

Análisis Focalizado

Integridad Empresarial
en empresas prestadoras
de servicios de agua
y saneamiento

Análisis Focalizado

Integridad Empresarial en empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento

Autores

Francisco Cubillo
Umrbek Allakulov
Daniela Patiño Piñeros
Marcello Basani

Un producto:

AquaRating

AquaFund



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agencia Suiza para el Desarrollo
y la Cooperación COSUDE



Federal Ministry
Republic of Austria
Finance

en colaboración con



Auspiciado por AquaFund

Este Análisis Focalizado fue financiado por el Fondo Multidonante AquaFund, un fondo temático del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), financiado con recursos propios del BID y de socios donantes: la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Gobierno de Suiza a través de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) y la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), el Gobierno de Austria y la Fundación PepsiCo. El desarrollo del Análisis Focalizado fue realizado mediante un trabajo colaborativo entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Red de Integridad del Agua (WIN, por sus siglas en inglés).

Copyright ©2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Contenidos

Introducción.....	v
1. Gestión de la Integridad Empresarial.....	1
2. Enfoques para el análisis de la Integridad Empresarial	15
IE1 Marco general de gestión de la Integridad Empresarial	18
IE1.1 Posicionamiento estratégico	18
IE1.2 Aprovisionamiento de bienes y servicios	22
IE1.3 Gestión de RRHH.....	26
IE1.4 Políticas de aseguramiento del cumplimiento de la normativa	28
IE2 Códigos de ética y conducta.....	30
IE2.1 Códigos de ética y conducta.....	30
IE2.2 Política de denuncia de irregularidades y sanciones.....	34
IE3 Políticas de transparencia y reporte	36
IE3.1 Transparencia y reporte.....	36
IE3.2 Información financiera.....	38
IE3.3 Información operacional	40
IE4 Monitoreo	42
IE4.1 Monitoreo interno.....	42
IE4.2 Monitoreo externo.....	47
IE5 Resultados e indicadores de fortaleza en la integridad.....	50
IE5.1 Resultados de prácticas pretéritas.....	50
IE5.2 Valoraciones basadas en opiniones.....	54
IE5.3 Valoraciones basadas en evidencias	60
IE6 Políticas de alineación con los paradigmas sociales y ambientales.....	88
IE6.1 Compromisos sociales.....	88
IE6.2 Compromiso ambiental.....	91
Bibliografía	94
Anexos	95
A. Tablas de fiabilidad incorporadas del sistema de evaluación de AquaRating	95
B. Nuevas tablas de fiabilidad incorporadas para el análisis del presente Análisis Focalizado	109
Glosario.....	115

Introducción

Este documento se integra en la colección denominada **Análisis Focalizados**, que aborda, de forma particularizada, temas relevantes dentro de la prestación de servicios de agua y saneamiento.

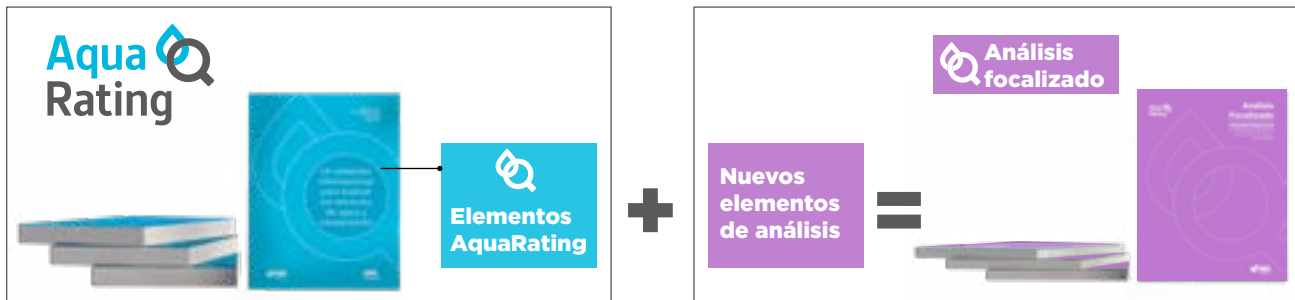
Los **Análisis Focalizados** tienen por objeto el establecimiento de un método y criterios para la caracterización y valoración de un aspecto particular de la gestión de la prestación de dichos servicios en materias como innovación, cambio climático, pérdidas de agua e integridad en la empresa. El presente documento desarrolla esta última temática; no obstante, todos los **Análisis Focalizados** se pueden encontrar en www.aquarating.org.

La idea de elaborar esta colección surge de la necesidad de analizar de forma parcial y enfocada, con una perspectiva diferente, un aspecto concreto dentro del marco de visión amplia e integral que considera el sistema AquaRating cuando se aplica al conjunto de una empresa.¹ La caracterización se sintetiza en una serie de indicadores y parámetros que facilitan el análisis de ese aspecto en particular que es objeto del **Análisis Focalizado**.

En un **Análisis Focalizado** se estudian los vínculos posibles con la información ya considerada en la estructura de evaluación de **AquaRating** y a fin de lograr una caracterización particular la tarea se complementa con la identificación de la información y los parámetros adicionales necesarios para este nuevo enfoque y esta nueva perspectiva.

1. Para obtener mayor información del sistema se puede consultar la página web www.aquarating.org.

Por último, se hace una valoración de la conveniencia de ampliar los elementos de evaluación de AquaRating, desde la experiencia y los nuevos parámetros señalados en este documento, para la generación de una **Caracterización Focalizada**.



Las funciones de los Análisis Focalizados son:

- Acercarse a una mejor comprensión de un aspecto parcial de la gestión de los servicios de agua y saneamiento.
- Tener una caracterización más enfocada de un aspecto parcial de la gestión.
- Determinar potenciales mejoras y adiciones a la estructura de evaluación de AquaRating.
- Ayudar a entender mejor los procesos y el ecosistema de un aspecto parcial de la gestión.

Este Análisis Focalizado ya ha sido testeado en diversas entidades; sin embargo, la información incluida en este documento puede estar sujeta a pequeñas modificaciones para efectuar mejoras en futuros pilotos.

Resultados y productos Aquarating

La Certificación AquaRating, la Caracterización AquaRating, la Caracterización Focalizada AquaRating y demás productos AquaRating se basan exclusivamente en la información proporcionada por la Empresa Prestadora del Servicio de Agua y Saneamiento, y por lo tanto la responsabilidad por la veracidad y autenticidad de dicha información recae exclusivamente en la Empresa Prestadora del Servicio. Asimismo, el resultado del proceso de auditoría realizado por la firma auditora se basa en la información suministrada por la Empresa Prestadora del Servicio; por lo tanto, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) no se hace responsable ni certifica el resultado de la auditoría.

Los resultados de la Caracterización AquaRating y/o de la Certificación AquaRating y/o la Caracterización Focalizada; y toda la información y los documentos conexos a la implementación de AquaRating, no necesariamente reflejan la opinión del BID, ni de su Directorio Ejecutivo, ni de los países que representa.



Gestión de la Integridad Empresarial



La protección frente a la corrupción y sus múltiples consecuencias es uno de los pilares fundamentales en cualquier empresa y negocio, tanto del ámbito público como privado. Hay muchas formas y diversos grados para promover esta protección, pero sus resultados dependerán de la situación de partida y del nivel de penetración de una cultura de integridad en la gestión de la empresa y todos los agentes con los que interactúa.

Una de las acciones esenciales para proteger la empresa frente a la corrupción es el fomento de la transparencia en todos los procesos y las decisiones susceptibles de ser considerados una mala práctica, capaz de posibilitar la corrupción. Por ello en variadas ocasiones se confunde la práctica de la protección frente a la corrupción con la de fomento de la transparencia. Pero la transparencia por sí sola no asegura la protección frente a la corrupción, es necesario acompañarla de una panoplia de posicionamientos, procedimientos y métodos que establezcan, vigilen y corrijan las señales o las manifestaciones que puedan estar vinculadas con la corrupción.

Estos métodos deben atravesar toda la estructura de la empresa y sus claves de toma de decisiones en busca de la integridad en cada uno de los aspectos de la gestión susceptibles de corrupción en cualesquiera de los niveles jerárquicos, las magnitudes y los alcances en que pueda producirse.

En este trabajo se asume la definición de corrupción como el abuso de poder expresado mediante la utilización de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.



Empresas prestadoras del servicio de agua y saneamiento

Desde el comienzo de esta iniciativa se ha buscado la denominación que mejor se ajustara al objetivo perseguido con el Análisis Focalizado. Se consideraron denominaciones diversas en su alcance y orientación, tales como transparencia, corrupción, solvencia, confianza o integridad.

Finalmente se decidió adoptar la expresión **Integridad Empresarial** (IE) como enfoque en positivo de todo lo que deben constituir los principios y métodos que caracterizan la gestión de una empresa enfocada en la protección frente a la **corrupción** y sus consecuencias.

La corrupción incide en el coste final de la gestión o en la calidad y el precio de la prestación del servicio, así como en la sostenibilidad de este; por ello, la búsqueda de la integridad ha de tener como fin principal asegurar una prestación adecuada y continua de los servicios.

En todo análisis es fundamental conocer la situación de base, para lo cual es necesario evaluar los posicionamientos y métodos junto con el conjunto de evidencias que pongan de manifiesto, en el momento de la evaluación, la cultura y la realidad de la IE de la empresa, con sus fortalezas, carencias y fallos.

La integridad es vital para la práctica en la totalidad de las empresas del mundo. Por esa razón, es indispensable establecer los métodos para conocer su nivel, con la mayor fiabilidad posible, a fin de intentar evaluarla en cualquier empresa y contexto. La integridad

importa, en primer lugar, a las propias empresas y a los ciudadanos que reciben sus servicios (servicios esenciales), pero también atañe a los agentes que tienen algún grado de responsabilidad, ascendente, autoridad o mantienen algún tipo de relación o negocio con las empresas.

En última instancia, la falta de **integridad** genera ineficiencia, encarece el servicio, reduce su calidad y pone en peligro su continuidad y sostenibilidad. Pero es sustancial considerar que la protección frente a la corrupción, o el fomento de la integridad, tienen un coste que además de expresarse en todo lo vinculado con la adquisición o la implantación de métodos, sistemas y recursos en general, puede manifestarse en una merma en algunas dinámicas de la gestión o incluso en la propia eficiencia en el conjunto del cumplimiento de los cometidos de la empresa.

El alcance y el enfoque de este documento se limitan a las empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento, con el fin de contribuir a los mejores niveles de prestación de estos servicios.

El enfoque metodológico de los **Análisis Focalizados** de **AquaRating** persigue la aplicabilidad a cualquier tipo y tamaño de empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento. De acuerdo con este enfoque, la caracterización de la IE se ha establecido sobre un catálogo de buenas prácticas que permitan conseguir la máxima IE. Se conoce, y asume, que algunas de las prácticas que se

incluyen en este trabajo solo podrán ser implementadas por empresas que cuenten con unos tamaños mínimos y una estructura de gestión, pero se ha optado por mantener el espectro más amplio de opciones y técnicas de sabida y probada eficacia, independientemente de la factibilidad de aplicación de la totalidad de ellas en cualquier tamaño de empresa. La intención principal de la metodología que aquí se plantea es servir de referencia o catálogo de procedimientos y estructuras para la IE.

Del ejercicio de aplicación de este método resultará una serie de valores que debería ayudar a identificar oportunidades de actuación y prioridades para su implantación. En ese sentido, la realización de un **Análisis Focalizado** debe servir de base e inspiración para la mejora y para limitar la consideración de los valores resultantes a un análisis de los mismos siempre contextualizado.

Definición de criterios y estructura para la caracterización y valoración

La integridad de una empresa es importante porque asegura que los resultados obtenidos no se ven, ni se verán, afectados por prácticas de corrupción en cualesquiera de sus modalidades y escalas.

Como se ha detallado anteriormente, el documento plantea una metodología para conocer y caracterizar el nivel de integridad de la gestión de la empresa, entendiendo por integridad el conjunto de posicionamientos, prácticas y evidencias de protección frente a la corrupción, en su sentido más amplio.

Inicialmente se propone usar la denominación **Integridad Empresarial** (IE) con la intención de que el alcance incluya todos los aspectos que permitan evaluar las prácticas y el desempeño de la empresa para proteger y asegurar un buen y duradero funcionamiento y minimizar la probabilidad de incidencias en el cumplimiento eficiente de su mandato y los compromisos con la sociedad y los agentes con ascendiente y autoridad sobre la buena marcha de la compañía.

La metodología de caracterización que aquí se propone se limita a los aspectos de protección contra la corrupción individual o corporativa, excluyendo las prácticas de gestión que, de forma transparente y de acuerdo con la legislación, persiguen el mejor desempeño, aunque puedan ser cuestionadas desde ópticas diferentes por su discutible eficiencia.

Se trata de considerar y evaluar todos los aspectos que se puedan vincular con la corrupción por la ausencia o la aplicación inadecuada de prácticas que influyen en los resultados económicos, la solvencia de la empresa, el clima o la cultura de gestión de la empresa.

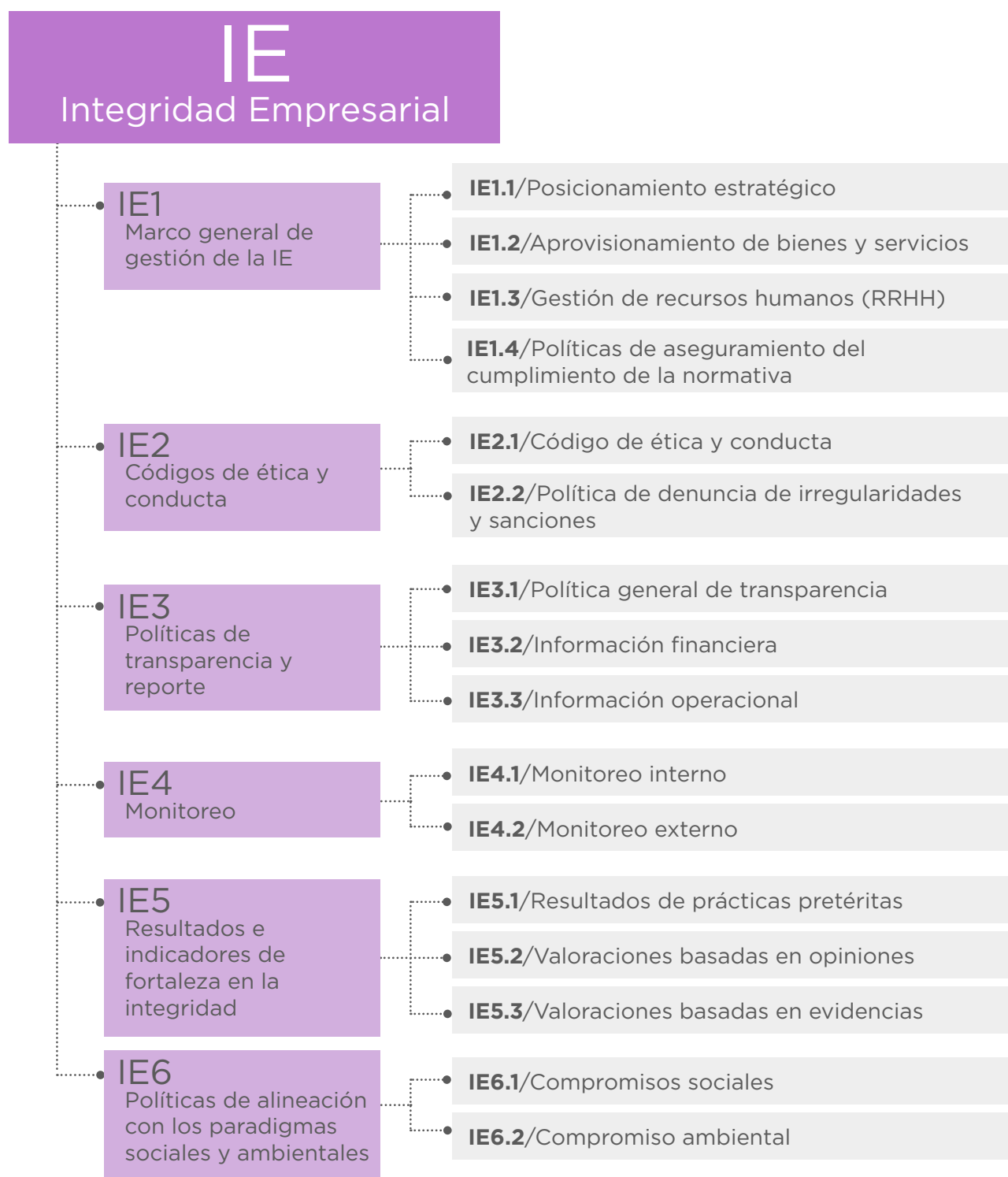
La Caracterización Focalizada evaluará:

- Los posicionamientos formales de la empresa en sus diferentes alcances, estratégicos, de normativa interna, estructurales y de prácticas de prevención, monitoreo, transparencia, etc.
- Las evidencias de la aplicación real de los posicionamientos formales.



Las manifestaciones y los indicadores de la integridad actual en la empresa.

Para realizar esta caracterización, el Análisis Focalizado de integridad evaluará los siguientes enfoques:



Cada enfoque será evaluado por las prácticas empleadas y por los resultados o los valores de los indicadores, siempre que sea posible.

De acuerdo con la metodología de evaluación de AquaRating, en este **Análisis Focalizado** se incluye la evaluación de la fiabilidad, tanto del grado de solidez y certeza de la aplicación de las prácticas como en la precisión de las variables con que se determinan los valores de los indicadores.

A nivel global del análisis y en las evaluaciones de cada enfoque y de los grupos en que se subdividen los enfoques se utilizará una escala de evaluación de 0 a 100, correspondiendo el valor 100 al máximo valor de integridad en cada caso.

Enfoques para el análisis focalizado de la Integridad Empresarial



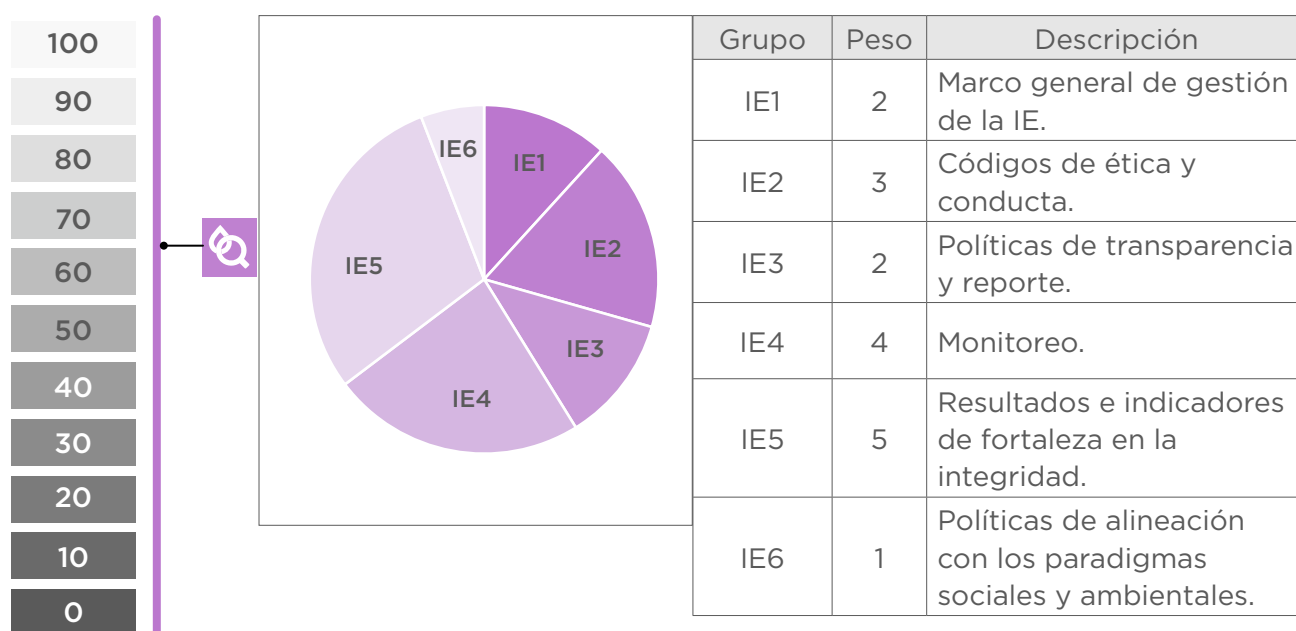
- IE1** Marco general de gestión de la IE
- IE2** Códigos de ética y conducta
- IE3** Políticas de transparencia y reporte
- IE4** Monitoreo
- IE5** Resultados e indicadores de fortaleza en la integridad
- IE6** Políticas de alineación con los paradigmas sociales y ambientales

El valor global de Caracterización Focalizada de la IE será el resultante de la caracterización agrupada y ponderada del conjunto de los elementos enunciados en este documento, que reflejan tanto el posicionamiento estratégico como las políticas específicas de prevención, monitoreo y corrección ante potenciales riesgos para la integridad. Este parámetro engloba factores de muy distinta naturaleza y concentra en una única cifra la valoración de la posición general respecto de la integridad de una empresa.

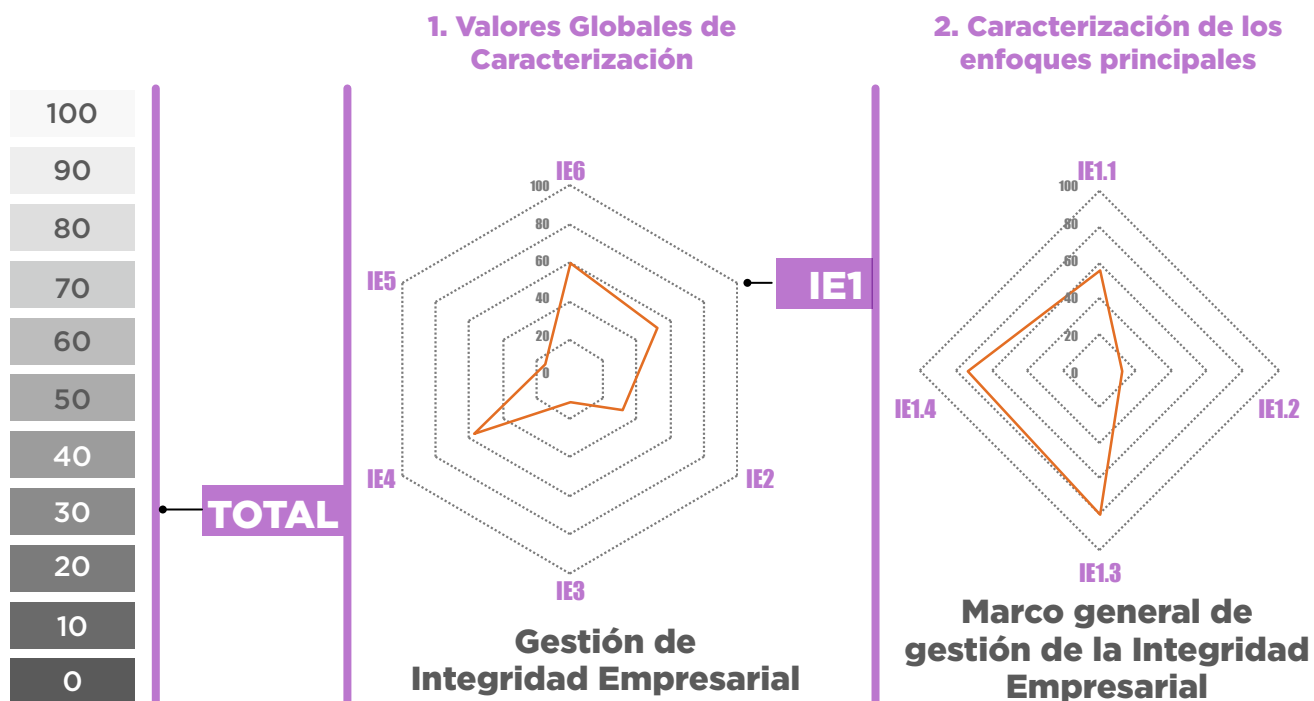


El valor de caracterización global se determina con los valores resultantes de los diferentes enfoques (IE1, IE2, IE3, IE4, IE5 e IE6), ponderados de acuerdo con lo establecido en la siguiente tabla, que a su vez se desglosa en sus respectivos grupos, prácticas individuales e indicadores.

Se situará en un rango entre 0 y 100 e irá acompañado del factor de fiabilidad que se ha aplicado en la determinación de dicho valor global. La fiabilidad global resultante será la media de las fiabilidades que hayan resultado para cada uno de los enfoques con las mismas ponderaciones.



A manera de ejemplo, en el siguiente gráfico se muestra una Caracterización Focalizada de la IE en una empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento con una valoración final de 35/100. La valoración está compuesta por la agregación ponderada de sus seis enfoques, donde cada enfoque tendrá igualmente una valoración: por ejemplo, el enfoque IE1, que mide el marco general de gestión de la integridad de la empresa, tiene una valoración de 52/100 como resultado de la ponderación de los grupos que lo componen y de sus elementos, con sus cálculos, pesos y fiabilidades respectivos.



IE1.1 = Posicionamiento estratégico.
IE1.2 = Aprovisionamiento de bienes y servicios.
IE1.3 = Gestión de recursos humanos.
IE1.4 = Políticas de aseguramiento del cumplimiento de la normativa.

