

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Planificación estratégica	Participación en la planificación	¿La alta dirección y mandos medios cuentan con conocimiento formal o experiencia en planificación estratégica? ¿Qué tan relevante es considerada la planificación estratégica dentro de la organización? ¿La alta dirección y los mandos medios están involucrados en el proceso de planificación o sus decisiones son tomadas unilateralmente por el gerente general?	¿La alta dirección y mandos medios tienen un conocimiento acreditado en planificación estratégica? ¿La participación de la alta dirección y mandos medios en el proceso de planificación es recurrente, pero limitada a ciertos temas o áreas específicas? ¿La planificación estratégica es reconocida como un proceso importante dentro de la organización?	¿La planificación estratégica tiene un rol formal y estructurado dentro del proceso de toma de decisiones de la organización? ¿La alta dirección y mandos medios participan de manera constante en todas las fases del proceso de planificación estratégica?	¿La planificación estratégica tiene un rol formal y es reconocida en la organización como clave para la toma de decisiones y la gestión eficiente? La participación de la alta dirección, mandos medios y personal técnico designado en el proceso de planificación es estructurada y regular? ¿Los miembros de la alta dirección, mandos medios y el personal técnico designado cuentan con conocimientos especializados en planificación estratégica?	¿La planificación estratégica es parte integral de la cultura organizacional y del proceso de toma de decisiones? ¿La alta dirección, mandos medios y personal técnico designado tienen roles específicos y claramente definidos en el proceso de planificación institucional? ¿La alta dirección, mandos medios y personal técnico cuentan con un conocimiento especializado que les permite desempeñar un rol proactivo en el proceso de planificación institucional?
	Procesos	¿La planificación estratégica tiene un rol formal y es reconocida en la organización como clave para la toma de decisiones y la gestión eficiente? ¿La participación de la alta dirección, mandos medios y personal técnico designado en el proceso de planificación es estructurada y regular? ¿Los miembros de la alta dirección, mandos medios y el personal técnico designado cuentan con conocimientos especializados en planificación estratégica?	¿Los procesos de planificación están definidos, pero dependen principalmente de personas específicas para su ejecución? ¿Los procesos de planificación no están estandarizados ni formalizados dentro de la organización? ¿El gerente general es quien toma la mayoría de las decisiones de alto impacto o costo elevado? ¿Las decisiones de alto impacto en la organización se basan principalmente en la experiencia de las personas involucradas, más que en datos o análisis formales?	¿Los procesos de planificación están definidos, estandarizados y formalizados en la organización? ¿La toma de decisiones se basa principalmente en información relacionada con los costos y niveles de inversión?	¿La organización aplica una mejora continua de los procesos de planificación mediante el uso de herramientas tecnológicas? ¿Se utilizan métricas de desempeño para gestionar y evaluar los procesos de planificación? ¿La toma de decisiones está estructurada por niveles de jerarquía y se basa en costos, niveles de inversión, análisis de impacto y análisis de riesgos? ¿Se consideran los grupos de interés en el análisis para la toma de decisiones estratégicas?	¿La mejora continua de los procesos de planificación está alineada con la cultura organizacional? ¿La organización ha implementado herramientas de planificación inteligente que se basen en el análisis avanzado de datos en tiempo real? Guía: Indica si se emplean herramientas de planificación avanzadas que utilizan datos reales para optimizar los procesos de toma de decisiones. ¿El análisis avanzado de datos contribuye directamente al proceso de toma de decisiones estratégicas?
	Plan Estratégico Institucional	¿La organización cuenta con un Plan Estratégico Institucional vigente? ¿El Plan Estratégico Institucional está articulado con los documentos de planificación del sector saneamiento? ¿El Plan Estratégico está orientado al cumplimiento de las metas del Estudio Tarifario? ¿El Plan Estratégico aborda la reversión de las causales que propiciaron el ingreso o la continuidad de la empresa en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT)?	¿El Plan Estratégico Institucional está articulado con los documentos de planificación del sector saneamiento? ¿El Plan Estratégico Institucional está orientado al cumplimiento de las metas del Estudio Tarifario? ¿El Plan Estratégico Institucional tiene estrategias específicas para revertir las causales que llevaron al ingreso o continuidad de la empresa en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT)?	¿El Plan Estratégico Institucional ha sido elaborado utilizando una metodología formal? ¿El Plan Estratégico está orientado a mejorar la eficiencia empresarial? ¿El Plan Estratégico incluye metas superiores, pero alcanzables, respecto a las metas de gestión establecidas en el Estudio Tarifario?	¿El Plan Estratégico Institucional ha sido elaborado utilizando una metodología formal y estructurada? ¿El Plan Estratégico está orientado a la eficiencia empresarial, con acciones claras para mejorar el desempeño de la empresa? ¿El Plan Estratégico establece metas superiores, pero alcanzables, en comparación con las metas del Estudio Tarifario? ¿El Plan Estratégico Institucional está registrado en un software de planificación?	¿El Plan Estratégico Institucional ha sido elaborado utilizando una metodología formal, estructurada y ampliamente reconocida? ¿El Plan Estratégico está orientado a mejorar la eficiencia empresarial, con metas claras y alcanzables? ¿El Plan Estratégico incluye metas superiores a las establecidas en el Estudio Tarifario, pero que son alcanzables en un marco de eficiencia? ¿El Plan Estratégico contiene un análisis prospectivo, anticipando posibles escenarios futuros y restricciones que puedan afectar la implementación del plan? ¿El Plan Estratégico está registrado y gestionado en un software de planificación que permite un seguimiento y actualización continua?
	Plan Operativo Institucional	Pregunta 1: ¿El Plan Operativo Institucional (POI) está articulado al Plan Estratégico Institucional (PEI)?	¿El Plan Operativo Institucional (POI) está articulado con el Plan Estratégico Institucional (PEI)?	¿El Plan Operativo Multianual ha sido elaborado utilizando una metodología formal y está debidamente documentado y actualizado? ¿El Plan Operativo Multianual está financiado parcialmente, con recursos limitados para su ejecución? ¿El Plan Operativo Multianual considera intervenciones priorizadas orientadas a revertir las causales que afectan la operatividad de la empresa y a cumplir con las metas de gestión establecidas en el Estudio Tarifario?	¿El Plan Operativo Multianual ha sido elaborado utilizando una metodología formal y ha sido aprobado por la alta dirección? ¿El Plan Operativo Multianual está completamente articulado con el Plan Estratégico Institucional? ¿El Plan Operativo Multianual está totalmente financiado, con recursos propios asignados para todas las actividades planificadas? ¿El Plan Operativo Multianual está registrado y gestionado en un software de planificación?	¿El Plan Operativo Institucional Multianual ha sido elaborado utilizando una metodología formal y aprobado por los directivos? ¿El Plan Operativo Institucional Multianual está completamente articulado con el Plan Estratégico Institucional? ¿El Plan Operativo Institucional Multianual está registrado y gestionado en un software de planificación? ¿El Plan Operativo Institucional Multianual está financiado completamente con recursos propios? ¿La empresa tiene suficientes recursos para financiar y ejecutar tanto actividades operativas como inversiones?
	Plan Maestro Optimizado	¿La organización cuenta con un Plan Maestro Optimizado actualizado? ¿El Estudio Tarifario fue elaborado de oficio por la SUNASS debido a la ausencia de un Plan Maestro Optimizado?	¿La empresa ha elaborado y aprobado un Plan Maestro Optimizado (PMO), aunque con información y línea base inconsistente? ¿El Estudio Tarifario fue aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO, a pesar de las inconsistencias en la información?	¿El Plan Maestro Optimizado fue presentado dentro de los plazos requeridos por la normativa? ¿El PMO fue elaborado utilizando una línea base e información consistente? ¿El PMO cuenta con un sustento técnico adecuado para las intervenciones propuestas, aunque estas no se hayan desarrollado completamente? ¿El Estudio Tarifario fue aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO?	¿El Plan Maestro Optimizado aprobado contiene información actualizada y consistente? ¿El PMO cuenta con el desarrollo técnico adecuado para todas las intervenciones propuestas? ¿El PMO plantea una tarifa real que cubre eficientemente los costos de operación y mantenimiento? ¿El Estudio Tarifario fue aprobado en base a las propuestas planteadas en el PMO, con un enfoque en cubrir los costos reales?	¿El Plan Maestro Optimizado está completamente desarrollado desde el punto de vista técnico y cubre todas las intervenciones necesarias? ¿El PMO plantea una tarifa real que cubre eficientemente los costos de operación y mantenimiento, y que además ayuda a cerrar las brechas de calidad y cobertura? ¿El Estudio Tarifario aprobado se basa en las propuestas del PMO, con un enfoque en la sostenibilidad operativa y el cierre de brechas de calidad y cobertura?
	Seguimiento y evaluación	¿Se realiza algún tipo de seguimiento o evaluación sobre el cumplimiento de las metas organizacionales? ¿Existe un proceso definido, formalizado y estandarizado para realizar el seguimiento y evaluación de las metas organizacionales?	¿El seguimiento y evaluación de las metas organizacionales se realiza de manera limitada? ¿Los procesos de seguimiento y evaluación están definidos pero no estandarizados ni formalizados? ¿La organización cuenta con personal o un equipo dedicado a tiempo completo para realizar el seguimiento y evaluación de las metas?	¿El proceso de seguimiento y evaluación de metas organizacionales está definido, estandarizado, formalizado e implementado? ¿Las metas organizacionales son revisadas periódicamente y documentadas en informes de gestión? ¿Los informes generados incluyen recomendaciones para ajustar las estrategias a fin de lograr los objetivos establecidos? ¿Las acciones recomendadas en los informes son implementadas solo parcialmente? ¿Existe personal o un equipo dedicado a tiempo completo al seguimiento y evaluación de las metas organizacionales?	¿El proceso de seguimiento y evaluación cuenta con una mejora continua? ¿Las metas organizacionales son revisadas periódicamente y documentadas en informes formales de gestión? ¿Las acciones y ajustes recomendados en los informes son implementados en su totalidad para alcanzar los objetivos organizacionales? ¿Existe personal o un equipo dedicado a tiempo completo al seguimiento y evaluación de las metas organizacionales?	¿El seguimiento y evaluación de las metas organizacionales se realiza mediante el uso de herramientas tecnológicas? ¿Las herramientas tecnológicas permiten la generación de reportes automáticos y el uso de tableros que muestren el desempeño de la empresa en tiempo real? ¿Los reportes y tableros son accesibles de forma remota y permiten el ajuste de estrategias en tiempo real? ¿El proceso de seguimiento y evaluación asegura una alineación continua con el entorno externo y los cambios en el mismo?
Procesos	Procesos	¿Existen procesos definidos, formalizados o estandarizados para la recopilación, almacenamiento o acceso a la información en la organización? ¿Existe un responsable asignado para canalizar la gestión de la información en la organización?	¿La organización ha definido procesos para la gestión de la información, aunque no estén estandarizados ni formalizados? ¿Los procesos de gestión de la información están completamente implementados en toda la organización? ¿Existe un responsable, aunque no formalizado, que canalice la gestión de la información en la organización?	¿Los procesos para la gestión de la información están definidos, estandarizados y formalizados en la organización? ¿Los procesos para la gestión de la información están implementados y difundidos en toda la organización? ¿Se ha designado formalmente un responsable para canalizar la gestión de la información, con funciones y responsabilidades claramente definidas?	¿La organización realiza una mejora continua de los procesos de gestión de la información, basada en la evaluación constante y lecciones aprendidas? ¿Los ajustes en los procesos de gestión de la información consideran los cambios en el entorno y las nuevas tecnologías? ¿La organización implementa iniciativas de mejora continua en tecnología para optimizar la gestión de la información?	
	Tecnologías / herramientas digitales	¿La organización tiene una adopción mínima o nula de tecnologías y herramientas digitales para la gestión de la información? ¿La organización depende principalmente de procedimientos manuales y documentos en papel para la gestión de la información?	¿Las herramientas digitales básicas implementadas en la organización son el resultado de iniciativas personales y no planificadas? ¿Las herramientas digitales implementadas implicaron un costo financiero significativo para la empresa? ¿Las herramientas digitales están limitadas a ciertas áreas específicas de la organización y utilizan diferentes lenguajes de programación, lo que impide su compatibilidad? ¿Todavía se realizan procedimientos manuales en la gestión de la información, a pesar de la implementación limitada de herramientas digitales?	¿Se ha implementado al menos una tecnología digital en todas las áreas de la empresa que implique gasto a la empresa y no sea una iniciativa personal? ¿Las tecnologías digitales implementadas en la organización están completamente integradas o solo hay una integración parcial?	¿El sistema integral de la organización tiene la capacidad de adoptar nuevas tecnologías emergentes y prácticas innovadoras? ¿La organización realiza análisis previos para evaluar la adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras en el sector? ¿El sistema integral facilita la adopción de prácticas innovadoras que mejoran la eficiencia y competitividad en el sector?	

