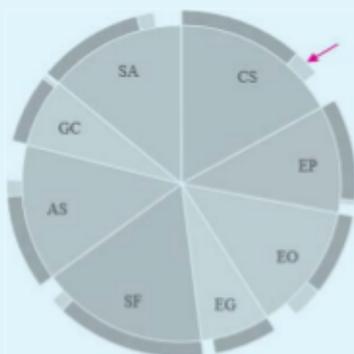
### Porción (Área)

El tamaño de cada porción del gráfico corresponde al peso relativo del área de evaluación y calificación en la valoración global de AquaRating.



### Anillo exterior azul

El anillo exterior de color azul en cada porción del gráfico corresponde a la calificación con corrección por fiabilidad de la información aportada obtenida en esa área de evaluación y calificación.

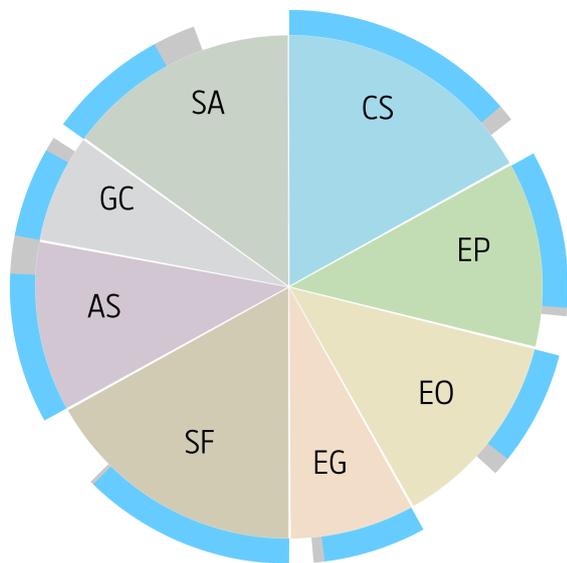


### Anillo exterior gris

El anillo exterior de color gris en cada porción del gráfico corresponde a la calificación perdida por la corrección por fiabilidad de la información aportada en esa área de evaluación y calificación.

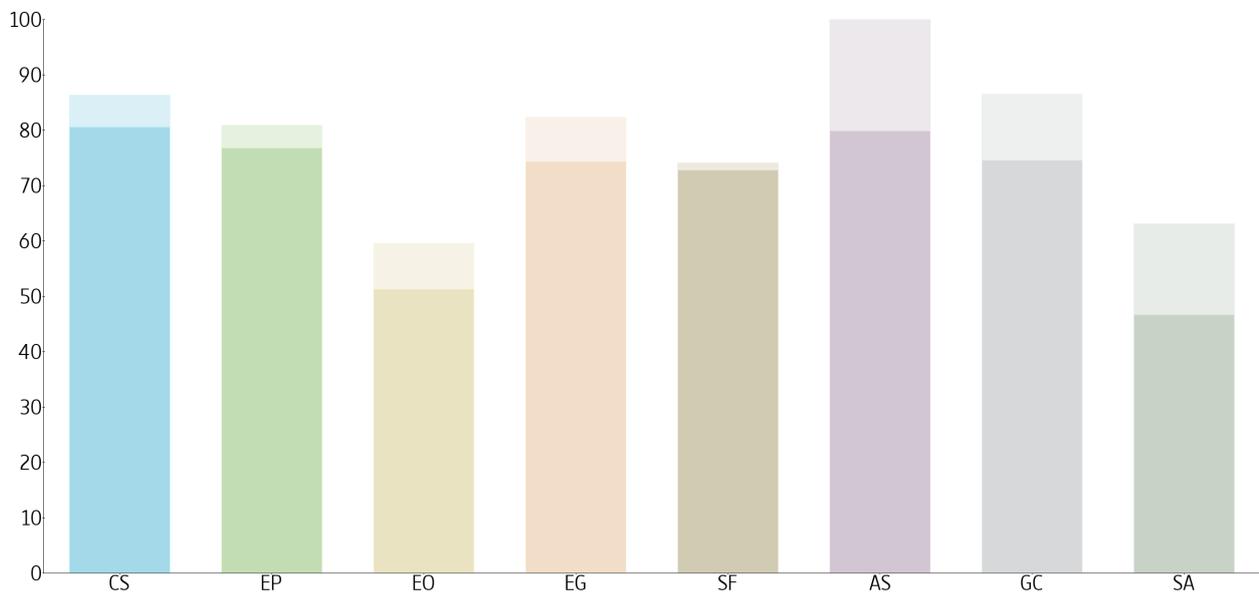
## Valoración global y a nivel de áreas de evaluación y calificación

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



AquaRating  
**68.92**

Calificación por área, con y sin (áreas difuminadas de las columnas del histograma) corrección por fiabilidad de la información aportada, sobre una calificación máxima de 100 en cada caso

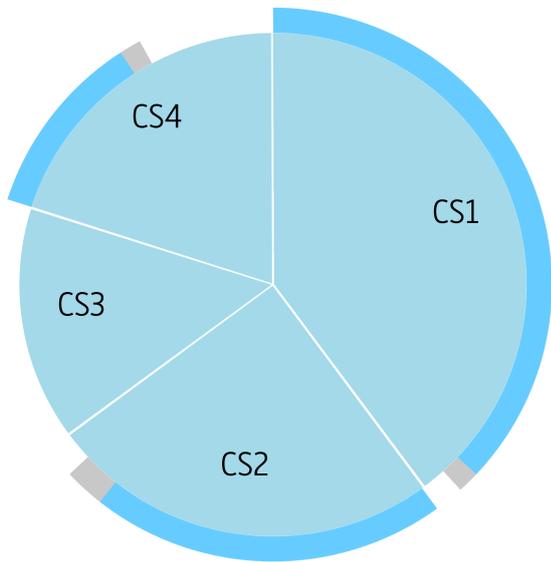


Desglose de calificaciones por área con corrección por fiabilidad de la información aportada:

/ AQUARATING	68.92
CS / Calidad de Servicio	80.57
EP / Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	76.78
EO / Eficiencia en la Operación	51.32
EG / Eficiencia en la Gestión Empresarial	74.39
SF / Sostenibilidad Financiera	72.81
AS / Acceso al Servicio	79.87
GC / Gobierno Corporativo	74.60
SA / Sostenibilidad Ambiental	46.67

## Área de Calidad de Servicio (CS)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



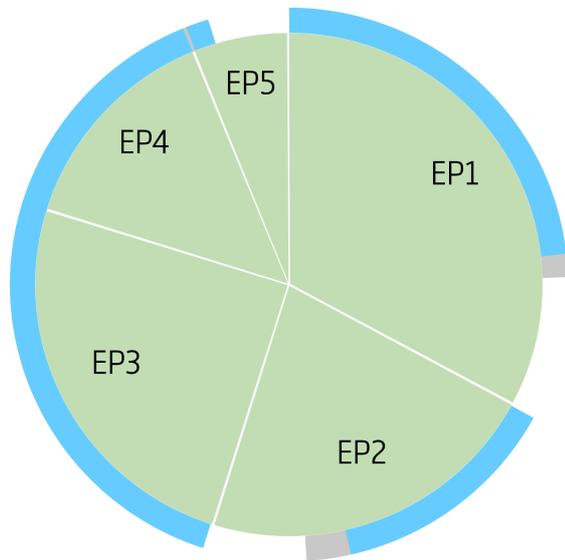
Área CS  
**80.57**

CS1 Calidad del agua potable	92.54
CS2 Distribución de agua para uso y consumo	82.61
CS3 Recolección de aguas residuales	0.00
CS4 Atención al usuario	54.09

CS/ Calidad de Servicio	72.81
CS1 Calidad del agua potable	92.54
CS1.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el tratamiento y el suministro	87.78
CS1.2 Aseguramiento del suministro de agua con una calidad adecuada	95.45
CS1.3 Supervisión y control de la calidad del agua suministrada	68.57
CS1.4 Capacidad estructural operativa para la potabilización	100.00
CS1.5 Cumplimiento de la normativa de agua potable	100.00
CS1.6 Intensidad del control de la calidad del agua suministrada	100.00
CS2 Distribución de agua para uso y consumo	82.61
CS2.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el suministro y distribución	100.00
CS2.2 Aseguramiento de la continuidad del suministro en la operación	88.89
CS2.3 Supervisión y control de la continuidad del suministro	66.67
CS2.4 Continuidad del suministro	80.00
CS2.5 Tiempo de conexión a nuevos usuarios del servicio de agua potable	76.67
CS3 Recolección de aguas residuales	0.00
CS4 Atención al usuario	54.09
CS4.1 Gestión de reclamos y monitoreo de la satisfacción de los usuarios	48.75
CS4.2 Calidad de la atención al usuario	68.57
CS4.3 Compromiso con el servicio al usuario e información de contingencias	42.22
CS4.4 Percepción de la satisfacción del usuario en general	68.51
CS4.5 Percepción por el usuario de la calidad de resolución de problemas	37.28
CS4.6 Número de reclamos de carácter comercial por cada 100 usuarios y año	100.00
CS4.7 Tiempo de espera en atención telefónica	64.74
CS4.8 Tiempo de espera en atención presencial	30.61
CS4.9 Tiempo de resolución de problemas	0.00