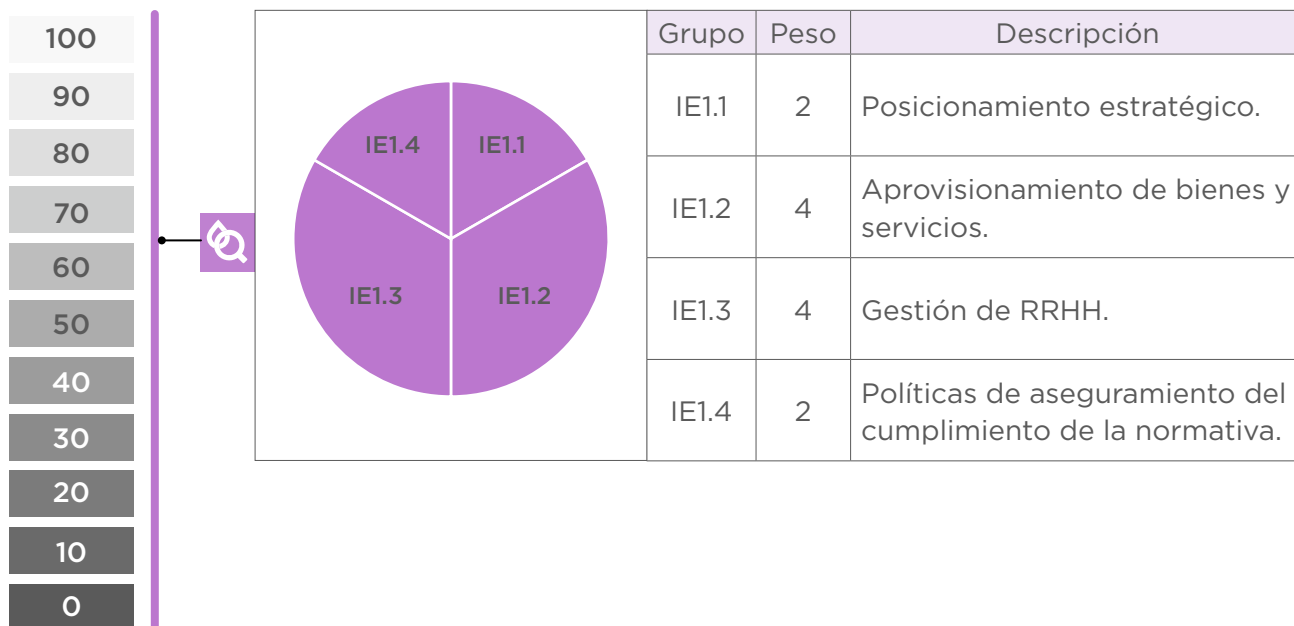
IE1

Marco general de gestión de la Integridad Empresarial

Dentro de este enfoque se incluyen todas las declaraciones, los posicionamientos y los marcos de gestión global de la empresa, en los que se establecen los procedimientos y criterios orientados al aseguramiento de la IE.

Este enfoque considera todas las fases de la gestión susceptibles de atender contra la integridad, a nivel empresarial y a nivel individual de las personas que conforman la empresa, y las ocasiones de toma de decisiones vinculadas con la integridad. Sin embargo, no se contemplan los códigos de ética o conducta ni las políticas de transparencia, que se han recogido en enfoques independientes.

La evaluación del enfoque IE1 incluirá una consolidación de los grupos IE1.1 a IE1.4 con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.

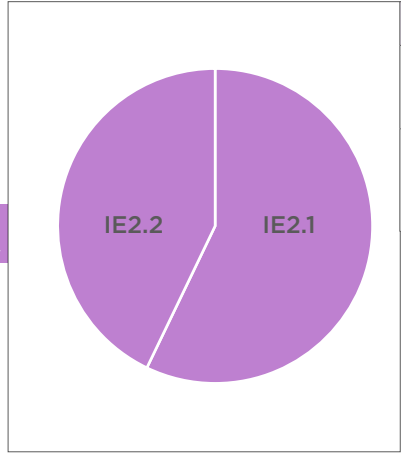
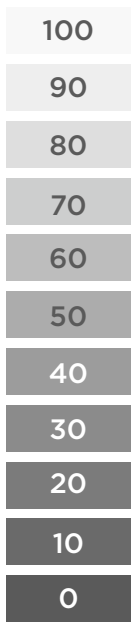


IE2 Códigos de ética y conducta

Dentro de este enfoque se incluyen todas las prácticas de establecimiento, mantenimiento y gestión de un código de ética y conducta en la empresa, aplicable a todo su personal y a las entidades y empresas con las que se relaciona.

Se destaca la consideración de las políticas de penalización y denuncia de las irregularidades, así como de las prácticas de gobierno corporativo orientadas al aseguramiento de la correcta interpretación y aplicación de los códigos de conducta.

La evaluación del enfoque IE2 incluirá una consolidación de los grupos IE2.1 e IE2.2 con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.



Grupo	Peso	Descripción
IE2.1	4	Código de ética y conducta.
IE2.2	3	Política de denuncia de irregularidades y sanciones.

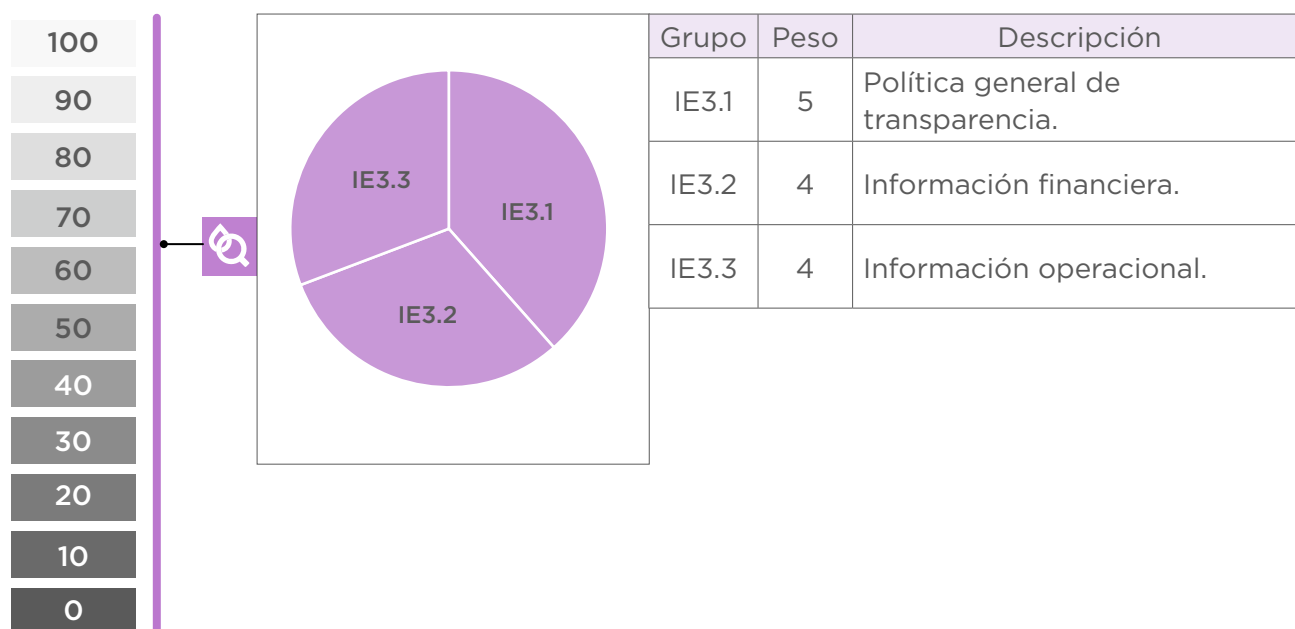
IE3 Políticas de transparencia y reporte

Este enfoque considera todas las prácticas de transparencia en la gestión y de reporte a cuantas entidades puedan estar vinculadas con la integridad o sirvan para la protección frente a una potencial corrupción. Se incluyen las prácticas relacionadas con el reporte de valores ligados a la integridad, a entidades, autoridades o representantes de la sociedad. No se contemplan las prácticas de divulgación de aspectos operacionales en los que no se identifique un riesgo para la IE, aunque la divulgación de esta información constituya una buena práctica de transparencia en su acepción más abierta.

Aunque hay información que debe divulgarse respecto de la calidad del servicio o de la eficiencia operacional, en este enfoque solo se considera lo que está potencialmente vinculado con la IE.

En cuanto al medio para poner a disposición la información, se ha asumido que la página web de la compañía será un medio de difusión suficiente, pero en los casos en los que la empresa no cuente con una página web debidamente mantenida y actualizada se podrían aceptar otros medios de divulgación, siempre que se asegure que llegan a los focos de interés respecto de la falta de integridad y sus denuncias. En ese sentido, también se evalúan los compromisos de atención a solicitudes específicas de información no reflejada en la página web y susceptible de ser divulgada.

La evaluación del enfoque IE3 incluirá una consolidación de los grupos IE3.1 a IE3.3, con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.

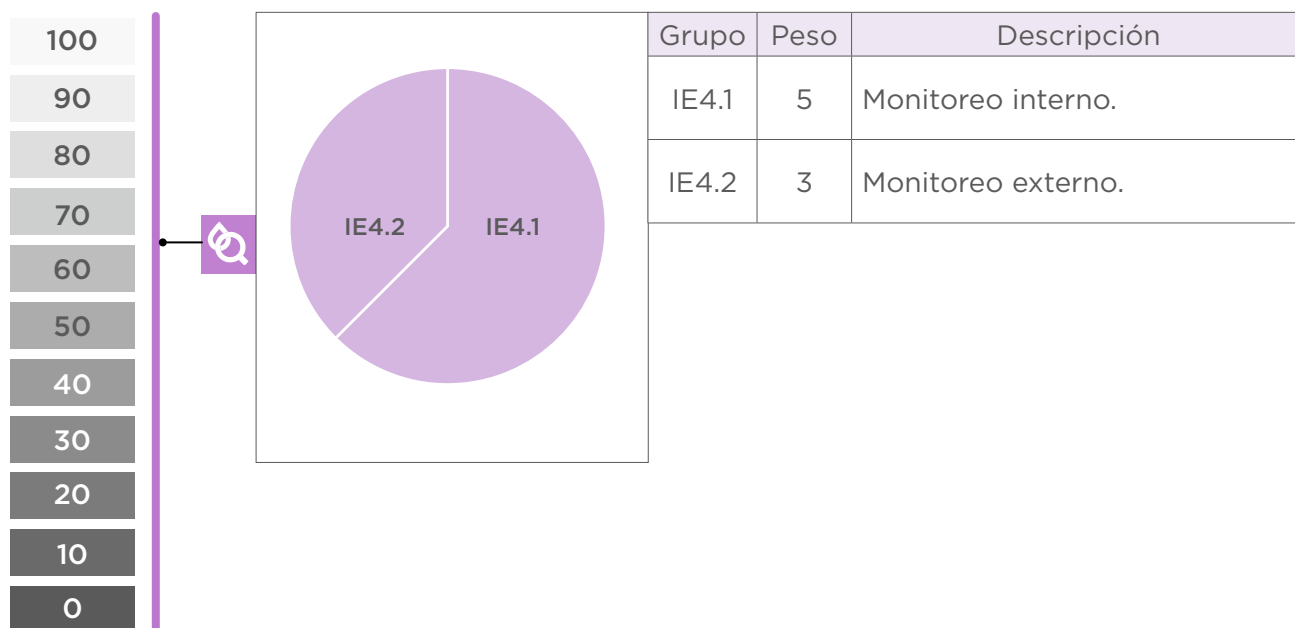


IE4 Monitoreo

Este enfoque considera las prácticas y los procedimientos de monitoreo, vigilancia, supervisión y penalización (en su caso) de las ocasiones en que pueda producirse una falta de integridad.

El enfoque se limita a las prácticas de monitoreo, reservando la valoración de los resultados del mismo para el enfoque IE5, de cuantificación de evidencias.

La evaluación del enfoque IE4 incluirá una consolidación de los grupos IE4.1 e IE4.2, con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.

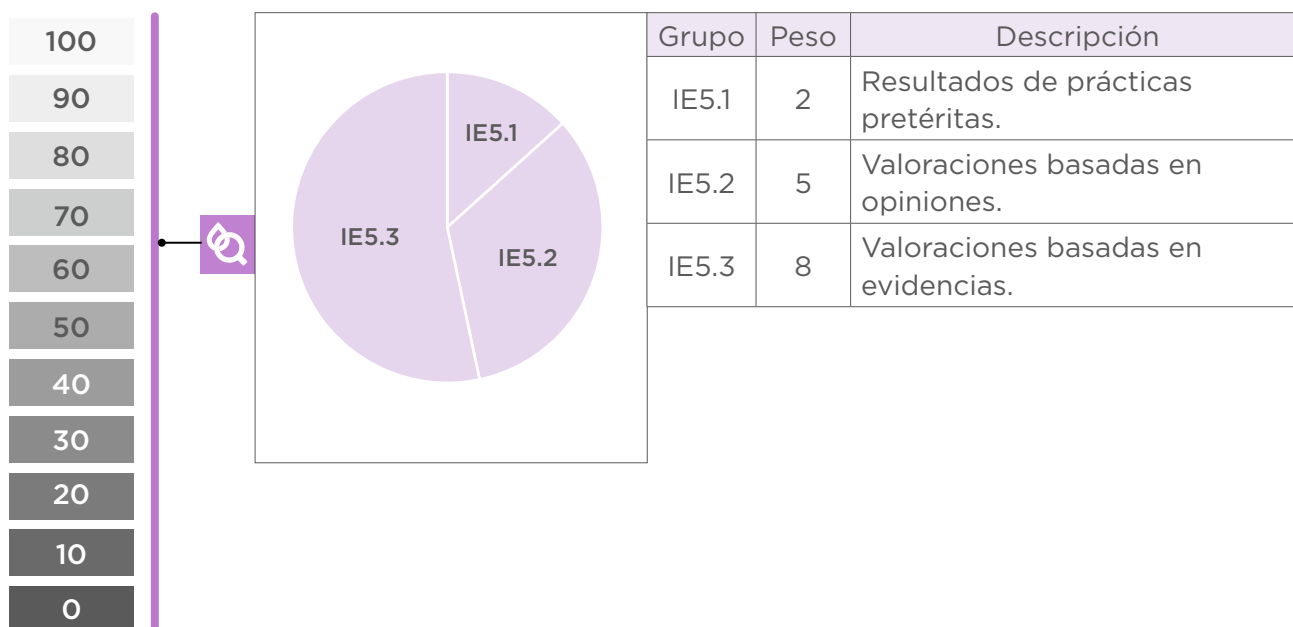


IE5

Resultados e indicadores de fortaleza en la integridad

Este enfoque considera todos aquellos parámetros que orienten sobre el grado de integridad en la gestión, en el momento de la valoración, o sobre aspectos de evolución y tendencias tales como multas, denuncias, encuestas, talleres, ineficiencia imputable a la corrupción, cultura insostenible, imagen o prestigio. La valoración se realizará en positivo, con una escala de 0 a 100, correspondiendo el 100 a la mayor evidencia de integridad, aunque los parámetros para cuantificar estarán relacionados con evidencias de riesgo para la integridad, que se normalizarán a la escala apropiada indicada.

La evaluación del enfoque IE5 incluirá una consolidación de los grupos IE5.1 a IE5.3, con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.

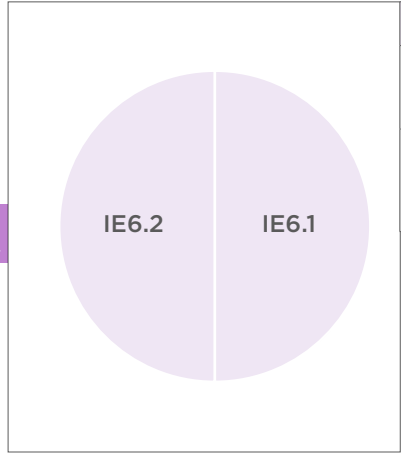
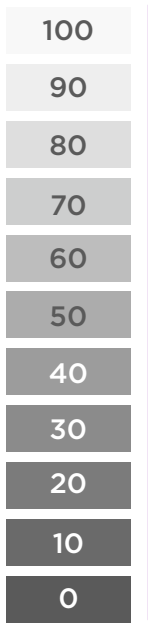


IE6 Políticas de alineación con los paradigmas sociales y ambientales

La integridad se puede valorar por las prácticas que refuerzan el cumplimiento de normativas externas o internas de la empresa o las que protegen la compañía frente a riesgos vinculados con la corrupción, pero también por la falta de alineación con los códigos de conducta aceptados por la sociedad en la que se sitúa la empresa y sus ámbitos de prestación del servicio, en el momento de realizar la evaluación.

Este enfoque aborda el posicionamiento de la empresa y los efectos del mismo en aquellos aspectos que no están relacionados directamente con el resultado del “negocio” pero forman parte de los valores exigidos por la sociedad, al margen de los mandatos y obligaciones establecidos en la normativa en vigor.

La evaluación del enfoque IE6 incluirá una consolidación de los grupos IE6.1 e IE6.2, con sus ponderaciones relativas, que se detallan en el siguiente gráfico. La evaluación será la resultante de esas agrupaciones, sobre la base de una escala de 0 a 100 que vendrá acompañada del valor de fiabilidad correspondiente.

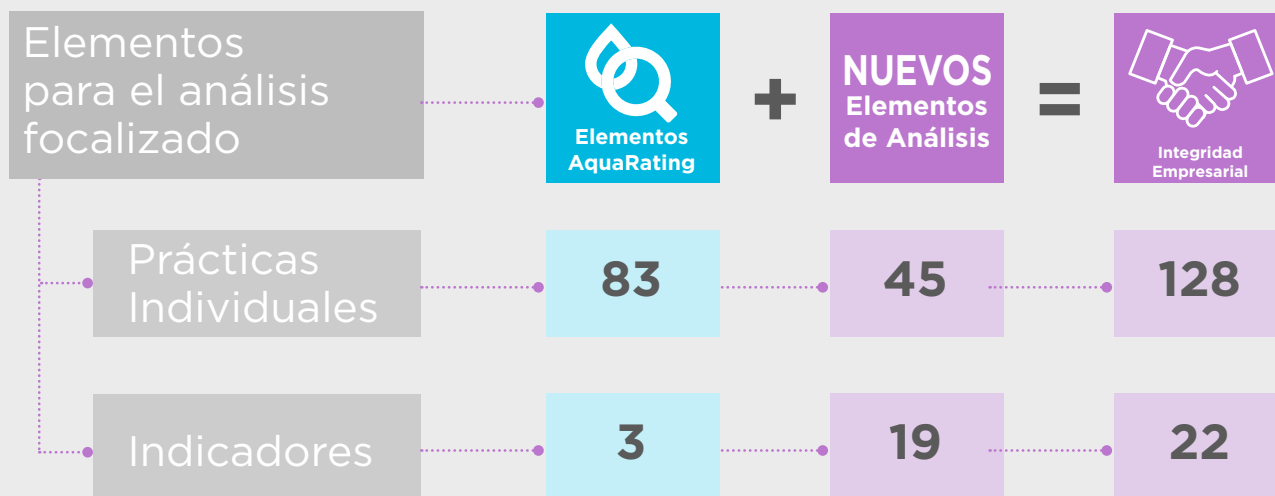


Grupo	Peso	Descripción
IE6.1	5	Compromisos sociales.
IE6.2	5	Compromiso ambiental.



Enfoques para el análisis de la Integridad Empresarial

La Caracterización Focalizada de la gestión de la integridad en las empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento se basa en el análisis de un total de 128 prácticas individuales y 21 indicadores resultantes de la combinación de elementos incluidos en el estándar AquaRating, en la herramienta de evaluación de la integridad desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Water Integrity Network**, y nuevos elementos de análisis específico.



Allakulov et al. (2022), Assessing Integrity Management in Water Utilities. In UNESCO, *Proceedings of the 2nd International Conference on Water, Megacities & Global Change*, pp. 891-908. París: UNESCO. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380319>.

Elementos de análisis incluidos en la estructura de AquaRating


El primer paso en la selección de elementos para caracterizar la IE ha consistido en la búsqueda e identificación de los elementos de evaluación, indicadores, variables y prácticas individuales ya incluidos en la estructura de AquaRating, que tienen vinculación con algunos de los enfoques hacia la integridad mencionados en los apartados anteriores.

Se han establecido 83 prácticas individuales y 3 elementos de evaluación del tipo indicador cuantitativo.

Para su selección se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- No se han considerado los indicadores o prácticas que evalúan aspectos con algún tipo de vínculo con los enfoques de integridad pero que en su valoración puedan incluir otros factores no relacionados exclusivamente con la integridad.
- Se han considerado los indicadores y prácticas que aportan información sobre alguno de los enfoques de caracterización de la empresa respecto de la integridad, aunque su contribución sea poco relevante o indirecta. Esto se ha tenido en cuenta a la hora de ponderar su contribución a la caracterización global o de cada enfoque.

Hay que señalar que en la actual estructura de evaluación de AquaRating existe un buen número de elementos que sirven para caracterizar las prácticas y los logros en muchos de los aspectos vinculados con la IE; de hecho, se han encontrado elementos de estas características para los seis enfoques seleccionados.

Cada elemento tomado de AquaRating mantiene su codificación original y se identifica en la primera columna de los cuadros descriptivos de elementos individuales con un “”.

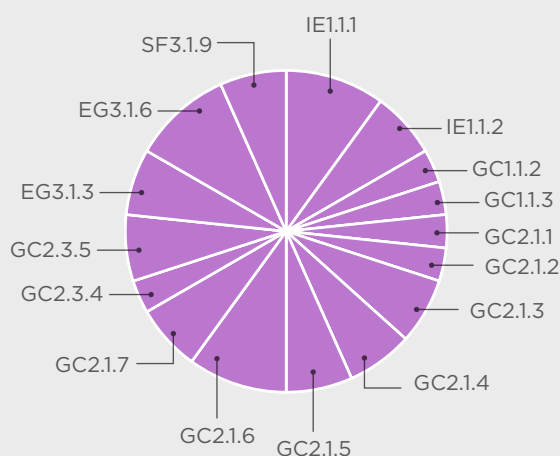
Nuevos elementos de análisis no incluidos en las estructuras de AquaRating

A fin de lograr una caracterización de la IE más completa y detallada, de acuerdo con los componentes establecidos en los apartados anteriores, además de los elementos de evaluación y prácticas seleccionados en la estructura AquaRating se ha considerado conveniente tener en cuenta parámetros, indicadores y variables adicionales, aprovechando el trabajo realizado conjuntamente por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Water Integrity Network, así como otras lecciones aprendidas gracias a la experiencia en el tema. **Se trata en total de 45 prácticas individuales y 19 elementos de evaluación del tipo indicador cuantitativo.**

Marco general de gestión de la Integridad Empresarial

IE1.1 Posicionamiento estratégico






Este grupo evalúa las posiciones de la empresa respecto de la integridad y todos sus condicionantes. Incluye las declaraciones, las metas estratégicas y los marcos de alto nivel que orientan la integridad para todos los ámbitos de la empresa.








Tipo ————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE1.1	IE1.1.1	Existe un posicionamiento estratégico, aprobado por la dirección de la empresa, por el cual se guían todas las decisiones de la empresa y en el cual aparece su compromiso con la integridad, la transparencia y la protección frente a la corrupción.	T. 501	3
+	IE1.1	IE1.1.2	El plan estratégico o de inversiones dedica al menos una partida en exclusiva al fomento de la IE.	T. 502	2
Q	GC1.1	GC1.1.2	Existen instrumentos legales que establecen claramente el “territorio de responsabilidad de servicio” y los derechos y las obligaciones del prestador en relación a: naturaleza del servicio, calidad del servicio, metas de expansión o cobertura del servicio, aspectos tarifarios, planes de inversión y financiamiento de inversiones.	T. 105	1
Q	GC1.1	GC1.1.3	Existe un estatuto social, o instrumento equivalente, válido que establece la estructura, las funciones y las responsabilidades de los órganos de decisión del prestador (por ejemplo, asamblea de “propietarios”, “directorio”, etc.) y las reglas para la toma de decisiones de estos órganos.	T. 105	1
Q	GC2.1	GC2.1.1	Existe un órgano que representa a los propietarios, el cual es distinto del directorio tanto en su composición como en las facultades asignadas.	T. 105	1
Q	GC2.1	GC2.1.2	Los “órganos” societarios principales (el que representa a los propietarios, el “directorio”, u otros mencionados en el estatuto del prestador) se reúnen de acuerdo con lo establecido en la normativa/el estatuto aplicable y sus decisiones se registran en actas formales que acreditan dichas reuniones en tiempo y forma.	T. 4	1



AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC2.1	GC2.1.3	Todos los miembros del “directorio” y de sus comités, de existir estos comités, reciben notificaciones y agendas de las reuniones de forma “oportuna”, de tal manera que pueden participar y prepararse de forma debida.	T. 4	2
	GC2.1	GC2.1.4	Los documentos que transcriben las decisiones tomadas (minutas, actas) de las reuniones del “directorio” y sus comités, de existir estos comités, se hacen circular entre todos los miembros del directorio y sus comités dentro de “plazos aceptables” y se validan según la regla establecida para este efecto.	T. 4	2
	GC2.1	GC2.1.5	Todos los miembros del “órgano que representa a los propietarios” reciben notificaciones y agendas de las reuniones de forma “oportuna” de tal manera que pueden participar y prepararse de forma debida. De haber indicado en GC2.1.1 que tal órgano no existe, se da por cumplida esta práctica.	T. 4	2
	GC2.1	GC2.1.6	Los documentos que transcriben las decisiones tomadas (minutas, actas) de las reuniones del “órgano que representa a los propietarios” se hacen circular entre sus miembros y entre todos los miembros del “directorio” y sus comités, de existir estos comités, dentro de “plazos aceptables”. De haber indicado en GC2.1.1 que tal órgano no existe, se da por cumplida esta práctica.	T. 4	3
	GC2.1	GC2.1.7	El prestador cuenta con un conjunto de políticas de Gobierno Corporativo escrito válido y debidamente aprobado, que aborda como mínimo los derechos y el trato de los “propietarios”, el papel del “directorio”, los procesos de toma de decisiones y su divulgación.	T. 2	2

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC2.3	GC2.3.4	El “directorio” ha establecido comités para temas específicos, y por lo menos existe uno de los siguientes: auditoría, remuneración, nominación de directores y ejecutivos.	T. 106	1
	GC2.3	GC2.3.5	El o los comités establecidos mencionados en la práctica anterior están compuestos en su mayoría por “directores independientes”.	T. 106	2
	EG3.1	EG3.1.3	La estructura organizacional vigente cumple las siguientes condiciones: i) es coherente con el rol y los objetivos establecidos en las disposiciones legales atinentes y/o en los estatutos de la institución (es decir que los objetivos o funciones establecidos en el instrumento legal que creó la institución se ven reflejados en las funciones contempladas en la organización vigente) e ii) incluye los cambios definidos en el plan estratégico, en los casos que en este se hayan definido ajustes a la organización.	T. 56	2
	EG3.1	EG3.1.6	Se contempla una función de asesoría jurídica responsable de asesorar en todo lo requerido para el cumplimiento oportuno de las normas jurídicas, reglamentarias y estatutarias que afecten a la institución. Regulariza los derechos de agua; atiende y da seguimiento a los juicios que afecten a la institución y las demandas que esta promueva; confecciona o revisa los contratos y convenios que requiere la institución.	T. 56	3

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	SF3.1	SF3.1.9	Existe una política de detección y regularización de fraudes en sus diversos aspectos (calibración de medidores, detección de conexiones ilegales, detección de información falsa respecto del tipo de uso u otra variable que influya en las tarifas) y se realizan operativos sistemáticos para detectar conexiones ilegales, en el caso que las pérdidas estimadas por causas atribuibles a aspectos comerciales superen el 10% del volumen de agua no facturada. Si no se dispone de estimaciones de las pérdidas atribuibles a aspectos comerciales, se asume que estas superan el 10% del volumen de agua no facturada.	T. 97	2

IE1.1.1

Es válido si existe un posicionamiento estratégico o un documento equivalente aprobado por la dirección de la empresa que: (i) establezca la estrategia empresarial, (ii) esté en vigor (con una antigüedad menor de cinco años) y (iii) exprese algún tipo de compromiso, objetivo o iniciativa explícitamente vinculada con la integridad, la transparencia y la protección frente a la corrupción. No se considerará válido si: (i) no existe un posicionamiento estratégico o un documento equivalente, (ii) no está aprobado por la dirección de la empresa, (iii) existe, pero no contiene ninguna mención a la integridad, la transparencia y la protección frente a la corrupción, y (iv) sí la contiene, pero no implica ninguna meta o línea de actuación cuyo cumplimiento o implementación puedan ser verificados.