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión de la información	Capacidades del personal	¿El personal de la organización tiene habilidades adecuadas en el uso de tecnologías y herramientas digitales? ¿La empresa financia la capacitación en tecnologías digitales para el personal o es inexistente?	¿Menos del 50% del personal ha recibido capacitación básica en el uso de herramientas digitales? ¿La competencia general del personal en herramientas digitales sigue siendo limitada a pesar de las capacitaciones recibidas?	¿Más del 50% del personal ha recibido capacitación formal en el uso de herramientas digitales y tecnologías específicas de la EPS? ¿Se realiza una evaluación de competencias del personal tras la capacitación en herramientas digitales? ¿El personal cuenta con competencias para resolver dudas o problemas en el uso de tecnologías digitales?	¿Más del 50% del personal recibe capacitación avanzada y específica al menos una vez al año? ¿Se realizan evaluaciones regulares del desempeño del personal en el uso de herramientas digitales y sistemas tecnológicos implementados en la EPS?	¿Más del 50% del personal recibe capacitación avanzada y personalizada en un año? Guía: Evalúa si la formación es frecuente, especializada y personalizada. ¿Existen oportunidades para la especialización del personal en tecnologías emergentes dentro de la organización? Indica si se fomenta la especialización en nuevas tecnologías que están surgiendo en el sector. ¿La organización promueve un entorno de aprendizaje continuo y retroalimentación para el desarrollo profesional del personal?
	Control	¿Existen mecanismos de control definidos, formalizados y estandarizados para asegurar la calidad de la información en la organización?	¿Existe al menos un mecanismo de control en la organización para asegurar la calidad de la información? ¿El mecanismo de control existente es básico y no está formalizado en la organización?	¿Los mecanismos de control para la calidad de la información están definidos, estandarizados y formalizados en la organización? ¿Los mecanismos de control están implementados para verificar y validar la calidad de la información en la organización?	¿La organización realiza una evaluación continua de los mecanismos utilizados para controlar, validar y verificar la calidad de la información? ¿Se utilizan métricas estadísticas para monitorear y controlar la calidad de la información? ¿Se cuenta con un sistema digital para el monitoreo y control de la calidad de la información?, ¿está implementado en la organización?	¿La organización utiliza métodos sofisticados y herramientas especializadas para el control de la calidad de la información? ¿Se utiliza inteligencia artificial u otras tecnologías avanzadas para identificar patrones inusuales en la información? ¿La organización tiene la capacidad de adoptar nuevas tecnologías del sector para mejorar la integridad y precisión de la información?
	Seguridad	¿Existen políticas o procedimientos definidos, formalizados y estandarizados para la seguridad de la información en la organización? ¿La gestión de la seguridad de la información se basa en prácticas individuales y reactivas por parte del personal, sin una asignación clara de responsabilidades? ¿El personal está informado sobre las mejores prácticas de seguridad de la información?	¿Existen políticas de seguridad de la información con roles y responsabilidades claramente definidos en la organización, aunque no estén formalizadas? ¿Se ha implementado las políticas de seguridad de la información? ¿El personal recibe información básica sobre seguridad de la información?	¿Las políticas de seguridad de la información están definidas, estandarizadas, formalizadas e implementadas en la organización? ¿Existen roles específicos y equipos establecidos para la gestión de la seguridad de la información en la organización?	¿Las políticas de seguridad se revisan regularmente y se ajustan en base a mejores prácticas y estándares internacionales como ISO 27001? ¿Se utilizan controles avanzados como sistemas de detección y prevención de intrusiones y cifrado de datos? ¿Existe un comité de seguridad que supervise activamente las políticas y prácticas de seguridad de la información? ¿El personal recibe información especializada sobre seguridad de la información?	¿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 todos los niveles de la organización? ¿Se implementan medidas de seguridad avanzadas y adaptativas, como el análisis de comportamiento de usuarios y respuestas automatizadas a incidentes?
Diseño organizacional	Estructura organizacional	¿La organización cuenta con una estructura documentada? y ¿se ajusta a las necesidades de la empresa? ¿Existen descripciones de claras de roles y responsabilidades en la organización?	La estructura vigente en la organización tienen roles y responsabilidades definidos? y ¿se ajusta a las necesidades actuales de la empresa? ¿Existe una nueva estructura planificada que se ajusta mejor a las necesidades de la empresa, pero que aún no ha sido implementada o está solo parcialmente implementada?	¿La estructura organizacional actual está definida e implementada y responde a las necesidades de la empresa, basada en los procesos establecidos? ¿Los roles y responsabilidades en la organización están definidos claramente y se mantienen actualizados?	¿La organización cuenta con una estructura organizacional operativa y una estructura para emergencias, ambas formalizadas? ¿La estructura operativa garantiza la eficiencia en los procesos y el logro de los objetivos de la empresa? ¿La estructura para emergencias está diseñada para garantizar la continuidad de las operaciones en situaciones adversas? ¿El personal está capacitado para desempeñar sus roles tanto en el día a día como en situaciones de emergencia?	¿La organización cuenta con una estructura operativa y una para emergencias, ambas formalizadas y en funcionamiento? ¿La estructura organizacional operativa está diseñada para prevenir y adaptarse a cambios en el entorno y necesidades futuras? ¿La estructura organizacional es capaz de integrar nuevas localidades o gestionar el aumento de procesos de manera eficiente?
	Procesos	¿Los procesos en la organización están definidos, formalizados o estandarizados? ¿El trabajo en la organización se realiza principalmente en respuesta a necesidades momentáneas y no sigue procesos definidos?	¿Los procesos de nivel 0 y 1 están claramente definidos en la organización? ¿Los procesos definidos no están formalizados ni estandarizados en la organización?	¿Los procesos de nivel 0 y 1 están claramente definidos en la organización? ¿Los procesos definidos no están formalizados ni estandarizados en la organización?	¿Existe en la organización una mejora continua de los procesos de nivel 0, 1 y 2 mediante revisiones regulares? ¿Las mejoras en los procesos están basadas en datos y retroalimentación de los diferentes niveles de la organización?	¿La organización realiza una mejora continua de los procesos de nivel 0, 1 y 2 mediante la evaluación constante basada en lecciones aprendidas? ¿Los ajustes en los procesos se realizan en respuesta a cambios en el entorno y necesidades emergentes? ¿Se implementan tecnologías avanzadas, innovadoras y metodologías modernas para optimizar los procesos en la organización?
	Canales de comunicación	¿La información en la organización se comparte principalmente de manera informal? ¿Existen canales formales de comunicación en la organización?	¿La organización utiliza canales formales básicos de comunicación interna, como correo institucional, informes y memorandos? ¿La comunicación de información clave a través de estos canales formales es transparente o tiene limitaciones en su transparencia?	¿La organización utiliza canales formales y estandarizados de comunicación? ¿Se emplean plataformas libres colaborativas que facilitan la comunicación de información clave de manera oportuna y clara?	¿La organización utiliza canales avanzados de comunicación, como una intranet y plataformas de colaboración? ¿Existen licencias de software que permiten el acceso a información relevante en tiempo real para todos los niveles de la organización?	¿Los canales de comunicación de la organización están completamente integrados, permitiendo una transparencia total en la información? ¿Se utilizan tecnologías y herramientas avanzadas para gestionar la comunicación y permitir el acceso a todos los datos relevantes? ¿La organización utiliza análisis predictivos a través de sus canales de comunicación para anticipar necesidades e informar decisiones estratégicas?
Planificación y estrategias	Planificación y estrategias	¿La organización cuenta con un Plan de actividades específico para la gestión de Recursos Humanos (RRHH)?	¿La organización tiene un plan anual básico de actividades de RRHH definido? ¿El plan de actividades de RRHH está completamente alineado con los objetivos organizacionales? ¿El plan de actividades de RRHH ha sido formalizado dentro de la organización?	¿La organización cuenta con un plan anual de actividades de RRHH detallado y formalizado? ¿El plan anual de actividades de RRHH incluye un presupuesto que cubre las actividades planificadas? ¿El plan incluye actividades de capacitación y desarrollo para el personal? ¿El plan anual de RRHH está alineado con los objetivos organizacionales?	¿La organización cuenta con un plan multianual de actividades de RRHH detallado y formalizado? ¿El plan multianual de actividades de RRHH tiene un presupuesto adecuado que cubre todas las actividades planificadas? ¿El plan incluye estrategias definidas que abarcan todas las áreas clave de recursos humanos (contratación, capacitación, evaluación del desempeño, cultura organizacional, clima laboral)? ¿Las estrategias de RRHH están alineadas con los objetivos organizacionales?	¿Las estrategias de recursos humanos en la organización son dinámicas y se revisan continuamente? ¿Se utilizan datos y retroalimentación para ajustar y mejorar las estrategias de RRHH? ¿Las estrategias de RRHH se enfocan en la mejora continua y la eficacia dentro de la organización? ¿La organización cuenta con el presupuesto necesario para la ejecución de todas las estrategias de RRHH planificadas?
	Dimensionamiento del personal	¿La organización ha realizado un dimensionamiento del personal requerido para cumplir con sus funciones y objetivos?	¿La organización cuenta con una planificación reactiva para el dimensionamiento del personal basada en decisiones para resolver problemas específicos? ¿La planificación del dimensionamiento del personal ha sido formalizada e implementada dentro de la organización?	¿La planificación del dimensionamiento de personal está formalizada en la organización? ¿La planificación se basa en un análisis detallado de necesidades y de la fuerza laboral? ¿La organización cumple con los requerimientos de número y	¿La planificación del dimensionamiento de personal está formalizada y se basa en un análisis de datos objetivos? ¿Más del 50% de las áreas de la organización cumplen con los requerimientos de número y capacidades del personal necesarios?	¿La planificación y dotación de personal en la organización se realiza a un nivel óptimo, con un enfoque estratégico a largo plazo? ¿El personal cuenta con las capacidades requeridas para cumplir con sus puestos/cargos de manera efectiva?
	Tecnologías / herramientas digitales	¿La organización utiliza hojas de cálculo y documentos de texto como herramientas principales para la gestión de datos en recursos humanos? ¿La gestión de recursos humanos en la organización depende significativamente de procesos manuales y registros en papel?	¿La organización utiliza plataformas en la nube o herramientas digitales básicas para la gestión de datos en recursos humanos? ¿Las herramientas digitales utilizadas fueron implementadas por iniciativas personales y no forman parte de una estrategia coordinada? ¿La información gestionada a través de estas herramientas no está actualizada o es incompleta?	¿La organización ha comenzado a adoptar soluciones tecnológicas para la gestión de recursos humanos, como la nómina y la gestión del tiempo? ¿Las soluciones tecnológicas implementadas en recursos humanos están completamente integradas con las herramientas de otras áreas de la organización? ¿La información gestionada en estos sistemas tecnológicos está actualizada y es completa?	¿La organización utiliza un conjunto integrado de herramientas tecnológicas para gestionar aspectos clave de recursos humanos? ¿Las herramientas tecnológicas en recursos humanos están completamente integradas con el sistema general de la organización? ¿La información en estas herramientas está actualizada y es completa en todos los aspectos relevantes de RRHH?	¿La organización cuenta con un sistema integral que gestiona información completa, actualizada y precisa de todo el personal? ¿El sistema incluye información sobre el personal del contratista además del propio personal de la organización? ¿El sistema permite gestionar todos los aspectos relacionados con RRHH, incluyendo dimensionamiento, evaluación, selección, capacitación, desempeño, incentivos, cultura organizacional y clima laboral?
	Proceso de evaluación y selección	¿El proceso de evaluación del personal está definido, pero no se basa en un dimensionamiento que considere las capacidades necesarias del personal? ¿El proceso de evaluación no está estandarizado ni formalizado en la organización? ¿El proceso actual de selección promueve una evaluación equitativa e imparcial?	¿El proceso de evaluación del personal está definido y se basa en el dimensionamiento de capacidades necesarias? ¿El proceso de evaluación está estandarizado y formalizado en la organización?	¿El proceso de evaluación está definido y basado en el dimensionamiento de las capacidades del personal necesario? ¿El proceso de evaluación está estandarizado y formalizado dentro de la organización? ¿El proceso incluye etapas y criterios claros que aseguran una selección equitativa e imparcial?	¿El proceso de evaluación y selección del personal incluye mejoras continuas basadas en el dimensionamiento y las capacidades necesarias del personal? ¿El proceso de selección está alineado con la cultura organizacional de la empresa? ¿Se utilizan herramientas adicionales, como evaluaciones psicométricas o pruebas de integridad y valores, en el proceso de selección? ¿Las entrevistas incluyen preguntas estandarizadas para garantizar la equidad en el proceso de selección?	¿El proceso de selección se mejora continuamente en función al dimensionamiento y las capacidades necesarias del personal mediante el análisis de datos sobre su rendimiento? ¿Se utilizan datos sobre el rendimiento del proceso de selección para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias? ¿El personal encargado de la selección recibe formación continua en técnicas de evaluación, incluyendo entrevistas por competencias?

