

Reporte de Sustentabilidad de AySA

2009

Nuestro compromiso
con el desarrollo social,
económico y ambiental



Reporte de Sustentabilidad **2009**

Nuestro compromiso
con el desarrollo social,
económico y ambiental





¿Quiénes somos y qué hacemos?

Somos la empresa creada por el Estado argentino para dar continuidad, mejorar y expandir los servicios esenciales de agua potable y desagües cloacales, para la población de la ciudad de Buenos Aires y el primer cordón del conurbano.

¿Cómo lo hacemos?

Conscientes de que nuestra misión se relaciona con necesidades básicas del hombre, que hacen a la calidad de vida, a la salud y a la dignidad de la población, las cuales se encuentran estrechamente vinculadas con el entorno, trabajamos en pos del desarrollo sustentable, teniendo como premisas la promoción de la inclusión social y la preservación de los recursos naturales, comprometidos con nuestros usuarios, con la Nación y las futuras generaciones.

¿Cuál es nuestro objetivo prioritario?

Nuestro objetivo prioritario es hacer realidad el derecho a estos servicios para la totalidad de los habitantes que viven en el radio de la concesión, brindando prestaciones de calidad y respetando el medio ambiente.

Nuestros principios

Comprensión

Para ponernos en el lugar de los otros y lograr un clima de conciliación, cordialidad y acuerdo.

Confianza

Para favorecer relaciones transparentes y francas, en las cuales la palabra tenga crédito para quien la da y sea una garantía para quien la recibe.

Comunicación

Para que la información circule en todos los niveles y se generen espacios de diálogo, donde podamos escucharnos, expresarnos y compartir, contribuyendo de este modo a que la organización esté involucrada en la ejecución alineada de sus objetivos.

Capacitación

Para desarrollar a nuestra gente, de manera tal de estar a la altura de los desafíos que, en materia de Saneamiento, la Empresa y el país tienen por delante.

Compromiso

Para estar dispuestos, con empeño y responsabilidad, a dar respuestas a la Empresa, a los usuarios y a la comunidad.

Calidad

Para ejercer con el más alto profesionalismo, imaginación, pericia y rigor, nuestro trabajo, sabiendo que cualquier resultado va a ser de todos y no de alguien en particular.

Celeridad

Para desempeñar con pertinencia y rapidez nuestras funciones, logrando más de lo que se espera de nosotros.

Control

Para tener el dominio sobre las tareas que llevamos adelante, realizando su seguimiento con la atención y el cuidado necesarios.

Coordinación

Para que entre todos logremos la conexión y el acoplamiento que nos conduzcan a actuar asociados en la evolución de nuestra Empresa.

Cohesión

Para lograr que AySA sea una organización sólida y consistente, sustentada en la generosidad y solidaridad de su espíritu de equipo.

AySA, nuestra
y para todos.



Reporte de Sustentabilidad 2009

Nuestro compromiso
con el desarrollo social,
económico y ambiental

Alcance del Informe

El propósito de este documento es informar a nuestros grupos de interés, mostrar la situación de AySA y los resultados correspondientes a 2009, a través de los principales indicadores cuantitativos y cualitativos, sumando datos comparativos con el periodo anterior.

La elaboración de este reporte ha sido posible gracias a la participación de las distintas áreas de la empresa, lo que asegura la representatividad de la información.



Contenidos

6	Mensaje del Presidente de AySA
8	La visión del SGBATOS en la proyección de la Empresa
10	Introducción
12	Agua potable y saneamiento: condiciones para una vida digna
18	La responsabilidad de brindar servicios esenciales
20	AySA en 2009, los acontecimientos más relevantes
22	Distinciones y premios recibidos
24	Nuestra Empresa
36	Nuestro desempeño 09
38	Nuestros servicios 09
58	Avance del Plan Director 09
82	Nuestro desempeño social
84	Nuestros empleados
102	Nuestros proveedores
108	Nuestros usuarios
128	La comunidad
158	Nuestro desempeño ambiental
186	Nuestro desempeño económico
198	Nuestra adhesión al Pacto Global
199	Informe de Auditoría Interna



Dr. Carlos Humberto Ben.

Mensaje del Presidente de AySA

Desde su creación, AySA asumió compromisos fundamentales. La continuidad de la prestación de los servicios agua potable y saneamiento a los más de ocho millones y medio de habitantes actualmente servidos, manteniendo y progresando en la calidad y, por otra parte, la expansión, en función de un programa cuyas metas incluso superan las planteadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio acordados por las Naciones Unidas, sin lugar a dudas, constituyen los más prioritarios.

En el desarrollo de estas actividades, la explotación y manejo responsable de los recursos naturales tienen un rol central y se convierten, también, en parte de las obligaciones y desafíos más importantes que nuestra empresa debe afrontar.

Para poder cumplir con estos propósitos primordiales, se requiere coordinación, comunicación y conciliación entre los diferentes intereses, visiones y posturas de los diversos protagonistas involucrados en los servicios que prestamos.

En este sentido, la transparencia –en todos sus significados e implicancias- tiene un rol central para el logro de la gestión sustentable a la que aspiramos y es nuestra decisión honrarla.

Con esta intención, me complace presentarles una nueva edición del Reporte de Sustentabilidad de AySA, el cual ha sido elaborado siguiendo un enfoque multidisciplinario entre el Pacto Global de Naciones Unidas y los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

A través de sus páginas, queremos dar cuenta de nuestro trabajo y mostrar lo que el agua y el saneamiento significan para la superación de los niveles de salud y calidad de vida de los argentinos.

Hemos avanzado en la concreción de los objetivos planteados: extendimos las redes e incorporamos o están en proceso de incorporación a los servicios sanitarios más de 1.500.000 habitantes; recuperamos infraestructuras que forman parte del patrimonio de todos los habitantes y sumamos equipamiento y tecnología de punta para brindar el mejor servicio; tenemos más de 700 obras ejecutadas y en ejecución -algunas de una magnitud tal que no se realizaban en el país hace más de 50 años- y en las que ya hemos invertido más de 3.000 millones de pesos. Como consecuencia, además, generamos más de 20.000 puestos de trabajo -directos e indirectos-, desarrollamos proveedores y dinamizamos la industria y la construcción.

Estamos orgullosos del trabajo realizado y el sentido trascendente que tiene. Pero también somos conscientes de que debemos ser eficientes para concretar el gran proyecto que tenemos por delante. Para su mejor logro, durante 2009, encaramos la elaboración de un “Plan Estratégico,” que recoge la experiencia de más de tres años de gestión y busca una proyección, de mucho mayor alcance, para los años por venir. Estamos convencidos de que sólo con un plan, que nos guíe y refleje el más amplio consenso posible, podremos alcanzar los resultados que esperamos de nuestra gestión.

En esta línea, también, continuamos desarrollando los objetivos que establecimos en nuestro “Programa de Responsabilidad Social,” los cuales se encuentran en total acuerdo con nuestra adhesión a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, referidos a la defensa de los derechos humanos, al fortalecimiento del ámbito laboral, a la protección del medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.

Con estas premisas, los más de 4.800 sanitarios que conformamos la empresa trabajamos para brindar estos servicios esenciales, fomentando la inclusión social y el desarrollo sustentable del país. Así, con profesionalismo y dedicación, encaramos este gran proyecto de dar sustento y presencia efectiva a AySA.

Confiamos en que nuestro Reporte de Sustentabilidad 2009 lo refleje y dé respuesta a los variados intereses de nuestros públicos. Gracias a todos los que participaron para su publicación y, muy especialmente, a los que hicieron posible los logros obtenidos en este cuarto año de gestión de la Empresa y a nuestros usuarios que nos ayudan a perfeccionarnos.



Carlos Humberto Ben
Presidente

Agua y Saneamientos Argentinos



Sr. José Luis Lingeri.

La visión del SGBATOS en la proyección de la Empresa

En este contexto es importante destacar el actual proceso de inversiones del Estado Nacional en materia de saneamiento hídrico, que ha fijado políticas de Estado en la actividad sanitarista permitiendo la mayor ejecución de obras de infraestructura de los últimos cincuenta años.

Cuando hablamos de políticas de Estado, nos referimos a aquellas que superen las contingencias políticas y hagan sustentable a la Empresa; y ello se logra en el caso puntual de AySA S.A. a través de un Plan Estratégico y Planes Directores, que contemplen la expansión de los servicios en aquellas áreas que aún carecen de agua y cloaca, como también a la operación y mantenimiento ya que esto le da confiabilidad al servicio.

La misma debe contar con un financiamiento genuino del Estado Nacional en el presupuesto anual; y no debe ser factor de capricho e intervencionismo de factores de decisión, ya sea a través del PEN o del Congreso Nacional que varíen las pautas para cumplir con lo enunciado en párrafos anteriores, o sea, siempre debe haber un piso garantizado que no ponga en peligro la prestación del servicio.

Hoy estamos carentes de una política tarifaria que ayude a la sustentabilidad de la Empresa. Desde 2001 tenemos congeladas las tarifas que a precio de hoy les deberíamos aplicar un incremento del orden del 200%, esto sin dejar de tener en cuenta lo que llamamos “tarifa social y los sectores más carenciados”.

Por eso, cuidado con tirar de la soga más allá de nuestras posibilidades, porque cuando caigamos en la realidad, ésta puede ser muy dura, no podemos golpearnos tres veces con la misma piedra.

Debemos alentar también la inversión privada en emprendimientos que posibilitan mejorar la calidad del servicio, como asimismo el financiamiento con los organismos multilaterales de crédito.

Otro capítulo no menos importante es cuando hablamos de pertenencia, humildad y lealtad. La responsabilidad en la conducción de una Empresa, es similar a cualquier organización donde solo cambian los objetivos y los actores. Por eso siempre decimos que no hay Empresa sin trabajadores, ni trabajadores donde no haya Empresa.

Esto hace a la hora de conducir desde su Presidente a todo el staff de la Empresa,

el compromiso y lealtad de asumir cada uno su responsabilidad, de estar a la altura de poder ejecutar todas aquellas medidas que desde la conducción se imparten. De no hacerlo ese vacío se transmite a los trabajadores generando la anarquía y la desunión en el conjunto de la Empresa. Por ello, nadie puede hacerse el distraído, el hacerlo nos llevaría nuevamente a épocas no deseadas.

Nuestro compromiso es hacer posible las políticas de Estado en materia de Agua y Saneamiento, nuestros usuarios y por supuesto nuestros trabajadores/as que son los que posibilitan brindar un servicio público a la población. En tal sentido, el rol del SGBATOS como Sindicato único de AySA es un factor clave en el desarrollo del Plan Estratégico de la Empresa.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Luis Lingeri', is centered on the page. The signature is fluid and stylized, with a large loop on the left and a more complex, cursive structure on the right.

José Luis Lingeri

Secretario General
Sindicato Gran Buenos Aires
de Trabajadores de Obras Sanitarias
Miembro del Directorio de AySA

Introducción



- 12 | **Agua potable y saneamiento: condiciones para una vida digna**
- 14 | El Agua y el Saneamiento en el Mundo
- 16 | Los Objetivos de Desarrollo del Milenio
- 18 | **La responsabilidad de brindar servicios esenciales**
- 19 | Nuestros públicos
- 20 | **AySA en 2009, los acontecimientos más relevantes**
- 22 | **Distinciones y premios recibidos**

“De todas las crisis sociales y naturales que debemos afrontar los seres humanos, la de los recursos hídricos es la que más afecta a nuestra propia supervivencia y a la del Planeta,” según palabras del Director General de la Unesco, Koïchiro Matsuura.

Es por eso que la gestión de estos recursos es clave y es uno de los grandes desafíos que AySA tiene por delante.

Si bien toda el agua del Planeta se recicla naturalmente y se vuelve a utilizar, es decir, la cantidad de agua total no se ha modificado, actualmente el problema radica en que, con el aumento de la población y la implantación de nuevas costumbres, estamos usando mucha más agua que antes y, además, la malgastamos.

Sin duda, la problemática del agua es una de las cuestiones centrales que la humanidad deberá atender y resolver en este siglo.

En AySA sabemos que nuestros servicios se relacionan con este elemento esencial para la existencia y la calidad de vida. Proveerla a todos los que viven en nuestra área de acción y cuidarla para las futuras generaciones son nuestras responsabilidades primordiales.

Agua potable y saneamiento: condiciones para una vida digna

“Ninguna medida haría más por reducir las enfermedades y salvar vidas en los países en desarrollo que facilitar el acceso general al agua potable y a los servicios de saneamiento”

Koffi Annan, Secretario General de la ONU.

Los servicios que brindamos son trascendentes para cualquier comunidad. Posibilitan el desarrollo social y económico y, ante todo, permiten reducir las tasas de morbilidad (número proporcional de personas que enferman) y mortalidad (número proporcional de personas que mueren), en especial en lo que respecta a poblaciones infantiles.

Para entender la importancia del agua y el saneamiento y su estrecha relación con la salud, solo basta mencionar una cifra: el 80 por ciento de las enfermedades se vinculan con la ausencia de agua segura y saneamiento adecuado (según un informe de la Organización Mundial de la Salud). De allí, su criticidad.

La problemática que se ha ido generando en torno a estas prestaciones se puede explicar a partir del acelerado crecimiento de la población mundial, el cual trajo aparejada una rápida urbanización y la concentración de habitantes en grandes

Vista panorámica de Rio de Janeiro, Brasil, 2006.



Vista de una de las calles próxima al Palacio Nacional, ciudad de México, México, 2005.

ciudades. Consecuentemente, fueron apareciendo algunas dificultades ambientales, derivadas del considerable incremento en el consumo de agua potable y de la necesidad de disposición de las aguas servidas (entre ellas: provisión inadecuada o insuficiente, falta de tratamiento de aguas residuales, problemas con la recolección de desechos, contaminación de los cursos de agua). En resumen, hoy se presentan dos problemas: uno referido a la escasez y otro a la calidad de los recursos hídricos.

Esta situación tiene repercusiones para la salud, que pueden ir incrementándose en forma sustancial, pues para disponer de servicios sanitarios apropiados cada vez se requieren tecnologías más sofisticadas, que implican costos más elevados y la necesidad de mayores niveles de organización social. Por lo tanto, los países con menor grado de desarrollo se ven más afectados.

En este contexto, la solución requiere de asociación, participación y diálogo. Gobiernos, empresas y sociedad civil tenemos que trabajar mancomunadamente para crear una nueva ética del agua sobre las responsabilidades que nos competen a cada uno.

Esta concepción implica que se adopten medidas y normas, se realicen controles y tratamientos adecuados, en el marco de políticas de Estado efectivas, pero también requiere del compromiso de todos los actores involucrados, para lograr una gestión integral y sustentable. Cada usuario, ya sea de la actividad industrial, agropecuaria o doméstica, no sólo debe ser un consumidor de agua potable cuidadoso, además tiene que convertirse en un productor de aguas servidas que sean fácilmente recuperables para su reutilización.

“Disponer de agua potable e instalaciones de saneamiento es un requisito previo e indispensable para la salud y el éxito de la lucha contra la pobreza.”

Manifiesto de Buenos Aires
de Operadores de Servicios Sanitarios Latinoamericanos
“Unidos por Agua y Saneamiento para Todos” - octubre 2008



Madre e hijo Himba, Namibia, Africa, 2008.



El Agua y el Saneamiento en el Mundo

Los servicios de agua y desagües cloacales son necesarios para lograr el desarrollo social y económico, y primordiales para garantizar la salud de la población. Es por eso que es un tema central que ocupa la atención de todos los países del mundo.

Para dimensionar la importancia que está cobrando la situación de estos servicios a nivel global y comprender la magnitud de la problemática, es conveniente conocer algunos datos publicados por Naciones Unidas.

- En la actualidad, sólo el 58% de la población mundial dispone de acceso a instalaciones apropiadas de saneamiento. En consecuencia, 2.600 millones de personas viven sin saneamiento básico.

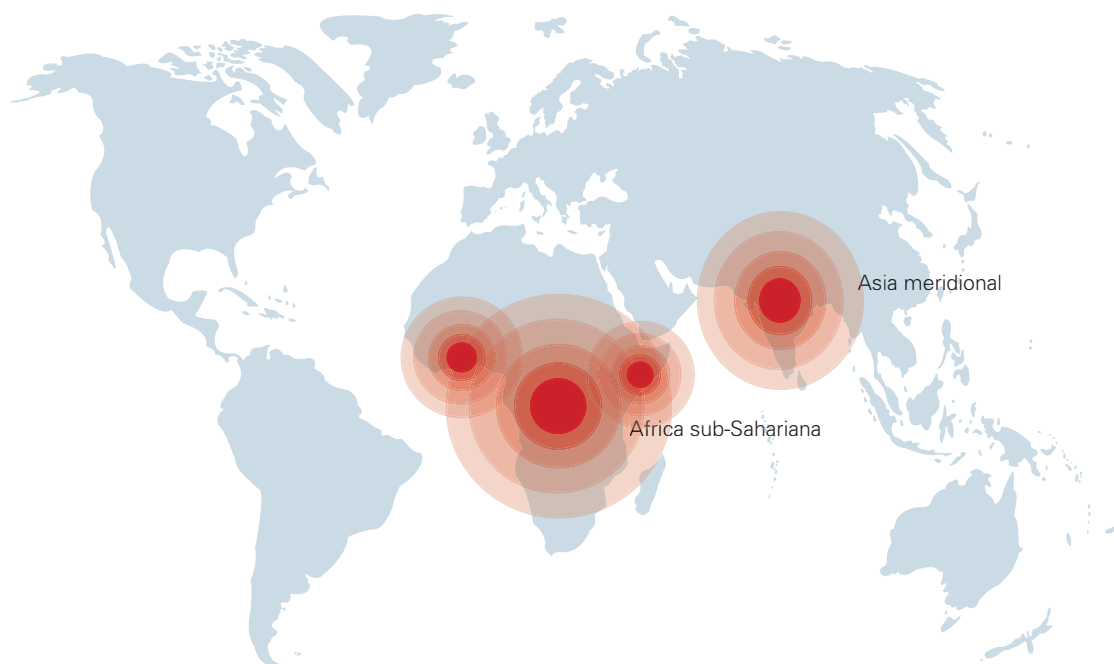
Las tasas más bajas de cobertura corresponden a África sub-Sahariana (36%) y a Asia meridional (37%). Los 921 millones de personas de esta última región que viven sin letrinas representan más de una tercera parte del total mundial.

- Más de 2.200 millones de personas, mayoritariamente en países en desarrollo, mueren cada año por enfermedades asociadas a malas condiciones sanitarias y del agua.

Cada 20 segundos un niño pierde su vida. La tasa más elevada de mortalidad entre los menores de cinco años de todas las regiones en desarrollo se da en África occidental y central, seguida por Asia meridional.

La mitad de las camas en los hospitales son ocupadas por pacientes que sufren de enfermedades asociadas al agua.

■ Zonas de mayor riesgo sanitario en el mundo



- Cada año se pierden millones de horas de trabajo por falta de agua y saneamiento, este tiempo se ocupa en recoger agua, llevar desechos lejos de las casas o por culpa de enfermedades.

Sólo en África se pierden más de 40.000 millones de horas de trabajo por la necesidad de buscar agua.

Cerca del 10% de las niñas en edad escolar en África no asiste a la escuela durante el periodo de menstruación o la abandonan al llegar a la pubertad debido a la ausencia de instalaciones sanitarias adecuadas.

- En países en desarrollo, las comunidades rurales tienen menos de la mitad de la cobertura de saneamiento (37%) que en las áreas urbanas (81%).

En este aspecto, Asia meridional presenta las disparidades más graves.

- Cerca del 90% de las aguas residuales y el 70% de desechos industriales en países en desarrollo son liberados en los cursos de agua potable sin tratamiento, contaminándolos la mayoría de las veces.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Aprobados en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas -celebrada en septiembre de 2000 en la ciudad de Nueva York- los Objetivos de Desarrollo del Milenio constituyen un acuerdo sin precedentes de todos los países y las principales instituciones del mundo para abordar un conjunto de propósitos, sencillos pero de gran envergadura, centrados en el ser humano. Esta iniciativa surgió como respuesta a compromisos establecidos en las cumbres mundiales de los años '90.

Mediante esta alianza global se acordaron ocho objetivos, compuestos por 18 metas cuantificables, que se supervisan mediante 48 indicadores concretos. De este modo, por primera vez, se estableció una agenda internacional para el desarrollo y se señaló el año 2015 como fecha para su consecución.



Objetivos

- 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- 2: Lograr la enseñanza primaria universal
- 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
- 4: Reducir la mortalidad infantil
- 5: Mejorar la salud materna
- 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
- 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**
- 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

OBJETIVO 7

Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

Meta 7.C.

Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.

Indicadores

7.7 Proporción de la población con acceso a mejores fuentes de agua potable.

7.8 Proporción de la población con acceso a mejores servicios de saneamiento.

Las metas de expansión de AySA están en línea e incluso superan las planteadas en este Objetivo.

Si bien la meta 7.C del objetivo 7 y otras metas conexas en materia de saneamiento apuntan a reducir a la mitad, para el año 2015, la cantidad de personas que carezcan de acceso sostenible a estos servicios fundamentales, esto no será suficiente. Las tasas de progreso actuales indican que, de mantenerse la tendencia registrada, aún quedarán muchos millones de personas sin disponer de condiciones básicas de saneamiento y los niños serán los principales afectados.

En Asia, por ejemplo, el aumento proporcional en el acceso a instalaciones de saneamiento ha sido incluso mayor que al de agua potable, pasó de un 17% en 1990 a un 37% en 2004, pero comenzó a niveles tan bajos que aún es necesario acelerar considerablemente el ritmo para que la región alcance 59% para 2015, con la incorporación de 478 millones de personas.

La situación en Africa es aún más grave. Entre 1990 y 2004, la cobertura avanzó muy despacio, del 28 al 36%. Estos pequeños incrementos no estuvieron a la altura del crecimiento demográfico en la región. El número absoluto de personas privadas de saneamiento ascendió de 173 millones a 225 millones.

Al ritmo actual, mejorar la cobertura de saneamiento en los países de la zona sub-Sahariana, la más afectada, llevaría otros 100 años, lo que significa que 133 millones de niños africanos más morirán si nada cambia. En esta región, las posibilidades de muerte de un bebé por diarrea son 520 veces mayores que en Europa o los Estados Unidos.

Una inversión de 10 mil millones de dólares por año puede lograr el objetivo de reducir a la mitad la proporción de personas sin acceso a condiciones de saneamiento básicas para el 2015, pero una inversión sostenida podría alcanzar el saneamiento básico para el mundo entero en una o dos décadas.



Familia de un remoto lugar de Senegal, Africa, 2002.

AySA contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, convencida de que es su responsabilidad trabajar por un mundo más justo y con menos desigualdades.

La responsabilidad de brindar servicios esenciales



Sabemos que los servicios que brindamos constituyen un derecho esencial y es nuestra obligación materializarlos para la totalidad de los habitantes que viven en el radio de nuestra concesión. Desde nuestra creación, en AySA entendimos que la única manera de garantizar estas prestaciones básicas y gestionar un recurso natural agotable e imprescindible, como es el agua, era con responsabilidad.

Con esta intención, asumimos el compromiso de llevar a cabo una gestión sustentable en los ámbitos social, económico y ambiental. Para nosotros, esto significa buscar mejoras en forma continua y plantear nuevos objetivos cada vez más desafiantes, sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

Así la sustentabilidad se encuentra en la esencia misma de nuestra misión y la Responsabilidad Social Empresaria es nuestro modo de gestión, transversal a toda la compañía y presente durante todo el proceso de planeamiento, producción y prestación de los servicios. A través de ella no solo buscamos fomentar el desarrollo, sino esperamos promover la reducción de la desigualdad social y la preservación del entorno.

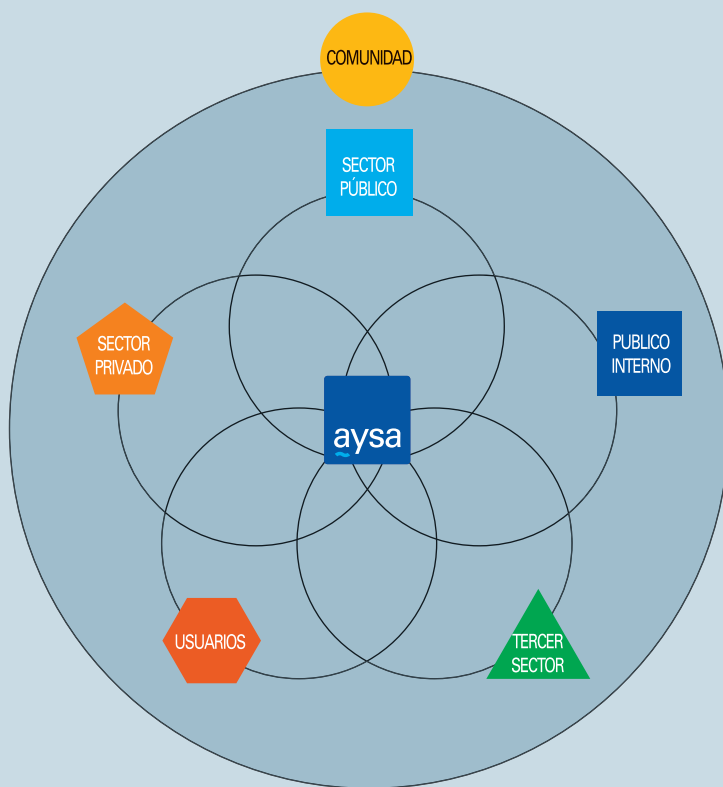
Asimismo y para dar cuenta de nuestro desempeño, desde hace tres años, confeccionamos un informe dirigido a todos nuestros públicos de interés. En esta edición 2009, para alinearnos con terminologías internacionales, hemos decidido denominarlo Reporte de Sustentabilidad y en pos del camino de mejora continua que nos hemos planteado, hemos resuelto elaborar nuestro Reporte 2010 con la GUIA G3 propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI), con el objetivo de darle mayor transparencia, sistematización y comparabilidad a la información.

**Somos responsables de brindar servicios esenciales
para la salud y el bienestar de la población,
y creemos que la única forma de hacerlo es a través
de una gestión sustentable.**

Nuestros públicos

Creemos que es indispensable generar y mantener una relación ética con todos los grupos internos y externos con los que tiene contacto la organización, hacer transparentes nuestras acciones y decisiones, demostrando apertura al diálogo y respondiendo a los intereses y expectativas de nuestros públicos.

A través de este esquema buscamos graficar nuestra relación con los distintos públicos. Aquí, entonces, se muestra como AySA, debido al tipo de servicios que brinda, centrales e imprescindibles para todas las personas, se vincula e interactúa con el universo completo de grupos que conforman una sociedad: el Sector Público, el Sector Privado, el Tercer Sector y la Comunidad en su conjunto.



En el gráfico, además, se destaca especialmente al público interno y a los usuarios, grupos clave para nuestra gestión.

El público interno, nuestros trabajadores “los sanitaristas”, es protagonista, parte esencial y “accionista” de la empresa. Su vocación constituye el pilar fundamental en que se basa la prestación de los servicios.

Los usuarios son el otro gran grupo, el cual en muchos casos forma parte de varios de los públicos presentes en el esquema. Entre ellos, consideramos muy especialmente a los usuarios potenciales, es decir, aquellos que residen en nuestra área de acción y aún no cuentan con las prestaciones; incorporarlos a los servicios es nuestro principal compromiso.

AySA en 2009, los acontecimientos más relevantes



- 1.**
Inicio de las obras de la planta depuradora "Del Bicentenario"
Acto encabezado por la Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner.
Fecha: 15 de enero

- 2.**
Tercer Aniversario de AySA
Celebramos nuestro tercer año de gestión.
Fecha: 21 de marzo

- 5.**
Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente
Lanzamiento del concurso de cuentos cortos "Contando con AySA", sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, dirigido a escuelas primarias de nuestra área de acción.
Fecha: 5 de junio

- 6.**
Primera Jornada Provincial denominada "Obra Pública y Calidad de Vida"
El Dr. Carlos H. Ben, Presidente de AySA, realizó el cierre de la jornada con la presentación "Agua y Salud".
Fecha: 9 de junio

- 8.**
Muestra "El agua en Buenos Aires, ayer y hoy, un bien público esencial"
Exhibimos esta muestra en la Sala Jorge E. Hardoy del Patio del Cabildo, con el objetivo de revelar el vínculo que existe entre el agua y la Ciudad desde 1810 hasta la actualidad.
Fecha: 13 de julio al 21 de agosto



- 9.**
Otorgamiento de Préstamo BID
La Presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, realizó el anuncio del otorgamiento de la primera partida de un crédito del BID por 250 millones de dólares para obras del Plan Director de AySA.
Fecha: 25 de agosto

- 3.**
Adhesión al Día Internacional del Agua
Jornadas didáctico-recreativas en los Lagos de Palermo.
Fecha: 21 y 22 de marzo



- 7.**
Aprobación de un crédito a través del BIRF
El Banco Mundial a través del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) aprobó un crédito de 840 millones de dólares para las obras contempladas en el Sistema Matanza-Riachuelo.
Fecha: 9 de junio

- 4.**
Día del Trabajador Sanitarista
Celebración en la que se conmemora el inicio de las primeras obras de salubridad de la ciudad de Buenos Aires, inauguradas en 1874.
Fecha: 15 de mayo



- 10.**
Visita oficial a obras del Plan Agua + Trabajo
La Presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner recorrió obras del Plan Agua + Trabajo en el partido de La Matanza.
Fecha: 25 de agosto

- 11.**
Declaratoria de Interés Cultural para el Programa Fuente Abierta
Este programa ha sido declarado de interés cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación, mediante Resolución N° 485, expediente N°590/09
Fecha: 18 de septiembre

12.

Campaña "Lavado de manos"

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Lavado de Manos, se lanzó esta campaña, con el objetivo de crear conciencia sobre la eficacia de este hábito simple en la prevención de enfermedades.

Fecha: 15 de octubre



13.

Presentación de la serie de estampillas "Preservación del medio ambiente. El Agua"

Junto al Correo Argentino, presentamos una serie filatélica, emitida el 27 de junio de 2009, con una tirada de 130.000 hojas block.

Fecha: 22 de octubre

14.

Otorgamiento de un préstamo CAF

La Corporación Andina de Fomento (CAF) otorgó un préstamo por 275 millones de dólares para la ejecución de las obras del Plan Director de AySA.

Fecha: 4 de noviembre

17.

Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio

Con el objetivo de generar un ámbito propicio para el intercambio de experiencias entre profesionales y especialistas dedicados al control de la calidad del agua, realizamos estas jornadas en las instalaciones de la planta portabilizadora Gral. San Martín.

Fecha: 19 y 20 de noviembre



19.

Informe de Responsabilidad Social

Publicamos el segundo reporte de la empresa, que refleja el desempeño en nuestro tercer año de gestión.

Fecha: noviembre

18.

Entrega de premios del concurso "Contando con AySA"

Fecha: 27 de noviembre



15.

Participación en "La Noche de los Museos"

El Museo del Agua y de la Historia Sanitaria de AySA formó parte de este importante acontecimiento cultural de la ciudad de Buenos Aires. Nos visitaron 3.200 personas.

Fecha: 14 de noviembre

16.

Presentación de la obra restaurada "Construcción de desagües"

Se realizó el acto formal de presentación de esta obra pictórica del artista plástico Benito Quinquela restaurada.

Fecha: 18 de noviembre



20.

Lanzamiento de la campaña "Yo puedo ahorrar agua, y vos?"

Fecha: diciembre

21.

Precalificación de obras en el Sistema Matanza-Riachuelo

Llevamos a cabo la apertura de sobres para la realización de las obras contempladas en el Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Fecha: 7 de diciembre

Distinciones y premios recibidos

Nuestra gestión 2009 fue reconocida y premiada en diferentes oportunidades. Esto nos enorgullece y nos permite posicionarnos como referentes de la temática del agua y saneamiento.



Planes A+T y C+T: casos de Buenas Prácticas

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) seleccionó los Planes A+T y C+T para su primer edición de la publicación "Negocios Inclusivos. Casos de Buenas Prácticas Nacionales".

Fecha: octubre



Premios Eikon 2009

■ Premio Eikon de Oro en la categoría "Publicidad Institucional"

Campaña "Todos podemos ahorrar agua", desarrollada durante los meses de noviembre y diciembre de 2008.

■ Premio Eikon de Plata en la categoría "Publicaciones Institucionales"

Publicación "Obras Sanitarias de la Nación 1912-1950. Origen y apogeo de la primera empresa estatal de saneamiento", que recorre un período de la historia de OSN, momento que alcanza uno de los máximos niveles de eficiencia, envergadura y calidad de realizaciones en América Latina. Este trabajo refleja el rescate y la puesta en valor del legado cultural de esa institución.

Fecha: 5 de noviembre

Este premio, entregado anualmente por la Revista Imagen, publicación especializada, es el primer premio argentino a la excelencia en Comunicación y Relaciones Públicas.

Declaratoria de Interés Cultural

Nuestro Programa de Integración Cultural Fuente Abierta, que tiene como ejes principales la educación ambiental y el rescate, preservación y difusión de la historia del saneamiento en nuestro país, fue declarado de Interés Cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación mediante la resolución SC N° 485, expediente N° 5990/09.

Fecha: 18 de septiembre



Olimpiadas Sanitarias ACODAL

Nos consagramos en el 1° puesto en las III Olimpiadas Sanitarias organizadas por la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (ACODAL), en la ciudad de Cali, Colombia. Competimos en seis pruebas de destreza relacionadas con: instalaciones de agua domiciliaria, hidrantes, seguridad e higiene, trabajos con cañerías de grandes diámetros y sistemas cloacales.

Fecha: 21 y 22 de mayo

Olimpiadas Sanitarias Operations Challenge Orlando 09

Obtuvimos el Premio *Al Mejor Esfuerzo* y calificamos en el puesto 26, en las Olimpiadas Sanitarias Operations Challenge Orlando 09, organizadas por Water Environment Federation's (WEFTEC), estado de Florida en Estados Unidos. En el encuentro participaron 37 equipos de Estados Unidos, 3 equipos de Canadá y nuestro equipo de AySA.

Fecha: 12 y 13 de octubre



Nuestra Empresa



26		AySA, un nuevo paradigma
28		Un modelo innovador de gestión estatal
28		Figura jurídica
28		<i>Composición accionaria</i>
28		Autoridades
29		Regulación
29		<i>Esquema regulatorio</i>
29		Marco Regulatorio de AySA
30		Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo
31		<i>Area de acción de AySA</i>
32		Infraestructura

Nuestra empresa ha sido creada por las autoridades gubernamentales para cumplir con los objetivos primordiales de acceso universal al agua potable y al saneamiento, servicios fundamentales para la salud de la población.

Su fundación ha sido un hecho de gran valor institucional y social: a través de ella el Estado ha vuelto a desempeñar un papel activo en la provisión de estas prestaciones sanitarias básicas.

Así, con una auténtica trascendencia en el país, AySA se consolidó para dar respuesta a un nuevo modelo planteado por las autoridades, que supone una empresa estatal moderna, proactiva y creativa en la búsqueda de soluciones y volcada a una gestión eficiente para la prestación de servicios de calidad.

AySA, un nuevo paradigma



Considerando los servicios de agua potable y desagües cloacales como un derecho esencial, el Estado Argentino asume el compromiso de generar bases perdurables que permitan cumplir su función social con eficiencia. De este modo, hacer llegar las prestaciones a la mayor cantidad de gente en el menor tiempo, priorizando áreas relegadas, pasa a ser un objetivo prioritario.

Sustentada en la historia sanitaria de nuestro país,
en la infraestructura productiva heredada
y la experiencia de su personal,
AySA trabaja con el desafío de cumplir, con eficiencia,
la función social para la que fue creada:
proveer a todos los habitantes de su radio de acción
los servicios básicos de agua potable
y saneamiento de efluentes cloacales.



Nuestra empresa, Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), fue constituida el 21 de marzo de 2006 por el Decreto 304/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y luego ratificada por el Poder Legislativo mediante la Ley N° 26.100.

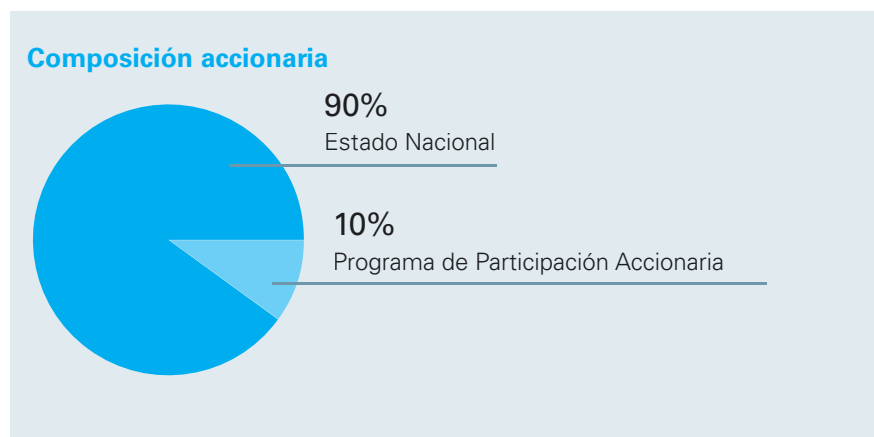
La finalidad de AySA es brindar los servicios de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales, con continuidad y calidad, y extender las prestaciones a todos aquellos ciudadanos que viven en su radio de acción y aún no disponen de las mismas.

