

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|---|--|---|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Planificación estratégica | Participación en la planificación | <input type="checkbox"/> La alta dirección y mandos medios no cuentan con el conocimiento acreditado mínimo del proceso de planificación, la planificación institucional no se considera relevante para el éxito organizacional, no hay participación o involucramiento de la alta dirección ni de mandos medios | <input type="checkbox"/> La alta dirección y mandos medios cuentan con conocimiento acreditado del proceso de planificación y su participación es recurrente, la planificación estratégica es reconocida como importante | <input type="checkbox"/> La planificación estratégica tiene un rol formal y está reconocida en la organización, por lo que la participación de la alta dirección y de mandos medios, así como de otro personal técnico designado, es estructurado y regular. Los participantes cuentan con conocimiento acreditado del proceso de planificación | <input type="checkbox"/> La planificación estratégica tiene un rol formal y está reconocida en la organización como clave para la toma de decisiones y la gestión eficiente, por lo que la participación de la alta dirección y de mandos medios, así como de otro personal técnico designado estructurada y regular. Los participantes cuentan con conocimiento especializado en planificación | <input type="checkbox"/> La planificación es parte de la cultura y proceso de toma de decisiones; la alta dirección, mandos medios, y personal técnico designado cumple roles específicos en el proceso de planificación institucional, se capacitan constantemente y tienen un conocimiento especializado en temas de planificación. Por lo que su participación es proactiva en el proceso de planificación institucional. | 0 | 0 | 0 | |
| | Procesos | <input type="checkbox"/> Las decisiones son reactivas y no siguen un proceso definido, formalizado y estandarizado | <input type="checkbox"/> Procesos de planificación definidos, pero dependientes de personas específicas y sin estandarización ni formalización. El gerente general toma la mayor parte de decisiones de alto impacto y/o costo alto y las decisiones se basan sobre todo en la experiencia | <input type="checkbox"/> Procesos definidos, estandarizados y formalizados para la planificación y toma de decisiones en función a información sobre todo a los costos / niveles de inversión | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos con el uso de herramientas tecnológicas y métricas de desempeño para gestionarlos. Además, el proceso para la toma de decisiones según niveles de jerarquía está en función a costos / niveles de inversión, análisis de impacto, análisis de riesgos, análisis de grupos de interés. | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos alineados con la cultura organizacional, implementación de uso de herramientas de planificación inteligente se basadas en análisis avanzado de datos reales, que coadyuvan al proceso de toma de decisiones | 0 | 0 | | |
| | Plan Estratégico Institucional | <input type="checkbox"/> No cuenta con Plan Estratégico Institucional o no está vigente o no está articulado a los documentos de planificación del sector saneamiento, ni orientado al cumplimiento de metas del Estudio Tarifario, y a la reversión de causales que propiciarían su ingreso o continuidad en el RAT. | <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional articulado a los documentos de planificación del sector saneamiento, orientado al cumplimiento de metas del Estudio Tarifario, y a la reversión de causales que propiciarían su ingreso o continuidad en el RAT. | <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional es elaborado considerando una metodología formal, y orientado a la eficiencia empresarial, con metas superiores (alcanzables) a las metas de gestión establecidas en el estudio tarifario. | <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional elaborado considerando una metodología, y orientado a la eficiencia empresarial, con metas superiores (alcanzables) a las metas de gestión establecidas en el estudio tarifario, registrado en un software de planificación. | <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional elaborado considerando una metodología, y orientado a la eficiencia empresarial, con metas superiores (alcanzables) a las metas de gestión establecidas en el estudio tarifario, registrado en un software de planificación. | 0 | 0 | | |
| | Plan Operativo Institucional | <input type="checkbox"/> El Plan Operativo Institucional no está articulado al Plan Estratégico Institucional | <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional articulado con el Plan Estratégico Institucional. | <input type="checkbox"/> Plan Operativo Multiannual elaborado considerando una metodología formal, documentado, actualizado y financiado parcialmente, se realiza una priorización de la ejecución de intervenciones orientadas a revertir las causales y cumplir las metas de gestión del Estudio tarifario | <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional Multiannual elaborado considerando una metodología, aprobado, articulado al PEI y financiado totalmente; registrado en un software de planificación. | <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional Multiannual elaborado considerando una metodología, aprobado, articulado al PEI, registrado en un software de planificación; además el POI es financiado totalmente con recursos propios, además la empresa tiene suficientes recursos que le permite financiar y ejecutar actividades operativas e inversiones adicionales. | 0 | 0 | | |
| | Plan Maestro Optimizado | <input type="checkbox"/> No tienen un Plan Maestro Optimizado actualizado, con Estudio Tarifario elaborado de oficio por la Sunass | <input type="checkbox"/> Plan Maestro Optimizado elaborado y aprobado por la empresa, pero con información y línea base inconsistente. Estudio Tarifario aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO | <input type="checkbox"/> El Plan Maestro Optimizado es presentado en los plazos requeridos, es elaborado con una línea base e información consistente, y con sustento técnico de las intervenciones, pero sin desarrollo. Estudio Tarifario aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO | <input type="checkbox"/> El Plan Maestro Optimizado aprobado contiene información actualizada y consistente, con el desarrollo técnico y adecuado de sus intervenciones y plantea una tarifa real que cubre eficientemente los costos de operación y mantenimiento. Estudio Tarifario aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO | <input type="checkbox"/> El Plan Maestro Optimizado con el desarrollo técnico y adecuado de sus intervenciones y plantea una tarifa real que cubre eficientemente los costos de operación y mantenimiento, y cierre de brechas de calidad y cobertura. Estudio Tarifario aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO | 0 | 0 | | |
| | Seguimiento y evaluación | <input type="checkbox"/> No se realiza seguimiento ni evaluación del cumplimiento de metas organizacionales establecidas. No se cuenta con un proceso definido, formalizado y estandarizado. | <input type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación limitada del cumplimiento de metas organizacionales establecidas, con procesos definidos, pero no estandarizados ni formalizados para el seguimiento y ajuste de estrategias. No hay personal o equipo a tiempo completo dedicado a esta función. | <input type="checkbox"/> Proceso de seguimiento y evaluación definido, estandarizados, formalizados e implementados, con revisión periódica de metas establecidas en documentos empresariales de gestión y emisión de informes/reportes documentados, en los cuales se recomiendan acciones para ajuste de estrategias para el logro de objetivos, sin embargo solo son implementados parcialmente. Existe personal o un equipo a tiempo completo dedicado a esta función. | <input type="checkbox"/> Mejora continua del proceso de seguimiento y evaluación, con revisión periódica de metas establecidas en sus documentos empresariales de gestión, emisión de informes documentados, con completa implementación de acciones/ajustes para el logro de objetivos. Existe personal o un equipo a tiempo completo dedicado a esta función. | <input type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación del cumplimiento de metas organizacionales establecidas mediante el uso de herramientas tecnológicas, que permitan la generación de reportes automáticos con tableros que presenten el desempeño de la empresa en tiempo real y son accesibles de forma remota con justificación de estrategias en tiempo real, asegurando una alineación continua con el entorno externo y los objetivos organizacionales | 0 | 0 | | |
| Gestión de la información | Procesos | <input type="checkbox"/> No existen procesos definidos, formalizados ni estandarizados, para la recopilación, almacenamiento o acceso a la información, por ello la gestión de la información es desorganizada y poco estructurada. No existe un responsable que canalice la gestión de la información. | <input type="checkbox"/> Se han definido procesos para la gestión de la información, pero aún no están estandarizados ni formalizados, y no están totalmente implementados en toda la organización. Existe un responsable (no formalizado) que canalice la gestión de la información. | <input type="checkbox"/> Los procesos para la gestión de la información están definidos, estandarizados, formalizados, implementado y difundidos en toda la organización. Se ha designado formalmente un responsable de canalizar la gestión de la información, con funciones/responsabilidades definidas. | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos de gestión de la información, mediante análisis regular de datos para identificar áreas de mejora. Se ha designado formalmente un responsable de canalizar la gestión de la información, con funciones/responsabilidades definidas. | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos de gestión de la información mediante la evaluación y ajuste constante basados en lecciones aprendidas y cambios en el entorno, implementando iniciativas de mejora continua en tecnología. Se ha designado formalmente un responsable de canalizar la gestión de la información, con funciones/responsabilidades definidas. | 0 | 0 | 0 | |
| | Tecnologías / herramientas digitales | <input type="checkbox"/> Adopción mínima o nula de tecnologías/herramientas digitales. Dependencia de procedimientos manuales y documentos en papel | <input type="checkbox"/> Herramientas digitales básicas implementadas por iniciativas aisladas personales, no planificadas que no implican costo para la empresa, y que tratan de dar solución a un problema identificado; además solo son implementadas en algunas áreas específicas y tienen diferentes lenguajes de programación, por lo que, no son compatibles entre sí. Aún se realizan procedimientos de manera manual | <input type="checkbox"/> Implementación de por lo menos una tecnología digital en todas las áreas de la empresa, las cuales pueden no estar integradas o existe una integración parcial de las tecnologías. | <input type="checkbox"/> Existen sistemas informáticos integrados en su totalidad o un sistema integral con información administrativa, comercial y operacional. | <input type="checkbox"/> Sistema integral con capacidad de adopción de nuevas tecnologías emergentes y prácticas innovadoras en el sector, previo análisis | 0 | 0 | | |
| | Capacidades del personal | <input type="checkbox"/> El personal tiene habilidades limitadas en tecnologías/herramientas digitales. La capacitación en tecnología es mínima o inexistente. | <input type="checkbox"/> Menos del 50% del personal han recibido capacitación básica en herramientas digitales, pero la competencia general es limitada | <input type="checkbox"/> Más del 50% del personal ha recibido capacitación formal en el uso de herramientas digitales y tecnologías implementadas en la EPS, con evaluación de competencias y soporte técnico disponible. | <input type="checkbox"/> Más del 50% del personal recibe en un año una capacitación avanzada y específica con evaluaciones regulares del desempeño en el uso de las herramientas digitales/sistemas tecnológicos implementados en la EPS | <input type="checkbox"/> Más del 50% del personal recibe en un año más de una capacitación específica y personalizada con oportunidades para la especialización en tecnologías emergentes. Se promueve un entorno de aprendizaje continuo y retroalimentación para el desarrollo profesional | 0 | 0 | | |
| | Control | <input type="checkbox"/> No existen mecanismos de control definidos, formalizados y estandarizados para asegurar la calidad de la información | <input type="checkbox"/> Existe por lo menos un mecanismo de control para asegurar la calidad de la información, aunque puede ser básico y no está formalizado | <input type="checkbox"/> Existen mecanismos definidos, estandarizados, formalizados e implementados para controlar, validar y verificar la calidad de la información | <input type="checkbox"/> Evaluación continua de los mecanismos para controlar, validar y verificar la calidad de la información. Además se implementa el uso de métricas estadísticas a través de un sistema digital para el monitoreo y control de calidad de la información. | <input type="checkbox"/> Existen mecanismos para el control de la calidad de la información, con el uso de métodos sofisticados, herramientas especializadas, o inteligencia artificial para identificar patrones inusuales, con capacidad de adopción de nuevas tecnologías disponibles en el sector para así garantizar la integridad y precisión continua de los datos | 0 | 0 | | |