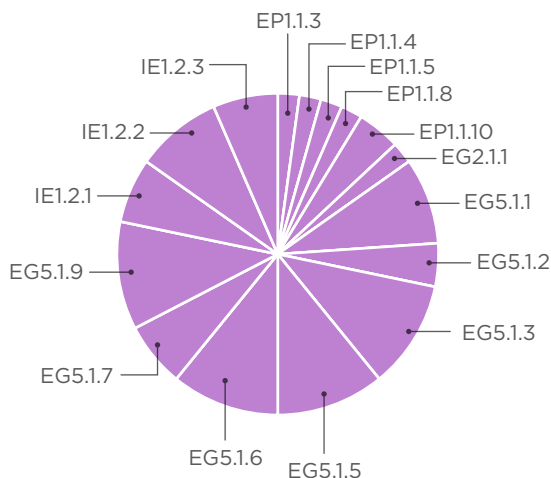
IE1.1.2

Es válido si existe un plan estratégico o de inversiones (o un documento similar donde se reflejan las partidas) que dedica al menos una partida en exclusiva al fomento de la IE.

IE1.2 Aprovisionamiento de bienes y servicios

Este grupo evalúa todas las prácticas y los criterios que rigen el aprovisionamiento de bienes y servicios, desde la planificación de inversiones y actuaciones que requieren licitación, concursos o contratación hasta la propia adquisición de los bienes o la contratación de los servicios, así como las desviaciones de coste resultantes.







El objetivo es asegurar que todos los procedimientos que protegen la empresa frente a malas prácticas o abusos están contemplados.



Tipo —————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EP1.1	EP1.1.3	El plan de inversiones identifica el presupuesto de las “obras” del plan, con sus fuentes de financiamiento previstas.	T. 25	1
	EP1.1	EP1.1.4	El plan de inversiones incluye una identificación pormenorizada de los programas (conjuntos de proyectos) o proyectos específicos que se propone desarrollar.	T. 25	1
	EP1.1	EP1.1.5	El plan contiene un calendario para su ejecución.	T. 25	1
	EP1.1	EP1.1.8	El plan incluye una relación de programas o proyectos, por “sistema”, con indicación específica de: nombre, costo estimado, año de entrada en operación y observaciones o comentarios.	T. 25	1
	EP1.1	EP1.1.10	El plan está aprobado en su conjunto por parte del “directorio” o autoridad competente, aunque puede tener aprobación de actualizaciones por obras individuales.	T. 27	2



AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG2.1	EG2.1.1	Se elabora un presupuesto anual que se utiliza para asignar y controlar el uso de los recursos del prestador, al cual se le hace seguimiento y control mensual.	T. 58	1
	EG5.1	EG5.1.1	Se cuenta con una estrategia y una política de aprovisionamiento de bienes y servicios, incluyendo estudios y obras, definidas formalmente.	T. 6	4
	EG5.1	EG5.1.2	Existe una definición de nivel de inventario de materiales y repuestos, por tipo, para evitar falta de <i>stock</i> y mermas por obsolescencia o deterioro, considerando los costos asociados.	T. 6	2
	EG5.1	EG5.1.3	En función de las opciones de mercado que existan, se estudian nuevos insumos y fuentes alternativas de suministro de los bienes y servicios que, en su conjunto, representen más del 70% del monto total de las compras destinadas a la operación, realizadas el año anterior a la fecha de calificación, al menos una vez al año. Se considera que existen opciones de mercado si hay más de un proveedor de los bienes o servicios destinados a la operación, considerando tanto el mercado nacional como internacional. En caso de existir solamente un proveedor de algún bien o servicio, ello debe ser acreditado.	T. 4	5
	EG5.1	EG5.1.5	El procedimiento de evaluación de las ofertas es explícito, público y definido con anterioridad, y establece calificar y ponderar tanto los aspectos técnicos como los económicos.	T. 6	5
	EG5.1	EG5.1.6	Se cumplen los requisitos de publicación de licitaciones (montos, plazos, medios de publicación), establecidos en las normas legales o en las normas internas (las que sean más exigentes).	T. 5	5

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG5.1	EG5.1.7	Se dispone de contratos o convenios marco para el suministro directo de bienes y servicios habituales.	T. 6	3
	EG5.1	EG5.1.9	La renovación o el término de contratos vigentes de servicios tercerizados y de adquisición de bienes y servicios habituales requiere que se realice una evaluación previa del cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos respectivos.	T. 4	5
	IE1.2	IE1.2.1	Existe una política para resolver y aprobar, en su caso, las desviaciones de certificaciones respecto de lo presupuestado o contratado.	T. 502	3
	IE1.2	IE1.2.2	Los registros de sanciones y una lista negra y/o blanca de contratistas se mantienen de forma centralizada para que el personal de la empresa realice comprobaciones de los antecedentes de los licitadores.	T. 503	4
	IE1.2	IE1.2.3	Existe un proceso para objeciones relacionadas con la contratación.	T. 502	3

IE1.2.1

Es válido si existe una política aprobada por la dirección de la empresa, y actualizada, para resolver y aprobar, en su caso, las desviaciones de certificaciones respecto de lo presupuestado o contratado, mediante un departamento independiente.

IE1.2.2

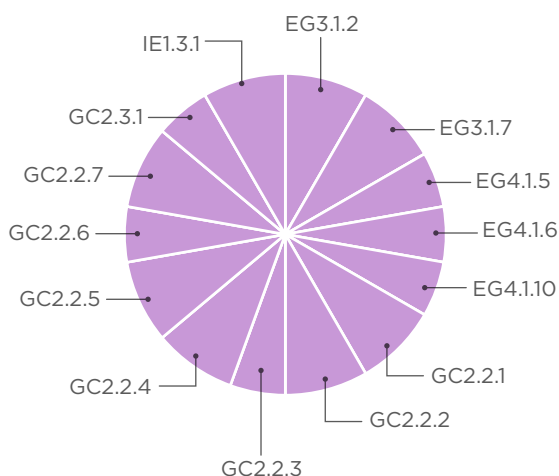
Es válido si existen registros de sanciones y una lista negra y/o blanca de contratistas, están actualizados, se mantienen de forma centralizada y el personal de la empresa tiene acceso para realizar comprobaciones de los antecedentes de los licitadores.

IE1.2.3

Es válido si existe un proceso para objeciones relacionadas con la contratación y hay evidencias de su actividad en el último año.








IE1.3 Gestión de RRHH

Este grupo evalúa la existencia de procedimientos y prácticas que aseguran la selección adecuada de las personas de acuerdo con los puestos por cubrir y las funciones por desempeñar, comprobando las capacidades y experiencias necesarias y evitando situaciones de falta de integridad en los procesos de selección o cese. También se evalúa la adecuación salarial a los perfiles de los puestos y sus ocupantes.



Tipo ————— Buenas prácticas
Normalización — Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG3.1	EG3.1.2	La estructura organizacional vigente está documentada en un manual que contiene las funciones de las distintas unidades, las competencias generales para grupos de cargos y las funciones, responsabilidades, atribuciones y perfiles de competencias de cada cargo.	T. 63	3
	EG3.1	EG3.1.7	La estructura organizacional vigente está aprobada por el “directorio”, al menos hasta el tercer nivel de la estructura considerando como primer nivel la gerencia general.	T. 27	3
	EG4.1	EG4.1.5	Existe y se aplica una política de remuneraciones definida, la cual contempla incentivos por desempeño y resultados.	T. 6	2

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG4.1	EG4.1.6	Se aplica una escala de remuneraciones basada en la importancia relativa de los cargos y que considera como referencia las remuneraciones de mercado, sobre la base de un estudio realizado específicamente para tales efectos, dentro del año de evaluación y los dos años anteriores, o de una encuesta de remuneraciones referida a instituciones que presten servicios públicos regulados, de no más de 3 años de antigüedad respecto del año de evaluación.	T. 6	2
	EG4.1	EG4.1.10	Se realiza una revisión, al menos cada 3 años, de la cantidad de personal y su composición, en función de los perfiles de cargos requeridos para el cumplimiento de los objetivos del prestador y del análisis de su productividad, lo cual queda documentado.	T. 66	2
	GC2.2	GC2.2.1	Los directores son elegidos en base a un proceso previamente definido que evalúa sus antecedentes profesionales/ su calificación para el cargo.	T. 106	3
	GC2.2	GC2.2.2	El gerente general (CEO) es seleccionado en base a un proceso previamente definido que evalúa sus antecedentes profesionales/su calificación para el cargo.	T. 106	3
	GC2.2	GC2.2.3	El cargo de presidente del directorio lo desempeña una persona distinta de la que ejerce el cargo de gerente general (CEO) del prestador.	T. 106	2
	GC2.2	GC2.2.4	Los miembros del directorio son elegidos o confirmados en su cargo por lo menos cada dos años.	T. 107	3
	GC2.2	GC2.2.5	Para la selección de los integrantes del "directorio" y del gerente general (CEO) se utiliza la asesoría de una firma especializada en búsqueda de ejecutivos o de un comité del directorio especializado en la nominación de ejecutivos.	T. 106	3



AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC2.2	GC2.2.6	En los estatutos sociales se considera la nominación de directores independientes y por lo menos el 20% de los integrantes del directorio son independientes.	T. 106	2
	GC2.2	GC2.2.7	La destitución de un director solo es posible por razones fundadas explicitadas en los estatutos o documentos equivalentes.	T. 106	3
	GC2.3	GC2.3.1	El “directorio” es el único responsable de elegir y establecer la remuneración del gerente general (CEO) del prestador.	T. 106	2
	IE1.3	IE1.3.1	Los puestos de trabajo abiertos se anuncian en medios públicos y redes sociales con una clara descripción del trabajo y una declaración de las competencias mínimas que son requeridas.	T. 504	3

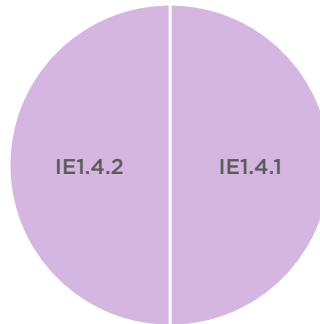
IE1.3.1

Es válido si los puestos de trabajo abiertos se anuncian en medios públicos y redes sociales con una clara descripción del trabajo, una declaración de las competencias mínimas que son requeridas y detalles del proceso y los criterios de selección. No será válido si esta información no se encuentra en la página web de la empresa.

IE1.4 Políticas de aseguramiento del cumplimiento de la normativa

Las normativas de aplicación al desempeño de los cometidos de la empresa comprometen a la propia empresa y a las personas que ejercen las responsabilidades inherentes a la función y el puesto que ocupan. Este grupo evalúa la existencia, la implantación, el mantenimiento y la gestión de una política empresarial que asegure el conocimiento y el cumplimiento de las normativas vinculadas con las funciones o las responsabilidades de cada persona u ocupante de un puesto de trabajo.

La integridad comienza por el aseguramiento del cumplimiento de las obligaciones y ello se facilita mediante este tipo de políticas que homogeneizan la gestión, actualización y divulgación de las normas y leyes de aplicación, así como el reconocimiento explícito de su conocimiento y responsabilidad de aplicación por quien corresponda en cada momento y contexto.



Tipo —————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE1.4	IE1.4.1	Existe una política de aseguramiento de la función de cumplimiento de la normativa de aplicación.	T. 502	5
+	IE1.4	IE1.4.2	Existe una unidad responsable de implantar y actualizar todo lo relativo a la función de cumplimiento.	T. 502	3

IE1.4.1

Es válido si existe una política aprobada por la dirección de la empresa de aseguramiento de la función de cumplimiento de la normativa de aplicación y esta contempla como mínimo todas las políticas, los códigos de conducta y la normativa relativa a integridad, transparencia y protección frente a la corrupción. También incluye los procedimientos de aseguramiento del conocimiento de las normas y el compromiso de los ocupantes de los puestos de trabajo a que se apliquen.

IE1.4.2

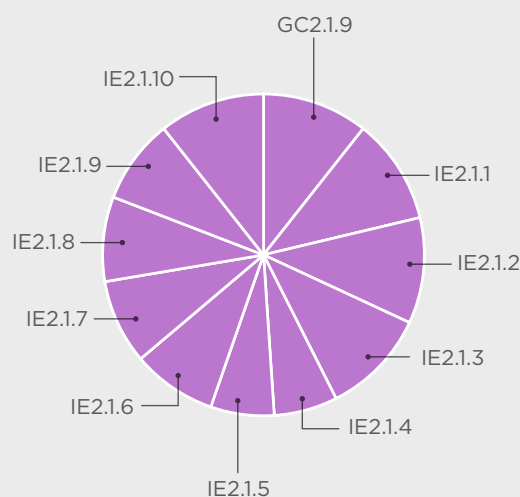
Es válido si existe, y hay evidencias de su actividad en el último año, una unidad responsable de implantar y actualizar todo lo relativo a la función de cumplimiento.



Códigos de ética y conducta

IE2.1 Códigos de ética y conducta


Este grupo incluye todo lo vinculado con la existencia de códigos de ética y conducta, su implantación y el seguimiento de su cumplimiento tanto a nivel individual como corporativo.



Tipo —————> Indicador

Normalización —> Específica para cada indicador

Glosario —————> Código de ética y conducta

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC2.1	GC2.1.9	El prestador cuenta con un código de ética escrito, aprobado por el “directorio”, que incluye medidas para la prevención y detección de la corrupción y es firmado por todos los empleados y los miembros del directorio.	T. 2	5

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE2.1	IE2.1.1	La empresa cuenta con un código de ética escrito, aprobado por la dirección de la empresa y firmado por todos los empleados, contratistas y entidades con las que interactúa la empresa.	T. 502	5
+	IE2.1	IE2.1.2	El código de ética (o documento similar) contiene información de peso (ver la descripción).	T. 505	5
+	IE2.1	IE2.1.3	Existe una unidad que entre sus funciones tiene asignada la de velar por el cumplimiento del código de ética (o documento similar).	T. 502	5
+	IE2.1	IE2.1.4	El código de ética (o documento similar) se revisa cada año y se actualiza en caso de ser necesario.	T. 502	3
+	IE2.1	IE2.1.5	La formación/capacitación sobre el código de ética (o documento similar) se da rutinariamente a los nuevos empleados como parte de su programa de inducción.	T. 506	3
+	IE2.1	IE2.1.6	Existe un mecanismo para que los miembros de la junta, los empleados y los contratistas declaren cualquier conflicto de interés potencial o real ante la organización.	T. 502	4
+	IE2.1	IE2.1.7	El programa/la agenda de la junta directiva incluye un punto permanente sobre la declaración de intereses para que los asistentes puedan identificar cualquier conflicto de interés relacionado específicamente con los temas del programa o de la agenda que se están examinando.	T. 502	4
+	IE2.1	IE2.1.8	La empresa de servicios tiene la práctica establecida de comunicar periódicamente (al menos una vez al año) su política de conflicto de intereses y anticorrupción a los contratistas, los proveedores, su personal y sus clientes, así como en los momentos de licitaciones, contratos y concursos de selección de personal.	T. 506	4



AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE2.1	IE2.1.9	Los resultados de una investigación y las medidas disciplinarias consiguientes se publican luego de haber aplicado las medidas disciplinarias, para que el personal sea consciente de las consecuencias del comportamiento corrupto.	T. 502	4
+	IE2.1	IE2.1.10	A las organizaciones sancionadas se les exige que apliquen medidas correctivas amplias que les permitan reanudar su relación con la empresa, así como aceptar un período de inelegibilidad en el cual no pueden realizar trabajos para la empresa.	T. 502	5

IE2.1.1

Es válido si existe un código de ética o documento similar aprobado por la dirección de la empresa que en su versión vigente está firmado por todos los empleados, contratistas y entidades con las que interactúa la empresa.

IE2.1.2

Es válido si el código de ética o documento similar contiene: (i) medidas para la prevención y detección de la corrupción; (ii) una política de regalos que establece si los empleados pueden aceptar regalos, define el valor y el tipo de regalos aceptables permitidos a los empleados y prohíbe la aceptación de regalos o gratificaciones personales de vendedores, subcontratistas y contratistas; (iii) un marco de decisiones éticas para el proceso de toma de decisiones; (iv) ejemplos genéricos de lo que constituye un comportamiento aceptable y uno inaceptable; (v) directrices para denunciar problemas de forma anónima; (vi) políticas de responsabilidad y disciplina para comportamientos no éticos; (vii) una lista de recursos de ética y cumplimiento; (viii) una política escrita para orientar a los directores o gerentes y para asegurar la coherencia de las medidas disciplinarias contra las malas prácticas y la mala conducta en materia de integridad, y (ix) una política de conflicto de intereses y anticorrupción. No será válido si no se cumple alguno de los requisitos.

IE2.1.3

Es válido si existe, y hay evidencias de su actividad en el último año, una unidad responsable de: (i) vigilar el cumplimiento del código de ética, o documento similar existente; (ii) recibir las denuncias o comentarios emitidos por empleados, contratistas, clientes y cualquier ente o persona que tenga relación con la empresa, con garantías de confidencialidad; y (iii) asegurar la justicia en la evaluación y el seguimiento de las denuncias dejando evidencia de ello.

IE2.1.4

Es válido si existen evidencias de que el código de ética, o documento similar, se revisa cada año y se revisa y actualiza en caso de ser necesario después de los cambios más recientes en el perfil del lugar de trabajo, que incluyen la reestructuración, la reubicación, los cambios en las funciones clave o los procesos de toma de decisiones.

IE2.1.5

Es válido si existen evidencias en el último año de que la formación/capacitación sobre el código de ética (o documento similar) se da rutinariamente a los nuevos empleados como parte de su programa de inducción.

IE2.1.6

Es válido si existe, y hay evidencias de su actividad en el último año, un mecanismo para que los miembros de la junta, los empleados y los contratistas declaren cualquier conflicto de interés potencial o real ante la organización.

IE2.1.7

Es válido si (i) existen evidencias en el último año de que en el programa/la agenda de la junta directiva se incluye un punto permanente sobre la declaración de intereses para que los asistentes puedan identificar cualquier conflicto de interés relacionado específicamente con los temas del programa o de la agenda que se están examinando y (ii) se han tomado las medidas pertinentes.

IE2.1.8

Es válido si la empresa de servicios tiene la práctica establecida de comunicar periódicamente y al menos una vez al año su política de conflicto de intereses y anticorrupción a los contratistas, los proveedores, su personal y sus clientes, así como en los momentos de licitaciones, contratos y concursos de selección de personal. En todos los casos la política habrá quedado firmada por los que la reciben por primera vez.

IE2.1.9

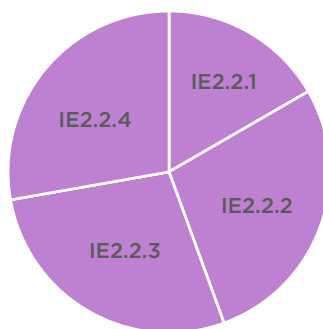
Es válido si existen evidencias de que las medidas disciplinarias y los resultados se publican siempre después de una investigación y una vez que se hayan tomado medidas, para que el personal sea consciente de las consecuencias del comportamiento corrupto.

IE2.1.10

Es válido si existen evidencias de la exigencia a las organizaciones sancionadas para que apliquen medidas correctivas amplias que les permitan reanudar su relación con la empresa, así como aceptar un período de inelegibilidad en el cual no pueden realizar trabajos para la empresa.

IE2.2 Política de denuncia de irregularidades y sanciones

Se evalúa el grado de supervisión y establecimiento de penalizaciones o sanciones incluido dentro del código de ética. La evaluación no analizará las penalizaciones, se limitará a constatar su existencia y su adecuada divulgación a la hora de firmar el código de ética.



Tipo —————> Indicador
Normalización —> Específica para cada indicador

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE2.2	IE2.2.1	La empresa de servicios tiene una política de sanciones escrita y aprobada.	T. 502	3
+	IE2.2	IE2.2.2	La empresa de servicios tiene un comité de evaluación de transgresiones que establece las medidas disciplinarias y asegura la coherencia de las medidas contra las malas prácticas y la mala conducta en materia de integridad.	T. 502	5
+	IE2.2	IE2.2.3	La empresa de servicios tiene una política de denuncia de irregularidades.	T. 501	5
+	IE2.2	IE2.2.4	Las funciones y responsabilidades relacionadas con la prevención de la corrupción están claramente definidas.	T. 507	5



IE2.2.1

Es válido si existe una política de sanciones, está aprobada por la dirección de la empresa y se revisa una vez al año. Es válido si esta política está integrada dentro del código de ética.

IE2.2.2

Es válido si existe, y hay evidencias de su actividad en el último año, un comité de evaluación de transgresiones, o una figura o un departamento similares, que establece las medidas disciplinarias y asegura la coherencia de las medidas contra las malas prácticas y la mala conducta en materia de integridad. Es válido si este comité coincide con el de seguimiento del código de ética.

IE2.2.3

Es válido si existe, está aprobada por la dirección de la empresa y se ha revisado en el último año, una política de denuncia de irregularidades que especifica claramente la protección que se ofrece a los empleados contra la discriminación, el despido u otras formas de retribución por denunciar conductas indebidas y cooperar con una auditoría o investigación. La política de denuncia de irregularidades permite la presentación de informes anónimos y no rastreables.

IE2.2.4

Es válido si las funciones y responsabilidades relacionadas con la prevención de la corrupción están claramente definidas en materia de: (i) recibir denuncias; (ii) investigar las denuncias; (iii) instituir y completar las medidas disciplinarias para los casos de corrupción y (iv) remitir las denuncias de corrupción a un organismo de aplicación de la ley pertinente o a otros organismos u órganos apropiados.

Políticas de transparencia y reporte

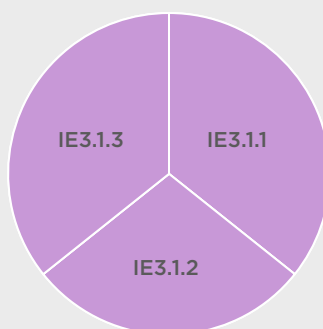
En este enfoque se evalúan las políticas de divulgación ante el público en general de la información que detalla y caracteriza la gestión de la empresa y aquellos aspectos de la toma de decisiones que, vinculados con la integridad, no atentan contra ningún principio de defensa de la competencia o derecho de la privacidad y protección de datos.

36



IE3.1 Transparencia y reporte

En este grupo se evalúa la existencia de políticas de transparencia, rendición de cuentas y reporte, así como los medios para su aplicación.



Tipo —————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE3.1	IE3.1.1	La información que se difunde está disponible en un formato de búsqueda en la página web de la compañía.	T. 508	5
+	IE3.1	IE3.1.2	Existe una persona o unidad designada como responsable de garantizar la transparencia y el acceso a la información que se comparte con el nivel de detalle y actualización establecidos.	T. 505	4
+	IE3.1	IE3.1.3	Existe una política visible de compromiso de atención y respuesta a las solicitudes de información.	T. 502	5

IE3.1.1

Es válido si la información está disponible en un formato de búsqueda en la página web de la empresa de servicios a través de una ruta accesible e intuitiva mediante la cual no hay que atravesar más de tres enlaces.

IE3.1.2

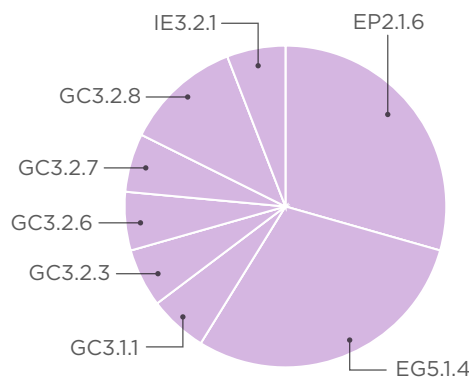
Es válido si existe, y hay evidencias de su actividad en el último año, una persona o unidad designada como responsable de: (i) identificar la información que se va a divulgar; (ii) garantizar la transparencia y el acceso a la información; (iii) asegurar que esta se comparte con el nivel de detalle y actualización establecidos; y (iv) supervisar que se da respuesta a las solicitudes específicas de información.