## Área de Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



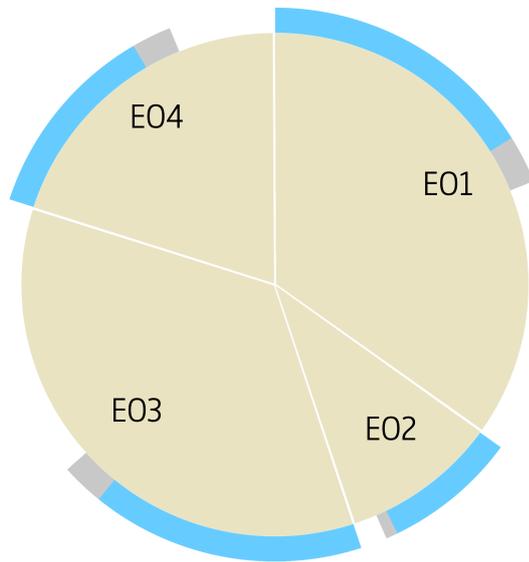
Área EP  
**76.78**

EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones	70.35
EP2 Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones	61.04
EP3 Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes	100.00
EP4 Planificación ante Emergencias	98.57
EP5 Investigación y Desarrollo	22.19

EP/ Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	79.87
EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones	70.35
EP1.1 Contenido del plan de inversiones	100.00
EP1.2 Metodología de diagnóstico	83.33
EP1.3 Metodología para identificación y análisis de alternativas y definición de soluciones	92.86
EP1.4 Metodología de análisis de los aspectos financieros del plan	12.50
EP2 Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones	61.04
EP2.1 Sistemas de seguimiento de la ejecución de los proyectos del plan	28.57
EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones	85.00
EP2.3 Grado de variación de los costos de las obras terminadas	70.00
EP2.4 Grado de desviación de los plazos establecidos para la ejecución de las obras	100.00
EP3 Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes	100.00
EP3.1 Gestión de activos físicos	100.00
EP4 Planificación ante Emergencias	98.57
EP4.1 Plan de preparación ante emergencias	98.57
EP5 Investigación y Desarrollo	22.19
EP5.1 Investigación y desarrollo	31.25
EP5.2 Inversión en Investigación y Desarrollo	0.00

## Área de Eficiencia en la Operación (EO)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



Área EO

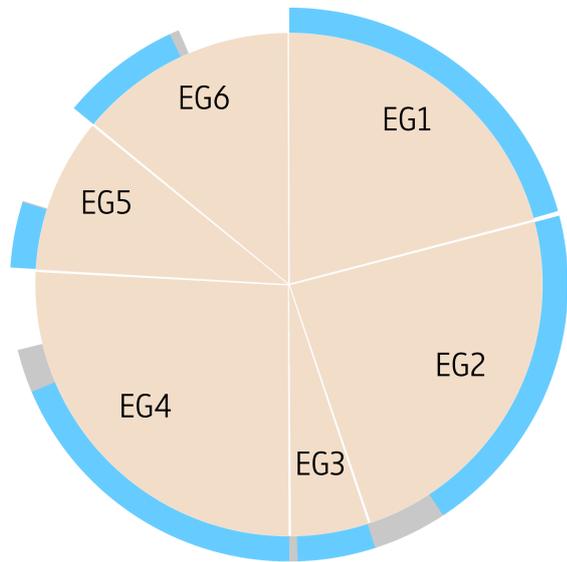
**51.32**

E01 Eficiencia en la gestión del recurso agua	46.06
E02 Eficiencia en el uso de la energía	77.69
E03 Eficiencia en la gestión de las infraestructuras	45.42
E04 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	57.69

EO/ Eficiencia en la Operación	72.81
EO1 Eficiencia en la gestión del recurso agua	46.06
EO1.1 Gestión de control del uso y destino del agua	67.14
EO1.2 Agua controlada en puntos de uso y consumo	73.40
EO1.3 Gestión de las pérdidas reales	32.14
EO1.4 Pérdidas reales en las infraestructuras de suministro, transporte y distribución	42.28
EO1.5 Gestión de agua empleada en la operación	37.50
EO1.6 Agua empleada en la operación	38.79
EO1.7 Gestión de agua regenerada	0.00
EO1.8 Agua reutilizada	0.00
EO2 Eficiencia en el uso de la energía	77.69
EO2.1 Eficiencia en el uso de la energía	77.69
EO3 Eficiencia en la gestión de las infraestructuras	45.42
EO3.1 Eficiencia en la gestión de infraestructuras de captación, tratamiento y distribución de agua	90.63
EO3.2 Número de roturas en tuberías de transporte y distribución.	0.00
EO3.3 Número de roturas en acometidas (conexiones hasta los sistemas privados de suministro).	47.50
EO3.4 Gasto en mantenimiento correctivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.	65.00
EO3.5 Gasto en mantenimiento preventivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.	0.00
EO4 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	57.69
EO4.1 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento	57.69

## Área de Eficiencia en la Gestión Empresarial (EG)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



Área EG

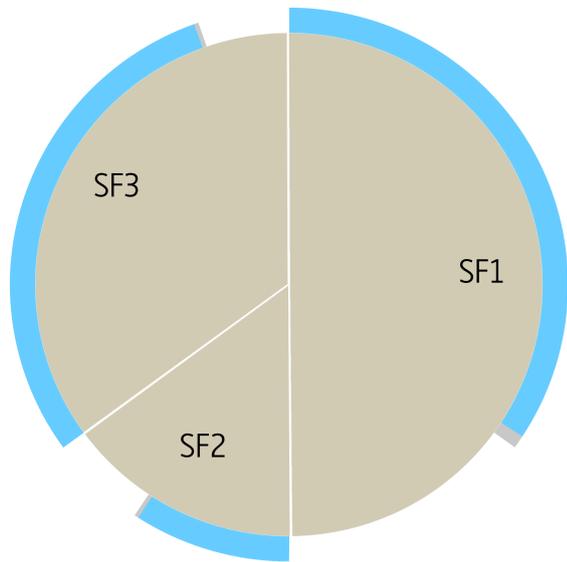
74.39

EG1 Planificación estratégica	98.70
EG2 Control de gestión	82.00
EG3 Estructura organizacional	90.00
EG4 Gestión de recursos humanos	71.83
EG5 Gestión de aprovisionamiento de bienes y servicios	38.31
EG6 Eficiencia del personal y recursos de apoyo	49.87

EG/ Eficiencia en la Gestión Empresarial	74.60
EG1 Planificación estratégica	98.70
EG1.1 Contenido del plan estratégico	95.65
EG1.2 Formulación e implantación del plan estratégico	100.00
EG2 Control de gestión	82.00
EG2.1 Sistema de control de gestión	82.00
EG3 Estructura organizacional	90.00
EG3.1 Estructura organizacional	90.00
EG4 Gestión de recursos humanos	71.83
EG4.1 Gestión de recursos humanos	80.65
EG4.2 Personal ingresado vía concurso	0.00
EG4.3 Personal que recibe capacitación	53.78
EG4.4 Personal que cumple los perfiles de cargos claves	90.00
EG5 Gestión de aprovisionamiento de bienes y servicios	38.31
EG5.1 Aprovisionamiento de bienes y servicios	98.24
EG5.2 Compras realizadas mediante licitación pública	0.00
EG5.3 Licitaciones exitosas	0.00
EG5.4 Licitaciones realizadas dentro del plazo mínimo de licitación establecido en la normativa	0.00
EG6 Eficiencia del personal y recursos de apoyo	49.87
EG6.1 Productividad del personal	48.12
EG6.2 Gastos en funciones de administración y ventas	55.12

## Área de Sostenibilidad Financiera (SF)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



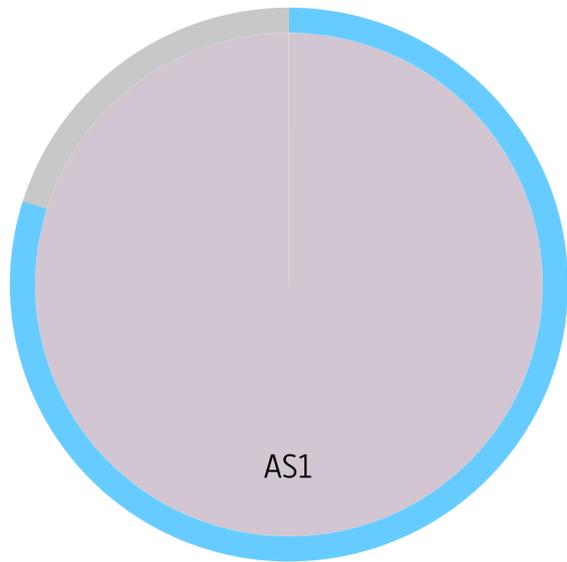
Área SF  
**72.81**

SF1 Sostenibilidad financiera global	68.48
SF2 Gestión financiera	60.60
SF3 Gestión comercial	84.23