| | Seguridad | <input type="checkbox"/> No existen políticas o procedimientos definidos, formalizados y estandarizados para la seguridad de la información y se basa en prácticas individuales, se gestiona de manera reactiva por el personal sin una asignación clara de responsabilidades. El personal no está informado sobre las mejores prácticas de seguridad. | <input type="checkbox"/> Existen políticas definidas de seguridad de la información con roles y responsabilidades definidas, pero aún no están formalizadas; además, la implementación puede ser inconsistente. Se ofrece información básica sobre seguridad de la información al personal | <input type="checkbox"/> Existen políticas de seguridad y procedimientos definidos, estandarizados, formalizados e implementados; además, se tienen roles específicos de seguridad de la información y se han establecido equipos de seguridad. Se ofrece información básica sobre seguridad de la información al personal. | <input type="checkbox"/> Mejora continua de las políticas mediante una revisión regular basada en mejores prácticas y estándares internacionales (ISO 27001). Se utilizan controles avanzados como sistemas de detección y prevención de intrusiones y cifrado de datos. Existe un comité de seguridad de supervisión activa. Se ofrece información especializada sobre seguridad de la información al personal | <input type="checkbox"/> Las políticas de seguridad de la información están alineadas con la estrategia empresarial y se basan en un enfoque adaptativo. La seguridad de la información es una responsabilidad compartida en toda la organización, y se fomenta la cultura de seguridad en todos los niveles. Implementación de medidas de seguridad avanzadas y adaptativas, como análisis de comportamiento de usuarios y respuestas automatizadas a incidentes. | 0 | 0 | | |
| Diseño organizacional | Estructura organizacional | <input type="checkbox"/> Estructura básica documentada pero rígida, y no se ajusta a las necesidades de la empresa, además ya existen algunas descripciones de roles y responsabilidades pero son poco claras | <input type="checkbox"/> Estructura vigente rígida con roles y responsabilidades definidos, pero que no se ajusta a las necesidades de la empresa; si embargo, existe una nueva estructura que se ajusta a las necesidades de la empresa, pero que no ha sido implementada o está implementada parcialmente. | <input type="checkbox"/> Estructura rígida definida e implementada, que responde a las necesidades de la empresa basada en los procesos establecidos; además los roles y responsabilidades están definidos y actualizados | <input type="checkbox"/> Existe una estructura organizacional operativa y una estructura organizacional para emergencias, ambas formalizadas. La primera estructura dirige todas las actividades cotidianas, garantizando la eficiencia en los procesos de trabajo y el logro de los objetivos de la empresa; y la segunda se activa en respuesta ante emergencia o crisis, y está diseñada para garantizar la continuidad de las operaciones en situaciones adversas. Ambas estructuras tienen roles definidos y el personal está capacitado para conocer su rol tanto en el día a día como en situaciones de emergencia. Existe un protocolo definido que define cuándo y cómo se activa la estructura de emergencia, así como los mecanismos para desactivar la estructura una vez superada la crisis. | <input type="checkbox"/> Existe una estructura organizacional operativa y una estructura organizacional para emergencias, ambas formalizadas. Además, la estructura organizacional operacional prevé y se adapta cambios en el entorno y necesidades futuras tales como incorporación de localidades (integración) o aumento de procesos. | 0 | 0 | 0 | |
| | Procesos | <input type="checkbox"/> Los procesos no están definidos, formalizados y estandarizados, el trabajo se realiza según necesidades momentáneas | <input type="checkbox"/> Los procesos de nivel 0 y 1 están definidos, pero no formalizados ni estandarizados | <input type="checkbox"/> Los procesos de nivel 0, 1 y 2 están definidos, estandarizados y formalizados | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos (nivel 0, 1 y 2) mediante revisiones regulares e implementación de mejoras basadas en datos y retroalimentación de los diferentes niveles | <input type="checkbox"/> Mejora continua de procesos (nivel 0, 1 y 2) mediante la evaluación y ajuste constante basados en lecciones aprendidas y cambios en el entorno, implementando tecnologías avanzadas, innovadoras y metodologías modernas | 0 | 0 | | |
| | Canales de comunicación | <input type="checkbox"/> La información se comparte de manera informal, no hay canales formales definidos | <input type="checkbox"/> Existen canales formales básicos de comunicación interna (correo institucional, informes, memorandos, entre otros documentos similares) con transparencia limitada en la comunicación de información clave | <input type="checkbox"/> Se utilizan canales formales y estandarizados de comunicación y plataformas libres colaborativas que permiten que la información clave se comunique de manera oportuna y clara | <input type="checkbox"/> Se utilizan canales avanzados y bien gestionados, como un intranet y/o plataformas de colaboración, y licencias de software que permita el acceso a información relevante en tiempo real para todos los niveles | <input type="checkbox"/> Los canales de comunicación están integrados que permite una transparencia total, utilizando tecnologías y herramientas avanzadas que permiten acceso a todos los datos relevantes y análisis predictivos que ayudan a anticipar necesidades e informar decisiones. | 0 | 0 | | |
| Planificación y estrategias | Planificación y estrategias | <input type="checkbox"/> No existe un Plan de actividades para la gestión de RRHH | <input type="checkbox"/> Existe un plan anual básico de actividades de RRHH definido, pero que no están completamente alineadas con los objetivos organizacionales, ni tampoco ha sido formalizado | <input type="checkbox"/> Existe un plan anual de actividades de RRHH detallado y formalizado, el cual cuenta con un presupuesto que cubre lo planificado. Se incluyen actividades de capacitaciones y desarrollo; además está alineado con los objetivos organizacionales. | <input type="checkbox"/> Existe un plan multiannual de actividades de RRHH formalizado el cual cuenta con el presupuesto que cubre lo planificado. Se incluye estrategias definidas considerando todas las áreas de recursos humanos (incluyendo contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, cultura organizacional, clima laboral), y se alinean con los objetivos organizacionales. | <input type="checkbox"/> Las estrategias de recursos humanos son dinámicas y se revisan continuamente para adaptarse a los cambios del entorno y a la evolución de los objetivos organizacionales. Se utilizan datos y retroalimentación para ajustar y mejorar las estrategias. Se enfoca en la mejora continua y la eficacia. Cuenta con el presupuesto necesario para la ejecución de las estrategias | 0 | 0 | 0 | |
| | Dimensionamiento del personal | <input type="checkbox"/> No se ha realizado el dimensionamiento del personal requerido | <input type="checkbox"/> Existe una planificación reactiva del dimensionamiento de personal (número y capacidades), es decir se genera cuando se toman decisiones para resolver problemas del personal, pero no ha sido formalizada ni implementada. | <input type="checkbox"/> La planificación del dimensionamiento de personal está formalizada y se basa en análisis de necesidades y de la fuerza laboral, pero a pesar de conocer el número y capacidades del personal que se necesita, solo se cumple en algunas áreas prioritizadas | <input type="checkbox"/> La planificación del dimensionamiento de personal está formalizada y se basa en análisis de datos. La mayoría de áreas (mayor al 50%) cumple con tener el número y capacidades del personal identificadas | <input type="checkbox"/> Existe una planificación y dotación de personal a nivel óptimo, con las capacidades requeridas para el puesto/cargo y para atender a largo plazo las necesidades de la empresa. | 0 | 0 | | |

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|---|--|--|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Gestión de los recursos humanos | Tecnologías / herramientas digitales | <input type="checkbox"/> Se utilizan hojas de cálculo y documentos de texto para la gestión de datos. La gestión de recursos humanos se basa principalmente en procesos manuales, con una dependencia significativa del papel y registros físicos. | <input type="checkbox"/> La empresa utiliza plataformas en la nube o herramientas digitales básicas implementadas por iniciativas aisladas personales que facilitan el acceso y la gestión de datos desde cualquier lugar, pero la información no está actualizada y es incompleta | <input type="checkbox"/> La empresa ha comenzado a adoptar soluciones tecnológicas para gestionar ciertos aspectos de recursos humanos, como la nómina y/o la gestión del tiempo, las cuales pueden no estar integradas con las herramientas de otras áreas. La información está actualizada y completa. | <input type="checkbox"/> La empresa adopta un conjunto de herramientas tecnológicas para gestionar aspectos de recursos humanos (como contratación, evaluación del desempeño, capacitación y planilla), las cuales están integradas con el sistema de la organización. La información está actualizada y completa. | <input type="checkbox"/> Existe un sistema integral con información completa, actualizada y precisa de todo el personal, así como información general sobre el personal del contratista. El sistema permite gestionar todos los aspectos relacionados a los RRHH (dimensionamiento del personal, proceso de evaluación y selección, capacitaciones y desarrollo, evaluación del desempeño, incentivos no monetarios, evaluaciones de cultura organizacional y clima laboral). | 0 | 0 | 0 | |
| | Proceso de evaluación y selección | <input type="checkbox"/> Proceso de evaluación definido pero que no está en función a un dimensionamiento del personal (capacidades del personal necesario), pero no está estandarizado, ni formalizado y no promueve un proceso de selección equitativo e imparcial. | <input type="checkbox"/> Proceso de evaluación definido está en función al dimensionamiento (capacidades del personal necesario), pero no está estandarizado, ni formalizado | <input type="checkbox"/> Proceso de evaluación definido en función al dimensionamiento (capacidades del personal necesario), estandarizado, formalizado y transparente, con etapas y criterios que promueve un proceso de selección equitativo e imparcial | <input type="checkbox"/> Mejora continua del proceso de evaluación y selección en función al dimensionamiento (capacidades del personal necesario), alineándolo con la cultura organizacional, e implementación de preguntas estandarizadas para las entrevistas, inclusión de otras herramientas como evaluaciones psicométricas, o pruebas de integridad y valores, entre otros. | <input type="checkbox"/> Mejora continua del proceso de selección en función al dimensionamiento (capacidades del personal necesario) mediante la recopilación y análisis de datos sobre el rendimiento del proceso de selección para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias. Además el personal de selección recibe formación en técnicas de evaluación y selección, incluyendo técnicas de entrevistas por competencias | 0 | 0 | | |
| | Incorporación del personal nuevo | <input type="checkbox"/> No existe un proceso de incorporación definido, estandarizado y formalizado. El personal no recibe una inducción formal al ingresar a la empresa. La información relevante se proporciona de manera informal o a medida que surgen las necesidades. | <input type="checkbox"/> Se ofrece una presentación básica sobre el panorama general de la empresa y su cultura al nuevo personal, además se puede brindar una inducción estructurada de manera general, pero no adaptada a roles específicos | <input type="checkbox"/> Existe un proceso de incorporación definido, establecido y formal; se brinda una inducción estructurada que cubre áreas clave y que brinda a los nuevos empleados la información necesaria para empezar a trabajar; además a los empleados senior se les encarga apoyar a los nuevos contratados | <input type="checkbox"/> Mejora continua del proceso de incorporación formal establecido. La inducción es continua y se ajusta en función de la retroalimentación, con módulos de aprendizaje interactivos y recursos de apoyo. | <input type="checkbox"/> Mejora continua del proceso de incorporación formal establecido. Desarrollo e implementación de un plan de incorporación definido y compartido con el nuevo personal. La capacitación inicial es personalizada e incluye evaluaciones periódicas de adaptación y progreso, y ajustes en el apoyo brindado según las necesidades específicas, además existe un programa de "mentoría" el cual es integral y utiliza plataformas digitales para seguimiento y soporte, facilitando el aprendizaje colaborativo. | 0 | 0 | | |
| | Capacitaciones | <input type="checkbox"/> No se planifican, ni se realizan capacitaciones. No se cuenta con un plan/programación de capacitaciones | <input type="checkbox"/> Existen algunas capacitaciones básicas programadas pero que no están completamente alineadas con los objetivos organizacionales. No existe un plan anual de capacitaciones formalizado | <input type="checkbox"/> Existe un plan anual de capacitaciones formalizado donde se considera a todo el personal, y están alineadas con los objetivos organizacionales | <input type="checkbox"/> Existe un plan anual de capacitaciones formalizado que se basa en necesidades identificadas e incluyen capacitación técnica y capacitación en habilidades blandas. Existen programas de generación de capacidades, accesibles para todo el personal y diferentes niveles. | <input type="checkbox"/> Las capacitaciones de personal están alineadas con el plan de desarrollo de carrera y se incluyen un plan de educación integral presupuestado y, accesibles para todo el personal. Las capacitaciones se adaptan continuamente a las tendencias emergentes y necesidades futuras de habilidades incluyen capacitación técnica y capacitación en habilidades blandas. | 0 | 0 | | |
| | Desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> No existen planes de desarrollo profesional, ni criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados y formalizados | <input type="checkbox"/> Existen Planes de desarrollo profesional solo para la alta dirección; además no hay criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados y formalizados | <input type="checkbox"/> Existen Planes de desarrollo profesional para la alta dirección y mandos medios. Existen criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados y formalizados en base al desempeño. | <input type="checkbox"/> Existen Planes de desarrollo para todo el personal que consideran y articulan competencias individuales y organizacionales. Existen criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados, formalizados y transparentes en base al desempeño. | <input type="checkbox"/> Los programas de desarrollo son continuos, alineados con la estrategia organizacional y enfocados en la preparación para el futuro, existe apoyo al autodesarrollo; anuncios transparentes para aplicar a puestos que se abren a nivel interno; grupos de talento en base al desempeño y potencial. | 0 | 0 | | |