IE3.1.3

Es válido si existe, y está aprobada por la dirección de la empresa, una política visible, al menos en la página web, de compromiso de respuesta a las solicitudes de información.

IE3.2 Información financiera






En este grupo se evalúa la divulgación de toda la información vinculada con la contabilidad, los gastos, los ingresos y los aspectos financieros en general.



Tipo ———— Buenas prácticas

Normalización — Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EP2.1	EP2.1.6	La información sobre desviaciones de costos y plazos de proyectos u obras se reportan al menos anualmente a la gerencia superior.	T. 2	5
	EG5.1	EG5.1.4	Las compras de bienes y servicios, de acuerdo con lo requerido por las normas que rigen al prestador, se realizan a través de un sistema informático de acceso público vía Internet, abierto y transparente, a través del cual se ponen a disposición de los interesados las bases administrativas, términos de referencia y demás condiciones que regulan cada proceso de compras.	T. 74	5
	GC3.1	GC3.1.1	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) las tarifas y precios vigentes.	T. 108	1

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC3.2	GC3.2.3	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) los estados financieros y sus informes anuales (memorias), dentro de los plazos establecidos por la normativa.	T. 108	1
	GC3.2	GC3.2.6	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) la remuneración, los honorarios o las dietas de cada uno de los integrantes del “directorio” del prestador.	T. 108	1
	GC3.2	GC3.2.7	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) el plan de inversiones y licitaciones de “obras” programadas.	T. 108	1
	GC3.2	GC3.2.8	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) el resumen de información de todos los contratos que superan el monto establecido en la normativa correspondiente para este efecto (o sea, el prestador cumple con sus obligaciones legales de publicidad de contratos celebrados).	T. 108	2
	IE3.2	IE3.2.1	Tanto el plan de inversiones como su calendario de ejecución están disponibles en la página web de la empresa de servicios.	T. 508	1

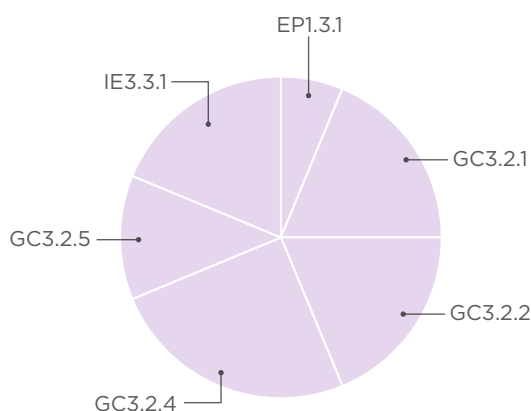
IE3.2.1

Es válido si tanto el plan de inversiones como su calendario de ejecución están disponibles en la página web de la empresa de servicios a través de una ruta accesible e intuitiva mediante la cual no hay que atravesar más de tres enlaces.

IE3.3 Información operacional





En este grupo se incluyen las prácticas que hacen posible la transparencia de aquellos aspectos no ligados directamente con cuantías económicas o financieras.

Solo se consideran las prácticas del ámbito operacional cuya divulgación puede contribuir a mejorar la integridad, excluyendo las que permiten evaluar la eficiencia en la gestión o la calidad del servicio, pero que no tienen una vinculación con la IE.



Tipo —————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EP1.3	EP1.3.1	La información sobre proyectos seleccionados se presenta en un listado detallado con su correspondiente costo.	T. 25	1
	GC3.2	GC3.2.1	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) su política de Gobierno Corporativo, su grado de cumplimiento en prácticas de Gobierno Corporativo efectivamente aplicadas, y la medida en que tales prácticas se ajustan al código voluntario de buenas prácticas de Gobierno Corporativo del país.	T. 108	3

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC3.2	GC3.2.2	El prestador divulga o pone a disposición del público (como mínimo en la web) el código de ética del prestador, debidamente aprobado.	T. 108	3
	GC3.2	GC3.2.4	Informes de auditoría de los órganos externos.	T. 108	4
	GC3.2	GC3.2.5	Información acerca de quiénes son los “propietarios del prestador” y quiénes son los miembros (i) del “órgano que representa a los propietarios” y (ii) del “directorio”.	T. 108	2
	IE3.3	IE3.3.1	Los resultados del proceso de reclutamiento se anuncian públicamente.	T. 508	3

IE3.3.1

Es válido si los resultados del proceso de reclutamiento se anuncian públicamente y están disponibles en la página web de la empresa de servicios a través de una ruta accesible e intuitiva mediante la cual no hay que atravesar más de tres enlaces.

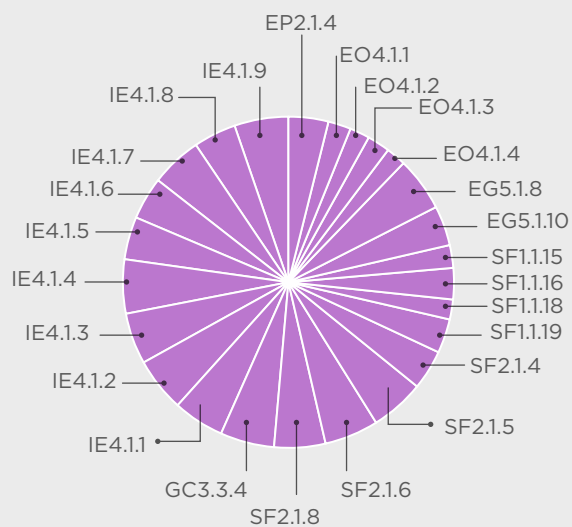
Monitoreo

En este enfoque se evalúan las prácticas de monitoreo en general de los aspectos y procesos susceptibles de mermas de la integridad.








Las prácticas de monitoreo de detalle como parte de algún procedimiento se han incluido en su enfoque correspondiente. En este enfoque se incluyen las prácticas de monitoreo contra la integridad de carácter general. Los resultados del monitoreo se evalúan en el enfoque IE5.

IE4.1 Monitoreo interno

Se evalúan los procedimientos de monitoreo realizados dentro del ámbito de la propia empresa, tanto por órganos internos como por consulta a los empleados.



Tipo —————→ Buenas prácticas
Normalización —→ Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EP2.1	EP2.1.4	Hay un sistema de seguimiento integrado que registra los costos finales de los proyectos (u obras) con relación a los costos licitados. Se registran las causas de las desviaciones superiores a $\pm 20\%$. En los costos finales se incluyen todo tipo de modificaciones al proyecto licitado.	T. 3	4
	EO4.1	EO4.1.1	Se realizan análisis contables anuales particularizados para el conjunto de los costes de operación y mantenimiento.	T. 2	2
	EO4.1	EO4.1.2	Se realizan análisis contables anuales particularizados para los costes de operación y mantenimiento del sistema.	T. 2	2
	EO4.1	EO4.1.3	Se realizan análisis contables mensuales particularizados para las instalaciones principales del sistema, al menos de cada estación de tratamiento de agua potable, cada estación depuradora de residuales, las principales estaciones de bombeo, las redes de distribución y alcantarillado y los sistemas de apoyo a la operación.	T. 6	2
	EO4.1	EO4.1.4	Se realizan análisis contables mensuales particularizados y segregados según los principales componentes de dichos costes: personal, reactivos, consumo energético, servicios de terceros.	T. 6	2
	EG5.1	EG5.1.8	Se realiza una evaluación cuantitativa y cualitativa del funcionamiento de los proveedores y contratistas sobre la base de los resultados de los indicadores definidos por el prestador y una clasificación y actualización de sus perfiles, al menos una vez al año.	T. 4	5
	EG5.1	EG5.1.10	Se realizan evaluaciones del grado de satisfacción de los usuarios internos con los servicios del área de aprovisionamiento.	T. 4	4

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	SF1.1	SF1.1.5	Se generan estados financieros anuales completos, preparados de acuerdo con principios y normas contables internacionales (NIIF) y revisados por auditores externos, cuyo informe se emite dentro de los primeros tres meses del año siguiente al que se refieren dichos estados.	T. 86	2
	SF1.1	SF1.1.6	Se generan estados financieros mensuales completos preparados de acuerdo con las normas contables internacionales (NIIF) o las vigentes en el país.	T. 86	3
	SF1.1	SF1.1.8	Se cuenta con un sistema de costos que entrega información por centro de costo, etapa del servicio (producción de agua potable, distribución de agua potable, recolección de agua residual, tratamiento y disposición de agua residual) y/o por actividad.	T. 3	2
	SF1.1	SF1.1.9	El sistema contable proporciona informes de ingresos, gastos y resultados por unidad de negocio/localidad y por cada servicio que se presta.	T. 3	3
	SF2.1	SF2.1.4	La unidad de auditoría interna elabora un programa anual de trabajo basado en un análisis de riesgos de control interno.	T. 2	4
	SF2.1	SF2.1.5	Se cuenta con un manual o reglamento de auditoría interna debidamente aprobado.	T. 90	5
	SF2.1	SF2.1.6	La unidad de auditoría interna emite informes de las revisiones, se les hace seguimiento a las observaciones y existe constancia que estas han sido subsanadas o está fundamentado el porqué, en el caso de no haberse acogido alguna observación.	T. 4	5
	GC2.1	GC2.1.8	Existe una unidad que entre sus funciones tiene asignada la de velar por el desarrollo y el cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.	T. 105	5

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	GC3.3	GC3.3.4	Existe una unidad de auditoría interna que reporta al “directorio” y al comité de auditoría del directorio.	T. 2	5
	IE4.1	IE4.1.1	La auditoría interna realiza una evaluación del riesgo de corrupción e informa regularmente sobre los riesgos para la integridad a la junta directiva.	T. 509	5
	IE4.1	IE4.1.2	Las compras se revisan para detectar costos fuera de línea y cantidades excesivas.	T. 502	5
	IE4.1	IE4.1.3	La junta directiva supervisa el riesgo de anulación de la gestión y el fraude.	T. 502	5
	IE4.1	IE4.1.4	La junta directiva supervisa los riesgos para la integridad revisando y evaluando regularmente los programas de gestión de riesgos para la integridad de la organización y de los departamentos pertinentes.	T. 502	5
	IE4.1	IE4.1.5	Los registros de nómina son revisados periódicamente con el fin de evitar duplicados o empleados “fantasma”.	T. 502	4
	IE4.1	IE4.1.6	Los registros de todas las denuncias de mala praxis o corrupción, así como de las medidas disciplinarias resultantes, se mantienen de forma centralizada (por ejemplo, en el área de Recursos Humanos).	T. 502	4
	IE4.1	IE4.1.7	Se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción del personal con respecto a la integridad de la empresa.	T. 502	5
	IE4.1	IE4.1.8	Se revisan los documentos de solicitud de preoferta para detectar cualquier restricción a la competencia.	T. 502	4
	IE4.1	IE4.1.9	Se controla el cumplimiento de las políticas y los códigos de conducta establecidos por la empresa.	T. 502	5

IE4.1.1

Es válido si la auditoría interna realiza al menos una vez al año una evaluación de riesgo de corrupción y existen evidencias de que informa regularmente sobre los riesgos para la integridad a la junta directiva. La evaluación del riesgo de corrupción debe abarcar: (i) fraude; (ii) corrupción; (iii) conflictos de interés; (iv) regalos; (v) compras y licitaciones; (vi) contratación de personal; (vii) denuncias de corrupción y comportamientos poco éticos; (viii) discriminación, acoso, sextorsión; (ix) uso de recursos oficiales; (x) robo de los bienes de la empresa; (xi) adquisiciones irregulares; (xii) nepotismo; (xiii) intimidación de empleados; (xiv) soborno; (xv) engaño a los grupos de interés; (xvi) fuga de información confidencial y (xvii) abuso de sustancias.

IE4.1.2

Es válido si existen evidencias durante el último año de la revisión de las compras para detectar costos fuera de línea y cantidades excesivas.

IE4.1.3

Es válido si existen evidencias durante el último año de que la junta directiva supervisa el riesgo de anulación de la gestión y el fraude.

IE4.1.4

Es válido si existen evidencias durante el último año de que la junta directiva ha supervisado los riesgos para la integridad revisando y evaluando regularmente los programas de gestión de riesgos para la integridad de la organización y los departamentos pertinentes.

IE4.1.5

Es válido si existen evidencias de que los registros de nómina son revisados periódicamente con el fin de evitar duplicados o empleados “fantasma”.

IE4.1.6

Es válido si existen evidencias de que los registros de todas las denuncias de mala praxis o corrupción, así como de las medidas disciplinarias resultantes, se mantienen de forma centralizada (por ejemplo, en el área de Recursos Humanos).

IE4.1.7

Es válido si existen evidencias de que se realizan encuestas anónimas y anuales para conocer el grado de satisfacción del personal con respecto a la integridad de la empresa.



IE4.1.8

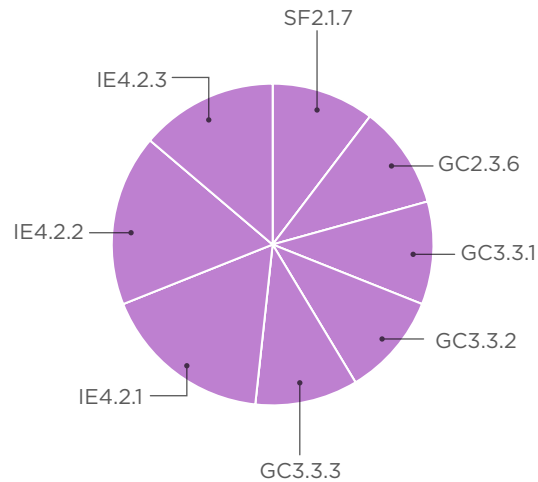
Es válido si existen evidencias de que se revisan los documentos de solicitud de preoferta para detectar cualquier restricción a la competencia.

IE4.1.9

Es válido si existen evidencias de que se controla el cumplimiento de las políticas y los códigos de conducta establecidos por la empresa.

IE4.2 Monitoreo externo

En este grupo se incluyen todas las prácticas sistemáticas en las que se recurre a entidades externas para auditar, evaluar o conocer la percepción de la IE.



Tipo —————→ Buenas prácticas
Normalización —→ Ponderada por práctica



AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	SF2.1	SF2.1.7	Los auditores externos o el ente de control financiero externo del prestador realizan una revisión anual del sistema de control interno y existe evidencia de que han sido subsanadas las observaciones señaladas en dicho informe o está fundamentado el porqué en el caso de no haberse acogido alguna observación.	T. 4	3
	GC2.3	GC2.3.6	El directorio supervisa, directamente o a través del comité de auditoría, la auditoría interna y externa del prestador.	T. 2	3
	GC3.3	GC3.3.1	Los auditores externos son seleccionados por el órgano que representa a los propietarios por recomendación del directorio o los auditores externos son seleccionados por el órgano oficial de control financiero externo del prestador.	T. 107	3
	GC3.3	GC3.3.2	El directorio, o su comité de auditoría, examina y aprueba los informes de los auditores externos y de la unidad de auditoría interna.	T. 2	3
	GC3.3	GC3.3.3	El directorio, o su comité de auditoría, supervisa la implementación de las recomendaciones de los auditores externos y de la unidad de auditoría interna.	T. 2	3
	IE4.2	IE4.2.1	Un auditor independiente evalúa la aplicación de la gestión del riesgo para la integridad por parte de la empresa de servicios.	T. 502	5

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE4.2	IE4.2.2	Con base en los hallazgos de una auditoría externa, la empresa de servicios implementa un plan de acción, el cual incluye fechas límite para completar las acciones.	T. 510	5
+	IE4.2	IE4.2.3	Se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción del cliente con respecto a la integridad de la empresa.	T. 502	4
+	IE4.2	IE4.2.4	Se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción de los proveedores, consultores o licitantes con respecto a la integridad de la empresa.	T. 502	4

IE4.2.1

Es válido si existen evidencias de que un auditor independiente evalúa anualmente la aplicación de la gestión del riesgo para la integridad por parte de la empresa de servicios.

IE4.2.2

Es válido si existen evidencias de que, con base en los hallazgos de una auditoría externa, la empresa de servicios implementa un plan de acción, el cual incluye fechas límite para completar las acciones.

IE4.2.3

Es válido si existen evidencias de que se realizan encuestas anónimas y anuales para conocer el grado de satisfacción del cliente con respecto a la integridad de la empresa.

IE4.2.4

Es válido si existen evidencias de que se realizan encuestas anónimas y anuales para conocer el grado de satisfacción de los proveedores, consultores o licitantes con respecto a la integridad de la empresa.

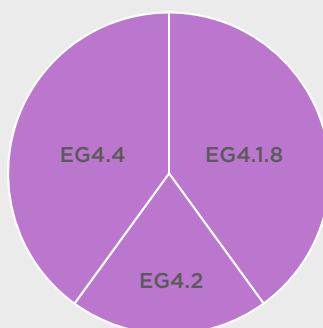
Resultados e indicadores de fortaleza en la integridad

Dentro de este enfoque, de importancia capital para evaluar la integridad de una empresa, se han incluido elementos de muy distinta naturaleza que son reflejo de escenarios recientes o de prácticas del pasado de difícil encauzamiento, aunque exista un claro compromiso con la integridad.

Por ello se han agrupado en este enfoque los elementos que evalúan situaciones que provienen de prácticas del pasado y los que tratan de medir evidencias en la situación actual y de un pasado reciente. Dentro de este último grupo se diferencian también las obtenidas mediante encuestas y consultas, que implican una cierta subjetividad de los consultados, y las que se basan en hechos y evidencias objetivas.

IE5.1 Resultados de prácticas pretéritas

En este grupo se evalúa la concordancia entre los requisitos establecidos para el desempeño de las funciones de cada puesto de trabajo y los perfiles de los ocupantes, lo cual podría reflejar el resultado de prácticas de tiempos muy anteriores al de la evaluación.



Tipo —————> Indicador
Normalización —> Ponderada por indicador

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG4.1	EG4.1.8	El personal que ocupa los cargos directivos de primer y segundo nivel posee estudios superiores a la educación secundaria de al menos cuatro años, cuenta con una experiencia mínima de cinco años desde la fecha de término de dichos estudios y cumple con los requisitos de estudios y experiencia específica definidos en el perfil de los respectivos cargos.	T. 65	2
	EG4.2	EG4.2	Personal ingresado vía concurso.		1
	EG4.4	EG4.4	Personal que cumple los perfiles de “cargos claves”.		2

EG4.2 Personal ingresado vía concurso

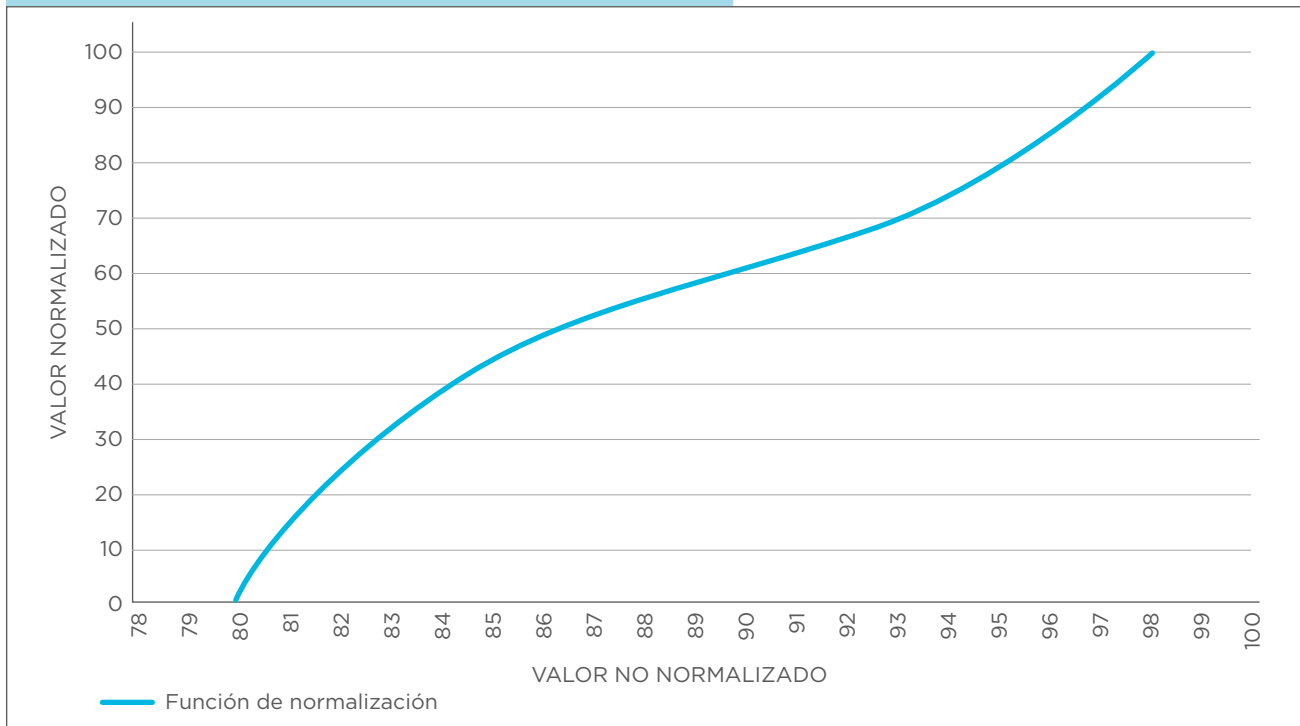
Definición — Porcentaje de personal ingresado vía concurso, respecto del total de personal ingresado en el año de evaluación y los dos años anteriores. Si no hubo ingresos de personal en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que se registraron.

Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Fórmula — $([EG4-V1]/[EG4-V2])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[EG4-V1] Número de trabajadores ingresados vía concurso.

Definición — Número de trabajadores ingresados vía concurso en el año de evaluación y los dos años anteriores. Si no hubo ingresos de personal en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que se registraron.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 68

[EG4-V2] Total de trabajadores ingresados.

Definición — Total de trabajadores ingresados en el año de evaluación y los dos años anteriores. Si no hubo ingresos de personal en dicho período, se deben considerar los datos del último año en que se registraron.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 69

EG4.4 Personal que cumple los perfiles de “cargos claves”

Definición — Porcentaje de personal que ocupa “cargos claves” y cumple los “perfiles” de tales cargos, respecto del total de personal que desempeña dichos cargos, en el año de evaluación.

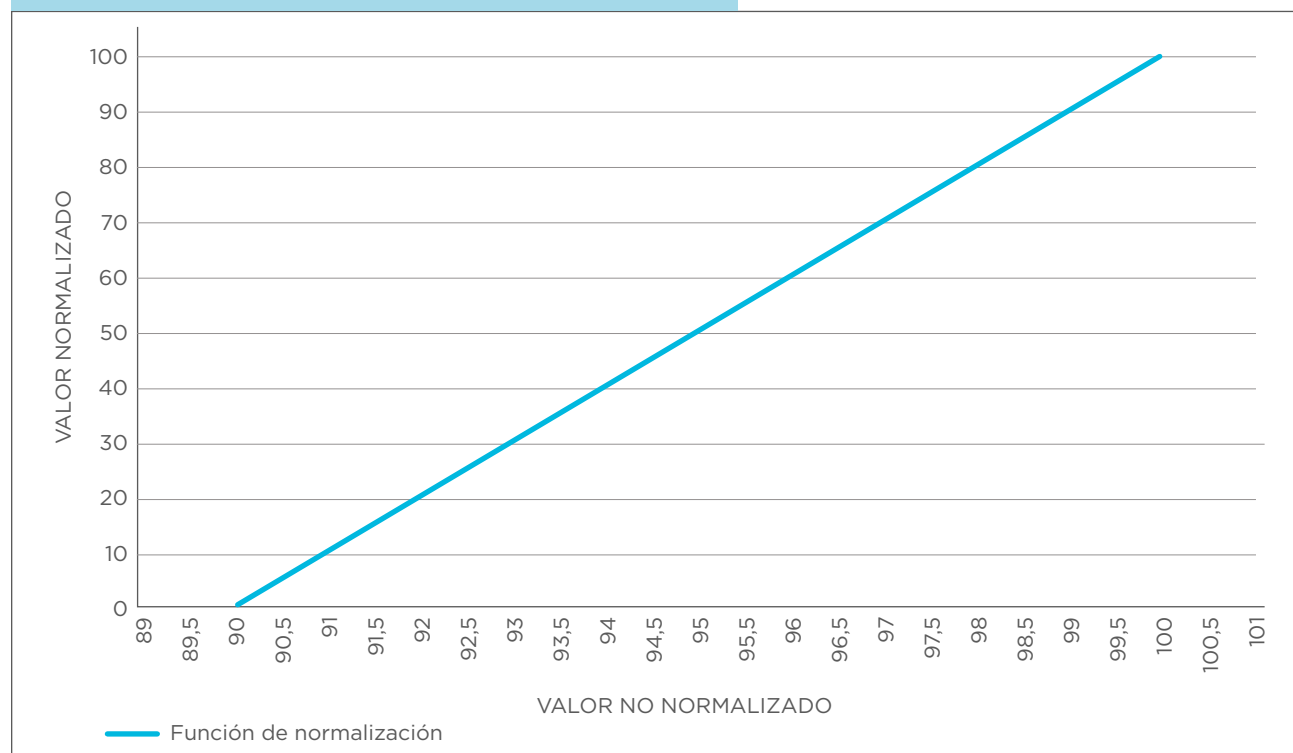
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — Cargos claves, Perfil de cargo

Fórmula — $([EG4-V5]/[EG4-V6])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

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

Definición — Número de personas que ocupan “cargos claves” y cumplen los “perfiles de cargos” respectivos.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 72

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

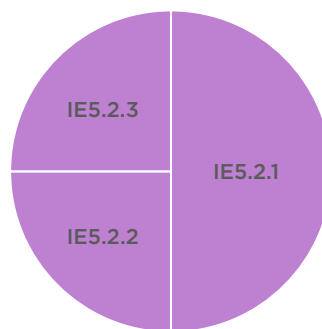
Definición — Total de personas que ocupan “cargos claves”.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 73

IE5.2 Valoraciones basadas en opiniones

En este grupo se evalúa la percepción subjetiva con respecto a la integridad de la empresa que tiene cualquier miembro de la sociedad que se relaciona con ella.