SF/ Sostenibilidad Financiera	74.39
SF1 Sostenibilidad financiera global	68.48
SF1.1 Sostenibilidad financiera	95.67
SF1.2 Cobertura de gastos	70.00
SF1.3 Rentabilidad del patrimonio	0.00
SF2 Gestión financiera	60.60
SF2.1 Financiamiento, cobertura de riesgos y control interno	83.33
SF2.2 Liquidez corriente	64.18
SF2.3 Relación deuda a patrimonio	0.00
SF2.4 Flujos comprometidos	85.10
SF2.5 Riesgo de moneda	100.00
SF2.6 Riesgo de tasa	0.00
SF3 Gestión comercial	84.23
SF3.1 Facturación y cobranza	82.00
SF3.2 Eficacia de facturación	100.00
SF3.3 Tasa de error de la facturación	69.42
SF3.4 Agua no facturada	97.86
SF3.5 Eficacia de recaudación	100.00
SF3.6 Período promedio de cobro	100.00
SF3.7 Morosidad	0.00

## Área de Acceso al Servicio (AS)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



Área AS  
**79.87**

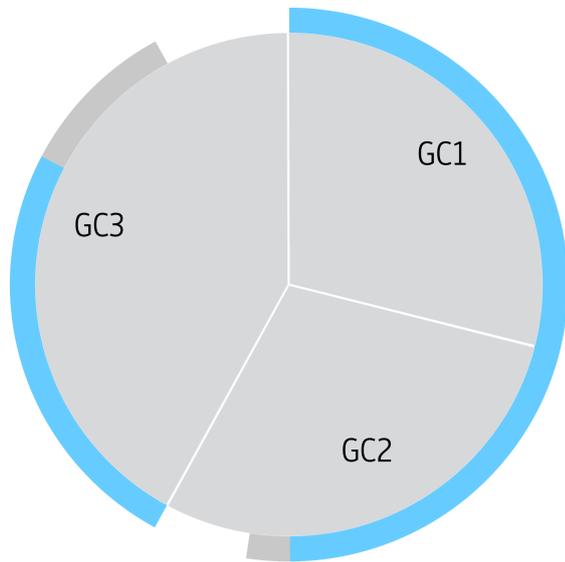
AS1 Acceso al Servicio

79.87

AS/ Acceso al Servicio	76.78
AS1 Acceso al Servicio	79.87
AS1.1 Garantizar el acceso al servicio.	75.00
AS1.2 Acceso domiciliario a agua potable	75.00
AS1.4 Capacidad de pago de los hogares por los servicios recibidos	100.00

## Área de Gobierno Corporativo (GC)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



Área GC

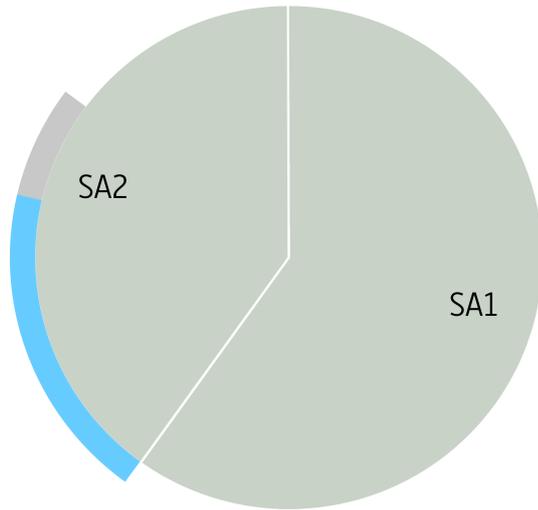
**74.60**

GC1 Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC2 Procesos decisorios y rendición de cuentas	72.20
GC3 Transparencia y control	58.72

GC/ Gobierno Corporativo	74.39
GC1 Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC1.1 Autonomía y responsabilidades del prestador	100.00
GC2 Procesos decisorios y rendición de cuentas	72.20
GC2.1 Funcionamiento del Gobierno Corporativo	74.62
GC2.2 Selección de los integrantes del directorio y del gerente general	65.00
GC2.3 Facultades y responsabilidades del directorio	77.78
GC3 Transparencia y control	58.72
GC3.1 Divulgación de información acerca de la prestación de servicios	56.67
GC3.2 Divulgación de información institucional y financiera	42.00
GC3.3 Procesos de control y auditoría	77.50

## Área de Sostenibilidad Ambiental (SA)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating



Área SA  
**46.67**

SA1 Gestión y depuración de aguas residuales

0.00

SA2 Gestión ambiental

46.67

SA/ Sostenibilidad Ambiental	51.32
SA1 Gestión y depuración de aguas residuales	0.00
SA2 Gestión ambiental	46.67
SA2.1 Marco de gestión ambiental	86.67
SA2.2 Implicación ambiental en la planificación	40.00
SA2.3 Operación y promoción ambiental	86.92
SA2.4 Extracción de agua en relación con el recurso renovable	90.78
SA2.5 Balance de consumo energético	0.00
SA2.6 Emisiones de gases de efecto invernadero vinculados a la gestión del agua y/o saneamiento	0.00
SA2.7 Gestión ambiental de los lodos resultantes de los procesos de tratamiento y depuración	0.00
SA2.8 Utilización del recurso agua	100.00
SA2.9 Cumplimiento de las normativas ambientales	33.00

## ANEXO: Valoraciones detalladas (indicadores y grupos de prácticas por área y sub-área de evaluación y calificación)

Valores resultantes de aplicar el procedimiento de verificación/auditoría de AquaRating

### Valoraciones de Calidad de Servicio (CS)

#### CS1.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el tratamiento y el suministro

Ítem	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.	Sí	3	0.8	2.4
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.	Sí	2	1	2
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.	Sí	1	1	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.	Sí	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 testers).	Sí	1	0.5	0.5
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.	Sí	1	1	1

Calificación obtenida: 7.9 de 9 =

87.78

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS1.2 Aseguramiento del suministro de agua con una calidad adecuada

Ítem	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.	Sí	1	1	1
2	Existen protocolos para las actuaciones de mantenimiento preventivo en las estaciones de tratamiento y registros de las mismas.	Sí	1	1	1
3	Existen protocolos para las actuaciones de mantenimiento correctivo en las estaciones de tratamiento y registros de las mismas.	Sí	1	1	1
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.	Sí	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.	Sí	2	1	2
6	Existen Planes de seguridad ante contingencias respecto a la calidad del agua.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5
8	Existen protocolos relativos al aseguramiento de la calidad del agua en la incorporación de nuevas infraestructuras.	Sí	1	1	1
Calificación obtenida: 10.5 de 11 =		95.45			

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

### CS1.3 Supervisión y control de la calidad del agua suministrada

Ítem	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.	Sí	1	1	1
2	Los laboratorios que realizan los análisis (sean propios o externos) cuentan con acreditación según la norma ISO 17025.	Sí	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).	Sí	2	1	2
4	Se mantiene un registro de medidas y control de parámetros de funcionamiento de todas las estaciones de tratamiento.	Sí	2	1	2
5	Existen umbrales de alarma definidos para el mantenimiento correctivo y la adecuación de la operación.	No	3	-	-
6	Se dispone de sistemas de telecontrol de los procesos y los parámetros internos en las estaciones de tratamiento.	No	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.	Sí	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.	Sí	2	0.95	1.9

Calificación obtenida: 9.6 de 14 =

68.57

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS1.4 Capacidad estructural operativa para la potabilización

Descripción: Porcentaje de población servida 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 y la red de distribución correspondiente.

**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
2014	969,660.00 (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
2014	969,660.00 (habitantes)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## CS1.5 Cumplimiento de la normativa de agua potable

Descripción: Porcentaje de habitantes suministrados con agua que cumple la normativa aplicable respecto al total de habitantes en el ámbito territorial a calificar correspondiente a la distribución de agua potable en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	969,660.00 (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
2014	969,660.00 (habitantes)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## CS1.6 Intensidad del control de la calidad del agua suministrada

Descripción: Porcentaje de días al año en los que se toman y analizan muestras representativas de la calidad suministrada a la totalidad del sistema.