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión de los recursos humanos	Incorporación del personal nuevo	¿La organización cuenta con un proceso definido para la incorporación de personal nuevo? ¿El personal nuevo recibe una inducción formal cuando ingresa a la organización? ¿La información relevante se proporciona de manera informal o solo cuando surge la necesidad?	¿La organización ofrece al nuevo personal una presentación básica sobre el panorama general de la empresa y su cultura? ¿La inducción proporcionada está adaptada a roles específicos?	¿El proceso de incorporación está definido, establecido y formalizado? ¿La inducción proporcionada cubre todas las áreas clave necesarias para que los nuevos empleados comiencen a trabajar? ¿Los empleados senior tienen la responsabilidad de apoyar a los nuevos contratados durante su incorporación?	¿El proceso de incorporación formal establecido se mejora continuamente en base a la retroalimentación recibida? ¿La inducción es continua y se adapta en función de la retroalimentación de los participantes? ¿La organización utiliza módulos de aprendizaje interactivos y proporciona recursos de apoyo durante la inducción?	¿La organización cuenta con un plan de incorporación formal y compartido con el nuevo personal? ¿La capacitación inicial es personalizada e incluye evaluaciones periódicas de adaptación y progreso? ¿Se realizan ajustes en el apoyo brindado al personal nuevo según las necesidades específicas de cada individuo? ¿Existe un programa integral de mentoría que utiliza plataformas digitales para seguimiento y soporte del personal nuevo?
	Capacitaciones	¿La organización planifica y realiza capacitaciones para el personal? ¿La organización cuenta con un plan o programación formal de capacitaciones?	¿La organización tiene algunas capacitaciones básicas programadas para el personal? ¿Las capacitaciones programadas están alineadas con los objetivos organizacionales? ¿Existe un plan anual formalizado para las capacitaciones en la organización?	¿La organización cuenta con un plan anual de capacitaciones formalizado? ¿El plan anual de capacitaciones incluye a todo el personal de la organización? ¿Las capacitaciones consideradas están alineadas con los objetivos organizacionales?	¿El plan anual de capacitaciones se basa en necesidades identificadas dentro de la organización? ¿El plan anual incluye tanto capacitación técnica como en habilidades blandas? ¿Existen programas de generación de capacidades que sean accesibles para todo el personal y diferentes niveles de la organización?	¿Las capacitaciones de personal están alineadas con el plan de desarrollo de carrera de la organización? ¿La organización cuenta con un plan de educación integral presupuestado y accesible para todo el personal? ¿Las capacitaciones se adaptan continuamente a las tendencias emergentes y necesidades futuras de habilidades? ¿Las capacitaciones incluyen tanto habilidades técnicas como habilidades blandas?
	Desarrollo profesional	¿La organización cuenta con planes de desarrollo profesional para los empleados? ¿Existen criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados y formalizados dentro de la organización?	¿Los planes de desarrollo profesional están limitados exclusivamente a la alta dirección? ¿La organización tiene criterios de promoción y sucesión definidos, estandarizados y formalizados?	¿La organización tiene planes de desarrollo profesional específicos para la alta dirección y mandos medios? ¿Existen criterios de promoción y sucesión que están definidos, estandarizados y formalizados en función del desempeño del personal?	¿La organización cuenta con planes de desarrollo profesional que abarquen a todo el personal, incluyendo diferentes niveles y áreas? ¿Los planes de desarrollo consideran competencias tanto individuales como organizacionales? ¿Los criterios de promoción y sucesión son definidos, estandarizados, formalizados y transparentes, y están basados en el desempeño del personal?	¿Los programas de desarrollo profesional son continuos y están alineados con la estrategia organizacional? ¿Existe apoyo y fomento al autodesarrollo del personal en la organización? ¿Los anuncios para aplicar a puestos internos son transparentes y accesibles para todo el personal? ¿La organización tiene grupos de talento establecidos en base al desempeño y potencial del personal?
	Evaluación del desempeño del personal	¿La organización realiza evaluaciones de desempeño del personal de forma regular? ¿Existen objetivos de desempeño definidos y formalizados para el personal?	¿La organización ha establecido algunos objetivos de desempeño específicos para el gerente general? ¿El cumplimiento de estos objetivos influye en la continuidad del gerente general? ¿Existen criterios y procedimientos estandarizados y formalizados para realizar las evaluaciones de desempeño? ¿Las evaluaciones de desempeño se realizan de manera regular o esporádica?	¿La organización ha establecido objetivos de desempeño específicos para la plana gerencial y los mandos medios? ¿El cumplimiento de estos objetivos influye en los planes de carrera o continuidad de la plana gerencial y mandos medios? ¿Existen criterios y procedimientos estandarizados y formalizados para las evaluaciones anuales de desempeño? ¿Las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente y están basadas en el progreso en función de los objetivos definidos?	¿La organización ha establecido objetivos de desempeño para todo el personal, incluyendo todos los niveles? ¿Las evaluaciones de desempeño anuales incluyen retroalimentación constructiva para el personal evaluado? ¿Existen seguimientos semestrales del progreso del personal evaluado? ¿Se desarrollan e implementan acciones de mejora basadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño?	¿La organización tiene objetivos de desempeño claros y definidos para todo el personal? ¿Las evaluaciones de desempeño son anuales y se realizan seguimientos trimestrales del progreso? ¿Las evaluaciones de desempeño están vinculadas a promociones y/o incentivos no monetarios? ¿El progreso se mide en función de los objetivos y resultados alcanzados, y estos influyen en decisiones relacionadas con la carrera del empleado?
	Incentivos no monetarios	¿La organización ofrece incentivos no monetarios, como premios o reconocimientos, a su personal? ¿Existen criterios definidos, estandarizados y formalizados para la entrega de incentivos no monetarios?	¿La organización ofrece algunos incentivos no monetarios, como premios o reconocimientos, para motivar al personal? ¿Existen criterios definidos para la entrega de incentivos, aunque estos no estén completamente estandarizados o formalizados?	¿La organización cuenta con criterios definidos, estandarizados y formalizados para la entrega de incentivos no monetarios? ¿Los incentivos no monetarios están alineados con el desempeño del personal? ¿La implementación de estos incentivos se ha realizado de manera completa o solo parcial?	¿La organización cuenta con un sistema de incentivos no monetarios formalizado e implementado? ¿El sistema de incentivos es transparente para todos los empleados? ¿El sistema de incentivos se ajusta a los cambios en los objetivos organizacionales y resultados individuales?	¿El sistema de incentivos cuenta con criterios claros y ofrece una combinación de recompensas que se ajustan a las necesidades individuales de los empleados? ¿El personal participa en el diseño, implementación y evaluación del sistema de incentivos? ¿El sistema de incentivos está alineado tanto con los objetivos de la empresa como con las expectativas y motivaciones del personal? ¿El sistema de incentivos fomenta un ambiente de trabajo positivo y productivo? Guía: Indica si los incentivos contribuyen a crear un clima laboral favorable.
	Cultura organizacional	¿La organización tiene una cultura organizacional claramente definida? ¿La cultura organizacional está formalizada en algún documento oficial? ¿La cultura organizacional es comunicada al personal de la organización?	¿Los valores y la misión de la cultura organizacional están definidos y formalizados en la organización? ¿Los valores y la misión se comunican regularmente al personal? ¿Los valores y la misión están integrados en las prácticas diarias de la organización? ¿Se realizan evaluaciones sobre la cultura organizacional al menos una vez al año?	¿La cultura organizacional está definida, formalizada y se comunica al personal de manera clara? ¿La cultura organizacional se integra en las prácticas diarias de la organización? ¿La organización realiza una evaluación anual de la cultura organizacional? ¿Se implementan acciones concretas para fortalecer la cultura organizacional a partir de los resultados de las evaluaciones?	¿La organización desarrolla planes y acciones de manera proactiva para fortalecer la cultura organizacional? ¿Se realiza una evaluación continua de la cultura organizacional? ¿Las acciones para fortalecer la cultura organizacional son parte de un esfuerzo constante y planificado?	¿La organización gestiona y evalúa la cultura organizacional utilizando datos en tiempo real? ¿La cultura organizacional se adapta a las circunstancias actuales y futuras de manera dinámica? ¿La cultura organizacional es considerada una parte esencial del éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización?
	Clima laboral	¿La organización realiza evaluaciones periódicas sobre el clima laboral?	¿La organización realiza evaluaciones del clima laboral al menos una vez cada año? ¿Se analizan los resultados obtenidos en las evaluaciones del clima laboral?	¿La organización realiza evaluaciones anuales del clima laboral? ¿Se realiza un seguimiento de los resultados de las evaluaciones del clima laboral? ¿Se implementan acciones correctivas para mejorar áreas con bajos niveles de satisfacción de los empleados? ¿La implementación de acciones correctivas es parcial o completa?	¿La organización desarrolla e implementa planes y acciones de manera proactiva para fortalecer el clima laboral? ¿Se realiza una evaluación continua del clima laboral? ¿Las acciones para mejorar el clima laboral son parte de un esfuerzo continuo y planificado?	¿La organización mide el clima laboral en tiempo real utilizando herramientas adecuadas? ¿Se implementan estrategias de mejora ágiles y adaptativas en respuesta a los resultados del clima laboral? ¿Las estrategias de mejora son adaptativas a las necesidades actuales y futuras de la organización?
Buenas prácticas empresariales	Sistema de Control Interno (SCI)	¿La organización cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) formalizado? ¿Las condiciones del elemento de control están documentadas y formalizadas?	¿Las condiciones del Sistema de Control Interno están formalizadas y documentadas? ¿El Sistema de Control Interno está operando efectivamente en la organización? ¿Existe evidencia documental que respalde el cumplimiento de las condiciones del Sistema de Control Interno?	¿Las condiciones del Sistema de Control Interno están definidas y formalizadas adecuadamente? ¿El Sistema de Control Interno demuestra eficiencia en su funcionamiento? ¿El Sistema de Control Interno es eficaz en la consecución de sus objetivos? ¿Existe evidencia documental que muestre la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno?	¿La organización realiza mantenimiento regular del Sistema de Control Interno al menos una vez al año? ¿El Sistema de Control Interno sigue mostrando eficiencia y eficacia tras las revisiones anuales? ¿La evidencia documental sobre el mantenimiento del Sistema de Control Interno es clara y accesible?	¿El Sistema de Control Interno está en un proceso constante de mejora continua? ¿Existen instancias internas y externas encargadas de evaluar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno? ¿Las evaluaciones internas y externas contribuyen a ajustes y mejoras en el Sistema de Control Interno?
	Buen Gobierno Corporativo	¿La empresa ha reconocido la importancia de implementar prácticas de Buen Gobierno Corporativo? ¿La empresa ha tomado alguna acción relacionada con el Gobierno Corporativo, aunque no haya implementado prácticas formales?	¿La empresa cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo? ¿La empresa ha implementado estándares vinculados a Sistemas de Control y Gestión de Riesgos? ¿La empresa ha establecido Políticas de Información que incluyan la gestión de la confidencialidad y comunicación? ¿La empresa rinde cuentas de la gestión de acuerdo con el Manual de rendición de cuentas?	¿La empresa reconoce el valor estratégico de las prácticas de Gobierno Corporativo? ¿La empresa ha implementado procedimientos y documentos relacionados con el Gobierno Corporativo? ¿La empresa continúa implementando estándares en áreas clave como Planes de sucesión, Ética y Transparencia? ¿La empresa comunica y difunde adecuadamente los documentos relacionados con el Gobierno Corporativo?	¿La empresa cumple con las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en el contexto peruano? ¿La empresa realiza seguimiento, monitoreo y retroalimentación continua de sus prácticas de Gobierno Corporativo? ¿Las instancias u órganos máximos de la empresa están involucrados en la supervisión del Gobierno Corporativo?	¿La empresa cumple con los estándares internacionales más elevados de Buen Gobierno Corporativo? ¿Las prácticas de la empresa en Buen Gobierno Corporativo son reconocidas y validadas por entes externos? ¿La empresa tiene la capacidad de transferir conocimiento y experiencia en Buen Gobierno Corporativo a nivel local e internacional?