Tipo — Indicador

Normalización — Ponderada por indicador

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE5.2	IE5.2.1	Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los empleados el último año.		2
+	IE5.2	IE5.2.2	Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los proveedores, consultores y licitantes el último año.		1
+	IE5.2	IE5.2.3	Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes el último año.		1

IE5.2.1 Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los empleados el último año

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los empleados el último año.

Tipo — Indicador

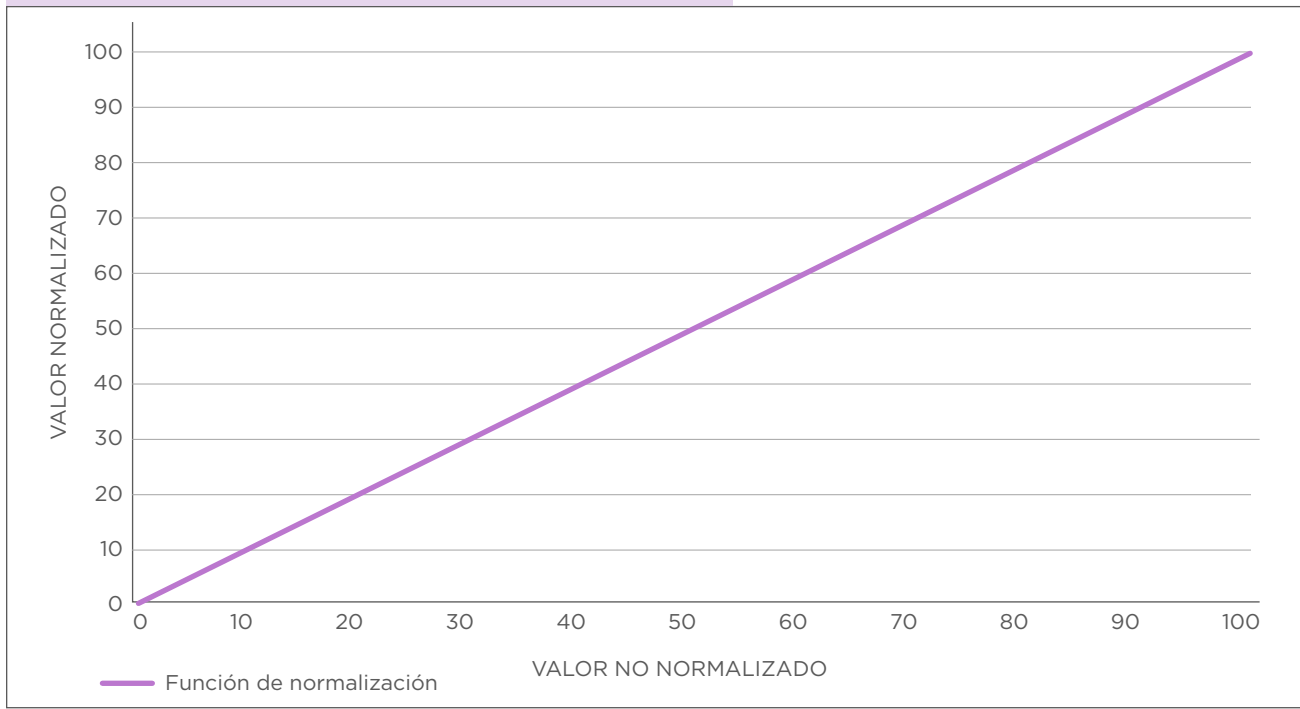
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V1]*100)/[IE5-V2]$

Unidad — %

Función de normalización



Variables

[IE5-V1] Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los empleados el último año.

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los empleados el último año.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V2] Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad que se realizan a los empleados.

Definición — Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad que se realizan a los empleados.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.2.2 Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los proveedores, consultores y licitantes el último año

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los proveedores, consultores y licitantes el último año.

Tipo — Indicador

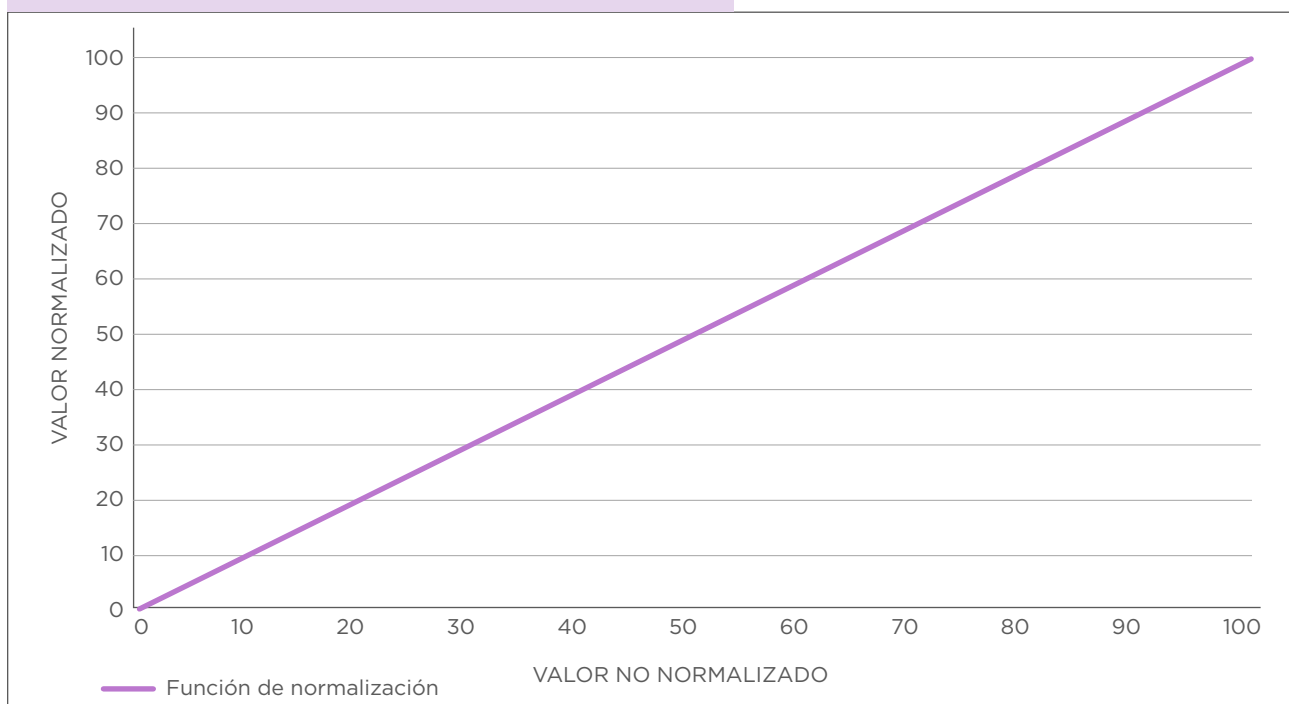
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V3]*100)/[IE5-V4]$

Unidad — %

Función de normalización



VARIABLES

[IE5-V3] Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los proveedores, consultores y licitantes el último año.

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los proveedores, consultores y licitantes el último año.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V4] Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad que se realizan a los proveedores, consultores y licitantes.

Definición — Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad que se realizan a los proveedores, consultores y licitantes.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.2.3 Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes el último año

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes el último año.

Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

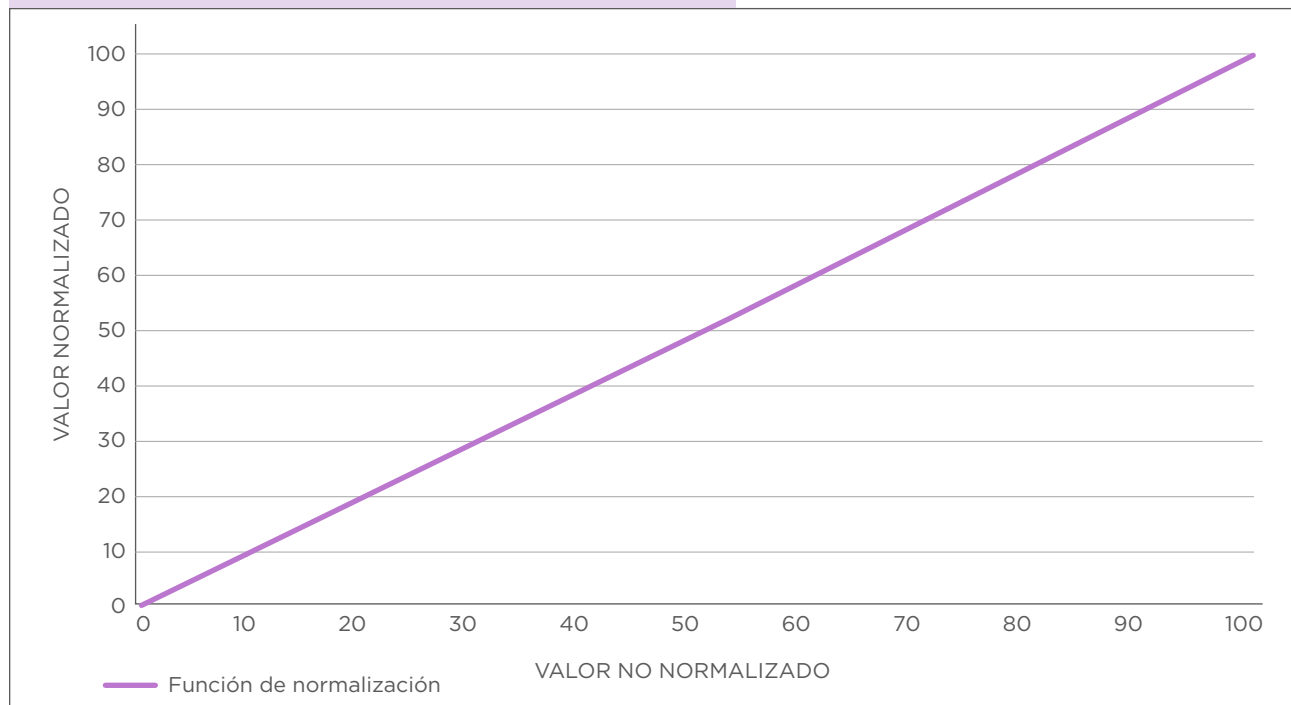
Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V5]*100)/[IE5-V6]$

Unidad — %



Función de normalización



Variables

[IE5-V5] Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes el último año.

Definición — Resultado de las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes el último año.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V6] Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes.

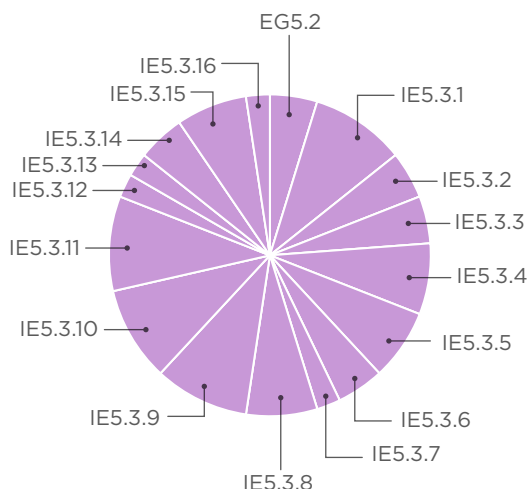
Definición — Máximo resultado posible en las encuestas anónimas sobre integridad realizadas a los clientes.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.3 Valoraciones basadas en evidencias

En este grupo se evalúa la integridad de la empresa mediante el análisis de resultados y hechos verificables.



Tipo —————> Indicador
Normalización —> Ponderada por indicador

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	EG5.2	EG5.2	Compras realizadas mediante "licitación pública".		2
	IE5.3	IE5.3.1	Denuncia por incumplimiento de una política o un código de conducta verificada y aplicación de medidas.		4
	IE5.3	IE5.3.2	Desviación de los costes de los proyectos.		2
	IE5.3	IE5.3.3	Proyectos cuyo coste se desvía más de un 20%.		2
	IE5.3	IE5.3.4	Valoración media de las auditorías realizadas respecto de la integridad y la corrupción.		3
	IE5.3	IE5.3.5	Valoración media de las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción.		3

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE5.3	IE5.3.6	Reclamaciones externas por indicios de abuso o corrupción.		2
+	IE5.3	IE5.3.7	Reclamaciones de clientes por transparencia o por solicitudes de información no atendidas.		1
+	IE5.3	IE5.3.8	Denuncias internas por indicios de abuso, corrupción o incumplimiento de un código de conducta o una política de la empresa.		3
+	IE5.3	IE5.3.9	Expedientes sancionadores relacionados con la IE.		4
+	IE5.3	IE5.3.10	Expedientes con medidas correctoras relacionados con la IE.		4
+	IE5.3	IE5.3.11	Expedientes abiertos relacionados con la IE.		4
+	IE5.3	IE5.3.12	Incumplimientos con los clientes con compensación relacionados con la IE.		1
+	IE5.3	IE5.3.13	Denuncias por aspectos ambientales relacionados con la IE.		1
+	IE5.3	IE5.3.14	Actualización del código ético.		2
+	IE5.3	IE5.3.15	Presupuesto dedicado al fomento de la integridad y la lucha contra la corrupción.		3
+	IE5.3	IE5.3.16	Solicitudes de acceso a la información atendidas.		1

EG5.2 Compras realizadas mediante “licitación pública”

Definición — Porcentaje de compras realizadas mediante “licitación pública”, respecto del total de compras efectuadas en el año de evaluación, expresadas en términos monetarios.

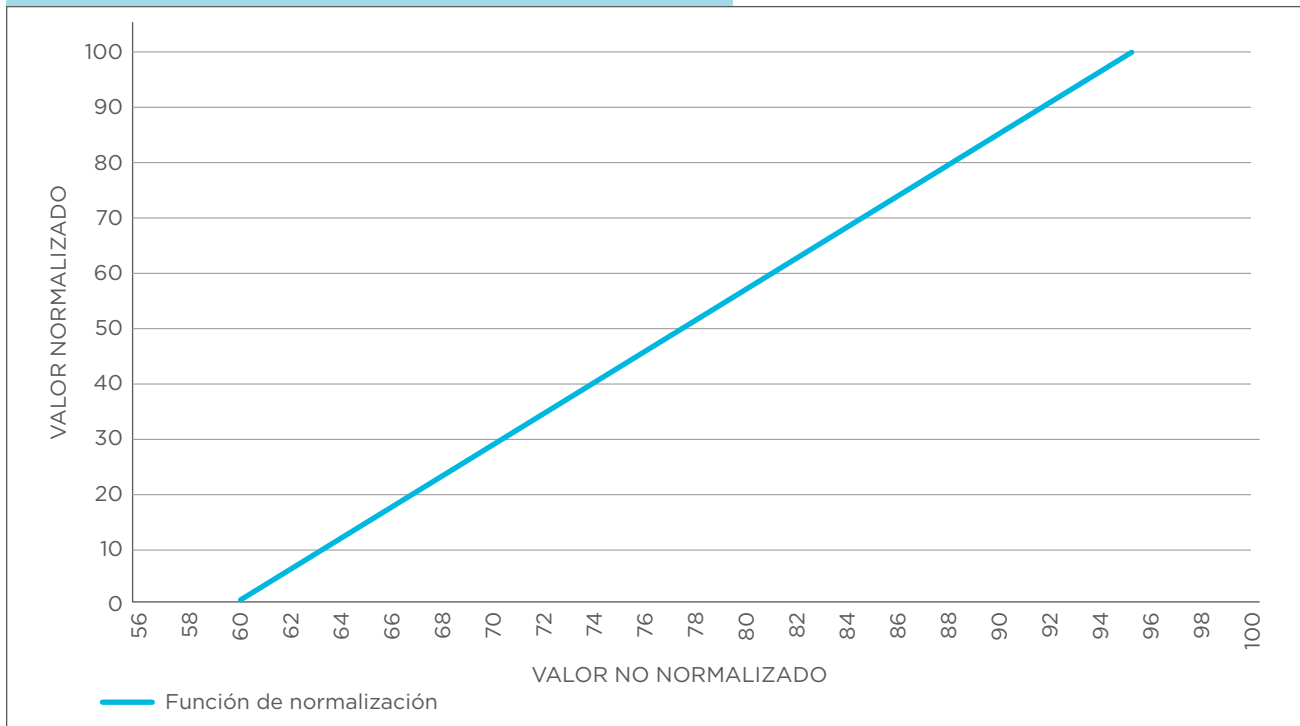
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — Licitación pública

Fórmula — $([EG5-V1]/[EG5-V2])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

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

Definición — Monto de las compras de bienes y servicios facturadas en el año de evaluación, originadas en “licitaciones públicas” adjudicadas en el año de evaluación o en años anteriores, incluyendo las correspondientes a estudios y obras. Se considera solo el monto facturado en el año, no el monto adjudicado.

Unidades — Moneda local

Fiabilidad — Tabla 75

[EG5-V2] Monto total de compras efectuadas.

Definición — Monto total de compras de bienes y servicios facturadas en el año de evaluación, incluyendo las correspondientes a estudios y obras, y excluyendo las compras realizadas sin “licitación pública” debido a que existe un solo proveedor del respectivo bien o servicio y dicha circunstancia es acreditable.

Unidades — Moneda local

Fiabilidad — Tabla 76

IE5.3.1 Denuncias por incumplimiento de una política o un código de conducta verificadas y toma de medidas

Definición — Porcentaje de denuncia por incumplimiento de una política o un código de conducta verificada y con medidas aplicadas respecto del total de denuncias por incumplimiento de una política o un código de conducta.

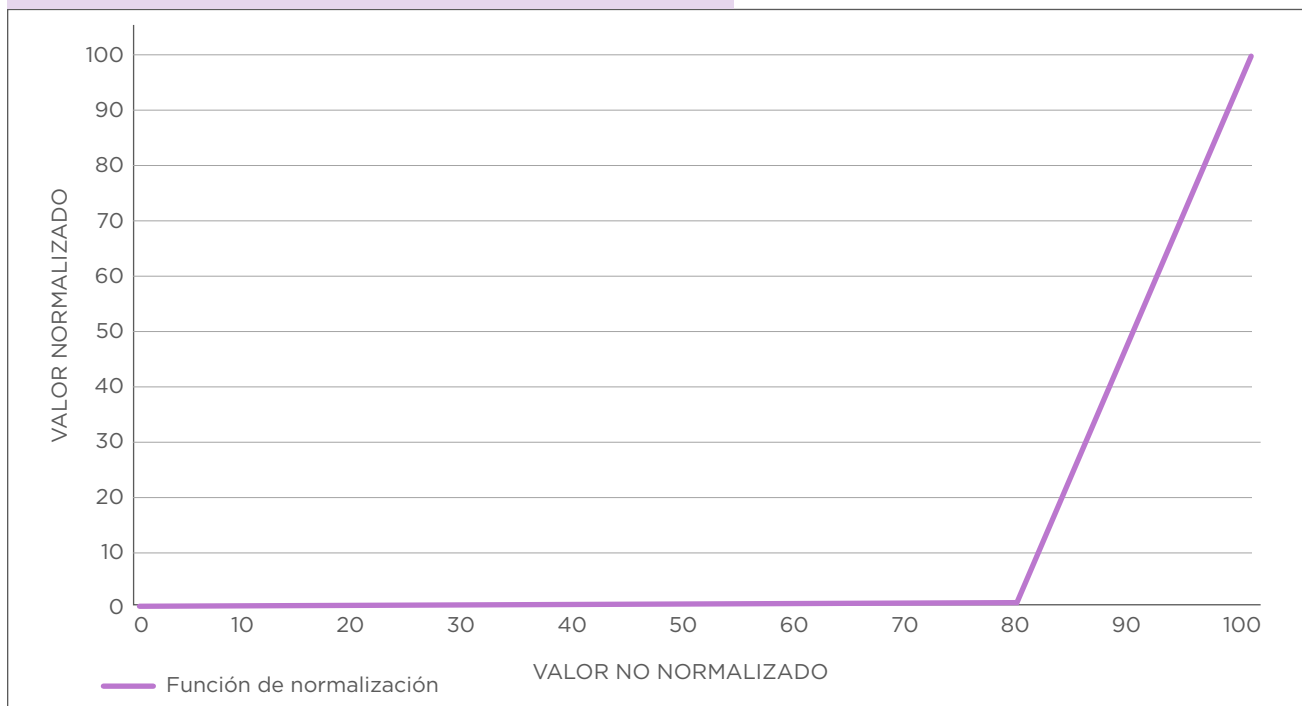
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V7]/[IE5-V8])*100$ Unidad: %

Función de normalización



VARIABLES

[IE5-V7] Número de denuncias (internas y externas) por incumplimiento de políticas o códigos de conducta verificadas y con medidas aplicadas.

Definición — Número de denuncias por incumplimiento de una política o un código de conducta establecidos por la empresa que hayan sido verificadas y a las cuales se les hayan aplicado las medidas correspondientes.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

[IE5-V8] Número de denuncias (internas y externas) por incumplimiento de políticas o códigos de conducta verificadas.

Definición — Número de denuncias por incumplimiento de políticas o códigos de conducta.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 513

IE5.3.2 Desviación de los costes de los proyectos

Definición — Porcentaje de desviación de los costes totales de los proyectos en el año.

Tipo — Indicador

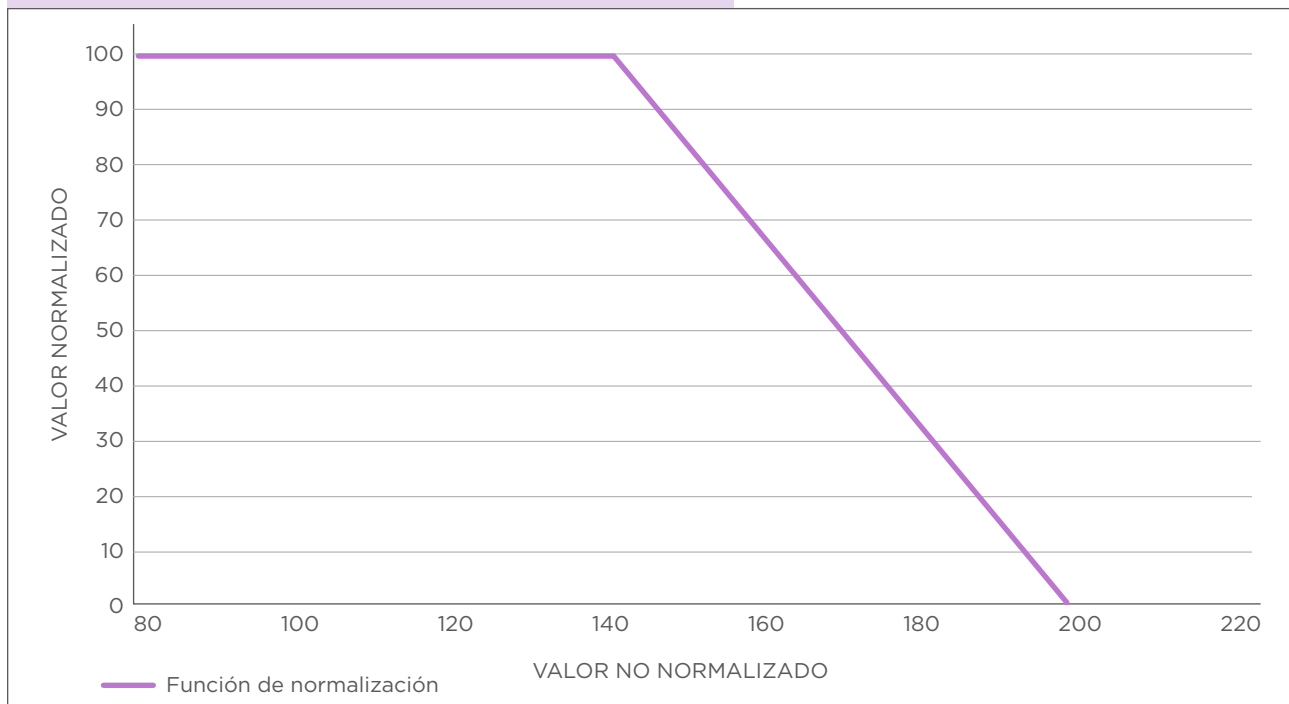
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V9]/[IE5-V10])*100$ Unidad: %



Función de normalización



Variables

[IE5-V9] Coste total real de proyectos finalizados en el año.

Definición — Sumatorio de costes reales de todos los proyectos finalizados en el año.

Unidades — Moneda nacional

Fiabilidad — Tabla 1088

[IE5-V10] Coste total proyectado de proyectos finalizados en el año.

Definición — Sumatorio de costes proyectados de todos los proyectos finalizados en el año.

Unidades — Moneda nacional

Fiabilidad — Tabla 1088



Dentro de este enfoque, de importancia capital para evaluar la integridad de una empresa, se han incluido elementos de muy distinta naturaleza que son reflejo de escenarios recientes.





IE5.3.3 Proyectos cuyo coste se desvía más de un 20%

Definición — Porcentaje de proyectos cuyos costes se desviaron más de un 20% en el año.