Para ello, cumplimos con distintas actividades entre las que se incluyen estudios, proyectos, expansión de las redes, construcción, ampliación y explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano, renovación y rehabilitación. A su vez, nos ocupamos de la explotación, mantenimiento y utilización responsable de aguas subterráneas y superficiales.

Un modelo innovador de gestión estatal

Figura jurídica

Con el objetivo asegurar la fluidez operativa y resolver rápidamente problemas de servicio, AySA se ha constituido como una sociedad anónima, cuyo capital accionario pertenece 90 por ciento al Estado Nacional y 10 por ciento a los empleados de la empresa, a través de un Programa de Participación Accionaria (PPA), único en su tipo.



En el marco de la Ley de Sociedades Comerciales, AySA presentó los estados contables correspondientes a 2009, aprobados en la asamblea de accionistas y auditados de manera conjunta por la Auditoría General de la Nación (Res. 114/10) y un Estudio Contable independiente.

Autoridades

Las actividades de la empresa son ejecutadas en el marco de las políticas establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Secretaría de Obras Públicas que se encuentra bajo la esfera del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.



Presidenta de la Nación
Dra. Cristina Fernández de Kirchner



Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
Arq. Julio De Vido



Secretario de Obras Públicas
Ing. José Francisco López



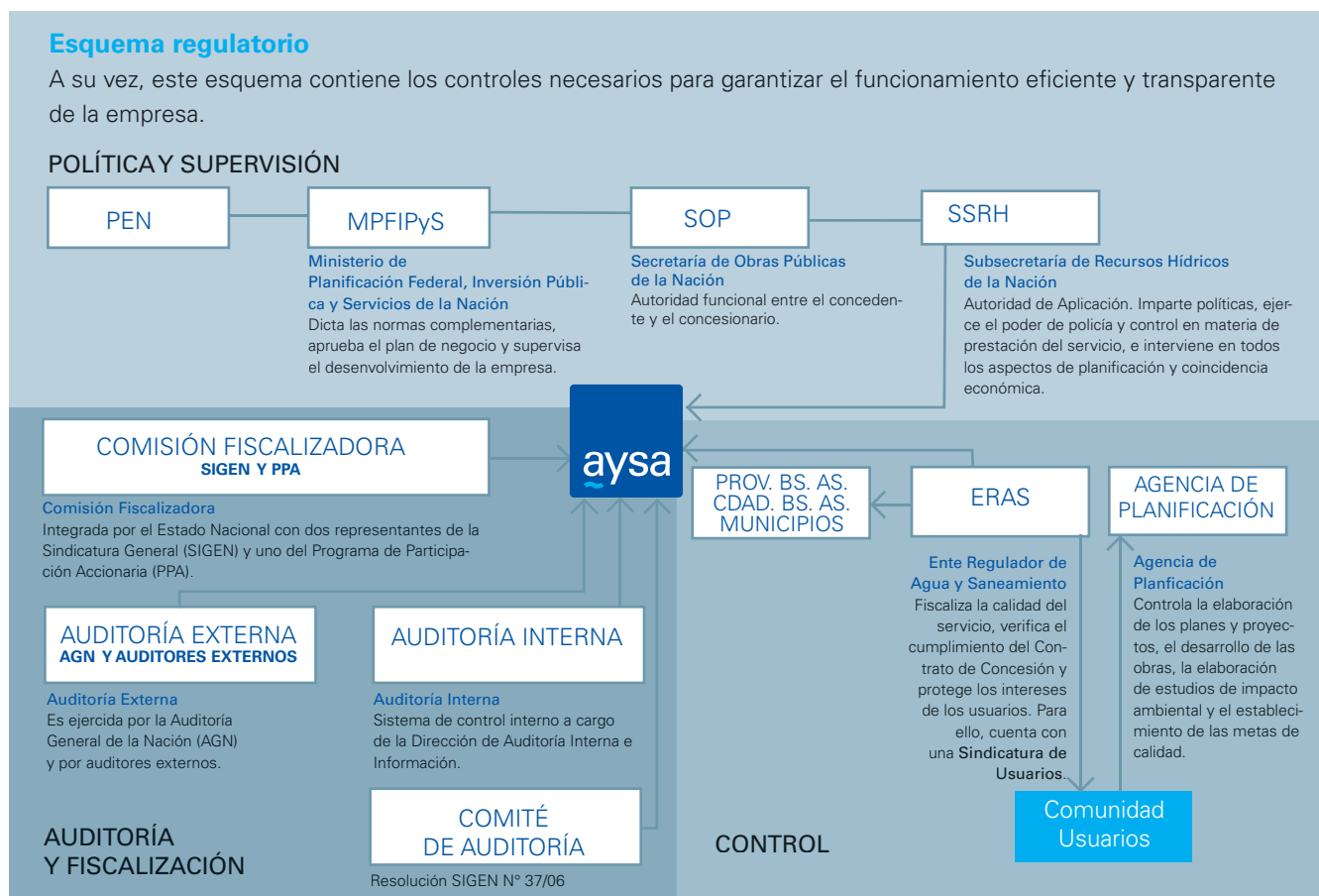
Subsecretario de Recursos Hídricos
Ing. Fabián López



Presidente de Agua y Saneamientos Argentinos S.A.
Dr. Carlos Ben

Regulación

El esquema organizativo y regulatorio de AySA articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los 17 municipios involucrados, mientras que también estimula una mayor participación de los usuarios para asegurar el funcionamiento eficiente y transparente de la empresa. Esta regulación, además, define claramente ámbitos de Política y Supervisión, Auditoría y Fiscalización, y Control.



Marco Regulatorio de AySA

En febrero de 2007, el Congreso de la Nación aprobó definitivamente al Marco Regulatorio de la empresa, a través de la Ley 26.221.

AySA, a cargo de una región estratégica del país

Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo

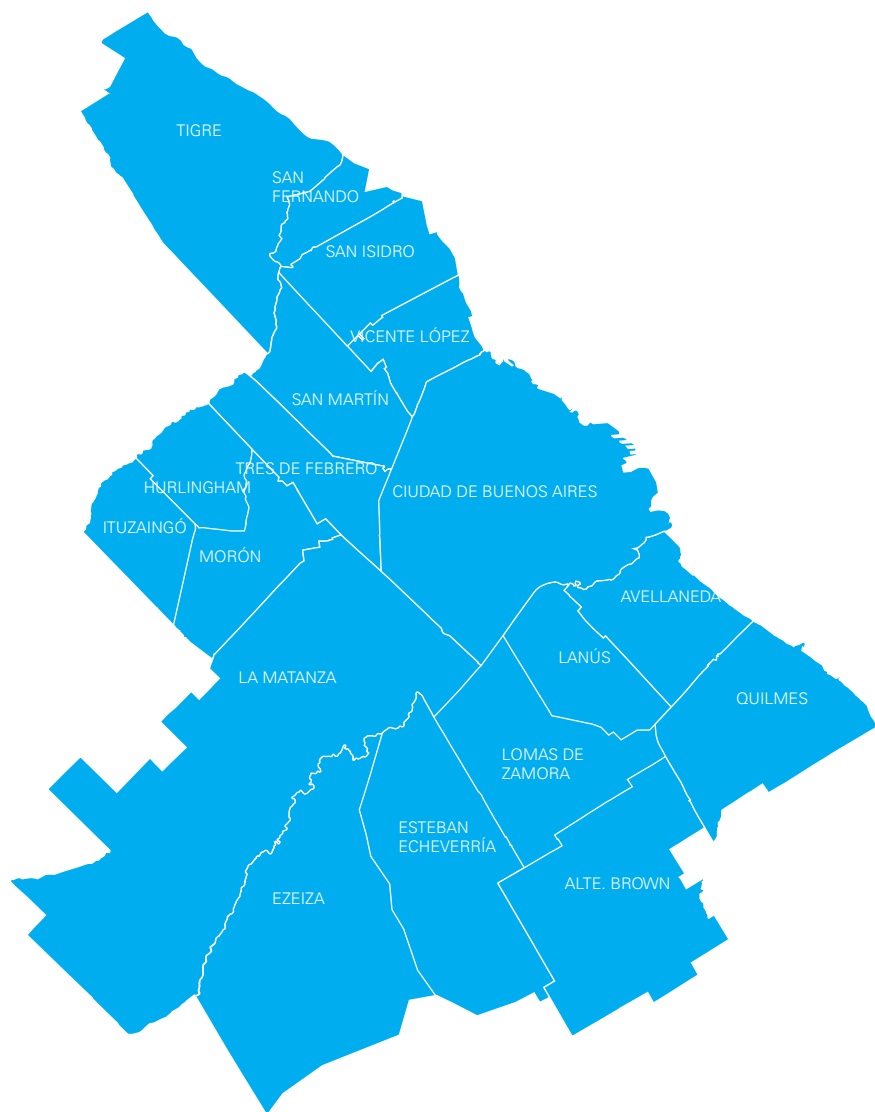


Nuestra empresa es una de las más grandes proveedoras de servicios sanitarios del mundo: su área de acción es de casi 1.800 kilómetros cuadrados en los que viven aproximadamente once millones de personas.

Cabe señalar que este radio de acción, que comprende la ciudad de Buenos Aires y 17 partidos del primer cordón del conurbano, es un área estratégica para el país y la de mayor densidad de todo su territorio.

**AySA tiene a cargo una región estratégica
habitada por casi once millones de personas.**

Área de acción de AySA



Argentina



Superficie total de la Concesión

1.752,37 km²

Agua potable

- POBLACIÓN ABASTECIDA 09
8.136.435 hab.
- BENEFICIARIOS POR OBRAS
314.416 hab.
- POBLACIÓN ABASTECIDA y
BENEFICIARIOS POR OBRAS 09
8.450.851 hab.

Desagües cloacales

- POBLACIÓN SERVIDA 09
5.682.174 hab.
- BENEFICIARIOS POR OBRAS
525.076 hab.
- POBLACIÓN SERVIDA y
BENEFICIARIOS POR OBRAS 09
6.207.250 hab.

Sistema de producción y distribución de agua potable



17.225,64 km

(la cual cubriría una distancia similar a la que separa a las ciudades de Buenos Aires y Moscú).

Torres de toma

2

- PLANTA GRAL. SAN MARTÍN
Ubicada a 1.200 m de la costa
- PLANTA GRAL. BELGRANO
Ubicada a 2.400 m de la costa

Establecimientos

3 plantas
potabilizadoras



Planta potabilizadora Gral. San Martín

Uno de los establecimientos más grandes del mundo por su superficie y por su capacidad de producción.

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1928
- UBICACIÓN
Barrio de Palermo, en la ciudad de Buenos Aires
- SUPERFICIE
28,5 hectáreas
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
3.100.000 m³/día
- POBLACIÓN ABASTECIDA
Más de 4 millones de habitantes de la ciudad de Buenos Aires y de los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, Ituzaingó, Hurlingham y una parte de La Matanza, en el conurbano.



Planta potabilizadora Gral. Belgrano

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1978
- UBICACIÓN
Localidad de Bernal, en el partido de Quilmes
- SUPERFICIE
36 hectáreas
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
1.900.000 m³/día
- POBLACIÓN ABASTECIDA
3 millones de habitantes de los partidos de Quilmes, Lanús, Avellaneda, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría y Almirante Brown, en el sur del conurbano, La Matanza, en el oeste, y una pequeña porción del sur de la ciudad de Buenos Aires.



Planta Dique Luján

- UBICACIÓN
Partido de Tigre
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
3.600 m³/día



Ríos subterráneos

Componente sustancial dentro del sistema de abastecimiento.

Enormes conductos de hormigón contruidos en profundidades de hasta 35 metros bajo el nivel de terreno.

- DIÁMETRO INTERNO
entre 2,60 y 4,60 metros
- LONGITUD TOTAL
91,51 km
- PENDIENTE
1:10.000 en un sentido preferencial Este- Oeste.

Estaciones elevadoras

17

Perforaciones

En funcionamiento

219

En reserva

32

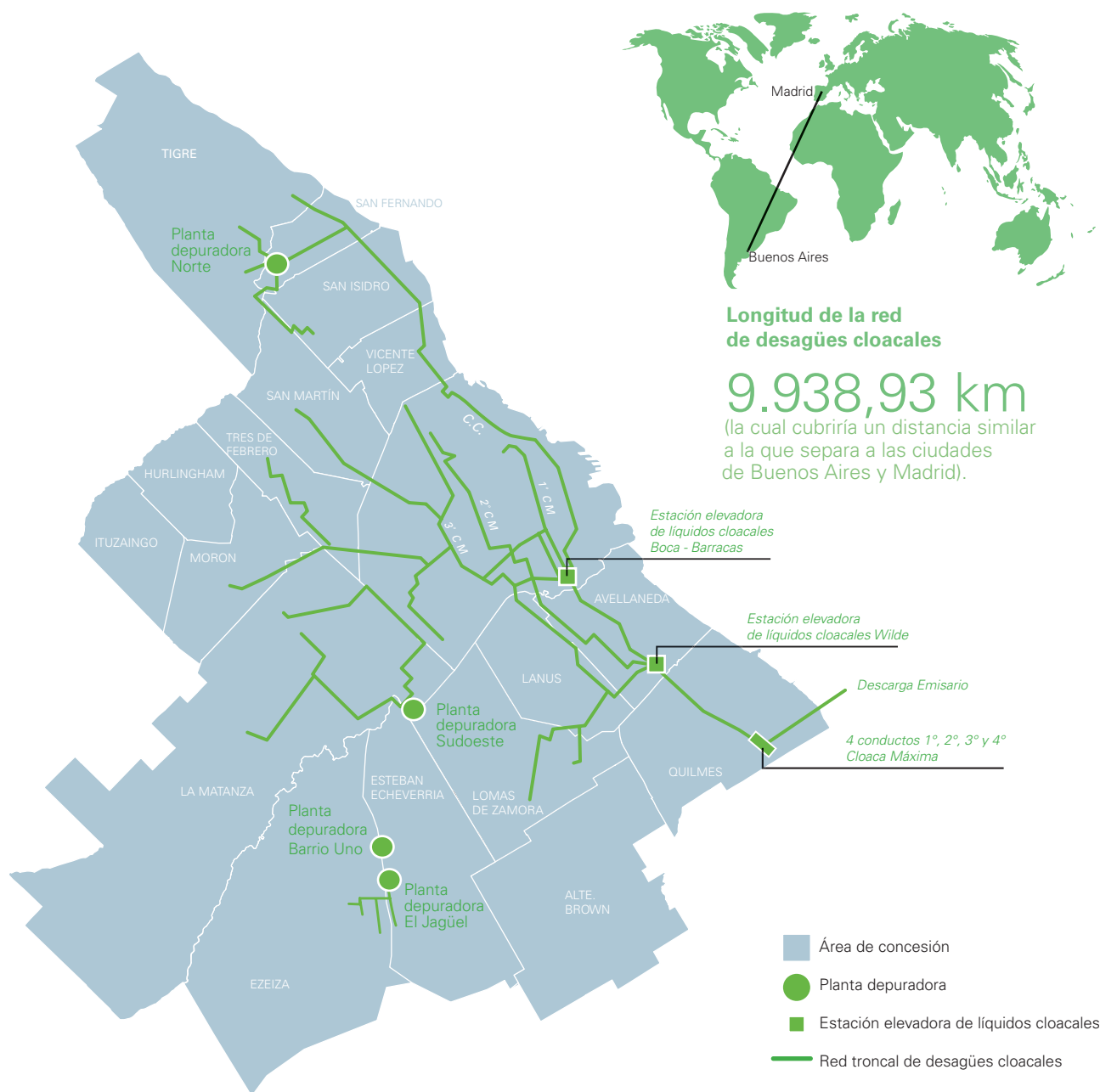
Conexiones domiciliarias

1.657.914

Última cifra informada al ERAS por Nota N° 98494/09

Infraestructura

Sistema de recolección y tratamiento de efluentes cloacales



Conexiones domiciliarias

1.049.940

Estaciones de bombeo

92



Estación elevadora de líquidos cloacales Wilde

La mayor estación elevadora de líquidos cloacales de la concesión

- **AÑO DE INAUGURACIÓN**
1884
- **UBICACIÓN**
Partido de Avellaneda
- **SUPERFICIE**
8 hectáreas
- **FUNCIÓN**
Recolectar, elevar y realizar el pre-tratamiento de los líquidos cloacales de la red de la ciudad de Buenos Aires y parte de los partidos del conurbano a cargo de AySA, para su posterior devolución al Río de la Plata.

Establecimientos

4 plantas depuradoras



Planta depuradora Sudoeste

- **AÑO DE INAUGURACIÓN**
1972, remodelada y ampliada durante 1997 y 1998
- **UBICACIÓN**
Partido de La Matanza, al oeste del Gran Buenos Aires
- **SUPERFICIE**
14 hectáreas
- **CAPACIDAD DE TRATAMIENTO**
170.000 m³/día
- **POBLACIÓN A LA QUE SIRVE**
502.424 habitantes

Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Matanza.

Barrio Uno

- **UBICACIÓN**
Partido de Ezeiza
- **CAPACIDAD DE TRATAMIENTO**
1.000 m³/día



Planta depuradora Norte

- **AÑO DE INAUGURACIÓN**
1999
- **UBICACIÓN**
Partido de San Fernando, al noroeste del Gran de Buenos Aires
- **SUPERFICIE**
20 hectáreas
- **CAPACIDAD DE TRATAMIENTO**
77.760 m³/día
- **POBLACIÓN A LA QUE SIRVE**
175.447 habitantes

Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Reconquista.

Planta El Jagüel

- **AÑO DE INAUGURACIÓN**
1983
- **UBICACIÓN**
Partido de Esteban Echeverría, sur del conurbano.
- **SUPERFICIE**
8 hectáreas
- **CAPACIDAD DE TRATAMIENTO**
9.800 m³/día
- **POBLACIÓN A LA QUE SIRVE**
32.904 habitantes

Vista aérea del predio donde se está construyendo la planta potabilizadora Paraná de las Palmas.



Nuestro desempeño

09



38 | **Nuestros servicios 09**

58 | **Avance del Plan Director 09**

82 | **Nuestro
desempeño social 09**

84 | Nuestros empleados

102 | Nuestros proveedores

108 | Nuestros usuarios

128 | La comunidad

158 | **Nuestro
desempeño ambiental 09**

186 | **Nuestro
desempeño económico 09**

Conocemos la importancia del agua potable y el saneamiento. Por eso desde nuestra creación, en AySA asumimos la responsabilidad de prestar y ampliar estos servicios en nuestra área de acción, garantizando la calidad bajo las más estrictas normas sanitarias, para contribuir así a mejorar la calidad de vida de la población.

Nos comprometemos a cumplir esta misión, encomendada por el Estado Nacional, fomentando la inclusión social y el crecimiento sustentable del país.



Nuestros servicios 09

40 | **El sistema
de abastecimiento
de agua potable**

- 40 | La producción
- 41 | La distribución

42 | **El sistema
de recolección y tratamiento
de efluentes cloacales**

- 42 | La recolección
- 42 | El tratamiento

44 | **La calidad
de nuestros servicios**

- 46 | Agua segura
- 49 | Control de los desagües

55 | **Certificaciones
y acreditaciones**

57 | **Plan de Prevención
y Emergencia**

Conscientes de que brindamos prestaciones esenciales que hacen a la calidad de vida y posibilidades de desarrollo de la población, las cuales además están estrechamente vinculadas con el medio ambiente, en AySA creemos firmemente en la necesidad de una gestión integral y sustentable y trabajamos decididamente con esta intención.

El sistema de abastecimiento de agua potable



La Organización Mundial de la Salud define al agua potable de la siguiente manera:

“Aquella adecuada para consumo humano y para todo uso doméstico habitual, incluida la higiene personal”

La producción

Convertimos el agua cruda, tal como se encuentra en la naturaleza, en agua apta para el consumo.

Para el abastecimiento, tanto de la ciudad de Buenos Aires como del conurbano, utilizamos principalmente agua superficial proveniente del Río de la Plata y, en proporción muy inferior (4,7%), agua subterránea a través de perforaciones semi-surgentes realizadas al Acuífero Puelche.

A partir de agua superficial

Convertimos el agua cruda superficial en agua apta para el consumo a través de un complejo proceso, que permite la eliminación de componentes físicos, químicos y biológicos indeseables, el cual se realiza en las plantas potabilizadoras Gral. San Martín –ubicada en el barrio porteño de Palermo- y Gral. Belgrano –situada al sur del Gran Buenos Aires-. Además, contamos con una planta más pequeña, la Dique Luján, en Tigre.

A partir de agua subterránea

En cuanto a la producción de agua subterránea, la realizamos a través de perforaciones, en forma individual o en forma de baterías de pozos.

Además del proceso de desinfección que requieren estas aguas, se contemplan los casos que demanden remoción de nitratos, la cual se efectúa a través de plantas de tratamiento especiales.

Planta potabilizadora Gral. Belgrano.

La producción promedio diaria de las plantas potabilizadoras, durante el año 2009, fue de 4.442.065 m³/día. A ello debe adicionarse, para algunas zonas de la concesión, el aporte de 231.416 m³/día, que se extraen de las 219 perforaciones en funcionamiento y, eventualmente, de las 32 que se encuentran en reserva en el conurbano bonaerense, dentro del área de acción de nuestra empresa.

Producción promedio librada al servicio en 2009:
4.673.481 m³/día

La distribución

Entregamos el agua a nuestros usuarios a través de un sistema integrado por una red de ríos subterráneos que la transportan por gravedad hacia las cisternas de estaciones elevadoras (17 en total), donde el agua es impulsada a la red primaria -formada por conductos de gran diámetro- y de allí a la red secundaria, que la lleva hasta los consumidores.

La longitud total de esta red es de 17.225,64 kilómetros.

Dotación promedio en 2009:
622 litros/día/habitante



Estación elevadora.

El sistema de recolección y tratamiento de efluentes cloacales

Planta depuradora Norte.

Tenemos a cargo la colección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión, para luego verterlos en los cuerpos receptores en condiciones reguladas por las reglamentaciones vigentes.

La recolección

Para recibir las aguas servidas, contamos con una red cuya estructura está constituida por grandes conductos llamados cloacas máximas -con un diámetro que varía entre dos y cuatro metros-, complementada con colectores principales y cañerías secundarias o domiciliarias; así como también 92 estaciones de bombeo de diversas características y capacidades, en función del tamaño de las cuencas a las que sirven.

La longitud total de esta red es de 9.938,93 kilómetros.

El tratamiento

La depuración de los efluentes cloacales es una gran contribución a la preservación del medio ambiente.

En este sentido, para el pretatamiento o tratamiento de las aguas servidas antes de ser devueltas al río, contamos con cuatro plantas depuradoras: la Sudoeste -ubicada en la localidad de Aldo Bonzi, al oeste del Gran Buenos Aires-, el moderno establecimiento Norte- en el partido San Fernando, al norte de la concesión-, la planta El Jagüel -en Esteban Echeverría- y una más pequeña, la Barrio Uno -en Ezeiza-.

El resto de los efluentes cloacales del área de acción reciben pre-tratamiento en el establecimiento Wilde. De allí, son enviados a través de las cloacas máximas a un gran emisario ubicado en la localidad de Berazategui, que se interna 2,5 kilómetros a partir de la costa y vierte los líquidos mediante 10 difusores en el Río de la Plata. Esta cuenca abarca, en la zona norte, parte de los partidos de San Isidro y Vicente López; en la zona oeste, los partidos de Tres de Febrero, San Martín, Morón y una parte de La Matanza; la ciudad de Buenos Aires; y los partidos de la zona sur:

Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora, Almirante Brown, Esteban Echeverría y Quilmes. Además, el sistema recibe efluentes en bloque de los partidos de Florencio Varela y Berazategui.

	Caudal			Características	
	2007	2008	2009	Tratado	Descarga a cuerpo receptor
- Wilde	22,9 m ³ /s	22,6 m ³ /s	23,0 m ³ /s	No	Sí
- Boca - Barracas	4,7 m ³ /s	4,9 m ³ /s	4,4 m ³ /s	No	No
- Pozos	4,3 m ³ /s	4,0 m ³ /s	4,2 m ³ /s	No	No
- Planta depuradora Sudoeste	1,9 m ³ /s	1,8 m ³ /s	2,2 m ³ /s	Sí	Sí
- Planta depuradora Norte	0,8 m ³ /s	0,7 m ³ /s	0,7 m ³ /s	Sí	Sí
- Planta depuradora El Jagüel	0,1 m ³ /s	0,1 m ³ /s	0,13 m ³ /s	Sí	Sí
■ Precipitaciones mensuales	98 m ³ /s	64 m ³ /s	81 m ³ /s		
■ Caudal m ³ /s					
	2007	2008	2009		
- Caudal bombeado	32,00 m ³ /s	30,2 m ³ /s	31,5 m ³ /s		
- Caudal tratado	2,83 m ³ /s	2,62 m ³ /s	3,05 m ³ /s		
- Caudal cuerpo receptor	25,8 m ³ /s	25,2 m ³ /s	26,09 m ³ /s		

Caudal promedio de efluentes bombeados en 2009: 2.249.494 m³/día

■ Estudio para el aprovechamiento de biosólidos

El principal subproducto generado en la depuración de efluentes cloacales es el biosólido o lodo. Así, cada metro cúbico de efluente tratado produce este subproducto, que debe ser evacuado diariamente desde el reactor biológico, para mantener las condiciones del proceso de depuración dentro de los parámetros normales.

Debido a nuestro compromiso ambiental, estamos realizando estudios con el objetivo de aprovechar dichos subproductos como fuente de energía.

Hasta el momento, se han efectuado las siguientes acciones:

- Cálculo teórico de capacidad de generación de energía.
- Análisis de muestras para conocer sus características y poder calorífico.
- Contacto con posibles receptores de los mismos, como por ejemplo cementeras para uso en los hornos de cal o cemento.

La calidad de nuestros servicios

Brindar servicios de calidad es uno de nuestros principales compromisos. Para ello y en pos del cuidado del medio ambiente, efectuamos rigurosos controles en forma permanente en todo el ciclo de uso del agua.

Los controles de calidad que realizamos abarcan todas las etapas del proceso. Se inician en el agua cruda, continúan en las etapas de tratamiento y en la salida de los establecimientos, y prosiguen durante todo el recorrido en el sistema de distribución hasta el límite de la línea municipal de los inmuebles. Completando el ciclo, también controlamos los líquidos residuales volcados al sistema cloacal así como el efluente tratado por las plantas depuradoras antes de su descarga al medio receptor.

Estos controles se realizan combinando distintas modalidades técnicas, que abarcan: mediciones continuas de parámetros clave que se reportan al Control Centralizado, que se encuentra en la planta Gral. San Martín; determinación de diferentes parámetros in-situ y extracción diaria de muestras para su posterior análisis en el Laboratorio Central de AySA.

**Nos regimos por los estándares más altos,
lo que nos permite garantizar la calidad
de nuestros procesos.**





■ Control Centralizado del Servicio

El Centro de Control ubicado en la planta Gral. San Martín permite establecer la comunicación y el intercambio de datos en tiempo real, entendiéndose con esto, por un lado, la adquisición y reporte de información mediante diversos equipos distribuidos en diferentes sitios del área de acción, y por el otro, el comando a distancia.

De este modo, desde un tablero de mando, se puede controlar el funcionamiento de las estaciones elevadoras, los rebombes, los pozos de agua, las plantas potabilizadoras Gral. San Martín, Gral. Belgrano y Dique Luján, las plantas depuradoras Norte, Sudoeste y El Jagüel, el establecimiento Wilde, las estaciones de bombeo cloacal y puntos de presión y caudal. Para ello, técnicos especializados verifican parámetros de calidad del agua, el caudal y la presión a lo largo de la extensa red de abastecimiento de la ciudad de Buenos Aires y los 17 partidos del conurbano que atiende la Empresa, visualizando en grandes pantallas la información que llega a través de sensores electrónicos y sistemas informáticos. A su vez, desde el centro de control pueden enviar una orden a un equipo para que éste realice una acción, por ejemplo, la puesta en marcha o parada de un motor, la apertura o cierre de una válvula.



**Realizamos el control riguroso del agua en todo su ciclo,
durante las 24 horas de los 365 días del año.**



Agua segura

Las normas de calidad que debemos cumplir para asegurar la calidad del agua de consumo incluyen 59 parámetros definidos en el Marco Regulatorio, el cual se basa en las exigencias del Código Alimentario Argentino. Además, realizamos controles complementarios en línea con las principales guías y normas internacionales de referencia.

Así, para asegurar la potabilización del agua, efectuamos el control sistemático de los procesos de tratamiento de tres formas simultáneas y complementarias: los controles en línea, los controles de los laboratorios de planta y los controles del Laboratorio Central.

■ Los Controles

- *Controles en línea*

Permiten conocer las condiciones del agua ya sea cruda, en proceso o potabilizada. Se realizan a través de un sistema continuo de adquisición de datos denominado Topkapi, que funciona mediante tableros de calidad instalados en distintos puntos de la planta, obteniendo un registro de lecturas cada 10 minutos.

- *Controles en laboratorio de planta*

Cada planta posee un laboratorio que se encarga de realizar y verificar el seguimiento y la evolución de la calidad del agua a través de todo el proceso de potabilización. Para lograr esto, se efectúan alrededor de 70 determinaciones cada dos horas.

Estas mediciones se complementan con la determinación de las dosis necesarias de los distintos insumos químicos a utilizar durante el proceso de potabilización.

- *Controles del Laboratorio Central*

Los controles que realiza el Laboratorio Central de AySA, uno de los más importantes de Latinoamérica, se encuentran enmarcados en el Plan de Muestreo de Agua (PMA), el cual tiene como base las exigencias contempladas en la normativa vigente y los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Este sistema de vigilancia de la calidad del agua fue diseñado de forma tal que permite tener una visión global durante todo el proceso y garantiza que las muestras extraídas sean representativas de todo el sistema de producción y distribución.

Además de los controles efectuados en el agua, también se controla la calidad de los insumos químicos utilizados para la potabilización.

■ Parámetros controlados

Los parámetros controlados se agrupan en tres grupos: características físicas, características químicas -diferenciando sustancias inorgánicas y orgánicas- y características bacteriológicas.

- Características físicas

Corresponden a los tres parámetros concernientes al olor y sabor, el color y la turbiedad. Estos parámetros no tienen importancia sanitaria directa, sino que están asociados a los criterios estéticos percibidos por los consumidores.

- Características químicas

Están ligadas a la toxicidad a mediano y largo plazo, por ingesta prolongada o crónica. Incluyen 24 parámetros inorgánicos y 28 parámetros orgánicos.

Este amplio espectro cubre:

Sustancias "indeseables" como aluminio, hierro, manganeso, entre otros. En este grupo se incluyen sustancias cuyo efecto se limita sólo a las características organolépticas y estéticas del agua, que pueden provocar su rechazo por parte del usuario, pero que no significan riesgo para su salud. Por ejemplo, el exceso de hierro que puede teñir la blanquería.

Sustancias de efectos tóxicos reconocidos: se fija para estos parámetros límites sensiblemente por debajo de los umbrales de aceptabilidad. Este es el caso de los metales pesados como el plomo, el cromo y el cadmio; también los nitratos y el arsénico.

Características físico-químicas generales: relativas a la composición natural de las aguas, pueden afectar las instalaciones de distribución y las instalaciones domiciliarias, la acción tensioactiva de los jabones y hasta el gusto del agua: pH, dureza, sólidos disueltos. Apuntan a obtener un agua tratada que no resulte ni agresiva ni incrustante al sistema de distribución. Para ello, se requiere de un contenido mínimo de calcio o magnesio (dureza).

Compuestos orgánicos: herbicidas, pesticidas, solventes y subproductos de la cloración. No corresponden a contaminantes naturales, sino que se trata de productos de origen industrial. Los parámetros incluidos en la norma son representativos de varios centenares de sustancias cuya presencia permitida en el agua está limitada a dosis ínfimas.

- Características bacteriológicas

A diferencia de los contaminantes inorgánicos u orgánicos, la contaminación bacteriológica con microorganismos patógenos puede causar enfermedades en el corto plazo o de manera inmediata. La norma contempla cuatro parámetros que corresponden a bacterias "indicadoras de contaminación", cuya presencia en el agua indica que existe contaminación pero no necesariamente con microorganismos peligrosos.



Evolución de la calidad en 2009

Los análisis efectuados durante 2009 arrojaron los siguientes resultados positivos:

- **Turbiedad:** la calidad del agua en la red distribuidora presentó **99,8%** de conformidad en relación a este parámetro (el límite admisible en el Marco Regulatorio, es de 95%).

- **Cloro residual libre:** **99,7%** de las muestras extraídas en la red distribuidora cumplieron con el límite de cloro residual libre establecido por nuestro Marco Regulatorio, lo que constituye una garantía sobre la seguridad de la calidad bacteriológica del agua entregada.

- **Análisis bacteriológicos:** **99,5%** de las muestras cumplieron con los parámetros bacteriológicos regulados, asegurando la calidad bacteriológica del agua suministrada a los usuarios.

- **Otros parámetros controlados:** de las casi **72.179** determinaciones del resto de los 51 parámetros regulados, el **99,4%** dio resultados conformes.

Adicionalmente, a lo regulado, efectuamos más de **49.970** determinaciones de otros parámetros, que nos permiten obtener información valiosa para la operación del servicio, la que contribuyen a nuestra búsqueda de la mejora continua de calidad y procesos.

Realizamos controles adicionales a los regulados, para contribuir a la mejora continua de nuestro servicio.

Control de los desagües

Controlamos la calidad de los líquidos residuales en los diferentes puntos del sistema de saneamiento. El control se inicia en los líquidos volcados al sistema cloacal, cubre las etapas intermedias del proceso de tratamiento y alcanza el efluente tratado por las plantas depuradoras antes de su descarga al medio receptor.

■ Los controles

- Controles en línea

Se realizan en las plantas depuradoras mediante equipos fijos instalados en cada etapa que permiten monitorear, en tiempo real, las condiciones en las cuales llegan los líquidos y se lleva a cabo el proceso.

- Controles en laboratorio de planta

En los laboratorios de planta de los establecimientos depuradores se llevan a cabo análisis diarios, sobre muestras compensadas de 24 horas que extraen muestreadores automáticos o puntuales, según corresponda. Estos controles tienen como objetivo asegurar la eficacia de cada etapa del proceso de tratamiento de los líquidos cloacales.

- Controles de Laboratorio Central

En forma paralela y complementaria, el Laboratorio Central desarrolla el control enmarcado en el Plan de Control Integral de la Contaminación (CIC), por medio del cual se establece una programación anual de las muestras a extraer en sitios definidos sobre la red cloacal y de las descargas a este sistema.

Laboratorio Central de AySA.





■ Los parámetros controlados

- **Temperatura:** relacionada con la actividad biológica que se desarrolla en el líquido cloacal.

- **pH:** indica si el efluente es ácido o alcalino, lo que puede influir en los cursos de agua y tornarlos inapropiados para uso recreacional o para la propagación de peces y otras formas de vida acuática.

- **MES (Materia en Suspensión):** en líquidos cloacales está constituida principalmente por materia orgánica.

- **Oxígeno consumido:** es sólo un indicador comparativo indirecto de la concentración del líquido residual con relación a la materia orgánica.

- **DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno):** mide el oxígeno que consumen las bacterias para su desarrollo utilizando como alimento la materia orgánica. Es importante para conocer la eficiencia de la planta depuradora.

- **DQO (Demanda Química de Oxígeno):** es una medida de la cantidad de materia orgánica contenida en un líquido residual susceptible de ser oxidada mediante un oxidante fuerte, bajo condiciones de temperatura y tiempo determinados. La concentración de oxígeno disuelto es considerada como uno de los criterios principales de la calidad del agua y su presencia en un río es una condición fundamental para el desarrollo de la vida acuática tanto vegetal como animal.

Además de estos parámetros importantes para el control del proceso de depuración, la calidad de los efluentes es monitoreada a través de la determinación de parámetros indicadores de contaminación: metales pesados (plomo, mercurio, cadmio, arsénico, cromo), hidrocarburos, sustancias fenólicas y detergentes.

Control de los desagües 2009

DBO: Demanda Bioquímica de Oxígeno. MES: Materia en Suspensión.

Planta depuradora		DBO		MES	
Sudoeste	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	80,0%	6774	88,6%	14507
	2007	79,3%	7034	89,0%	16043
	2008	83,7%	8613	90,9%	19094
	2009	85,7%	9923	91,9%	22402
Planta depuradora		DBO		MES	
Norte	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	92,0%	3250	93,9%	4306
	2007	92,1%	3709	93,8%	4339
	2008	91,3%	2933	93,9%	3590
	2009	91,9 %	3787	94,7%	5806
Planta depuradora		DBO		MES	
El Jagüel	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	87,1%	321	97,1%	555
	2007	83,6%	285	96,1%	534
	2008	87,9%	245	90,7%	468
	2009	89,0%	433	85,3%	649





■ Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio

Organizamos las Primeras Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio denominadas “Calidad de agua, calidad de vida”. Las mismas se desarrollaron el 19 y 20 de noviembre en la planta potabilizadora Gral. San Martín.