| | Evaluación del desempeño del personal | <input type="checkbox"/> No se realizan evaluaciones de desempeño, no hay objetivos de desempeño definidos ni formalizados para el personal. | <input type="checkbox"/> Existen algunos objetivos establecidos para el gerente general, pero su cumplimiento no influye en su continuidad; además no se han estandarizado ni formalizado criterios ni procedimientos para realizar la evaluación de desempeño, la cual se realiza de manera esporádica e irregular | <input type="checkbox"/> Existen objetivos establecidos para la plana gerencial y mandos medios, y su cumplimiento influye en su plan de carrera y/o continuidad; además se han estandarizado y formalizado criterios y procedimientos para realizar la evaluación anual de desempeño en base al progreso medido en función de los objetivos definidos | <input type="checkbox"/> Existen objetivos establecidos definidos para todo el personal. Las evaluaciones anuales de desempeño incluyen retroalimentación constructiva, seguimiento semestral, desarrollo e implementación de acciones de mejora. | <input type="checkbox"/> Objetivos de desempeño para todo el personal definidos. Asimismo, las evaluaciones de desempeño son anuales, y con seguimientos trimestrales en base al progreso medido en función de los objetivos y resultados alcanzados, vinculado a promociones y/o incentivos no monetarios. | 0 | 0 | | |
| | Incentivos no monetarios | <input type="checkbox"/> No se ofrecen incentivos no monetarios (premios y/o reconocimientos), tampoco existen criterios definidos, estandarizados y formalizados | <input type="checkbox"/> Se ofrecen algunos incentivos no monetarios (premios y/o reconocimientos), bajo algunos criterios definidos, pero que aún no han sido estandarizados ni formalizados | <input type="checkbox"/> Existen criterios definidos, estandarizados y formalizados para aplicación de incentivos no monetarios alineado con el desempeño del personal, pero solo se ha implementado parcialmente | <input type="checkbox"/> Existe un sistema de incentivos formalizado e implementado, es transparente, y se ajusta a los cambios en los objetivos organizacionales y resultados individuales. | <input type="checkbox"/> El sistema de incentivos adaptable, con criterios claros y una combinación de recompensas que se ajustan a las necesidades individuales. El personal participa en el diseño, implementación o evaluación del sistema de incentivos alineado tanto con los objetivos de la empresa como con las expectativas y motivaciones de sus empleados, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo. | 0 | 0 | | |
| | Cultura organizacional | <input type="checkbox"/> La cultura organizacional no está claramente definida, ni formalizada, ni se comunica al personal | <input type="checkbox"/> Los valores y la misión de la cultura organizacional están definidos y formalizados, pero no se comunican y no se integran en las prácticas diarias. Además, se realizan evaluaciones sobre la cultura organizacional en el periodo mayor a 1 año | <input type="checkbox"/> La cultura organizacional está definida, formalizada y comunicada al personal, con cierta integración en las prácticas diarias. Además, se realiza una evaluación anual de la cultura organizacional, y a partir del resultado, se implementan parcialmente acciones para fortalecimiento de la cultura. | <input type="checkbox"/> Se desarrollan e implementan de manera proactiva planes/acciones para fortalecer la cultura organizacional y se realiza una evaluación continua de la misma | <input type="checkbox"/> La cultura es gestionada y evaluada utilizando datos en tiempo real, que le permite actualizarse y ser adaptada a las circunstancias actuales y futuras, y se convierte en una parte esencial del éxito y la sostenibilidad a largo plazo. | 0 | 0 | | |
| | Clima laboral | <input type="checkbox"/> No se realizan evaluaciones del clima laboral | <input type="checkbox"/> Se realizan evaluaciones sobre el clima laboral en el periodo mayor a 1 año, pero no hay análisis de resultados. | <input type="checkbox"/> Se realizan evaluaciones anuales del clima laboral con seguimiento e implementación parcial de acciones correctivas para abordar áreas con bajos niveles de satisfacción de los empleados. | <input type="checkbox"/> Se desarrollan e implementan de manera proactiva planes/acciones para fortalecer y mejorar el clima laboral y se realiza una evaluación continua de la misma | <input type="checkbox"/> El clima laboral se mide en tiempo real y se implementan estrategias de mejora ágiles y adaptativas. | 0 | 0 | | |
| Buenas prácticas empresariales | Sistema de Control Interno (SCI) | <input type="checkbox"/> Las condiciones del elemento de control no existen o existen pero no están formalizadas | <input type="checkbox"/> Las condiciones del elemento de control existen, están formalizadas, están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento | <input type="checkbox"/> Las condiciones del elemento de control existen, están formalizadas, están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento, muestran eficiencia y eficacia | <input type="checkbox"/> Las condiciones del elemento de control existen, están formalizadas, están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento, se realiza el mantenimiento del sistema de control como mínimo una vez por año, muestran eficiencia y eficacia | <input type="checkbox"/> Sistema de control está en proceso de mejora continua con instancias internas y externas evaluadoras de su eficiencia y eficacia | 0 | 0 | 0 | |
| | Buen Gobierno Corporativo | <input type="checkbox"/> La empresa aún no ha reconocido la necesidad de implementar las buenas prácticas de Gobierno corporativo, o ya ha tomado conocimiento de algunos temas relacionados a Gobierno corporativo pero no ha decidido llevar a cabo implementaciones | <input type="checkbox"/> Las empresas cuentan con el Código de Buen Gobierno Corporativo y ha implementado estándares vinculados a Sistemas de Control (gestión de documentos o control de cumplimiento normativo o auditorías internas y externas), Gestión de Riesgos (Contingencias laborales o polizas o canales/atención de denuncias internas y externas), Políticas de Información (publicación de información o gestión de la confidencialidad de información o mecanismos de gestión de la comunicación); además, la empresa rinde cuentas de la gestión de acuerdo al Manual de redención de cuentas. | <input type="checkbox"/> La empresa reconoce los beneficios de implementar las prácticas de Gobierno corporativo, su valor estratégico y el impacto hacia sus grupos de interés. La empresa implementa procedimientos, documentos relacionados a Gobierno corporativo, los cuales se encuentran debidamente aprobados, documentados y difundidos. Se continúa con la implementación de estándares vinculados a Planes de sucesión, Ética y conflicto de intereses, Transparencia y comunicación. | <input type="checkbox"/> La empresa cumple con todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de Gobierno corporativo para las Sociedades Peruanas, además la empresa realiza el seguimiento, monitoreo evaluación y retroalimentación de sus prácticas de Gobierno corporativo a través de sus máximas instancias u órganos | <input type="checkbox"/> La empresa cumple con los máximos estándares internacionales de Gobierno corporativo, y sus prácticas son reconocidas por entes externos, además se encuentra en la capacidad de transferir conocimiento y experiencia tanto a nivel local como internacional | 0 | 0 | | |
| | Gestión del conocimiento | <input type="checkbox"/> No existen procesos formales para capturar, compartir y usar el conocimiento organizacional. Sin tecnologías o infraestructura de soporte para Gestión del Conocimiento | <input type="checkbox"/> Se documenta el conocimiento indispensable para la realización de tareas rutinarias o repetitivas, pero aún no se cuenta con tecnologías o infraestructura de soporte para Gestión del Conocimiento | <input type="checkbox"/> Existe una Estrategia de Gestión del Conocimiento formalmente definida, se han definido roles individuales, y se ha implementado una estrategia de Gestión del Conocimiento. Se han formalizado los procesos para la gestión de contenidos e información. Se tiene instalada una Infraestructura para la Gestión del Conocimiento. | <input type="checkbox"/> Se incorpora la Gestión del Conocimiento a la estrategia general de la organización, existe una estrategia común y enfoques que apuntan a la normalización de la Gestión del Conocimiento, y existen estándares organizacionales. Además, los procesos son optimizados como resultado de mediciones activativas de los procesos, revisiones regulares e implementación de mejoras basadas en datos. En toda la organización los sistemas de Gestión del Conocimiento están en funcionamiento plenamente | <input type="checkbox"/> La estrategia está inculcada en la organización, se revisa y se mejora. Los procesos de Gestión del Conocimiento son revisados permanentemente y mejorados para satisfacer los nuevos requerimientos de la organización, asimismo, los procedimientos de Gestión del Conocimiento forman parte integral de la organización y la infraestructura actual de Gestión del Conocimiento es mejorada continuamente | 0 | 0 | | |

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|----------------------------------|---|--|--|---|--|---|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Gestión comercial | Capacidad Operativa y Técnica | <input type="checkbox"/> El personal operativo es insuficiente y carece de una formación comercial adecuada, no tiene roles definidos claramente. No se realiza un análisis claro para determinar la necesidad de tercerizar o no algún proceso comercial. La tercerización se da en actividades elementales (reparto de recibos o lectura de medidores o notificaciones de cortes), de manera reactiva ante la falta de capacidad operativa, sin priorizar la eficiencia. No se realiza supervisión sobre los servicios tercerizados. | <input type="checkbox"/> La empresa cuenta con un equipo comercial limitado con roles y funciones específicas y definidas, el personal cuenta con capacitación en función al área a la que pertenece y tareas que realiza, así como en la normativa vigente, implementa el uso de manuales comerciales. Se analiza qué actividades comerciales tercerizar, el análisis está basado en un análisis estratégico, de costos, capacidades internas y externas; se tercerizan más de una actividad operativa. Se realiza la inspección o supervisión efectiva de los procesos comerciales, pero no se administra ni procesa adecuadamente los resultados. | <input type="checkbox"/> La empresa cuenta con un equipo comercial limitado con roles y funciones específicas y definidas, el personal cuenta con capacitación especializada en procesos comerciales, así como en la normativa vigente. Se analiza qué actividades comerciales tercerizar, el análisis está basado en un análisis estratégico, de costos, capacidades internas y externas; se estandarizan formalmente criterios para priorizar la tercerización de actividades operativas. Se realiza la inspección o supervisión efectiva de los procesos comerciales, se analiza y procesa el resultado y se propone acciones de mejora. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene un área comercial con personal especializado acreditado en procesos comerciales y manejo de sistemas de gestión, quienes se encargan de los procesos comerciales estratégicos (catastro, facturación y cobranza). La tercerización de los procesos comerciales está basado en la evaluación de resultados de procesos de tercerización anteriores o de otras empresas (cooperación horizontal entre empresas), implementando procesos de mejora continua. La supervisión o inspección está sistematizada incluye el uso de KPI para medir la eficiencia de los servicios, además de penalizaciones basados en su desempeño. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene un área comercial con personal especializado acreditado en procesos comerciales y manejo de sistemas de gestión, quienes se encargan de los procesos comerciales estratégicos (catastro, facturación y cobranza). El equipo se apoya en tecnologías avanzadas para la toma de decisiones y la gestión de procesos comerciales. Implementa la tercerización mediante la gestión de desempeño en los procesos comerciales misionales. La supervisión está automatizada, utilizando plataformas tecnológicas para el monitoreo en tiempo real del desempeño de los procesos comerciales. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Catastro comercial | <input type="checkbox"/> Los datos de los clientes (no incluye perfil del cliente, información de contacto, correo electrónico y número telefónico) y variables comerciales (tipos de servicios, unidades de uso, categorías de servicio, estado del servicio (activo/inactivo) se manejan en base de datos en excel pero también en papel además se actualizan de manera parcial cada 2 años a más. No se utiliza la georreferenciación. | <input type="checkbox"/> Los datos de los clientes (no incluye perfil de cliente, información de contacto, correo electrónico y número telefónico) y variables comerciales (tipos de servicios, unidades de uso, categorías de servicio, estado del servicio (activo/inactivo) se gestionan en excel, y/o en la nube, y/o otras herramientas digitales básicas, además se actualizan de manera parcial cada 2 años. La información está georreferenciada y permite visualizarla. | <input type="checkbox"/> La base de datos de clientes (incluye perfil de clientes, información de contacto, correo electrónico y número telefónico) y variables comerciales (tipos de servicios, unidades de uso, categorías de servicio, estado del servicio (activo/inactivo) se gestionados en el sistema comercial, además estos datos son actualizados de manera anual. La información está completamente georreferenciada y se han realizado precisiones/mejoras, además se realizan algunos análisis espaciales y la visualización de datos en mapas. | <input type="checkbox"/> La base de datos de clientes (incluye perfil de cliente, información de contacto, correo electrónico y número telefónico) y variables comerciales (tipos de servicios, unidades de uso, categorías de servicio, estado del servicio (activo/inactivo) son gestionados en el sistema comercial, y existe el uso de tecnologías de vanguardia, como inteligencia artificial y análisis en tiempo real, análisis predictivo, así como procesos de innovación continua para optimizar la gestión de datos georreferenciales. | <input type="checkbox"/> La base de datos de clientes (incluye perfil de clientes, información de contacto, correo electrónico y número telefónico) y variables comerciales (tipos de servicios, unidades de uso y categorías de servicio, estado del servicio (activo/inactivo), son gestionados en el sistema comercial, y existe el uso de tecnologías de vanguardia, como inteligencia artificial y análisis en tiempo real, análisis predictivo, así como procesos de innovación continua para optimizar la gestión de datos georreferenciales. | 0 | 0 | | |