**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
2014	363.00 (días)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## CS2.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el suministro y distribución

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	1	1
Calificación obtenida: 8 de 8 =					100.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS2.2 Aseguramiento de la continuidad del suministro en la operación

Ítem	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.	Sí	1	1	1
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.	Sí	1	1	1
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.	Sí	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.	Sí	2	1	2
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.	Sí	2	1	2
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.	No	1	-	-

Calificación obtenida: 8 de 9 =

88.89

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS2.3 Supervisión y control de la continuidad del suministro

Ítem	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.	Sí	3	1	3
2	Disponibilidad de herramientas GIS de ayuda al aislamiento, reparación y resolución de contingencias en los sistemas de suministro y distribución.	No	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.	Sí	3	1	3

Calificación obtenida: 6 de 9 =

66.67

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS2.4 Continuidad del suministro

Descripción: Número de horas en que no se han cumplido las condiciones hidráulicas para el adecuado uso y consumo en cada propiedad en el año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	51.59 (horas)	0.80

**[CS2-V2]** Número de propiedades suministradas.

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

Período	Valor	Fiabilidad
2014	260,008.00 (propiedades)	0.80

Calificación obtenida =

80.00

## CS2.5 Tiempo de conexión a nuevos usuarios del servicio de agua potable

Descripción: Tiempo de conexión medio transcurrido desde que se finalizan los trámites administrativos de contratación del servicio hasta que se termina la obra de conexión con las instalaciones privadas del nuevo usuario.

**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
2014	7.00 (días)	0.90

Calificación obtenida =

76.67

## CS4.1 Gestión de reclamos y monitoreo de la satisfacción de los usuarios

Ítem	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.	Sí	1	1	1
2	Se notifica la resolución de la totalidad de reclamos y se verifica su conformidad.	Sí	1	0.9	0.9
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.	No	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	Sí	2	1	2
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	-	-

Calificación obtenida: 3.9 de 8 =

48.75

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS4.2 Calidad de la atención al usuario

Ítem	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.	Sí	1	1	1
2	El centro de llamadas funciona 24/7.	Sí	1	1	1
3	El centro de llamadas está dotado de personal suficiente, debidamente entrenado y con soporte informático.	No	1	-	-
4	El precio de la llamada al centro de llamadas no supera el precio de una llamada local.	Sí	1	1	1
5	Los centros presenciales están dotados con personal suficiente, debidamente entrenado y con soporte informático.	Sí	1	0.8	0.8
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.	No	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).	Sí	1	1	1

Calificación obtenida: 4.8 de 7 =

68.57

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

### CS4.3 Compromiso con el servicio al usuario e información de contingencias

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Existe la figura del Defensor del Cliente/ Usuario.	No	2	-	-
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.	Sí	2	0.7	1.4
3	El prestador se compromete a compensar a los usuarios en caso de no cumplir con lo establecido en la carta de compromiso.	No	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.	Sí	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.).	No	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.	Sí	2	0.7	1.4
Calificación obtenida: 3.8 de 9 =		42.22			

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## CS4.4 Percepción de la satisfacción del usuario en general

Descripción: Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en general.

**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
2014	396.00	0.80

**[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
2014	603.00	1.00

Calificación obtenida =

68.51

## CS4.5 Percepción por el usuario de la calidad de resolución de problemas

Descripción: Porcentaje de usuarios que han experimentado un problema y que se pronuncian satisfechos con la calidad de resolución del problema.

**Fórmula:**  $[(CS4-V3)/(CS4-V4)]*100$

**[CS4-V3]** Número de usuarios entrevistados que han experimentado un problema y que se pronuncian satisfechos con la calidad de resolución del problema

Número de usuarios entrevistados que han experimentado un problema y que se pronuncian satisfechos con la calidad de resolución del problema. Tomando como referencia los datos del último año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	59.00	0.20

**[CS4-V4]** Número total de usuarios entrevistados que han experimentado un problema

Número total de usuarios entrevistados que han experimentado un problema en el último año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	103.00	1.00

Calificación obtenida =

37.28

## CS4.6 Número de reclamos de carácter comercial por cada 100 usuarios y año

Descripción: Número de reclamos de carácter comercial al año / Número de usuarios registrados multiplicado por 100, en el año calendario anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	16.07	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
2014	260,008.00	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## CS4.7 Tiempo de espera en atención telefónica

Descripción: 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).

**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
2014	0.77 (minutos)	1.00

Calificación obtenida =

64.74

## CS4.8 Tiempo de espera en atención presencial

Descripción: Tiempo medio de espera de los usuarios en visitas al centro de atención personal (todos los trámites excepto pagos).

**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
2014	42.55 (minutos)	1.00

Calificación obtenida =

30.61

## CS4.9 Tiempo de resolución de problemas

Descripción: Tiempo medio transcurrido desde la presentación de un reclamo de carácter comercial hasta la resolución del problema planteado.

**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
2014	12.00 (días hábiles)	0.95

Calificación obtenida =

0.00

## Valoraciones de Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP)

### EP1.1 Contenido del plan de inversiones

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	El plan de inversiones identifica sus objetivos generales y específicos.	Sí	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 calificación del prestador.	Sí	1	1	1
3	El plan de inversiones identifica el presupuesto de las obras del plan, con sus fuentes de financiamiento previstas.	Sí	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.	Sí	1	1	1
5	El Plan contiene un calendario para su ejecución.	Sí	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.	Sí	1	1	1
7	El Plan contiene una descripción general de los criterios utilizados en su formulación.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	3	1	3

Calificación obtenida: 12 de 12 =

100.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

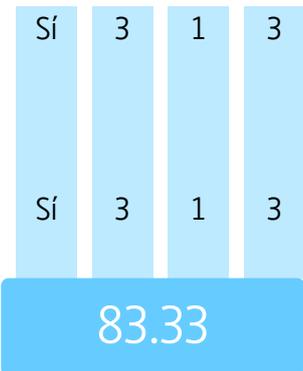
X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP1.2 Metodología de diagnóstico

Ítem	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 calificar, 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.	Sí	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).	Sí	1	1	1
3	La población y usuarios actuales y esperados en el ámbito territorial a calificar, 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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	1	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.	Sí	1	0.5	0.5
8	Balance de agua detallado según clasificación de IWA o similar (con diferenciación de pérdidas aparentes y reales y usos autorizados y no autorizados).	No	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	Sí	1	1	1

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

- 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.



Calificación obtenida: 12.5 de 15 =

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP1.3 Metodología para identificación y análisis de alternativas y definición de soluciones

Ítem	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.	Sí	1	1	1
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..	Sí	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.	Sí	1	1	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.	Sí	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 CO <sub>2</sub> , 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.	Sí	1	1	1
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.	Sí	1	1	1
8	En los apartados relativos al agua potable se incorporan propuestas específicas para reducción de agua no contabilizada.	Sí	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	Sí	2	1	2

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.                  |

Sí	1	1	1
Sí	1	1	1
Sí	1	1	1

Calificación obtenida: 13 de 14 =

92.86

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP1.4 Metodología de análisis de los aspectos financieros del plan

Ítem	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.	Sí	1	0.5	0.5
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.	No	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	-	-

Calificación obtenida: 0.5 de 4 =

12.50

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP2.1 Sistemas de seguimiento de la ejecución de los proyectos del plan

Ítem	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.	Sí	1	1	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).	Sí	1	0.75	0.75
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.	No	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.	Sí	3	0.75	2.25
6	La información sobre desviaciones de costos y plazos de proyectos u obras se reportan al menos anualmente a la gerencia superior.	No	3	-	-
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.	Sí	2	0	0

Calificación obtenida: 4 de 14 =

28.57

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones

Descripción: Porcentaje que representan los 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, respecto a los gastos proyectados del plan de inversiones, para el mismo período. Se refiere solamente a proyectos identificados en el plan de inversiones.

**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
2014	367,811,621,102.00 (Moneda nacional.)	1.00

**[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
2014	202,376,521,391.00 (Moneda nacional.)	0.70

Calificación obtenida =

85.00

## EP2.3 Grado de variación de los costos de las obras terminadas

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Menos del 50% de contratos con diferencia superior a $\pm 30\%$ en los costos de las obras terminadas.	Sí	2	1	2
2	Entre 60 y 70% de contratos con hasta $\pm 25\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	Sí	2	1	2
3	Entre 80% y 90% de contratos con hasta $\pm 20\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	Sí	3	1	3
4	Más del 90% de contratos, hasta $\pm 10\%$ de diferencia en los costos de las obras terminadas.	No	3	-	-

Calificación obtenida: 7 de 10 =

70.00

**C:** Sí/No se cumple la práctica

**W:** Peso de la práctica

**F:** Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

**X:** Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP2.4 Grado de desviación de los plazos establecidos para la ejecución de las obras

Ítem	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.	Sí	2	1	2
2	Entre 60 y 70% de contratos con hasta 18 meses de diferencia en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Sí	2	1	2
3	Entre 80% y 90% de contratos con hasta 12 meses de diferencia en los plazos establecidos para la ejecución de las obras.	Sí	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.	Sí	3	1	3
Calificación obtenida: 10 de 10 =		<b>100.00</b>			

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP3.1 Gestión de activos físicos

Ítem	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.	Sí	3	1	3
2	Hay plan de mantenimiento y reposición de activos físicos inmovilizados, que considera un análisis de riesgos de falla, costos, etc.	Sí	5	1	5
3	Hay manuales vigentes, y en uso, de operación y mantenimiento de activos físicos inmovilizados.	Sí	1	1	1
4	El personal correspondiente está entrenado para la gestión de activos físicos inmovilizados.	Sí	1	1	1
5	La gestión de activos físicos inmovilizados se refleja explícitamente en el plan estratégico del prestador (ver EG1) y hay una unidad responsable.	Sí	1	1	1
Calificación obtenida: 11 de 11 =					<b>100.00</b>