Con una importante convocatoria -más de 200 asistentes-, el encuentro contó con la presencia de autoridades nacionales, representantes de la Organización Panamericana de la Salud, miembros de organismos estatales y entes reguladores de agua, representantes de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, universidades, empresas de servicios sanitarios de la Argentina y de Latinoamérica, y laboratorios públicos y privados de distintos países de la región, así como personal de nuestra empresa.

A través de exposiciones y talleres, las jornadas permitieron compartir la experiencia de distintos profesionales y técnicos especializados en las temáticas de control y calidad del agua.

**Impulsamos la colaboración y el intercambio
entre especialistas dedicados
a la prestación de servicios sanitarios**





Marcelo Cicchino
Gerente de Laboratorio Central

Nuestra misión técnica/tecnológica que nos hemos planteado, dentro de lo que es la responsabilidad social, es un compromiso de cooperación técnica, un compromiso de intercambio de conocimientos, iniciativas orientadas a compartir la capacidad analítica, los conocimientos, los nuevos desarrollos.

Las Jornadas Técnicas se realizaron en noviembre y abarcaron dos días. Lo novedoso de este evento fue que se invitó, en carácter de patrocinantes, a proveedores, que pudieron poner un stand y promover sus productos, a cambio de una donación de libros para nuestra biblioteca. Fue un evento multidisciplinario, por un lado, estaba el ciclo

de conferencias; por otro lado, un ciclo de talleres más puntuales referidos a temas de nivel nacional.

AySA presentó nuevas tecnologías: su barco laboratorio, los submarinos -los ROV-, y un camión escuela. También, presentamos una unidad de trabajo -novedosa para nosotros, no existía en la empresa-, que es el área de bioensayos. Éstos son ensayos biológicos, que están normalizados por normas internacionales, con algunos organismos sensibles a ciertos contaminantes se puede medir una toxicidad. El tema de los bioensayos es realmente un avance.

Las Jornadas fueron una apertura, si

bien a un público específico, a través de un proceso de inscripción mediante nuestra Web institucional. Hubo alrededor de 200 inscriptos. Participó gente del exterior: Uruguay, Brasil, Centroamérica.

Desde la creación de AySA, el Laboratorio Central ha tenido una apertura, en el marco de la responsabilidad social, a trabajos y a técnicas que favorecen la comunicación externa e interna. La gente del Laboratorio está ávida por este tipo de situaciones, de encuentros, de intercambio. Nos sentimos muy orgullosos con lo que hacemos. Tenemos el afán de compartir, vemos como una posibilidad mostrar lo que estamos haciendo.



Un laboratorio de última generación

Equipado con tecnología de punta e instrumental de última generación, con personal altamente capacitado, el Laboratorio Central de AySA es uno de los más importantes de Latinoamérica.



Alicia Lafuente
Gerenta Adjunta
del Laboratorio Central

En el Laboratorio Central efectuamos el control de calidad de las aguas desde la captación hasta la distribución en todas las etapas. Además analizamos efluentes industriales y efluentes de las plantas depuradoras. Se hacen controles de lo que circula por las micro y macro cuencas, y también analizamos los barros procedentes del tratamiento de depuración de las aguas, del proceso de potabilización y de las plantas depuradoras. Hacemos análisis de suelos, analizamos insumos químicos

que se utilizan en las plantas potabilizadoras, por ejemplo la cal, el sulfato de aluminio, el hipoclorito. Sobre esas matrices hacemos una cantidad de parámetros de control bastante importante, incluyendo análisis físicos, químicos y biológicos.

El Laboratorio tiene dos grandes áreas: el área técnica, que se ocupa de hacer análisis, y el área operativa, la que realiza extracción de muestras, ingreso de muestras al laboratorio, la gestión de ingreso y la emisión de protocolos de análisis y distribución de la información a todos aquellos que la requirieran. Nuestra carga de trabajo es de unas 3.500 muestras por mes, por las que emitimos entre 35.000 y 40.000 datos mensuales.

De toda esa cantidad de determinaciones, el 75% es para el Plan de Muestreo de Agua y 10% es el Control Integral de la Contaminación. Un porcentaje mínimo, 3% más o menos, es para muestras externas de particulares y el resto de 10% o 12% son para estudios especiales, que son pedidos de clientes internos.

Nos consideran uno de los laboratorios más importantes de Latinoamérica por la gran variedad de análisis que hacemos, para lo cual tenemos que estar muy bien equipados, tener instrumentación analítica de primera, de vanguardia y personal entrenado para eso. Justamente tenemos parámetros acreditados por la norma 17025 que es la norma específica de gestión de calidad en laboratorios. Esa norma además acredita el conocimiento técnico del personal.

En 2009, revalidamos las certificaciones ya obtenidas. Además, como proyecto de toda la Dirección Técnica, queremos certificar la ISO 9000. Algo interesante que le puede aportar al Laboratorio es que esta ISO hace un enfoque sobre los procesos y de esta manera nos permite evaluar mejor la eficiencia de los trabajos. Pero como el Laboratorio ya tiene una norma de calidad, que es específica para laboratorios, para llevar adelante este proyecto tendríamos que tratar de ensamblar los dos procesos y eso es lo que nos va a costar un poco más de trabajo.

Certificaciones y acreditaciones

Como parte de nuestro compromiso con la sistematización de procesos de mejora continua, obtuvimos diferentes certificaciones y acreditaciones externas, las cuales constituyen un aval de la calidad de nuestra gestión y una garantía de los servicios que brindamos.

Para el Laboratorio Central

- **Certificación IRAM-ISO 14001:2004**
- **Certificación OHSAS 18001: 2007**
- **Acreditación ISO/IEC 17025 (2005)**

Esto fue posible luego de la auditoría de mantenimiento de los Sistemas de Gestión ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo) efectuada, entre los meses de agosto y septiembre de 2009, por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). El resultado satisfactorio permite al Laboratorio Central mantener las mencionadas certificaciones, logradas durante los años 2005 y 2006.

La auditoría correspondiente a la reacreditación del Sistema de Gestión de Calidad, fue efectuada en el mes de marzo de 2009 por el Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), el cual renovó la Acreditación del Laboratorio bajo la Norma 17025:2005 hasta el año 2013 y extendió el alcance de la acreditación incorporando dos parámetros.

Ensayos interlaboratorios

Bajo el marco de la acreditación ISO 17025:2005 se propició la participación en ensayos interlaboratorios como método preferencial para evidenciar la competencia técnica en la realización de los ensayos. Durante 2009, se participó en 201 ejercicios interlaboratorios, alcanzando un 92% de casos satisfactorios, lo que asegura competencia y validez de los resultados.





Intercambio de buenas prácticas

Convenio de Cooperación Mutua

Durante 2009, hemos firmado con Aguas de Bogotá un convenio de cooperación mutua, que tiene por objetivo que las dos empresas intercambien servicios administrativos, técnicos, operativos, comerciales y de transferencia de tecnologías, por el plazo de 4 años.

De este modo, en AySA ratificamos nuestro compromiso con la mejora continua, a través de compartir las buenas prácticas con referentes internacionales.

■ **Certificaciones ISO 9000**

Los procesos de potabilización de las plantas Gral. Manuel Belgrano, Gral. San Martín y Dique Luján, los departamentos de Control Centralizado, las Estaciones Elevadoras, Pozos de Agua y Plantas Desnitrificadoras mantuvieron la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma IRAM-ISO 9001.

Las áreas relacionadas con el proceso de depuración que lograron esta Certificación fueron el laboratorio de la planta depuradora El Jagüel y la Administración de la Dirección, mientras que también se realizó la auditoría de mantenimiento de la planta depuradora Barrio I.

■ **Certificaciones OHSAS 18001**

Con la finalidad de planificar acciones tendientes a promover la salud del personal y minimizar los riesgos de trabajo para prevenir incidentes y enfermedades ocupacionales, se logró la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la planta potabilizadora Gral. San Martín bajo las Normas OHSAS 18001:2007.

Del mismo modo, en diciembre de 2009, se culminó la Etapa I de Certificación de las plantas Gral. Belgrano y Dique Luján, Pozos de Agua, Estaciones Elevadoras, plantas de tratamiento de aguas subterráneas y Control Centralizado.

Por otra parte, cabe destacar que las plantas depuradoras El Jagüel y Barrio I lograron la Certificación y también se realizó la auditoría de mantenimiento de la planta depuradora Norte.

■ **Certificaciones ISO 14001**

Durante el año 2009, se certificó la planta depuradora Sudoeste y se realizó la auditoría de mantenimiento en las plantas depuradoras Norte, El Jagüel, Barrio I, el establecimiento Wilde, las estaciones de bombeo cloacal Norte, Centro, Sur y Boca Barracas, y la Gestión de Redes.

Plan de Prevención y Emergencia

En AySA contamos con un Plan de Prevención y Emergencia (PPE), un documento que contiene las pautas a seguir ante situaciones de emergencia, a la vez que sirve de guía en la elaboración de otros planes preventivos.

Nuestro PPE está fundado en los principios del Plan de Seguridad del Agua (Water Safety Plan), que sigue la metodología HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point o Análisis de Riesgos y Puntos de Control Críticos), una de las herramientas que sustenta los Planes de Seguridad del Agua difundidos por la Organización Mundial de la Salud, plenamente compatibles con los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

El Plan de Seguridad del Agua comprende básicamente tres grandes etapas: la primera asociada a la evaluación del sistema, la segunda relacionada con el monitoreo operacional y la última referida a la gestión de la documentación y de la comunicación. El HACCP está orientado fundamentalmente a la identificación de los denominados puntos críticos de control (PCC), al mismo tiempo que a la fijación de los límites máximos o rangos que pueden admitirse para cada parámetro hidráulico, de calidad u operativo en general. Los puntos críticos de control son aquellos en los cuales se elimina un peligro o en los que se monitorean preventivamente resultados clave de los distintos procesos, estableciendo las medidas que, en caso de desvío, deben adoptarse.

**El PPE define los roles y las responsabilidades
que cada uno de los actores debe asumir,
las acciones a tomar
y los recursos que deben ser movilizados,
incluyendo la descripción detallada
de las eventuales medidas mitigatorias convenientes.**

Está disponible en versión digital a través de un portal on-line con acceso desde la intranet de la Empresa.



A photograph of a sailboat on a body of water under a blue sky with light clouds. The boat's mast and white sails are prominent, with various ropes and rigging visible. The water is dark blue with small waves. The text 'Avance del Plan Director' is in a white serif font, and '09' is in a larger white sans-serif font, both positioned in the upper right area of the image.

Avance del Plan Director 09

60 | **El Plan Director,
un instrumento estratégico**

62 | **Las obras de mayor
envergadura del Plan**

62 | Construcción de la
planta depuradora
"Del Bicentenario",
en Berazategui

63 | Construcción de la planta
potabilizadora
Paraná de las Palmas,
en Tigre

64 | Proyecto de desarrollo
sustentable de la Cuenca
Matanza-Riachuelo

68 | **Avances del Plan Director
en 2009**

68 | Expansión de los servicios

70 | Renovación y rehabilitación,
ampliación y desarrollo
de infraestructuras

76 | Mejora de la calidad de vida
y del medio ambiente

79 | **Tecnología y equipamiento**

80 | **Destacados 09**

En la actualidad, la importancia de los servicios sanitarios tiene pleno reconocimiento. No obstante, todavía, muchos de nuestros compatriotas carecen de estas prestaciones básicas, razón por la cual el Gobierno Nacional, el Gobierno Provincial y gobiernos municipales están preocupados por impulsarlas y concretarlas, lo antes posible, para dar solución a este tema tan trascendente.

Con este propósito, las autoridades nacionales le encomendaron a AySA la ejecución de un Plan Director -el programa de obras de agua y saneamiento más importante de los últimos 50 años en el país- con inversiones destinadas prioritariamente a la expansión. Además, el plan contempla aspectos clave como la calidad de los servicios y el mejoramiento ambiental.

El Plan Director, un instrumento estratégico



El Plan Director de AySA es un instrumento estratégico de una política de Estado que coloca a los servicios de agua potable y saneamiento en un lugar prioritario.

De este modo, el Poder Ejecutivo Nacional, con el consenso de las jurisdicciones que comprenden nuestra área de competencia (la ciudad de Buenos Aires, la provincia de Buenos Aires y 17 municipios) y en consonancia con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, acordaron un esquema de obras tendiente a lograr la mayor cobertura de los servicios en el menor tiempo posible. Además, contempla aspectos fundamentales como la calidad de las prestaciones y el cuidado del entorno.

Este plan, sin precedentes, contiene los principales lineamientos que regirán a nuestra empresa hasta el año 2020 y constituye un programa sustentable tanto en lo técnico como en lo económico, que incluye las premisas de contratación y auditoría necesarias para una gestión transparente. También, es importante destacar que considera especialmente todos los requerimientos en materia medioambiental.

LOS PROPÓSITOS FUNDAMENTALES DEL PLAN

- **Fuerte expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales, para lograr que todos los habitantes del área de AySA cuenten con estas prestaciones básicas.**

EL PLAN PREVÉ LA INCORPORACIÓN DE:

1.500.000 de personas
al servicio de agua potable

3.500.000 de personas
al servicio de desagües cloacales

- **Renovación y rehabilitación, ampliación y desarrollo de infraestructura, para mantener adecuadamente el patrimonio y permitir las futuras expansiones.**

El plan contempla la renovación y rehabilitación de las redes existentes de agua, con el objeto de mejorar la calidad, presión y continuidad de los servicios; y la ampliación y mantenimiento de las instalaciones (establecimientos potabilizadores y depuradores, estaciones elevadoras y de bombeo, entre otras). Además, prevé nuevas construcciones de gran envergadura como la planta potabilizadora Paraná de las Palmas en el partido de Tigre.

- **Mejora de la salud pública, de la calidad de vida y del medio ambiente.**

El otro eje fundamental es el desarrollo de un programa de saneamiento cuyo propósito es colaborar en la mejora de las aguas que bañan a la ciudad de Buenos Aires y al conurbano bonaerense y, al mismo tiempo, dotar de mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema existente, permitiendo así las futuras expansiones.

Para ello, este proyecto contempla un esquema de obras de gran magnitud que traerán soluciones progresivas, pero integrales, a la problemática ambiental del área de la concesión. Comprende, entre otras, obras de intercepción de los líquidos pluvio-cloacales y la construcción de dos nuevas plantas depuradoras, una en Berazategui y otra en Dock Sud partido de Avellaneda, que descargarán mediante emisarios subfluviales al Río de la Plata; la ampliación de la planta Sudoeste -en ejecución-, la ampliación de las plantas El Jagüel, Fiorito y La Ferrere, que descargan con tratamiento secundario al Río Matanza-Riachuelo; la ampliación del establecimiento depurador Norte y la habilitación de la planta Hurlingham, que descargan al Río Reconquista.



Las obras de mayor envergadura del Plan

Para continuar avanzando en la expansión son necesarias obras básicas de gran envergadura, como el nuevo establecimiento depurador de líquidos cloacales “Del Bicentenario” en Berazategui y la nueva planta potabilizadora de Tigre. Ambos emprendimientos, en ejecución, constituyen los más importantes en materia de agua y saneamiento desarrollados en el país en los últimos 50 años.

El establecimiento depurador más grande del país

Construcción de la planta depuradora “Del Bicentenario”, en Berazategui

Mientras que durante las últimas seis décadas solo se avanzó en lo referente al transporte de efluentes cloacales, esta obra viene a cubrir lo que faltaba en tratamiento, constituyendo un emprendimiento fundamental, tanto desde el punto de vista sanitario como ambiental.

El objetivo de este importante proyecto es colaborar en la paulatina mejora de la calidad de las aguas que bañan a la Ciudad y el conurbano bonaerense, y aportar mayor flexibilidad al sistema de saneamiento existente para así poder continuar con la expansión de las redes cloacales.

■ Beneficio ambiental para toda el área de la concesión

El desarrollo de este importante emprendimiento representará una respuesta concreta a una antigua demanda del pueblo de Berazategui y redundará en una mejora ambiental para toda el área de la concesión.

La futura planta atenderá a un volumen de 120.000 metros cúbicos por hora, producidos por una población de aproximadamente 4.000.000 de habitantes.

La planta depuradora “Del Bicentenario” contribuirá a traer soluciones progresivas, pero integrales, a la problemática ambiental del área de la concesión.

LA OBRA

Las obras para la construcción de este establecimiento, inauguradas el 15 de enero de 2009, demandarán una inversión cercana a los 500 millones de pesos.

Para su ejecución se emplearán alrededor de 400 personas.



*Un nuevo establecimiento potabilizador
en el norte del conurbano*

Construcción de la planta potabilizadora Paraná de las Palmas, en Tigre

El establecimiento cubrirá la demanda actual y la que se produzca fruto de las expansiones programadas, asegurando la cantidad y calidad necesarias y permitiendo cerrar el anillo de provisión de agua en la concesión.

Este proyecto surge para dar respuesta al área norte de la concesión, que presenta centros de alta densificación de habitantes y desarrollos urbanísticos e industriales con fuerte proyección futura.

La planta complementará la producción actual y se integrará al sistema de transporte y distribución de la empresa, para poder así alcanzar el objetivo previsto de incorporar 1,5 millones de habitantes para el año 2011, donde se estima que la concesión atenderá a 11 millones de personas. Sin este establecimiento sería imposible extender la red de agua potable en la zona norte.

■ Dos millones de habitantes beneficiados

Con una capacidad de producción de 900 mil metros cúbicos diarios de agua potable, la planta Paraná de las Palmas beneficiará a una población de dos millones de habitantes. Pues, además de mejorar el servicio en los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López y San Martín, permitirá avanzar en la expansión en Tigre, San Martín, Tres de Febrero, Hurlingham, Ituzaingó y Morón.

El agua es esencial para los seres humanos, que todos los habitantes tengan acceso a ella es un objetivo primordial. Mediante la construcción de la planta Paraná de las Palmas avanzamos hacia su concreción.

*Planta potabilizadora
Paraná de las Palmas.*

LA OBRA

La obra, iniciada a mediados de febrero de 2009, demandará una inversión aproximada de 2.800 millones de pesos.

Se prevé que empleará alrededor de 1.500 personas.



Riachuelo.

Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo

Debido a la trascendencia que el actual Gobierno Nacional le ha otorgado a la problemática ambiental de la Cuenca Matanza-Riachuelo, impulsa un plan integral para recuperar y restaurar la calidad de los recursos naturales y mejorar la calidad de vida de la población de ese territorio.

Las actuales autoridades le han otorgado, por primera vez, la entidad de cuestión de Estado al asunto ambiental. En este marco, la problemática de la Cuenca Matanza-Riachuelo ha adquirido una nueva dimensión, que impone la búsqueda de soluciones integrales y sustentables, para lo cual se requiere un abordaje que contemple la variedad e intrincada interacción de componentes ecológicos, económicos, sociales, políticos y administrativos.

En busca de la solución

■ Un proyecto conjunto para sanear la Cuenca

El proyecto global para sanear la Cuenca constituye un desafío a gran escala, el cual es coordinado por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, a través de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR). Posee carácter interjurisdiccional con participación nacional, provincial y municipal (14 municipios de la provincia de Buenos Aires y la ciudad de Buenos Aires).

El diseño del programa incluye los siguientes componentes:

- **Componente Saneamiento:** comprende obras de intercepción, transporte y tratamiento de efluentes pluviales y cloacales.
- **Componente Industrial:** referido a programas de reconversión industrial y al control de la contaminación de las industrias.
- **Componente Urbano:** consistente en obras de rehabilitación urbana y ordenamiento ambiental del territorio.
- **Fortalecimiento institucional y administración del proyecto.**



■ Las obras de AySA en la Cuenca Matanza-Riachuelo

Las obras de AySA en la Cuenca Matanza-Riachuelo tienen como objetivos mejorar el servicio de recolección y transporte de líquidos cloacales, aportar mayor seguridad y flexibilidad al sistema y colaborar en la mejora ambiental de los cursos de agua en el área de la concesión.

Están en línea con las normas que regulan la prestación del servicio y con el Plan Director que nos han fijado las autoridades.

Objetivos de las obras en la Cuenca

- Asegurar la expansión, permitiendo la incorporación de 1.500.000 habitantes al servicio cloacal, lo que contribuirá a mejorar su calidad de vida.
- Optimizar la operación del sistema de desagües cloacales, lo que permitirá mejorar la prestación para más de 5.000.000 de personas que ya cuentan con el servicio.
- Integrar las mejoras al sistema de transporte existente, para dotarlo de mayor seguridad y flexibilidad operativa. Esto será beneficioso en el caso de eventuales trabajos de renovación y/o rehabilitación en grandes conductos, los cuales podrán efectuarse con el menor impacto para el servicio y el medio ambiente.
- Prever el acondicionamiento y la disposición de los sólidos producidos conforme a las normas vigentes.
- Dividir en dos puntos de descarga, en lugar de uno como funciona actualmente, y aumentar el nivel de tratamiento.
- Contribuir a la mejora ambiental progresiva de los cursos de agua en el área de la concesión y en las márgenes costeras.



¿Cómo se definieron las obras?

Las obras que AySA realizará en la Cuenca Matanza-Riachuelo son de gran dimensión, requieren planificación y grandes montos de inversión.

Es por esta razón que, para definir la opción más adecuada y viable se decidió encarar un completo y detallado estudio de factibilidad que consideró varias alternativas de disposición, tipo y nivel de tratamiento y localización, teniendo en cuenta criterios técnicos, ambientales, sociales y económicos.

Este estudio fue realizado por un grupo interdisciplinario de profesionales, especialistas y técnicos de AySA, acompañados y avalados por expertos de reconocido prestigio mundial y consultoras especializadas, así como por el Banco Mundial.

De este modo, se arribó a la conclusión de que la solución más adecuada para el tratamiento y disposición, de acuerdo a las normas vigentes, consistía en la construcción de: un conducto colector de efluentes cloacales y caudales en tiempo seco de pluviales -que actualmente descargan sobre la cuenca, sobre la margen izquierda del Río Matanza-Riachuelo-, una planta de tratamiento y un emisario subfluvial.

Luego, se realizó una modelización completa de los procesos y fenómenos asociados, teniendo en cuenta, entre otros factores, las condiciones y mediciones del sitio, los caudales futuros y las características del emisario. Así se obtuvieron los resultados que permiten garantizar que la solución técnica propuesta y aprobada por el Banco es la más eficiente.

Complementariamente, se llevó a cabo el Estudio de Impacto Ambiental que permitió establecer los efectos, los beneficios del proyecto y las estrategias de mitigación.

¿Cuáles son las obras que AySA realizará en la Cuenca?

Las obras de AySA en la Cuenca comprenden un sistema de tratamiento integrado por una planta de pretratamiento, estaciones de bombeo y un emisario subfluvial; y obras de transporte e intercepción.

■ Detalle de las obras

Sistema de tratamiento

- Planta de pre-tratamiento Riachuelo

La construcción de una nueva planta permitirá tratar y disponer en el Río de la Plata buena parte de los efluentes cloacales transportados por el sistema troncal que sirve a la ciudad de Buenos Aires y a parte del conurbano. De este modo, se descentralizará el sistema troncal principal Berazategui en dos subsistemas: el de la ciudad de Buenos Aires y el de la zona sur de la Provincia.

DATOS PRINCIPALES DE LA PLANTA

Población beneficiada: 2,5 millones de habitantes

Capacidad de tratamiento: 80.000 m³/hora

Cantidades removidas de biosólidos en el tratamiento

- Retención residuos en tamices: 17 toneladas/día
- Retención en desarenadores: 30 toneladas/día
- Retención en desengrasadores: 60 toneladas/día

- Estaciones de bombeo

El sistema de tratamiento contempla la ejecución de dos estaciones de bombeo. El objetivo de la primera es elevar los líquidos que llegan a la planta a la cota necesaria para el escurrimiento por gravedad a través de las distintas etapas del pre-tratamiento. En tanto, que la segunda impulsará los líquidos ya tratados para su escurrimiento a través de un emisario.

Las obras de la planta y las estaciones de bombeo asociadas se desarrollarán en un predio ubicado en Dock Sud, partido de Avellaneda, aledaño al Puerto y a la zona de depósitos y destilerías de petróleo.

- Emisario subfluvial

El emisario subfluvial tiene las funciones de conducción y difusión a los efluentes cloacales pretratados, para garantizar una adecuada disposición en el Río de la Plata, asegurando la calidad ambiental del cuerpo receptor de acuerdo a los niveles y uso establecidos por las normas vigentes.

Obras de transporte e intercepción

- Colector Margen Izquierda

El Colector Margen Izquierda es una obra que tiene como objetivos principales transportar los efluentes provenientes de la ciudad de Buenos Aires, interceptar los caudales en tiempo seco de los aliviadores pluviales y arroyos de la Ciudad que vuelcan en el Riachuelo y dar flexibilidad operativa al sistema de transporte de efluentes cloacales, aliviando a las cloacas máximas.

El trazado de este túnel, que correrá bajo un entorno densamente poblado, se construirá por debajo del nivel freático a una profundidad de entre 12 y 23 metros. El tramo inicial del conducto, de 1.600 metros de longitud, tendrá un diámetro

de 800 milímetros. El segundo tramo de 9.800 metros, será de 2.900 milímetros de diámetro.

- Colector Desvío Baja Costanera

El Desvío Colector Baja Costanera es una obra de transporte que recibirá los aportes del futuro Colector Margen Izquierda y de la ampliación del sistema Baja Costanera, para conducirlos hasta las instalaciones de la nueva planta Riachuelo.

Consistirá en un conducto de 4.500 milímetros de diámetro con una longitud de 5.100 metros, a una profundidad variable entre los 14 y 16 metros.

Avances del Plan Director en 2009

Expansión de los servicios

Agua y saneamiento para todos

Debido a las obras del Plan Director finalizadas y en ejecución hemos logrado que, en 2009, en nuestra área de intervención, la población abastecida con agua potable ascienda a 8.136.435 habitantes a los que se suman 314.416 beneficiarios por obras ⁽¹⁾ lo que totaliza 8.450.851 personas. Mientras que la población servida con desagües cloacales alcanza los 5.682.174 a los que se agregan 525.076 beneficiarios por obras ⁽²⁾ sumando 6.207.250 de personas.

(1) Se entiende por beneficiarios de obras a la población con red domiciliaria ejecutada y con las obras de nexos para el abastecimiento de agua en ejecución.

(2) Se entiende por beneficiarios de obras a la población con red domiciliaria ejecutada y con las obras de nexos para descargas en colectoras maestras en ejecución.

**Con el objetivo de cubrir el ciento por ciento de la población con los servicios,
continuamos trabajando, estableciendo políticas y estrategias,
para concretarlo lo antes posible.**

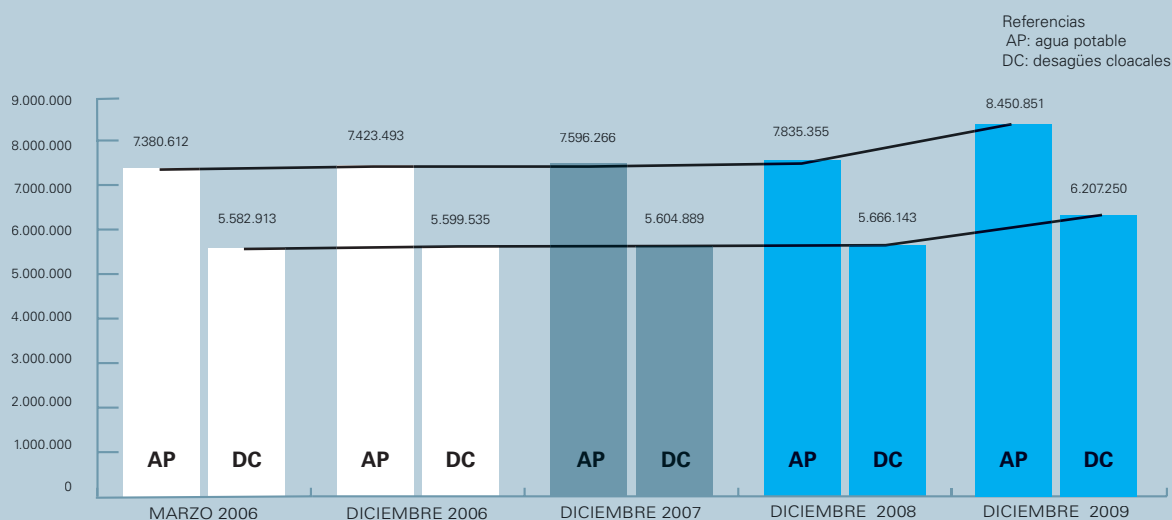


Desde 22.03.06

AGUA POTABLE	POBLACIÓN BENEFICIADA POR OBRAS AL 2008	TOTAL POBLACIÓN ABASTECIDA AL 2008	POBLACIÓN BENEFICIADA POR OBRAS AL 31.12.09	TOTAL POBLACIÓN ABASTECIDA + BENEFICIARIOS OBRAS AL 31.12.09
Capital Federal	-	2.978.037 habitantes	-	2.978.455 habitantes
Región Norte	6.454 habitantes	1.229.976 habitantes	20.590 habitantes	1.247.980 habitantes
Región Oeste	325.529 habitantes	1.584.540 habitantes	698.495 habitantes	1.964.107 habitantes
Región Sur	70.761 habitantes	2.042.802 habitantes	285.825 habitantes	2.260.309 habitantes
Región Sudoeste			249.755 habitantes	1.027.677 habitantes
Región Sudeste			36.070 habitantes	1.232.632 habitantes
Total concesión	402.744 habitantes	7.835.355 habitantes	1.004.910 habitantes	8.450.851 habitantes

DESAGÜES CLOCALES	POBLACIÓN BENEFICIADA POR OBRAS AL 2008	TOTAL POBLACIÓN SERVIDA AL 2008	POBLACIÓN BENEFICIADA POR OBRAS AL 31.12.09	TOTAL POBLACIÓN SERVIDA + BENEFICIARIOS OBRAS AL 31.12.09
Capital Federal	-	2.978.037 habitantes	-	2.978.455 habitantes
Región Norte	14.953 habitantes	785.260 habitantes	64.896 habitantes	836.544 habitantes
Región Oeste	23.016 habitantes	1.008.295 habitantes	323.891 habitantes	1.314.145 habitantes
Región Sur	15.877 habitantes	894.551 habitantes	196.608 habitantes	1.078.106 habitantes
Región Sudoeste			65.014 habitantes	315.368 habitantes
Región Sudeste			131.594 habitantes	762.738 habitantes
Total concesión	53.846 habitantes	5.666.143 habitantes	585.395 habitantes	6.207.250 habitantes

■ Evolución de la población servida



Renovación y rehabilitación, ampliación y desarrollo de infraestructuras



MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Plantas potabilizadoras

■ Planta Gral. San Martín

- **Elevación de agua cruda**
Reparación y rehabilitación integral de seis bombas, dos electrobombas y elevadoras principales.
- **Decantación**
Rehabilitación de 32 floculadores.
- **Baterías de Filtros**
Reacondicionamiento integral del manto filtrante de cinco filtros.
Renovación, reparación y rehabilitación de válvulas, filtros y mantos filtrantes en 10 baterías.
- **Impulsión**
Rehabilitación integral de una bomba.
- **Dosificación de productos químicos**
Instalación de un segundo tornillo dosificador volumétrico de CAP con su correspondiente cañería y agua de arrastre.
Constucción de una playa de maniobra y descarga de sulfato de aluminio.
Montaje de un segundo manifold de aspiración y una segunda cañería de trasvase.
- **Drenajes**
Rehabilitación integral de cuatro bombas de drenajes.
Instalación de una compuerta de cierre bidireccional en cámaras de drenaje de fangos.
Renovación de válvulas esclusas y de retención.
- **Sistema de alimentación y distribución de energía**
Montaje y renovación de interruptores para baja tensión en cuatro SETs.
Mejoras edilicias en dos subestaciones.

■ Planta Gral. Belgrano

- **Elevación de agua cruda**
Reparación integral de dos bombas.
- **Ampliación de capacidad de impulsión de Estación Elevadora Bernal I**
Finalización de la obra civil y electromecánica de la ampliación de la Estación Elevadora Bernal I, mediante la instalación de dos nuevas bombas.
Puesta en servicio de la nueva instalación de dosificación de agua de cal.
- **Ampliación de la capacidad de cloración**
Puesta en marcha de la obra de ampliación de la capacidad de dosificación, almacenamiento y neutralización de cloro.
Construcción de una nueva dársena para aumentar el stock de cloro líquido y reacondicionamiento de instalaciones y equipos.
- **Reacondicionamiento de decantadores**
Reacondicionamiento, limpieza y reparación de tres decantadores.
Limpieza y reparación de los floculadores de los decantadores convencionales.
- **Construcción de depósito de combustibles**
Construcción de un depósito para almacenar combustibles líquidos y sólidos.

■ Planta Dique Luján

- **Obras de ampliación**
Habilitación de un pilar que permite recibir aumento de potencia.
Instalación de un tablero de automatización que permite telecomandar la planta.
Habilitación de una segunda cañería de dosificación de coagulante.
Colocación de un tanque de almacenamiento de hipoclorito de sodio, que permite aumentar la capacidad de reserva de 1.000 a 3.000 litros.
- **Reacondicionamiento de las instalaciones**



Planta potabilizadora Dique Luján.



Estación elevadora.

Estaciones elevadoras

■ Devoto

- Limpieza y renovación

Finalización de las tareas de limpieza de los depósitos de agua e instalaciones anexas y los trabajos de renovación del tablero de calidad de la elevadora.

- Construcción del depósito de combustibles y lubricantes.

■ Caballito

- Recambio de aberturas y reparación de portones.

- Construcción de un depósito para almacenar aceites y combustibles.

- Rehabilitación de los depósitos de agua

Inicio de las tareas de rehabilitación integral de los depósitos de agua e instalaciones anexas, que consisten en reparaciones de techos, válvulas, cañerías y pintura general de cabriadas, tanques y cañerías.

■ Lanús

- Inicio de la construcción de la sala de tableros para albergar celdas de Media Tensión.

- Reemplazo del Venturi N° 2 por un medidor de caudal electromagnético.

■ Villa Adelina

- Construcción de una subestación para Edenor y nuevo tendido de alimentación

Inicio de las obras civiles de construcción de una sala para alojar tableros y celdas de media tensión para el aumento de potencia contratada en el horario de punta.

- Recambio y renovación de equipos

Recambio de pisos perimetrales de asiento de las bombas y reparaciones generales (en ejecución).

Renovación de tres válvulas.

- Puesta en marcha de un nuevo motor y renovación de un autotransformador en una de las bombas.

■ Centro

- Finalización de las tareas de construcción del depósito de combustible.

■ Constitución

- Renovación de resistencias líquidas, instalación de baja tensión y construcción de un depósito de combustibles y lubricantes.

- Finalización del reacondicionamiento de los depósitos de hipoclorito y de agua.

Pozos de agua y rebombeo

■ Trabajos en tanques

- **Tanque 2 de San Fernando**
Finalización de la obra edilicia de la base operativa de Agua Norte.
- **Tanque Spegazzini**
Colocación de sensores y una media sombra.
- **Pozos de Agua Oeste**
Renovación de tanques de depósito de hipoclorito de sodio.
Renovación de 50 bombas dosificadoras en distintos pozos del radio servido.

■ Asistencia técnica, operativa y expansión en Tres de Febrero y La Matanza

- **Tres de Febrero**
Renovación de 5 electrobombas sumergibles, 6 bombas dosificadoras, 60 m de manguera y rehabilitación de 6 válvulas.
- **La Matanza**
Renovación de una bomba dosificadora, cambio de electrobombas y habilitación de 4 nuevos pozos.

■ Refuerzos de presión

Habilitación de un nuevo pozo en San Fernando con mezcla en impulsión con agua superficial y otro en la Batería de Llavallol que permite regular concentración de nitratos.

■ Plantas desnitrificadoras

Montaje de una planta de tratamiento por intercambio iónico en Almirante Brown, 2 en La Matanza.

- **Obras de mejora en la descarga de cloruro de sodio**
Implementación de pautas constructivas para los accesos en las descargas de cloruro de sodio en las instalaciones que utilizan grandes tanques de saturación y concentración de salmuera para minimizar el riesgo en las maniobras.

■ Rebombeo

Inauguración del centro de mezcla de Barrio Municipal -La Matanza-, totalmente automático y con reporte al Control Centralizado, para garantizar los valores de nitratos.

Instalación de una nueva electrobomba en el rebombeo Vétere y en el rebombeo 9 de Abril.

Renovación de las bombas dosificadoras de las plantas de cloro en el Centro de Distribución Pacheco y rebombeo 9 de Abril.



*Inspección llevada
a cabo con equipo ROV.*

PROGRAMA DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Ríos Subterráneos

El sistema de ríos subterráneos comprende una red de conductos de gran diámetro que, partiendo de los establecimientos potabilizadores Gral. San Martín y Gral. Belgrano, transporta un volumen de agua diario cercano a 3.800.000 m³, por gravedad, hacia las estaciones elevadoras desde donde es elevada e impulsada a las redes de distribución.