| | Procesos y procedimientos | <input type="checkbox"/> No existen procesos ni procedimientos formales definidos para la gestión comercial | <input type="checkbox"/> Se han establecido procesos y procedimientos básicos para la gestión comercial, pero aún no están formalizados ni totalmente implementados. | <input type="checkbox"/> Los procesos y procedimientos para la gestión comercial están claramente definidos, formalizados, estandarizados e implementados. | <input type="checkbox"/> Evaluación y ajuste constante de los procesos y procedimientos formalizados, basados en lecciones aprendidas y cambios en el entorno. Automatización parcial de procesos | <input type="checkbox"/> Procesos completamente automatizados e integrados mediante tecnologías, procedimientos optimizados continuamente y adaptados para mejorar la eficiencia. | 0 | 0 | | |
| | Sistema Comercial | <input type="checkbox"/> Se utilizan herramientas básicas, como hojas de cálculo para la gestión de datos y software básico de facturación. | <input type="checkbox"/> La empresa utiliza plataformas en la nube que facilitan el acceso y la gestión de datos desde cualquier lugar; y un software básico de facturación, así como otras herramientas digitales básicas implementadas por iniciativas aisladas personales, no planificadas que no implican costo para la empresa. | <input type="checkbox"/> Implementación de sistema comercial que permita gestionar la facturación, cobranza y la relación con los clientes, existe un mayor control sobre la información de los usuarios, así como seguimiento de solicitudes y/o reclamos. Este sistema no está integrado con otros sistemas de la EPS, o está parcialmente integrado | <input type="checkbox"/> El sistema comercial que permita gestionar la facturación, cobranza y la relación con los clientes, existe un mayor control sobre la información de los usuarios, así como seguimiento de solicitudes y/o reclamos; además está integrado en su totalidad con los otros sistemas de la EPS, o existe un sistema integral con información administrativa, comercial y operacional. | <input type="checkbox"/> El sistema comercial y/o sistema integral emplea herramientas de Inteligencia Artificial para predecir comportamientos de los usuarios, automatizar decisiones y optimizar la gestión de la cobranza y facturación, y así mejorar la satisfacción del cliente. | 0 | 0 | | |
| | Medidores | <input type="checkbox"/> Uso de medidores de agua mecánicos, uso de medidores sin análisis técnico para elección del tipo adecuado a las condiciones operativas propias de la empresa, la empresa prestadora no ha realizado un análisis de perfil de consumos, los medidores se asignan sin criterios técnicos, sin estandarización de las cajas de registro ni en los accesorios de la conexión domiciliaria. La cobertura de micromedición es menor o igual al 25% | <input type="checkbox"/> Uso de medidores de agua mecánicos, inicia uso de medidores de chorro múltiple y único en forma combinada. Tiene un plan aprobado para el análisis básico de perfiles de consumo en zonas seleccionadas. Se empieza a estandarizar la instalación de cajas de registro y accesorios en las intervenciones de renovación, reemplazo y ampliación del parque de medidores. La cobertura de micromedición es mayor al 25% pero menor que el 60%. Inicia la planificación para implementar la verificación posterior | <input type="checkbox"/> Se identifica o se aprueba una zona de estudio donde se usa medidores electromagnéticos y/o de ultrasonido, pero aún predomina el uso de medidores mecánicos de chorro múltiple. La empresa tiene un estudio de perfil de consumo. Se cuenta con un estudio aprobado para la estandarización de cajas porta medidor y accesorios. La cobertura de micromedición es mayor o igual al 60% pero menor que el 70%. Ejecuta los controles de verificación posterior en función al plan aprobado. | <input type="checkbox"/> Se usa medidores electromagnéticos y/o de ultrasonido y/o mecánicos con predominancia de usos de medidores mecánicos. Los medidores son seleccionados en función a los perfiles de consumo. La empresa tiene un análisis avanzado y predictivo de perfiles de consumo. Se instalan medidores electromagnéticos o de ultrasonido en los clientes de alto consumo con cajas portamedidor y protección adecuada. Se tiene las instalaciones estandarizadas de cajas portamedidor y accesorios en zonas priorizadas. La cobertura de micromedición es mayor o igual al 70% pero menor que el 90%. Gestionan eficientemente la verificación posterior de acuerdo al plan aprobado. | <input type="checkbox"/> Se introduce estratégicamente el uso de medidores inteligentes con capacidades de monitoreo continuo que permitan detectar problemas en tiempo real. Uso intensivo de análisis predictivo basado en análisis de datos. Las instalaciones de cajas porta medidor y accesorios son de alta calidad y durabilidad con estándares internacionales que aseguran larga vida útil. La cobertura de micromedición es mayor o igual al 90%. Gestionan eficientemente la verificación posterior. | 0 | 0 | | |
| | Lectura de Medidores | <input type="checkbox"/> Lecturas realizadas manualmente, datos de consumo registrados manualmente, sin un sistema de gestión de datos o procesos de validación. La lectura efectiva de medidores es menor a 70% | <input type="checkbox"/> El registro de las lecturas se realizan digital y/o con el uso de pulsadores para la recolección remota de consumos, se formaliza la gestión de datos de consumos o procesos de validación y/o supervisión. La lectura efectiva de medidores es mayor a 70% pero menor que 80% | <input type="checkbox"/> El registro de las lecturas se realizan en forma digital y/o con el uso de pulsadores y/o GPRS para la recolección remota de consumos. Se implementa la gestión de datos de consumos o procesos de validación y/o supervisión. La lectura efectiva de medidores es mayor a 80% pero menor que 85% | <input type="checkbox"/> El registro de lectura es remota automática en tiempo real, en zonas priorizadas. Existen sistema de gestión de datos integrado con procesos establecidos para la validación y verificación de datos, están integrados con otros sistemas informáticos de otras áreas. La lectura efectiva de medidores es mayor a 85% pero menor que 95% | <input type="checkbox"/> Lectura remota y automática en tiempo real. Existen políticas y una plataforma inteligente para la gestión de datos que aseguran la precisión, seguridad y calidad de los datos, además esta plataforma está integrada con otros sistemas informáticos de otras áreas. La lectura efectiva de medidores es mayor a 95% | 0 | 0 | | |
| | Recibos | <input type="checkbox"/> La emisión y/o entrega de los recibos es posterior al plazo establecido en la normativa vigente. Los recibos se entregan solamente en papel, y el seguimiento de los recibos es inexistente. | <input type="checkbox"/> Los recibos se emiten mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio, pero se entregan fuera del plazo establecido en la normativa. Los recibos se entregan solamente en papel. | <input type="checkbox"/> Los recibos se emiten y entregan dentro de los plazos normativos. Los recibos se entregan en papel, o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa del titular. | <input type="checkbox"/> Los recibos se emiten y entregan dentro de los plazos normativos. Los recibos se entregan en papel, o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa del titular. Por otro lado, existen controles de calidad para garantizar la precisión y la puntualidad en el reparto. | <input type="checkbox"/> Los recibos se emiten y entregan dentro de los plazos normativos. Adopción sistemas de gestión de clientes, automatización de procesos, plataformas de pago en línea, integración con sistemas de lectura de medidores, y sistemas de monitoreo y alertas digitales para los usuarios (correo electrónico, mensajes de texto y/o aplicaciones). | 0 | 0 | | |
| | Reclamos | <input type="checkbox"/> Existe un frecuente incumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente para resolver los reclamos. Además, existe una alta tasa de reconsideraciones (mayor al 50%) debido a la ineficacia en la primera resolución. No se realiza el seguimiento a los reclamos vigentes. | <input type="checkbox"/> Cumplimiento de los plazos y procedimientos de atención de reclamos. Persisten las frecuentes reconsideraciones (mayor al 35% hasta 50%). Se realiza seguimiento de los reclamos vigentes. | <input type="checkbox"/> Cumplimiento de los plazos y procedimientos para resolver reclamos. Mejora en la reducción de reconsideraciones (mayor al 20% hasta 35%). Se realiza seguimiento de los reclamos vigentes. | <input type="checkbox"/> Gestión ágil y automatizada de reclamos, con confirmación de acuse de recibo automática. Cumplimiento de los plazos de resolución. Las reconsideraciones son poco frecuentes (mayor al 5% hasta 20%) y se resuelven eficientemente dentro del plazo establecido. | <input type="checkbox"/> Gestión ágil y automatizada de reclamos, con confirmación de acuse automático. Cumplimiento proactivo de los plazos. La tasa de reconsideraciones es mínima (menor a 5%), con resolución eficiente y uso de herramientas de inteligencia artificial para prevenir futuros reclamos similares. | 0 | 0 | | |
| | Consumos no autorizados | <input type="checkbox"/> El control de hurtos y conexiones clandestinas es reactivo, ausencia de inspecciones, y solo se actúa tras denuncias de usuarios o reportes ocasionales. La empresa no cuenta con un equipo dedicado a la identificación de hurtos, además las herramientas y/o equipamiento para inspección y corte con las que cuentan son insuficientes. Se realizan cortes o se aplican sanciones que no cumplen con la normativa vigente, además no se realiza seguimiento post-intervención. | <input type="checkbox"/> Se empezian a programar inspecciones para identificar hurtos, pero la reacción sigue siendo principalmente reactiva y no siguen un plan estructurado. Existe un equipo básico que revisa las instalaciones y actúa sobre los casos de hurtos, pero las herramientas y/o equipamiento con las que cuentan son inadecuadas. Se aplican sanciones o realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente, pero no se realiza seguimiento post-intervención. | <input type="checkbox"/> Implementación de un programa formal de inspecciones regulares para la detección de consumos no autorizados. Existe un equipo de detección de hurtos de servicios, que cuenta con las herramientas y/o equipamiento necesarios, además están centrados en el monitoreo de zonas críticas identificadas. Se aplican sanciones o realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente, y se realiza seguimiento post-intervención. | <input type="checkbox"/> Se implementan inspecciones preventivas periódicas y uso plataformas de análisis de datos que detectan patrones de consumo irregulares. Existe un equipo especializado, que cuenta con las herramientas y/o equipamiento necesarios para intervenir rápidamente tras la detección de irregularidades, se enfocan en áreas de alta incidencia de hurtos. Intervención inmediata, con aplicación de sanciones y cortes de acuerdo a la normativa vigente, y un seguimiento continuo de las zonas y clientes reincidentes. | <input type="checkbox"/> La empresa utiliza un sistema predictivo basado en inteligencia artificial y análisis de consumo histórico para prever y prevenir hurtos antes de que ocurran. Existe un equipo especializado, altamente capacitado, con recursos y equipamiento dedicados exclusivamente a la prevención y detección de hurtos. Se aplican sanciones y cortes de acuerdo a la normativa vigente, además se prevén medidas preventivas para zonas de riesgo y se realiza seguimiento exhaustivo de los casos resueltos y mecanismos para evitar la reincidencia. | 0 | 0 | | |
| | Accesos para el pago de recibos | <input type="checkbox"/> La empresa solo cuenta con métodos tradicionales de pago en oficinas físicas (ventanilla EPS y Centros Autorizados de Recaudación), los horarios de atención son limitados, y los usuarios deben acudir presencialmente para efectuar sus pagos. No hay opciones de pago remoto. No se implementan acciones preventivas para evitar la acumulación de deuda. | <input type="checkbox"/> La empresa recibe pagos en sus oficinas físicas y CAR, los horarios de atención son limitados; pero también existen algunos contratos con bancos para pago en entidades bancarias o agentes autorizados, así como pagos en línea mediante aplicaciones bancarias o billeteras electrónicas. Los usuarios pueden utilizar sus tarjetas de débito/crédito para realizar pagos electrónicos. Además se implementa el envío de recordatorios a través de SMS o correo electrónico | <input type="checkbox"/> La empresa recibe pagos en sus oficinas físicas y CAR con horarios limitados, pero también existen otros medios de pago como oficinas virtuales en la página web, plataformas móviles, billeteras electrónicas, pagos con códigos QR, y/o transferencias bancarias. Los usuarios pueden realizar pagos a cualquier hora y desde cualquier lugar. Además se implementa el envío de alertas de pago y recordatorios automatizados a través de SMS, correo electrónico o notificaciones en aplicaciones móviles. | <input type="checkbox"/> La empresa recibe pagos en sus oficinas físicas y CAR con horarios limitados, pero también existen otros medios de pago como oficinas virtuales en la página web, plataformas móviles, billeteras electrónicas, pagos con códigos QR, y/o transferencias bancarias. Los usuarios pueden realizar pagos a cualquier hora y desde cualquier lugar. Además se implementa el envío de alertas de pago y recordatorios automatizados a través de SMS, correo electrónico o notificaciones en aplicaciones móviles. | <input type="checkbox"/> La empresa recibe pagos en sus oficinas físicas a fin de brindar soporte a usuarios que lo necesiten, pero los usuarios también pueden realizar los pagos a través de oficinas virtuales en la página web, plataformas móviles, billeteras electrónicas, pagos con códigos QR, transferencias bancarias, y de forma automática a través de débitos bancarios o pagos programados; asimismo el sistema ofrece opciones de financiamiento y negociación de deudas en línea. Los usuarios reciben recordatorios personalizados y pueden acceder a una plataforma para consultar su estado de cuenta, realizar pagos y gestionar sus deudas desde cualquier dispositivo. | 0 | 0 | | |