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP4.1 Plan de preparación ante emergencias

Ítem	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.	Sí	1	1	1
2	Se dispone de un análisis de vulnerabilidad, que explicita los elementos del sistema más afectados potencialmente.	Sí	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.	Sí	1	0.9	0.9
4	Existe un plan de preparación ante emergencias, que identifica a los organismos responsables de emitir alertas y existen empleados encargados de su monitoreo.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	1	1
7	El plan de emergencia ha sido difundido al personal y está entrenado para aplicarlo.	Sí	1	1	1
Calificación obtenida: 6.9 de 7 =					98.57

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP5.1 Investigación y desarrollo

Ítem	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.	No	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.	No	1	-	-
3	Las actividades de I & D incluyen alguna forma de investigación propia o contribución a ella.	No	1	-	-
4	Existe sistema de acceso a documentos y publicaciones con suscripciones a las principales revistas del sector y servicios de información en internet.	Sí	1	1	1
5	Hay por lo menos un encargado de recopilar y difundir noticias de interés relativas a I&D del sector.	No	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).	Sí	3	1	3
7	Hay actividades específicas dirigidas a compartir experiencias con otros operadores, a través de visitas, seminarios, etc.	Sí	1	1	1
8	Hay acuerdos de investigación y desarrollo con entidades locales o internacionales.	No	1	-	-
9	Existe un sistema de monitoreo de las actividades de I&D.	No	2	-	-

Calificación obtenida: 5 de 16 =

31.25

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EP5.2 Inversión en Investigación y Desarrollo

Descripción: Mide el gasto (y/o inversión) efectivo en I&D sobre un período de 3 años, como porcentaje del total de los ingresos operacionales del prestador en el mismo período.

**Fórmula:**  $([EP5-V1]/[SF3-V12])*100$

### **[EP5-V1]** Gastos (o inversiones) en actividades de investigación

Gastos (o inversiones) en actividades de investigación que una empresa elige llevar a cabo con la intención de hacer un descubrimiento que puede conducir al desarrollo de nuevos productos o procesos, o al mejoramiento de productos y procesos existentes.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2013	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2012	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00

### **[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
2014	121,689,907,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	115,226,248,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2012	110,149,786,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
------	---	------

Calificación obtenida =

0.00

## Valoraciones de Eficiencia en la Operación (EO)

### E01.1 Gestión de control del uso y destino del agua

Ítem	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.	Sí	2	0.7	1.4
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.	Sí	3	0.7	2.1
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.	Sí	1	0.9	0.9
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.	Sí	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.	Sí	1	1	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.	Sí	1	0.5	0.5
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.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5
10	Disponibilidad de indicadores de fiabilidad de las medidas de caudal suministrado a los sectores y en la totalidad del sistema.	No	1	-	-

Calificación obtenida: 9.4 de 14 =

67.14

- C: Sí/No se cumple la práctica
- W: Peso de la práctica
- F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada
- X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E01.2 Agua controlada en puntos de uso y consumo

Descripción: Porcentaje del agua incorporada al sistema que es consumida y medida mediante micro medición respecto al total del agua incorporada al sistema. Se considerará el total de agua medida en consumos individuales (tanto si disponen de contrato como si no) correspondiente al año calendario completo anterior a la calificación.

**Fórmula:**  $([E01-V1]/[E01-V2])*100$

**[E01-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
2014	55,799,205.00 (m3)	1.00

**[E01-V2]** Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2014	70,312,160.00 (m3)	1.00

Calificación obtenida =

73.40

## E01.3 Gestión de las pérdidas reales

Ítem	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.	Sí	1	0.5	0.5
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.	No	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).	No	2	-	-
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.	Sí	2	1	2
6	Se dispone de referencias y registros en bases de datos geográficas de incidencias con pérdida de agua.	Sí	2	1	2
7	Se realizan valoraciones de pérdidas reales para el ámbito objeto de calificación, 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	-	-

Calificación obtenida: 4.5 de 14 =

32.14

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E01.4 Pérdidas reales en las infraestructuras de suministro, transporte y distribución

Descripción: Volumen diario de agua perdida físicamente, en el ámbito territorial a calificar, por mal estado u operación de las infraestructuras de suministro, transporte y distribución por longitud de tuberías o número de conexiones, en el año calendario anterior a la fecha de calificación. El volumen debe ser contabilizado independientemente de su pérdida en roturas reparadas o en fugas que permanezcan ocultas en el subsuelo.

**Fórmula:**  $([E01-V3]/[E01-V4])$

**[E01-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
2014	21,247.00 (m3/día)	0.50

**[E01-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
2014	1,494.00 (km)	1.00
2013	1,490.00 (km)	0.00
2012	1,476.00 (km)	0.00

## [E01-V5]

Número total de conexiones de agua potable al final del último año calendario completo.

Número total de conexiones de agua potable al finalizar el año calendario anterior a la fecha de evaluación.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	260,008.00 (conexiones)	1.00
2013	249,180.00 (conexiones)	0.00
2012	239,866.00 (conexiones)	0.00

Calificación obtenida =

42.28

## E01.5 Gestión de agua empleada en la operación

Ítem	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.	Sí	1	0.75	0.75
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.	Sí	1	0.8	0.8
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.	Sí	1	0.7	0.7
		Calificación obtenida: 2.25 de 6 =			37.50

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E01.6 Agua empleada en la operación

Descripción: Porcentaje del agua empleada de forma voluntaria y conocida en la operación de las infraestructuras de suministro, tratamiento y distribución respecto al total de agua incorporada al sistema en el año calendario anterior a la fecha de calificación.

**Fórmula:**  $[(E01-V6)/(E01-V2)]*100$

**[E01-V2]** Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2014	70,312,160.00 (m3)	1.00

**[E01-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
2014	918,232.00 (m3)	0.90

Calificación obtenida =

38.79

## E01.7 Gestión de agua regenerada

Ítem	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	-	-
Calificación obtenida: 0 de 5 =					0.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E01.8 Agua reutilizada

Descripción: Porcentaje del agua regenerada y reutilizada dentro del ámbito territorial a calificar del prestador evaluado, respecto al total de agua incorporada al sistema para su tratamiento y distribución para el consumo, en el año calendario completo anterior a la calificación.

**Fórmula:**  $([E01-V7]/[E01-V2])*100$

**[E01-V2]** Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2014	70,312,160.00 (m3)	1.00

**[E01-V7]** Volumen de agua regenerada

Volumen de agua regenerada y utilizada dentro del ámbito territorial a calificar.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	0.00 (m3)	0.00

Calificación obtenida =

0.00

## E02.1 Eficiencia en el uso de la energía

Ítem	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.	Sí	3	1	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.	Sí	3	1	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.	Sí	2	0.7	1.4
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.	Sí	1	0.7	0.7
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.	Sí	2	1	2

Calificación obtenida: 10.1 de 13 =

77.69

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E03.1 Eficiencia en la gestión de infraestructuras de captación, tratamiento y distribución de agua

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Se dispone de bases de datos georreferenciadas (GIS) de la totalidad de las infraestructuras.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5
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.	Sí	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.	Sí	1	1	1
5	Se dispone de un sistema de alerta temprana de identificación de incidencias (telecontrol, sectorización, indicadores online).	Sí	2	0.75	1.5
6	Se dispone de un sistema de gestión integrada de inspecciones y trabajos de mantenimiento preventivo.	Sí	2	1	2
7	Se dispone y aplica un sistema de gestión de presiones en las redes de distribución.	Sí	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.	Sí	3	1	3
9	Se dispone de un plan de mantenimiento preventivo.	Sí	1	1	1
10	Se realiza un seguimiento y control de costes de mantenimiento preventivo y correctivo.	Sí	1	1	1
11	Se dispone de alguna línea de investigación o análisis del comportamiento y vida útil de los equipamientos e infraestructuras.	Sí	1	0.5	0.5

Calificación obtenida: 14.5 de 16 =

90.63

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## E03.2 Número de roturas en tuberías de transporte y distribución.

Descripción: Número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución por kilómetro de dichas conducciones en el sistema. Se tomará la media de los 3 últimos años.

Fórmula:  $[E03-V1]/[E01-V4]$

### **[E01-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
2014	1,494.00 (km)	1.00
2013	1,490.00 (km)	0.00
2012	1,476.00 (km)	0.00

### **[E03-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
2014	729.00 (Nº)	1.00
2013	799.00 (Nº)	0.00
2012	869.00 (Nº)	0.00

Calificación obtenida =

0.00

### E03.3 Número de roturas en acometidas (conexiones hasta los sistemas privados de suministro).

Descripción: Número de roturas conocidas por cada 100 conexiones (media de los 3 últimos años completos).