Durante el año 2009, desarrollamos 21 operativos sobre este sistema, inspeccionando una longitud total de 9.480 m.

Todas las inspecciones se llevan a cabo con un equipo especial denominado ROV “Vehículo controlado a distancia” (Mod. Falcon Estándar 12121), el cual es capaz de sortear todas las dificultades que pueda presentar el terreno. Este instrumento forma parte del sistema de control “inteligencia distribuida” conformado, además, por 450 m de cable umbilical y la Unidad de Superficie, que permite controlar y manejar varios periféricos diferentes al mismo tiempo. El ROV realiza inspecciones en forma semanal, ingresando a los conductos a través de las cámaras de acceso. Por inspección cubre 400 m, a cada lado de la cámara, a partir de lo cual se elaboran informes del estado de los distintos tramos examinados, de las cámaras de acceso y de las cámaras de aspiración.

A fin de ampliar la longitud de inspección decidimos adquirir un nuevo equipo, el ROV Mod. Falcon DR 12147, que posee una longitud de 1.100 m (fibra óptica) -el doble de capacidad de inspección-.

Como parte de los trabajos realizados sobre el sistema de ríos subterráneos, se rehabilitó el tramo Saavedra-Villa Adelina, se finalizó la estación de bombeo Villa Adelina I y se encuentra próxima a concluir la estación Villa Adelina II.



Marcelo Fernando Furlani

Buzo Profesional

Trabaja en el sector operativo de las plantas Gral. San Martín y Gral. Belgrano, presta asistencia al ROV en río subterráneos de AySA y tomas de agua en el Río de la Plata.

La primera vez que bajé a un conducto fue en Villa Adelina, para la recuperación de un ROV. En ese conducto se habían hecho varias reparaciones, el ROV iba a filmar y a monitorear el interior. En una maniobra, el ROV se enganchó y no llegó en el horario estipulado en el recinto de las cámaras de las bombas elevadoras. Había que ir a ver lo qué había pasado. Cuando bajo y lo veo a mi compañero con la linterna, estábamos a siete metros de profundidad y me hacía señas porque nos teníamos que meter en el conducto. En ese momento dije “yo me tendría que haber dedicado a otra cosa,” “¿y ahora cómo sigo?”

Traté de dominar ese pseudo-miedo e ingresé. Con los equipos que tenemos llevamos el control del consumo de aire por medio de manómetros, tenemos ya estipulada la longitud del recorrido con respecto a la respiración o al esfuerzo que hacemos. Cuando llegamos al ROV era una madeja de cabos, había que liberarlo. Tomamos la decisión de remolcarlo de vuelta, controlamos y vimos que teníamos capacidad de aire como para llegar de vuelta a la salida. Nos pusimos con el ROV a patear, uno tiraba y el otro empujaba de atrás; siempre con tracción de piernas. Íbamos contro-

lando el aire, que se iba consumiendo, y avanzando a paso de tortuga. Estábamos a siete metros de la salida, nos miramos y dijimos “vamos a buscarlo y ya terminamos el operativo,” y lo pudimos sacar. Terminamos la operación con éxito, pero en esos momentos son muchas cosas que sentís bajo el agua. Primero te sentís solo; segundo, si aspiras y contenes la respiración escuchas los latidos del corazón. Vos solo haces un análisis de tu reacción o de cómo puedes llegar a reaccionar. A partir de ese momento pude controlar el temor de quedarme sin aire.

Mi primera experiencia cuando bucéé en aguas turbias fue acá en el Río de la Plata, el corazón lo tenía en la boca. En el agua tenes que ser lo más tranquilo posible. Lo último que tiene que abandonar el buzo es la comunicación con superficie, sea con una soga, una manguera o por medio de la máscara de comunicación, porque es lo único que te va a dar asistencia de aire y tu compañero de superficie va a saber si estás bien o el problema que tenes. Tu compañero es como si fuera tu mamá o tu papá porque te viste, cierra el traje, acomoda el cuello, te dice “ponete el

casco,” te ayuda, te pone el cinturón de lastre y los plomos, y te dice: “bueno, ¿estás bien? Listo, vamos.”

Todos los jueves de todas las semanas realizamos operativos. Particularmente, todos los jueves es una experiencia extrema porque ninguna es igual a la otra. Cuando te metes en el agua puedes llegar a asimilar lo que viviste en el operativo anterior, pero ninguna va a ser igual. Eso es lo que tiene este trabajo, no tenes una rutina. No solamente en el agua sino también al que le toque estar en superficie, son vivencias diferentes. Todos los jueves es lo extremo, lo agradable y lo satisfactorio para cada uno. Eso es lo mejor de nuestro trabajo en AySA.

Mejora de la calidad de vida y del medio ambiente

Planta depuradora Norte.

MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Plantas depuradoras

■ Planta Norte

- Reparación mejora y adquisición de elementos

Reparación de rejas gruesas y finas, una bomba elevadora, el puente desarenador desengrasador N° 1, ventiladores, un motoreductor, clasificadores de arena, la bomba de extracción de arenas, bombas de tipo flygt, compresor de aire de accionamiento, barredores de fondo, superficie del sedimentador primario, diversos equipos del sector pretratamiento, soplantes, agitadores de lodos mixtos, secadores de aire, compactador del tamiz, bomba de traslado de lodos biológicos a flotación, bomba de agua intersticial hacia tratamiento biológico, pisos de rejas, agitadores de lodos flotados, gomas de barredores superficiales, bomba de presurización de lodos biológicos, intercambiadores de calor y la centrífuga de lodos.

Adquisición de diversos elementos y partes de equipos para el sector de pretratamiento, un equipo de ventilación, un piso antideslizante y dos arrancadores suaves.

Construcción y montaje de nuevas barandas de seguridad en el sector foso de gruesos y un tamiz para mejorar la extracción de fibras a la entrada del espesador de lodos.

Traslado de cables y bandejas portacables.

- Realización de mejoras -en el marco de las normas ISO 14001 y OHSAS 18001-:

Medición de puesta a tierra y estado de pararrayos, medición de espesores en tanques sometidos a presión, medición termográfica y de nivel de vibración, calibración de los sensores de gases presentes en la planta.

Auditoría de verificación de los tanques subterráneos de combustibles, calibración de los equipos de medición de calidad de energía, acondicionamiento total de laboratorio.

Adquisición de un espectrofotómetro y un carro de transporte interno, calibración de los equipos del laboratorio en planta y, finalmente, realización de estudios como el análisis de contaminantes presentes en el microclima laboral.

Mantenimiento de soplantes en el tratamiento biológico aeróbico, de equipos de control de caudal y calidad de planta, variadores de velocidad y arrancadores suaves.

Realización de mediciones de ruido tanto interno (laboral) como externo (medio ambiente) en las diferentes unidades de la planta, así como mediciones de calidad de aire en inmediaciones de las unidades de tratamiento y en EB 7 y EB 8. El estudio incluyó la validación de la modelización realizada en años anteriores.

Adquisición de planchas de goma dieléctrica para mejorar el control del riesgo asociado, al cierre de este informe se estaba terminando la rehabilitación de la red de agua potable e industrial y la rehabilitación de la cámara de drenajes generales.

Instalación de una cepa para incrementar la cantidad de oxígeno presente en el líquido efluente de planta, realización de una serie de simulacros que permiten optimizar la operación ante eventuales emergencias.

■ Planta Sudoeste

Construcción de un cerramiento en la cámara de empalme y rehabilitación de biofiltro, para evitar la propagación de olores a vía pública.

Pintura del sector oficinas y sala de cloro, renovación de la membrana asfáltica en azoteas y la señalética en toda la planta.

Construcción de un gabinete auxiliar con dos termotanques eléctricos.

Rehabilitación de 2 bombas elevadoras y el motor de una tercera.

Puesta en marcha de 2 percoladores.

- Vaciadero

Descarga de 73.546 camiones, con un total de 1.435.066 m³ -se produjo el rechazo de 132 camiones por superar los límites de descarga permitidos y 107 no conformes-.

Renovación de 38 metros lineales de rejillas en la playa de descarga de camiones atmosféricos y la cañería de agua industrial.

Realización del estudio de calidad ambiental laboral (gases), que arrojó resultados satisfactorios.

Pintura de seguridad en desniveles y áreas peligrosas.

- Planta de lavado de arenas

Recepción de un total de 316 camiones, los que descargaron 1.978 m³.

Comienzo de las obras de ampliación.

Planta depuradora Sudoeste.



■ Planta Barrio Uno

Renovación de rejas manuales y acondicionamiento del brazo difusor en percolador.

Reparación de las playas de secado, construcción de cañerías de retorno del drenaje de playas a sedimentador primario, barandas de seguridad en cámara de ingreso y una pasarela en percolador.

Dosificación de producto químico-biológico para la eliminación de grasas y ampliación de la plataforma en el tablero principal.

■ Planta El Jagüel

Reemplazo de 3 válvulas y cañerías de purga de silo.

Renovación de 2 playas de secado de lodos.

Reparación de 2 aireadores.

Colocación de 2 nuevos mezcladores sumergidos en el reactor.

Puesta en marcha de 2 nuevas islas flotantes con sistema de aireación, limpieza y desobstrucción de cañerías de interconexión desarenador-cámara elevación.

Construcción de un recinto destinado a generador eléctrico. Cableado de potencia en jirafas para iluminación total de Planta.

Reacondicionamiento de la sala de estática y de comando.

Adquisición de dos transformadores para reemplazar los de baño en aceite.



Tecnología y equipamiento

Estaciones de bombeo de líquido cloacal

■ Establecimiento Wilde

Reparación de un motor, una bomba principal y toda la iluminación de subsuelo y sótanos.

Instalación de una válvula de retención y un sistema antiarriete en dos bombas.

Modificaciones mecánicas a 6 rejas en una de las salas.

Colocación de 14 juntas de estanqueidad en cañería de impulsión en una de las bombas.

■ Establecimiento Boca Barracas

Reparación de 2 bombas y comienzo de la reparación de una tercera.

Reacondicionamiento de la sala de transformadores. Sellado de las filtraciones y colocación de membrana asfáltica. Instalación de escaleras, con guarda hombre, para subir al primer y segundo nivel.

Eliminación de la losa de la cámara de impulsión.

■ Otras obras

- Seguridad e higiene - Construcción edilicia

Para contribuir con la seguridad del personal y mejorar el aspecto visual y estructural de las instalaciones, se realizaron diversas obras civiles en las estaciones de las zonas Norte, Sur y Centro.

- Equipamiento electromecánico

Mejoras, como la instalación de cañerías de impulsión de las bombas, válvulas de retención y esclusas, guías para el desplazamiento de las bombas, tapas de la cámara húmeda, electrobombas, bombas nuevas, tableros eléctricos de comando nuevo, canastos de retención de sólidos y aparejos eléctricos.

- Limpieza profunda de cámara de aspiración

Limpieza de todas las cámaras de aspiración de las estaciones de bombeo de zona Norte, Sur y Centro.

Durante 2009, la empresa invirtió más de 10 millones de pesos en la incorporación de nuevos vehículos a su flota, con lo cual estamos mejor equipados para la prestación de los servicios.

Vehículos incorporados:

- Un semirremolque térmico con el equipamiento correspondiente.
- 160 vehículos operativos.
- Cinco camiones.
- Dos tanques para transporte de hipoclorito de sodio.
- Cinco tanques para transporte de agua de 12.000 litros.



**Invertimos
10 millones de pesos**
en nuestra flota para
estar más equipados para
la prestación
de los servicios.

Los servicios

EL AGUA POTABLE

- ✓ La **producción promedio diaria** de las plantas potabilizadoras fue de 4.442.065 m³ sumado al aporte de 231.416 m³ obtenidos a través de perforaciones, con lo que alcanzamos **4.673.481 m³ de agua potable**.
- ✓ En promedio, la **dotación de agua potable por día, por habitante** fue de **622 litros**.

LOS DESAGÜES CLOACALES

- ✓ Recolectamos y bombeamos **2.249.494 metros cúbicos** de efluentes cloacales diariamente.

LA CALIDAD

- ✓ Realizamos un **control riguroso del agua en todo su ciclo**, durante las 24 horas de todos los días del año.
- ✓ Organizamos las **Primeras Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio**, que nos permitieron compartir experiencias sobre temáticas de control y calidad del agua.
- ✓ **Obtuvimos certificaciones y acreditaciones externas** para nuestros sistemas de Gestión de Calidad, de Medio Ambiente, y de Salud y Seguridad Ocupacional, las cuales constituyen **un aval de la calidad de nuestra gestión y una garantía de los servicios que brindamos**.

El Plan Director en marcha

Avanzamos en la concreción de los objetivos planteados:

- ☑ **Iniciamos la construcción de dos de los emprendimientos más importantes en materia de agua y saneamiento desarrollados en el país en los últimos 50 años:** la nueva planta potabilizadora Paraná de las Palmas, en Tigre, y el establecimiento depurador de líquidos cloacales “Del Bicentenario”, en Berazategui.
- ☑ **Extendimos las redes:**
 - La longitud de la **red de distribución de agua potable** es de **17.225,64 kilómetros**.
 - La longitud de la **red de desagües cloacales** alcanza los **9.938,93 kilómetros**.
- ☑ **Incorporamos o están en proceso de incorporación más habitantes a los servicios:**
 - La **población abastecida con agua potable** más los **beneficiarios por obras*** totalizan **8.450.851 personas**.
 - La **población servida con desagües cloacales** más los **beneficiarios por obras*** suman **6.207.250 personas**.

*Se entiende por beneficiarios de obras a la población con red domiciliaria ejecutada y con las obras de nexos para el abastecimiento de agua en ejecución.
*Se entiende por beneficiarios de obras a la población con red domiciliaria ejecutada y con las obras de nexos para descargas en colectoras maestras en ejecución.
- ☑ **Recuperamos infraestructuras** que forman parte del patrimonio de todos los argentinos e **invertimos 10 millones de pesos en tecnología y equipamiento** para brindar el mejor servicio.



Nuestro
desempeño
social

09

Contenido

84		Nuestros empleados
85		Los sanitaristas
88		Organización y administración
88		Empleos, Capacitación y Desarrollo
88		Empleos
90		Programas de Capacitación y Desarrollo
95		Servicio Social
96		Comisión Mixta Empresa -SGBATOS de Acción Social
97		Trabajo seguro y promoción de la salud
97		Trabajo seguro
98		Indicadores de Higiene y Seguridad
98		Servicio Médico
99		Beneficios para nuestra gente
101		Destacados 09

Nuestros empleados

Comprometidos con un mismo objetivo:
brindar un servicio imprescindible para la sociedad.

Los empleados en AySA estamos comprometidos con la prestación de un servicio de carácter imprescindible para la sociedad. Realizamos esta labor diariamente cumpliendo los estrictos niveles de calidad contenidos en las normas vigentes y avocados a llevar adelante una gestión sustentable.

En AySA trabajamos más de 4.800 personas
con vocación de servicio,
profesionalismo y compromiso,
conscientes de la responsabilidad que significa brindar
prestaciones básicas para el desarrollo
y bienestar de la comunidad.



Los sanitaristas

Como sanitaristas tenemos la fundamental tarea de cumplir, diariamente, con el aprovisionamiento de agua potable y desagües cloacales, contribuyendo así a garantizar la salud de la población.

Tenemos una función trascendente: brindar un servicio esencial que consiste en la provisión de agua potable por red, así como la recolección, tratamiento y disposición final de los efluentes cloacales, respetando normas de calidad, seguridad y protección del entorno. A su vez, trabajamos en la expansión de estas prestaciones, cuya consecución tiene un valor estratégico para revertir situaciones de injusticia e inequidad.

Nuestra actividad también pone de manifiesto el desafío que representa brindar servicios que se encuentran en el centro mismo de la problemática ambiental, lo que exige utilizar con responsabilidad los recursos naturales, considerando las implicancias futuras de la gestión. En este sentido y en un planeta donde la falta de agua puede convertirse en uno de los mayores problemas de la humanidad, como sanitaristas debemos enfrentar nuevos retos y colaborar en el desarrollo de políticas sustentables.

Cámara de carga de la planta potabilizadora Gral. San Martín.





Juan Carlos Vander Horden

Director de Medio Ambiente
y Desarrollo de AySA

La relación de los Vander Horden con las obras de salubridad comienza hace más de cien años, cuando a finales del siglo XIX arribaba a la Argentina mi bisabuelo, Pablo Juan, contratado por la empresa que entonces tenía a su cargo las obras del Radio Antiguo. Uno de sus primeros trabajos fue la realización de los hornos de la Planta Potabilizadora de Recoleta, la única que entonces tenía la ciudad y que estaba en continua expansión, acompañando el fenomenal crecimiento que experimentaba Buenos Aires. También participó en la construcción de la Planta de Tratamiento de Puente Chico, hoy Wilde, y otras obras de saneamiento. A poco tiempo de su arribo, comenzó a trabajar en la Comisión de las Obras de Salubridad, antecesora de la Dirección



A la derecha, Juan Vander Horden -de traje-, Concepción del Uruguay, 1940.

Orgullo y tradición de una familia sanitarista

General de las Obras de Salubridad y de nuestra primera empresa estatal de saneamiento, Obras Sanitarias de la Nación, creada en 1912.

Su hijo, mi abuelo Juan, comenzó su carrera en OSN en Buenos Aires, para luego trasladarse a Santiago del Estero, más tarde a La Rioja, Paraná, Concepción del Uruguay y Junín. Le tocó en suerte vivir una etapa fundamental en la vida de esta gran institución, cuando comenzaba su expansión en el interior del país, construyendo plantas potabilizadoras y diversidad de redes de agua potable, desagües pluviales y cloacas.

Mi padre, Luis, comenzó a trabajar en OSN en la ciudad de Concepción del Uruguay (Entre Ríos), donde en 1945 se casó y tres años más tarde nació yo. Luego de varios traslados, bastante comunes para quienes integraban las áreas operacionales, en particular quienes tenían a su cargo las plantas -donde vivían, al pie del cañón, con sus esposas e hijos-, continuó su trabajo en Buenos Aires como Jefe del Conglomerado de Ezeiza y, más adelante como Jefe de la Planta de Wilde. Aún hoy recuerdo mi niñez en aquellas plantas, jugando con mi hermano entre máquinas enormes, jardines y edificios donde trabajaba nuestro padre.

Paralelamente, en aquel tiempo entraba mi hermano Jorge Luis -que tenía

13 o 14 años- a la Escuela de Aprendices. También por aquellos años, un hermano de mi padre, Juan Antonio, trabajaba en la Dirección del Interior y luego pasó a Explotación y asumió como Jefe del Distrito Centro en la Capital Federal. Su hijo, Pablo Juan, también trabajó en la empresa durante un período breve de tiempo.

Yo ingresé a OSN en 1972, en la División de Estudios y Proyectos, por un concurso que entonces se realizó para incorporar técnicos. Entré como recepcionista y verificador de máquinas. Como proyectista electromecánico participé en proyectos importantes como la Estación Elevadora de La Matanza, varias estaciones elevadoras del interior, también en la modificación de la Planta Elevadora de Ushuaia, y varias obras más, siempre vinculadas a la electromecánica.

Tiempo después, fui contratado como montador en la Planta Sudoeste y, más adelante, me incorporé como proyectista para hacer la ingeniería de detalle de las piezas que se fabricaban en los Talleres Varela. Luego gané un concurso para ser ayudante técnico de la Estación Elevadora La Matanza, que todavía no se había inaugurado y era una planta de última generación. Después de un tiempo como Jefe de esta estación, fui nombrado Jefe de todas las estaciones elevadoras de agua, y allí me dediqué casi exclusivamente a la parte de operaciones.

Mi cargo actual, quizás sea el primero no directamente vinculado al sector de operaciones, aunque guarde con éste estrecha relación pues, los conocimientos y experiencias adquiridos en todos estos años, me resultan de suma utilidad a la hora de diseñar, evaluar y coordinar proyectos de saneamiento que conllevan algún tipo de impacto sobre el medio ambiente. Particularmente, al establecer grados de excelencia y bases racionales para la implementación y sustentabilidad a través del tiempo de dichos proyectos.

Con la incorporación de mis hijos Juan Esteban y Maximiliano, los Vander Horden ya somos cinco generaciones que pertenecen a la familia sanitarista, sin interrupciones.

Hoy, por el momento que estamos viviendo en AySA, en especial si tenemos en cuenta la envergadura, calidad y finalidad social de las obras que estamos realizando, inéditas en los últimos cincuenta años de la historia de nuestro saneamiento, creo debemos sentirnos orgullosos. Estamos protagonizando la ejecución de un plan de obras racional, que atienda la ejecución de infraestructuras básicas para incorporar más gente a mejores servicios. Desafíos que no pueden dejar de entusiasmarlos y movilizar nuestras voluntades a favor de una empresa que, a pesar de su aparente juventud, rescata en su pensar y hacer una experiencia centenaria, iniciada por las antiguas reparticiones de obras de salubridad, en las que trabajaban personas como mi bisabuelo, mi abuelo, mi padre y muchísimos operarios, técnicos y profesionales que creían firmemente en el porvenir de nuestro país.



Nuestra labor

Somos más de 4.800 sanitaristas: operarios, ingenieros, administradores, economistas, químicos, biólogos, geólogos, expertos en medio ambiente, arquitectos, abogados, técnicos en informática, especialistas en comunicación, entre otros, que se ocupan de manera integral de la prestación de los servicios.

Estamos a cargo de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de captación y potabilización, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales, y de toda la red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (ríos subterráneos, cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras).

Debemos suministrar agua potable a los usuarios con la calidad establecida y en cantidad suficiente, y tenemos que prestar el servicio de desagües cloacales cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames. Trabajamos para satisfacer estas necesidades básicas con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad e igualdad de tratamiento, cumpliendo con las normas vigentes. Y tenemos a disposición de los usuarios un servicio especializado y permanente de emergencias.

Además, debemos realizar el soporte administrativo de la gestión y propiciar la atención ágil y eficiente, procurando dar respuestas rápidas y adecuadas a necesidades y reclamos. Nos ocupamos, también, de implementar los mecanismos para mantener informados a los usuarios sobre distintos temas de interés.

Organización y administración

Empleos, Capacitación y Desarrollo

Elementos fundamentales en la prestación del servicio.

Empleos

Para afrontar los desafíos que asumió nuestra empresa y garantizar un servicio completo e integral, en 2009 ingresaron a nuestra empresa 363 trabajadores para cubrir puestos de perfil técnico, administrativo y profesional, en distintas áreas de la organización.

■ Ingresos 2009 por familia de puestos

Puesto	Total
- Administrativo y servicios	136
- Conducción	139
- Obrero	6
- Técnico / Profesional	82
Total	363

■ Cantidad de empleados al 31.12.09

Concepto	Al 01.01.09	Altas	Cambios de contrato	Bajas		Al 31.12.09
				Voluntarias	Decididas por la empresa	
- Dotación efectiva	4.375	291	50	-74	-46	4.596
- Dotación contratada	0	72	-	-	-	72
- Pasantes	52	-	-50	- 1	-	1
- Personal tercerizado	88	62	-	-	-	150
- Personal temporario	26	-	-		-11	15
Dotación Total	4.541	425	0	-75	- 57	4.834
- Personal femenino	942	76	20	-8	-5	1.025
- Mujeres en cargos jerárquicos (directoras, gerentes y jefas)	102	88	-	-	-	190

(*) Pasantes efectivizados

INDICADORES DE EMPLEO AL 31-12-2009

Concepto (en millones de pesos)	Total
Masa Salarial	548,5
Convenio	
Sueldo Básico Mensual	201,3
Otros conceptos (*)	174,0
Horas extras	14,2
Premios / Gratificaciones	5,8
Fuera de Convenio	
Sueldo	32,2
Personal tercerizado	17,7
Personal temporario	2,4
Pasantes	
Asignación Estímulo	0,7
Cargas sociales	91,8
Otros aportes obligatorios	1,0
Servicio de jardín materno infantil	0,5
Participación de los empleados en la empresa	6,9

(*)Otros Conceptos - Detalle

- SAC	21%
- Vacaciones	32%
- Guardias	10%
- Tickets	10%
- Antigüedad	11%
- Otros adicionales	16%

■ Actualización de los Sistemas Informáticos

Para favorecer el buen funcionamiento de los recursos humanos, también tuvimos en cuenta la modernización de los Sistemas Informáticos. Para esto, implementamos las nuevas versiones de "People Soft" y "Denarius", para administración y liquidación de sueldos, respectivamente, con lo que logramos una actualización sumamente significativa y ordenada de la base de datos del personal.

Queremos ser una empresa sanitaria modelo

Programas de Capacitación y Desarrollo

Con el objetivo de perfeccionar a todo el personal, durante 2009, llevamos a cabo actividades sistemáticas de entrenamiento y actualización de conocimientos, contribuyendo de esta manera a la mejora continua de nuestros procesos.

Tanto en los cursos técnicos como en los informáticos, el proveedor principal fue el Instituto Leopoldo Marechal, perteneciente al Sindicato; el cual diseñó, dictó y realizó un seguimiento de lo aprendido y de su aplicación en la tarea a través de su cuerpo docente.

A su vez, entregamos becas de estudio, para impulsar en mayor medida la formación profesional y técnica de nuestros empleados.



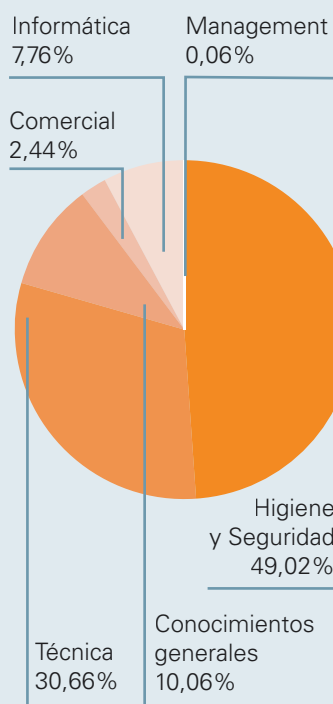
Capacitación en medio ambiente.



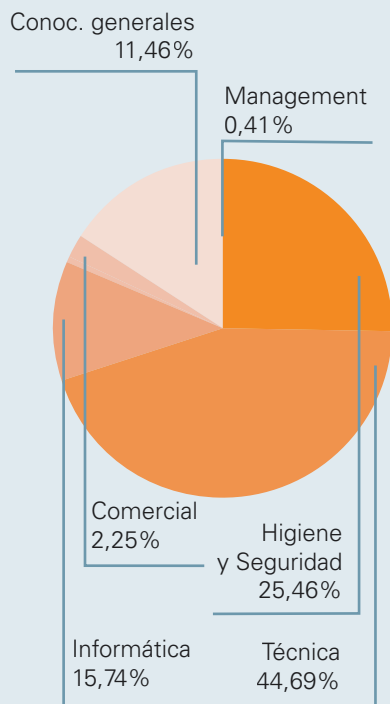
■ Capacitación

Participantes por eje temático	Horas	Participantes
Conocimientos generales	6.860,5	887
Comercial	1.344,5	215
Higiene y Seguridad	15.238,0	4.322
Técnica	26.752,0	2.703
Informática	9.419,0	684
Management	243	5
Total	59.857	

■ Participantes por eje temático



■ Horas de capacitación por eje temático



Casi 60 mil horas de capacitación
para nuestro personal.

■ Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

La Escuela de Oficios, que funciona dentro de la Planta Varela, llevó a cabo cursos a los que asistieron 81 operarios que adquirieron formación laboral para ejercer tareas propias de la actividad sanitarista.

Cursos	Participantes
Ajuste	17
Afilado	18
Soldadura	19
Electromecánica	24
Tornería	3

Asistencia especializada

■ Capacitación a la Provincia

Consciente de la magnitud de nuestra empresa, ponemos a disposición a nuestros técnicos y profesionales.

En esta línea y en el marco del Convenio de Cooperación Técnica firmado por el intendente de Coronel Pringles, Aldo Luis Mensi, y el presidente de AySA, Carlos H. Ben, durante 2009, brindamos cursos de formación para el personal de este municipio bonaerense.

Las temáticas de la capacitación giraron en torno a:

- La operación y mantenimiento de redes
- La instalación y reparación de cañerías de agua y cloaca
- La utilización de materiales y elementos de seguridad
- La prevención de accidentes



Capacitación técnica a empleados del municipio de Coronel Pringles.



Gustavo A. Martinez

Director de Infraestructura de la Municipalidad de Coronel Pringles

Desde el primer momento que me hice cargo de la Dirección de Infraestructura de la Secretaría de Obras Públicas, tuve la idea de implementar nuevas técnicas laborales y capacitar al personal a mi cargo para poder brindar a nuestro querido y alejado municipio un mejor servicio y confiabilidad en el trabajo, que es realizado diariamente.

Los contenidos fueron espectaculares, noté al instante la diferencia de trabajo y nuevas técnicas utilizadas, que no estábamos usando. Los especialistas que nos brindaron la capacitación, al igual que el personal de Recursos Humanos, se brindaron por completo a todas nuestras inquietudes, nos trataron de una forma excepcional y estoy ciento por ciento satisfecho de la labor de cada uno de ellos. De los temas abordados, los más interesantes fueron la seguridad en obra y la implementación de nuevos materiales y técnicas de reparación de cañerías.

El balance fue excelente. Estoy totalmente seguro de que volveremos a repetir la experiencia, en primer lugar porque en todo momento surgen nuevas formas de trabajo y nuevos elementos para realizarlo y me gustaría que la gente a mi cargo estuviera capacitada al máximo para realizar un trabajo óptimo. Para terminar me gustaría agregar que AySA, por ser una de las mayores empresas de saneamiento de América latina, es como si fuera la madre del mismo. Y no creo que haya otra empresa igual, que nos pueda ayudar a los municipios con la ardua tarea de mejorar el servicio que se les brinda a los vecinos, todos los días.



Alumnos del Postgrado visitando nuestra instalaciones.

■ Carrera de Especialización en Ingeniería Sanitaria y Medio Ambiente

Durante 2009, diez empleados de AySA y doce profesionales de otras empresas del sector de distintos lugares del país cursaron la carrera de Especialización en Ingeniería Sanitaria y Medio Ambiente.

Esta especialización, que se dicta dentro de un acuerdo-marco de cooperación técnica e institucional entre la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), el Instituto Nacional del Agua (INA) y nuestra empresa, tiene como propósito consolidar y profundizar conocimientos de grado relacionados con el abastecimiento de agua, disposición y tratamiento de líquidos cloacales y biosólidos. Además, con criterio interdisciplinario, se complementa con formación en otros aspectos como salud y seguridad ocupacional, medio ambiente, política y legislación sanitaria, así como también en cuestiones que hacen a la gestión de proyectos y coordinación de equipos de trabajos.

En esta línea, trabajamos con la Universidad para generar una nueva currícula especialmente dirigida a profesionales de la Arquitectura. Estimamos su incorporación para el ciclo lectivo 2010.



Así promovemos la formación de profesionales, que con criterio de participación multidisciplinaria, afronten de manera creativa el desafío que significa la utilización racional de los recursos en el marco del desarrollo industrial del país, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

Firma de convenio UNTREF y AySA.



■ Becas para los empleados

Para elevar el nivel de educación formal del personal, se entregaron becas a los empleados -72 en total- con las que pudieron acceder a estudios primarios, medios, terciarios y universitarios.

72 becas entregadas al personal.

■ Contratos de formación profesional

Durante 2009, se dispuso el desarrollo de un programa primordial para contar futuros profesionales que puedan responder con seriedad y eficiencia a los desafíos que la actividad sanitarista tiene por delante. Con esta intención, jóvenes estudiantes universitarios de carreras afines al servicio fueron capacitados y pudieron complementar y perfeccionar su formación académica adquiriendo experiencia dentro de la compañía en sectores relacionados con sus estudios.

58 estudiantes participaron del programa de formación profesional.

■ Curso de especialización de postgrado en Hidrogeología

Se brindó, también, capacitación especializada a través de una prestigiosa institución, como la Universidad de La Plata, la cual dictó un curso sobre Hidrogeología en sedes de nuestra empresa. Esta formación estuvo orientada a adquirir conocimientos específicos acerca de las características de suelos y napas, que permitan definir adecuadamente la explotación de los recursos hídricos en zonas de expansión. A partir de este curso, se elevó a 45 el número de profesionales capacitados en la materia.

45 profesionales capacitados en Hidrogeología.

A través de estas actividades, reafirmamos nuestra intención de ser una empresa sanitaria modelo.

Servicio social

Garantizamos asistencia a nuestros empleados en situaciones especiales.

Ofrecemos a nuestros empleados contención, apoyo y orientación, a través del Departamento de Servicio Social, en situaciones de enfermedad, crisis o emergencias.

■ Intervenciones de asistencia

Funciones	Intrvenciones
- Entrevistas de control psicosocial	168
- Visita domiciliaria y a sanatorios. Licencia por familiar enfermo	82
- Préstamos. Evaluación de la solicitud	88
- Acompañamiento	90
- Derivación a tratamiento	42
- Pericias	12
- Proyecto Nueva Etapa	69
- Seguimiento de control	180
TOTAL	731





Comité de Acción Social (Comisión Mixta Empresa-SGBATOS)

Este Comité está dedicado al tratamiento de problemas sociales del empleado y de su contexto familiar.

En 2009, se ocupó, principalmente, de los siguientes tópicos:

■ Viviendas

Luego del relevamiento de las viviendas existentes en los predios de la empresa, otorgadas en comodato a empleados, se analizó cada caso en particular. De esta manera, teniendo en cuenta la situación socio-ambiental de los ocupantes, se regularizó la situación contractual y se procedió a nuevos otorgamientos.

■ Programa Ex Combatientes de Malvinas

A través de este programa, nos comprometemos a acompañar y asistir a los empleados que combatieron en Malvinas, ante cualquier tipo de situación que requiera contención u orientación profesional.

■ Proyecto Nueva Etapa

Brindamos asesoramiento y apoyo a todos aquellos trabajadores que estén próximos a jubilarse. En 2009, llevamos a cabo 69 entrevistas de este grupo y organizamos talleres regionales de reflexión y acompañamiento en esta etapa crítica de la vida.

Trabajo seguro y promoción de la salud

Buscamos garantizar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo y la salud de todos los empleados.

Contamos con políticas claramente definidas en cuanto a salud, higiene y seguridad. Para garantizar su cumplimiento, diseñamos planes, programas y actividades, ejecutados en el transcurso de 2009.

Trabajo seguro

■ Relevamiento y mejoras en los ambientes laborales

Luego de llevar adelante el registro y evaluación de los distintos sectores de trabajo, el Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad (Empresa-Gremio) presentó posibles mejoras en los ambientes laborales y en la resolución de situaciones riesgosas. A través de este Comité, se entregaron elementos de protección e indumentaria de trabajo adecuados para cada función y puesto, los cuales cuentan con la certificación de normas nacionales e internacionales.

■ Formación de Delegados de Prevención

Con la colaboración de profesionales de la empresa y del sindicato, capacitamos a 40 delegados de prevención, representantes de todos los sectores de la empresa, en temas básicos de higiene y seguridad. Esta formación se dictó de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo.

■ Programa “Preparados para la emergencia”

Con el propósito de desarrollar habilidades que permitan intervenir en situaciones extremas, se brindó capacitación en socorrismo a los brigadistas de los edificios centrales y regionales de la empresa.





Indicadores de Higiene y Seguridad

	2008	2009
- Accidentes	203	168
- Días perdidos	6.251	5.061
- Tasa de Frecuencia (Total acc. x 1.000.000 / hs. trabajadas)	21,65	17,47
- Tasa de Gravedad (Total ds. Perdidos x 1000 / hs.trabajadas)	0,67	0,53

Cabe destacar que la continua capacitación en prevención y el control exhaustivo de aplicación de procedimientos permitieron mejorar los indicadores respecto del año anterior.

Servicio Médico

Durante el invierno pasado y a raíz del brote epidémico de la influenza A (H1N1), pusimos en funcionamiento un comité de prevención para cumplimentar la Resolución 471/2009 del Ministerio de Trabajo, a través del cual establecimos medidas tales como otorgar una licencia con goce de haberes a los llamados grupos de riesgo que comprendían: mujeres embarazadas, trabajadores inmunocomprometidos o que padecieran enfermedades oncológicas, respiratorias y cardíacas crónicas.

Los servicios médicos ubicados en las distintas sedes de la empresa se encargaron de monitorear la evolución epidemiológica de la pandemia y asesorar sobre las medidas a tomar según cada caso. Estas acciones las complementamos con charlas informativas en los lugares de trabajo.

Charlas informativas sobre medidas de prevención para evitar el contagio de la Influenza A (H1N1).



Beneficios para nuestra gente

Implementamos una serie de beneficios para nuestros empleados, que alcanzan a su grupo familiar.

En el año 2009, continuamos fortaleciendo la gestión a través de la entrega de mayores beneficios para nuestros trabajadores. Así, se generaron políticas para cubrir distintas necesidades, reconocer y gratificar a nuestra gente.