| | Estrategias/gestión de la cobranza de la cartera liviana | <input type="checkbox"/> No existe una estrategia formal ni estructurada para la cobranza de la cartera liviana. El personal encargado de la cobranza liviana no tiene capacitación formal. No se realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente | <input type="checkbox"/> Se empieza a diseñar una estrategia de cobranza de la cartera liviana, considerando las acciones que la ley le faculta a la EPS para el cobro. El personal de cobranza recibe capacitaciones sobre técnicas básicas de cobranza y negociación con los usuarios. Se realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente | <input type="checkbox"/> Se implementa una estrategia de cobranza de la cartera liviana, considerando las acciones que la ley le faculta a la EPS para el cobro. El personal está capacitado, conoce y aplica técnicas de cobranza y negociación con los usuarios. Se realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente, además del seguimiento post-intervención. | <input type="checkbox"/> Se implementa una estrategia de cobranza de la cartera liviana orientada a cumplir objetivos definidos, considerando las acciones que la ley le faculta a la EPS para el cobro. El personal especializado en técnicas de cobranza y negociación con los usuarios. Se realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente, además del seguimiento post-intervención y acciones preventivas. | <input type="checkbox"/> Estrategia de cobranza basada en análisis de datos, con un enfoque en la retención de clientes. La empresa ha mantenido una cartera limpia y eficiente. Cultura organizacional centrada en la mejora continua, con programas de capacitación y desarrollo del personal en gestión de cobranza. Evaluación constante de resultados para ajustar estrategias. | 0 | 0 | | |
| | Gestión de la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable | <input type="checkbox"/> No existe una estrategia formal ni estructurada para la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable. Comunicación mínima y desorganizada con los clientes. No cuenta con gestores de cobranza a domicilio. Índice de morosidad > 30%. | <input type="checkbox"/> Estrategia formal para la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable, cuenta con procesos de gestión de la cobranza definidos y gestores de cobranza a domicilio, pero estos no han sido capacitados por la EPS; además, no se han definido objetivos claros a conseguir. Índice de morosidad >20% pero ≤ 30%. | <input type="checkbox"/> Estrategia formal para la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable implementada, cuenta con procesos de gestión de la cobranza definidos y gestores de cobranza a domicilio capacitados por la EPS sobre las características específicas de sus nuevas labores; además, se han definido objetivos claros a conseguir. Se evalúa y supervisa a los gestores de cobranza. Asimismo, se implementan bonificaciones en base a rendimiento y/o información adicional oportuna de ocurrencias o irregularidades relevantes encontradas en campo. Índice de morosidad >5% pero ≤ 10%. | <input type="checkbox"/> Estrategia formal para la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable implementada, cuenta con procesos de gestión de la cobranza definidos y gestores de cobranza a domicilio capacitados por la EPS sobre las características específicas de sus nuevas labores; además, se han definido objetivos claros a conseguir. Se evalúa y supervisa a los gestores de cobranza. Asimismo, se implementan bonificaciones en base a rendimiento y/o información adicional oportuna de ocurrencias o irregularidades relevantes encontradas en campo. Índice de morosidad >5% pero ≤ 10%. | <input type="checkbox"/> Estrategia de cobranza basada en análisis de datos, con un enfoque en la retención de clientes. La empresa ha mantenido una cartera limpia y eficiente, minimizando los riesgos asociados a la morosidad. Cultura organizacional centrada en la mejora continua, con programas de capacitación y desarrollo del personal en gestión de cobranza. Evaluación constante de resultados para ajustar estrategias, garantizando niveles de morosidad muy bajos (≤ 5%). | 0 | 0 | | |
| Saneamiento de la cartera morosa | <input type="checkbox"/> No se cuenta con políticas y directivas definidas sobre anulación, provisión o quiebre de cuentas incobrables. | <input type="checkbox"/> Políticas y directivas definidas en relación la gestión, provisión y castigo de cuentas incobrables, y la anulación de cuentas incobrables, pero implementadas parcialmente. | <input type="checkbox"/> Políticas y directivas definidas e implementadas en relación la gestión, provisión y castigo de cuentas incobrables, y la anulación de cuentas incobrables, alineada con la normativa vigente, basada en el tiempo transcurrido, y el riesgo del deudor. | <input type="checkbox"/> Cartera morosa saneada parcialmente, con procesos definidos y formalizados, implementa la mejora continua. Existe conciliación de cuentas con el área contable. | <input type="checkbox"/> Cartera morosa saneada totalmente, con procesos definidos y formalizados, implementa la mejora continua. Existe conciliación de cuentas con el área contable. | 0 | 0 | | | |
| Captación de nuevos clientes | <input type="checkbox"/> La empresa no tiene estrategias formales para captar nuevos clientes. Las actividades de captación son mínimas, la gestión de nuevos clientes es reactiva y limitada, basada en las solicitudes recibidas de usuarios factibles. No se ha realizado la identificación de clientes potenciales. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene estrategias definidas para captar nuevos clientes y ha comenzado a planificar la captación de nuevos clientes mediante campañas de sensibilización de usuarios factibles (zonas donde existe infraestructura). Se tiene una estrategia para la identificación de clientes potenciales. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene estrategias formalizadas e implementadas, las cuales están segmentadas para cada tipo de usuario factible, adaptando los esfuerzos de captación según las características y necesidades, además de brindar facilidades al usuario para la nueva conexión. Se utilizan herramientas tecnológicas para identificar y registrar usuarios potenciales. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene implementa la mejora continua en las estrategias implementadas para la captación de usuarios factibles, y de las facilidades otorgadas al usuario para la nueva conexión. Se implementan programas de sensibilización de los usuarios potenciales identificados. | <input type="checkbox"/> La empresa utiliza herramientas avanzadas de análisis predictivo para anticiparse a las necesidades de la población, automatizando la captación de clientes. La empresa tiene implementa la mejora continua en las estrategias implementadas para la captación de usuarios factibles, y de las facilidades otorgadas al usuario para la nueva conexión. La empresa tiene estrategias formalizadas e implementadas para la sensibilización y captación de usuarios potenciales, estas estrategias son ajustadas proactivamente mediante la evaluación continua de las mismas. | 0 | 0 | | | |

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|--------------------------------|---|---|---|--|--|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Gestión económica y financiera | Capacidades del personal para la gestión económica y financiera | <input type="checkbox"/> Cuentan con área de contabilidad y/o finanzas, que cuenta con un equipo limitado, con roles y funciones definidas, el personal cuenta con capacitación general acreditada en contabilidad y finanzas y conocimiento sobre la normativa vigente | <input type="checkbox"/> Cuentan con área de contabilidad y/o finanzas, que cuenta con un equipo limitado, con roles y funciones definidas, cuentan con un contador público colegiado y un equipo de analistas técnicos y/o bachilleres con formación acreditada en contabilidad, costos y finanzas, además tienen conocimiento sobre la normativa vigente. | <input type="checkbox"/> Cuentan con área de contabilidad y/o finanzas, que cuenta con un equipo limitado, con roles y funciones definidas, cuentan con un contador público colegiado y un equipo de analistas técnicos y/o bachilleres con formación acreditada y especializaciones en contabilidad, costos y finanzas, además tienen conocimiento sobre la normativa vigente. | <input type="checkbox"/> Cuentan con área de contabilidad y finanzas, con personal necesario especializado en contabilidad y finanzas, además tiene conocimiento sobre la normativa vigente, experiencia y conocimientos en apalancamiento financiero. Asimismo, se apoyan en tecnologías para automatizar la contabilidad y los reportes financieros y regulatorios. | <input type="checkbox"/> Cuentan con área de contabilidad y finanzas, con personal necesario especializado en contabilidad y finanzas, además tiene conocimiento sobre la normativa vigente, experiencia y conocimientos en apalancamiento financiero. Asimismo, se apoyan en tecnologías para automatizar la contabilidad y los reportes financieros y regulatorios. Tiene capacidad para implementar las NIIF y la contabilidad regulatoria eficientemente. | 0 | 0 | 0 | |
| | Capacidades del personal para la gestión de inversiones | <input type="checkbox"/> El personal no está capacitado en formulación de inversiones ni en requisitos normativos, no está capacitado en administración de obras, no tiene experiencia en gestionar contratos de obra | <input type="checkbox"/> Capacitación básica en formulación de proyectos y conoce la normativa del INVIERTE.PE, pero no los aplica de manera consistente, capacitación básica en administración de obras, el personal tiene conocimiento básico en gestión de plazos, costos y control de calidad, se ha ejecutado menos de 1 obra por administración directa o contrato en los últimos 5 años | <input type="checkbox"/> Personal acredita capacitaciones formalizadas y estandarizadas en formulación de inversiones, INVIERTE.PE y en administración de obras y gestión de plazos, costos y contratos de manera efectiva, aplica correctamente los conocimientos acreditados, se ha ejecutado más de 1 obra por administración directa o contrato en los últimos 5 años | <input type="checkbox"/> Personal con competencias especializadas en formulación de proyectos INVIERTE.PE y otras metodologías que cumplen con requisitos de viabilidad técnica económica y ambiental, y en administración de obras, gestionando contratos y controlando costos y plazos de forma eficiente, se ejecutan permanente mente obras por administración directa o contrato | <input type="checkbox"/> Personal con competencias especializadas en formulación de proyectos INVIERTE.PE y otras metodologías que cumplen con requisitos de viabilidad técnica económica, ambiental e implementa buenas practicas o estándares internacionales y competencias especializadas en administración de obras, aplicando tecnología avanzada para la gestión de contratos, recursos y control en tiempo real | 0 | 0 | | |
| | Planificación para la gestión de inversiones | <input type="checkbox"/> Las inversiones son reactivas, sin planificación formal, se plantean inversiones no consideradas en el PMO y/o Estudio Tarifario. | <input type="checkbox"/> Se toma en cuenta parcialmente las inversiones consideradas en el PMO. Las prioridades no están alineadas con una visión de largo plazo, la empresa no implementa criterios de priorización | <input type="checkbox"/> Se planifican las inversiones a mediano plazo basada en el PMO, alineada con las necesidades de crecimiento y expansión. Se incluyen criterios de priorización | <input type="checkbox"/> Se planifican las inversiones a largo plazo basadas en un PMO completamente integrado, que prioriza proyectos sostenibles, considerando necesidades futuras y expansión demográfica. | <input type="checkbox"/> Planificación estratégica a largo plazo completamente optimizada mediante el PMO, que incluye proyecciones a futuro, análisis predictivo y optimización de recursos para maximizar el impacto de las inversiones. | 0 | 0 | | |
| | Financiamiento para la gestión de inversiones | <input type="checkbox"/> No gestiona la participación del estado o entidades privadas para financiar las inversiones | <input type="checkbox"/> La participación del estado es limitado, al menos 01 intervención del Plan de Inversiones es financiada por el estado en los últimos 5 años | <input type="checkbox"/> La participación del estado con más de 01 intervención del Plan de Inversiones es financiada en los últimos 5 años. Se inician gestiones de Oxl | <input type="checkbox"/> Participación del Estado en forma regular, se implementan proyectos financiado por Oxl | <input type="checkbox"/> Participación del Estado de frma activa en el financiamiento de las intervenciones, se participa activamente en la gestión de Oxl y APP | 0 | 0 | | |