**Fórmula:**  $[(E03-V2)/(E01-V5)]*100$

**[E01-V5]** Número total de conexiones de agua potable al final del último año calendario completo.

Número total de conexiones de agua potable al finalizar el año calendario anterior a la fecha de evaluación.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	260,008.00 (conexiones)	1.00
2013	249,180.00 (conexiones)	0.00
2012	239,866.00 (conexiones)	0.00

**[E03-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
2014	3,003.00 (Nº)	1.00
2013	3,147.00 (Nº)	0.00
2012	3,494.00 (Nº)	0.00

Calificación obtenida =

47.50

## E03.4 Gasto en mantenimiento correctivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.

Descripción: Porcentaje que representa el gasto anual , promedio de los 3 últimos años completos, en mantenimiento correctivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua, respecto al valor bruto del mismo al inicio del último año calendario completo (excepto terrenos)

**Fórmula:**  $([E03-V3]/[EP3-V2.1])*100$

**[E03-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
2014	408,269,400.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.50
2013	845,622,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2012	1,079,898,900.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00

**[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
2014	849,768,799,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80
2013	952,744,122,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2012	829,306,354,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00

Calificación obtenida =

65.00

## E03.5 Gasto en mantenimiento preventivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.

Descripción: Porcentaje que representa el gasto anual en mantenimiento preventivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua, respecto al valor bruto del mismo al inicio del último año completo, (excepto terrenos) sobre la base del promedio de los 3 últimos años calendario completos

**Fórmula:**  $([E03-V4]/[EP3-V2.1])*100$

**[E03-V4]** Gasto anual en mantenimiento preventivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua.

Gasto anual en mantenimiento preventivo del activo físico inmovilizado vinculado al sistema de captación, tratamiento y distribución de agua (últimos 3 años calendario completos).

Período	Valor	Fiabilidad
2014	952,628,600.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.50
2013	1,973,118,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2012	2,519,764,100.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00

**[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
2014	849,768,799,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.80
2013	952,744,122,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00
2012	829,306,354,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	0.00

Calificación obtenida =

0.00

## E04.1 Eficiencia en los costes de operación y mantenimiento

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Se realizan análisis contables anuales particularizados para el conjunto de los costes de operación y mantenimiento.	Sí	1	1	1
2	Se realizan análisis contables anuales particularizados para los costes de operación y mantenimiento del sistema.	Sí	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.	Sí	2	0.7	1.4
4	Se realizan análisis contables mensuales particularizados y segregados según los principales componentes de dichos costes: personal, reactivos, consumo energético, servicios de terceros.	Sí	2	1	2
5	Se incluyen consideraciones de optimización de los costes de operación en las labores de diseño de infraestructuras y equipos.	No	2	-	-
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.	No	2	-	-
7	Existe un plan de reducción de los costes unitarios de operación con objetivos anuales y con seguimiento del cumplimiento de dichos objetivos.	Sí	3	0.7	2.1

Calificación obtenida: 7.5 de 13 =

57.69

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## Valoraciones de Eficiencia en la Gestión Empresarial (EG)

### EG1.1 Contenido del plan estratégico

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Misión o razón de ser y visión de futuro del prestador.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	No	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).	Sí	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.	Sí	3	1	3
7	Identificación de los objetivos específicos asociados a cada uno de los objetivos estratégicos, con sus respectivas metas y plazos.	Sí	5	1	5
8	Lineamientos estratégicos respecto a clientes, servicios que ofrece,	Sí	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.

Sí	3	1	3
Sí	1	1	1

Calificación obtenida: 22 de 23 =

95.65

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG1.2 Formulación e implantación del plan estratégico

Ítem	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).	Sí	2	1	2
2	El plan estratégico se revisa anualmente.	Sí	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.	Sí	1	1	1
4	El plan estratégico cuenta con la aprobación formal del directorio.	Sí	1	1	1
5	Se especifican planes operativos derivados de la estrategia para las áreas funcionales, departamentos y todas las unidades.	Sí	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.	Sí	1	1	1
7	Se incluye un plan de monitoreo de la implantación del plan estratégico, especificando las responsabilidades para tales efectos.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	1	1

Calificación obtenida: 15 de 15 =

100.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG2.1 Sistema de control de gestión

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	2	0.5	1
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.	Sí	3	0.5	1.5
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).	Sí	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).	Sí	2	0.9	1.8
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.	Sí	3	1	3

Calificación obtenida: 12.3 de 15 =

82.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG3.1 Estructura organizacional

Ítem	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).	Sí	1	0.8	0.8
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.	Sí	2	0.5	1
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.	Sí	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).	Sí	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.	Sí	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;	Sí	1	1	1

confecciona o revisa los contratos y convenios que requiere la 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.

Sí 1 1 1

Calificación obtenida: 10.8 de 12 =

90.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG4.1 Gestión de recursos humanos

Ítem	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).	Sí	3	0.75	2.25
2	Se dispone de un sistema de evaluación del desempeño del personal que se encuentra en aplicación.	Sí	2	0.7	1.4
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.	Sí	2	1	2
4	Se realizan evaluaciones de los resultados de los programas de capacitación ejecutados.	Sí	1	0.7	0.7
5	Existe y se aplica una política de remuneraciones definida, la cual contempla incentivos por desempeño y resultados.	Sí	3	0.9	2.7
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 de los 3 años calendario anteriores a la fecha de calificación, o de una encuesta de remuneraciones referida a instituciones que presten servicios públicos regulados, de no más de 3 años de antigüedad respecto a la fecha de calificación.	No	2	-	-
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 de los 3 últimos años calendario anteriores a la fecha de calificación.	Sí	1	1	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.	Sí	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	Sí	1	0.7	0.7

los cambios.

- 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.
- 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.
- 12 Se tienen implementadas medidas de prevención de riesgos de accidentes laborales, enfermedades profesionales y salud ocupacional.

Sí	2	0.9	1.8
Sí	1	1	1
Sí	2	1	2

Calificación obtenida: 18.55 de 23 =

80.65

- C: Sí/No se cumple la práctica
- W: Peso de la práctica
- F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada
- X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG4.2 Personal ingresado vía concurso

Descripción: Porcentaje de personal ingresado vía concurso, respecto al total de personal ingresado 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.

**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
2014	1.00 (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
2014	18.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

### EG4.3 Personal que recibe capacitación

Descripción: Porcentaje de personal que recibe capacitación, respecto al total de trabajadores del prestador.

**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
2014	358.00 (Nº)	0.80

**[EG4-V4]** Total de trabajadores

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

Período	Valor	Fiabilidad
2014	502.00 (Nº)	0.80

Calificación obtenida =

53.78

## EG4.4 Personal que cumple los perfiles de cargos claves

Descripción: Porcentaje de personal que ocupa cargos claves y cumple los perfiles de tales cargos, respecto al total de personal que desempeña dichos cargos, a la fecha de calificación.

**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
2014	57.00 (Nº)	0.80

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

Total de personas que ocupan cargos claves.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	57.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

90.00

## EG5.1 Aprovechamiento de bienes y servicios

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	2	1	2
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 anterior a la fecha de calificación, 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.	Sí	1	1	1
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.	Sí	3	1	3
5	El procedimiento de evaluación de las ofertas es explícito, público, y definido con anterioridad, y establece calificar y ponderar tanto los aspectos técnicos como los económicos.	Sí	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).	Sí	3	1	3
7	Se dispone de contratos o convenios marco para el suministro directo de bienes y servicios habituales.	Sí	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.	Sí	1	1	1
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.	Sí	1	1	1
10	Se realizan evaluaciones del grado de satisfacción de los usuarios internos con los servicios del área de aprovisionamiento.	Sí	1	0.7	0.7

Calificación obtenida: 16.7 de 17 =

98.24

- C: Sí/No se cumple la práctica
- W: Peso de la práctica
- F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada
- X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## EG5.2 Compras realizadas mediante licitación pública

Descripción: Porcentaje de compras realizadas mediante licitación pública, respecto al total de compras efectuadas en el año calendario anterior a la fecha de calificación, expresadas en términos monetarios.

**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
2014	14,799,611,421.00 (Moneda local)	1.00

**[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
2014	50,127,795,454.00 (Moneda local)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## EG5.3 Licitaciones exitosas

Descripción: Porcentaje de licitaciones públicas exitosas, respecto al 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.

**Fórmula:**  $([EG5-V3]/[EG5-V4])*100$

**[EG5-V3]** Número de licitaciones públicas adjudicadas con 3 ó más ofertas.

Número de licitaciones públicas adjudicadas con 3 ó más ofertas, de las 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
2014	14.00 (Nº)	1.00

**[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
2014	58.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## EG5.4 Licitaciones realizadas dentro del plazo mínimo de licitación establecido en la normativa

Descripción: Porcentaje de licitaciones realizadas y adjudicadas dentro del plazo mínimo de licitación establecido en la normativa o que no exceden dicho plazo en más de un 5%, respecto al total de licitaciones efectuadas en los 3 años calendario completos anteriores a la fecha de calificación. El plazo se contabiliza desde la fecha del llamado a licitación hasta la fecha de total tramitación del documento de adjudicación.