■ Servicio de jardín materno infantil

Tenemos a disposición del personal, para la asistencia de sus hijos hasta la edad de pre-escolar, dos jardines materno infantiles a cargo del SGBATOS: "Sol y Agua", dentro de la planta potabilizadora Gral. San Martín, y "La Gotita de Agua", en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes.

Ambos jardines cuentan con ambientes confortables y acogedores, y un grupo de profesionales especializados para la asistencia diaria de niños.

A los trabajadores con hijos a cargo, que no utilizan estos servicios, se les reconocen los gastos por Jardín Maternal y/o de Infantes (Nivel Inicial) y se le reintegra una suma fija por hijo, por mes.

■ Becas para hijos de empleados

La Comisión Mixta de Becas, integrada por el Sindicato y AySA, adjudicó 358 becas para que los hijos de nuestros empleados puedan iniciar o continuar con sus estudios secundarios.

■ Premios y gratificaciones

Como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, entregamos una compensación especial al personal que alcanzó los 25 y 35 años de servicio en la empresa, dando cumplimiento a lo establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo.

En total, se benefició a 134 empleados que habían llegado a sus 25 años de antigüedad, mientras que fueron 265 los trabajadores que cumplieron los 35 años de permanencia.





■ Préstamos al personal

Continuamos otorgando soporte económico a los trabajadores que, por causas originadas por situaciones de emergencias y/o económicas, requieran esta asistencia. Durante 2009, entregamos 69 préstamos.

■ Convenio Sport Club

En diciembre de 2009, firmamos un convenio con la cadena de gimnasios Sport Club, a través del cual nuestros empleados y su grupo familiar gozan de un descuento y una SUSCRIPCION VIP que les permite utilizar, en las diferentes sedes, servicios tales como gimnasia aeróbica, aparatos de musculación, máquinas computarizadas y pileta libre.

■ Canasta navideña

En el mes de diciembre, con motivo de celebración de las fiestas, obsequiamos a nuestros empleados una canasta con productos navideños y un bolso térmico institucional.

Canastas Navideñas que entregamos a fin de año a nuestro empleados.

Nuestros empleados

Somos **4.834 sanitarios** que **trabajamos, día a día**, para atender la multiplicidad de cuestiones involucradas en los servicios, conscientes de la responsabilidad que significa brindar prestaciones fundamentales para el bienestar de la comunidad.

- ☑ **Con el objetivo de perfeccionar al personal**, continuamos nuestro programa de actividades de entrenamiento y actualización de conocimientos: en total se impartieron casi **60.000 horas de capacitación en el año**.
- ☑ Nuestros técnicos y profesionales brindaron cursos de capacitación a empleados del municipio de Coronel Pringles.
- ☑ Continuamos brindando asistencia a nuestros empleados en situaciones especiales: enfermedad, crisis o emergencias.
- ☑ Fruto de la capacitación continua en prevención y del control de los procedimientos, **mejoramos los indicadores de Higiene y Seguridad**, respecto a 2008. Además, **continuamos desarrollando programas para la promoción de la salud** de los empleados.
- ☑ Sumamos más beneficios para nuestros empleados y su grupo familiar.
- ☑ Reconocimos la trayectoria de **134 empleados** que **cumplieron más de 25 de servicio** y **265** que **llegaron a los 35 años**.

Contenido

102	Nuestros proveedores
103	Promoción de la industria nacional
104	Contrataciones y compras responsables e inclusivas
105	Materiales
105	Reemplazo de materiales
106	Logística de materiales
107	Destacados 09

Nuestros proveedores

Con la contratación de proveedores generamos empleo y además buscamos favorecer el desarrollo de industrias locales.



Para concretar los importantes emprendimientos hídricos que tenemos por delante, continuamos empleando, directa e indirectamente, a miles de personas. Además, tenemos contratistas que se ocupan de tareas en la vía pública y otros que proveen diferentes insumos.

En 2009, dimos trabajo a **964 proveedores**.

Promoción de la industria nacional

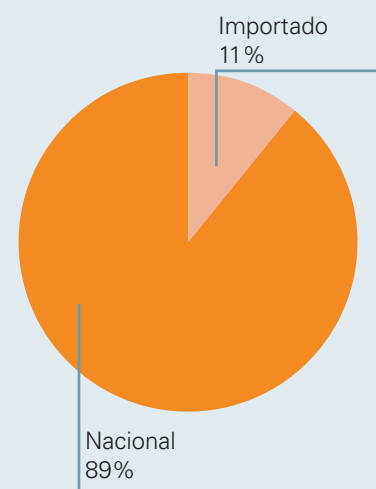
El desarrollo de la producción local –y de las PyMEs– es un área de interés a la que apunta nuestra gestión. Con este objetivo, hacemos cumplir de manera plena las normas legales que instrumentan el “Compre Trabajo Argentino” bajo la Ley 25.551. Toda la información sobre estas contrataciones es de acceso público e irrestricto y se encuentra en la página web de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública (Jefatura de Gabinete de Ministros).

En el siguiente cuadro se detallan los Certificados de Verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria que, habilitan a la empresa a la compra de material de origen no nacional:

■ Certificados de Verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria habilitándonos a la compra de material de origen no nacional

CDV's	Presentados	Obtenidos
Ene-09	11	20
Feb-09	10	7
Mar-09	4	8
Abr-09	5	4
May-09	17	4
Jun-09	12	18
Jul-09	7	7
Ago-09	9	8
Sep-09	13	10
Oct-09	14	8
Nov-09	11	22
Dic-09	9	10
Total	122	126

■ Relación de montos por origen de material



Es importante señalar que, durante 2009, no se recibieron impugnaciones a pliegos como tampoco CDVs rechazados por autoridad competente.

La adquisición de material nacional se incrementó en 7% con respecto a 2008, con lo cual disminuyó el porcentaje de elementos importados.



Almacén Central, válvulas.

Contrataciones y compras responsables e inclusivas



Instalaciones y flota de Transclor.

Al momento de llevar a cabo las contrataciones, AySA tiene en cuenta no sólo la calidad de los productos sino también sus procesos de fabricación y la situación de los trabajadores tercerizados. Esto significa que realiza un control y seguimiento de las empresas –sean éstas contratistas, subcontratistas o de servicios eventuales- para verificar y garantizar que se cumplan las condiciones establecidas en la contratación según las normas vigentes.

Para respetar la legislación, los contratistas deben presentar la siguiente documentación:

- Listado de personal que ingresa a AySA por parte del contratista.
- ART que verifique la cobertura.
- Control de pólizas de seguros.
- Formulario 931 AFIP y aplicativo (cargas sociales y pagos correspondientes y detalle de empleados).
- Fotocopias de recibos de sueldos del personal.

Para garantizar la seguridad tanto del personal interno como del de los contratistas, y no afectar el modo de vida de los vecinos frentistas, también controlamos e inspeccionamos que los bienes adquiridos y los servicios contratados cumplan con las normas de higiene y seguridad industrial que correspondan.

Otro aspecto interesante para destacar es la contratación de organizaciones y fundaciones con fines benéficos como la Asociación pro ayuda a no videntes, la Asociación civil La Azotea, la Fundación Fidentia o la Fundación Padre Farinello. Buscamos, de esta manera, incluir en la cadena de valor a proveedores en desarrollo brindándoles nuevas oportunidades.

Además, continuamos desarrollando el proceso de incorporación del concepto de “compra inclusiva responsable” en cada una de las contrataciones.

Estamos comprometidos en fomentar el crecimiento de las economías locales y en desarrollar compras inclusivas responsables.



Lic. Diego Hernán Pino

Gerente General de Transclor S.A.
Parque Industrial de Pilar

Trabajamos para asegurar el abastecimiento de las materias primas que se necesitan para la potabilización de agua, como cloro, policloruro de aluminio, sulfato de aluminio, hipoclorito de sodio. Esto está contemplado dentro de los marcos o standards que necesita AySA para la calidad de su servicio, respetando siempre el medio ambiente.

Contamos con una flota propia de camiones y cisternas, monitoreada mediante un sistema de rastreo satelital, y personal muy capacitado para el transporte de todos nuestros productos. También tenemos un sistema de emergencia que, por cualquier contingencia que pueda haber con productos químicos, nos asiste.

Durante este año, nos planteamos un cambio de producto. Desarrollamos un

nuevo proyecto: montamos una planta de policloruro de aluminio en la planta de Bernal con capacidad de 100.000 toneladas de PAC (policloruro de aluminio) al 18%, que empezará a funcionar a partir del 2010. Antes estábamos trabajando con un producto que se llamaba sulfato de aluminio, que tiene un proceso de producción distinto al PAC.

Ahora invertimos en esta planta más de 8 millones de dólares que nos permite trabajar con un producto mucho más moderno y mucho más eficiente, que le va a permitir a AySA el tratamiento de más agua en sus mismas instalaciones y a un costo más reducido. Este proyecto es muy importante para AySA y para Transclor.

Nos sentimos muy orgullosos de trabajar, colaborar y pertenecer a este grupo, para un servicio tan esencial como es la

potabilización de agua. Invertimos día a día en tecnología y trabajamos permanentemente junto a AySA para mejorar la calidad del suministro. Toda la familia Transclor se considera sanitarista, colaborando permanentemente como proveedores en la provisión de los insumos para la potabilización.

Tenemos un compromiso muy fuerte con AySA, una responsabilidad muy grande y la priorizamos ante cualquier cliente por el servicio que brinda. No es cualquier cliente, AySA es EL CLIENTE para nosotros por un tema de responsabilidad... Sabemos que el cloro en AySA no puede faltar, por eso invertimos y seguimos invirtiendo para darles seguridad.

Materiales

Reemplazo de materiales

AySA ha implementado la utilización de accesorios –como empalmes, codos y uniones– en material plástico como alternativa al uso de material de bronce. Este desarrollo generó un importante cambio en la distribución del material nacional e importado. De contar con un 60% de material nacional y un 40% de importado, se pasó a un 75% y un 25%, respectivamente.



■ Planes A + T y C + T

El procedimiento para el traslado de materiales destinados a estos planes incluye la recepción y preparación de los mismos y, posteriormente, su envío a las distintas cooperativas de trabajo a través de camiones contratados a un ritmo promedio de cinco vehículos por día. La tarea junto a las cooperativas es permanente, también lo consideramos un factor clave para el desarrollo social del país. Es por esto que, durante 2009, se realizaron más de 200 envíos de materiales por mes.



Almacén Central - Cañerías Plan A+T.

Logística de materiales

■ Recepción de materiales

Para lograr una correcta logística de entrega de materiales, interactuamos con los proveedores, teniendo en cuenta transporte y condiciones de estiba de acuerdo con la legislación vigente.

■ Manipuleo

Alineados con las normas de seguridad más estrictas, realizamos el manipuleo de los materiales de mayor tamaño y peso sólo a través de autoelevadores, mientras que los otros son hechos en forma manual.

Cabe señalar que, para el estibamiento de los materiales, los planes A+T y C+T tienen asignados dos depósitos (uno cubierto de 320 m² y uno semicubierto para depositar cañerías de 160 m²). Todo este material se recibe, estiba y organiza para su posterior preparación según las disposiciones de la Dirección de Desarrollo de la Comunidad, que en AySA tiene a cargo la ejecución de estos programas.

■ Capacitación

Además de capacitar permanentemente al personal interno, brindamos formación a los proveedores en las instalaciones de la empresa. De esta manera, pueden observar las formas y lugares de almacenamiento de los materiales y adquirir conocimientos para realizar con mayor eficiencia y precisión su trabajo.

Nuestros proveedores

Generamos puestos de trabajo -directos e indirectos-, desarrollamos proveedores y dinamizamos la industria y la construcción.

- ☑ Dimos trabajo a **964 proveedores**.
- ☑ La autoridad competente no impugnó ninguno de los pliegos ni rechazó ninguno de los Certificados de Verificación presentados.
- ☑ En pos de nuestro compromiso de favorecer las industrias locales:
 - **Incrementamos la adquisición de material nacional en 7%**, con respecto a 2008, lo que generó una disminución en el porcentaje de elementos importados.
 - **Aumentamos de 60% a 75% la utilización de materiales nacionales** a través del **reemplazo de importados**-

Contenido

108		Nuestros usuarios
109		Nuestra Política Comercial
110		El valor de los servicios que brindamos
110		Programa de Tarifa Social
110		Facturas en Sistema Braille
111		La atención de nuestros usuarios
112		Centros de Atención al Usuario
112		Atención a personas con capacidades diferentes
113		Tiempos de espera
113		Trámites realizados por los usuarios de AySA
113		Tiempos de resolución de trámites diferidos
114		Centro de Contactos
114		Volumen de llamados
115		Tipología de contactos gestionados por cada servicio
115		Oficina Virtual de AySA
116		La comunicación con nuestros usuarios
116		Envío de información
116		Reuniones con vecinos beneficiados por obras
117		Comunicación con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador
117		Comunicación de obras que provocan cortes de servicio
118		Nuestro sitio Web
119		La opinión de nuestros usuarios
119		Estudio de satisfacción general 2009, principales resultados
124		Estudio de satisfacción de contactos 2009, principales resultados
126		Nuestros usuarios: evolución estadística 08/09
127		Destacados 09

Nuestros usuarios

Trabajamos, día a día, para brindar a nuestros usuarios servicios con eficiencia y calidad.

Nuestros usuarios son los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles, de nuestra área de concesión, que reciben o estén en condiciones de recibir los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales.

■ Usuarios registrados por servicio

- Agua potable y desagües cloacales	2.309.169
- Agua potable	592.020
- Desagües cloacales	24.292

Total Usuarios	2.925.481
-----------------------	------------------

Los usuarios se dividen en reales, es decir, aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las áreas servidas -AySA tiene casi tres millones de usuarios registrados-, y potenciales, aquellos que están en las áreas aún no incorporadas a las prestaciones. Es importante señalar que, a los habitantes del área servida no les está permitido el aprovisionamiento de agua o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por AySA o autorizados por ella; por supuesto que, como contrapartida, la empresa debe satisfacer estas necesidades sanitarias.

Asimismo, el usuario es responsable del buen uso de los servicios y de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias del interior del inmueble, a partir de la línea municipal, garantizando que éstas no perturben el funcionamiento de la red pública.

La utilización del agua potable y de los desagües cloacales se hace presente en forma permanente en la vida cotidiana. Por eso, es tan importante que los usuarios conozcan sus derechos, sus obligaciones y hagan un uso racional de estos servicios.

Nuestra Política Comercial

Establecimos una Política Comercial para garantizar los procesos comerciales en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que prestamos.

A través de esta Política, fomentamos el desarrollo de una gestión comercial sustentable y asumimos el compromiso de garantizar una correcta facturación, procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados y profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos, obligaciones y atribuciones.





El valor de los servicios que brindamos

Sabemos que brindamos servicios imprescindibles. Para proveerlos, trabajamos con responsabilidad, las 24 horas, todos los días del año, desarrollando los complejos procesos de potabilización y depuración, además de las tareas de soporte administrativo correspondientes.

El sistema de facturación de la empresa está fijado por las autoridades nacionales.

A los efectos de la aplicación del régimen tarifario, existen tres categorías de usuarios:

■ Usuarios registrados por categoría

- Residenciales	2.567.308
- No residenciales	310.661
- Baldíos o terrenos sin edificación	47.512
Total Usuarios	2.925.481

Por otra parte, el régimen tarifario prevé dos sistemas de facturación de los servicios:

■ Usuarios registrados por regimen

- Consumo no medido	2.567.588
- Consumo medido	357.893
Total Usuarios	2.925.481

■ Facturas en Sistema Braille

Tenemos a disposición el servicio de facturas en Sistema Braille. La factura impresa en este sistema contiene solo los datos más relevantes, ya que no reemplaza a la factura oficial como documento de pago; ambas se envían en un sobre tipo A4 diseñado especialmente para tal fin e impreso por la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVÍ).

Creemos que debe haber una distribución racional y justa de las cargas tarifarias, con mecanismos que contemplen las situaciones de los sectores de menores ingresos. En este sentido, analizamos alternativas de adecuación con el objetivo de mejorar la equidad de la facturación, para que refleje y se ajuste a la evolución que ha experimentado la estructura social en las últimas tres décadas.

■ Programa de Tarifa Social

Disponemos de un programa de Tarifa Social, que consiste en el otorgamiento de un subsidio anual, renovable, para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura.

**Cantidad de beneficiarios
a diciembre de 2009:
57.539**

(57.208 usuarios residenciales
331 instituciones sin fines de lucro)

**Monto anual aplicado:
\$4.894.831**

La atención de nuestros usuarios

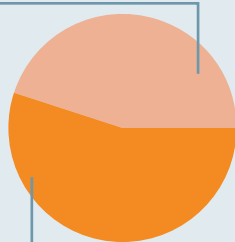
Buscamos atender de manera ágil y eficiente a nuestros usuarios.

Disponemos de 23 centros, distribuidos en las distintas localidades de nuestro radio de acción, donde atendemos en forma personalizada a nuestros usuarios. También, contamos con un Centro de Atención Telefónica, a través del cual recibimos y gestionamos consultas comerciales y técnicas.

■ Contactos comerciales realizados por los usuarios en 2009

1.546.547

43% realizados a través del Centro de Atención Telefónica



57% recibidos en los Centros de Atención al Usuario

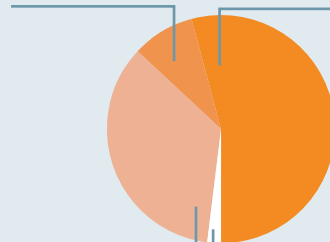
No incluye Pagos en caja

■ Tipos de contacto

Clasificamos los motivos que generan estos contactos en:

Reclamos	33.649
Solicitudes	549.655
Consultas	160.428
Pagos en Caja	802.815
<i>Total de trámites realizados</i>	<i>903.572</i>

Consultas 10% Pagos en caja 52%



Solicitudes 36%
Reclamos 2%





Centros de Atención al Usuario

Los Centros de Atención funcionan como lugar de contacto, donde nuestros usuarios son atendidos en forma ágil y pueden realizar sus trámites cómodamente. Además, encuentran a disposición información de interés y novedades sobre la empresa.



Material gráfico disponible en los Centros de Atención

- La Red de Agua Potable
- La Red de Desagües Cloacales
- ¿Cómo puede pagar su factura y dónde hacerlo?
- Consejos para detectar fugas
- Servicio Medido
- Laboratorio Central de AySA
- Normas de Calidad de Agua de Consumo
- Tarifa Social
- ¿Cómo limpiar y desinfectar su tanque domiciliario?
- Normas de Calidad de los Desagües Cloacales
- ¿Qué documentación necesita para iniciar un trámite?

■ Atención a personas con capacidades diferentes

Nuestros Centros de Atención al Usuario cumplen con las condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con movilidad reducida, ya que colocamos rampas y pasamanos en los lugares donde era necesario. Además, el personal fue entrenado especialmente para la atención de personas con discapacidades visuales, sonoras y auditivas.





■ Tiempos de espera

FRONT	Promedio 2009	CAJA	Promedio 2009
Tiempo de espera	00:03:00	Tiempo de espera	00:01:26
Tiempo de atención	00:06:07	Tiempo de atención	00:01:51

■ Trámites realizados por los usuarios en AySA

- Trámites de resolución inmediata	703.241
- Trámites de resolución diferida	40.491
- Total trámites AySA	743.732

■ Tiempos de resolución de trámites diferidos

Rango de días	Trámites diferidos	%
- 1 día	9.020	23%
- 2 a 5 días	17.083	44%
- 6 a 10 días	6.223	16%
- 11 a 30 días	5.347	14%
- mayor a 30 días	1.246	3%
- Total trámites diferidos	38.919	100%

La diferencia en el número total de los trámites de resolución diferida que se mencionan en los cuadros: *trámites realizados por los usuarios en AySA (40.491)* y *tiempos de resolución de trámites diferidos (38.919)* corresponde a aquellos que al cierre de 2009 no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días de 2010.





■ Centro de Contactos

La nueva gestión incluye:

- Llamadas telefónicas

Tenemos a disposición una línea gratuita para el servicio técnico: 0800-321-AGUA (2482) con atención durante las 24 horas, los 365 días del año.

Al servicio comercial se puede acceder a través del 6333-2482, de lunes a viernes de 8 a 18.

- Autogestión telefónica

Los usuarios, también, tienen la posibilidad de autogestionar sus consultas en forma automática llamando al 6333-2482 o al 0800-321-2482.

- Correo electrónico

Se puede realizar consultas a la dirección atencionalusuario@aysa.com.ar

- Fax

Se encuentra disponible comunicándose al 6333-2482 opción Servicio Comercial

- Correo postal

Av. Córdoba 1950, 1er piso, Ciudad de Buenos Aires.

Mejor atención para nuestros usuarios

Centro de Contactos

Durante el transcurso del año 2009 y producto de los nuevos canales que hemos abierto para la recepción de consultas y solicitudes de nuestros usuarios, nuestro Centro de Atención Telefónica se transformó en el **Centro de Contactos**.

Para consultas técnicas se accede en forma gratuita y el servicio funciona las 24 horas, los 365 días del año.

■ Volumen de llamados

Comercial

- Llamadas entrantes	379.624
- Llamadas atendidas	368.811
- Atención de llamadas	97%

Pagos con tarjeta

- Llamadas entrantes	401.593
- Llamadas atendidas	395.503
- Atención de llamadas	98%

Técnico

- Llamadas entrantes	890.570
- Llamadas atendidas	789.932
- Atención de llamadas	89%

Usuarios Sensibles (*)

Llamadas realizadas	324.058
Usuarios contactados	248.474
% Contactados	77%

(*) Ante la afectación del servicio de agua se realizan llamados salientes a usuarios denominados "Sensibles" (centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, etc.).



■ Oficina Virtual de AySA

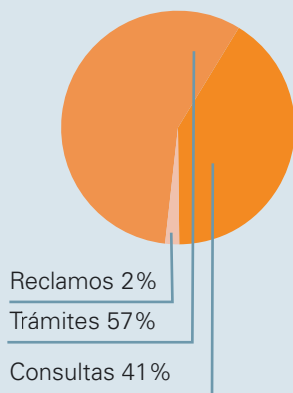
A partir del mes de agosto, pusimos en funcionamiento la oficina virtual de AySA para brindar a nuestros usuarios un nuevo canal de comunicación. A través de este espacio, ofrecemos información que puede resultar de utilidad, referida a la facturación del servicio, modalidades de pago y requisitos para trámites. De esta manera, podrán realizar reclamos o solicitudes comerciales sin moverse de su casa o lugar de trabajo.

Período agosto - diciembre 09

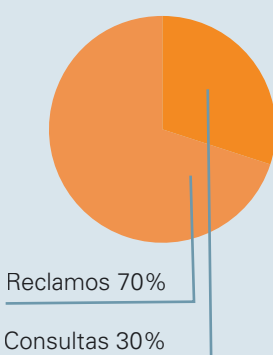
- 85.643 accesos a la OV
- 9.940 usuarios registrados en la OV Comercial
- 19.982 contactos generados Comercial
- 729 trámites gestionados Comercial

■ Tipología de contactos gestionados por cada servicio

Servicio Comercial

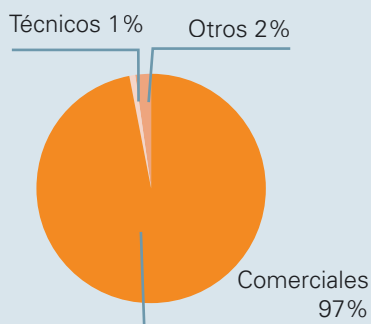


Servicio Técnico



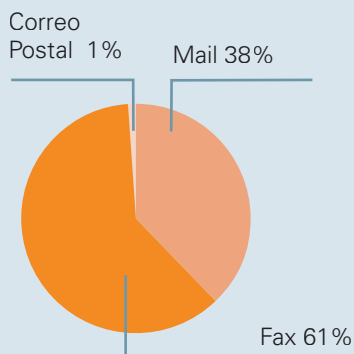
Tipología de contactos

- Comerciales (*)	8.513
- Técnicos	80
- Otros	150



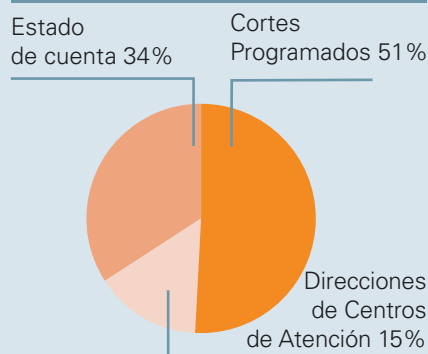
Distribución de la vías utilizadas

- Mail	2.599
- Fax	4.215
- Correo Postal	89



Autogestión telefónica

- Cortes programados	191.187
- Direcciones de Centros de Atención	57.060
- Estado de cuenta	124.478



(*) La gestión comprende trámites de cambio de titularidad, desvíos postales, tratamiento de débitos automáticos, cambios de situación impositiva, consultas facturación, régimen medido y otras consultas comerciales.

La comunicación con nuestros usuarios

Buscamos sostener una comunicación abierta con nuestros usuarios, escucharlos, darles respuestas y mantenerlos informados.

Una de nuestras principales políticas es mantener una comunicación abierta con los usuarios, escucharlos, darles respuestas y mantenerlos informados. Con este fin, implementamos diferentes prácticas que posibilitan la participación y el intercambio.

Envío de información

Contactamos regularmente a nuestros usuarios, a través de distintos medios: folletos que acompañan la factura, folletos con información segmentada y datos específicos de acuerdo a la zona de residencia u otros aspectos, y avisos y noticias difundidos a través de medios de comunicación masiva.

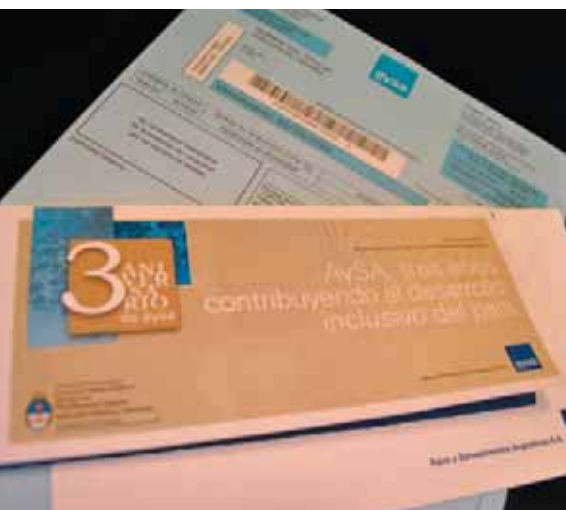
Durante 2009, por ejemplo, distribuimos junto a la factura un folleto con motivo del 3° aniversario de la empresa en el cual se resaltaban los resultados más significativos de estos años de gestión. También, entregamos, folletería elaborada para cada región geográfica, con los datos de las obras que estamos ejecutando en los diferentes partidos. Cabe señalar que el folleto que acompaña la factura llega a todos nuestros usuarios y es una de las herramientas más significativas y eficientes con las que contamos para dar a conocer nuestro accionar.

Por otra parte, en marzo, editamos el segundo Informe al Usuario, que incluye los datos más relevantes de la gestión 2008.

Además, tenemos a disposición material gráfico en todos los Centros de Atención al Usuario.

Reuniones con vecinos beneficiados por obras

Como una forma más de inclusión, organizamos reuniones con los usuarios beneficiados por las distintas obras buscando priorizar la comunicación con los vecinos que serán incorporados a las prestaciones. Durante todo el desarrollo de los trabajos, llevamos a cabo actividades de información y difusión que contribuyen a la ejecución exitosa de los proyectos y favorecen la integración de los usuarios al servicio y el uso racional de los mismos.



Comunicación con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

Continuamos reuniéndonos en forma periódica con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador, para informarlos sobre el quehacer de la empresa, analizar y discutir distintos temas y recibir sus inquietudes. Este contacto se ha convertido en una herramienta que posibilita la oportuna y ágil incorporación de medidas o reformas.

Durante 2009, mantuvimos nueve encuentros, que incluyeron visitas a las futuras plantas potabilizadora de Paraná de las Palmas y depuradora de Berazategui. Además, los integrantes de la Sindicatura fueron invitados a diversos acontecimientos de la empresa como el lanzamiento de la serie filatélica “Preservación del medio ambiente. El Agua”, al acto de presentación del mural restaurado: “Construcción de desagües” del artista plástico Benito Quinquela Martín y las Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio, entre otros.

Por otra parte, seguimos acercándoles los ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que ejecutamos.

Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio

Un apartado especial merece la comunicación sobre trabajos que puedan ocasionar la afectación del servicio. Para estos casos, buscamos utilizar distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios afectados.

A tal fin, tenemos a disposición un módulo específico en nuestro sitio web sobre los trabajos programados y no programados, grabamos mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800 321-2482) y realizamos avisos en diarios y radios nacionales. También, acercamos información a los usuarios a través de llamadas telefónicas, envíos de e-mail y/o distribución de volantes o mensajes grabados a través de vehículos parlantes en las zonas afectadas.

En el caso particular de interrupciones de servicio de gran complejidad, que afectan a porciones extensas de la concesión, implementamos programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados.



Durante 2009
concretamos 9 encuentros
con la Sindicatura
de Usuarios.

■ Usuarios sensibles

En caso de que se vea afectado el servicio de agua, consideramos especialmente a los usuarios denominados “sensibles”, como los centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, geriátricos y asilos, a efectos de poder brindarles información anticipada y, eventualmente, un servicio alternativo.



En 2009, **420.036 personas** entraron en nuestro sitio.

■ **Visitas**

Datos de febrero a diciembre

Páginas visitadas	Visitas
- Inicio	414.065
- Oficina Virtual Institucional	112.794
- La Empresa	33.121
- Trabajos de mantenimiento y mejoras en la red	32.726
- Reglamentos	24.190
- Otras	501.247
TOTAL	1.118.143

Promedio de visitas mensuales 101.649

Nuestro sitio web

Nuestro sitio web institucional www.aysa.com.ar AySA le ofrece al público información constantemente actualizada.

■ **Módulo “Interrupciones del Servicio”**

Durante 2009, optimizamos el módulo interactivo “Interrupciones del Servicio,” a través del cual el usuario puede visualizar, de forma sencilla y anticipada, los distintos trabajos de mantenimiento y mejoras en la red programados por la empresa, con el detalle de su fecha de inicio y finalización, y el partido al que corresponden. Este módulo es una de las secciones más visitadas de nuestro sitio.

Este espacio también le brinda al usuario la posibilidad de dejar su dirección electrónica para recibir de manera personalizada las futuras tareas programadas por partido. Desde su implementación en 2008, la base de e-mails ha crecido sostenidamente hasta alcanzar unas 3000 direcciones.

■ **Más información a disposición del usuario**

También, hemos puesto a disposición del usuario más información detallada, como el “Plan Director” con información sobre el programa de obras, inversiones e incorporación de habitantes a los servicios; detalles de la empresa y de todos sus procesos; información sobre los Estudios de Impacto Ambiental correspondientes a las obras programadas a ejecutar; emprendimientos culturales y actividades que desarrolla o en los que AySA participa; actividades educativas y recreativas que ofrece para el público escolar, documentos de interés a los que los usuarios pueden acceder a través de la descarga desde de la web (como el informe anual de la empresa, entre otros).

La opinión de nuestros usuarios

Indagar sobre la opinión de nuestros usuarios resulta fundamental.

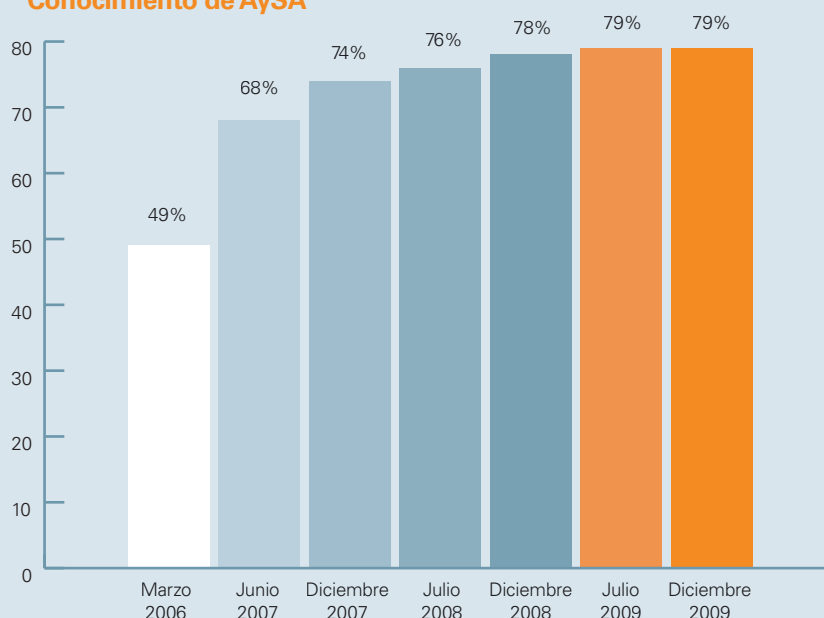
En AySA efectuamos, de manera periódica, distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel satisfacción de nuestros usuarios. Esto contribuye a identificar áreas a mejorar.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL 2009, PRINCIPALES RESULTADOS

■ Ficha técnica

- **El propósito:** conocer la opinión que tienen los usuarios acerca de la empresa, su grado de satisfacción con la misma y sus expectativas sobre la prestación del servicio.
- **La metodología de investigación:** de carácter cuantitativo, muestreo probabilístico con selección aleatoria de hogares pertenecientes a la concesión de AySA.
- **El target:** se entrevista a la persona que tiene la relación más directa con la empresa, ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.
- **La muestra:** se analizaron 800 casos/muestras para toda la concesión, distribuidos en 200 casos para cada región. Se realizó una ponderación del peso real de cada región para el total de la concesión. El trabajo de campo fue realizado entre noviembre y diciembre de 2009.

■ Conocimiento de AySA



■ Satisfacción con el servicio

El nivel de satisfacción con el servicio obtiene **82%** de calificaciones positivas^(*), registrando una mejora de cinco puntos con respecto al mismo período del año anterior.

^(*) Calificaciones positivas : 7 o más puntos en una escala de 0 a 10)

Los aspectos que tienen mayor impacto en la percepción positiva son:

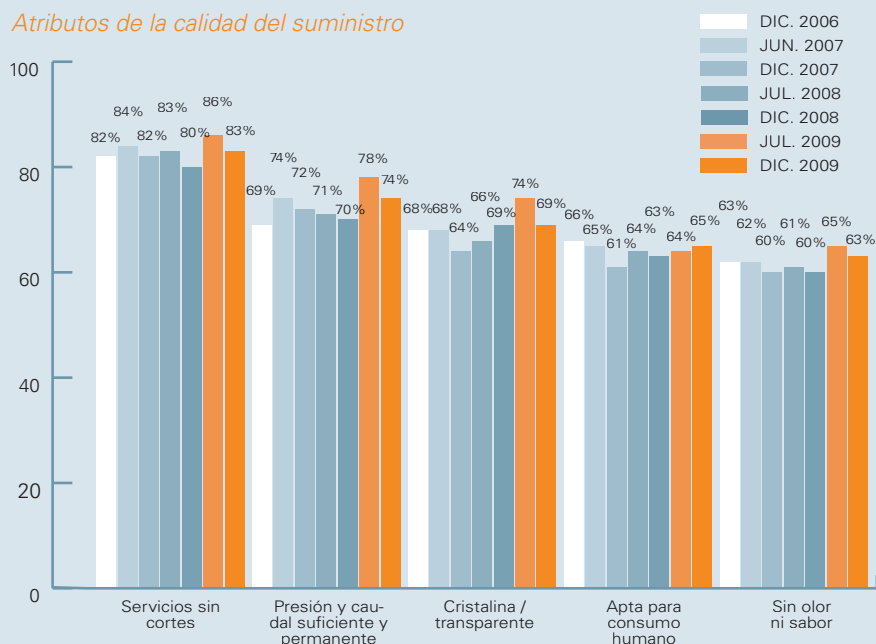
- "No sufrimos cortes en el servicio"
- "El servicio en general es bueno"
- "Hay suficiente caudal de agua "
- "Es buena la calidad del agua"



■ La calidad del suministro

Esta variable obtiene un 75% de calificaciones positivas, mientras que el atributo más valorado de la calidad del suministro es "recibir el servicio sin cortes".