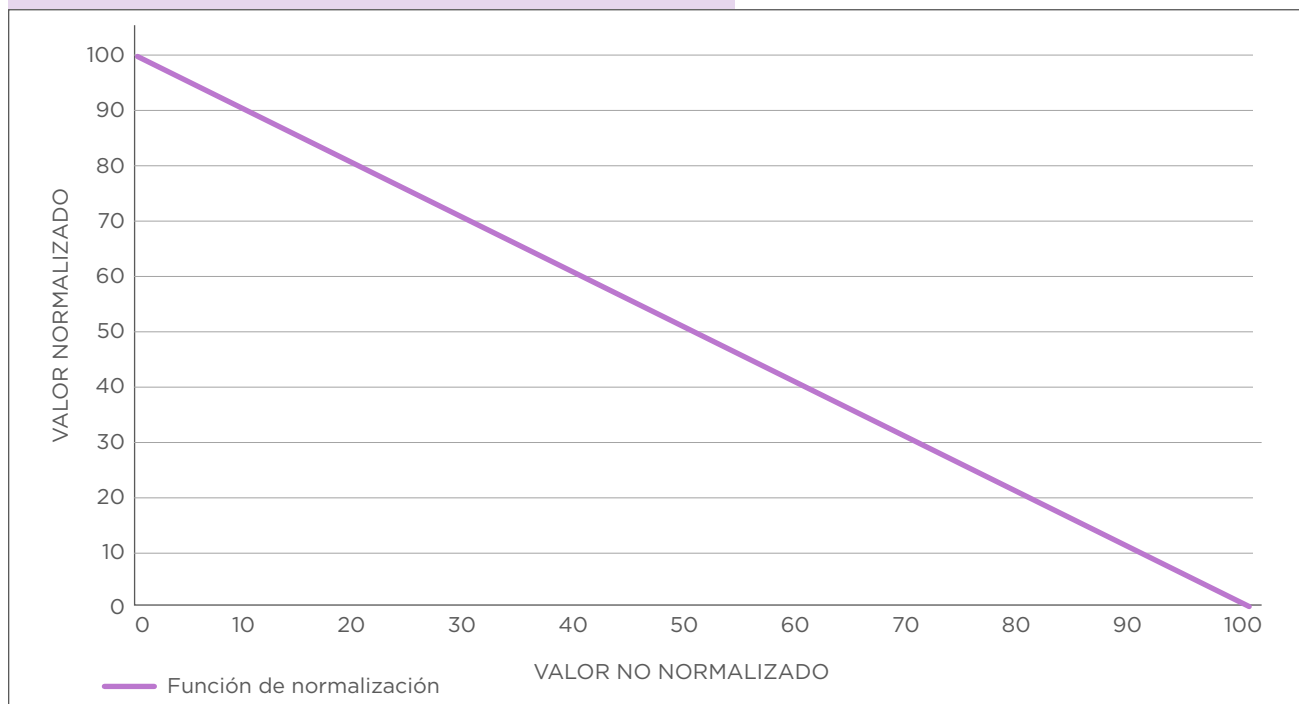
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V11]/[IE5-V12])*100$ Unidad: %

Función de normalización



VARIABLES

[IE5-V11] Número de proyectos finalizados en el año con costes desviados un 20% o más respecto de los proyectados.

Definición — Número de proyectos finalizados en el año con costes desviados un 20% o más respecto de los proyectados.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 514

[IE5-V12] Número de proyectos finalizados en el año.

Definición — Número de proyectos finalizados en el año.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 514

IE5.3.4 Valoración media de las auditorías realizadas respecto de la integridad y la corrupción

Definición — Valoración media de las auditorías realizadas respecto de la integridad y la corrupción.

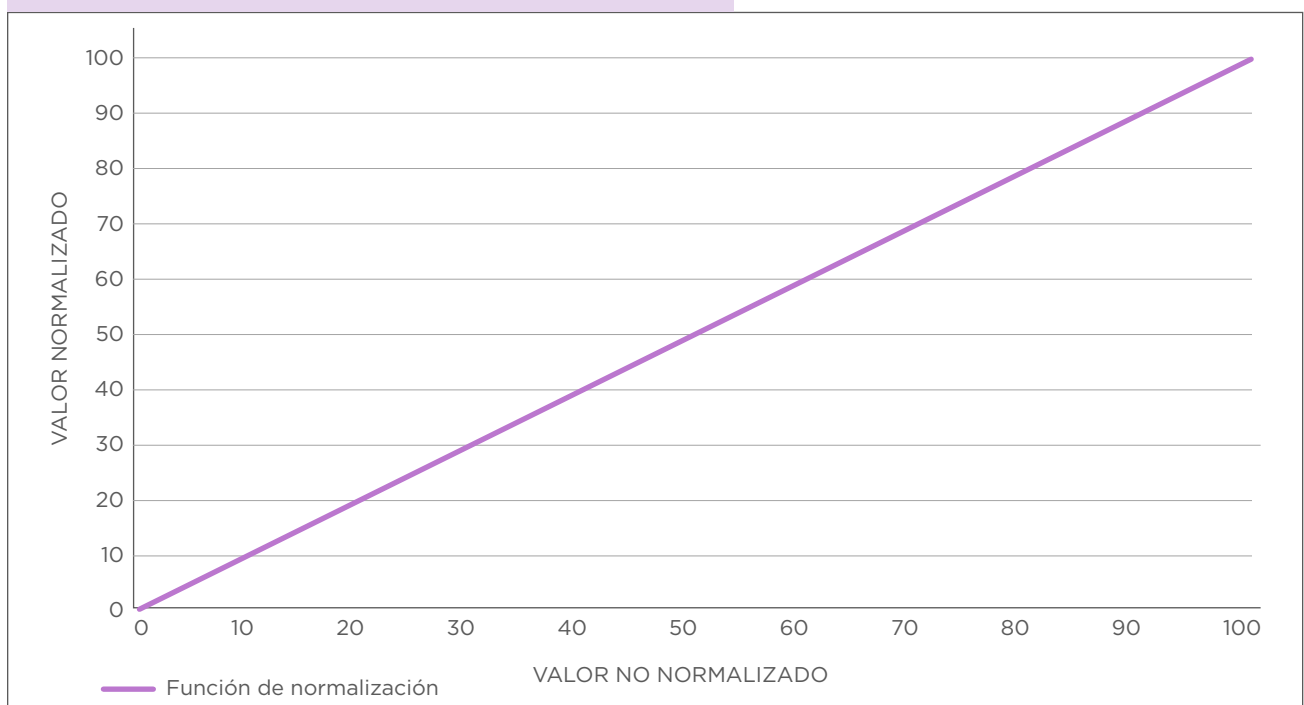
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — [IE5-V13] Unidad: N.º

Función de normalización



Variable

[IE5-V13] Valoración media sobre 100 de las auditorías realizadas respecto de la integridad y la corrupción.

Definición — Valoración media sobre 100 de las auditorías realizadas respecto de la integridad y la corrupción.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.3.5 Valoración media de las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción

Definición — Valoración media de las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción.

Tipo — Indicador

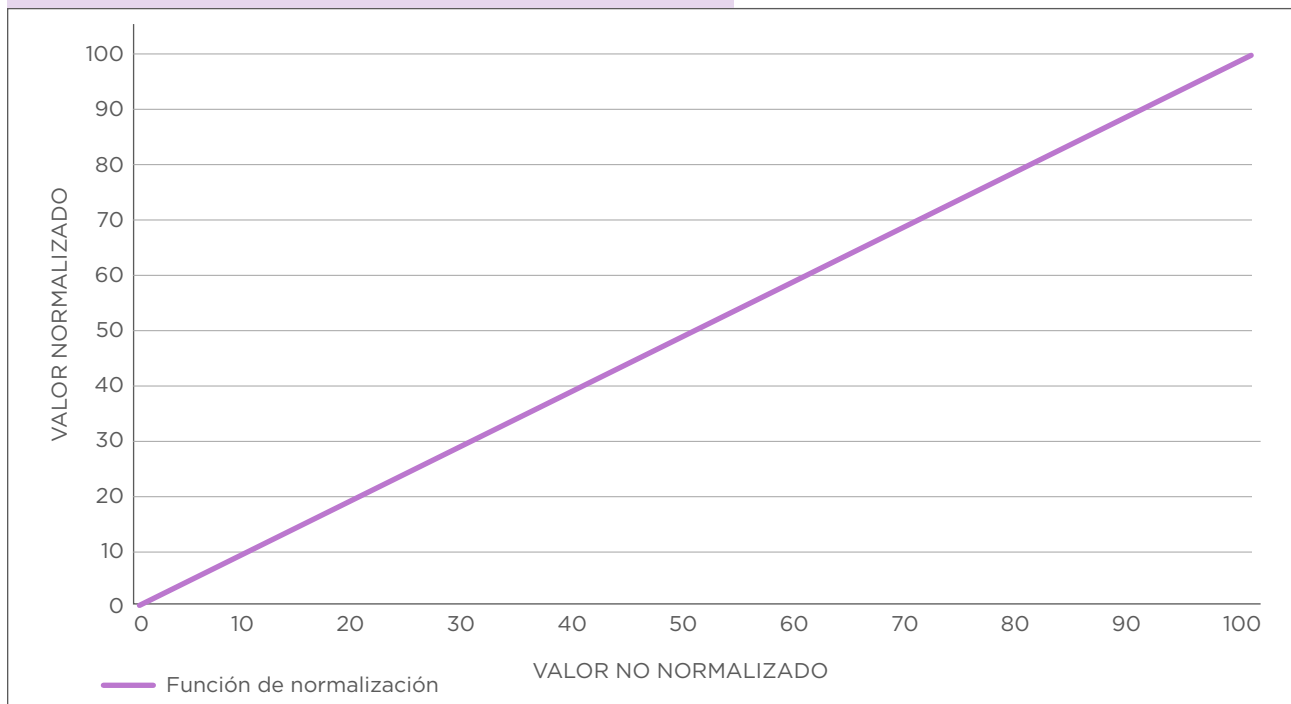
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V15]*100)/[IE5-V16]$ Unidad: %



Función de normalización



Variables

[IE5-V15] Sumatorio ponderado de resultados de las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción.

Definición — Sumatorio ponderado de resultados de las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción - $\sum(\text{Resultado}_i * \text{MaxResultPosible}_j)$.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V16] Sumatorio de máximo resultado posible en las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción.

Definición — Sumatorio de máximo resultado posible en las auditorías realizadas respecto del riesgo de corrupción.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.3.6 Reclamaciones externas por indicios de abuso o corrupción

Definición — Porcentaje de reclamaciones externas por indicios de abuso o corrupción.

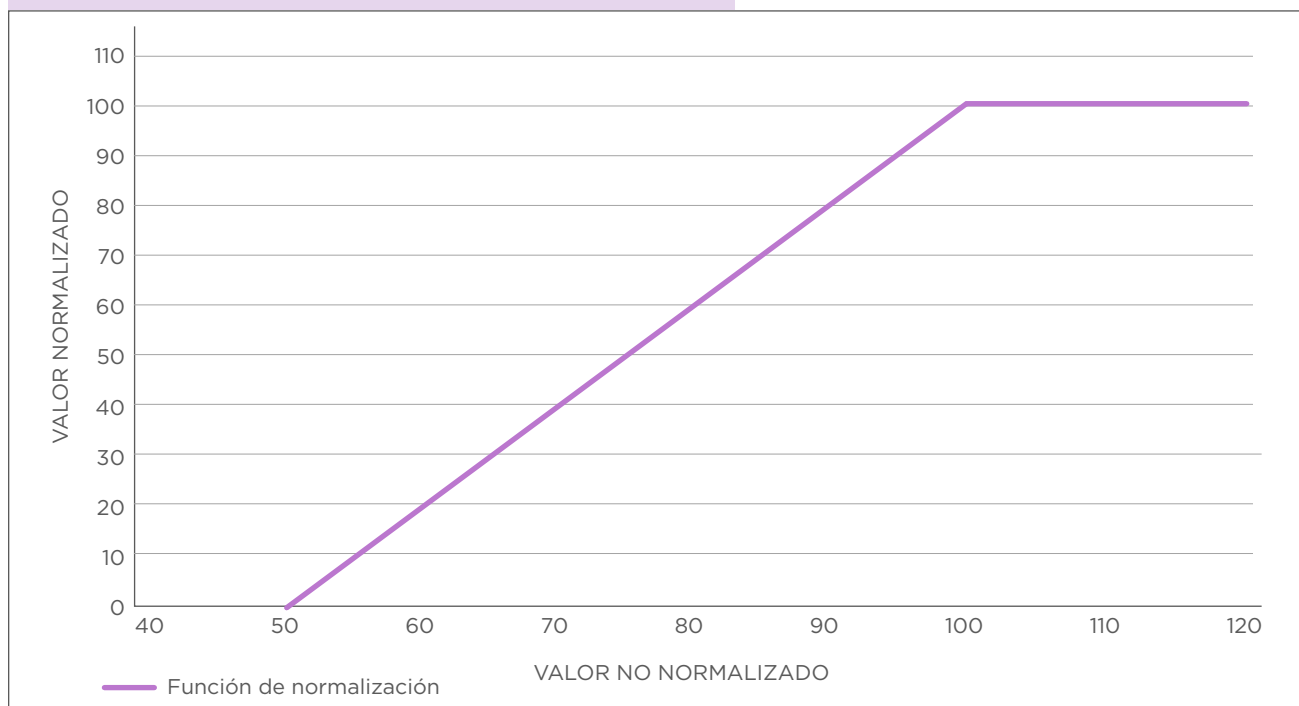
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V17]/[IE5-V18])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V17] Número de reclamaciones externas confirmadas por indicios de abuso o corrupción.

Definición — Número de reclamaciones externas confirmadas por indicios de abuso o corrupción.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

[IE5-V18] Número de reclamaciones totales por indicios de abuso o corrupción.

Definición — Número total de reclamaciones por indicios de abuso o corrupción.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

IE5.3.7 Reclamaciones de clientes por transparencia o por solicitudes de información no atendidas

Definición — Porcentaje de reclamaciones de clientes por transparencia o por solicitudes de información no atendidas por cliente.

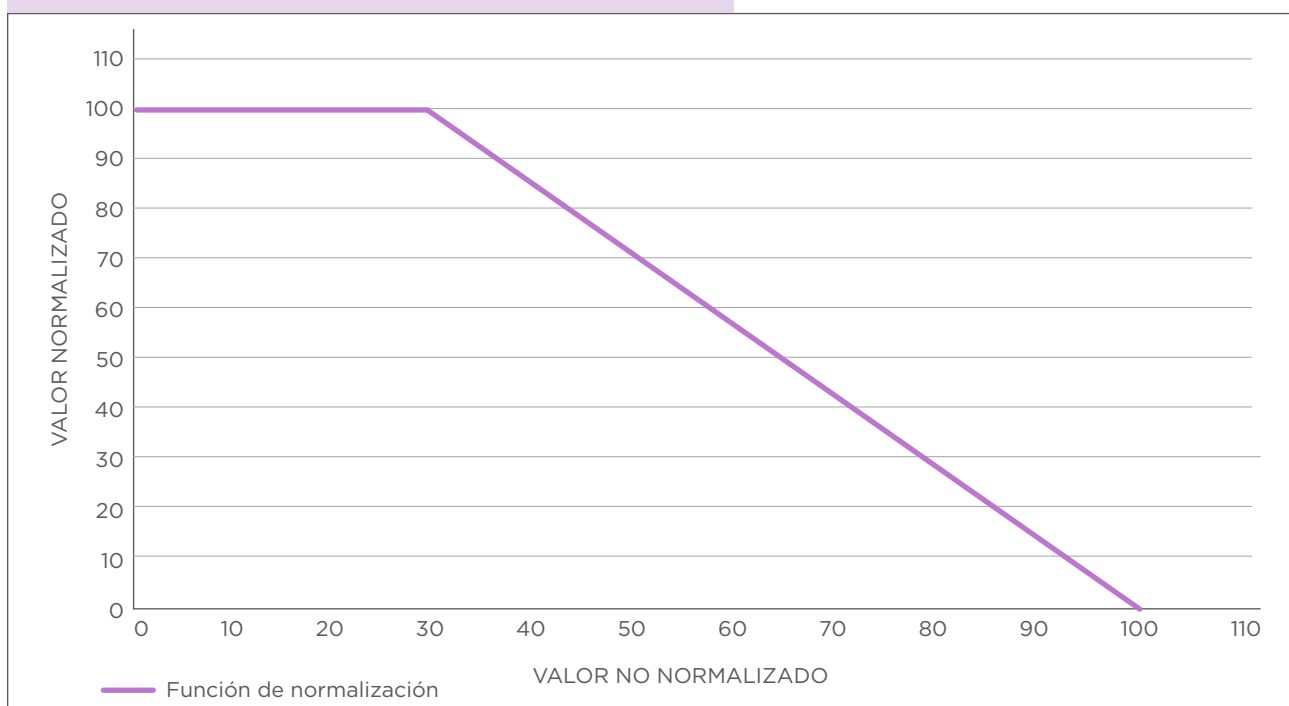
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V19]/[IE5-V20])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V19] Número de reclamaciones de clientes confirmadas por falta de transparencia o por solicitudes de información no atendidas.

Definición — Número de reclamaciones de clientes confirmadas por falta de transparencia o por solicitudes de información no atendidas.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

[IE5-V20] Número de reclamaciones de clientes por falta de transparencia o por solicitudes de información.

Definición — Número de reclamaciones de clientes por falta de transparencia o por solicitudes de información.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

IE5.3.8 Denuncias internas por indicios de abuso, corrupción o incumplimiento de un código de conducta o una política de la empresa

Definición — Denuncias internas confirmadas por indicios de abuso, corrupción o incumplimiento de un código de conducta o una política de la empresa por empleado.

Tipo — Indicador

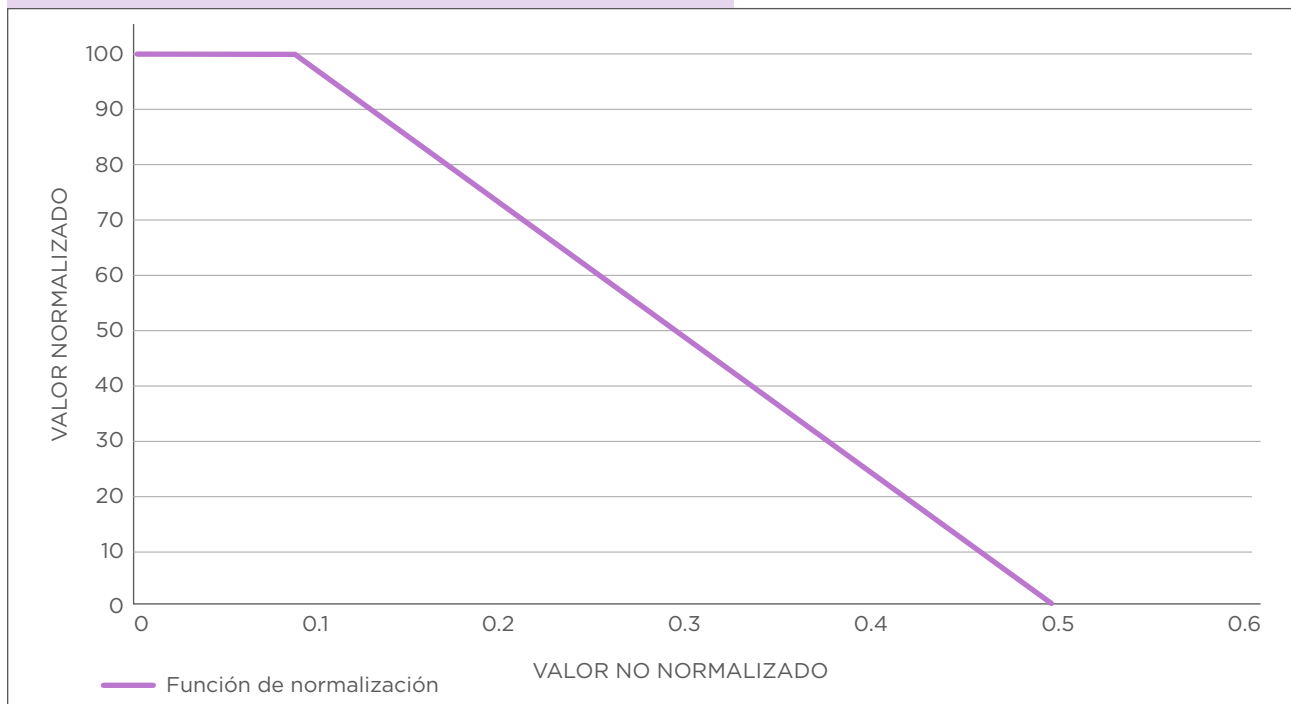
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V21]/[EG4-V4])$ Unidad: N.º



Función de normalización



Variables

[IE5-V21] Número de denuncias internas confirmadas por indicios de abuso, corrupción o incumplimiento de código de conducta o política de la empresa.

Definición — Número de denuncias internas confirmadas por indicios de abuso, corrupción o incumplimiento de código de conducta o política de la empresa.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

[EG4-V4] Total de trabajadores.

Definición — Total de “trabajadores propios” promedio en el año de evaluación.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 71

IE5.3.9 Expedientes sancionadores relacionados con la IE

Definición — Expedientes sancionadores por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE por empleado.

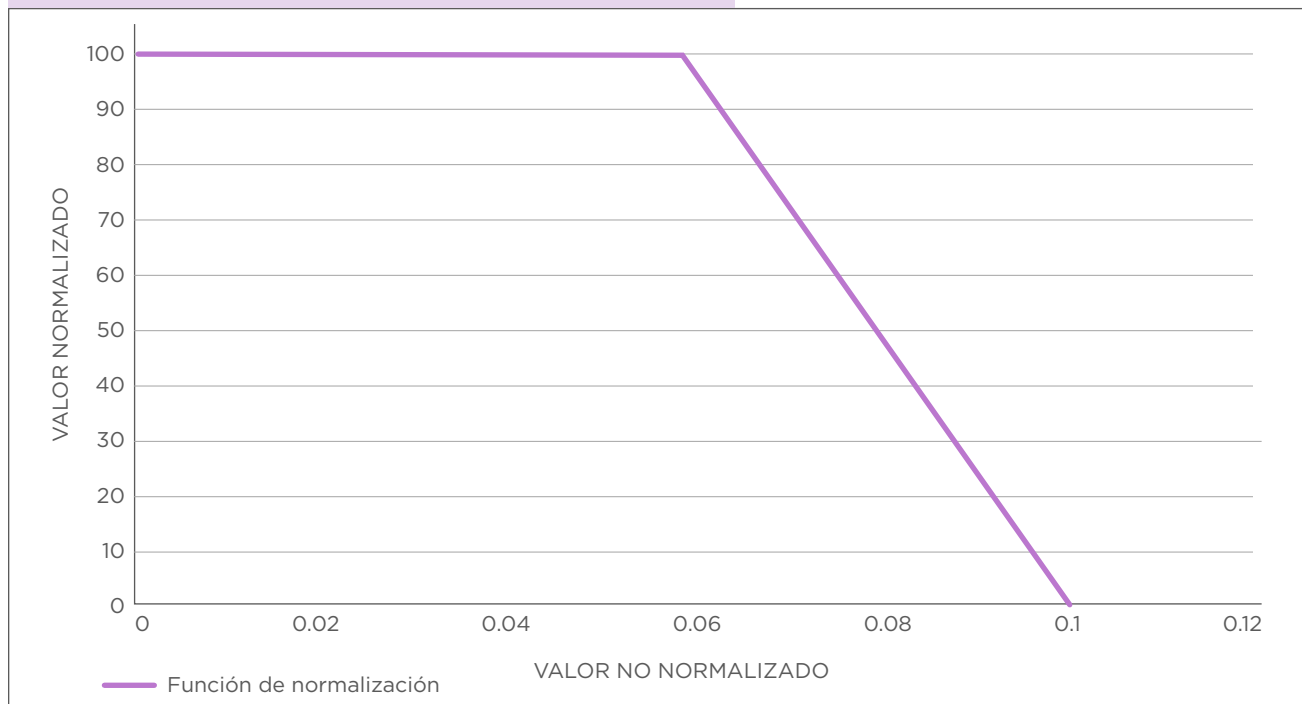
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V23]/[EG4-V4])$ Unidad: N.º

Función de normalización



Variables

[IE5-V23] Número de expedientes con sanción por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE.

Definición — Número de expedientes con sanción por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 513

[EG4-V4] Total de trabajadores.

Definición — Total de “trabajadores propios” promedio en el año de evaluación.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 71

IE5.3.10 Expedientes con medidas correctoras relacionados con la IE

Definición — Expedientes con medidas correctoras por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE por empleado.

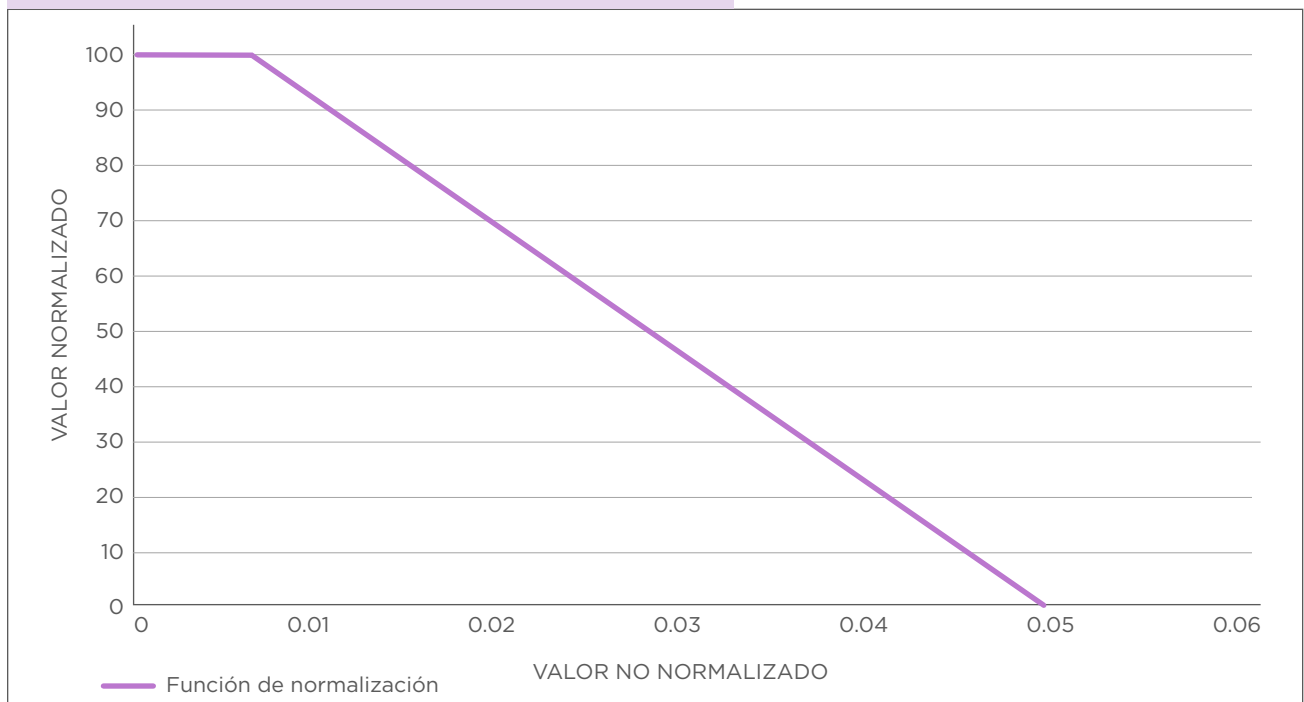
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V24]/[EG4-V4])$ Unidad: N.º

Función de normalización



VARIABLES

[IE5-V24] Número de expedientes con medidas correctoras por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE.