**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
2014	104.00 (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
2014	150.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## EG6.1 Productividad del personal

Descripción: Ratio entre el total de trabajadores propios respecto al total de conexiones activas de agua potable y alcantarillado. Para el cálculo se consideran los datos promedio del año calendario completo anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	502.00 (Nº)	0.80

**[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
2014	260,008.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

48.12

## EG6.2 Gastos en funciones de administración y ventas

Descripción: Ratio de gastos incurridos en las funciones de administración y ventas respecto a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios de agua y saneamiento. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	31,904,102,102.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	38,017,200,510.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	34,615,290,145.00 (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
2014	121,689,907,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	115,226,248,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	110,149,786,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

55.12

## Valoraciones de Sostenibilidad Financiera (SF)

### SF1.1 Sostenibilidad financiera

Ítem	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 de los últimos 5 años calendario anteriores al período que se califica, considerando una tasa de costo de capital adecuada.	Sí	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).	Sí	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).	Sí	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).	Sí	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.	Sí	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.	Sí	3	0.9	2.7
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.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5

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

Sí 2 0.75 1.5

Calificación obtenida: 28.7 de 30 =

95.67

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SF1.2 Cobertura de gastos

Ítem	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	Sí	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.	Sí	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.	No	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.	Sí	2	1	2
Calificación obtenida: 7 de 10 =					70.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SF1.3 Rentabilidad del patrimonio

Descripción: Mide el retorno obtenido sobre los recursos invertidos por los propietarios en el período de calificación.

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

### **[SF1-V1]** Resultado del ejercicio

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

Período	Valor	Fiabilidad
2014	25,450,005,000.00 (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
2014	565,681,037,000.00 (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
---------	-------	------------

2014	0.06 (Tanto por uno)	1.00
------	----------------------	------

Calificación obtenida =

0.00

## SF2.1 Financiamiento, cobertura de riesgos y control interno

Ítem	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.	Sí	1	1	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.	Sí	1	1	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 de los 2 últimos años calendario anteriores a la fecha de calificación).	No	1	-	-
4	La unidad de auditoría interna elabora un programa anual de trabajo basado en un análisis de riesgos de control interno.	Sí	1	0.7	0.7
5	Se cuenta con un manual o reglamento de auditoría interna debidamente aprobado.	Sí	1	0.8	0.8
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.	Sí	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.	Sí	2	1	2

Calificación obtenida: 7.5 de 9 =

83.33

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SF2.2 Liquidez corriente

Descripción: Capacidad de solventar las deudas exigibles hasta un año plazo respecto a la fecha de cierre del ejercicio. Se expresa en número de veces. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	54,289,221,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	47,636,621,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	31,469,455,000.00 (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
---------	-------	------------

2014	36,509,245,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	42,575,639,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	46,186,484,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

64.18

## SF2.3 Relación deuda a patrimonio

Descripción: Mide la estructura de financiamiento que se utiliza, mediante la relación entre el pasivo exigible a corto y largo plazo y el patrimonio. También se conoce como factor de apalancamiento (leverage). Se expresa en número de veces. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	518,513,623,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	741,712,109,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	712,035,525,000.00 (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
2014	404,993,903,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2013	270,897,675,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	264,147,308,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## SF2.4 Flujos comprometidos

Descripción: Mide el número de años en términos de flujo de caja que representa el pasivo total. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	53,763,266,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	42,143,623,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	40,454,270,000.00 (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
---------	-------	------------

2014	404,993,903,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	270,897,675,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	264,147,308,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

85.10

## SF2.5 Riesgo de moneda

Descripción: Mide la proporción que representa la deuda contraída en moneda indexada o distinta a la de los ingresos por venta y sin cobertura de riesgo, respecto a la deuda total. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	404,993,903,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	270,897,675,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	264,147,308,000.00 (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
2014	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2013	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	0.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## SF2.6 Riesgo de tasa

Descripción: Mide la proporción que representa la deuda contraída a una tasa variable y sin cobertura de riesgo, respecto a la deuda financiera. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	160,912,506,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	161,415,097,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	152,663,555,000.00 (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
2014	160,912,506,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2013	161,415,097,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	152,663,555,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

### SF3.1 Facturación y cobranza

Ítem	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.	Sí	3	1	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.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5
4	Se utilizan capturadores de datos con interfaz magnética al sistema de facturación o tecnologías de lectura remota de medidores.	No	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	2	0.9	1.8

Calificación obtenida: 12.3 de 15 =

82.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SF3.2 Eficacia de facturación

Descripción: Proporción de usuarios de los servicios facturados respecto al total de usuarios activos. Se considera el promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	256,153.00 (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
2014	256,153.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

### SF3.3 Tasa de error de la facturación

Descripción: Proporción de facturas reemitidas o modificadas a causa de algún error detectado en los controles internos o por reclamo de los usuarios, respecto al total de facturas emitidas. Se considera el promedio del año calendario anterior a la fecha de calificación.

**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
2014	972.00 (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
2014	259,063.00 (Nº)	1.00

Calificación obtenida =

69.42

## SF3.4 Agua no facturada

Descripción: Proporción de agua incorporada al sistema que no se factura en el período de calificación.

**Fórmula:**  $(([E01-V2]-[SF3-V11])/[E01-V2])*100$

**[E01-V2]** Volumen total de agua incorporada al sistema

Volumen total de agua incorporada al sistema

Período	Valor	Fiabilidad
2014	70,312,160.00 (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
2014	55,799,205.00 (m3)	1.00

Calificación obtenida =

97.86

## SF3.5 Eficacia de recaudación

Descripción: Proporción de los ingresos a recaudar por prestación de servicios facturados que se recaudan en el período de calificación.

**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
2014	121,978,353,803.00 (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
2014	121,978,353,803.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## SF3.6 Período promedio de cobro

Descripción: Tiempo promedio en que se percibe el pago de los servicios prestados, expresado en número de días. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

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

### **[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
2014	121,689,907,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	115,226,248,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	110,149,786,000.00 (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
2014	29,941,405,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados	

	financieros)	1.00
2013	10,010,799,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	9,212,723,000.00 (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 afectada 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 afectados 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
2014	6.42	1.00
2013	14.39	1.00
2012	17.45	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## SF3.7 Morosidad

Descripción: Proporción de las cuentas por cobrar que no son pagadas dentro de 90 días. Promedio de los 3 últimos años calendario completos.

**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
2014	6,132,707,372.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2013	4,738,100,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	4,193,392,000.00 (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
2014	29,941,405,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

2013	10,010,799,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00
2012	9,212,723,000.00 (Moneda en que estén expresados los estados financieros)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## Valoraciones de Acceso al Servicio (AS)

### AS1.1 Garantizar el acceso al servicio.

Ítem	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 calificar correspondiente es mayor al 99,9% para el año anterior a la calificación, 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.)	Sí	3	0.5	1.5
2	Existen programas de suministro de agua potable mediante medios alternativos a zonas sin servicio domiciliario en el ámbito territorial a calificar 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 calificar correspondiente es mayor al 99,9% para el año anterior a la calificación, 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.)	Sí	3	1	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.	Sí	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 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 calificar correspondiente son mayores al 99,9% para el año anterior a la calificación, 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.)	Sí	3	0.7	2.1
6	Existe un departamento o área operativa específica orientada a la	Sí	2	0.7	1.4

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 calificar correspondiente son mayores al 99,9% para el año anterior a la calificación, 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.)

Calificación obtenida: 9 de 12 =

75.00

- C: Sí/No se cumple la práctica
- W: Peso de la práctica
- F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada
- X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## AS1.2 Acceso domiciliario a agua potable

Descripción: Porcentaje de habitantes con acceso domiciliario a agua potable a través de redes de distribución respecto al total de habitantes en el ámbito territorial a calificar del prestador correspondiente a la distribución de agua potable, en el año calendario anterior a la fecha 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
2014	969,660.00 (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
2014	969,660.00 (Nº)	0.50

Calificación obtenida =

75.00

## AS1.4 Capacidad de pago de los hogares por los servicios recibidos

Descripción: Gasto mensual en el servicio de agua potable (y saneamiento cuando corresponde por el ámbito de calificación) por hogar, expresado como porcentaje del ingreso mensual medio por hogar del quintil más pobre. El gasto se calcula asumiendo un consumo de 200 litros por hogar y día y aplicando la tarifa para este rango de consumo (de vertido a la red de alcantarillado).

**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
---------	-------	------------

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

Ingreso mensual medio por hogar del quintil más pobre.

Período	Valor	Fiabilidad
2014	507,315.00 (Moneda nacional)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## Valoraciones de Gobierno Corporativo (GC)

### GC1.1 Autonomía y responsabilidades del prestador

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	1	1
5	El prestador tiene autonomía formal para contraer deuda nacional.	Sí	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.	Sí	2	1	2
		Calificación obtenida: 7 de 7 =			
		<b>100.00</b>			

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## GC2.1 Funcionamiento del Gobierno Corporativo

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	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.	Sí	1	0.5	0.5
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.	No	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	Sí	1	0.5	0.5

directorio.