| | Análisis y planificación financiera | <input type="checkbox"/> No existe planificación financiera, y se limita a la elaboración de un presupuesto anual. No se ha identificado la brecha entre ingresos por tarifas y costos operativos. Se elabora el flujo de caja pero no se realiza el análisis, se realiza el cálculo de indicadores solo para cumplimiento normativo. Se apoyan de hojas de cálculo y reportes financieros. | <input type="checkbox"/> Realiza planificación financiera orientada a superar los niveles mínimos de solvencia económica financiera establecidos por el regulador, se ha identificado la brecha entre ingresos por tarifas y costos operativos. Se realiza análisis del flujo de caja, se realiza el cálculo de indicadores para evaluar la solvencia económica y financiera de acuerdo a la metodología aplicable. Se apoyan en herramientas digitales básicas implementadas por iniciativas aisladas y emiten reportes financieros. | <input type="checkbox"/> La planificación financiera está orientada a lograr niveles medios de solvencia económica financiera fijados por el ente regulador. Se realiza análisis del flujo de caja, el cálculo y proyección de indicadores para evaluar la solvencia económica y financiera de acuerdo a la metodología aplicable, utilizando los resultados para la decisiones operativas. Se apoyan de un dashboard y sistema que genere reportes financieros. | <input type="checkbox"/> La planificación financiera está orientada a mantener niveles altos de solvencia económica financiera según estándares internacionales. Implementa modelos de análisis de sensibilidad, y realiza proyecciones de corto y mediano plazo, esto le permite tomar de decisiones informadas. Se realiza análisis del flujo de caja, y cálculo de indicadores para evaluar la solvencia económica y financiera de acuerdo a la metodología aplicable, utilizando los resultados para la decisiones operativas e inversión. Utiliza un software especializado para análisis financiero. | <input type="checkbox"/> La planificación financiera está orientada a mantener niveles altos de solvencia económica financiera según estándares internacionales. Implementa modelos de análisis de sensibilidad, y realiza proyecciones de corto y mediano plazo, esto le permite tomar de decisiones informadas. Se realiza análisis del flujo de caja, y cálculo de indicadores para evaluar la solvencia económica y financiera de acuerdo a la metodología aplicable, utilizando los resultados para la decisiones operativas e inversión. Utiliza un software especializado para análisis financiero. | 0 | 0 | | |
| | Gestión de deudas | <input type="checkbox"/> Falta de registro contable oportuno de obligaciones. Información no confiable respecto a las cuentas por pagar. Falta de un procedimiento adecuado para el control de deudas, lo que conlleva atrasos, penalidades e intereses. | <input type="checkbox"/> Registro contable oportuno de obligaciones. Información respecto a las cuentas por pagar, presenta mayor confiabilidad. Existen procedimientos adecuados para el control de deudas. Se identifican y priorizan las obligaciones más urgentes y se inician negociaciones con los principales acreedores a fin de conciliar las deudas. | <input type="checkbox"/> Registro contable oportuno de obligaciones. Información respecto a las cuentas es confiable. Se implementan procedimientos adecuados para el control de deudas. Se han conciliado y renegociado las deudas más importantes y cuenta con un cronograma de pago y se inicia el pago de las deudas programadas | <input type="checkbox"/> Registro contable oportuno de obligaciones. Información respecto a las cuentas es confiable. Se implementan procedimientos adecuados para el control de deudas. Se han conciliado y renegociado todas las deudas y cumple con el cronograma de pago. | <input type="checkbox"/> La empresa cuenta con la capacidad financiera para gestionar adecuadamente sus deudas y asumir nuevos financiamientos. | 0 | 0 | | |
| | Contabilidad de costos | <input type="checkbox"/> Registro de sus costos y gastos de manera deficiente, no cuenta el registro de activos componetizados, la información no es útil para la toma de desiciones. La empresa no cuenta con el libro físico de registros de costos y gastos. | <input type="checkbox"/> Implementa mejoras parciales en el registro de sus costos y gastos, y en el registro de activos componetizados, la información es poco útil para la toma de desiciones. La empresa implementa el libro físico de registros de costos y gastos. | <input type="checkbox"/> El registro de sus costos y gastos es de manera adecuada, en armonía con la contabilidad regulatoria, y cuenta con el registro de activos componetizados, la información es útil para la toma de desiciones. La empresa implementa el libro físico de registros de costos y gastos. | <input type="checkbox"/> El registro de sus costos y gastos es de manera adecuada, en armonía con la contabilidad regulatoria, y cuenta con el registro de activos componetizados, la información es útil para la toma de desiciones. Se implementa el análisis y reportes de costos y gastos. Se determinan costos de producción totales y unitarios. | <input type="checkbox"/> El registro de sus costos y gastos es de manera adecuada, en armonía con la contabilidad regulatoria, y cuenta con el registro de activos componetizados, la información es útil para la toma de desiciones. Se implementa el análisis y reportes de costos y gastos. Se determinan costos de producción totales y unitarios. Se realizan proyecciones sobre costos y gastos. | 0 | 0 | | |
| | Gestión de costos | <input type="checkbox"/> No existe control de costos y gastos, se incurre en costos y gastos excesivos no planificados. | <input type="checkbox"/> Se implementa parcialmente medidas para el control de costos y gastos, pero aún se incurre en costos y gastos no planificados. | <input type="checkbox"/> La empresa planifica sus costos operativos de manera estructurada. Cuenta con una estrategia formal que incluye una proyección de los costos a corto y mediano plazo, y prioriza medidas para la optimización de costos en áreas/actividades críticas de alto impacto identificadas (uso de energía, mantenimiento preventivo). | <input type="checkbox"/> La empresa planifica sus costos operativos de manera estructurada. Cuenta con una estrategia formal que incluye una proyección de los costos a corto y mediano plazo, y prioriza medidas para la optimización de costos en áreas/actividades críticas de alto impacto. Implementa el análisis de costos-beneficio para sus inversiones estratégicas. Además, evalúa la experiencia de otras empresas para identificar e implementar mejores prácticas y así optimizar costos. | <input type="checkbox"/> La empresa planifica sus costos operativos de manera estructurada. Cuenta con una estrategia formal que incluye una proyección de los costos a corto y mediano plazo, y prioriza medidas para la optimización de costos en todas sus áreas/actividades. Implementa el análisis de costos-beneficio para sus inversiones estratégicas. Su sistema de costos y gastos es comparable con empresas eficientes a nivel internacional. | 0 | 0 | | |
| | Auditoría externa | <input type="checkbox"/> No se realizan auditorías externas o en su defecto cuenta con auditoría con abstención de opinión | <input type="checkbox"/> Las auditorías externas se realizan con una frecuencia mayor a 1 año con opinión con salvedades, pero no se implementan las recomendaciones. | <input type="checkbox"/> Las auditorías externas se realizan anualmente con opinión con salvedades, se elabora el plan de acción, implementan parcialmente las recomendaciones. | <input type="checkbox"/> Las auditorías externas se realizan con frecuencia anual con opinión favorable. | <input type="checkbox"/> Las auditorías externas se realizan con frecuencia anual con opinión limpia. | 0 | 0 | | |
| | Estados financieros | <input type="checkbox"/> La empresa no implementa el Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE). No se cumplen los principios y normas contables y tributarias, lo que genera observaciones significativas en los estados financieros y contingencias tributarias. | <input type="checkbox"/> La empresa tiene una implementación parcial y con deficiencias del Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE). Cumplen parcialmente los principios y normas contables y tributarias, aún existen observaciones en los estados financieros y contingencias tributarias. Existe retraso de 2 meses en los cierres contables. | <input type="checkbox"/> La empresa implementa el Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE). Cumplen los principios y normas contables y tributarias. Existe retraso de 1 mes en los cierres contables, reduce las contingencias tributarias. Los EEFF tienen información confiable para la toma de decisiones | <input type="checkbox"/> La empresa implementa el Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE). Cumplen los principios contables, y normas tributarias. Se realizan oportunamente los cierres contables, minimiza las contingencias tributarias. Los EEFF tienen información confiable y oportuna para la toma de decisiones | <input type="checkbox"/> La empresa implementa el Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE). Cumplen los principios contables, adoptan NIIF y normas tributarias. Se realizan oportunamente los cierres contables, se eliminan las contingencias tributarias. Los EEFF tienen información confiable y oportuna para la toma de decisiones | 0 | 0 | | |

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|--|--|--|--|---|---|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Gestión operacional | Continuidad del Servicio de agua potable | <input type="checkbox"/> Registra una continuidad < a 6 horas por día en promedio, la determinación de la continuidad no cumple metodología exigida por el regulador o no se puede medir | <input type="checkbox"/> Registra una continuidad ≥ a 6 pero ≤ a 10 horas por día en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la continuidad cumple metodología exigida por el regulador, pero no utilizan herramientas tecnológicas para la lectura de la continuidad o inician con el uso de estas herramientas | <input type="checkbox"/> Registra una continuidad > a 10 pero ≤ a 15 horas por día en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la continuidad cumple metodología exigida por el regulador, utilizan herramientas tecnológicas para la lectura de la continuidad | <input type="checkbox"/> Registra una continuidad > a 15 pero ≤ a 19 horas por día en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la continuidad cumple metodología exigida por el regulador, utilizan herramientas tecnológicas digitales para la lectura de la continuidad | <input type="checkbox"/> Registra una continuidad > a 19 pero ≤ a 24 horas por día en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la continuidad cumple metodología exigida por el regulador, utilizan herramientas tecnológicas automatizadas para la lectura de la continuidad | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Presión del servicio de agua potable | <input type="checkbox"/> El servicio de agua potable se brinda con una presión < a 10 mca en promedio, la determinación de la presión no cumple metodología exigida por el regulador, la presión se mide solo con manómetros o es estimada | <input type="checkbox"/> El servicio de agua potable se brinda con una presión ≥ a 10 mca pero ≤ 15 mca en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la presión cumple metodología exigida por el regulador, la medición de la presión se realiza solo con manómetros | <input type="checkbox"/> El servicio de agua potable se brinda con una presión > a 15 mca pero ≤ 50 mca en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la presión cumple metodología exigida por el regulador, la medición de la presión se realiza solo con manómetros o con manómetros y datalogger, estos últimos utilizan tecnología de lectura remota. | <input type="checkbox"/> El servicio de agua potable se brinda con una presión > a 15 mca pero ≤ 50 mca en promedio, y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la presión cumple metodología exigida por el regulador, la medición de la presión se realiza con manómetros y datalogger y se usa tecnología para lectura remota y se cuenta con un centro de monitoreo | <input type="checkbox"/> El servicio de agua potable se brinda con una presión > a 15 mca pero ≤ 50 mca en promedio y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad, la determinación de la presión cumple metodología exigida por el regulador, la medición de la presión se realiza con manómetros y datalogger y se usa tecnología para lectura remota y se cuenta con un centro de monitoreo y control | 0 | 0 | | |
| | Cobertura del servicio de agua potable | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura < al 50%. | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura ≥ a 50% y < al 80% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura ≥ a 80 y < al 90% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura ≥ a 90 y < al 95% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura ≥ a 95 y ≤ al 100% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | 0 | 0 | | |
| | Fuente de agua para consumo humano | <input type="checkbox"/> El caudal ofertado en la fuente no cubre la demanda, no se tienen identificadas nuevas fuentes | <input type="checkbox"/> No hay suficiente caudal en la fuente para cubrir la demanda, se tienen identificadas nuevas fuentes de agua y se inician los estudios de nuevas fuentes de agua | <input type="checkbox"/> Se cuenta con el expediente técnico aprobado o está en proceso de ejecución la infraestructura para incrementar el caudal de agua con una nueva fuente para cubrir la demanda o el caudal de agua ofertado en la(s) fuente(s) cubre la demanda | <input type="checkbox"/> El caudal de agua ofertado en la(s) fuente(s) cubre la demanda y se inician estudios o se implementan acciones para incorporar fuentes de agua a ser utilizadas en situaciones de emergencia a fin de garantizar un abastecimiento limitado de agua | <input type="checkbox"/> La fuente de agua sobrepasa el caudal de agua que se demanda y se cuenta con fuentes de agua para ser utilizada en situaciones de emergencia completamente implementadas | 0 | 0 | | |
| | Infraestructura para el tratamiento | <input type="checkbox"/> No cuenta con tratamiento y/o no toda el agua que se distribuye es tratada y/o la infraestructura existente es básica, no es suficiente y/o se encuentra en mal estado, no tiene mantenimiento, la aplicación de insumos químicos es de forma artesanal. | <input type="checkbox"/> Con infraestructura para el tratamiento con fallas estructurales y se realiza el mantenimiento correctivo de manera reactiva. Se registra el uso de insumos químicos con dosis inadecuadas o no ajustadas a la demanda o sin las pruebas requeridas | <input type="checkbox"/> Con infraestructura para el tratamiento aún insuficiente, pero con mantenimiento planificado, se utilizan dosis correctas de insumos químicos basadas en un monitoreo constante pero con procesos manuales | <input type="checkbox"/> Con infraestructura suficiente y moderna para el tratamiento y posibilidades de atender a futuro mayor demanda de producción, con dosificación de insumos químicos a través de sistemas semi automatizados | <input type="checkbox"/> Infraestructura moderna, avanzada (innovación) y optimiza el proceso de tratamiento de agua, minimizando costos y maximizando calidad, con monitoreo continuo y mantenimiento basado en análisis de datos, uso de insumos químicos con control en tiempo real | 0 | 0 | | |
