

1. Record Nr.	UNINA9910788558103321
Titolo	AquaRating : un estandar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento // Matthias Krause [and four others]
Pubbl/distr/stampa	London, England : , : IWA Publishing, , 2015 ©2015
ISBN	1-78040-738-6
Descrizione fisica	1 online resource (411 p.)
Disciplina	363.61
Soggetti	Water resources development Water-supply
Lingua di pubblicazione	Spagnolo
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di contenuto	Cubierta; Copyright; Contenidos; Agradecimientos; Acerca de los autores; Introduccion; Capitulo 1: CS Calidad de Servicio; CS1 Calidad del agua potable; CS1.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el tratamiento y el suministro; CS1.2 Aseguramiento del suministro de agua con una calidad adecuada; CS1.3 Supervision y control de la calidad del agua suministrada; CS1.4 Capacidad estructural operativa para la ""potabilizacion""; CS1.5 Cumplimiento de la normativa de agua potable; CS1.6 Intensidad del control de la calidad del agua suministrada; CS2 Distribucion de agua para uso y consumo CS2.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para el suministro y distribucionCS2.2 Aseguramiento de la continuidad del suministro en la operacion; CS2.3 Supervision y control de la continuidad del suministro; CS2.4 Continuidad del suministro; CS2.5 Tiempo de conexion a nuevos usuarios del servicio de agua potable; CS3 Recoleccion de aguas residuales; CS3.1 Aseguramiento de la capacidad estructural para la recoleccion de aguas residuales; CS3.2 Aseguramiento del servicio de recoleccion de aguas residuales desde la operacion CS3.3 Supervision y control del servicio de recoleccion de aguas residualesCS3.4 Tiempo de resolucion de ""incidencias"" en la red de alcantarillado; CS3.5 Tiempo de conexion al servicio de alcantarillado; CS3.6 ""Incidencias"" en tiempo de lluvia; CS4 Atencion al usuario; CS4.

1 Gestion de "reclamos" y monitoreo de la satisfaccion de los usuarios; CS4.2 Calidad de la atencion al usuario; CS4.3 Compromiso con el servicio al usuario e informacion de "contingencias"; CS4.4 Percepcion de la satisfaccion del usuario en general
CS4.5 Percepcion por el usuario de la calidad de resolucion de problemasCS4.6 Numero de "reclamos de caracter comercial" por cada 100 usuarios y ano; CS4.7 Tiempo de espera en atencion telefonica; CS4.8 Tiempo de espera en atencion presencial; CS4.9 Tiempo de resolucion de problemas; Capitulo 2: EP Eficiencia en la Planificacion y Ejecucion de Inversiones; EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones; EP1.1 Contenido del plan de inversiones; EP1.2 Metodologia de diagnostico; EP1.3 Metodologia para identificacion y analisis de alternativas y definicion de soluciones
EP1.4 Metodologia de analisis de los aspectos financieros del planEP2 Eficiencia en la Ejecucion del Plan de Inversiones; EP2.1 Sistemas de seguimiento de la ejecucion de los proyectos del plan; EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones; EP2.3 Grado de variacion de los costos de las "obras terminadas"; EP2.4 Grado de desviacion de los plazos establecidos para la ejecucion de las "obras"; EP3 Eficiencia en la Gestion de Activos Fisicos Existentes; EP3.1 Gestion de activos fisicos; EP3.2 Inversion anual en reposicion de activos fisicos inmovilizados; EP4 Planificacion ante Emergencias
EP4.1 Plan de preparacion ante "emergencias"