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
	<b>Gestión del conocimiento</b>	<p>¿La organización cuenta con procesos formales para capturar, compartir y utilizar el conocimiento organizacional?</p> <p>¿Se dispone de alguna tecnología o infraestructura para apoyar la Gestión del Conocimiento en la organización?</p>	<p>¿La organización documenta el conocimiento necesario para la realización de tareas rutinarias o repetitivas?</p> <p>¿Se dispone de tecnologías o infraestructura específica para apoyar la Gestión del Conocimiento?</p>	<p>¿La organización tiene una estrategia de Gestión del Conocimiento formalmente definida?</p> <p>¿Existen roles definidos específicamente para la gestión del conocimiento en la organización?</p> <p>¿Los procesos para la gestión de contenidos e información están formalizados en la organización?</p> <p>¿Se dispone de una infraestructura tecnológica adecuada para la Gestión del Conocimiento?</p>	<p>¿La Gestión del Conocimiento forma parte integral de la estrategia general de la organización?</p> <p>¿Existen enfoques y estándares organizacionales que normalicen la Gestión del Conocimiento?</p> <p>¿Se realizan mediciones y revisiones activas de los procesos de Gestión del Conocimiento para implementar mejoras?</p> <p>¿Los sistemas de Gestión del Conocimiento están plenamente operativos en toda la organización?</p>	<p>¿La estrategia de Gestión del Conocimiento se revisa y mejora continuamente en la organización?</p> <p>¿Los procesos de Gestión del Conocimiento son actualizados para satisfacer las nuevas necesidades organizacionales?</p> <p>¿Los procedimientos de Gestión del Conocimiento están completamente integrados en la estructura organizacional?</p> <p>¿La infraestructura para la Gestión del Conocimiento es mejorada continuamente para mantener su efectividad?</p>

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión comercial	Capacidad Operativa y Técnica	¿El personal operativo cuenta con formación y capacitación adecuadas en procesos comerciales? ¿Existen roles y funciones claramente definidos para el personal operativo? ¿Se realiza algún análisis para determinar la necesidad de tercerizar procesos comerciales? ¿Se supervisan las actividades tercerizadas para asegurar la calidad y eficiencia?	¿El equipo comercial tiene roles específicos y definidos? ¿El personal recibe capacitación en función a sus tareas comerciales y normativa vigente? ¿Se realiza algún análisis de costos y capacidades antes de tercerizar actividades comerciales? ¿Existe una supervisión efectiva de los procesos comerciales tercerizados?	¿El equipo comercial tiene capacitación especializada en procesos comerciales? ¿Se realiza un análisis detallado y documentado para identificar las actividades comerciales a tercerizar? ¿Existen criterios estandarizados para priorizar la tercerización de actividades? ¿La empresa analiza los resultados de los procesos tercerizados y propone mejoras?	¿La empresa cuenta con un equipo comercial acreditado y especializado en procesos comerciales? ¿Se utiliza un sistema formal de evaluación de resultados para los procesos tercerizados? ¿Se implementan procesos de mejora continua basados en los resultados de los procesos tercerizados? ¿Se utilizan KPI para medir la eficiencia de los servicios tercerizados?	¿La empresa cuenta con tecnologías avanzadas para la toma de decisiones en los procesos comerciales? ¿Se emplea supervisión automatizada para el monitoreo de los procesos comerciales tercerizados? ¿La empresa utiliza plataformas tecnológicas para monitorear en tiempo real el desempeño de los procesos comerciales?
	Catastro comercial	¿Se manejan los datos de los clientes en algún sistema digital o solo en papel y Excel? ¿Con qué frecuencia se actualizan los datos de los clientes? ¿Se utiliza algún sistema de georreferenciación para ubicar a los clientes?	¿Se utilizan herramientas digitales, como almacenamiento en la nube, para gestionar los datos de los clientes? ¿La información de los clientes está georreferenciada y puede visualizarse? ¿Cada cuánto se realizan actualizaciones de los datos de los clientes?	¿La base de datos de clientes contiene todos los datos relevantes, incluyendo el perfil del cliente? ¿Se realizan análisis espaciales o mejoras en la precisión de los datos georreferenciados? ¿La actualización de los datos de clientes es anual?	¿La base de datos de clientes se actualiza de manera mensual? ¿Se utilizan tecnologías específicas para facilitar una actualización dinámica de los datos catastrales? ¿Existen estrategias establecidas para asegurar la calidad y precisión de los datos?	¿La base de datos de clientes está conectada a sistemas de inteligencia artificial para análisis predictivo? ¿Se realizan análisis en tiempo real de la base de datos de clientes? ¿Existen procesos de innovación continua para mejorar la gestión de los datos georreferenciales?
	Procesos y procedimientos	¿Existen procesos formalmente establecidos para la gestión comercial en su organización? ¿Cómo se realizan actualmente las actividades comerciales, con base en algún lineamiento o de manera improvisada?	¿Se han definido algunos procesos básicos para la gestión comercial, aunque no estén formalizados? ¿Qué porcentaje de los procedimientos comerciales está implementado en la operación diaria? ¿Existe un plan para formalizar y completar la implementación de estos procesos?	¿Están todos los procesos comerciales claramente documentados y formalizados? ¿Se siguen los procedimientos de manera estandarizada en toda la organización? ¿Los empleados están capacitados en los procesos comerciales formalizados?	¿Se realiza una revisión periódica de los procesos comerciales para su mejora? ¿Existen mecanismos de retroalimentación para adaptar los procesos a cambios en el entorno? ¿Se ha iniciado alguna automatización parcial en los procesos comerciales?	¿Están todos los procesos comerciales completamente automatizados? ¿Se utilizan tecnologías avanzadas para la integración y optimización continua de los procesos? ¿Existen procedimientos de evaluación continua para asegurar la eficiencia y mejora de los procesos comerciales?
	Sistema Comercial	¿Se utilizan herramientas básicas, como hojas de cálculo y software simple de facturación, para gestionar los datos y la facturación? ¿Existen limitaciones en el control y acceso a la información de los clientes debido a estas herramientas?	¿Se han implementado plataformas en la nube para mejorar el acceso y gestión de datos? ¿Las herramientas digitales utilizadas son producto de iniciativas no planificadas o sin costo? ¿Se utilizan sistemas básicos de facturación que no están integrados en un sistema más amplio?	¿La empresa cuenta con un sistema comercial que gestiona la facturación, cobranza y relación con los clientes? ¿El sistema permite el seguimiento y control sobre la información de los usuarios, incluyendo solicitudes y reclamos? ¿El sistema comercial está parcialmente integrado con otros sistemas de la empresa?	¿El sistema comercial está completamente integrado con los sistemas administrativos, comerciales y operacionales de la empresa? ¿El sistema proporciona un control detallado y seguimiento de solicitudes y reclamos? ¿La información administrativa, comercial y operacional está disponible de manera integrada para toma de decisiones?	¿El sistema comercial utiliza herramientas de Inteligencia Artificial para predecir comportamientos de los usuarios? ¿La inteligencia artificial ayuda a automatizar decisiones en la gestión de la cobranza y facturación? ¿La integración de IA y otras tecnologías avanzadas ha mejorado la satisfacción del cliente?
	Medidores	¿Se utilizan medidores mecánicos sin análisis técnico para seleccionar el tipo adecuado? ¿La empresa ha estandarizado las cajas de registro y accesorios en las conexiones domiciliarias? ¿Cuál es la cobertura actual de micromedición?	¿La empresa ha comenzado a utilizar medidores de chorro múltiple y único en forma combinada? ¿Existe un plan aprobado para el análisis de perfiles de consumo en zonas seleccionadas? ¿La estandarización de cajas y accesorios se realiza en intervenciones de renovación y reemplazo? ¿Cuál es la cobertura de micromedición actual?	¿La empresa ha aprobado el uso de medidores electromagnéticos o de ultrasonido en zonas de estudio? ¿Se ha realizado un estudio de perfil de consumo para seleccionar medidores? ¿Cuál es la cobertura de micromedición actual?	¿La empresa utiliza medidores electromagnéticos o de ultrasonido en clientes de alto consumo? ¿Las cajas portamedidor y accesorios están estandarizados en zonas prioritarias? ¿La empresa gestiona la verificación posterior de los medidores de acuerdo al plan aprobado? ¿Cuál es la cobertura de micromedición actual?	¿La empresa ha introducido medidores inteligentes con capacidades de monitoreo continuo? ¿Los sistemas de análisis predictivo ayudan en la detección y respuesta rápida a problemas? ¿La empresa cumple con estándares internacionales de durabilidad para instalaciones de medidores? ¿Cuál es la cobertura de micromedición actual?
	Lectura de Medidores	¿La empresa realiza las lecturas de medidores de manera manual? ¿Los datos de consumo se registran manualmente sin un sistema de gestión? ¿Existe algún proceso formal de validación o supervisión de los datos de consumo? ¿Cuál es el porcentaje de lectura efectiva de medidores?	¿La empresa utiliza dispositivos digitales o pulsadores para la recolección remota de datos de consumo? ¿Se ha formalizado la gestión de datos de consumo con procesos de validación o supervisión? ¿Cuál es el porcentaje de lectura efectiva de medidores actual?	¿La empresa ha implementado GPRS u otra tecnología para la recolección remota de consumos? ¿Existe un sistema formal de gestión de datos que incluya validación y supervisión de los datos de consumo? ¿Cuál es el porcentaje de lectura efectiva de medidores actual?	¿La empresa realiza lecturas remotas y automáticas en tiempo real en áreas seleccionadas? ¿El sistema de gestión de datos está integrado con otros sistemas de la empresa y asegura procesos de validación y verificación? ¿Cuál es el porcentaje de lectura efectiva de medidores actual?	¿La empresa utiliza un sistema de lectura remota y automática en tiempo real con una plataforma inteligente para la gestión de datos? ¿La plataforma de gestión de datos está completamente integrada con otros sistemas informáticos de la empresa? ¿Cuál es el porcentaje de lectura efectiva de medidores actual?
	Recibos	¿La empresa emite y entrega los recibos en el plazo establecido por la normativa vigente? ¿Los recibos se entregan únicamente en formato papel? ¿Existe algún proceso de seguimiento o control sobre la entrega de los recibos?	¿La empresa emite los recibos de forma mensual tras la prestación del servicio? ¿Los recibos se entregan fuera del plazo normativo establecido? ¿Los recibos continúan entregándose únicamente en formato papel?	¿La empresa emite y entrega los recibos dentro de los plazos normativos? ¿Los recibos se entregan en formato electrónico cuando hay aceptación expresa del titular? ¿Cuál es el proceso de aceptación de la entrega electrónica de recibos?	¿La empresa ofrece opciones digitales de acceso a los recibos en su sitio web o aplicaciones? ¿Existen controles de calidad para asegurar la precisión y puntualidad en la entrega de recibos? ¿Los clientes tienen la opción de elegir entre recibir los recibos en papel o digitalmente?	¿La empresa utiliza sistemas de gestión de clientes y automatización para optimizar la emisión y entrega de recibos? ¿Existen plataformas de pago en línea integradas para facilitar el pago de los recibos? ¿La empresa cuenta con sistemas de alertas digitales, como correos electrónicos o mensajes de texto, para notificar a los usuarios sobre la emisión y vencimiento de sus recibos?
	Reclamos	¿La empresa cumple con los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente para la atención de reclamos? ¿Cuál es la tasa de reconsideraciones para los reclamos atendidos en la primera resolución? ¿Se realiza algún seguimiento a los reclamos vigentes?	¿La empresa cumple consistentemente con los plazos y procedimientos de atención de reclamos? ¿Cuál es la tasa actual de reconsideraciones en los reclamos atendidos? ¿Qué herramientas o procesos se utilizan para el seguimiento de reclamos vigentes?	¿La empresa mantiene el cumplimiento de plazos y procedimientos de atención de reclamos? ¿Cuál es la tasa actual de reconsideraciones para los reclamos atendidos? ¿Se implementan mejoras continuas en los procesos de atención y seguimiento de reclamos?	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para la gestión de reclamos y confirmación de acuso de recibo? ¿Cuál es la tasa actual de reconsideraciones y cómo se resuelven dentro del plazo? ¿Existen controles de calidad para asegurar la eficiencia en la atención de reclamos?	¿La empresa emplea herramientas de inteligencia artificial para analizar y prevenir futuros reclamos similares? ¿Cuál es la tasa de reconsideraciones y cómo se asegura su resolución eficiente? ¿Se realiza un análisis de tendencias para mejorar proactivamente la atención de reclamos?
	Consumos no autorizados	¿La empresa realiza inspecciones regulares para identificar hurtos o conexiones clandestinas? ¿Existe un equipo o personal dedicado exclusivamente a la identificación y manejo de hurtos? ¿La empresa cuenta con herramientas y equipamiento suficientes para la detección de hurtos y la aplicación de sanciones según normativa?	¿La empresa tiene un programa de inspecciones regulares para la detección de hurtos? ¿Se han mejorado las herramientas y equipamiento para realizar cortes o sanciones de acuerdo a la normativa? ¿Se realiza algún tipo de seguimiento posterior a la intervención en casos de hurtos?	¿La empresa cuenta con un programa formal de inspecciones para detectar consumos no autorizados? ¿El equipo de detección de hurtos cuenta con herramientas y equipamiento necesarios? ¿Se realiza seguimiento post-intervención a los casos detectados en las inspecciones?	¿La empresa utiliza análisis de datos para identificar patrones de consumo irregulares? ¿El equipo especializado cuenta con el equipamiento adecuado para intervenir rápidamente tras la detección de irregularidades? ¿La empresa realiza un seguimiento continuo a las zonas y clientes reincidentes en hurtos?	¿La empresa utiliza inteligencia artificial para prever y prevenir hurtos de consumo antes de que ocurran? ¿El equipo de detección y prevención de hurtos está altamente capacitado y dedicado exclusivamente a esta tarea? ¿Se implementan medidas preventivas adicionales para zonas de alto riesgo?