| | Infraestructura para el almacenamiento | <input type="checkbox"/> Cuenta con reservorios para almacenamiento de agua potable pero es insuficiente y en malas condiciones, se han identificado fallas estructurales, se realiza el mantenimiento de forma reactiva, no cuenta con macromedidores en todos los reservorios | <input type="checkbox"/> Cuenta con reservorios para almacenamiento de agua potable pero es insuficiente y se han identificado fallas estructurales y se realiza el mantenimiento correctivo de manera reactiva, cuenta con macromedidores en todos los reservorios | <input type="checkbox"/> Cuenta con reservorios para almacenamiento de agua potable aún es insuficiente pero con mantenimiento planificado, cuenta con macromedidores y controladores de nivel en todos los reservorios | <input type="checkbox"/> Cuenta con reservorios para almacenamiento de agua potable suficientes y con mantenimiento planificado, cuenta con macromedidores y controladores de nivel autónomos en todos los reservorios integrados a un sistema de monitoreo remoto | <input type="checkbox"/> Cuenta con reservorios para almacenamiento de agua potable para atender demandas futuras, cuenta con macromedidores y controladores de nivel autónomos en todos los reservorios integrados a un sistema de monitoreo y control remotos | 0 | 0 | | |
| | Infraestructura para la distribución de agua potable | <input type="checkbox"/> Las tuberías son muy antiguas > a 40 años, de materiales F" F" y/o AC con alta incidencia de fugas, no registran proyectos de renovación. Abastecimiento no sectorizado, sin control en la distribución. | <input type="checkbox"/> Se ha ejecutado la renovación de tuberías en la zona más crítica pero en forma limitada, con la ejecución de no más 1 inversión en los últimos 5 años contemplado en su ET. Los materiales de las tuberías son mixtos (PVC - HDPE) pero aún hay tuberías de F" F" y/o AC. Se tiene proyectos de sectorización o se ha iniciado la sectorización pero con problemas de presión y/o continuidad | <input type="checkbox"/> Tiene un proyecto de renovación de las tuberías de F" F" y/o A.C. donde se presentan altas incidencias operativas pero aún no se ha ejecutado. Se ha ejecutado la renovación de tuberías en la zona más crítica, con la ejecución de más 1 inversión en los últimos 5 años contemplado en su ET. Mayor uso de tuberías PVC - HDPE pero aún hay tuberías de F" F" y/o AC. Se tiene un proyecto integral de sectorización y algunos sectores herméticos operando, pero con ajustes manuales o la distribución sectorizada con control básico de presión y caudal | <input type="checkbox"/> Las tuberías antiguas y de materiales F" F" y AC han sido reemplazadas. Se planifica continuamente la renovación de tuberías. Predomina el material PVC sobre el HDPE. El sistema se encuentra con sectorización efectiva lo que permite un control de presiones y de abastecimiento según demanda | <input type="checkbox"/> Las tuberías tienen menos de 30 años de antigüedad. Predomina el uso de tuberías de alta durabilidad con baja tasa de fallos. Sistema completamente sectorizado con monitoreo y control en tiempo real de presión y flujo | 0 | 0 | | |
| | Equipamiento para la operación y control | <input type="checkbox"/> La operación y control es manual y reactiva, sin uso de tecnología, se basa en la experiencia y métodos manuales. No se utilizan modelos hidráulicos. Sin gestión eficiente de la energía, consumo elevado de energía | <input type="checkbox"/> La operación y control es con uso de algunos equipos digitales pero lecturas manuales en los procesos críticos de la empresa. Se usan modelos hidráulicos básicos en infraestructura primaria para simulaciones específicas sin integración completa. Uso de equipos con sensores básicos en puntos críticos pero sin un monitoreo continuo, no tienen centro de control. Se tiene como mínimo un sector piloto pero sin control adecuado de presiones y caudal. Se implementan medidas básicas para el ahorro energético, pero sin monitoreo continuo del consumo | <input type="checkbox"/> Se tienen proyectos aprobados para el uso de automatización en las operaciones con control manual en las áreas críticas de la empresa. Se utilizan modelos hidráulicos digitales para el diseño y planificación de las intervenciones de optimización y ampliación de la infraestructura primaria. Todas las áreas críticas tienen un sistema de monitoreo estandarizado y formalizado con sensores y centro de control (SCADA o equivalente) que permite detectar anomalías. Sistema de ahorro energético instalados en todas las áreas críticas del sistema | <input type="checkbox"/> Se tiene proyectos aprobados de automatización para el monitoreo y control de la infraestructura primaria de los sistemas de agua potable y saneamiento. Se usan modelos digitales para la operación y diseño de optimización y ampliación de infraestructura primaria y secundaria. Las áreas críticas tienen un sistema de monitoreo estandarizado y formalizado con sensores y centro de control (SCADA o equivalente) que permite detectar anomalías y actuadores de orden manual. Se tiene optimizado el consumo de energía mediante análisis de datos y control de equipos | <input type="checkbox"/> El monitoreo y control en tiempo real de la infraestructura primaria está automatizado. Se usa un gemelo digital integrado a un sistema predictivo, de la red con datos en tiempo real y con simulaciones predictivas y ajustes automáticos e integrado a un sistema SCADA o equivalente. | 0 | 0 | | |
| | Procedimientos para la operación y mantenimiento | <input type="checkbox"/> No existen manuales de operación y mantenimiento documentados o si existen no están actualizados, la operación se basa en la experiencia del personal que opera. Los equipos electromecánicos existentes son utilizados sin procedimientos estandarizados. | <input type="checkbox"/> Existen manuales no formalizados de algunos componentes de la infraestructura y/o equipos, generados internamente, pero sin validación ni aprobación oficial, su uso aún genera inconsistencias. | <input type="checkbox"/> Manuales para la operación y mantenimiento de equipos de infraestructura crítica formalizados y estandarizados. Se implementan procedimientos más homogéneos pero aún existen incumplimientos en algunas áreas | <input type="checkbox"/> Manuales para la operación y mantenimiento de equipos de infraestructura primaria formalizados y estandarizados. Uso eficiente y consistente de los procedimientos operativos. Los manuales se actualizan periódicamente | <input type="checkbox"/> Manuales de operación y mantenimiento completamente implementados, con revisiones periódicas para adaptarlos a nuevas tecnologías y estándares energéticos, se establece un sistema de retroalimentación para mejora continua. La infraestructura y los equipos son operados de manera óptima (maximiza eficiencia y minimiza costos) | 0 | 0 | | |
| | Mantenimiento | <input type="checkbox"/> Solo mantenimiento por averías (mantenimiento reactivo / correctivo). No se registran o los registros son escasos | <input type="checkbox"/> Mantenimiento de rutina / preventivo y mantenimiento por averías limitado. Registros básicos con descripción de tareas; combinación de base de datos Excel y/o herramientas digitales y documentos en papel. | <input type="checkbox"/> Mantenimiento de rutina periódico programado para toda infraestructura sanitaria, maquinaria y el equipo esencial, y mantenimiento por averías, según se requiera. Los registros de mantenimiento incluyen información básica: orden de trabajo, fecha, lugar, persona / equipo a cargo, etc.; base de datos de clientes totalmente computarizada y/o archivos estructurados en excel u otra herramienta digital | <input type="checkbox"/> Ciclo / plan de mantenimiento y presupuesto establecido para todos los activos y mantenimiento por averías, según se requiera. Los registros de mantenimiento incluyen información adicional como: ubicación, tiempo empleado, recursos y repuestos utilizados. Base de datos de clientes totalmente computarizada y/o archivos estructurados en excel u otra herramienta digital | <input type="checkbox"/> Ciclos de mantenimiento preventivo y presupuesto en base a evaluaciones de riesgo alineadas con un plan de gestión de activos estratégico y datos históricos de mantenimiento, y mantenimiento mínimo requerido por averías. Reemplazos en base a un análisis de riesgo de fallas. Los registros de mantenimiento son revisados para limitar las fallas y optimizar el mantenimiento. Incluye información adicional como costo por unidad, georreferencia, código / número de repuesto, imágenes, videos. | 0 | 0 | | |
| Catastro Técnico | <input type="checkbox"/> Es inexistente o muy limitado, hay conocimiento parcial de la ubicación y características de las redes, la información se gestiona de manera manual, en planos en papel, la actualización es escasa o reactiva, no hay interoperatividad con otras áreas ni análisis de la infraestructura. | <input type="checkbox"/> Está parcialmente desarrollado pero incompleto, se gestionan planos en AutoCAD u otro sistema CAD para la digitalización de la infraestructura, la actualización se realiza después de incidentes. La información no se integra con otros sistemas operacionales | <input type="checkbox"/> El catastro técnico de la mayoría de las redes e infraestructura, se gestiona en AutoCAD con algunos componentes integrados a un sistema GIS, con actualizaciones periódicas programadas, cuenta con información organizada y accesible. La información comienza a integrarse a sistemas comerciales y de operación | <input type="checkbox"/> Está completamente digitalizado y cubre toda la infraestructura con detalles exactos y actualizados, uso de GIS para la gestión integral de redes e infraestructura, con actualizaciones en tiempo real, la calidad de los datos es alta y se verifica anualmente, la información está completamente integrada con otros sistemas de gestión, permitiendo la interoperatividad y análisis en tiempo real | <input type="checkbox"/> Está optimizado se gestiona en tiempo real y se utiliza para análisis predictivo usa modelos de simulación para prever fallas y optimizar inversiones y la toma de decisiones, uso de GIS avanzado integrado a tecnologías de inteligencia artificial para el análisis predictivo. | 0 | 0 | | | |
| Agua No Facturada | <input type="checkbox"/> No hay un balance hídrico formal, el ANF se estima de forma general, la distinción entre pérdidas reales y aparentes no está definida, no hay una unidad orgánica dedicada a la evaluación y reducción del ANF, la responsabilidad está dispersa sin coordinación, no se utiliza tecnología para la detección de fugas o control de pérdidas, no hay presupuesto asignado para la reducción del ANF, las intervenciones son reactivas y no planificadas. Nivel de ANF > al 40% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad. | <input type="checkbox"/> Se elabora un balance hídrico básico, las pérdidas reales y aparentes no se diferencian con precisión y la calidad de los datos es baja, se centraliza la responsabilidad de evaluar y reducir el ANF en una unidad orgánica con estructura, roles y responsabilidades claros pero sin recursos suficientes, algunas actividades relacionadas con la reducción del ANF se incluyen el presupuesto pero de manera aislada pero no tiene un plan estructurado, se utilizan medidores de caudal y algunas herramientas de detección de fugas. Nivel de ANF ≤ a 40% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> El balance hídrico se realiza con mayor precisión y se implementa una metodología (IWA), se ha creado una unidad especializada o se ha asignado a una unidad orgánica la reducción del ANF con roles y responsabilidades claras y definidas, se asigna un presupuesto específico para reducir el ANF basado en una planificación, se utilizan medidores de caudal, medidores de presión y herramientas de detección de fugas en zonas críticas aplicando parcialmente el método IWA. Nivel de ANF ≤ a 35% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> El balance hídrico sigue la metodología IWA, la unidad encargada del reducir el ANF esta completamente implementada con recursos suficientes basado en una planificación, existe un presupuesto estructurado para reducir el ANF incluido en las actividades operativas de la empresa prestadora se utilizan sensores inteligentes y sistemas de detección automático. Nivel de ANF ≤ a 25% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | <input type="checkbox"/> Balance hídrico automatizado y se ajusta en tiempo real, la unidad orgánica encargada de reducir el ANF esta especializada y usa herramientas de inteligencia artificial y análisis predictivo para optimizar la gestión del ANF integrada con GIS, se tiene presupuesto para la reducción de ANF integrada a un planificación estratégica general de la empresa. Nivel de ANF ≤ a 20% y cumple lo establecido en el Estudio Tarifario para efectos de la medición del indicador por localidad | 0 | 0 | | | |
| Gestión de la Calidad del Agua Potable | Procesos en la gestión de la calidad del agua potable | <input type="checkbox"/> No planifica el control de calidad, no tiene Plan de Control de Calidad, las medidas correctivas se implementan tras detectar fallos en la calidad del agua, cumplimiento básico de la normativa vigente, solo se realizan los análisis de calidad de agua exigidos por ley, falta de procedimientos documentados y estandarizados para la gestión | <input type="checkbox"/> Cuentan con Plan de Control de Calidad y de corresponder PAS aprobado, con procedimientos documentados y cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad de Agua para Consumo Humano, el monitoreo se hace a los principales parámetros físicoquímicos y microbiológicos, cumple con los registros e informes periódicos de calidad de agua exigidos por la Sunass | <input type="checkbox"/> Se implementan un sistema de gestión de calidad, con monitoreo continuo y sistemático de los parámetros de calidad desde la captación hasta el suministro, se tiene un plan de contingencia para situaciones de emergencia por contaminación por patógenos o sustancias químicas | <input type="checkbox"/> Implementan un análisis predictivo para prevenir no conformidades antes de que ocurran, la planificación se adapta a nuevas normativas o estándares internacionales | <input type="checkbox"/> Se cuenta con equipamiento integrado con monitoreo en tiempo real y control remoto y orientado a utilizar inteligencia artificial, se analizan datos que ayudan a predecir o prevenir problemas, las decisiones se toman automáticamente a través de sistemas inteligentes de gestión de la calidad. | 0 | 0 | | |