Definición — Número de expedientes con medidas correctoras por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 513

[EG4-V4] Total de trabajadores.

Definición — Total de “trabajadores propios” promedio en el año de evaluación.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 71

IE5.3.11 Expedientes abiertos relacionados con la IE

Definición — Porcentaje de expedientes abiertos por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE por empleado.

Tipo — Indicador

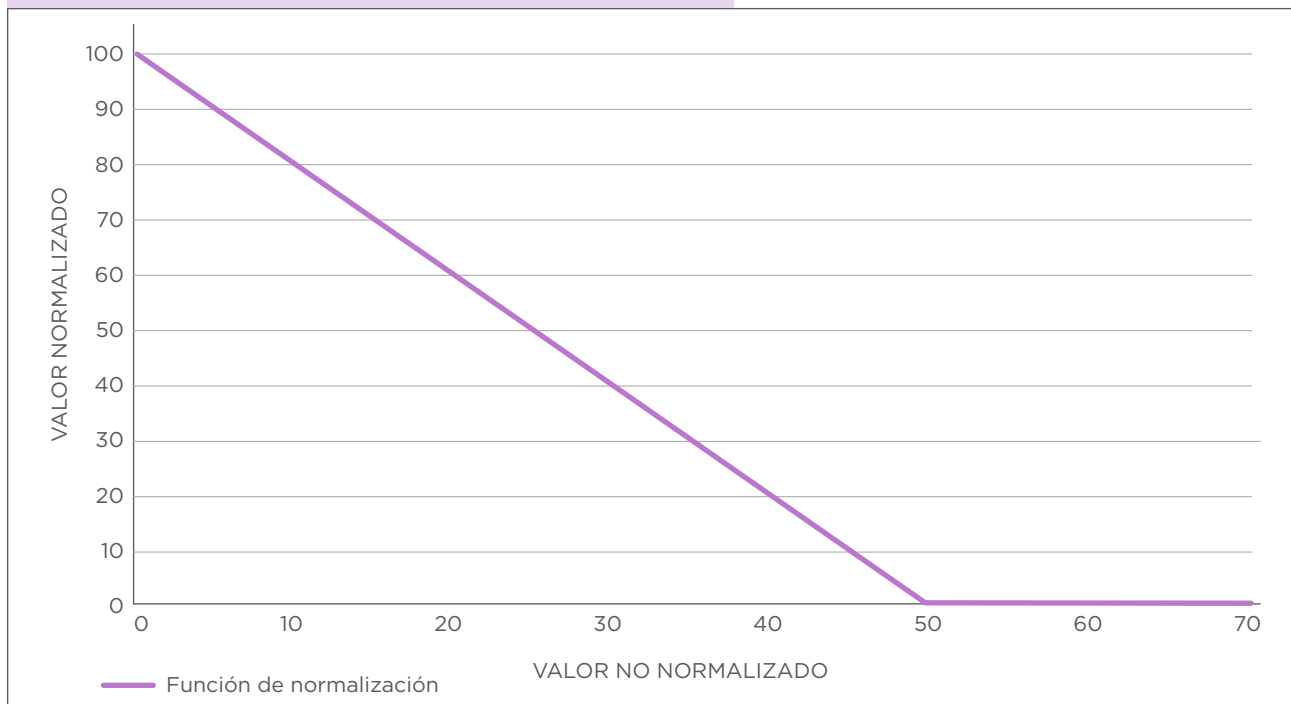
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V25]/[EG4-V4])*100$ Unidad: %



Función de normalización



Variables

[IE5-V25] Número de expedientes abiertos por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE.

Definición — Número de expedientes abiertos por incumplimiento de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 513

[EG4-V4] Total de trabajadores.

Definición — Total de “trabajadores propios” promedio en el año de evaluación.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 71

IE5.3.12 Incumplimientos con los clientes con compensación relacionados con la IE

Definición — Porcentaje de incumplimientos con los clientes de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE que han acabado en compensación.

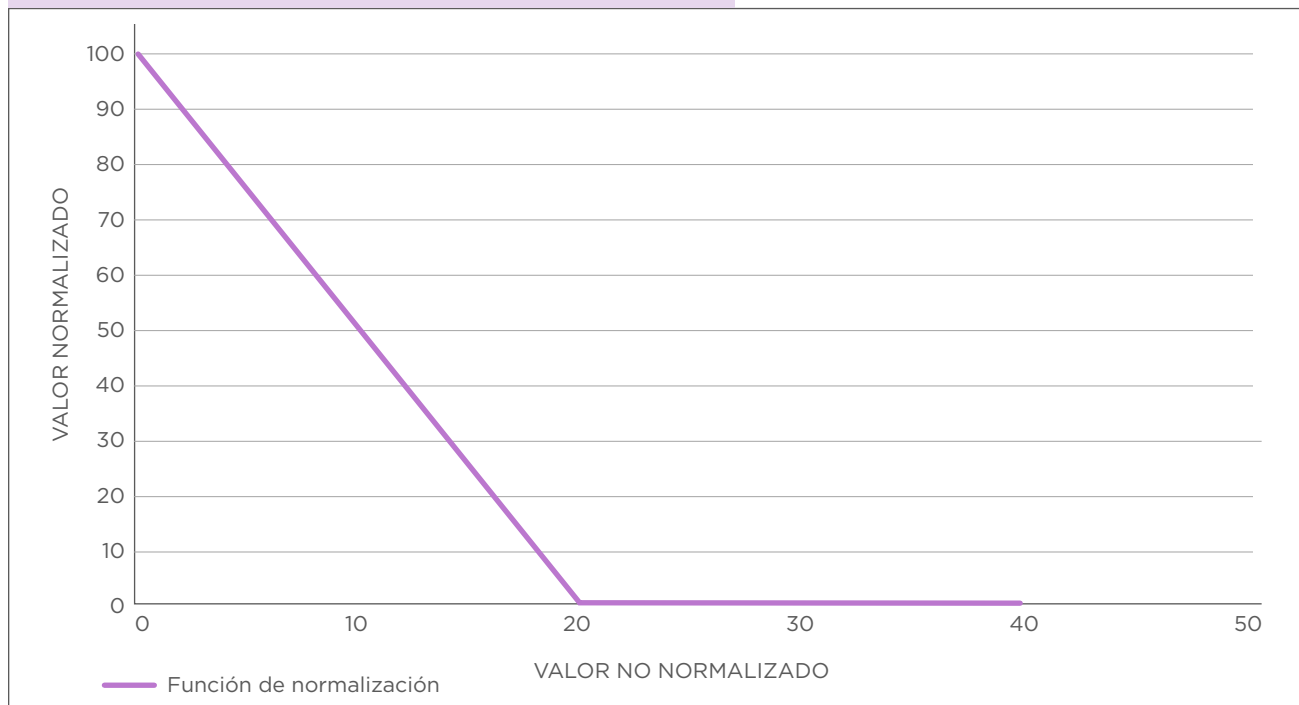
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V26]/[IE5-V20])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V26] Número de incumplimientos con los clientes de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE que han acabado en compensación.

Definición — Número de incumplimientos con los clientes de cualquier código de conducta o política de la empresa relacionados con la IE que han acabado en compensación.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 513

[IE5-V20] Número de clientes.

Definición — Número de clientes.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 515

IE5.3.13 Denuncias por aspectos ambientales relacionados con la IE

Definición — Porcentaje de denuncias por aspectos ambientales relacionados con la IE.

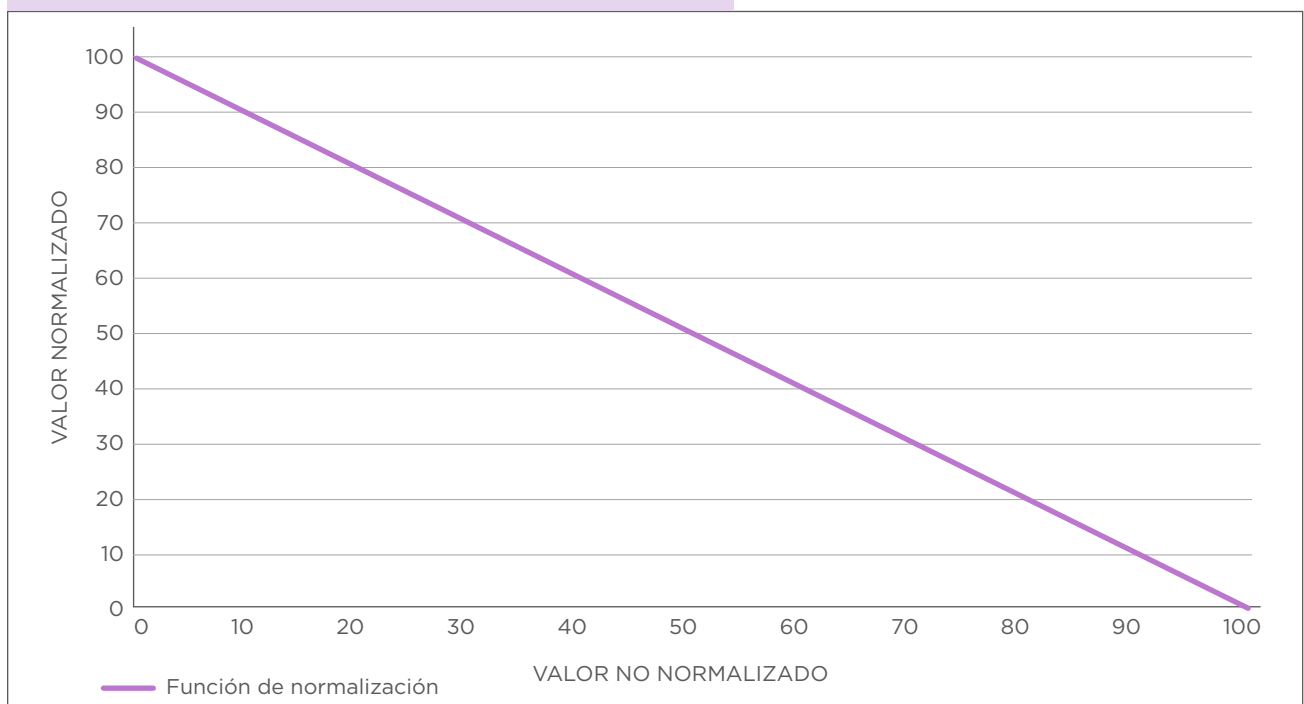
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V27]/[IE5-V28])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V27] Número de denuncias por aspectos ambientales relacionados con la IE.

Definición — Número de denuncias por aspectos ambientales relacionados con la IE.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 512

[IE5-V28] Número de denuncias relacionadas con la IE.

Definición — Número de denuncias relacionadas con la IE.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 515

IE5.3.14 Actualización del código ético

Definición — Número de evidencias de actualización o aceptación del código ético.

Tipo — Indicador

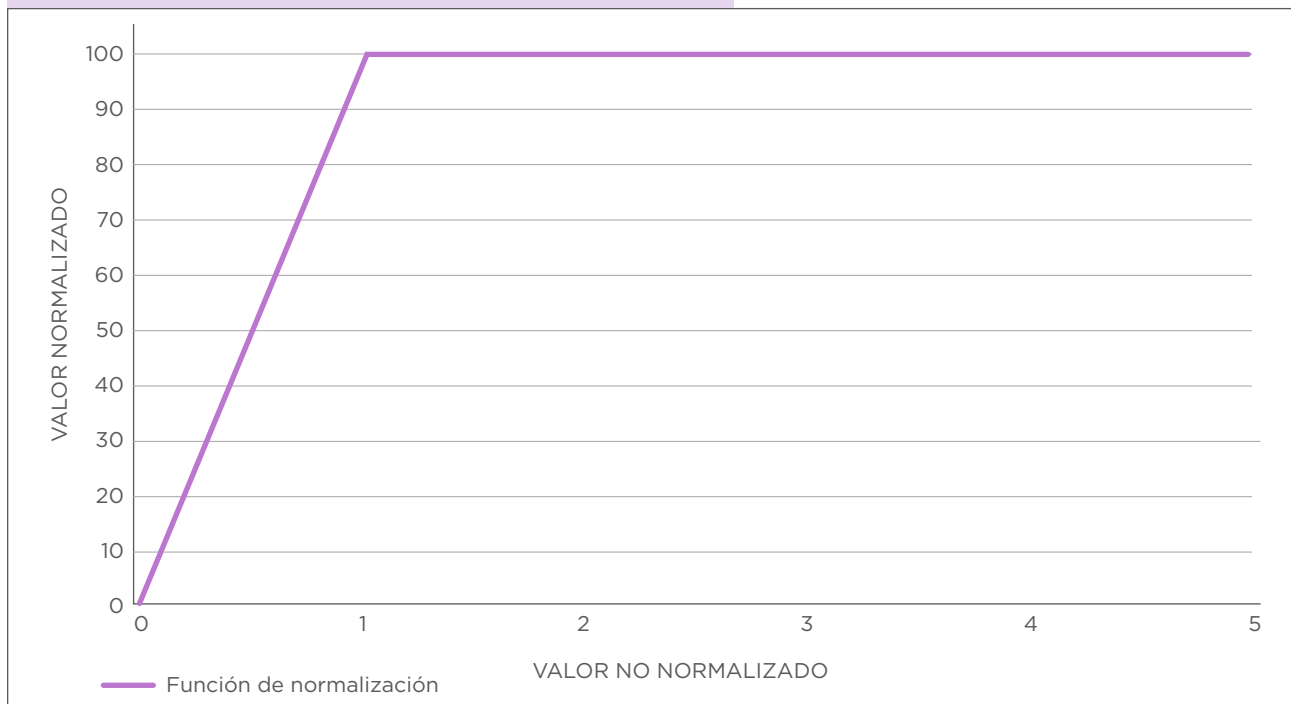
Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — [IE5-V29]. Unidad: %



Función de normalización



Variable

[IE5-V29] Número de evidencias de actualización o aceptación del código ético en el último año.

Definición — Número de evidencias de actualización o aceptación del código ético en el último año, siendo una evidencia: (i) una modificación, (ii) la aceptación del código ético actualizado por todos los integrantes de la empresa y aquellos con los que tiene relación, (iii) cualquier evidencia que demuestre que el código ético se mantiene activo. No se considerará válido como evidencia la aprobación automática del código ético de un año para otro.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 502

IE5.3.15 Presupuesto dedicado al fomento de la integridad y la lucha contra la corrupción

Definición — Porcentaje de presupuesto dedicado al fomento de la integridad durante el último año respecto del presupuesto que estaba previsto en el plan estratégico o de inversiones (o documento equivalente).

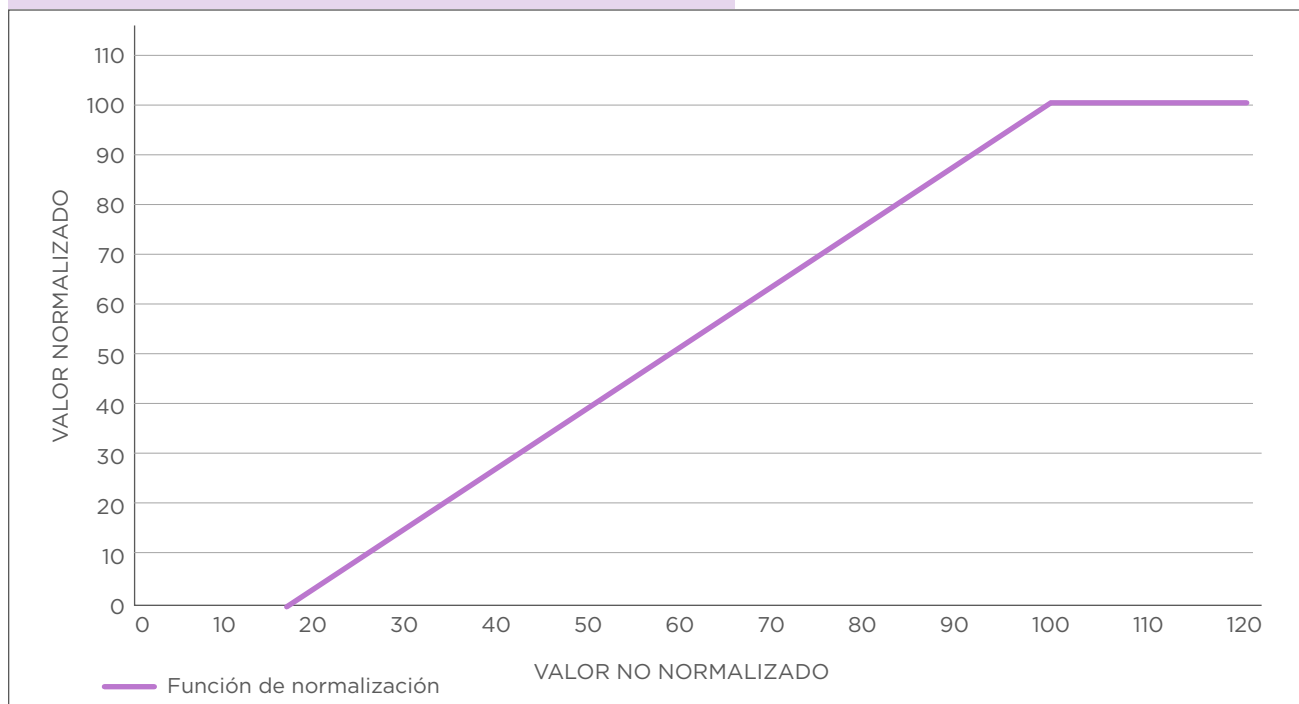
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V30]/[IE5-V31])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V30] Presupuesto dedicado al fomento de la integridad durante el último año.

Definición — Presupuesto dedicado al fomento de la integridad durante el último año.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V31] Presupuesto para el fomento de la integridad previsto para el último año en el plan estratégico o de inversiones (o documento equivalente).

Definición — Presupuesto para el fomento de la integridad previsto para el último año en el plan estratégico o de inversiones (o documento equivalente).

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

IE5.3.16 Solicitudes de acceso a la información atendidas

Definición — Porcentaje de solicitudes atendidas de acceso a la información que según la legislación vigente hay obligación de contestar)

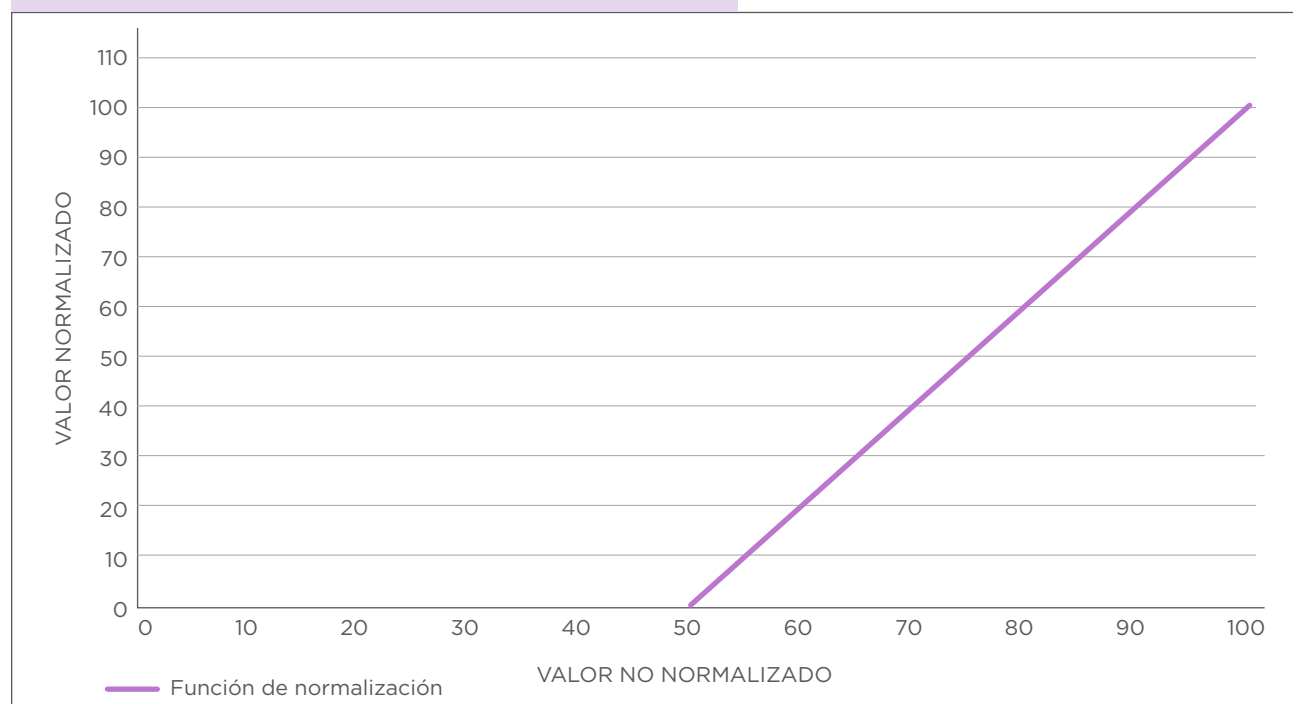
Tipo — Indicador

Servicio — Agua potable y/o saneamiento

Glosario — —

Fórmula — $([IE5-V14]/[IE5-V32])*100$ Unidad: %

Función de normalización



Variables

[IE5-V14] Cantidad de respuestas respecto de la necesidad de acceso a la información que cumplen las necesidades del solicitante.

Definición — Cantidad de respuestas respecto de la necesidad de acceso a la información que cumplen las necesidades del solicitante, es decir, que se le facilita toda la información solicitada.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511

[IE5-V31] Cantidad de solicitudes recibidas que según la legislación vigente hay que contestar.

Definición — Cantidad de solicitudes recibidas que según la legislación vigente hay que contestar.

Unidades — N.º

Fiabilidad — Tabla 511



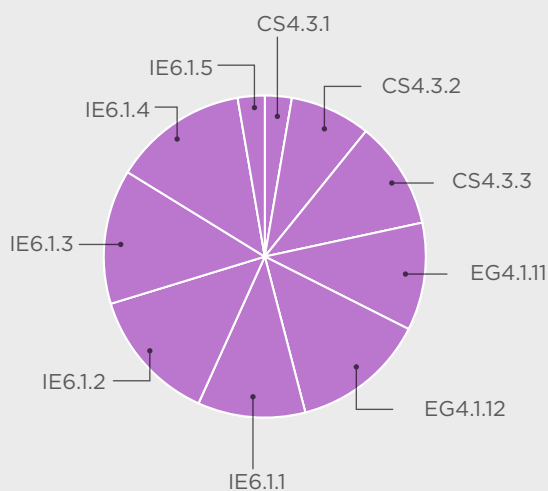


Políticas de alineación con los paradigmas sociales y ambientales








IE6.1 Compromisos sociales

Dentro de este enfoque y este grupo se han incluido los elementos que indican el posicionamiento de la empresa respecto de las expectativas de la sociedad que no están reflejadas en normativas u obligaciones de los mandatos de las empresas.

Son una muestra de IE que merece ser evaluada de forma separada de los enfoques anteriormente descritos.



Tipo ————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	CS4.3	CS4.3.1	Existe la figura del Defensor del Cliente/ Usuario.	T. 2	1
	CS4.3	CS4.3.2	Existe una carta de compromiso debidamente difundida (por ejemplo, en el sitio web; se envía a todos los usuarios, etc.) que establece un compromiso del operador a un tiempo de respuesta a “reclamos” igual o más exigente que lo establecido por el regulador en los casos que aplique.	T. 2	3
	CS4.3	CS4.3.3	El prestador se compromete a compensar a los usuarios en caso de no cumplir con lo establecido en la carta de compromiso.	T. 2	4
	EG4.1	EG4.1.11	La jornada de trabajo está prevista para que las actividades se desarrollen dentro del horario normal. Se contemplan turnos para las actividades que requieren atención nocturna o continua. El uso de sobretiempo se limita a eventos extraordinarios o para actividades en que es necesario el uso de tiempo más allá de la jornada normal, y requiere la autorización previa de la jefatura correspondiente.	T. 67	4
	EG4.1	EG4.1.12	Se cuenta con medidas de prevención de riesgos de accidentes laborales, enfermedades profesionales y salud ocupacional.	T. 67	5
	IE6.1	IE6.1.1	Existe un proceso de preselección y entrevista objetivo y transparente que facilita una evaluación justa de cada solicitante, independientemente de su género, raza, etnia, religión y condición de discapacidad.	T. 502	4
	IE6.1	IE6.1.2	La empresa de servicios implementa una política de participación pública.	T. 509	5

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
+	IE6.1	IE6.1.3	La empresa de servicios implementa una política de género.	T. 505	5
+	IE6.1	IE6.1.4	La empresa tiene un compromiso explícito con los derechos humanos al agua y al saneamiento.	T. 502	5
+	IE6.1	IE6.1.5	La empresa abastece a la población vulnerable.	T. 516	1

IE6.1.1

Es válido si hay evidencias durante el último año de que los procesos de preselección y entrevista son objetivos y transparentes y que facilitan una evaluación justa de cada solicitante, independientemente de su género, raza, etnia, religión y condición de discapacidad.