Atributos de la calidad del suministro



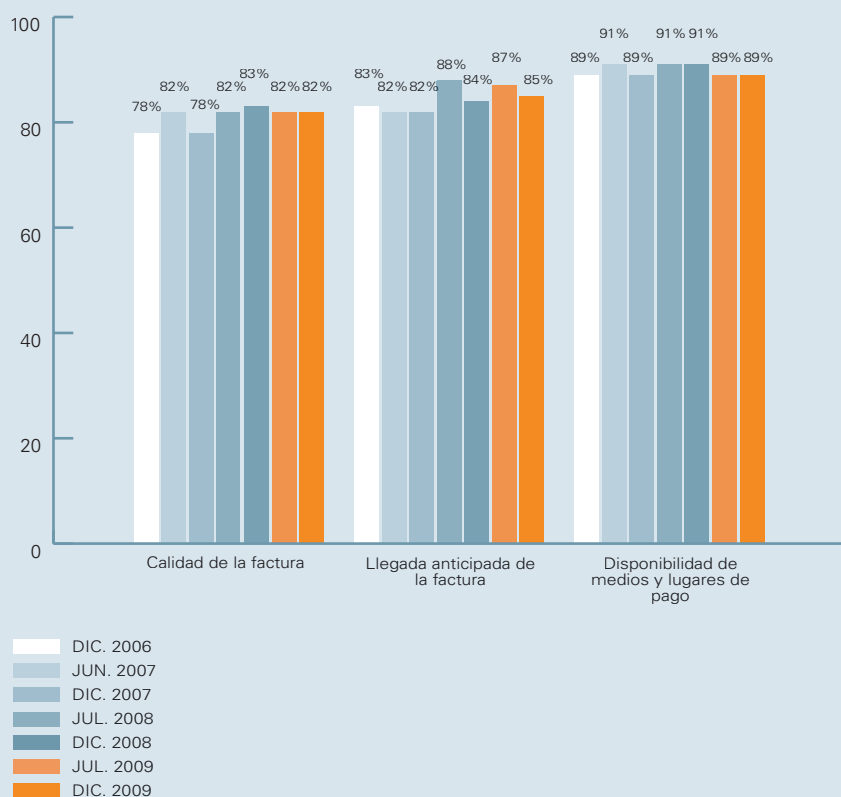
■ Situaciones de contacto

Del estudio realizado, se desprende que AySA es una de las dos empresas que menos situaciones de conflicto con los usuarios presenta debido al bajo número de contacto entre el usuario y los servicios técnico y comercial.

- 11% de los entrevistados realizó un llamado al Centro de Atención Telefónica en los últimos seis meses.
- 8% de los encuestados concurrió a algún Centro de Atención al Usuario en los últimos seis meses.
- 8% solicitó servicio técnico en los últimos seis meses.

■ La Factura

Los usuarios se mostraron satisfechos con respecto a los parámetros de facturación y medios de pago. Los mismos sostienen su buen nivel desde la primera medición hasta la actual.



■ La relación precio-calidad de servicio

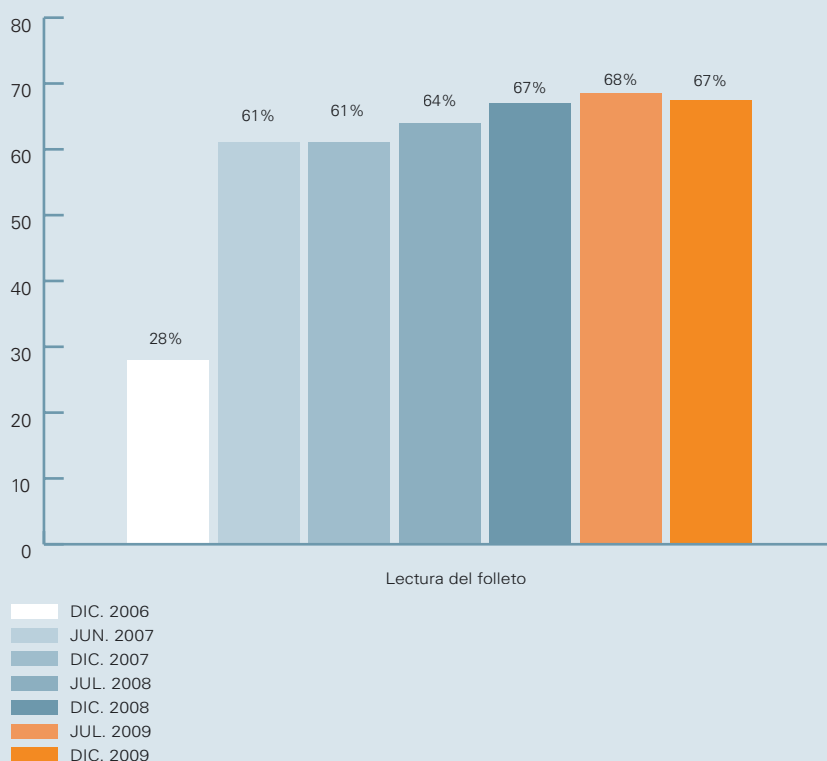
En la evaluación de la relación precio-calidad, AySA encabeza la nómina de empresas de servicios públicos.





■ Comunicación de AySA

Las comunicaciones de la empresa reciben el 73% de calificaciones positivas. El 67% de nuestros usuarios asegura que lee habitualmente el folleto que llega con la factura.

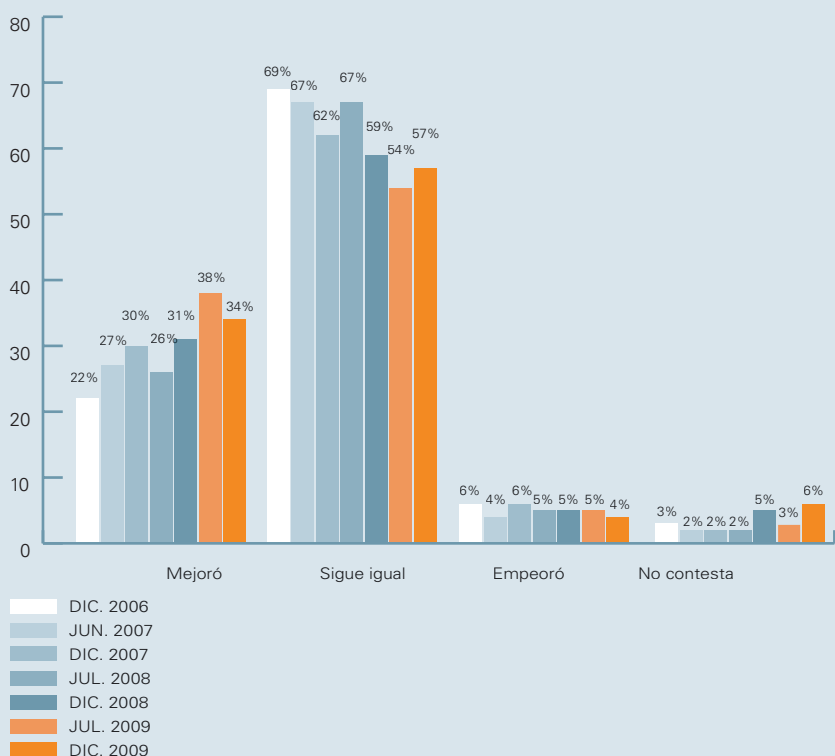


Es preciso aclarar que a partir de 2007 se implementó una nueva metodología de investigación.

El folleto-factura es utilizado por el 53% de los usuarios para enterarse de la gestión y las actividades que desarrollamos.

■ Evolución del servicio

A lo largo de las mediciones, los usuarios que consideran que el servicio mejoró o continúa igual alcanzan el 90%, mientras que no se detecta incremento entre los usuarios que dicen que el servicio empeoró.



¿Qué cosas mejoraron con la nueva administración?

- "La atención en las oficinas" 21%
- "La calidad del agua" 34%
- "No hay tantos cortes de suministro" 26%
- "Hay mayor presión de agua" 21%
- "Están realizando obras" 08%

¿Cuáles son los principales problemas a resolver por AySA?

- "Extender las redes de agua y cloaca" 31%
- "Mejorar la calidad del agua" 22%
- "Mejorar la presión" 9%

Una de las principales demandas de los usuarios es la expansión de las redes de agua y desagües cloacales, si bien dentro del universo de estudio la porción mayoritaria tiene acceso a estos servicios.

En AySA estamos trabajando para dar respuesta a todas las inquietudes de nuestros usuarios.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CONTACTOS 2009, PRINCIPALES RESULTADOS

■ Ficha técnica

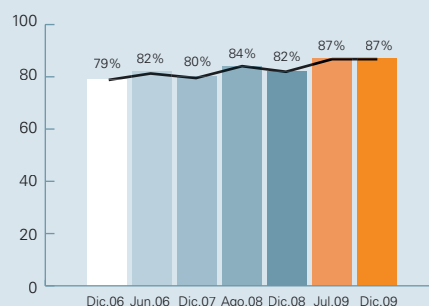
- **El objetivo:** conocer la opinión de los usuarios de AySA acerca de la atención técnica y comercial.
- **La metodología de investigación:** cuantitativa, por medio de entrevistas telefónicas. Se trató de un muestreo probabilístico a través de la selección aleatoria de usuarios que tuvieron contacto con AySA. Se aplicó un cuestionario estructurado de 15 a 20 minutos de duración.
- **El target:** el universo analizado incluyó a usuarios que solicitaron el servicio técnico (que llamaron al Centro de Atención Telefónica o visitaron los Centros de Atención al Usuario de AySA).
- **La muestra:** El trabajo de campo se llevó a cabo durante los meses de diciembre de 2009 y enero de 2010. Se realizaron 3.240 muestras para toda la concesión, distribuidos en 80 casos para el servicio técnico de cada distrito, 80 casos para la atención comercial en cada Centro de Atención al Usuario y 200 casos para el Centro de Atención Telefónica Comercial.

■ Satisfacción con el servicio en general

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por AySA es sumamente bueno.

La empresa recibió 87% de calificaciones positivas^(*) y ascendió 5 puntos con respecto al mismo período del año anterior.

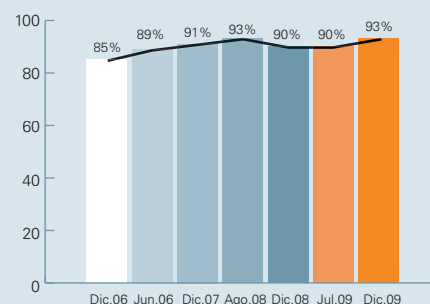
(*) 7 o más puntos en una escala de 0 a 10,



Los casos en los que la calificación fue negativa se debió a la baja presión. Es notorio que con el paso del tiempo “la falta de agua” dejó de ser un motivo relevante a la hora de calificar el servicio.

■ Servicio técnico

La satisfacción con las cuadrillas alcanza el 93% de calificaciones positivas.

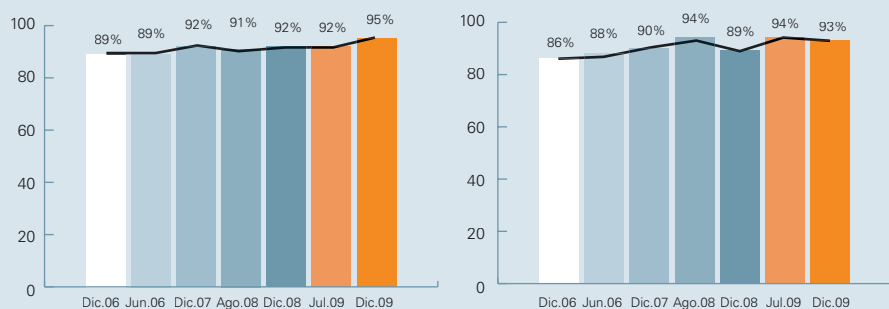


“La amabilidad” en la atención de la cuadrilla continúa siendo fundamental en las calificaciones positivas. Se registra una mejora importante en los tiempos de respuesta e intervención.

En los casos de insatisfacción con la cuadrilla, entre las principales variables que tienen incidencia se mencionan: falta de solución, recurrencia del problema y la baja presión.

■ Atención telefónica

La calificación de nuestros usuarios al servicio de atención telefónica se mide entre quienes solicitaron servicio técnico y quienes llamaron al centro de atención comercial.



La atención telefónica a los usuarios que solicitaron servicio técnico mantuvo un buen desempeño a lo largo de 2009.

Quienes llamaron al centro de atención comercial calificaron de buena manera la atención prestada.

■ Centros de Atención al Usuario

La satisfacción en relación con la atención recibida en los centros recibe el 95% de calificaciones positivas. De esta forma, AySA continúa siendo la mejor calificada dentro del universo de empresas de servicios públicos.

Las altas calificaciones están estrechamente vinculadas con la buena y ágil atención recibida (los tiempos de espera continúan siendo inferiores a los que los usuarios mencionan como ideales).

La satisfacción con la atención recibida al momento de abonar una factura en caja alcanza 99% de calificaciones positivas. Cabe señalar que es la puntuación más alta obtenida desde nuestra creación.

Nuestros usuarios: evolución estadística 08/09

■ Usuarios registrados por servicio de agua y desagües

2008: 2.894.717
2009: 2.925.281

■ Monto anual aplicado al Programa de Tarifa Social

2008: \$5.975.030
2009: \$ 4.894.831

■ Contactos comerciales realizados por los usuarios

2008: 1.672.505
2009: 1.546.547

■ Trámites realizados de resolución inmediata

2008: 92,5%
2009: 94,6%

■ Encuestados que tienen un conocimiento de nuestra empresa

2008: 78%
2009: 79%

■ Usuarios que consideran que el servicio mejoró o está igual

2008: 90%
2009: 90%

■ Satisfacción con el servicio

2008: 77%
2009: 87%

■ Calificación positiva en la atención recibida en las cajas

2008: 94%
2009: 99%

Superamos nuestros indicadores.

Solo en el caso del monto anual de Tarifa Social se registró una baja en la cantidad de beneficiarios que se explica a continuación.

El motivo de la baja en la cantidad de beneficiados se debe a que hasta el año 2008 la renovación del beneficio era automática para todos usuarios beneficiarios. De esta manera, al iniciarse los procesos de renovación a demanda, en septiembre de 2008, existían 129.000 beneficiarios en este Programa. Los procesos de renovación a demanda se llevaron a cabo por solicitud del ERAS e involucraron en el año 2008 a los 20.000 usuarios que habían sido dados de alta en el año 2002, y en el año 2009 a los 64.000 que fueron dados de alta en los años 2003 y 2004. El porcentaje de renovación fue bastante bajo y los motivos son varios:

- Gran parte de los usuarios habían ingresado al Programa por la deuda que habían acumulado, y una vez que pudieron regularizar la misma a través de la Resolución N° 112/03 no se presentaron a renovar el beneficio.
- Otros, al mejorar su situación económica, tampoco se presentaron a renovar.
- Algunos casos dejaron de calificar para obtener nuevamente el beneficio, ya sea porque mejoró su situación económica o bien porque no cumplían con los nuevos requisitos solicitados por el ERAS.

Nuestros usuarios

Trabajamos para brindar a nuestros usuarios servicios con eficiencia y calidad.

- ✓ Contemplamos situaciones de los sectores de menores ingresos, a través de nuestro **Programa de Tarifa Social**, que en 2009 tuvo **57.539 beneficiarios** (57.208 residenciales y 331 instituciones sin fines de lucro) y un monto aplicado de \$ 4.894.831.

- ✓ Buscamos resolver de forma ágil y eficiente los **1.546.547 contactos comerciales** realizados por los usuarios.

El **94,55 % de los trámites** realizados fueron de **resolución inmediata**.

Lanzamos nuestro **Centro de Contactos** con **nuevos canales de atención**.

- ✓ Sostuvimos una **comunicación abierta con nuestros usuarios**: les enviamos información en forma periódica y generamos canales que posibilitan el intercambio, como las reuniones con los vecinos beneficiados por las obras o los encuentros con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador.
- ✓ **Indagamos sobre las expectativas y opiniones** de nuestros usuarios:

Satisfacción general

- El nivel de **satisfacción general con los servicios** obtuvo **82% de calificaciones positivas***, registrando una mejora de 5 puntos respecto al año anterior.
- **90% de los usuarios considera que el servicio mejoró o está igual.**

Servicio técnico

- La **satisfacción con las cuadrillas** alcanzó **93% de calificaciones positivas***.

Centros de Atención al Usuario

- La **satisfacción con la atención recibida en las oficinas de AySA** alcanzó **95% de notas positivas***, con lo cual nuestra empresa continúa siendo la mejor calificada entre las prestadoras de servicios públicos.

**7 o más en una escala de 0 a 10.*

Contenido

128		La comunidad
129		Integración de las comunidades más vulnerables
130		Modelo Participativo de Gestión (MPG)
132		Planes A+T y C+T
		Las obras de los planes A+T y C+T al 31.12.09
136		Capacitación y generación de fuentes de trabajo
136		Las Cooperativas
137		Destacados 09
138		Programa de Integración Cultural Fuente Abierta
139		Museo del Agua y de la Historia Sanitaria
141		Biblioteca Agustín González
142		Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios
143		Proyectos especiales
143		Muestra "El agua en Buenos Aires, ayer y hoy, un bien público esencial"
144		Restauración del mural "Construcción de Desagües" del artista plástico Benito Quinquela Martín
148		Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental
148		Visitas educativas a la planta Gral. San Martín
149		Talleres didáctico-recreativos en escuelas y colonias
150		Día Internacional del Agua
151		Programa Radial Planeta Azul
152		Escuela Móvil de AySA
153		Proyectos especiales
154		Cerca de la comunidad
154		Presencia institucional en en ferias, foros y exposiciones
155		Asistencia especializada
156		Apoyo a distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas
157		Destacados 09

La comunidad

El agua y el saneamiento tienen un valor fundamental para cualquier comunidad y son una condición necesaria para lograr una sociedad más justa e igualitaria. De allí que, el desarrollo de estos servicios constituye el compromiso primordial de nuestra empresa.

A su vez, el modo en que se suministran, y cómo se los utiliza y valora, forman parte de la cultura de una comunidad y constituyen un aspecto indisoluble de su identidad. Por eso, entendimos que promover la conciencia ambiental y poner en valor el legado vinculado con la historia del Saneamiento en la Argentina, también son parte inherente a nuestra misión.



Integración de las comunidades más vulnerables

Al gestionar servicios públicos de primera necesidad, tenemos un claro mandato: tener un rol central en el logro del acceso universal y sustentable a las prestaciones de agua potable y desagües cloacales, principalmente para atender con equidad a los sectores más vulnerables.

Contemplamos y atendemos, especialmente, las necesidades de los usuarios sin servicios de saneamiento y con problemáticas socioeconómicas, mediante el desarrollo de modalidades de expansión de redes secundarias que contemplen la inclusión social en sentido amplio. Esto requiere sistemas flexibles, búsqueda de innovación y la adaptación en la gestión.

En este sentido, encaramos una labor específica a través de las metodologías Modelo Participativo de Gestión (MPG) y Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo (A+T y C+T).

Estos programas se caracterizan por trabajar en un contexto de articulación institucional con las autoridades de la concesión (principalmente la Agencia de Planificación) y con los municipios, instituciones locales (como sociedades de fomento y asociaciones civiles), cooperativas de trabajo y vecinos.





Modelo Participativo de Gestión (MPG)

Este sistema se basa en el trabajo compartido y la solidaridad entre las comunidades barriales, los municipios y AySA.

Mientras que desde la empresa aportamos la mayor parte del financiamiento de los proyectos y realizamos la supervisión técnica y el acompañamiento social de las obras, los vecinos, a quienes capacitamos para el tendido de redes, colaboran con la mano de obra; por su parte, el municipio ordena y prioriza los proyectos, aporta materiales y maquinarias, y es responsable de la dirección técnica de los trabajos.

A su vez es importante destacar que, una vez incorporados a los servicios, estos vecinos reciben un descuento en sus facturas.

■ Estado de avance de obras MPG, año 2009

Agua potable	
Obras concluidas	2
- Metros de cañerías instalados	5.088
- Población abastecida	3.885
Obras en ejecución	1
- Metros de cañería instalados	7.686
- Población a abastecer	2.800

Planes Agua + Trabajo (A+T) y Cloaca + Trabajo (C+T)

Estos planes son una iniciativa surgida desde el Estado nacional con un doble propósito: atenuar el riesgo sanitario de la población sin acceso al servicio de agua potable y generar fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas integradas por vecinos de la zona, a las que se capacita para la ejecución de las obras.

La expansión se realiza a través de la ejecución Módulos:

- **Para agua:** obras de aproximadamente 5.000 metros de cañería y 500 conexiones domiciliarias.
- **Para desagües cloacales:** obras de 3.000 metros de cañería y 300 conexiones domiciliarias.

En relación con la escala de estos trabajos, mientras que a fines de 2008 se habían ejecutado 274 módulos del Plan A+T (unos 1.200 km de cañerías y 700 mil personas beneficiadas), en 2009 este número ascendió a 362 (más de 1.600 km de cañerías de agua potable y alrededor de 900.000 usuarios beneficiados). Además, al cierre del año había 87 módulos en ejecución distribuidos en los siguientes municipios: Almirante Brown, Avellaneda, Esteban Echeverría, Ezeiza, Hurlingham, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Morón, Quilmes, Tigre y Tres de Febrero.

En cuanto a la ejecución del Plan C+T, durante 2009, pusimos en marcha 10 módulos –en Avellaneda, La Matanza, Quilmes y Tres de Febrero– y en servicio el primer módulo ejecutado, “Altos del Dorado”, ubicado en el partido de Quilmes. A través de todas estas obras resultaron beneficiadas 13.940 personas.



■ Los actores del Plan

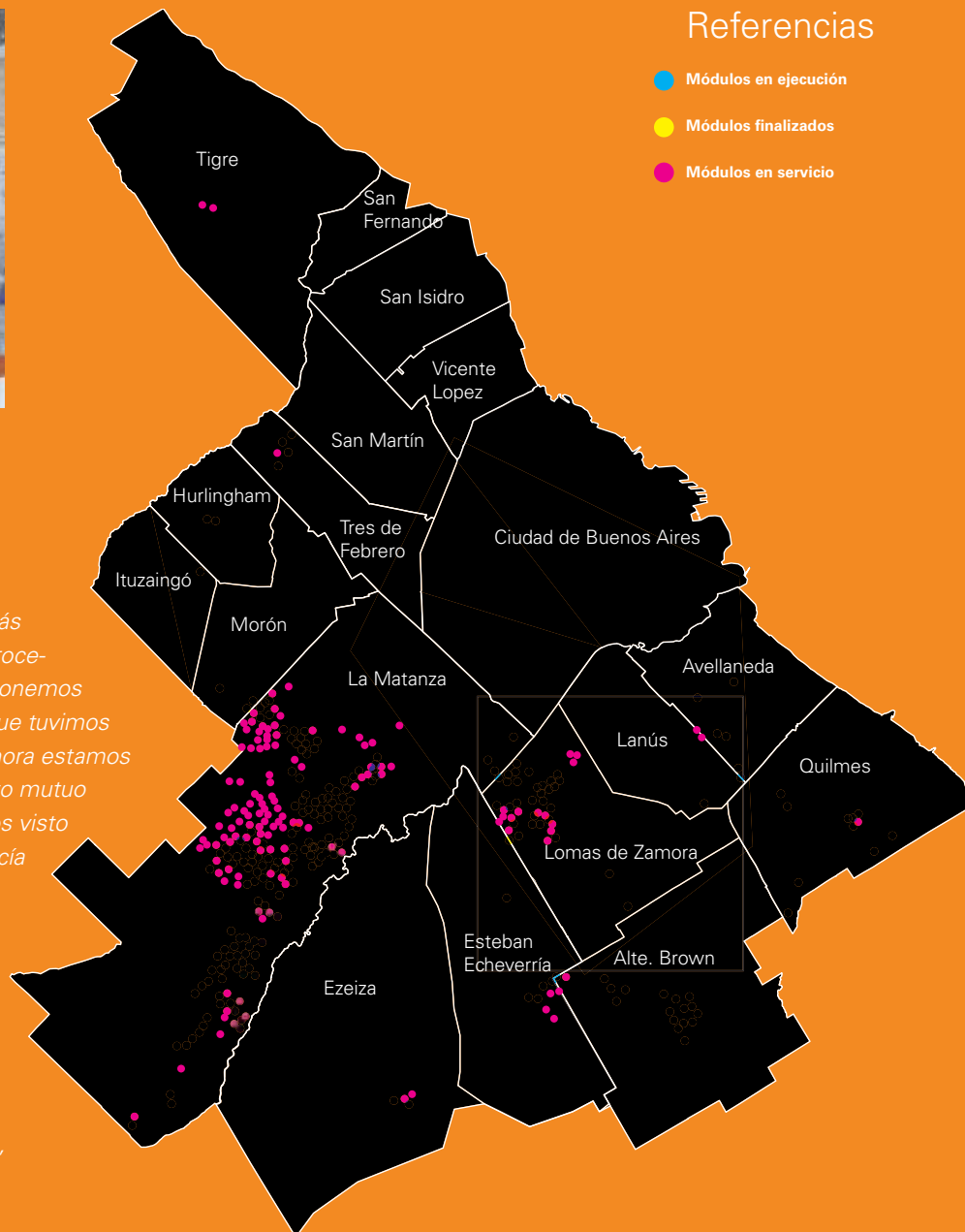
- **EL GOBIERNO NACIONAL:** adopta las medidas para concretar el Plan.
- **AYSA:** diseña el proyecto, se encarga de la logística de los materiales, la supervisión técnica de redes y pozos, el acompañamiento social de las distintas etapas de los proyectos y financia las obras. Además, a través del Instituto de Capacitación y Formación de su Sindicato (SGBA-TOS), capacita a los cooperativistas en el desarrollo de habilidades técnico-operativas.
- **EL MUNICIPIO:** participa como impulsor de los proyectos y como ente ejecutor de las obras.
- **EL INSTITUTO DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL (INAES):** presta asistencia técnica y legal para la conformación de las cooperativas.
- **Las COOPERATIVAS DE TRABAJO:** aportan la mano de obra.

Las obras de los planes A+T y C+T al 31.12.09



Arq. Magdalena Sierra,
Subsecretaria
de Planificación
Municipio de Avellaneda.

"Estoy muy satisfecha, además con AySA hemos ido en un proceso de mejoramiento. Si nos ponemos a pensar en la primera obra que tuvimos con este sistema a las que ahora estamos llevando a cabo, el crecimiento mutuo es muy alentador (...) y hemos visto con agrado que gente que hacía años que estaba desocupada, hoy por hoy ya tiene un oficio. (...) Barrios enteros que estaban postergados desde hacía años, hoy pueden abrir su canilla y tienen agua, eso es increíble y la gente así lo toma, la gente está agradecidísima."



"20 años atrás tenía diez metros el pozo...unos gusanos así salían. Te lo juro por mis hijos, no te miento...Así que entonces como pude junté y tuve que hacer el pozo ese, obligado...Pero bastante tomamos el agua esa. Cuando descubrí eso ya...lo saqué enseguida. Cuando hice el de 35 cambió, pero igual la contaminación está. Y tomábamos igual porque no sabíamos de donde traer el agua. Y bueno, no sé, gracias a Dios esto lo estamos contando porque no nos pasó nada, solamente eso que les pasó a los chicos de los granos en los pies, en todos lados. Y el médico decía que son unos forúnculos que le salen, que salen 7 u 8, pero a él le salieron como 20.

Pero con la red, cambió bastante. Cambio en el sentido de la salud de los chicos, que podés tomar agua tranquilo sin miedo, cocinar...Estamos más tranquilos por el agua que está potable, por ellos (por los chicos) estamos más tranquilos. Antes teníamos miedo por el agua que teníamos...Ahora se les fueron los forúnculos (...) ahora todos los chicos no se enferman como antes... Y bueno, gracias que hicieron esto por lo menos algo de felicidad."

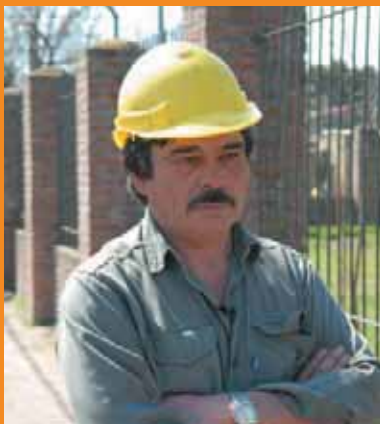
Juan Rojas,
vecino del Barrio Las Tunas, Tigre.



"Antes la vida nuestra cotidiana era ir a buscar agua al hospital porque el agua de acá no es apta para consumo humano, ya se sabe, por todas las fábricas que nos rodean. Y nosotros íbamos a buscar al hospital, que de buena manera desde luego nos daban (...) llevábamos seis o siete bidones, traíamos, los consumíamos e íbamos a buscar (...) Ahora ya tenemos ya la canilla (...) pronto pienso hacer la conexión al tanque, porque hay que higienizarlo, nos explicaron ayer los ingenieros de AySA cómo hay que lavar el tanque. Entonces hay que ponerlo en condiciones para poder instalar la red. Yo estoy conforme, incluso con el precio que nos dijeron ayer en la reunión.

Y es un adelanto, no hay que mirar lo demás, hay que ver lo que realmente hace el beneficio para la comunidad. Y bueno, lo único que quiero decir a AySA es que muchísimas gracias y sigan así. Nada más por mi lado. Y gracias por venir, porque estamos un poco olvidados pero ahora últimamente se está viendo un poco de movimiento. Es linda esta parte, ahora hay muchas industrias, adelantó muchísimo. Como nos comunicó AySA también, el año que viene empiezan las cloacas, ya sería lo que nos faltaría. Así que bueno, ahora sí nada más y muchas gracias a AySA, sigan adelante."

Nery Figacorta,
vecina el barrio Las Turnas de Tigre.

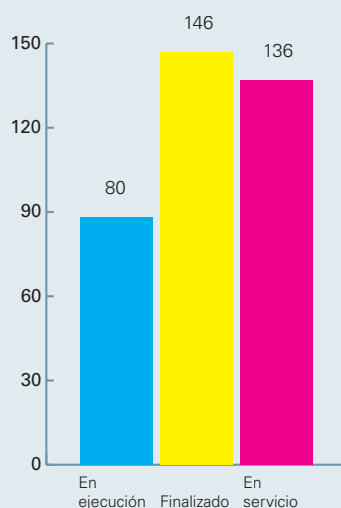


"Esta es mi primera obra de cooperativa. De la cual estoy muy satisfecho, el compañerismo, del barrio que nos tocó como principio, porque fue fundamental. Los vecinos te puedo mencionar: 9 puntos (...) vos al fin del día te vas tranquilo porque te encontrás en un lugar satisfecho de lo que vos hacés, más lo que conseguís en el barrio, digamos. Eso es fundamental (...) Yo soy especializado como se le dice, oficial especializado. Lo mío siempre fue montaje. Desde ya que incluye todo esto, desde agua, cloaca y montaje, mantenimiento de bombas, todo. Todos los días aprendés algo nuevo, que es fundamental eso".

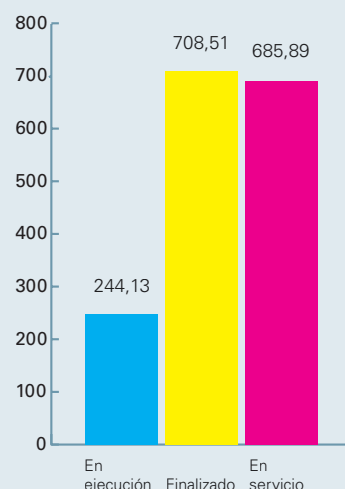
Ramón Néstor Zapata,
Cooperativa
"Saneamiento de Agua
y Cloacas", Quilmes.

Estado de avance de las obras A+T 03.06 al 12.09

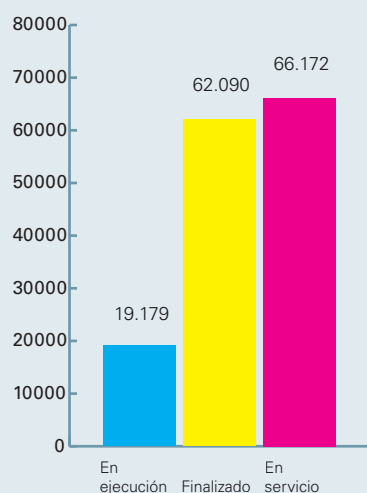
Módulos
Total: 362



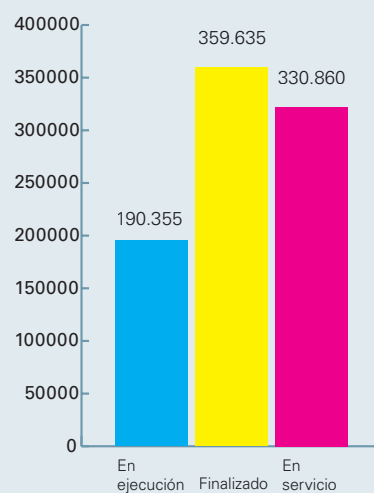
Km de redes instaladas
Total: 1.638,53



Conexiones instaladas
Total: 147.441

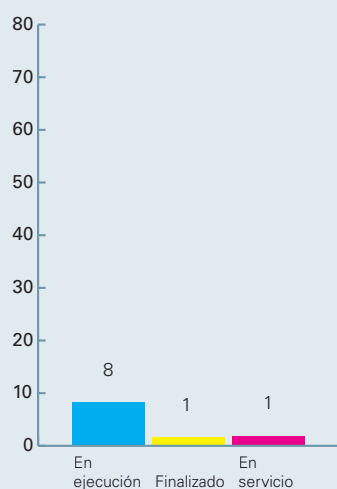


Población
Total: 880.850

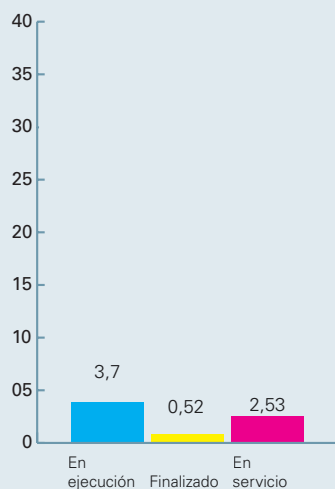


Estado de avance de las obras C+T 10.08 al 12.09

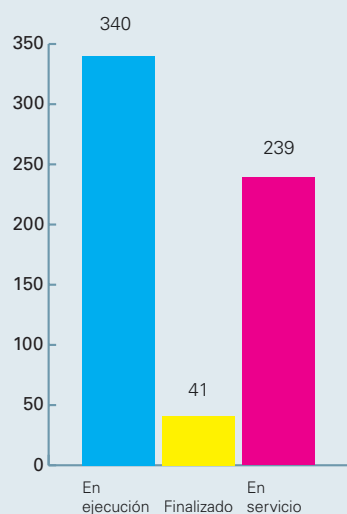
Módulos
Total: 10



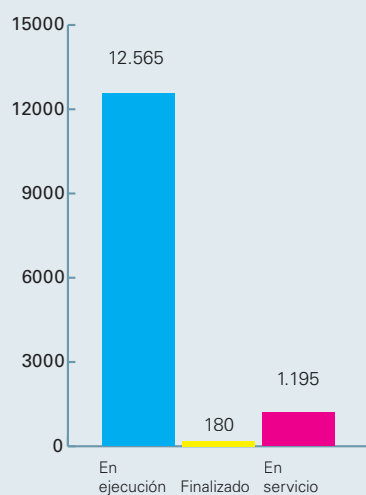
Km de redes instaladas
Total: 6,75



Conexiones instaladas
Total: 620



Población
Total: 13.940



"Bueno, hace muchos años que no tenemos cloacas y habíamos hecho muchas peticiones de tener la cloaca, y después hace un tiempo salió que se podía hacer y empezaron todas las reuniones, las entrevistas, todo (...) este año empezaron, no estoy segura de la fecha, medio año o antes, y ahora se están haciendo. Y por mi calle por lo menos llegaron. Yo no creí que iban a llegar porque pasaron por otras calles y menos la mía. Ahora estoy conforme, contenta, y los vecinos también están todos contentos, por lo menos la cloaca vamos a tenerla."

Fortuna Ventura,
Barrio Pintemar, Quilmes.



"Antes trabajaba en una estación de servicio, me quedé sin trabajo, con el tema de los aumentos y todo empezaron a descartar gente, me descartaron a mí. Y estaba sin trabajo hace un año y medio más o menos, que no se venía dando ninguna oportunidad. Cuando se presentó esta oportunidad me anoté y esperé, y por suerte hoy estamos trabajando y estamos finalizando casi. Y rinde, rinde. Siempre con el tema de la producción. El año pasado había empezado a retomar los estudios para maestro mayor de obras en una escuela de Quilmes, en la Técnica 6 (...) aprendí un montón, y estoy volcando cosas de acá por ahí en la escuela también, o sea que de algún modo te incentivó para seguir más para el lado técnico."

Jorge Adrián Ruíz Díaz,
Cooperativa "Saneamiento de
Agua y Cloacas," Quilmes.



Capacitación y generación de fuentes de trabajo

Las Cooperativas

Antes de comenzar las obras, los cooperativistas reciben capacitación técnico-operativa en el Instituto Marechal, que depende de la Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores Sanitarios (SGBATOS), con la colaboración del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), que ofrece formación legal y administrativa.

Cuando se inician las obras, los trabajadores reciben su remuneración en función del avance mensual. Con fondos de AySA, el pago es realizado a través de los municipios en base a certificados de obra que miden el progreso logrado durante el mes.

Cabe señalar que cada cooperativa tiene 16 integrantes (también llamados socios). Los trabajadores realizan sus tareas en el marco legal de un estatuto, un reglamento interno y autoridades -un presidente, un secretario, un tesorero, un síndico y vocales-.

■ Capacitación de cooperativas

	2008	2009
- Cantidad de cooperativas capacitadas	52	37
- Cantidad de cooperativistas capacitados	832	592

La comunidad



PLAN A+T

Estado de avance de las obras (del 03.06 al 12.09)

362 módulos ejecutados.

