

1. Record Nr.	UNINA9910829017903321
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 Gestión de ""reclamos"" y monitoreo de la satisfacción de los usuarios; CS4.2 Calidad de la atención al usuario; CS4.3 Compromiso con el servicio al usuario e información de ""contingencias""; CS4.4 Percepción de la satisfacción del usuario en general  
CS4.5 Percepción por el usuario de la calidad de resolución de problemasCS4.6 Número de ""reclamos de carácter comercial"" por cada 100 usuarios y año; CS4.7 Tiempo de espera en atención telefónica; CS4.8 Tiempo de espera en atención presencial; CS4.9 Tiempo de resolución de problemas; Capítulo 2: EP Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones; EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones; EP1.1 Contenido del plan de inversiones; EP1.2 Metodología de diagnóstico; EP1.3 Metodología para identificación y análisis de alternativas y definición de soluciones  
EP1.4 Metodología de análisis de los aspectos financieros del planEP2 Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones; EP2.1 Sistemas de seguimiento de la ejecución de los proyectos del plan; EP2.2 Cumplimiento del plan de inversiones; EP2.3 Grado de variación de los costos de las ""obras terminadas""; EP2.4 Grado de desviación de los plazos establecidos para la ejecución de las ""obras""; EP3 Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes; EP3.1 Gestión de activos físicos; EP3.2 Inversión anual en reposición de activos físicos inmovilizados; EP4 Planificación ante Emergencias  
EP4.1 Plan de preparación ante ""emergencias""

---