| | Capacidades del personal | <input type="checkbox"/> El personal no tiene capacitación en control de calidad, no es especializado | <input type="checkbox"/> El personal recibe capacitación básica en control de calidad y regulaciones | <input type="checkbox"/> El personal recibe capacitación formalizadas y estandarizada en gestión de la calidad y uso de equipos, tiene un plan de contingencia para situaciones de emergencia por contaminación por patógenos o sustancias químicas | <input type="checkbox"/> Personal altamente capacitado, se imparten formaciones continuas y especializadas | <input type="checkbox"/> El personal está totalmente capacitado, promueve la formación continua y la investigación, participa en la creación de políticas públicas y normativas | 0 | 0 | | |
| | Infraestructura y equipamiento | <input type="checkbox"/> No cuentan con la infraestructura ni equipamiento suficiente. | <input type="checkbox"/> Cuentan con la infraestructura y/o equipamiento inadecuado, insuficiente, y/o por renovar. | <input type="checkbox"/> Cuentan con la infraestructura y equipamiento necesario | <input type="checkbox"/> Cuentan con la infraestructura y equipamiento necesario a nivel microbiológico y físico-químico. | <input type="checkbox"/> Cuentan con la infraestructura y equipamiento necesario a nivel microbiológico y físico-químico. | 0 | 0 | | |
| Identificación y Evaluación de Riesgos | <input type="checkbox"/> La identificación de riesgos se realiza solo cuando ocurre un evento adverso, no se hacen evaluaciones periódicas y no se emplean metodologías formales | <input type="checkbox"/> Se realizan identificación básicas de riesgos relacionados con el servicio de agua y saneamiento con herramientas simples, aunque de manera irregular. | <input type="checkbox"/> Se identifican y priorizan los riesgos específicos del servicio de agua y saneamiento de manera regular utilizando metodologías estandarizadas. | <input type="checkbox"/> Se identifican, priorizan, y evalúan los riesgos específicos del servicio de agua y saneamiento de manera regular utilizando metodologías estandarizadas | <input type="checkbox"/> La identificación, priorización y evaluación de riesgos se realiza utilizando análisis de escenarios, análisis de datos, herramientas de modelado y metodologías específicas para el sector. Se anticipan y gestionan riesgos emergentes | 0 | 0 | | | |

| Componente | Tema | Nivel 1 INICIAL | Nivel 2 BÁSICO | Nivel 3 DEFINIDO | Nivel 4 GESTIONADO | Nivel 5 OPTIMIZADO | Madurez actual por tema | Madurez meta por tema | Madurez promedio del componente | Madurez promedio del Pilar |
|--|--|---|---|--|---|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Gestión de Riesgo de Desastres | Planificación | <input type="checkbox"/> La GRD no se ha considerado en el PEI, ni POI de la empresa, tampoco hay planes de emergencia específicos para desastres que afecten la infraestructura y/u operación de los sistemas de agua y saneamiento, por lo que las respuestas son improvisadas y no están formalizadas ni estandarizadas. | <input type="checkbox"/> Se han considerado acciones para la GRD en el PEI, e intervenciones en el POI de la empresa, pero no tienen planes formales de emergencia específicos para desastres | <input type="checkbox"/> La GRD ha sido incluida en el PEI de la empresa como un objetivo institucional, e intervenciones en el POI de la empresa; además cuenta con el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, Plan de Continuidad Operativa y Plan de Capacitación y Sensibilización aprobados y formalizados con procedimientos específicos. | <input type="checkbox"/> La GRD ha sido incluida en el PEI de la empresa como un objetivo institucional, e intervenciones en el POI de la empresa; además cuenta con Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, Plan de Continuidad Operativa, Plan de Emergencia y Respuesta Inmediata, Plan de Reducción de Vulnerabilidad y Plan de Capacitación y Sensibilización con procedimientos específicos, los cuales se revisan y actualizan periódicamente, y los cuales contienen aspectos operacionales, logísticos y de comunicaciones en la GRD | <input type="checkbox"/> La GRD ha sido incluida en el PEI de la empresa como un objetivo institucional, e intervenciones en el POI de la empresa; se cuenta con Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, Plan de Continuidad Operativa, Plan de Emergencia y Respuesta Inmediata, Plan de Reducción de Vulnerabilidad, Plan de Capacitación y Sensibilización y Plan de Monitoreo y Evaluación, los cuales contienen aspectos operacionales, logísticos y de comunicaciones en la GRD y que se actualizan dinámicamente en respuesta a cambios en el entorno y a nuevos riesgos emergentes. | 0 | 0 | 0 | |
| | Recursos para la gestión de riesgos | <input type="checkbox"/> No se realizan los aportes al fondo de reserva para la GRD, por lo que no ejecuta intervenciones relacionadas a la GRD | <input type="checkbox"/> Se realizan los aportes al fondo de reserva para la GRD de acuerdo a establecido en el ET, pero utiliza los recursos de la reserva de GRD para fines distintos. | <input type="checkbox"/> Se realizan los aportes al fondo de reserva para la GRD de acuerdo a establecido en el ET, y utiliza adecuadamente los recursos de la reserva de GRD. | <input type="checkbox"/> Se realizan los aportes al fondo de reserva para la GRD de acuerdo a establecido en el ET, y utiliza adecuadamente los recursos de la reserva de GRD. | <input type="checkbox"/> Se realizan los aportes al fondo de reserva para la GRD de acuerdo a establecido en el ET, y se gestionan eficientemente los recursos de la reserva de GRD, asegurando su disponibilidad inmediata en situaciones de emergencia. Además, se establecen alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas y de cooperación internacional para financiar actividades preventivas y de respuesta ante desastres, optimizando los recursos disponibles. Se implementa un sistema avanzado de monitoreo y control financiero para garantizar la sostenibilidad del fondo y una asignación eficiente según las prioridades de la GRD | 0 | 0 | | |
| | Capacitación | <input type="checkbox"/> No se le brinda al personal capacitación en gestión de riesgos de desastres, el personal no conoce la normativa vigente sobre GRD del SINAGERD. | <input type="checkbox"/> Se ofrece capacitación esporádica (Entre 1 y 2 capacitaciones al año) y básica sobre gestión de riesgos y la normativa del SINAGERD. | <input type="checkbox"/> La capacitación es continua (más de 2 veces por año) y se enfoca en la gestión de riesgos específicos y la normativa del SINAGERD, existen materiales educativos sobre GDR accesibles para todo el personal, además se realiza por lo menos un simulacro al año | <input type="checkbox"/> La capacitación es continua (más de 2 veces por año) y se enfoca en la gestión de riesgos específicos, asimismo es adaptada a diferentes roles y niveles de responsabilidad dentro de la empresa, e incluye la normativa del SINAGERD, existen materiales educativos sobre GDR accesibles para todo el personal, además se realiza más de 2 simulacros al año | <input type="checkbox"/> La conciencia sobre la gestión de riesgos está profundamente arraigada en la cultura organizacional, la capacitación es continua (más de 2 veces por año) y se enfoca en la gestión de riesgos específicos, asimismo es adaptada a diferentes roles y niveles de responsabilidad dentro de la empresa, e incluye la normativa del SINAGERD, existen materiales educativos sobre GDR accesibles para todo el personal, además se realiza más de 2 simulacros al año y ejercicios prácticos que involucran a todo el personal y cubren escenarios específicos | 0 | 0 | | |
| | Respuesta y Recuperación | <input type="checkbox"/> La respuesta a desastres carece de procedimientos formales y es reactiva. La recuperación de las operaciones es lenta y desorganizada, con procesos ineficaces para restablecer el servicio de agua y saneamiento. | <input type="checkbox"/> La respuesta a desastres sigue procedimientos básicos no formalizados. La recuperación es más organizada aunque puede haber retrasos en la restauración completa del servicio | <input type="checkbox"/> La respuesta a desastres es coordinada y sigue procedimientos documentados aplicando lineamientos establecidos por Ley y los planes aprobados, conoce y gestiona el programa presupuestal 068, existen equipos de respuesta con recursos asignados para restablecer de manera completa y rápida los servicios | <input type="checkbox"/> La respuesta a desastres sigue procedimientos documentados aplicando lineamientos establecidos por Ley y los planes aprobados, conoce y gestiona el programa presupuestal 068, utiliza tecnologías para el monitoreo en tiempo real, además existen equipos de respuesta con recursos asignados para restablecer de manera completa y rápida los servicios | <input type="checkbox"/> La respuesta a desastres sigue procedimientos documentados aplicando lineamientos establecidos por Ley y los planes aprobados, conoce y gestiona el programa presupuestal 068, utiliza tecnologías para el monitoreo en tiempo real, utiliza sistemas de gestión de emergencias, además existen equipos de respuesta con recursos asignados para restablecer de manera completa y rápida los servicios | 0 | 0 | | |
| Gestión de la recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales | Cobertura del servicio de alcantarillado | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura < al 50%. | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura \geq a 50% y < al 80%. | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura \geq a 80 y < al 90%. | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura \geq a 90 y < al 95%. | <input type="checkbox"/> Registra una cobertura \geq a 95 y \leq al 100% | 0 | 0 | 0 | |
| | Infraestructura para la recolección de aguas residuales | <input type="checkbox"/> Las tuberías son muy antiguas > a 50 años, de materiales CSN y CR con alta incidencia de atoros (> 4 Atoros por Km de red de alcantarillado), no registran proyectos de renovación. | <input type="checkbox"/> Se ha implementado la renovación de tuberías en la zona más crítica pero en forma limitada, con la ejecución de no más 1 inversión en los últimos 5 años. Se utiliza tuberías de PVC en las inversiones de renovación, pero aún hay tuberías de CSN y CR. La incidencia de atoros se registra en el orden \leq 4 Atoros por Km de red de alcantarillado. | <input type="checkbox"/> Se cuenta con un proyecto de renovación de las tuberías de CSN y CR donde se presentan altas incidencias operativas pero aún no se ha ejecutado. Se implementa la renovación de tuberías en la zona más crítica, con la ejecución de más 1 inversión en los últimos 5 años. Mayor uso de tuberías PVC pero aún hay tuberías de CSN y CR. La incidencia de atoros se registra en el orden \leq 3 Atoros por Km de red de alcantarillado. | <input type="checkbox"/> Las tuberías antiguas y de materiales CSN y CR han sido reemplazadas. Se planifica continuamente la renovación. Predomina el material PVC sobre otros de alta resistencia. La incidencia de atoros se registra en el orden \leq 2 Atoros por Km de red de alcantarillado. | <input type="checkbox"/> Las tuberías tienen menos de 30 años de antigüedad. Predomina el uso de tuberías de alta durabilidad. La incidencia de atoros se registra en el orden \leq 1 Atoros por Km de red de alcantarillado. | 0 | 0 | | |
| | Disposición de las aguas residuales en un sistema de tratamiento | <input type="checkbox"/> Se dispone < del 20 % de las aguas residuales en un sistema de tratamiento. Falta de planificación y control preventivo, con monitoreo ocasional de los parámetros de VMA solo en respuesta a incidencias. Capacitación limitada del personal en la normativa de VMA. | <input type="checkbox"/> Se dispone \geq al 20 % y < al 40 % de las aguas residuales en un sistema de tratamiento. Desarrollo de un plan de monitoreo regular de los parámetros de VMA, alineado con la normativa. Capacitación periódica del personal operativo en la aplicación de VMA y la importancia del cumplimiento. | <input type="checkbox"/> Se dispone \geq al 40 % y < al 60 % de las aguas residuales en un sistema de tratamiento. Implementación de un sistema de control preventivo, que permite detectar tendencias en las descargas y anticipar posibles infracciones a los VMA. Procedimientos estandarizados para la toma de muestras y análisis de parámetros clave. | <input type="checkbox"/> Se dispone \geq al 60 % y < al 80 % de las aguas residuales en un sistema de tratamiento. Implementación de sistemas automatizados para la medición y monitoreo en tiempo real de parámetros críticos de VMA. Los sistemas de tratamiento de aguas residuales están optimizados para maximizar la eficiencia y permitir la reutilización del agua tratada en otros procesos o sectores, en línea con la economía circular. | <input type="checkbox"/> Se dispone \geq al 80 % y \leq al 100 % de las aguas residuales en un sistema de tratamiento. Cumplimiento y superación de los VMA, con una gestión de descargas que minimiza el impacto en los cuerpos receptores, promueve la economía circular y la transparencia total con la comunidad y los stakeholders. La empresa es reconocida como un referente en la industria en términos de gestión de descargas y sostenibilidad. | 0 | 0 | | |
| | Tratamiento efectivo de aguas residuales | <input type="checkbox"/> El tratamiento efectivo es < 20 % de las aguas residuales, su determinación cumple con la metodología exigida por el regulador | <input type="checkbox"/> El tratamiento efectivo es \geq al 20 % y < al 40 % de las aguas residuales, su determinación cumple con la metodología exigida por el regulador | <input type="checkbox"/> El tratamiento efectivo es \geq al 40 % y < a 60 % de las aguas residuales, su determinación cumple con la metodología exigida por el regulador | <input type="checkbox"/> El tratamiento efectivo es \geq al 60 % y < al 80 % de las aguas residuales, su determinación cumple con la metodología exigida por el regulador | <input type="checkbox"/> El tratamiento efectivo es \geq al 80 % y \leq a 100 % de las aguas residuales, su determinación cumple con la metodología exigida por el regulador | 0 | 0 | | |