	Accesos para el pago de recibos	¿Los usuarios deben acudir exclusivamente a las oficinas físicas de la empresa para realizar sus pagos? ¿Los horarios de atención para el pago de recibos son limitados? ¿La empresa implementa alguna medida preventiva para evitar la acumulación de deuda por falta de opciones de pago?	¿La empresa ofrece opciones de pago en entidades bancarias o agentes autorizados fuera de sus oficinas? ¿Los horarios para realizar pagos en oficinas físicas siguen siendo limitados? ¿Existen acciones preventivas implementadas para evitar la acumulación de deuda?	¿La empresa permite pagos en línea a través de aplicaciones bancarias o billeteras electrónicas? ¿Los usuarios pueden realizar pagos con tarjetas de débito/crédito? ¿La empresa envía recordatorios de pago a través de SMS o correo electrónico?	¿La empresa ofrece opciones de pago a través de plataformas móviles y la página web? ¿Se permite el uso de códigos QR o transferencias bancarias como métodos de pago? ¿La empresa envía recordatorios y alertas de pago de manera automatizada?	¿La empresa ofrece opciones de pago automático a través de débitos bancarios o pagos programados? ¿Existen opciones de financiamiento y negociación de deudas disponibles en línea? ¿La empresa permite el acceso a una plataforma en línea donde los usuarios pueden consultar su estado de cuenta y gestionar sus pagos?
Estrategias/gestión de la cobranza de la cartera liviana	¿La empresa cuenta con una estrategia formal para la cobranza de la cartera liviana? ¿El personal encargado de la cobranza de la cartera liviana ha recibido capacitación formal? ¿Se realizan cortes de acuerdo a la normativa vigente en caso de incumplimiento en los pagos?	¿La empresa ha comenzado a diseñar una estrategia de cobranza para la cartera liviana? ¿El personal de cobranza ha recibido capacitación en técnicas básicas de cobranza y negociación? ¿Se realizan cortes conforme a la normativa vigente cuando los usuarios no cumplen con sus pagos?	¿La empresa ha implementado una estrategia estructurada de cobranza para la cartera liviana? ¿El personal conoce y aplica técnicas de cobranza y negociación de forma efectiva? ¿Se realiza un seguimiento post-intervención después de aplicar cortes?	¿La estrategia de cobranza de la cartera liviana tiene objetivos específicos y está orientada a alcanzarlos? ¿El personal está especializado en técnicas de cobranza y negociación avanzada? ¿La empresa realiza acciones preventivas para evitar la acumulación de deuda en la cartera liviana?	¿La estrategia de cobranza de la cartera liviana se basa en análisis de datos para mejorar la retención de clientes? ¿La empresa ha logrado mantener una cartera liviana limpia y eficiente a través de su estrategia? ¿Existe un programa de capacitación continua en gestión de cobranza y una cultura organizacional de mejora continua?	
Gestión de la cobranza de la cartera mediana y pesada cobrable	¿La empresa cuenta con una estrategia formal para la cobranza de la cartera mediana y pesada? ¿La comunicación con los clientes es clara y organizada para la gestión de la cobranza? ¿Existen gestores de cobranza que realicen visitas domiciliarias?	¿La empresa ha implementado una estrategia formal para la cobranza de la cartera mediana y pesada? ¿El personal de cobranza a domicilio ha recibido capacitación específica para sus tareas? ¿Existen objetivos claros definidos en la estrategia de cobranza?	¿La estrategia de cobranza está implementada con procesos bien definidos y formalizados? ¿El personal de cobranza ha recibido capacitación específica proporcionada por la empresa sobre las características de su labor? ¿Los objetivos de cobranza están alineados con la estrategia comercial de la empresa?	¿La estrategia de cobranza para la cartera mediana y pesada incluye incentivos o bonificaciones basadas en el rendimiento del personal? ¿Se recopila información adicional sobre irregularidades y ocurrencias en el proceso de cobranza en campo? ¿El índice de morosidad en esta cartera se ha reducido significativamente?	¿La empresa utiliza análisis de datos para optimizar su estrategia de cobranza de la cartera mediana y pesada? ¿Existen programas continuos de capacitación y desarrollo para el personal de cobranza, enfocados en la retención de clientes y reducción de morosidad? ¿La empresa garantiza niveles de morosidad inferiores al 5% en esta cartera?	
Saneamiento de la cartera morosa	¿Existen políticas y directivas claras respecto a la anulación, provisión o quiebre de cuentas incobrables?	¿Las políticas y directivas sobre la anulación, provisión y castigo de cuentas incobrables están formalizadas y parcialmente implementadas?	¿Las políticas de gestión de cuentas incobrables están alineadas con la normativa vigente y aplicadas en función del tiempo transcurrido y el riesgo del deudor?	¿Se ha saneado parcialmente la cartera morosa y se realiza conciliación de cuentas con el área contable?	¿La cartera morosa está totalmente saneada y se aplican procesos de mejora continua junto con conciliación de cuentas con contabilidad?	
Captación de nuevos clientes	¿Existen estrategias formales para la captación de nuevos clientes? ¿La gestión de nuevos clientes es proactiva o reactiva?	¿La empresa ha comenzado a implementar estrategias de captación de clientes mediante campañas de sensibilización? ¿Existe una estrategia clara para la identificación de clientes potenciales en zonas con infraestructura?	¿Las estrategias de captación están segmentadas y adaptadas a las características y necesidades de los usuarios factibles? ¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para registrar e identificar usuarios potenciales?	¿Se aplican mejoras continuas en las estrategias de captación de usuarios y en las facilidades de conexión para nuevos clientes? ¿La empresa cuenta con programas de sensibilización para los usuarios potenciales identificados?	¿La empresa utiliza herramientas avanzadas de análisis predictivo para anticiparse a las necesidades de la población en cuanto a captación de clientes? ¿Las estrategias de captación de clientes se ajustan proactivamente mediante evaluaciones continuas?	

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión económica y financiera	Capacidades del personal para la gestión económica y financiera	¿La organización cuenta con un área de contabilidad y/o finanzas con roles y funciones definidas? ¿El personal del área de contabilidad y/o finanzas tiene capacitación general acreditada en contabilidad y finanzas? ¿El equipo del área tiene conocimiento sobre la normativa vigente en contabilidad y finanzas?	¿El área de contabilidad y/o finanzas cuenta con un contador público colegiado? ¿El equipo incluye analistas técnicos y/o bachilleres con formación acreditada en contabilidad, costos y finanzas? ¿El equipo tiene conocimiento actualizado sobre la normativa vigente en contabilidad y finanzas?	¿El área de contabilidad y/o finanzas cuenta con un equipo de analistas técnicos y/o bachilleres con formación acreditada y especialización en contabilidad, costos y finanzas? ¿El equipo incluye un contador público colegiado con funciones definidas? ¿El equipo de contabilidad y finanzas está actualizado en la normativa vigente?	¿El área de contabilidad y finanzas cuenta con personal especializado en contabilidad y finanzas? ¿El personal del área tiene experiencia y conocimientos en apalancamiento financiero? ¿El área utiliza tecnologías para automatizar la contabilidad y la generación de reportes financieros y regulatorios?	¿El equipo de contabilidad y finanzas está capacitado para implementar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)? ¿El personal cuenta con la experiencia y conocimientos suficientes para llevar a cabo contabilidad regulatoria de forma eficiente? ¿El área utiliza tecnología para automatizar y optimizar la contabilidad y los reportes financieros y regulatorios?
	Capacidades del personal para la gestión de inversiones	¿El personal tiene formación en la formulación de inversiones o en los requisitos normativos? ¿El personal cuenta con capacitación en administración de obras? ¿El personal tiene experiencia en la gestión de contratos de obra?	¿El personal ha recibido capacitación básica en formulación de proyectos? ¿El personal conoce la normativa del INVIERTE.PE? ¿El personal cuenta con capacitación básica en administración de obras? ¿El personal tiene conocimientos básicos sobre gestión de plazos, costos y control de calidad? ¿Se ha ejecutado alguna obra por administración directa o contrato en los últimos 5 años?	¿El personal tiene capacitaciones formalizadas en formulación de inversiones e INVIERTE.PE? ¿El personal ha recibido capacitación en administración de obras y gestión de plazos, costos y contratos? ¿El personal aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en capacitaciones? ¿Se ha ejecutado más de una obra por administración directa o contrato en los últimos 5 años?	¿El personal tiene competencias especializadas en formulación de proyectos bajo la normativa de INVIERTE.PE? ¿El personal utiliza metodologías que cumplen con requisitos de viabilidad técnica, económica y ambiental?	¿El personal cuenta con certificaciones o capacitaciones específicas en la metodología INVIERTE.PE para la formulación de proyectos? ¿Se aplican buenas prácticas reconocidas internacionalmente (por ejemplo, PMI, PRINCE2, ISO 21500) en la formulación y gestión de proyectos de la empresa? ¿Se utilizan herramientas tecnológicas avanzadas (por ejemplo, BIM, ERP, o software especializado en gestión de contratos y recursos) para la administración de obras? ¿El personal tiene experiencia comprobada en el uso de sistemas de control en tiempo real para la supervisión y seguimiento de proyectos?
	Planificación para la gestión de inversiones	¿La empresa realiza una planificación formal de sus inversiones? ¿Las inversiones propuestas están alineadas con el Plan Maestro Optimizado (PMO) y/o el Estudio Tarifario?	¿Se consideran parcialmente las inversiones incluidas en el PMO? ¿La empresa cuenta con una visión de largo plazo en la planificación de inversiones? ¿Existen criterios claros de priorización para las inversiones?	¿La empresa planifica las inversiones a mediano plazo con base en el PMO? ¿Las inversiones están alineadas con las necesidades de crecimiento y expansión de la empresa? ¿Existen criterios definidos para la priorización de inversiones?	¿La empresa realiza una planificación de inversiones a largo plazo con base en un PMO completamente integrado? ¿La planificación prioriza proyectos sostenibles y considera la expansión demográfica y necesidades futuras?	¿La planificación de inversiones está optimizada mediante el PMO con proyecciones y análisis predictivo? ¿Se implementan técnicas de optimización de recursos para maximizar el impacto de las inversiones?
	Financiamiento para la gestión de inversiones	¿La empresa gestiona la participación del Estado o de entidades privadas para financiar sus inversiones?	¿El Estado ha financiado alguna intervención del Plan de Inversiones en los últimos cinco años?	¿El Estado ha financiado más de una intervención en el Plan de Inversiones en los últimos cinco años? ¿Se han iniciado gestiones para ejecutar proyectos bajo la modalidad de Obras por Impuestos (Oxi)?	¿La participación del Estado en el financiamiento de inversiones es regular? ¿La empresa está implementando proyectos financiados mediante Obras por Impuestos (Oxi)?	¿La empresa cuenta con una participación activa del Estado en el financiamiento de sus inversiones? ¿La empresa gestiona activamente tanto las Obras por Impuestos (Oxi) como las Asociaciones Público-Privadas (APP) para financiar sus proyectos?
	Análisis y planificación financiera	¿La empresa cuenta con algún tipo de planificación financiera o se limita a un presupuesto anual? ¿La empresa identifica y analiza la brecha entre ingresos por tarifas y costos operativos? ¿El flujo de caja se elabora únicamente sin análisis adicional?	¿La planificación financiera está orientada a alcanzar los niveles mínimos de solvencia establecidos por el regulador? ¿Se realiza un análisis del flujo de caja y cálculo de indicadores financieros? ¿Se utilizan herramientas digitales básicas para la elaboración de reportes financieros?	¿La planificación financiera está orientada a alcanzar niveles medios de solvencia fijados por el regulador? ¿La empresa realiza cálculos y proyecciones de indicadores financieros? ¿Se utiliza un dashboard o sistema que genera reportes financieros?	¿La planificación financiera apunta a alcanzar niveles altos de solvencia según los requerimientos del regulador? ¿Se implementan modelos de análisis de sensibilidad y proyecciones de corto y mediano plazo? ¿La empresa utiliza un software especializado para análisis financiero?	¿La planificación financiera está alineada con estándares internacionales para mantener altos niveles de solvencia económica? ¿Se emplean modelos avanzados de análisis de sensibilidad para proyecciones financieras de corto y mediano plazo? ¿El software especializado cubre todos los requerimientos de análisis financiero y apoya la toma de decisiones operativas y de inversión?