1.638,53 kilómetros de redes de agua potable instaladas.

880.850 habitantes beneficiados



Plan C+T

Estado de avance de las obras (del 10.08 al 12.09)

10 módulos activos

6,75 kilómetros de redes instaladas

13.940 personas beneficiadas.



Durante 2009, **brindamos capacitación a 592 Cooperativas de Trabajo.**



El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) seleccionó los Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo para la publicación “Negocios Inclusivos. Casos de Buenas Prácticas Nacionales,” editado a fines de 2009.

Programa de Integración Cultural Fuente Abierta



Además del objetivo primordial de proveer estos servicios, una parte sustancial de nuestra misión es contribuir al cuidado y valorización de estas prestaciones.

Creamos Fuente Abierta, nuestro Programa de Integración Cultural, para agrupar, alinear y potenciar todas las acciones que desarrollamos con el propósito de promover la conciencia ambiental y fortalecer la memoria nacional. A su vez, a través de Fuente Abierta procuramos establecer espacios de encuentro e intercambio con la comunidad.

En el marco de este programa funcionan: el Museo del Agua y de la Historia Sanitaria; la Biblioteca Agustín González -especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente- y uno de los archivos de planos históricos y domiciliarios más completos del país. Mediante ellos, afianzamos nuestro compromiso con la preservación del patrimonio y con su difusión, con la firme convicción de que es tan relevante la actualización permanente, que permite brindar cada día mejor servicio a más gente, como el desafío de recuperar y valorar el pasado, pues el conocimiento del proceso histórico de las obras de agua potable y saneamiento colabora en la comprensión del papel clave que guardan para el desarrollo social.

Por otra parte, encaramos diversas acciones relacionadas con la educación, valoración y concientización ambiental, reafirmando nuestro especial interés en la preservación del entorno y, sobre todo, en el cuidado de un elemento tan vital como el agua.

El programa fue declarado de Interés Cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación en 2009, mediante la Resolución S.C. N° 485, Expediente N° 5990/09.

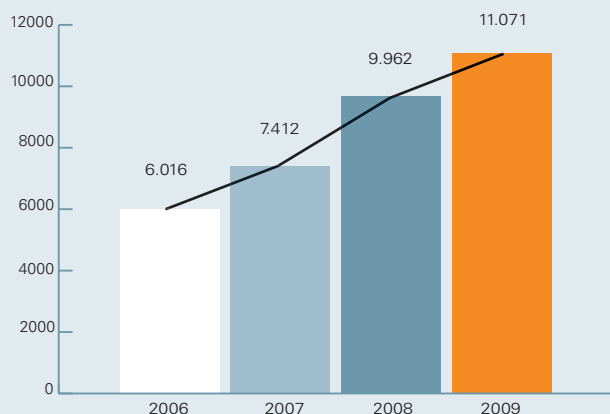
A través de la concreción de estas iniciativas, llegamos a variados públicos alcanzando resultados prometedores en una tarea de significativa trascendencia para las actuales y las futuras generaciones.

Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

El Museo tiene por objeto principal proponer al visitante una experiencia enriquecedora al conocer la historia de los antiguos sistemas de potabilización de Buenos Aires, de los cuales el excepcional Palacio de las Aguas Corrientes, donde funciona, era una pieza indispensable. Continúa la tradición del Museo Técnico de Artefactos Sanitarios de Obras Sanitarias de la Nación, formado hacia 1958 a partir del "Muestrario de Materiales," un lugar donde eran exhibidas públicamente las piezas aprobadas por la antigua Oficina de Contraste. Esos materiales, que con el tiempo se fueron acumulando y adquirieron valor histórico, constituyen la base de las actuales colecciones.

De este modo, en el Museo se pueden apreciar cañerías, medidores, grifería nacional e importada y artefactos sanitarios, además de elementos que forman parte de la historia de la construcción del magnífico Palacio de las Aguas Corrientes y mobiliario de las antiguas dependencias de O.S.N.

■ Evolución de las visitas





**Museo del Agua
y de la Historia Sanitaria**

Riobamba 750, 1° piso,
Ciudad de Buenos Aires

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Visitas guiadas:
lunes, miércoles y viernes a las 11.00

Teléfono:
6319-1104

E-mail:
museo_del_agua@aysa.com.ar

Durante 2009, el Museo continuó profundizando su tarea de difusión y acrecentamiento del conocimiento del patrimonio histórico.

Con este propósito, recibimos varios contingentes, continuamos realizando visitas para escuelas, atendimos pedidos especiales de estudiantes, investigadores y periodistas. Además, durante las vacaciones de invierno extendimos el horario de atención al público y llevamos adelante un programa especial de visitas guiadas.

También, volvimos a participar en "La Noche de los Museos," acontecimiento organizado por el Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Dirección de Museos. La participación en esta jornada favorece la afluencia de nuevos visitantes.

**Durante La Noche de los Museos
nos visitaron más de 3.200 personas
(1.200 más que en la edición anterior).**



Biblioteca Agustín González

La Biblioteca Agustín González funciona en el Palacio de las Aguas Corrientes, en un amplio espacio inaugurado por nuestra empresa durante 2006. Dispone de un valioso acervo documental que cubre un período de más de cien años de Ingeniería Sanitaria en la Argentina, generado por Obras Sanitarias de la Nación y las instituciones que le precedieron. Así, su colección cuenta con memorias, boletines y trabajos del Laboratorio de OSN. También, se puede encontrar información actualizada sobre potabilización y depuración, medio ambiente, legislación y normas sobre agua y cloaca, contaminación, enfermedades hídricas, hidráulica; y sobre temáticas transversales como: derecho ambiental, construcciones, instalaciones sanitarias, plomería, instalaciones eléctricas, química, física, administración, economía, auditoría, gestión del conocimiento, marketing, entre otras.

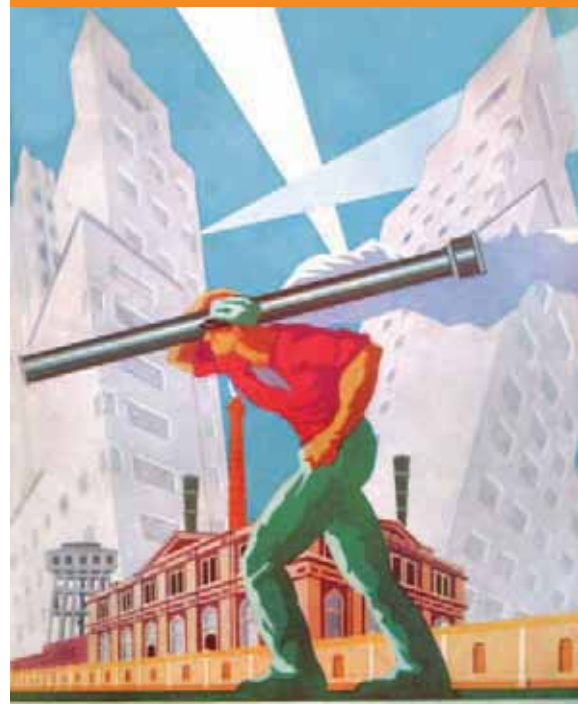
Además de poner a disposición este material en su Sala de Lectura, la Biblioteca atiende búsquedas científico/técnicas tanto del personal que se desempeña en la empresa como de público externo, entre el cual se encuentran instituciones educativas, investigadores, visitantes nacionales y extranjeros.

■ Usuarios de la Biblioteca en 2009

- Consultas internas y externas	1.562
- Préstamos de libros	199
- Documentos digitales enviados	480

20% de incremento en la cantidad de usuarios internos

**En 2009, nuestra Biblioteca fue incluida
en el Mapa Cultural de la República Argentina**
-iniciativa generada por
la Secretaría de Cultura de la Nación-.



**BOLETIN DE
OBRAS SANITARIAS
DE LA NACION**
AÑO XL ENERO DE 1938 N° 1

Biblioteca Agustín González

Riobamba 750, 1° piso,
Ciudad de Buenos Aires.

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Teléfono:
6319-1882 / 1884

E-mail:
biblioteca@aysa.com.ar



Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios

AySA posee uno de los archivos históricos más importantes de Buenos Aires, con información especializada sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la Ciudad. Sus documentos más antiguos datan de 1872.

Consciente de la relevancia de este material histórico único, en 2009, se inició un proceso de puesta en valor, para lo cual se estableció contacto con el Departamento de Archivo Intermedio, del Archivo General de la Nación, para conocer las técnicas de identificación y preservación utilizadas por este organismo. Durante el año, la labor se centró en la digitalización del sistema de administración de planos, la depuración de material y el proceso de inventariado, a fin de recuperar planos extraviados.

Por otra parte, en pos de dar a conocer, preservar y resaltar la importancia que guardan este tipo de documentos, la empresa participó en el 1° Encuentro sobre Conservación Preventiva de Obra Plana, que se realizó en la Biblioteca Nacional, los días 14 y 15 de octubre.

Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios

Riobamba 750, PB,
Ciudad de Buenos Aires.

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 16.00

Teléfono:
6319-1025

E-mail:
archivos@aysa.com.ar

■ Usuarios del Archivo en 2009

- Solicitudes de expedientes de rentas	2.011
- Expedientes recuperados	313
- Solicitudes de planos de redes	1.499
- Planos históricos digitalizados	125
- Consultas internas y externas de planos domiciliarios	20.671

Durante el año, las consultas atendidas y el material recuperado y digitalizado sumó un total de:
24.306 (entre planos y expedientes).



Proyectos especiales

Muestra “El agua en Buenos Aires, ayer y hoy, un bien público esencial”

Del 13 de julio hasta al 21 de agosto de 2009

Con el propósito de descubrir el vínculo del agua con la historia de la Ciudad y comprender la importancia que representa para el bienestar de la población, organizamos una muestra en la Sala Jorge E. Hardoy del Cabildo de Buenos Aires, la cual fue auspiciada por la Secretaría de Cultura de la Nación.

La finalidad de esta muestra fue trasladar al visitante hacia aquella ciudad de 1810, con aljibes, aguateros y lavanderas sobre la ribera del río, a escasos metros del fuerte, para comprender mejor la vida de los porteños en ese singular momento, escenario de los acontecimientos que culminaron en la Revolución de Mayo. Para luego mostrarle el presente: la modernidad tecnológica y las grandes infraestructuras necesarias para cubrir las nuevas demandas y los emprendimientos que nuestra empresa está llevando adelante.

La propuesta de la muestra fue exponer una visión dinámica de la trayectoria histórica del agua, examinando el pasado y la actualidad de cara al futuro, para promover la conciencia sobre la importancia de este recurso para el desarrollo y el bienestar de la comunidad.

9.732 personas visitaron la muestra.





Recuperación, conservación, difusión y custodia del patrimonio cultural

Restauración del mural “Construcción de Desagües” del artista plástico Benito Quinquela Martín

Las obras de arte que integran el patrimonio cultural de una nación poseen un valor que no puede ser medido económica y materialmente, constituyen bienes únicos, irremplazables, cuya cuantía está dada por su trascendencia espiritual y por la fuerte relación que tienen en la construcción de la identidad colectiva. Por este motivo, la recuperación, preservación, difusión y custodia del patrimonio artístico y cultural constituye una misión fundamental.

Como parte de esta política, durante el primer semestre de 2009, se finalizó la restauración del mural “Construcción de Desagües”, en el marco del Convenio de Cooperación que firmamos en 2007 con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en su carácter de custodio, el Poder Judicial, como tenedor de la obra, y nosotros como herederos de la historia de OSN.

Intervención restaurativa llevada a cabo en 2009:

Sobre la Obra:

- Estucado para reposición y nivelación de las zonas con faltantes de capa pictórica.
- Reintegración cromática y aplicación de una capa de protección.

Puesta en valor de la sala:

- Recuperación de los mármoles de la escalera
- Restauración de los bronce
- Iluminación
- Reparación de muros y pintura

Finalizada la restauración y la puesta en valor de la sala, establecimos las pautas de conservación necesarias -de acuerdo a los estudios del espacio arquitectónico-, las recomendaciones que establecen la realización de controles ambientales para poder lograr un entorno adecuado, la implementación de las medidas de seguridad (prevención de robo, incendios, etc.) y las normas de mantenimiento de la obra.

Además, en el mes de mayo, firmamos un Convenio Marco con el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), a través del cual el gremio formalizó su adhesión a la puesta en valor de la pintura y se comprometió a ser centinela de esta representación del esfuerzo de sus trabajadores.

Una obra que recuperó su brillo

■ **Presentación de la obra restaurada “Construcción de Desagües”**

Las obras de restauración finalizaron en junio, fecha que coincidió con las elecciones legislativas nacionales y la sorpresiva epidemia de gripe AH1N1, circunstancias que hicieron postergar la presentación, la cual se concretó el 19 de noviembre. En el acto participaron las autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, del Poder Judicial de la Nación y de la Empresa. Además, asistieron representantes del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) y todo el equipo que trabajó en el proyecto.



■ **Difusión**

- 15 de mayo, Día del Sanitarista

Para dar difusión a esta importante tarea, en 2009, el Día del Sanitarista -que se celebra el 15 de mayo- saludamos a nuestros 4.500 empleados a través de una tarjeta con la imagen impresa de este cuadro. Como parte de esta celebración, durante los meses de mayo y junio, inauguramos la muestra “Construcción de Desagües”: el homenaje de Quinquela a la labor de los sanitarios, en la planta baja de nuestra sede central. En el mes de julio, la exhibición se trasladó al Palacio de las Aguas Corrientes.

- Exposiciones y disertaciones

Continuando la tarea de difusión, en el mes de agosto la muestra se expuso en la sede del Centro de Capitanes de Ultramar, donde el equipo que trabajó en el proyecto compartió con el público asistente la experiencia realizada.

Lic. Mario Félix Naranjo

Coordinador de Recuperación
y Conservación del Patrimonio Cultural
Ministerio de Economía
y Finanzas Públicas de la Nación



“Construcción de Desagües” era uno de los bienes culturales que pertenecía al acervo de la antigua Obras Sanitarias de la Nación. El antiguo Programa (de Recuperación y Conservación del Patrimonio Cultural Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) y la actual Coordinación tenían como primera medida el recupero de todo lo que eran bienes culturales de 66 empresas que dependían del Ministerio de Economía, entre ellas, OSN y este mural de Benito Quinquela Martín.

El mayor trabajo se realizó los primeros seis meses, con la limpieza, la consolidación de la capa pictórica y los retoques por sectores, eso demandó muchísimo tiempo. En cuanto a la pigmentación se hizo un examen estratigráfico: la gente del INTI sacó un pedazo chiquitito de capa pictórica y lo llevó a analizar con todo un sistema microscópico para ver la composición de la capa y cuáles eran los pigmentos utilizados. Hacemos no solamente un trabajo de restauración sino un trabajo científico restaurativo con el INTI: la capa pictórica, cómo impacta el sonido, cómo trabaja la madera, el

factor humedad, el factor lumínico, el factor de contaminación. Se hizo todo un análisis y un estudio que daba como resultante cuál era la intervención más óptima para que el mural no sufra deterioros.

Este es un caso emblemático en la gestión cultural de los organismos del Estado, ya que a través de él se han amalgamado tres organismos para salvar un bien cultural: la mano de obra y los insumos corrieron por parte del Ministerio de Economía; la apoyatura de gráfica para la puesta en valor, la difusión y toda la asistencia al Programa era contemplada por AySA; y el Poder Judicial se encargó de reacondicionar y poner en valor el lugar físico donde se encontraba el cuadro. Nos llena de satisfacción saber que a través del convenio entre AySA, el Poder Judicial y el Ministerio de Economía se pudo concretar algo inusitado y sin precedentes dentro del Estado Nacional. Nos sorprendió gratamente la buena predisposición de todos los involucrados y la decisión de dar solución a lo que se nos podía presentar en el corto y mediano plazo. El tomar contacto con AySA y saber de

la inquietud y el interés por este tema abonó el camino entre los organismos para que el convenio se lleve adelante. Desde el punto de vista institucional, no es común que sucedan este tipo de hechos. Cuando comento esta iniciativa desde gobernadores hasta intendentes se muestran sorprendidos. Esto fue posible, justamente por la predisposición, la decisión política y el objetivo común que es salvaguardar un bien cultural.

Después de 20 meses de trabajo, la obra fue presentada a fines de 2009. Realmente fue muy satisfactorio y una grata alegría ver cómo tres organismos se pueden mostrar con hechos concretos. No hay mejor lenguaje que los hechos, y tanto AySA, el Ministerio y el Poder Judicial, estábamos en la misma sintonía. Es importante destacar que este Convenio suscitó otros, ya que vieron el hecho consumado y cómo se pudo llevar a cabo. Para nosotros fue un orgullo el haber podido trabajar con AySA y el Poder Judicial para salvar esta importante obra del patrimonio cultural de los argentinos.

■ El proceso de restauración

Los especialistas del Programa de Recuperación y Conservación del Patrimonio Cultural del Ministerio de Economía fueron los encargados de la intervención, la cual se desarrolló en distintas etapas.

1. INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

Un equipo de especialistas en Historia del Arte y especialistas del INTI realizaron los estudios previos.



2. PROPUESTA DE TRATAMIENTO

3. INTERVENCIÓN RESTAURATIVA

a. La limpieza superficial.



b. La consolidación del soporte y capa pictórica.



c. La remoción de barniz y repintes, y aplicación de una capa de protección, para resguardo y aislamiento de la obra original de los materiales que se incorporaron en las etapas posteriores.



d. El estucado.



e. La reintegración cromática y una capa de protección final.

4. PROPUESTA DE CONSERVACIÓN

En 2009, esta importante obra del patrimonio cultural de los argentinos quedó recuperada.



Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

Desarrollamos diversos programas y actividades de educación ambiental, a través de los cuales nos dirigimos especialmente a los representantes de las nuevas generaciones, pues consideramos que son terreno fértil para sembrar conocimientos tendientes a crear hábitos apropiados en torno al uso del agua. Además, los niños se convierten en agentes de difusión de la información que brindamos sobre la necesidad de cuidar un recurso natural de vital importancia y escaso en la naturaleza.

■ Visitas educativas a la planta Gral. San Martín

Con el objetivo de valorizar los recursos hídricos y el trabajo de la empresa, desarrollamos un programa de visitas educativas a la planta Gral. San Martín, uno de los cuatro establecimientos potabilizadores más grandes del mundo.

La actividad, que se ofrece en forma gratuita, está dirigida a las escuelas primarias, que se encuentran dentro de nuestra área de acción.

Los niños que participaron de la visita pudieron apreciar como se realiza el complejo proceso que transforma el agua del río en agua lista para el consumo, además, recibieron información sobre la necesidad de cuidar los recursos y recomendaciones prácticas para su uso adecuado.



En 2009, 13.300 alumnos pertenecientes a 380 escuelas visitaron la planta Gral. San Martín.

■ Talleres didáctico-recreativos en escuelas y colonias

Con el objetivo de que los más pequeños aprendan la importancia del agua, desarrollamos talleres didácticos-recreativos bajo el nombre “Taller sobre el buen uso del agua” en escuelas de nuestra área de acción. A través de dos payasos, se representan situaciones cotidianas en las que se desperdicia agua, se muestra la problemática de la escasez en el mundo y la importancia que tiene el cuidado de este recurso natural agotable. Para reforzar estos conceptos, se entrega material didáctico.

En coordinación con la Subsecretaría de Deporte de la Ciudad de Buenos Aires, también realizamos talleres durante el Ciclo de Colonias de Verano 2009. Participaron: la Colonia 17 de Agosto, la Colonia Parque Sarmiento, la Colonia Parque Roca, la Colonia Deportivo Español y la Colonia del Predio KDT.

En 2009, realizamos 50 talleres en los que participaron más de 5.500 chicos de entre 4 y 12 años.

Es importante señalar que, desde el año 2008, los contenidos del “Taller sobre el buen uso del agua” fueron aprobados y la acción se incorporó a la currícula de Actividades Extraprogramáticas del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Queremos contribuir a que las futuras generaciones aprendan a tomar un rol activo como ciudadanos responsables del medio donde habitan.



■ Medición de la actividad

Para evaluar la opinión de los participantes sobre la jornada se realizó una encuesta.

Resultados de esta medición

La jornada tuvo muy buena repercusión entre los participantes, que la calificaron de manera positiva en el 98% de los casos.

Atributos medidos

- Organización del evento	99%
- Desempeño de los coordinadores	94%
- Los juegos	96%

El 81% consideró que la actividad contribuyó a la toma de conciencia acerca del cuidado del agua y del medio ambiente.

Día Internacional del Agua

Para la celebración del Día Internacional del Agua, desarrollamos una jornada didáctico-recreativa para la familia, que tuvo por objetivo generar conciencia sobre la importancia del agua como recurso fundamental de la vida.

La actividad se llevó a cabo en los Lagos de Palermo, donde se organizaron diferentes sectores lúdicos para los más grandes (juegos pautados y juegos libres) y un espacio de arte orientado a los más chicos. Todas las actividades estuvieron coordinadas y supervisadas por profesores de educación física y plástica.

Además regalamos a los chicos que participaron de la celebración material didáctico, libros para colorear y lápices.

Como cierre de la Jornada, colocamos un muro para que todos puedan dejar su mensaje sobre lo aprendido durante la celebración.

Participaron de la jornada 5.000 personas
(50% más de asistencia que en la actividad de 2008).





Programa radial Planeta Azul

En AySA nos comunicamos diariamente a través del servicio que brindamos, pero también entendemos que debemos trabajar en pos de la difusión de temas relacionados con el medio ambiente y el agua potable como recurso indispensable para el desarrollo humano.

Siguiendo esta premisa, creamos el programa radial "Planeta Azul". Desde su nacimiento la propuesta fue generar un espacio periodístico -no un programa de la empresa- el cual, utilizando todos los recursos técnicos radiales, aborde temas de interés social que se relacionen con la problemática ambiental.

De este modo, a través de un formato ágil, se estructuran secciones de música, arte, ciencia, actualidad y todas las voces, tanto nacionales como internacionales, que puedan aportar sobre los temas mencionados. Cabe destacar que en nuestro país son muy pocos los programas dedicados a estas cuestiones.

"Planeta Azul" pretende ser un espacio de reflexión sin perder de vista el objetivo: lograr el interés de la audiencia a través de un medio de comunicación masivo. Este espacio es conducido por Mario Portugal, prestigioso periodista de Radio AM Del Plata.

Para los interesados, el programa se emite todos los sábados a las 17.00 por www.eter.com.ar.

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, creamos "Planeta Azul", un exclusivo espacio radial para reflexionar y generar conciencia sobre la temática del medio ambiente.





Escuela Móvil de AySA

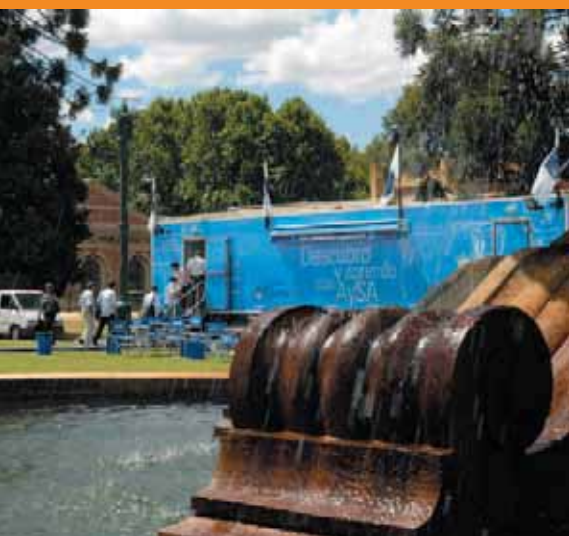
En el mes de noviembre, realizamos el lanzamiento de un nuevo proyecto: nuestra “Escuela Móvil”, un tráiler que cuenta con maquetas a escala de los procesos de potabilización y depuración, un mini-cine y la recreación de un baño, el cual fue creado para llegar a los distintos partidos de nuestra área de acción.

A través de esta iniciativa, la empresa busca concientizar a la población acerca de la importancia de cuidar el agua y hacer un uso responsable de los servicios, además de dar a conocer las grandes obras de infraestructura que se encuentran en marcha para la mejora y expansión de las prestaciones.

En la Escuela Móvil, entonces, tanto chicos como público en general pueden conocer cómo se potabiliza el agua, cómo llega a los hogares y cómo se tratan las aguas usadas antes de su devolución al río. También, la representación de un baño real permite vivenciar los buenos y malos usos del agua y, por último, en el mini-cine que posee el tráiler se puede disfrutar de algunas de las películas sobre las importantes obras que estamos llevando adelante.

Este proyecto constituye una novedosa y atractiva alternativa para presentar a la comunidad la tarea que está realizando el Gobierno Nacional, a través de nuestra empresa, para dar un nuevo impulso a la salubridad del país y generar conciencia sobre la responsabilidad que tenemos todos en el cuidado de este valioso recurso.

**En noviembre de 2009,
inauguramos nuestra “Escuela Móvil”.**



Proyectos especiales

■ Lanzamiento de una emisión postal del Correo Argentino: *“Preservación del medio ambiente: El agua”*

Junto al Correo Argentino, presentamos una serie filatélica denominada “Preservación del medio ambiente. El agua”. La finalidad de esta emisión postal es subrayar la importancia del agua y la necesidad de preservarla. Para ello, se exhiben, en diferentes secciones, datos sobre disponibilidad de agua en el planeta, consumos y pérdidas de agua más comunes e información sobre la forma en que se obtiene y distribuye el agua potable. Además, aparecen datos sobre la situación de los recursos en el país, aportados por la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación.

**La serie contó con una tirada de
130.000 hojas block.**

■ Exposición y concurso AySA – FADU *Del 4 al 9 de mayo de 2009*

En el marco de un Convenio de Cooperación celebrado entre nuestra empresa y la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo (FADU) de la Universidad de Buenos Aires (UBA), realizamos una muestra en Ciudad Universitaria donde, de manera didáctica, se expuso información relacionada con: el agua en el mundo y su importancia para la vida, la historia sanitaria de la Argentina y la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales.

Como parte de la exposición, los alumnos de esa facultad pudieron participar de un concurso, completando el cuestionario “10 preguntas básicas sobre el agua”, cuyas respuestas se desprendían de la lectura de los paneles de la muestra.

El concurso tuvo alrededor de 350 participantes. Los ganadores fueron premiados con órdenes de compra para la adquisición de bibliografía especializada.

**A través de estos proyectos especiales,
buscamos continuar y reforzar la concientización
y valorización del agua.**





Día del Niño

Con motivo de esta fecha, realizamos visitas a comedores, escuelas y jardines en barrios de bajos recursos de nuestra área de acción, para llevar a los chicos diversión y un mensaje sobre lo fundamental que es preservar las fuentes de agua.

Durante estas visitas, una narradora leía un cuento -"Pelos" de Graciela Montes- en el cual aparece plasmada la importancia de cuidar el agua. Al mismo tiempo, un dibujante lo representaba mediante animaciones. Finalizado el relato, se propuso a los niños una actividad participativa recreativa de dibujo coordinada por estos artistas.

Entregamos a todos los participantes viandas y material didáctico.

**Compartimos
el Día del Niño con
800 chicos.**

Cerca de la comunidad

Buscamos estar cerca de la comunidad para acompañarla en ocasiones especiales o brindar asistencia si se requieren nuestros servicios.

Presencia institucional en ferias, foros y exposiciones

En 2009, participamos en exposiciones organizadas por municipios de nuestra área de acción: Expo Avellaneda, Expo Lomas de Zamora, Expo San Martín, Expo Hurlingham, Expo Ezeiza y Expo Quilmes.

Esta presencia institucional tuvo como objetivo difundir información sobre nuestra tarea y dar a conocer los avances de las obras que se estaban ejecutando en cada uno de los partidos.

También, nos sumamos a encuentros universitarios como la "Expo UTN", en la Universidad Tecnológica Nacional, y la "Feria de Empresas", organizada por la Universidad de Belgrano.

Además, participamos del "II Seminario Internacional Agua y Medio Ambiente: recursos estratégicos del siglo XXI" y auspiciamos la muestra de arte "Agua y Luz – Poéticas tecnológicas a fin de década", inspirada en la trayectoria del artista Gyula Kosice -pionero del arte cinético, lumínico e hídrico. Esta exposición presentó una serie de obras de artistas que tienen como eje temático el agua y la luz a través de algún desarrollo tecnológico.



Asistencia especializada

Ante necesidades de la comunidad o frente a situaciones críticas, brindamos nuestro apoyo y colaboramos poniendo a disposición distintos recursos como: nuestro personal especializado, equipos, bombas y mangueras extractoras de líquidos, camiones cisterna o sachets de agua potable.

■ Colaboración con la ciudad de Tartagal

Para asistir a esta ciudad ante la catástrofe natural que sufrió en febrero de 2009, enviamos tres equipos desobstructores altamente equipados y con control satelital, para la limpieza de bocas de registro y la desobstrucción de los conductos cloacales principales y conexiones domiciliarias. El operativo se prolongó desde el 16 de febrero al 22 de marzo.

Se limpiaron 40.400 metros de colectoras.

■ Colaboración con la ciudad de Santa Fe

Frente a las inundaciones que padeció Santa Fe en abril de 2009, nos hicimos presente y pusimos a disposición equipamiento y personal técnico especializado.

■ Colaboración con la ciudad de Mar del Plata

Esta colaboración respondió a la emergencia que se originó en esa ciudad provoca-





da por problemas en el suministro de agua. Consistió en el envío de tres camiones cisterna totalmente equipados, lo que posibilitó la entrega de agua a hospitales, clínicas, los principales hoteles y a otros usuarios sensibles, del 1 al 7 de mayo.

Se realizaron alrededor de **245 servicios**.

■ Colaboración con la ciudad de Zarate

Frente al taponamiento del colector principal de la Ciudad, un conducto de 400 milímetros de diámetro y una profundidad de 9 metros, enviamos equipos y personal especializado para colaborar en la desobstrucción y normalización del funcionamiento de la cuenca. La asistencia se concretó en el mes de mayo.

■ Colaboración con la provincia de Córdoba

Debido a la emergencia hídrica que se originó en esa provincia, nuestra empresa envió cuatro unidades de cisternas, totalmente equipadas y con sus choferes, en dos períodos: del 6 al 16 de noviembre, el primero, y del 16 al 30, el segundo. El operativo consistió en el transporte de agua desde su carga en el río Cevallos a cisternas en la cima del cerro en la localidad de Salsipuedes.

■ Colaboración en San Antonio de Areco, provincia de Buenos Aires

A causa de la inundación ocasionada por el desborde del río Areco, en el mes de diciembre, prestamos asistencia mediante el envío de electrobombas, grupo eléctrico y personal para desagotar el sótano del hospital y un club.

Apoyo a distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas

A través del suministro de agua potable, brindamos asistencia a los participantes de maratonés y pruebas deportivas, a los peregrinos de San Cayetano, a los fieles que participan cada año en la Peregrinación al Santuario de Nuestra Señora de San Nicolás y de Nuestra Señora de Luján, a los participantes de la Caminata por una Verdadera Integración de las Personas con Discapacidad, entre otras manifestaciones culturales que se desarrollan en el seno de la comunidad.

La comunidad

- ✓ Nuestro Programa **Fuente Abierta** fue **declarado de Interés Cultural** por la Secretaría de Cultura de la Nación.
- ✓ Nuestro **Museo del Agua y de la Historia Sanitaria** continuó profundizando su tarea de difusión y acrecentamiento del patrimonio histórico, testimonio de ello son los **11.071 visitantes** que recibió a lo largo del año.
- ✓ La **Biblioteca Agustín González**, especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, **fue incluida en el Mapa Cultural de la República Argentina**.
- ✓ Nuestro **Archivo de Planos** participó en el **1º Encuentro sobre Conservación Preventiva de Obra Plana** -que tuvo lugar en la Biblioteca Nacional- en pos del cuidado de los documentos históricos que custodiamos.
- ✓ **9.732 personas participaron** de la muestra **“El agua en Buenos Aires, ayer y hoy, un bien público esencial”**, que organizamos en el Cabildo de Buenos Aires.
- ✓ **Finalizamos la restauración de mural “Construcción de desagües”**, del artista plástico Benito Quinquela Martín.
- ✓ Continuamos desarrollando acciones para la educación y concientización ambiental:
 - **13.300 alumnos** de 380 escuelas **visitaron nuestra planta Gral. San Martín. 5.500 chicos**, de entre 4 y 12 años, **participaron** de los **50 talleres** que realizamos **sobre el buen uso del agua**.
 - **5.000 personas asistieron**, en los bosques de Palermo, **a la Jornada didáctico-recreativa** que organizamos **con motivo del Día Internacional del Agua**.
- ✓ **Creamos Planeta Azul**, un espacio radial para reflexionar sobre el medio ambiente.
- ✓ **Lanzamos nuestra Escuela Móvil**, para acercarle a la comunidad información sobre el buen uso de los servicios y el quehacer de la empresa.
- ✓ **Brindamos colaboración y asistencia técnica a** las ciudades de **Tartagal, Santa Fe, Mar del Plata, Zarate, San Antonio de Areco** y la provincia de **Córdoba**, frente a las situaciones críticas que debieron atravesar en 2009.

A photograph of a garden pond. The pond is surrounded by lush greenery, including tall grasses, blue and orange flowers, and a large red-leafed plant on the right. The water is dark and reflects the surrounding foliage. The background shows a dense forest of evergreen trees.

Nuestro
desempeño
ambiental

09

160		Prevención de la contaminación
160		AySA, una usuaria responsable
160		Campañas de monitoreo
161		Otras acciones de monitoreo
164		Estudios de Impacto Ambiental
164		Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental
165		Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2009
166		Seguimiento ambiental de obras
166		Plan de Gestión Ambiental
168		Estudios en la Cuenca Matanza-Riachuelo
174		Estudios especiales
176		Programas de reciclado
177		Actividades de difusión
181		Campañas de concientización ambiental
185		Destacados 09

El agua y el saneamiento impactan directamente en la supervivencia de la humanidad y del planeta. Es por esto que, en la actualidad, los recursos hídricos y el medio ambiente se encuentran entre los asuntos más significativos que debe enfrentar el hombre.

Ante esta situación y para cumplir adecuadamente la misión que el Estado Nacional nos ha encomendado, desde nuestra creación, nos planteamos la necesidad de definir una estrategia global que asegure no sólo la adecuada prestación de estos servicios sino también el respeto de los distintos aspectos vinculados con el entorno.

Con este propósito, desde el año 2007, hemos establecido una Política Ambiental a través de la cual reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos.

De este modo, asumimos el rol protagónico que tenemos en estas cuestiones, encarando con responsabilidad una gestión sustentable e integrada y fomentando la asociación y el diálogo. Así, llevamos adelante diferentes acciones, orientadas a proveer y garantizar estas prestaciones vitales, optimizando la calidad de vida de nuestros usuarios y de la comunidad, y teniendo en cuenta a las futuras generaciones.

Prevención de la contaminación

AySA, una usuaria responsable

Somos una empresa usuaria de los recursos hídricos y como tal nuestra responsabilidad es utilizarlos de manera racional y sustentable.

Es por eso que desarrollamos en forma sistemática, planificada y preventiva, una serie de actividades de vigilancia y monitoreo, que tienen por objetivo mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos.

Campañas de monitoreo del recurso superficial

El agua del río es una de nuestras principales materias primas. Atendiendo su importancia, es fundamental para nosotros el cuidado de esta fuente para asegurar el proceso de potabilización y el suministro de agua a la comunidad.

Con este propósito, durante 2009, realizamos las siguientes campañas de monitoreo:

- Río Reconquista y afluente Río Luján
- Descargas afluentes ríos Luján y de la Plata
- Arroyo Medrano
- Franja Costera del Río de la Plata

La planificación de estas campañas se llevó adelante con el objetivo de distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas sobre los cursos de agua y cualificar y cuantificar los distintos contaminantes.

Para ello, se requirió considerar las condiciones ambientales necesarias para que las muestras fueran lo más representativas posibles. De esta manera, para definir la fecha de extracción se observó que durante los días previos no se hubieran registrado precipitaciones, dado que esto habría producido una crecida de los niveles y caudales del río con la consecuente dilución de los eventuales contaminantes en el volumen de agua considerado.

Los valores
registrados durante 2009
no han superado
los máximos establecidos.

Otras acciones de monitoreo

■ Proyecto Calidad de Agua del Río de la Plata

Colaboramos con el Proyecto de Calidad de Agua del Río de la Plata, encabezado por la Red de Intercambio de Información de los Gobiernos Locales del Río de la Plata (RIIGLO). Una de las principales actividades conjuntas de los actores que participan de esta Red reside en efectuar el seguimiento sistemático y coordinado de la calidad del agua en la costa del Río.

Este proceso se realiza a partir de la toma simultánea de muestras en ambas orillas -Argentina y Uruguay- y su posterior análisis de laboratorio en el que se incluye el estudio de varios parámetros físico-químicos y bacteriológicos con criterios y procedimientos equivalentes.

**En 2009 y bajo el marco de este proyecto,
participamos en 3 campañas,
junto a los municipios costeros del Río de la Plata.**



Vista aérea de la planta potabilizadora Dique Luján.