- 10 Existe una unidad que entre sus funciones tiene asignada la de velar por 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.

No	1	-	-
Sí	1	0.7	0.7

74.62

Calificación obtenida: 9.7 de 13 =

- C: Sí/No se cumple la práctica
- W: Peso de la práctica
- F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada
- X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## GC2.2 Selección de los integrantes del directorio y del gerente general

Ítem	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.	Sí	2	0.5	1
2	El gerente general (CEO) es seleccionado en base a un proceso previamente definido que evalúa sus antecedentes profesionales/ su calificación para el cargo.	Sí	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.	Sí	2	1	2
4	Los miembros del directorio son elegidos o confirmados en su cargo por lo menos cada dos años.	Sí	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.	No	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.	Sí	1	0.5	0.5
		Calificación obtenida: 6.5 de 10 =			<b>65.00</b>

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## GC2.3 Facultades y responsabilidades del directorio

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	El directorio es el único responsable de elegir y establecer la remuneración del gerente general (CEO) del prestador.	Sí	1	1	1
2	El directorio aprueba y monitorea la ejecución de planes estratégicos y políticas del prestador.	Sí	1	1	1
3	El directorio evalúa los resultados de la gestión del prestador.	Sí	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.	Sí	1	1	1
5	El o los comités establecidos mencionados en la práctica anterior están compuestos en su mayoría por directores independientes.	No	1	-	-
6	El directorio supervisa, directamente o a través del comité de auditoría, la auditoría interna y externa del prestador.	Sí	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).	Sí	2	1	2
8	El directorio evalúa su propio desempeño.	No	1	-	-

Calificación obtenida: 7 de 9 =

77.78

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

### GC3.1 Divulgación de información acerca de la prestación de servicios

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Tarifa y precios vigentes.	Sí	1	0	0
2	Derechos de usuarios.	Sí	1	0.4	0.4
3	Obligaciones del prestador en materia de calidad del servicio (agua y/o alcantarillado).	Sí	1	1	1
4	Cumplimiento de la normativa aplicable de agua potable.	Sí	1	1	1
5	Información relacionada con la provisión del servicio, tales como interrupciones de servicio, trabajos en la vía pública.	Sí	1	1	1
6	Cantidad de reclamos y plazos de resolución.	No	1	-	-

Calificación obtenida: 3.4 de 6 =

56.67

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## GC3.2 Divulgación de información institucional y financiera

Ítem	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.	Sí	1	0.4	0.4
2	El código de ética del prestador, debidamente aprobado.	No	1	-	-
3	Estados financieros y sus informes anuales (memorias), dentro de los plazos establecidos por la normativa.	Sí	3	1	3
4	Informes de auditoría de los órganos externos.	No	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.	Sí	1	0.4	0.4
6	La remuneración, honorarios o dietas de cada uno de los integrantes del directorio del prestador.	No	1	-	-
7	El plan de inversiones y licitaciones de obras programadas.	No	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).	Sí	1	0.4	0.4

Calificación obtenida: 4.2 de 10 =

42.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

### GC3.3 Procesos de control y auditoría

Ítem	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.	Sí	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.	Sí	1	0.7	0.7
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.	Sí	1	0.7	0.7
4	Existe una unidad de auditoría interna que reporta al directorio/ al comité de auditoría del directorio.	Sí	1	0.7	0.7

Calificación obtenida: 3.1 de 4 =

77.50

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## Valoraciones de Sostenibilidad Ambiental (SA)

### SA2.1 Marco de gestión ambiental

Ítem	Práctica	C	W	F	X
1	Se cuenta con un departamento o unidad de cometido exclusivamente ambiental.	Sí	1	1	1
2	Se dispone de compromisos y protocolos o procedimientos internos con un enfoque claramente ambiental.	Sí	2	0.9	1.8
3	Existe una certificación vigente de las instalaciones de agua para consumo y/o saneamiento (según corresponda por el ámbito de calificación 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 calificación 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 m <sup>3</sup> /hora, las vinculadas a sistemas de agua de consumo superiores a 100 l/s.	Sí	3	0.8	2.4

Calificación obtenida: 5.2 de 6 =

86.67

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SA2.2 Implicación ambiental en la planificación

Ítem	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.	Sí	3	1	3
2	Se cuenta con planes o políticas explícitas para la mitigación del o adaptación al cambio climático.	No	2	-	-
4	Los costes ambientales y sociales son considerados en todas las evaluaciones de alternativas (iniciativas, proyectos, obras) en planificación y operación planificada.	Sí	2	0.5	1
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).	Sí	1	0.5	0.5
8	Se dispone, para el ámbito de influencia de todas las actividades de gestión del sistema de agua y/o saneamiento a calificar, 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.	Sí	3	0.5	1.5
		Calificación obtenida: 6 de 15 =			40.00

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

## SA2.3 Operación y promoción ambiental

Ítem	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.	Sí	2	1	2
2	Se utiliza sistemáticamente un conjunto de indicadores de seguimiento y evaluación de la sostenibilidad ambiental de la gestión.	Sí	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).	Sí	2	0.7	1.4
4	Existen programas de capacitación ambiental al menos para los empleados.	Sí	1	1	1
5	Se cuenta con programas de mejora de la eficiencia energética.	Sí	2	0.7	1.4
6	Se cuenta con programas de eficiencia en el uso del agua y gestión de la demanda.	Sí	2	1	2
7	Se promueve una cultura de responsabilidad ambiental.	Sí	1	1	1
8	Se financian, promueven o desarrollan proyectos de investigación con fines principalmente ambientales.	Sí	1	0.5	0.5

Calificación obtenida: 11.3 de 13 =

86.92

C: Sí/No se cumple la práctica

W: Peso de la práctica

F: Factor de fiabilidad de la información verificada/auditada

X: Cómputo en la calificación del Elemento de Evaluación

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

Descripción: Porcentaje que representa el agua captada del medio natural acuático anualmente para su incorporación al sistema de suministro del área a calificar tanto directamente como incorporada de otros sistemas (media de los últimos 5 años completos anteriores al de calificación) respecto de la aportación media anual natural.

**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
2014	71,497,628.00 (m3)	1.00
2013	73,865,219.00 (m3)	1.00
2012	72,258,159.00 (m3)	1.00
2011	73,234,130.00 (m3)	1.00
2010	72,163,052.00 (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
2014	265,197,685.00 (m3)	1.00

Calificación obtenida =

90.78

## SA2.5 Balance de consumo energético

Descripción: Porcentaje que representa la energía consumida en todos los procesos de los servicios de agua y saneamiento sobre la generada en las instalaciones vinculadas al sistema. Se utilizará el valor medio anual de los 3 años calendario completos anteriores a la calificación.

**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
2014	35,906,525.00 (Kwh)	1.00
2013	34,194,968.00 (Kwh)	1.00
2012	27,535,711.00 (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
2014	1.00 (Kwh)	0.00
2013	1.00 (Kwh)	0.00
2012	1.00 (Kwh)	0.00

Calificación obtenida =

0.00

## SA2.6 Emisiones de gases de efecto invernadero vinculados a la gestión del agua y/o saneamiento

Descripción: Toneladas anuales de emisión de CO2 equivalente por cada 1000 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
2014	969,660.00 (habitantes)	1.00

**[SA-V5]** Emisión anual de CO2 equivalente

Emisión anual de CO2 equivalente en el año calendario anterior a la fecha de calificación.

No se dispone de la información de este elemento.

Calificación obtenida =

0.00

## SA2.7 Gestión ambiental de los lodos resultantes de los procesos de tratamiento y depuración

Descripción: Porcentaje de lodos con aprovechamiento energético o con 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
2014	0.00 (toneladas)	0.00

**[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
2014	350.00 (toneladas)	1.00

Calificación obtenida =

0.00

## SA2.8 Utilización del recurso agua

Descripción: Volumen de agua por habitante y día captado del medio natural para el suministro de agua (promedio de los tres años anteriores al de la calificación).

**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
2014	969,660.00 (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
2014	71,497,628.00 (litros)	1.00
2013	73,865,219.00 (litros)	1.00
2012	72,258,159.00 (litros)	1.00

Calificación obtenida =

100.00

## SA2.9 Cumplimiento de las normativas ambientales

Descripción: Porcentaje de puntos susceptibles de control en aplicación de normativa ambiental que han recibido alguna denuncia, expediente o multa por trasgresión de la normativa aplicable en el año calendario anterior a la fecha de calificación. También se contabilizarán como fallos los incumplimientos detectados en las auditorías de la ISO 14001.

**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 la normativa aplicable.

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

Período	Valor	Fiabilidad
2014	0.00 (Nº)	0.33

**[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
2014	9.00 (Nº)	0.33

Calificación obtenida =

33.00



**AquaRating** 

[www.aquarating.org](http://www.aquarating.org)