	Gestión de deudas	¿La organización cuenta con un registro contable oportuno para las obligaciones financieras? ¿La información respecto a las cuentas por pagar es confiable? ¿Existen procedimientos adecuados para el control de deudas?	¿La organización realiza un registro contable oportuno de sus obligaciones financieras? ¿La información de las cuentas por pagar es confiable y actualizada? ¿Existen procedimientos para identificar y priorizar las obligaciones más urgentes? ¿Se realizan negociaciones con los acreedores para conciliar las deudas?	¿La organización mantiene un registro contable oportuno y confiable de sus obligaciones? ¿Existen procedimientos implementados para el control adecuado de deudas? ¿Las deudas más importantes han sido conciliadas y renegociadas? ¿Existe un cronograma de pago establecido y se cumple con él?	¿La organización cuenta con un registro contable puntual y confiable de todas sus obligaciones? ¿Se han implementado y se siguen procedimientos adecuados para el control de todas las deudas? ¿Todas las deudas han sido conciliadas y renegociadas según corresponda? ¿La organización cumple consistentemente con el cronograma de pagos?	¿La organización cuenta con una capacidad financiera sólida para gestionar deudas existentes? ¿La organización tiene la capacidad de asumir nuevos financiamientos?
	Contabilidad de costos	¿La empresa registra de manera adecuada sus costos y gastos o presenta deficiencias en este aspecto? ¿La empresa cuenta con un registro de activos componentizados? ¿La información generada es útil para la toma de decisiones en la empresa? ¿La empresa cuenta con un libro físico de registros de costos y gastos?	¿La empresa ha implementado mejoras en el registro de costos y gastos? ¿Se han realizado mejoras en el registro de activos componentizados? ¿La información sobre costos y gastos ha mejorado su utilidad para la toma de decisiones? ¿La empresa utiliza un libro físico de registros de costos y gastos?	¿El registro de costos y gastos se realiza de manera adecuada y en armonía con la contabilidad regulatoria? ¿Se cuenta con un registro completo de activos componentizados? ¿La información generada es útil y relevante para la toma de decisiones en la empresa? ¿La empresa mantiene un libro físico actualizado de registros de costos y gastos?	¿El registro de costos y gastos se realiza adecuadamente y cumple con la contabilidad regulatoria? ¿La empresa cuenta con un registro de activos componentizados útil para la toma de decisiones? ¿La empresa realiza análisis y reportes regulares sobre costos y gastos? ¿Se determinan los costos de producción tanto totales como unitarios?	¿El registro de costos y gastos está completamente adecuado y armonizado con la contabilidad regulatoria? ¿Se cuenta con un registro de activos componentizados que facilita la toma de decisiones? ¿La empresa realiza análisis y reportes detallados de costos y gastos periódicamente? ¿La empresa determina los costos de producción totales y unitarios? ¿Se realizan proyecciones sobre los costos y gastos?
	Gestión de costos	¿La empresa tiene algún tipo de control formal sobre los costos y gastos? ¿La empresa incurre frecuentemente en costos y gastos excesivos o no planificados?	¿La empresa ha implementado medidas para controlar costos y gastos, aunque de manera parcial? ¿A pesar de las medidas implementadas, la empresa sigue incurriendo en costos y gastos no planificados?	¿La empresa cuenta con una planificación estructurada de sus costos operativos? ¿Existe una estrategia formal que incluya proyecciones de costos a corto y mediano plazo? ¿La empresa prioriza medidas de optimización de costos en áreas o actividades críticas de alto impacto?	¿La empresa utiliza una planificación estructurada y una estrategia formal para gestionar costos operativos? ¿Se implementa un análisis de costos-beneficio para las inversiones estratégicas? ¿La empresa evalúa la experiencia de otras organizaciones para identificar mejores prácticas en optimización de costos?	¿La planificación y estrategia de costos incluyen todas las áreas y actividades de la empresa? ¿La empresa realiza análisis de costos-beneficio para todas sus inversiones estratégicas? ¿El sistema de costos y gastos de la empresa es comparable con el de empresas internacionales eficientes?
	Auditoría externa	¿La empresa realiza auditorías externas regularmente? ¿La última auditoría externa realizada tuvo abstención de opinión?	¿La empresa realiza auditorías externas con una frecuencia mayor a 1 año? ¿La auditoría externa más reciente incluyó una opinión con salvedades? ¿Se implementan las recomendaciones de las auditorías externas?	¿La empresa realiza auditorías externas con una frecuencia mayor a 1 año? ¿Se elabora un plan de acción basado en las recomendaciones de la auditoría externa? ¿Las recomendaciones de la auditoría se implementan parcialmente?	¿La empresa realiza auditorías externas con frecuencia anual? ¿La auditoría externa más reciente tuvo una opinión favorable?	¿Las auditorías externas se realizan anualmente con una opinión limpia?
Estados financieros	¿La empresa implementa el Manual de Contabilidad Regulatoria (MCR) y el Plan Contable General Empresarial (PCGE)? ¿Se cumplen los principios y normas contables y tributarias en los estados financieros?	¿La empresa implementa parcialmente el MCR y el PCGE? ¿Se cumplen los principios y normas contables y tributarias en los estados financieros, aunque parcialmente? ¿Existen observaciones significativas en los estados financieros y contingencias tributarias debido a deficiencias contables? ¿Los cierres contables presentan un retraso de al menos 2 meses?	¿La empresa implementa completamente el MCR y el PCGE? ¿Los estados financieros cumplen con los principios y normas contables y tributarias? ¿Los cierres contables se completan con un retraso de un mes? ¿Se han reducido las contingencias tributarias mediante una correcta implementación del MCR y el PCGE?	¿La empresa implementa el MCR y el PCGE completamente y cumple con los principios contables? ¿La empresa adopta las NIIF y normas tributarias en sus estados financieros? ¿Los cierres contables se realizan oportunamente, sin retrasos? ¿Los EEFF proporcionan información confiable y oportuna para la toma de decisiones?	¿La empresa implementa el MCR y el PCGE y cumple con todas las normas contables y tributarias sin excepciones? ¿La empresa elimina cualquier contingencia tributaria mediante la puntualidad y precisión de los cierres contables? ¿Los EEFF proporcionan información confiable y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles?	

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión operacional	Continuidad del Servicio de agua potable	<input type="checkbox"/> ¿Registra el servicio de agua potable una continuidad menor a 6 horas diarias en promedio? ¿Se están utilizando procedimientos que permitan medir la continuidad del servicio según la metodología exigida por el regulador?	¿Registra el servicio de agua potable una continuidad entre 6 y 10 horas diarias en promedio? ¿Se está cumpliendo el indicador meta de continuidad por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿La metodología utilizada para medir la continuidad del servicio cumple con los requisitos del regulador? ¿Se están utilizando herramientas tecnológicas básicas para la medición de la continuidad del servicio?	¿Registra el servicio de agua potable una continuidad superior a 10 pero igual o menor a 15 horas diarias en promedio? ¿Se están cumpliendo el indicador meta de continuidad por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos operativos para medir la continuidad del servicio cumplen con las directrices del regulador? ¿Se están utilizando herramientas tecnológicas para medir la continuidad del servicio, y se tienen registros de los resultados?	¿Registra el servicio de agua potable una continuidad superior a 15 pero igual o menor a 19 horas diarias en promedio? ¿Se están cumpliendo el indicador meta de continuidad por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los métodos de medición de la continuidad están estandarizados conforme a la normativa del regulador? ¿Se están utilizando herramientas tecnológicas digitales para la lectura de la continuidad del servicio?	¿Registra el servicio de agua potable una continuidad superior a 19 pero igual o menor a 24 horas diarias en promedio? ¿Se están cumpliendo el indicador meta de continuidad por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos de medición de la continuidad están documentados y cumplen con las normas regulatorias? ¿Se están utilizando herramientas tecnológicas automatizadas, como sistemas SCADA, para la lectura de la continuidad del servicio?
	Presión del servicio de agua potable	<input type="checkbox"/> ¿La presión del servicio de agua potable es inferior a 10 mca en promedio? ¿La metodología utilizada para medir la presión cumple con los requisitos del regulador? ¿La medición de la presión se realiza exclusivamente con manómetros o es estimada?	¿La presión del servicio de agua potable está entre 10 y 15 mca en promedio? ¿Se está cumpliendo el indicador meta de presión promedio por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos de medición de la presión están documentados y cumplen con metodología propuesta por el regulador? ¿La medición de la presión se realiza exclusivamente con manómetros?	¿La presión del servicio de agua potable está entre 15 y 50 mca en promedio? ¿Se está cumpliendo el indicador meta de presión promedio por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos de medición de la presión están documentados y cumplen con metodología propuesta por el regulador? ¿Se están utilizando manómetros y/o dataloggers para medir la presión? ¿La tecnología utilizada permite la lectura remota de la presión?	¿La presión del servicio de agua potable es superior a 15 pero no excede los 50 mca en promedio? ¿Se está cumpliendo el indicador meta de presión promedio por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos de medición de la presión están documentados y cumplen con metodología propuesta por el regulador? ¿Se están utilizando dataloggers junto con manómetros para medir la presión? ¿La tecnología utilizada facilita la lectura remota de los registros de presión? ¿La empresa cuenta con un centro de monitoreo y control para supervisar la presión del servicio de agua potable?	¿El servicio de agua potable mantiene una presión superior a 15 pero no mayor a 50 mca en promedio? ¿Se está cumpliendo el indicador meta de presión promedio por localidad, según lo establecido en el Estudio Tarifario vigente? ¿Los procedimientos de medición de la presión están documentados y cumplen con metodología propuesta por el regulador? ¿Se utilizan sistemas automatizados, como dataloggers, para la lectura de la presión? ¿La tecnología permite la lectura remota de presión? ¿La empresa dispone de un centro operativo para el monitoreo y control constante de la presión?
	Cobertura del servicio de agua potable	<input type="checkbox"/> ¿El servicio de agua potable cubre actualmente menos del 50% de la población del ámbito de responsabilidad de la prestación de servicios de agua potable?	¿La cobertura del servicio de agua potable se encuentra entre el 50% y el 80% del ámbito de responsabilidad de la prestación de servicios?	¿La cobertura del servicio de agua potable se encuentra entre el 80% y el 90% del ámbito de responsabilidad de la prestación de servicios?	¿La cobertura del servicio de agua potable se encuentra entre el 90% y el 95% del ámbito de responsabilidad de la prestación de servicios?	¿La cobertura del servicio de agua potable se encuentra entre el 95% y el 100% del ámbito de responsabilidad de la prestación de servicios?
	Fuente de agua para consumo humano	<input type="checkbox"/> ¿El caudal actual de las fuentes de agua satisface la demanda total de la empresa? ¿Se han identificado fuentes alternativas de agua para aumentar la capacidad de abastecimiento?	¿Se han identificado nuevas fuentes de agua para cubrir la demanda existente? ¿Se han comenzado los estudios necesarios para evaluar la viabilidad de estas nuevas fuentes?	¿Existe un expediente técnico aprobado para la infraestructura que incrementará el caudal de agua? ¿Está en proceso de ejecución la infraestructura para incorporar una nueva fuente de agua?	¿El caudal actual de las fuentes de agua cubre completamente la demanda de la empresa? ¿Se están realizando estudios o acciones para disponer de fuentes de agua adicionales en caso de emergencia?	¿El caudal de agua disponible supera la demanda proyectada? ¿Las fuentes de agua de emergencia están completamente implementadas y listas para su uso?
	Infraestructura para el tratamiento	<input type="checkbox"/> ¿Se trata toda el agua antes de ser distribuida a los usuarios? ¿La infraestructura de tratamiento es suficiente y se encuentra en buen estado para cubrir la demanda? ¿El mantenimiento de la infraestructura de tratamiento es regular y planificado? ¿Se aplican insumos químicos de manera controlada o es un proceso artesanal?	¿La infraestructura de tratamiento presenta fallas estructurales y requiere constantes reparaciones? ¿El mantenimiento se realiza de manera reactiva en lugar de preventiva? ¿El uso de insumos químicos está regulado y es acorde a la demanda actual?	¿El mantenimiento de la infraestructura de tratamiento está planificado y se realiza regularmente? ¿El uso de insumos químicos está basado en un monitoreo constante de calidad? ¿Los procesos de tratamiento son mayormente manuales?	¿La infraestructura de tratamiento es moderna y tiene capacidad para atender una mayor demanda futura? ¿El proceso de dosificación de insumos químicos está semi-automatizado?	¿La infraestructura de tratamiento utiliza tecnologías avanzadas que permiten la optimización de procesos y minimización de costos? ¿Existe un monitoreo continuo y mantenimiento basado en análisis de datos? ¿El control de insumos químicos se realiza en tiempo real?