IE6.1.2

Es válido si hay evidencias durante el último año de que la empresa de servicios implementa una política de participación pública, la cual requiere de reuniones anuales con cada segmento de clientes, definido por grupo de interés (incluyendo criterios de género, estatus socio-económico, geografía, etnicidad y lenguaje), y asigna responsabilidades al personal para registrar, revisar y dar respuesta a la retroalimentación ciudadana.

IE6.1.3

Es válido si hay evidencias durante el último año de (i) que la empresa de servicios implementa una política de género; (ii) que esta política ha sido aprobada y firmada por la dirección; (iii) que es conocida por los empleados y se encuentra a disposición de todos; (iv) que la política de género contempla mecanismos de denuncia seguros que permiten, en la medida de lo posible, el anonimato de las víctimas; (v) que define procedimientos de sanción claros; (vi) que incluye mecanismos que permiten la igualdad de oportunidades laborales sobre la base de la meritocracia; (vii) que la política de género establece un responsable o una unidad responsable que entre sus funciones tendrá la obligación de solucionar conflictos de género.

IE6.1.4

Es válido si la empresa en su plan estratégico (o documento similar equivalente) hace constar explícitamente que apoya el derecho humano al agua y el derecho humano al saneamiento.

IE6.1.5

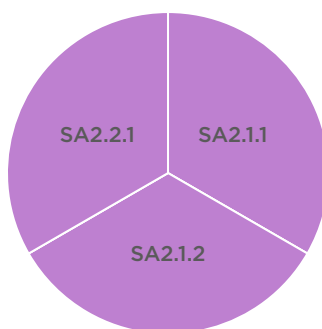
Es válido si existen evidencias de que la empresa abastece o está en proceso de abastecer de agua y saneamiento a la población vulnerable (según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos de la unidad familiar).



IE6.2 Compromiso ambiental

Dentro de este enfoque y este grupo se han incluido los elementos que indican el posicionamiento de la empresa respecto de las expectativas de la sociedad con relación al medio ambiente, que no están reflejadas en normativas u obligaciones de los mandatos de las empresas.

Son una muestra de IE que merece ser evaluada de forma separada de los enfoques anteriormente descritos.



Tipo —————> Buenas prácticas
Normalización —> Ponderada por práctica

AR	Grupo	Código de origen	Descripción	Fiabilidad	Peso
	SA2.1	SA2.1.1	Se cuenta con un departamento o una unidad de cometido exclusivamente ambiental.	T. 6	5
	SA2.1	SA2.1.2	Se dispone de compromisos y protocolos o procedimientos internos con un enfoque claramente ambiental.	T. 6	5
	SA2.2	SA2.2.1	Existen metas ambientales en la planificación estratégica y se dispone de los mecanismos para su seguimiento y la vigilancia de desviaciones.	T. 2	5





Bibliografía

BID (Banco Interamericano de Desarrollo). 2018. Transparencia: Impulsando eficiencia en empresas proveedoras de servicios de agua y saneamiento. Buenas prácticas en cuatro empresas de América Latina. División de Agua y Saneamiento. Documento para discusión N.º IDB-DP-586. Washington, D.C.: BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/transparencia-impulsando-eficiencia-en-empresas-proveedoras-de-servicios-de-agua-y-saneamiento>.

-----, 2019a. Control y gestión de la integridad en el sector del agua y el saneamiento a través de los sistemas de evaluación del desempeño. División de Agua y Saneamiento. Nota Técnica N.º IDB-TN-01760. Washington, D.C.: BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/control-y-gestion-de-la-integridad-en-el-sector-del-agua-y-el-saneamiento-traves-de-los-sistemas-de>.

-----, 2019b. La caja de herramientas para la gestión de la integridad del sector de agua: Un instrumento de gestión del cambio. Resultados y lecciones aprendidas. División de Agua y Saneamiento. Nota Técnica N.º IDB-TN-01759. Washington, D.C.: BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/la-caja-de-herramientas-para-la-gestion-de-la-integridad-del-sector-de-agua-un-instrumento-de>.

-----, 2020. Más allá de las fugas: Cuantificando los efectos de la corrupción en el sector de agua y saneamiento de América Latina y el Caribe. División de Agua y Saneamiento. Nota Técnica N.º BID-TN- 2055. Washington, D.C.: BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/mas-alla-de-las-fugas-cuantificando-los-efectos-de-la-corrupcion-en-el-sector-de-agua-y-saneamiento>.

Transparencia Internacional. 2009. Guía de lenguaje claro sobre lucha contra la corrupción. Berlín: Transparencia Internacional. Disponible en: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2020. Assessing Integrity Management in Water Utilities. Second International Conference “Water, Megacities and Global Change.” Pre-Conference, 7 al 11 de diciembre de 2020. Disponible en: <https://en.unesco.org/sites/default/files/allakulov.pdf>.

Anexos

A. Tablas de fiabilidad incorporadas del sistema de evaluación de AquaRating

Tabla 2

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No está documentada la práctica.	0
2	Está documentada la práctica, pero no hay evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,5
3	Está documentada la práctica y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,7
4	Está documentada la práctica y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y el año anterior al año de evaluación.	1

Tabla 3

Niveles de fiabilidad		Suma
1	Existe documentación descriptiva del sistema y manuales para su uso y mantenimiento.	0,25
2	Hay personal entrenado y formado para utilizarlo y mantenerlo.	0,25
3	Está instalado o es ejecutable de forma permanente en todos los puestos de trabajo necesarios.	0,25
4	Existen registros de su uso sistemático.	0,25



Tabla 4

Niveles de fiabilidad		Suma
1	No hay evidencia de su aplicación.	0
2	Existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,7
3	Existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y el año anterior al año de evaluación.	1

Tabla 5

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No hay evidencia de su aplicación.	0
2	Existe alguna evidencia de su aplicación.	0,7
3	Existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,8
4	Existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y el año anterior.	0,9
5	Existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y los dos años anteriores.	1



Tabla 6

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No está documentada la práctica.	0
2	Está documentada la práctica, pero no hay evidencia de su aplicación.	0,5
3	Está documentada la práctica y existe alguna evidencia de su aplicación.	0,7
4	Está documentada la práctica y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,8
5	Está documentada la práctica y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y el año anterior al año de evaluación.	0,9
6	Está documentada la práctica y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y los dos años anteriores.	1

Tabla 25

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existe documentación.	0
2	Existe documentación con antigüedad superior a 5 años, respecto a su fecha de aprobación.	0,5
3	Existe documentación con antigüedad inferior a 5 años, respecto a su fecha de aprobación.	1

Tabla 27

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Existe constancia documental de su aprobación por la autoridad competente.	1

Tabla 56

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen documentos de respaldo.	0
2	Existen documentos de respaldo.	1

Tabla 58

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Existen documentos de respaldo, pero no hay constancia de su aplicación.	0,5
3	Está documentada y existe evidencia de su aplicación en forma periódica.	0,9
4	Está documentada y existe evidencia de su aplicación en forma periódica en el año de evaluación.	0,95
5	Está documentada y existe evidencia de su aplicación en forma periódica en el año de evaluación y el año anterior al año de evaluación.	1



Tabla 63

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen documentos de respaldo.	0
2	El manual contiene al menos la descripción de las funciones, responsabilidades y atribuciones de cada cargo.	0,5
3	El manual contiene la descripción de todos los aspectos señalados en la práctica.	1

Tabla 65

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Currículum vitae del personal respectivo.	0,8
3	Currículum vitae respaldado con los certificados respectivos.	1

Tabla 66

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Existe evidencia de su realización por lo menos una vez en el año de evaluación o en los 4 años anteriores.	0,7
3	Existe evidencia de su realización por lo menos dos veces en el año de evaluación o en los 4 años anteriores.	0,9
4	Existe evidencia de su realización por lo menos tres veces en el año de evaluación o en los 4 años anteriores.	1

Tabla 67

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Está documentada, pero no existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,5
3	Está documentada y existe alguna evidencia de su aplicación.	0,8
4	Está documentada y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación.	0,9
5	Está documentada y existe evidencia de su aplicación en el año de evaluación y en el año anterior al año de evaluación.	1

Tabla 68

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, se indica solo el total de personas ingresadas vía concurso.	0,4
3	Registro detallado con la información de las personas ingresadas, señalando la fecha de ingreso y la vía por la cual ingresaron, pero sin respaldo.	0,8
4	Registro detallado y respaldado en los antecedentes y resultados de los concursos realizados.	1



Tabla 69

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, se indica solo el total de trabajadores ingresados.	0,4
3	Registro detallado, pero sin respaldo de los trabajadores ingresados.	0,8
4	Registro detallado y respaldado en las incorporaciones registradas en el sistema de información de recursos humanos.	1

Tabla 71

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Informe anual de la cantidad de personal del prestador, y de los ingresos y egresos, clasificado por tipo de contrato.	0,4
3	Informe trimestral de la cantidad de personal del prestador, y de los ingresos y egresos, clasificado por tipo de contrato (permanente, eventual, otros), respaldado en el sistema de información de recursos humanos.	0,8
4	Informe mensual de la cantidad de personal del prestador, y de los ingresos y egresos, clasificado por tipo de contrato (permanente, eventual, otros), respaldado en el sistema de información de recursos humanos.	1



Tabla 72

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, se indica solo el total de personas que ocupan “cargos claves” que cumplen los “perfiles de cargos” respectivos.	0,4
3	Registro detallado, pero sin respaldo, de las personas que ocupan “cargos claves” que cumplen los “perfiles de cargos” respectivos.	0,8
4	Registro detallado y respaldado en un estudio de evaluación del cumplimiento de los “perfiles de cargos” que tenga una antigüedad inferior a 3 años y que se encuentre actualizado en función de los cambios introducidos en los perfiles y/o de las personas que ocupan los cargos.	1

Glosario ——— Cargos claves, Perfil de cargo.

Tabla 73

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, se indica solo el total de personas que desempeñan “cargos clave”.	0,4
3	Registro detallado, pero sin respaldo de los “cargos clave” y las personas que los desempeñan.	0,8
4	Registro detallado y respaldado en un manual que contenga la descripción de los “perfiles de cargos”.	1

Glosario ——— Cargos claves, Perfil de cargo.

Tabla 74

Niveles de fiabilidad		Suma
1	No se puede constatar la existencia del sistema.	0
2	Existe documentación descriptiva del sistema y manuales para su uso y mantenimiento. (lo referido a mantenimiento no es exigible en el caso que el prestador utilice un sistema provisto por el gobierno).	0,25
3	Hay personal entrenado y formado para utilizarlo y mantenerlo.	0,25
4	Está instalado de forma permanente en todos los puestos de trabajo necesarios.	0,25
5	Existen registros de su uso sistemático para realizar las licitaciones de bienes y servicios.	0,25

Tabla 75

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, solo monto total de las compras realizadas mediante "licitación pública".	0,4
3	Registro detallado, pero sin respaldo de todas las compras efectuadas señalando su monto y la forma en que fueron realizadas (con o sin "licitación pública").	0,8
4	Registro detallado y respaldado.	1

Glosario ——— Licitación pública.

Tabla 76

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro.	0
2	Registro global, solo monto total de las compras realizadas.	0,4
3	Registro detallado, pero sin respaldo que contiene todas las compras efectuadas señalando su monto y la forma en que fueron realizadas.	0,8
4	Registro detallado y respaldado.	1

Tabla 86

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Están disponibles los estados financieros del año de evaluación, según se trate de la práctica 5 o 6, respectivamente.	0,5
3	Están disponibles los estados financieros del año de evaluación y el año anterior al año de evaluación, según se trate de la práctica 5 o 6, respectivamente.	0,9
4	Están disponibles los estados financieros de por lo menos el año de evaluación y los dos años anteriores, según se trate de la práctica 5 o 6, respectivamente.	1

Tabla 90

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No está documentada la práctica.	0
2	Se cuenta con el manual o reglamento, pero no existe constancia de su aprobación.	0,5
3	Existe constancia de su aprobación por la gerencia general.	0,8
4	Existe evidencia de su aprobación por el "directorio".	1

Glosario ——— Directorio.



Tabla 97

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No se puede corroborar.	0
2	Está documentada, pero no existe evidencia de su aplicación.	0,5
3	Existe evidencia de la aplicación de la política respecto de alguno de los tipos de fraude en el último mes del año de evaluación y, además, en el caso que las pérdidas estimadas por causas atribuibles a aspectos comerciales superen el 10% del volumen de agua no facturada, hay evidencia de la realización de por lo menos 2 operativos de detección de conexiones ilegales en el año de evaluación.	0,7

Tabla 105

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen instrumentos o documentos de respaldo.	0
2	Existen instrumentos o documentos vigentes de respaldo, debidamente aprobados por los órganos responsables.	1

Tabla 106

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen documentos vigentes de respaldo.	0
2	Existen documentos vigentes de respaldo, pero no hay constancia escrita de su aplicación.	0,5
3	Existen documentos vigentes de respaldo y hay constancia escrita de su aplicación en el año de evaluación o en la última oportunidad que correspondió.	1

Glosario ——— Ámbito territorial por evaluar, Órgano oficial competente.

Tabla 107

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen documentos vigentes de respaldo.	0
2	Existen documentos vigentes de respaldo, pero no hay constancia escrita de su aplicación.	0,5
3	Existen documentos vigentes de respaldo y hay constancia escrita de su aplicación en el año de evaluación o en el año anterior al año de evaluación.	1

Tabla 108

Niveles de fiabilidad		Suma
1	No existe constancia de la “publicación en la página web institucional” u otros medios.	0
2	Existe constancia de la “publicación en la página web institucional” o medios tradicionales, pero la información está desactualizada.	0,2
3	Existe constancia de la publicación de información actualizada en la “página web institucional” o medios tradicionales y la información publicada no está aprobada por el órgano externo competente/ por la unidad interna responsable (según corresponda).	0,4
4	Existe constancia de la publicación de información actualizada en medios tradicionales y la información publicada está aprobada por el órgano externo competente/ por la unidad interna responsable (según corresponda).	0,9
5	Existe constancia de la publicación de información actualizada en la “página web institucional” y la información publicada está aprobada por el órgano externo competente/ por la unidad interna responsable (según corresponda).	1

Glosario ——— Publicación en la página web institucional.



Tabla 1088

Niveles de fiabilidad		Factor
1	<p>i) No presenta balance general o estado de resultados a nivel de “ámbito de evaluación” o información de la situación financiera y resultados económicos por segmento de negocio, o los que presenta son “inconsistentes” con los estados financieros del prestador o están auditados con abstención de opinión o con opinión negativa; o</p> <p>ii) Estados financieros del prestador incompletos, no auditados, o auditados con abstención de opinión o con opinión negativa.</p>	0
2	<p>i) Balance general y estado de resultados a nivel de “ámbito de evaluación” no auditados son “consistentes” y están “conciliados” con los estados financieros del prestador auditados por auditores externos (“registrados” o no registrados), opinión con salvedades no cuantificadas y con efecto en este indicador; o</p> <p>ii) Estados financieros a nivel de “ámbito de evaluación” auditados por auditores externos (registrados o no registrados), opinión con salvedades no cuantificadas y con efecto en este indicador; o</p> <p>iii) La situación financiera y resultados económicos del “ámbito de evaluación” y de los demás segmentos de negocio, se presenta desglosada en una nota a los estados financieros del prestador y “conciliada” con la información contenida en dichos estados auditados por auditores externos (registrados o no registrados), opinión con salvedades no cuantificadas y con efecto en este indicador.</p>	0,3
3	<p>Balance general y estado de resultados a nivel de “ámbito de evaluación” no auditados son “consistentes” y están “conciliados” con los estados financieros del prestador auditados por auditores externos no “registrados”, opinión sin salvedades no cuantificadas o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador, y están publicados en la memoria institucional o en algún otro medio equivalente.</p>	0,6
4	<p>Balance general y estado de resultados a nivel de “ámbito de evaluación” no auditados son “consistentes” y están “conciliados” con los estados financieros del prestador auditados por “auditores externos registrados”, opinión sin salvedades no cuantificadas o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador, y están publicados en la memoria institucional o en algún otro medio equivalente.</p>	0,7





Niveles de fiabilidad		Factor
5	<p>i) Estados financieros a nivel de ámbito de evaluación y a nivel del prestador auditados por auditores externos no “registrados”, opinión sin salvedades o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador; o</p> <p>ii) La situación financiera y resultados económicos del “ámbito de evaluación” y de los demás segmentos de negocio, se presenta desglosada en una nota a los estados financieros del prestador y “conciliada” con la información contenida en dichos estados auditados por auditores externos no registrados, opinión sin salvedades o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador.</p>	0,8
6	<p>i) Estados financieros a nivel de “ámbito de evaluación” y a nivel del prestador auditados por “auditores externos registrados”, opinión sin salvedades o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador; o</p> <p>ii) La situación financiera y resultados económicos del “ámbito de evaluación” y de los demás segmentos de negocio, se presenta desglosada en una nota a los estados financieros del prestador y conciliada con la información contenida en dichos estados auditados por “auditores externos registrados”, opinión sin salvedades o con salvedades cuantificadas o sin efecto en este indicador.</p>	1

Glosario ——— Audidores externos registrados, Ámbito de evaluación, Consistencia de los estados financieros a nivel de ámbito de evaluación, Datos conciliados.

B. Nuevas tablas de fiabilidad incorporadas para el análisis del presente Análisis Focalizado

Tabla 501

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de su existencia, pero no está aprobado por la dirección de la empresa.	0,2
3	Existen evidencias de su existencia y está aprobado por la dirección de la empresa, pero no cumple con todo lo incluido en la descripción de la práctica.	0,6
4	Existen evidencias de su existencia, está aprobado por la dirección de la empresa y cumple con todo lo incluido en la descripción de la práctica.	1

Tabla 502

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de su existencia.	1

Tabla 503

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su realización.	0
2	Hay evidencias de la existencia de registros de sanciones, una lista negra y/o blanca de contratistas, se mantienen de forma centralizada, pero no pueden realizarse comprobaciones.	0,3
3	Hay evidencias de la existencia de registros de sanciones, una lista negra y/o blanca de contratistas, se mantienen de forma centralizada y pueden realizarse comprobaciones.	1

Tabla 504

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su publicación en medios electrónicos.	0
2	Existen evidencias de su publicación en medios no electrónicos con una descripción clara del trabajo y las competencias mínimas requeridas.	0,4
3	Existen evidencias de su publicación en medios electrónicos pero la descripción del trabajo o las competencias mínimas requeridas no se expresan claramente.	0,6
4	Existen evidencias de su publicación en medios electrónicos y la descripción del trabajo y las competencias mínimas requeridas se expresan claramente.	1

Tabla 505

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de su existencia y contiene el 50% de los ítems nombrados o menos.	0,2
3	Existen evidencias de su existencia, no contiene la totalidad de los ítems nombrados, pero incluye más del 50% de los elementos.	0,6
4	Existen evidencias de su existencia y contiene todos los elementos nombrados en la descripción.	1

Tabla 506

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su realización.	0
2	Existen evidencias de su realización para todos una vez al año.	0,4
3	Existen evidencias de su realización siempre en coincidencia con el primer contacto laboral.	1

Tabla 507

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su definición.	0
2	Existen evidencias de su definición expresa, pero no cumple con todo lo incluido en la descripción de la práctica.	0,4
3	Existen evidencias de su definición expresa y cumple con todo lo incluido en la descripción de la práctica.	1

Tabla 508

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de la disponibilidad de la información.	0
2	Existen evidencias de la disponibilidad de la información atravesando más de 3 enlaces diferentes.	0,6
3	Existen evidencias de la disponibilidad de la información atravesando 3 o menos enlaces diferentes.	1

Tabla 509

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de su existencia y contiene el 50% de los ítems nombrados o menos.	0,2
3	Existen evidencias de su existencia y no contiene la totalidad de los ítems nombrados, pero incluye más del 50% de los elementos.	0,6
4	Existen evidencias de su existencia y contiene todos los elementos nombrados en la descripción.	1

Tabla 510

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de la existencia de un plan de acción, pero no se tiene en cuenta la totalidad de los resultados de la auditoría externa.	0,1
3	Existen evidencias de la existencia de un plan de acción teniendo en cuenta la totalidad de los resultados de la auditoría externa, pero este no incluye fechas límite para completar las acciones.	0,6
4	Existen evidencias de la existencia de un plan de acción teniendo en cuenta la totalidad de los resultados de la auditoría externa y este incluye fechas límite para completar las acciones.	1

Tabla 511

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No existen evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de que los resultados disponibles no son del año en curso, pero son como máximo de hace 2 años.	0,3
3	Existen evidencias de que los resultados disponibles son del año en curso.	1

Tabla 512

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro. Basado en estimaciones.	0
2	Existen evidencias de registro en papel.	0,60
3	Existen evidencias de registro informatizado.	0,65
4	Existen evidencias de registro informatizado con constancia de la notificación de resolución al usuario.	0,7
5	Si los registros han sido verificados o confirmados.	+0,3

Tabla 513

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro. Basado en estimaciones.	0
2	Existen evidencias de registro en papel.	0,8
3	Existen evidencias de registro informatizado.	0,95
4	Existen evidencias de registro informatizado con constancia de la notificación de resolución al usuario.	1

Tabla 514

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Sin registro. Basado en estimaciones.	0
2	Existen evidencias de registro en papel.	0,8
3	Existen evidencias de registro informatizado.	1

Tabla 515

Niveles de fiabilidad		Factor
1	No hay evidencias de su existencia.	0
2	Existen evidencias de resultados, pero no hay constancia escrita.	0,4
3	Existen evidencias de resultados y hay constancia escrita.	1

Tabla 516

Niveles de fiabilidad		Factor
1	Existen evidencias de que más del 50% de la población vulnerable no tiene una solución de abastecimiento de agua y saneamiento prevista, a pesar de ser técnicamente viable.	0
2	Existen evidencias de que entre el 50% y el 100% de la población vulnerable dispone de una solución implantada o en ejecución para disponer del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento.	0,50
3	Existen evidencias de que el 100% de la población vulnerable dispone de servicio de abastecimiento de agua y saneamiento mediante soluciones estructurales en ejecución.	0,8
4	Existen evidencias de que el 100% de la población vulnerable dispone de servicio de abastecimiento de agua y saneamiento.	1

Glosario

Ámbito de evaluación

Ámbito al que se aplica AquaRating, definido conjuntamente por el ámbito de actuación por calificar y el ámbito territorial por calificar.

Ámbito territorial por evaluar

Corresponde al territorio en el cual el prestador es responsable de suministrar servicios de agua y/o saneamiento, definido en el “mandato” (o los mandatos) del prestador, que ampara(n) la prestación de los servicios que se califican.

Audidores externos registrados

Corresponden a los registrados en alguna institución de financiamiento multilateral o en la respectiva superintendencia de sociedades por acciones u organismo público equivalente. Además, en el caso de las empresas pequeñas (inferiores a 10.000 conexiones de agua), la figura de los auditores externos registrados se considera equivalente a la del Revisor Fiscal contemplada en la legislación de algunos países (por ejemplo, Colombia).

Cargos claves

Para estos efectos se consideran cargos claves todos los de jefatura (es decir, los cargos que tienen personal bajo su supervisión) y los encargados de plantas, de laboratorios y de equipos considerados críticos.

Código de ética y/o conducta

Enuncia los valores de la empresa además de definir el comportamiento en base a criterios de ética e integridad.

Consistencia de los estados financieros a nivel de ámbito de evaluación

Los estados financieros a nivel de ámbito de evaluación se consideran consistentes con los estados financieros del prestador si la suma horizontal, línea a línea, de los componentes de los estados financieros de los distintos ámbitos en que esté segregada la contabilidad del prestador, cuadran con los valores de los respectivos componentes de los estados financieros a nivel empresa, una vez descontadas las eventuales transacciones entre los ámbitos en el caso de que estuvieran contabilizadas.



Corrupción (adaptado de Transparencia Internacional, 2009)

Consiste en el abuso de poder para beneficio propio tanto a nivel personal como empresarial.

Datos conciliados

La información de la situación financiera y de resultados económicos por “ámbito de evaluación” o segmento de negocio se considera que está conciliada con el contenido de los estados financieros a nivel empresa, si dicha información se presenta en un cuadro que muestre el cumplimiento de la definición de “Consistencia de los estados financieros a nivel de ámbito de evaluación”.

Directorio (también denominado: junta directiva, consejo de administración)

El directorio es un órgano colegiado, necesario y permanente, cuyos miembros son designados periódicamente por la junta de accionistas o el órgano que representa a los propietarios y cuya función es realizar todos los actos de administración, ordinaria y extraordinaria, representando al prestador ante terceros y asumiendo responsabilidad solidaria por las infracciones a los deberes que les impone la ley, el reglamento y los estatutos.

Integridad (adaptado de Transparencia Internacional, 2009)

Conductas y acciones coherentes con una serie de normas y principios morales o éticos adoptados por la empresa.

Licitación pública

Procedimiento mediante el cual se realiza un llamado público a los interesados para que presenten propuestas, de entre las cuales se seleccionará y aceptará la más conveniente, a través de su publicación en medios de comunicación de acceso público.

Órgano oficial competente

Entidad que entre sus competencias otorgadas por el Estado tiene las de determinar, publicar o verificar el número de habitantes y/o viviendas y/o datos de ingresos o gastos de los hogares y/o datos poblacionales en general y/o la cobertura con servicios de agua y/o saneamiento, en el territorio del cual forma parte el “ámbito territorial a evaluar” del prestador.

Perfil de cargo

Conjunto de características generales y específicas que debe poseer una persona para desempeñar un cargo. Para los efectos de la medición de este indicador se requiere que la institución tenga especificados por lo menos los requisitos de estudios, experiencia (general y específica) y competencias técnicas requeridas para el desempeño de los cargos.



Publicación en la página web institucional

La información se entenderá como publicada cuando sea accesible desde la página web institucional del prestador, ya sea directamente o vía una referencia y/o un enlace a la página web de un órgano competente que le permita al usuario acceder a dicha información.

Rendición de cuentas (adaptado de Transparencia Internacional, 2009)

Responsabilidad de la empresa del adecuado cumplimiento de sus funciones.

Transparencia (adaptado de Transparencia Internacional, 2009)

Cualidad de la empresa de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones.