	Infraestructura para el almacenamiento	<input type="checkbox"/> ¿Los reservorios de almacenamiento de agua potable son suficientes para cubrir la demanda? ¿Los reservorios se encuentran en buenas condiciones estructurales? ¿El mantenimiento de los reservorios es planificado o reactivo? ¿Todos los reservorios cuentan con macromedidores para el control del agua?	¿El almacenamiento de agua potable sigue siendo insuficiente para cubrir la demanda? ¿Se ha implementado el mantenimiento correctivo en los reservorios de manera regular? ¿Todos los reservorios están equipados con macromedidores para medir el agua almacenada?	¿Se ha planificado y programado el mantenimiento de los reservorios de manera periódica? ¿Los controladores de nivel están instalados y en funcionamiento en todos los reservorios?	¿Los reservorios tienen capacidad suficiente para cubrir la demanda actual y están en buen estado? ¿El sistema de monitoreo remoto permite una supervisión en tiempo real de los niveles y el estado de los reservorios?	¿La capacidad de los reservorios está proyectada para cubrir demandas futuras? ¿El sistema de monitoreo y control remoto optimiza la gestión del almacenamiento?
	Infraestructura para la distribución de agua potable	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es la antigüedad promedio de las tuberías en la red de distribución? ¿Existen registros de proyectos de renovación de tuberías antiguas? ¿El sistema de distribución cuenta con sectorización y control de presión?	¿Se han realizado renovaciones de tuberías en zonas críticas en los últimos 5 años? ¿Cuáles son los materiales predominantes en las tuberías renovadas? ¿Se han iniciado proyectos de sectorización, y cuáles son los desafíos en presión y continuidad?	¿Existe un proyecto definido para la renovación de tuberías antiguas con incidencias operativas? ¿Qué porcentaje de las tuberías actuales está compuesto de materiales modernos como PVC o HDPE? ¿La sectorización está operativa en algunos sectores? ¿Cuál es el nivel de control de presión y caudal?	¿Se ha completado la renovación de tuberías antiguas y de materiales obsoletos? ¿La planificación de renovación de tuberías es continua y está estructurada? ¿Se ha logrado una sectorización efectiva en toda la red, con control de presiones y abastecimiento según demanda?	¿Cuál es la antigüedad promedio actual de las tuberías en la red? ¿Se han implementado tuberías de alta durabilidad y bajo mantenimiento en toda la red? ¿El sistema cuenta con monitoreo y control en tiempo real para gestionar la presión y el flujo en cada sector?
	Equipamiento para la operación y control	<input type="checkbox"/> ¿La operación y control de la infraestructura primaria se realiza de forma manual sin el apoyo de tecnología? ¿Las decisiones operativas se basan en la experiencia sin el uso de modelos hidráulicos? ¿Se lleva a cabo alguna gestión para optimizar el consumo de energía?	¿Se emplean equipos digitales para la operación en puntos críticos, aunque la lectura de datos se realice manualmente? ¿La empresa cuenta con algún sector piloto con equipos de control, aunque no tengan monitoreo continuo? ¿Existen iniciativas básicas de ahorro energético?	¿Existen proyectos aprobados para la automatización de operaciones críticas en la empresa? ¿Los modelos hidráulicos digitales son utilizados regularmente para planificación y diseño? ¿Las áreas críticas están equipadas con sistemas de monitoreo estándar y cuentan con un centro de control? ¿Se han implementado sistemas de ahorro energético en todas las áreas críticas del sistema?	¿La empresa ha aprobado proyectos de automatización para el monitoreo y control de la infraestructura primaria? ¿Se implementan modelos digitales de simulación para la optimización de la infraestructura primaria y secundaria? ¿El sistema de monitoreo en áreas críticas permite detectar anomalías y cuenta con actuadores manuales? ¿Se ha optimizado el consumo de energía utilizando análisis de datos?	¿El sistema de monitoreo y control de la infraestructura primaria opera en tiempo real y está completamente automatizado? ¿La empresa emplea un gemelo digital para simulaciones predictivas y ajustes automáticos? ¿El sistema SCADA o equivalente está totalmente integrado con el gemelo digital para facilitar el control predictivo?
	Procedimientos para la operación y mantenimiento	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con manuales de operación y mantenimiento documentados para sus equipos? En caso de existir manuales, ¿están actualizados y reflejan las prácticas actuales? ¿La operación de los equipos depende principalmente de la experiencia del personal sin procedimientos estandarizados?	¿La empresa cuenta con manuales no formalizados para algunos componentes de la infraestructura y equipos? ¿Estos manuales han sido validados y aprobados oficialmente para asegurar su consistencia? ¿Existen inconsistencias en la operación debido al uso de manuales no formalizados?	¿Existen manuales formalizados y estandarizados para la operación y mantenimiento de los equipos de infraestructura crítica? ¿Los procedimientos implementados son homogéneos en toda la organización? ¿Se detectan incumplimientos en la aplicación de estos procedimientos en algunas áreas?	¿La empresa utiliza manuales formalizados y estandarizados para la operación y mantenimiento de la infraestructura primaria? ¿El uso de los procedimientos operativos es eficiente y consistente en todas las áreas? ¿Los manuales se actualizan periódicamente para mantenerse al día con los cambios operativos y tecnológicos?	¿Los manuales de operación y mantenimiento son revisados periódicamente para incorporar nuevas tecnologías y estándares energéticos? ¿Existe un sistema de retroalimentación para la mejora continua de los manuales y procedimientos? ¿Los equipos e infraestructura se operan de forma óptima, maximizando la eficiencia y minimizando costos?
	Mantenimiento	<input type="checkbox"/> ¿El mantenimiento se realiza únicamente cuando ocurren averías, es decir, de forma reactiva? ¿Se llevan registros del mantenimiento realizado, o estos son inexistentes o muy limitados?	¿La empresa realiza mantenimiento preventivo y de rutina, además del mantenimiento por averías? ¿Se registran las tareas de mantenimiento realizadas en formatos básicos, ya sea en papel, Excel u otras herramientas digitales?	¿El mantenimiento preventivo se programa periódicamente para todos los activos esenciales de la infraestructura sanitaria? ¿Los registros de mantenimiento incluyen información detallada como orden de trabajo, fecha, lugar y persona responsable, y se encuentran organizados en archivos digitales?	¿La empresa cuenta con un ciclo o plan de mantenimiento y un presupuesto asignado para cada activo? ¿Los registros de mantenimiento detallan aspectos adicionales como la ubicación, tiempo empleado, y repuestos utilizados? ¿Los registros se encuentran en una base de datos digital completamente estructurada?	¿Los ciclos de mantenimiento están alineados con evaluaciones de riesgo y un plan estratégico de gestión de activos? ¿Los registros de mantenimiento incluyen información adicional avanzada, como costo por unidad, georreferencia, códigos de repuesto, y materiales multimedia (imágenes, videos)? ¿La empresa utiliza datos históricos de mantenimiento para optimizar los ciclos de mantenimiento y realizar análisis de riesgo?
Catastro Técnico	<input type="checkbox"/> ¿El conocimiento sobre la ubicación y características de las redes es parcial y se gestiona en planos en papel? ¿Las actualizaciones de la información se realizan de forma esporádica o reactiva, sin integrarse con otras áreas ni permitir un análisis de la infraestructura?	¿La información sobre la infraestructura se encuentra digitalizada en parte mediante AutoCAD o CAD, aunque no está completa? ¿Las actualizaciones se realizan principalmente después de incidentes, y la información no se integra con otros sistemas operacionales?	¿La mayoría de las redes e infraestructura están gestionadas en AutoCAD y tienen algunos componentes integrados en un sistema GIS? ¿Se realizan actualizaciones periódicas y programadas, y la interoperabilidad comienza a integrarse con sistemas comerciales y operacionales?	¿La infraestructura está completamente digitalizada y se gestiona integralmente en GIS, con actualizaciones en tiempo real? ¿La información está verificada anualmente, y permite interoperabilidad total con otros sistemas de gestión y análisis en tiempo real?	¿La gestión del catastro técnico se realiza en tiempo real y permite análisis predictivo utilizando modelos de simulación? ¿Se emplean tecnologías de inteligencia artificial y GIS avanzado para prever fallas y optimizar la toma de decisiones y las inversiones?	

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
	Agua No Facturada	<input type="checkbox"/> ¿Se realiza un balance hídrico formal para el control de ANF o este se estima de forma general sin distinguir entre pérdidas reales y aparentes? ¿Existe una unidad orgánica dedicada y coordinada para la evaluación y reducción del ANF?	<input type="checkbox"/> ¿Se elabora un balance hídrico básico y se centraliza la responsabilidad en una unidad orgánica específica? ¿Se incluye parcialmente en el presupuesto actividades para la reducción del ANF, aunque no haya un plan estructurado para ello?	<input type="checkbox"/> ¿El balance hídrico se realiza con precisión mediante una metodología específica, como el IWA, y se cuenta con una unidad especializada en reducir el ANF? ¿Existen roles claros y un presupuesto específico asignado para actividades planificadas de reducción del ANF?	<input type="checkbox"/> ¿El balance hídrico se realiza según la metodología IWA y cuenta con sensores inteligentes para la detección automática de fugas? ¿La unidad encargada de reducir el ANF está completamente implementada y cuenta con un presupuesto estructurado para actividades de reducción del ANF?	<input type="checkbox"/> ¿El balance hídrico está automatizado y se ajusta en tiempo real mediante el uso de inteligencia artificial y análisis predictivo? ¿La planificación de reducción del ANF está integrada en la planificación estratégica general de la empresa con apoyo de GIS y presupuesto dedicado?
Gestión de la Calidad del Agua Potable	Procesos en la gestión de la calidad del agua potable	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con un Plan de Control de Calidad formalmente establecido y documentado? ¿Las medidas correctivas se toman de manera reactiva solo tras detectar problemas en la calidad del agua?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con un Plan de Control de Calidad formalmente establecido y documentado? ¿Las medidas correctivas se toman de manera reactiva solo tras detectar problemas en la calidad del agua?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa tiene implementado un sistema de gestión de calidad que permite un monitoreo continuo y sistemático de los parámetros de calidad? ¿Existe un plan de contingencia para situaciones de emergencia relacionadas con la contaminación del agua por patógenos o sustancias químicas?	<input type="checkbox"/> ¿Se utilizan herramientas de análisis predictivo para prevenir no conformidades en la calidad del agua? ¿La planificación de calidad se adapta a nuevas normativas o estándares internacionales de manera proactiva?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa dispone de un sistema de monitoreo en tiempo real y control remoto, orientado al uso de inteligencia artificial para la gestión de calidad del agua? ¿Las decisiones de gestión de calidad se toman automáticamente mediante sistemas inteligentes basados en análisis predictivo?
	Capacidades del personal	<input type="checkbox"/> ¿El personal cuenta con algún tipo de capacitación en control de calidad del agua? ¿Existen miembros del equipo con especialización en temas de control de calidad?	<input type="checkbox"/> ¿El personal ha recibido capacitación básica en control de calidad? ¿La capacitación incluye información sobre las regulaciones vigentes en control de calidad del agua?	<input type="checkbox"/> ¿La capacitación del personal en gestión de calidad y uso de equipos es formal y estandarizada? ¿Se capacita al personal en el plan de contingencia para situaciones de emergencia relacionadas con la contaminación del agua?	<input type="checkbox"/> ¿El personal recibe capacitación continua en temas de calidad del agua? ¿Las capacitaciones incluyen formación especializada para profundizar en áreas críticas del control de calidad?	<input type="checkbox"/> ¿El personal participa activamente en iniciativas de formación continua y en proyectos de investigación en control de calidad del agua? ¿Hay miembros del personal involucrados en la creación o mejora de políticas públicas y normativas en relación con la calidad del agua?
	Infraestructura y equipamiento	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con infraestructura y equipamiento mínimo para el control de calidad del agua?	<input type="checkbox"/> ¿La infraestructura y el equipamiento existente en la empresa es adecuado para las necesidades básicas de control de calidad del agua? ¿Se ha identificado la necesidad de renovación del equipamiento actual para cumplir con los estándares de calidad?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con toda la infraestructura y equipamiento necesario para realizar un control de calidad adecuado? ¿Existe algún plan para mejorar o actualizar la infraestructura y equipamiento actual?	<input type="checkbox"/> ¿La infraestructura y equipamiento cumplen con los requisitos específicos para realizar análisis microbiológicos y físico-químicos de la calidad del agua? ¿Hay personal capacitado para operar el equipamiento a nivel microbiológico y físico-químico?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas avanzadas para el control de calidad y desarrollo de investigaciones en el agua? ¿Se promueve la implementación de innovaciones tecnológicas en el equipamiento para optimizar el control de calidad del agua?
Gestión de Riesgo de Desastres	Identificación y Evaluación de Riesgos	<input type="checkbox"/> ¿La empresa realiza alguna identificación de riesgos para el servicio de agua y saneamiento? ¿La identificación de riesgos solo se lleva a cabo como respuesta a eventos adversos? ¿Se cuenta con alguna metodología formal para la identificación de riesgos?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa utiliza herramientas simples para identificar riesgos básicos en el servicio de agua y saneamiento? ¿La identificación de riesgos se realiza con alguna periodicidad o es de manera irregular? ¿Existen registros o documentación básica de los riesgos identificados?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa identifica regularmente los riesgos específicos del servicio de agua y saneamiento? ¿Se utilizan metodologías estandarizadas para la identificación y priorización de riesgos? ¿Cómo se documentan y gestionan los riesgos identificados en el servicio?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa evalúa los riesgos identificados, además de priorizarlos? ¿Se utilizan metodologías estandarizadas para la identificación, priorización y evaluación de riesgos? ¿Existen responsables designados para la gestión y monitoreo de los riesgos identificados en el servicio?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa utiliza análisis de escenarios y herramientas de modelado para la gestión de riesgos en el servicio de agua y saneamiento? ¿Se realiza un análisis predictivo para anticiparse a riesgos emergentes? ¿Se cuenta con un sistema de monitoreo en tiempo real y herramientas de vanguardia para gestionar riesgos de manera proactiva?
	Planificación	<input type="checkbox"/> ¿La empresa tiene la GRD (Gestión de Riesgo de Desastres) incluida como parte de su Plan Estratégico Institucional (PEI) o su Plan Operativo Institucional (POI)? ¿Existen planes de emergencia formalizados y específicos para desastres que puedan afectar la infraestructura de agua y saneamiento? ¿Las respuestas a emergencias en caso de desastres son improvisadas o siguen algún tipo de procedimiento formal?	<input type="checkbox"/> ¿Se han incluido acciones específicas para la GRD en el PEI y el POI de la empresa? ¿Existe algún tipo de intervención específica para GRD en el POI de la empresa? ¿Se han desarrollado planes de emergencia formalizados para desastres, aunque no estén completamente especificados?	<input type="checkbox"/> ¿La GRD está formalmente incluida en el PEI como un objetivo institucional? ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Riesgo de Desastres y un Plan de Continuidad Operativa formalizados? ¿Se ha implementado un Plan de Capacitación y Sensibilización en temas de GRD, aprobado con procedimientos específicos?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con un Plan de Emergencias y Respuesta Inmediata, además de los planes ya establecidos? ¿Existen procedimientos específicos para la actualización periódica de los planes relacionados con GRD? ¿Los planes incluyen aspectos operacionales, logísticos y de comunicaciones específicos para la GRD?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cuenta con un Plan de Monitoreo y Evaluación en el marco de la GRD? ¿Los planes de GRD se actualizan de manera dinámica en respuesta a cambios en el entorno y a riesgos emergentes? ¿Los planes incluyen mecanismos de retroalimentación continua para anticiparse a nuevos riesgos y optimizar la respuesta de la empresa en caso de desastres?
	Recursos para la gestión de riesgos	<input type="checkbox"/> ¿La empresa realiza aportes al fondo de reserva específicamente destinado para la GRD? ¿Existen intervenciones en la empresa relacionadas con la GRD respaldadas por un fondo de reserva? ¿Se ha destinado algún presupuesto o reserva para acciones en gestión de riesgos?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa cumple con los aportes al fondo de reserva para GRD según el Estudio Tarifario (ET)? ¿Los recursos de la reserva de GRD se emplean exclusivamente para fines de gestión de riesgos o son utilizados para otros propósitos? ¿Existen controles para asegurar que los recursos de GRD sean destinados exclusivamente a intervenciones de riesgo?	<input type="checkbox"/> ¿Los aportes al fondo de reserva para GRD cumplen estrictamente con los requerimientos del ET? ¿Se realiza un seguimiento adecuado para asegurar que los recursos de la reserva se utilicen exclusivamente en intervenciones de GRD? ¿Existen registros detallados que documenten el uso adecuado de los fondos de reserva destinados a GRD?	<input type="checkbox"/> ¿La empresa, además de cumplir con los aportes a la reserva de GRD, ha gestionado recursos financieros de fuentes externas para fortalecer sus intervenciones en gestión de riesgos? ¿Existen alianzas o acuerdos formales con otras entidades para obtener recursos adicionales para la GRD? ¿Los recursos externos son gestionados de manera que complementen el fondo de reserva de GRD?	<input type="checkbox"/> ¿Se realizan los aportes al fondo de reserva para la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) de acuerdo con lo establecido en el Estudio Tarifario (ET)? ¿La empresa dispone de un sistema de monitoreo y control financiero avanzado para la gestión del fondo de reserva destinado a la GRD? ¿Existen procesos formales que aseguren la disponibilidad inmediata de los recursos financieros del fondo en situaciones de emergencia?
	Capacitación	<input type="checkbox"/> ¿El personal ha recibido capacitación formal sobre la gestión de riesgos de desastres? ¿El personal está familiarizado con la normativa vigente sobre GRD, específicamente con el SINAGERD? ¿Existen planes o programas para capacitar al personal en temas de GRD?	<input type="checkbox"/> ¿Con qué frecuencia se capacita al personal en gestión de riesgos de desastres? ¿La capacitación que se ofrece cubre temas básicos de GRD y normativa del SINAGERD? ¿Existen materiales educativos básicos sobre GRD disponibles para el personal?	<input type="checkbox"/> ¿La capacitación se realiza más de dos veces al año de manera continua? ¿La capacitación cubre temas específicos de gestión de riesgos y normativa del SINAGERD? ¿El personal tiene acceso a materiales educativos completos sobre GRD? ¿Se realizan simulacros anuales como parte de la capacitación en GRD?	<input type="checkbox"/> ¿La capacitación está adaptada a los diferentes roles y niveles de responsabilidad del personal en la empresa? ¿La normativa del SINAGERD es un componente integral de las capacitaciones? ¿Se realizan más de dos simulacros al año para preparar al personal en gestión de riesgos? ¿Se actualizan regularmente los materiales educativos sobre GRD para el personal?	<input type="checkbox"/> ¿La gestión de riesgos de desastres forma parte de la cultura organizacional de la empresa? ¿La capacitación incluye ejercicios prácticos que involucran a todo el personal en escenarios específicos de GRD? ¿Se realizan evaluaciones continuas para mejorar la capacitación en GRD, integrando retroalimentación del personal? ¿Los simulacros y ejercicios de GRD están diseñados para cubrir una variedad de escenarios y asegurar una preparación integral? ¿Se han establecido alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas y de cooperación internacional para financiar actividades preventivas y de respuesta ante desastres? ¿Se han implementado mecanismos para garantizar que los recursos financieros del fondo sean utilizados eficientemente según las prioridades definidas para la GRD?
	Respuesta y Recuperación	<input type="checkbox"/> ¿Existen procedimientos formales para responder a desastres? ¿Cómo se gestiona la recuperación de las operaciones luego de un desastre? ¿Es un proceso estructurado o reactivo? ¿Los procesos actuales para restablecer el servicio de agua y saneamiento son efectivos y eficientes?	<input type="checkbox"/> ¿La respuesta a desastres sigue algún tipo de procedimiento básico, aunque no esté formalizado? ¿Existe algún grado de organización en la recuperación de las operaciones después de un desastre? ¿Se documentan las lecciones aprendidas de las respuestas a desastres pasados para mejorar en futuros eventos?	<input type="checkbox"/> ¿La respuesta a desastres sigue procedimientos documentados y cumple con los lineamientos establecidos por ley? ¿Existen planes aprobados para la respuesta y recuperación en casos de desastre? ¿El programa presupuestal 068 es gestionado efectivamente en los procesos de respuesta a desastres? ¿Existen equipos específicos de respuesta con los recursos asignados para restablecer el servicio rápidamente?	<input type="checkbox"/> ¿Se emplean tecnologías de monitoreo en tiempo real en la respuesta a desastres? ¿La gestión del programa presupuestal 068 es utilizada para optimizar la respuesta a desastres? ¿Los equipos de respuesta cuentan con tecnología y recursos suficientes para una recuperación rápida y efectiva?	<input type="checkbox"/> ¿La respuesta a desastres está optimizada mediante el uso de un sistema de gestión de emergencias que integre todos los recursos y capacidades en tiempo real? ¿Se implementan análisis predictivos o simulaciones para anticipar y preparar una respuesta a posibles desastres? ¿Existen mecanismos para revisar y actualizar continuamente los procedimientos y equipos de respuesta según nuevas tecnologías y mejores prácticas? ¿Se realiza una coordinación eficiente entre los equipos de respuesta y otros sistemas de gestión para asegurar una recuperación inmediata y eficaz?
	Cobertura del servicio de alcantarillado	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es el porcentaje actual de cobertura en la recolección de aguas residuales?	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es el porcentaje actual de cobertura en la recolección de aguas residuales?	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es el porcentaje actual de cobertura en la recolección de aguas residuales?	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es el porcentaje actual de cobertura en la recolección de aguas residuales?	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es el porcentaje actual de cobertura en la recolección de aguas residuales?
	Infraestructura para la recolección de aguas residuales	<input type="checkbox"/> ¿Cuál es la antigüedad promedio de las tuberías en la red de alcantarillado? ¿Se ha registrado un aumento en la incidencia de atoros en la red de alcantarillado? ¿Existen proyectos planificados o en evaluación para renovar la infraestructura de tuberías?	<input type="checkbox"/> ¿Se ha realizado alguna renovación parcial de tuberías en áreas críticas? ¿Cuál ha sido la frecuencia de inversiones en renovación en los últimos cinco años? ¿Ha disminuido la incidencia de atoros en la red de alcantarillado?	<input type="checkbox"/> ¿Existe un proyecto de renovación de tuberías en zonas críticas de la red? ¿Se ha reducido la incidencia de atoros a menos de 3 por km de red? ¿Se ha implementado el uso de materiales más resistentes, como PVC, en las renovaciones?	<input type="checkbox"/> ¿Se han reemplazado todas las tuberías antiguas y de materiales CSN y CR en la red? ¿Cuál es la incidencia actual de atoros por km de red de alcantarillado? ¿La planificación de la renovación de tuberías se realiza de manera continua?	<input type="checkbox"/> ¿Las tuberías de la red de alcantarillado tienen en promedio menos de 30 años de antigüedad? ¿Cuál es el material principal utilizado en las tuberías actuales y cómo se garantiza su durabilidad? ¿Se ha logrado reducir la incidencia de atoros a menos de 1 por km de red de alcantarillado?

Componente	Tema	Nivel 1 INICIAL	Nivel 2 BÁSICO	Nivel 3 DEFINIDO	Nivel 4 GESTIONADO	Nivel 5 OPTIMIZADO
Gestión de la recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales	Disposición de las aguas residuales en un sistema de tratamiento	<input type="checkbox"/> <p>¿Cuál es el porcentaje actual de las aguas residuales que se dispone en un sistema de tratamiento? ¿Existen proyectos o planes para incrementar la disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento?</p>	<p>¿El porcentaje de disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento ha alcanzado el 20 % o más? ¿Qué medidas se han implementado para aumentar la disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento?</p>	<p>¿El porcentaje de disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento ha alcanzado el 40 % o más? ¿Se están realizando inversiones para mejorar la infraestructura de tratamiento de aguas residuales?</p>	<p>¿El porcentaje de disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento ha alcanzado el 60 % o más? ¿Existen mecanismos de monitoreo para asegurar que las aguas residuales tratadas cumplan con los estándares de calidad? ¿El sistema de tratamiento está alineado con los principios de la economía circular, promoviendo la reutilización de subproductos como lodos tratados o energía recuperada? ¿Se han desarrollado proyectos que integren la reutilización del agua tratada en la planificación estratégica de la empresa?</p>	<p>¿El porcentaje de disposición de aguas residuales en sistemas de tratamiento ha alcanzado el 80 % o más? ¿Se cuenta con un sistema optimizado para la disposición de aguas residuales que garantice una cobertura cercana al 100 %? ¿Se están implementando tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia en el tratamiento de aguas residuales? ¿El sistema de tratamiento está alineado con los principios de la economía circular, promoviendo la reutilización de subproductos como lodos tratados o energía recuperada? ¿Se han desarrollado proyectos que integren la reutilización del agua tratada en la planificación estratégica de la empresa?</p>
	Tratamiento efectivo de aguas residuales	<input type="checkbox"/> <p>¿Cuál es el porcentaje actual de tratamiento efectivo de aguas residuales? ¿El tratamiento efectivo cumple con la metodología exigida por el regulador?</p>	<p>¿El porcentaje de tratamiento efectivo de aguas residuales ha alcanzado el 20 % o más? ¿Se está utilizando la metodología exigida por el regulador para la determinación del tratamiento efectivo?</p>	<p>¿El porcentaje de tratamiento efectivo de aguas residuales ha alcanzado el 40 % o más? ¿Se están implementando mejoras para cumplir y mantener la metodología de tratamiento requerida por el regulador?</p>	<p>¿El porcentaje de tratamiento efectivo de aguas residuales ha alcanzado el 60 % o más? ¿Existe un proceso de control y supervisión continuo para asegurar el cumplimiento de la metodología del regulador?</p>	<p>¿El porcentaje de tratamiento efectivo de aguas residuales ha alcanzado el 80 % o más? ¿Se han implementado tecnologías avanzadas o sistemas automáticos para optimizar el tratamiento de aguas residuales? ¿Existen auditorías regulares que validen el cumplimiento de la metodología exigida por el regulador?</p>