Los siete puntos de control
del Río Luján:

- Sarmiento y Río Luján
- Reconquista y Río Luján
- Carapachay y Río Luján
- Canal Aliviador y Río Luján
- Canal Aliviador
- Caraguatá y Río Luján
- Canal Diopsa y Río Luján

■ Alerta temprana de Turbiedad en el Río Luján

En forma conjunta con la Prefectura Naval de Tigre, realizamos mediciones diarias para efectuar un seguimiento de alerta de la turbiedad en la zona.

Es importante señalar que, cuando el nivel supera el valor estipulado (350 NTU) se ponen en marcha acciones como la inspección por tierra y agua de la zona para detectar e identificar la fuente y el muestreo para ensayo Jar Test con el objetivo de asegurar que el agua podrá ser potabilizada sin inconvenientes en el caso que la pluma turbia afecte la toma de agua.



El barco laboratorio Orión.

■ Barco Laboratorio Orión



Entre las medidas que adoptamos para realizar monitoreos de la calidad, se destaca la utilización de un barco laboratorio llamado Orión. Se trata de un crucero, con equipamiento de navegación de última generación, rápido y ver-

sátil, de alta maniobrabilidad en espacios y cursos reducidos, el cual cuenta con instrumental de medición continua de los siguientes parámetros: turbiedad, pH, oxígeno disuelto, conductividad y temperatura, y equipos para la extracción de muestras que permiten la recolección de datos, en tiempo real, y su transmisión directa a un centro de control para su análisis y evaluación; además posee una embarcación inflable para realizar extracciones en cursos de menor calado.

De este modo, disponemos de un instrumento capaz de desplazarse sobre el

río para analizar y observar la evolución de la calidad siguiendo la dinámica de la masa hídrica. El Orión constituye así una herramienta eficaz para detectar rápidamente variaciones naturales -generadas por arrastres de inundaciones o desbordes de cauces- y/o impactos puntuales de contaminación antrópica -producidos por descargas costeras y/o derrames de buques en la cuenca del Río de la Plata-. Esto nos permite controlar las inmediaciones de las tomas de agua, a fin de ejecutar las acciones necesarias para ajustar el proceso de potabilización.

Estudios de Impacto Ambiental

Según lo establecido en el artículo 121 del Marco Regulatorio, nuestra Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo ha elaborado Estudios de Impacto Ambiental (EslA) correspondientes a las obras del Plan Director de AySA.

Estos estudios son realizados por un grupo interdisciplinario de técnicos y especialistas de la empresa con amplia experiencia en la materia. Por otra parte, para algunos estudios específicos, contamos con el aporte de profesionales externos a través de universidades y/o consultoras especializadas.

Año	EslA elaborados
2007	20
2008	27
2009	35
Total	82

Durante 2009, se realizaron 35 EslA donde se incluyen 328 proyectos.

Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental

En 2009, continuamos con la publicación de resúmenes ejecutivos en el sitio web institucional (www.aysa.com.ar), en donde se puede acceder a los objetivos de cada sumario, la descripción general de las obras y sus aspectos ambientales más significativos, con una ponderación de los mismos.

El público interesado puede consultar los estudios completos en la Biblioteca Agustín González.



www.aysa.com.ar

■ Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2009

Nombre del estudio	Partido	Servicio
- Expansión de la red de saneamiento cloacal Quilmes	Quilmes	Cloaca
- Toma y conducción de agua cruda a la Planta Paraná de las Palmas	Escobar	Agua
- Plan Mejoras y Mantenimiento - Quilmes	Quilmes	Agua
- Expansión de la red de saneamiento cloacal Morón Centro	Morón	Cloaca
- Conexión de agua subterránea al río Saavedra-Morón	Morón	Agua
	Tres de Febrero	Agua
	San Martín	Agua
- Sistema de producción de agua potable Virrey del Pino	La Matanza	Agua
- Bateria La Unión Etapas I y II	Esteban Echeverría	Agua
	Ezeiza	Agua
- Adenda Ampliación Bateria Burzaco Llavallol	Almirante Brown	Agua
	Lomas de Zamora	Agua
- Expansión de la red de agua potable en Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Agua
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Almirante Brown	Almirante Brown	Cloaca
- Redes primarias e interconexión a pozos a Bateria Glew 1° y 2° etapa	Almirante Brown	Agua
- Red secundaria Barrio San Martín	Lanús	Agua
- Adenda Plan A+T La Matanza	La Matanza	Agua
- Sistema Cloacal Ramal Avellaneda	Avellaneda	Cloaca
- Adenda Mejoras y Mantenimiento Quilmes	Quilmes	Agua
- Adenda Plan A+T Almirante Brown	Almirante Brown	Agua
- Expansión de la red de agua potable en Ezeiza	Ezeiza	Agua
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Lomas de Zamora	Lomas de Zamora	Cloaca
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Lanús - Monte Chingolo	Lanús	Cloaca
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Tigre. Reconquista 1	Tigre	Cloaca
- Adenda Plan A+T Lanús	Lanús	Agua
- Adenda Plan A+T Ezeiza	Ezeiza	Agua
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Ezeiza - Spegazzini	Ezeiza	Cloaca
- Expansión de la red de distribución de agua potable en Lomas de Zamora	Lomas de Zamora	Agua
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en San Isidro	San Isidro	Cloaca
- Expansión de la red de saneamiento cloacal en Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Cloaca
- Expansión de las redes de agua y cloaca en Barrio La Cárcova	San Martín	Agua y Cloaca
- 2° Adenda Plan A+T La Matanza	La Matanza	Agua
- Producción de agua potable Ezeiza. Barrio La Celia	Ezeiza	Agua
- Producción de agua potable Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Agua
- Producción de agua potable B. Glew	Almirante Brown	Agua
- Sistema Colector Cloacal Este Ramal Sur	Quilmes	Cloaca
- Producción de agua potable La Unión	Ezeiza	Cloaca
- Plan de Mejoras y Mantenimiento Almirante Brown	Almirante Brown	Agua
- Expansión de la red de agua potable en Hurlingham	Hurlingham	Agua

Seguimiento ambiental de obras

Plan de Gestión Ambiental

En julio de 2009, el Directorio de AySA aprobó el Plan de Gestión Ambiental (PGA) que se incorporó como Anexo I en el Pliego de Especificaciones Técnicas para la Contratación de Obras.

Este documento contiene los lineamientos mínimos de los PGA que deben presentar las empresas contratistas y es claramente otro de los compromisos asumidos orientado a la gestión sustentable y a la permanente búsqueda de mejoras en los servicios que brindamos.

A través de este instrumento, nos comprometemos a optimizar nuestra prestación alineada a los siguientes objetivos particulares del PGA:

■ Objetivos particulares del Plan de Gestión Ambiental (PGA)

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente, la Política Ambiental de AySA, las buenas prácticas ambientales, así como también aquellos compromisos que voluntariamente suscriba.
- Promover que la construcción y operación del proyecto se desarrolle en equilibrio con el medio ambiente natural y antrópico en su área de influencia.
- Materializar adecuados mecanismos de información a la comunidad y generar la participación organizada y activa de la misma en aspectos de interés para el proyecto.
- Llevar a cabo la ejecución de las acciones de prevención y mitigación identificadas, su monitoreo y control, así como las que surjan como necesarias durante la construcción del proyecto y su operación.

La elaboración del PGA está a cargo del contratista. Este plan deberá estar avalado técnicamente por un profesional habilitado en el registro ambiental correspondiente. Así, a partir de los lineamientos que se establecen en el pliego de licitación, las especificaciones técnicas y el estudio de impacto ambiental de la obra, el contra-

*Vista aérea
del Río Paraná de las Palmas.*



tista deberá proponer aquellas medidas viables y efectivas para prevenir, monitorear y mitigar los impactos ambientales adversos que puedan generar la realización de las obras.

Por su parte, la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo de nuestra empresa es responsable de supervisar la implementación de las distintas herramientas de Gestión Ambiental del proyecto en estudio.

Durante 2009, realizamos el seguimiento ambiental de grandes obras, entre ellas, la planta potabilizadora Paraná de las Palmas y la planta depuradora “Del Bicentenario”.

Predio donde se está construyendo la planta potabilizadora Paraná de las Palmas.





*Vista aérea de la costa sur
del Río de la Plata.*

Estudios en la Cuenca Matanza-Riachuelo

Diagnóstico territorial sobre la Cuenca del Río Matanza-Riachuelo

Durante el año, llevamos adelante un estudio de diagnóstico territorial sobre la Cuenca Matanza Riachuelo (CMR), que tuvo como fin destacar puntos singulares a lo largo de este trayecto. Se puso mayor énfasis en puntos de descarga de diferente origen (pluvial, industrial, cloacal) y el estado actual de ambas márgenes, a través del abordaje de la parte media y alta de la cuenca, y especial interés en tributarios y actividad industrial. A partir de la información recabada, elaboramos un diagnóstico de base sobre la zona en cuestión.

**Debido a la extensión geográfica de la cuenca
y las numerosas zonas inaccesibles,
se verificó la zona por aire, tierra y agua, a través de la
cobertura de 400 km² de vuelo, 360 km por tierra y
5 horas de navegación.**

Plan de monitoreo “Calidad de agua y sedimentos”

También, en 2009 iniciamos este plan con la colaboración del INA (Instituto Nacional del Agua).

Incluyó:

- 47 sitios de extracción
- 50 parámetros a analizar
- Mediciones trimestrales durante un año
- Muestras de control entre el INA y AySA

En este caso, asumimos la responsabilidad de dar cumplimiento al compromiso adquirido oportunamente en el marco del seguimiento de la calidad de aguas y sedimentos de la Cuenca. A su vez, el material sirvió para generar información primaria a ser incorporada en los modelos matemáticos de calidad que se encuentran en curso.

Cabe señalar que el ámbito de aplicación de este plan se refiere a toda la Cuenca, en su parte alta, media y baja.

A partir del control cruzado entre el INA y nuestra empresa, se obtuvieron resultados coherentes que satisfacen las exigencias de calidad acordadas para validar el plan de monitoreo en los parámetros característicos de la cuenca, particularmente en el caso de la DBO y la DQO.

Este estudio comenzó en 2009 y se prevé finalizar en 2010.





Estudio Socioeconómico y Ambiental en la Cuenca Matanza-Riachuelo (CMR)

Este programa se llevó a cabo para lograr los siguientes objetivos generales:

- Cuantificar la población por partido en el área geográfica de la CMR a julio de 2009.
- Realizar una caracterización socio-territorial de la población en la CMR, a través de un sistema de información geográfica y la información del Censo 2001 actualizada en sus aspectos poblacionales.
- Evaluar la vulnerabilidad sanitaria como resultado de la combinación de la densidad habitacional, el nivel socioeconómico y el riesgo sanitario.
- Identificar, georreferenciar y caracterizar los barrios con mayor riesgo sanitario y ambiental, villas, asentamientos y barrios populares (VAyBP), además de estimar su población a julio de 2009.
- Realizar un “estudio exploratorio” sobre la situación socioeconómica y ambiental a una muestra del 25 por ciento de las VAYBP en la CMR, mediante entrevistas a informantes claves.

**El resultado de este estudio permitirá
proponer acciones orientadas a resolver la problemática
socio-ambiental para las áreas identificadas
con mayor vulnerabilidad sanitaria y ambiental.**

*Parte baja
de la Cuenca Matanza-Riachuelo.*



Estudio para determinar la demanda béntica de oxígeno en el Riachuelo

Registro de oxígeno disuelto (OD) durante el ensayo N° 2288.

Durante 2009, llevamos a cabo un estudio para determinar la demanda béntica de oxígeno en el Riachuelo -consumo de oxígeno que tiene lugar en la profundidad del curso de agua, en la interfase con los sedimentos, “sediment oxygen demand” o SOD, según sus siglas en inglés- la cual puede jugar un rol importante en los niveles de oxígeno disuelto (OD) en el agua.

La concentración de OD es uno de los parámetros más usados para indicar el estado de salud ecológica de un cuerpo de agua y la demanda béntica de oxígeno, uno de los procesos que la afectan (también, influyen sobre el balance final de OD la reaeración -incorporación de oxígeno a través del contacto con la atmósfera- y el consumo de OD debido a la degradación de materia orgánica presente en la columna de agua).

Los resultados de este estudio se usarán para alimentar el modelo matemático “MIKE 21”. Como parte del proyecto, realizamos mediciones de campo (in-situ) en diferentes puntos de muestreo ubicados entre Puente La Noria y la desembocadura en el Río de la Plata.

La técnica usada para la determinación in-situ consistió en aislar un volumen de agua en contacto con el lecho en una cámara de muestreo e incluyó la observación de la caída en la concentración de oxígeno disuelto resultante del contacto entre el agua ocluida y el sedimento por un determinado período de tiempo. Para estos ensayos utilizamos agua del punto de muestreo aireada mecánicamente, ya que la concentración de OD en el agua nativa del Riachuelo resulta insuficiente para realizar el experimento.

Asimismo, planificamos la extracción de muestras intactas de sedimento a profundidad con el propósito de realizar ensayos adicionales de SOD en el laboratorio.

Este estudio comenzó a realizarse en septiembre de 2009 y se prevé que culminará en 2010.

Plan de Manejo Ambiental para Emisarios

Durante 2009, comenzamos a diseñar un Plan de Manejo Ambiental para la operación del emisario subfluvial Riachuelo. Este plan surgió con el objetivo de establecer una metodología de trabajo para asegurar el desempeño ambiental durante la operación del emisario, en el marco de un programa de monitoreo y acciones ante eventuales desvíos de calidad en la zona de descarga y zona de influencia.

Las premisas fundamentales de control de este plan son las siguientes:

- Verificar el cumplimiento de los parámetros del marco regulatorio, en particular los referidos a las normas para desagües cloacales para descarga a cuerpo receptor.
- Comprobar si el impacto de la descarga en el ambiente está dentro de los límites de control previstos por el plan.
- Determinar si los desvíos dentro del sistema exceden los umbrales de confianza.

El plan de monitoreo propuesto posee una visión ambiental del Río de la Plata como sistema e integra factores naturales y antrópicos así como también la operación del sistema Riachuelo.

Área de influencia del emisario en el Río de la Plata.





Ciudad de Montevideo.

Línea de Base del Emisario Riachuelo

Con el objetivo de documentar la situación actual del Río de la Plata en la zona del proyecto del emisario Riachuelo, en 2009, elaboramos un informe para analizar los antecedentes físicos, químicos, biológicos e hidrodinámicos del río.

Para diseñar este documento tuvimos en cuenta los lineamientos pautados en la norma ISO 14.015:2.001 "Evaluación Ambiental de Sitios y Organizaciones (EASO)", ampliamente difundida a nivel internacional. Esta medida, a su vez, fue concebida a partir de las normas ASTM E-1527-05 (Fase I) -exploratorio- y ASTM E-1903 (Fase II) -detallado- "Standard Practice for Environmental Site Assessments", que actualmente se indican como estándar de uso en la industria petrolera mundial para la elaboración de pasivos ambientales.

A partir de los antecedentes documentales obtenidos y de las características geográficas, hidrológicas y ambientales de la zona, elaboramos relevamientos y muestreos.

En función de la información analizada sobre las características sedimentológicas y las concentraciones de determinadas sustancias halladas -como níquel, cobre, zinc, naftaleno, cromo, entre otras-, a lo largo de toda la Franja Costera Sur, el estudio demostró que el Río de la Plata posee una concentración de fondo de gran cantidad de sustancias, con una antigüedad mayor a los 100 años.



■ Visita a la Intendencia Municipal de Montevideo

Los días 23 y 24 de julio de 2009 una delegación de AySA realizó una visita a la Intendencia Municipal de Montevideo. El motivo fue establecer un canal de comunicación para el intercambio técnico de experiencias referidas al ámbito del saneamiento y, en particular, aquellos aspectos relacionados a los emisarios -actuales y futuros- y a las plantas de tratamiento de líquidos cloacales.

El resultado de esta visita determinó como posición estratégica consolidar un vínculo técnico con el Departamento de Desarrollo Ambiental de esa intendencia. Esto se debe al grado de madurez que tiene el plan de saneamiento urbano de la ciudad de Montevideo y de las sucesivas etapas que han atravesado en lo referido a requerimientos por parte del BID, consultas públicas, reasentamientos y diagnóstico. Además, el sistema de saneamiento de la capital uruguaya ya fue visitado por ONG de la ciudad de Cartagena, Colombia.

Estudios especiales

Transplante de especies arbóreas en la traza del emisario El Jagüel

Debido a que los trabajos en la traza del emisario El Jagüel afectarán algunos de los ejemplares arbóreos, llevamos a cabo un informe de transplante de los mismos para reponer los que sean necesarios. Por cada ejemplar afectado, se plantarán cinco o siete de especie similar para conservar las características paisajistas de la zona.

Alternativas para la reutilización de subproductos generados por el proceso de depuración de efluentes cloacales

En 2009, comenzamos a estudiar las posibilidades de revalorización de las arenas provenientes de las plantas depuradoras. Para ello, realizamos un estudio de caracterización de las muestras de arenas crudas, acondicionadas y del material edilicio molido de las plantas depuradoras Norte y Sudoeste, y de la estación de bombeo cloacal Wilde.

Este estudio tiene como objetivo analizar posibilidades concretas de revalorización en subproductos de depuración, y está orientado al modelo basado en las “3R” (Reducir, Reutilizar, Reciclar). En este sentido, a partir de las arenas obtenidas en las plantas de depuración, se busca elaborar materiales edilicios no portantes, tales como ladrillos, bloques y losetas, entre otros, de suelo cemento. Cabe mencionar que las arenas se sometieron a un proceso de acondicionamiento con cal, para luego permanecer en reposo durante 48 horas para la posterior elaboración del material.

Preparación de arenas de plantas depuradoras.





Estudios de alternativas de gestión de subproductos generados por el proceso de depuración de efluentes cloacales

Durante 2009, iniciamos el estudio de alternativas de gestión de subproductos generados a partir del proceso de depuración de efluentes cloacales. El mismo incluyó las siguientes etapas:

- Trabajo preliminar de gabinete que consiste en: recopilación de información vinculada a la situación actual de cada una de las plantas de depuración de efluentes cloacales de AySA y datos de generación actual de subproductos, evaluación de los Estudios de Impacto Ambientales referidos a las ampliaciones previstas, recopilación y análisis de informes previos referidos al estudio e identificación de corrientes de subproductos, confección de listas de verificación específicas como herramienta de trabajo y recopilación, y análisis de la normativa vigente aplicable a nivel nacional y provincial.
- Trabajos de campo que se circunscriben a: relevamiento de cada una de las plantas depuradoras de efluentes cloacales, entrevistas con responsables técnicos de operación y mantenimiento, y recopilación de información a partir de listas de verificación y elaboración de memoria fotográfica de los sitios relevados.
- Trabajos de gabinete posteriores al relevamiento de campo que incluyen: análisis de la información recolectada en campo junto a información recopilada previa y posteriormente, procesamiento de datos recabados y elaboración del primer informe de avance.

Continuaremos durante 2010 con la segunda fase de este estudio que comprende, por un lado, el relevamiento de la información relacionada a las caracterizaciones de las distintas corrientes de subproductos, la evaluación de la información y la definición de necesidad de nuevas caracterizaciones y, por el otro, la definición de alternativas de gestión de los subproductos.

Programas de reciclado

En AySA, promovemos hábitos que no solo buscan conservar el medio ambiente sino que además apuntan a la solidaridad.

Para esto, en 2009 continuamos participando en los programas de reciclado de papel y comenzamos con el programa de donación de tapitas plásticas de la Fundación Garrahan.

**Donamos 80.436 kilos de papel
y 1.313 kilos de tapitas plásticas.**

En 2009, la Fundación Garrahan destinó lo recaudado a través de estos programas a:

- Funcionamiento y sostén de la Casa Garrahan, que se suma a lo aportado por los padrinos.
- Compra de equipamiento médico de avanzada: instalación de quirófanos, asistencia en CIM y cirugías, equipamiento para videocirugías y para el área de neonatología.
- Compra de insumos (oxigenadores para cirugías cardiovasculares, pañales, sondas, vías prolongadoras, saturómetros, catéteres, material descartable para cirugías, etc.).
- Reparación de equipamiento de alta complejidad (equipos de laboratorios, imágenes, ecógrafos, videocolonoscopia, etc.).
- Formación y capacitación de médicos y enfermeras.
- Ayuda social a los niños de familias de escasos recursos económicos del Gran Buenos Aires e interior del país.
- Mantenimiento edilicio.
- Financiamiento de otros programas: biblioteca, editorial, talleres, escuela hospitalaria, equipamiento informático, otras obras en desarrollo.

Actividades de difusión

Como parte de nuestra misión, hemos asumido el compromiso de transmitir conocimientos sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. Buscamos, así, generar conciencia sobre la necesidad de preservar entre todos los recursos naturales.

Actividades de difusión interna

Durante 2009, distintas áreas de nuestra empresa participaron en el desarrollo de actividades de difusión y capacitación relacionadas con el medio ambiente.

■ Cursos de inducción

Nuestra empresa desarrolla un programa de charlas de inducción para el personal ingresante, el cual incluye un módulo específico sobre medio ambiente, que aborda conceptos generales, aspectos e impactos ambientales y la importancia del cumplimiento de la Política Ambiental de AySA.

Cursos de Inducción

Año	Talleres
2007	14
2008	12
2009	13

Se dictaron 13 talleres sobre medio ambiente al personal ingresante.

70 personas participaron en 5 talleres de difusión de la política ambiental

■ Difusión de la Política Ambiental y el Pacto Global

Continuamos el programa de charlas y talleres de difusión de la Política Ambiental de AySA dirigidos a nuestro personal. Allí se discutieron las acciones ejecutadas para llevar adelante una gestión sustentable, como es el caso de los Estudios de Impacto Ambiental y las campañas de monitoreo del recurso hídrico. También, llevamos a cabo la difusión de acciones cotidianas para atenuar las consecuencias del cambio climático.

Por otra parte, se aprovecharon estos encuentros para informar sobre la adhesión de nuestra empresa al Pacto Global y la responsabilidad asumida a partir de este compromiso.

Difusión de la Política Ambiental

Año	Talleres	Asistencia
2007	34	322
2008	27	387
2009 ⁽¹⁾	5	70

⁽¹⁾ La disminución de los talleres se debe a que gran parte de nuestro personal ya se encuentra capacitado en esta temática.

■ Capacitación interna

Además, se dictaron los siguientes cursos:

- Derecho ambiental.
- Requisitos legales Norma ISO 14001.
- Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales.
- Sustancias y residuos peligrosos.

Capacitación interna

Año	Horas	Asistencia
2007	106	40
2008	1.430	202
2009 ⁽¹⁾	462	228

⁽¹⁾ Las diferencias en horas se produce por la distinta duración de las cursadas que abordan temáticas diferentes.

Dictamos 462 horas de capacitación sobre distintos temas ambientales a las que asistieron 228 participantes.



Capacitación externa

Además de las actividades de difusión interna, nuestra empresa se propuso impulsar y promover programas para fortalecer las capacidades profesionales y colaborar con la comunidad académica.

Durante 2009 y a través de 740 horas de capacitación externa, nuestro personal -en total 55 trabajadores- asistió a cursos, seminarios y talleres

Capacitación externa

Año	Horas	Asistencia
2007	1.588	106
2008	804	64
2009 ⁽¹⁾	746	55

¹⁾ Las diferencias en cuanto a otros años se debe a que las capacitaciones son a demanda.

Temas de los cursos, seminarios y talleres

- Formación de auditores internos del Sistema de Gestión Ambiental.
- Cómo proceder ante inspecciones ambientales.
- Problemática del agua y saneamiento.
- Gestión de residuos peligrosos o especiales.

■ Posgrado de Ingeniería Sanitaria

En octubre de 2009, se realizó una presentación a los alumnos del Posgrado en Ingeniería Sanitaria -carrera que dictamos en forma conjunta con la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF) y el Instituto Nacional del Agua (INA)-, según el siguiente temario:

Estudios de Impacto Ambiental

- Estudio de casos: planta potabilizadora Paraná de las Palmas.
- Solicitud de créditos internacionales. Requerimientos ambientales para la gestión de proyectos.
- Términos de Referencia Ambiental.
- Estudios especiales según la característica del proyecto.
- Estudio socioeconómico y ambiental.

Seguimiento Ambiental de las Obras

- Plan de Gestión Ambiental: objetivos y organización.
- Planta potabilizadora Paraná de las Palmas. Estructura de inspección de obras.
- Ubicación de las obras.
- Informes realizados con tomas fotográficas.



Obras Básicas en la Cuenca Matanza-Riachuelo

- Sistema Riachuelo. Alternativas al Colector Margen Derecho.
- Diagnóstico territorial de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

■ **II Congreso de Comunicación Ambiental**

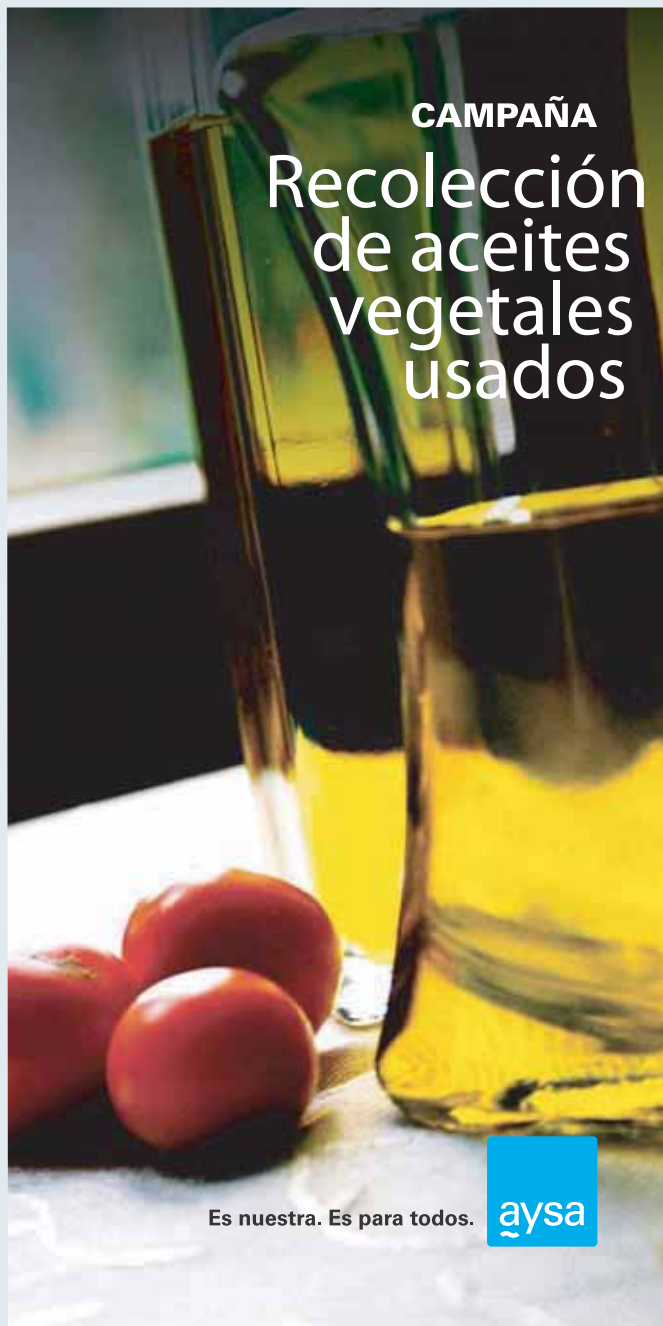
En mayo de 2009, personal de la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo junto a la Directora de Relaciones Institucionales de AySA participaron, en calidad de disertantes, en el II Congreso de Comunicación Ambiental organizado por la UCES (Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales) y la revista Futuro Sustentable, a través del panel “El medio ambiente y las empresas”.

Para esa ocasión, realizamos una presentación sobre cómo se efectúa la comunicación interna y externa ambiental en AySA, a través de ejemplos -como los talleres realizados para la presentación del Estudio de Impacto Ambiental de las obras básicas en la Cuenca Matanza Riachuelo- y se discutieron y analizaron distintos casos.

Cabe mencionar que participaron del evento representantes de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, de la Agencia de Protección Ambiental del GCBA, de la OPDS (Organismo Provincial de Desarrollo Sostenible), ONG, medios de comunicación y empresas.

■ **Universidad CAECE**

En octubre, realizamos una presentación en la carrera de la Licenciatura de Gestión Ambiental de la Universidad CAECE. Esta exposición contó con una introducción del Plan Director de Saneamiento de AySA y el seguimiento de los Planes de Gestión Ambiental de las obras de las plantas Paraná de las Palmas y Berazategui.



*Programa de Salud
y Saneamiento*

Disposición segura de Aceite Vegetal Usado

En diciembre de 2009, participamos del Programa de Salud y Saneamiento que llevan adelante la firma RBA Ambiental, el INTI y la Liga de Amas de Casa. Los objetivos de esta iniciativa fueron concientizar a los generadores gastronómicos de Aceite Vegetal Usado (AVU) de la importancia de adoptar buenas prácticas de frituras, mejorar la salud de la población a partir del buen uso de aceite de fritura, evitar el daño ambiental que se produce al verter el aceite en los desagües cloacales y pluviales, y estimular a los generadores de AVU a que adhieran al programa para garantizar la trazabilidad del residuo.

Campañas de concientización ambiental

El acceso al agua potable es algo natural para la mayoría de los ciudadanos que viven en nuestra área de acción, está presente en forma permanente en las actividades cotidianas. Sin embargo, pocos se detienen a pensar en su valor, no se tiene real conciencia de que es un recurso agotable.

**El agua dulce es un recurso limitado
y su calidad está bajo presión constante.
La que hoy utilizamos ha sido reciclada una y otra vez
desde los comienzos del universo.
En estos momentos tenemos toda la que tendremos
y que hemos tenido.**

Por eso, ser cuidadosos tanto en la explotación como en el consumo es fundamental. Proveedores y usuarios debemos conocer y respetar nuestros derechos y obligaciones. Ejercer buenas prácticas colaborará en la mejora de la calidad de vida de todos.

Es en este sentido que consideramos que, además de llevar adelante una gestión sustentable, una parte clave de nuestra labor es concientizar sobre la importancia de cuidar este elemento vital.

Apoyando esta concepción, realizamos programas y campañas de comunicación que apuntan a la valorización y al uso adecuado de los recursos.

Estas acciones buscan resaltar la importancia que el agua tiene en nuestras vidas y la necesidad de cuidarla, al igual que al entorno. Plantean la problemática de la escasez de este recurso a nivel mundial y se centran en la difusión de recomendaciones prácticas para evitar el derroche.

Incluyen la distribución masiva de afiches, volantes, folletos explicativos y material didáctico, acciones que se complementan con difusión en distintos medios de comunicación. La intención de estas piezas de comunicación es señalar como, de manera sencilla, se puede contribuir al bienestar común.

El material de apoyo de las campañas se encuentra a disposición del público en todos los Centros de Atención al Usuario de AySA.







Todos podemos ahorrar agua y vos?

No podemos modificar la cantidad
de agua que existe en el planeta,
pero sí podemos
hacer un uso responsable.

**El cuidado
de un recurso tan vital como el agua,
es un compromiso de todos.**



Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Obras Públicas
Ministerio de
Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Presidencia de la Nación

Agua y Saneamiento Argentino S.A.



“Yo puedo ahorrar agua,
¿y vos?”

Para darle continuidad a la campaña lanzada en 2008 “Todos podemos ahorrar”, lanzamos la campaña “Yo puedo ahorrar agua, ¿y vos?”. De este modo, las siluetas de la campaña anterior fueron reemplazadas por fotos de personas, que daban la cara al compromiso de cuidar este valioso recurso.

El programa volvió a plantear la temática de la escasez del recurso y se focalizó en la difusión de consejos para prevenir su desperdicio. Se buscó involucrar a la gente, en acciones simples y cotidianas en las cuales se hace uso de este vital elemento.

Todos podemos ahorrar agua y, por consiguiente, todos podemos cuidarla, contribuyendo, así, al bienestar común.



■ Día Mundial del Medio Ambiente

En AySA celebramos esta fecha reflexionando con los chicos sobre la importancia de cuidar el entorno natural.

Como todos los años, adherimos a la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, fecha que guarda estrecha relación con nuestra labor. En esta oportunidad, decidimos lanzar el Concurso “Contando con AySA”, un certamen de cuentos cortos orientado a alumnos de 5° y 6° grado de escuelas públicas y privadas de la ciudad de Buenos Aires y de los municipios del conurbano bonaerense, donde presta servicios nuestra empresa.

El propósito de esta acción fue generar un espacio de reflexión, dentro del ámbito escolar, sobre el cuidado de los recursos naturales y el entorno. Por eso, la temática de los cuentos estuvo referida al agua en el planeta Tierra y su importancia para la vida.

Los cuentos ganadores del concurso fueron impresos por AySA con una importante tirada de ejemplares para la escuela y su autor. Además, las escuelas premiadas recibieron órdenes de compra para material de lectura y los autores de los cuentos, importantes premios.

- ✓ Como usuarios responsables, realizamos **campañas de monitoreo del recurso superficial:**
 - Los **valores registrados** durante el año no superaron los máximos establecidos.
 - Además, **participamos en 3 campañas del Proyecto de Calidad de Agua del Río de la Plata**, encabezado por la Red de Intercambio de información de los Gobiernos Locales del Río de la Plata.
- ✓ Contemplando los aspectos e impactos ambientales asociados a la ejecución de obras que desarrollamos en toda nuestra área de acción, **elaboramos 35 Estudios de Impacto Ambiental**, los cuales incluyeron 328 proyectos (30% más de Estudios de Impacto Ambiental que en 2008).
- ✓ **Incorporamos el Plan de Gestión Ambiental en el Pliego de Especificaciones Técnicas para la Contratación de Obras.**
- ✓ Realizamos **estudios en la Cuenca Matanza Riachuelo.**
- ✓ Sumamos **1.202 horas de capacitación** -interna y externa- **en temas relacionados con el medio ambiente.**
- ✓ Donamos **80.436 kilos de papel y 1.313 kilos de tapitas plásticas al Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan.**
- ✓ Lanzamos una **nueva campaña de concientización** sobre el cuidado del agua: **"Yo puedo ahorrar agua, ¿y vos?"**
- ✓ **Participamos en la Campaña "Recolección de aceites vegetales usados"**, que llevan adelante la firma RBA Ambiental, junto al INTI y la Liga de Amas de Casa.

Nuestro
desempeño
económico

09



188	Contrataciones
188	Clasificación de las compras por rubro
189	Rubros más representativos (consumo)
190	Financiamiento
190	Financiamiento de las obras Paraná de las Palmas y Berazategui
192	Préstamos internacionales Estado de situación al 31 de diciembre de 2009
196	Carga impositiva y previsual 2009
197	Destacados 09

Nuestra empresa es un instrumento estratégico de una política de Estado que coloca a los servicios de agua potable y saneamiento en un lugar prioritario. Tal circunstancia se encuentra avalada por varios motivos, entre los cuales podemos destacar, en primer término, la falta de cobertura, inaceptable para el desarrollo inclusivo del país. En segundo lugar, que los efectos negativos que acarrea esta falta no reconocen fronteras sociales o económicas. Por tanto, el compromiso del Estado es dar impulso para que estas prestaciones esenciales sean proporcionadas a todos los ciudadanos y en forma prioritaria a los sectores relegados que, en muchos casos, no pueden pagar las instalaciones necesarias.

Considerando lo mencionado, el Estado tiene una ineludible intervención en materia de fijación de las políticas, planificación de los medios y contralor de resultados. Mientras tanto, AySA debe ser eficiente para concretar las metas que el Gobierno Nacional le ha encomendado, tendientes a lograr la mayor cobertura en el menor tiempo posible.

Con este objetivo, desarrolla su Plan Director, un programa sin precedentes, sustentable tanto en lo técnico como en lo económico -ya que considera las herramientas de financiación para llevarlo a cabo-, además, tiene en cuenta los procedimientos de contratación y auditoría necesarios para una gestión transparente. Es importante mencionar que la inversión total requerida para este Plan asciende a más de 20.000 millones de pesos.

Trabajamos con responsabilidad para cumplir este gran desafío: proveer a todos los habitantes de nuestro radio de acción prestaciones básicas para el desarrollo de la vida, tanto es así que, Naciones Unidas antes decía que: una persona era pobre si no cobraba 5 dólares por día, ahora dice que lo es si no tiene agua y cloacas.

Contrataciones

Para efectuar la contratación de proveedores, ya sean de bienes, obras o servicios, en AySA hemos diseñado e implementado procedimientos e instructivos que tienen como pautas centrales la operatividad, la transparencia y el control.

Para las contrataciones aplicamos procedimientos que cuentan con la revisión previa y la aprobación del Directorio de la empresa y la intervención del órgano de control. En ellos se detallan los procesos licitatorios y concursales, las evaluaciones de ofertas, las adjudicaciones y toda la documentación contractual necesaria; como así también las normas especiales de acuerdo con la tipología del bien y/o servicio a procesar, las normas de ejecución o cumplimiento por parte del proveedor, los procesos de certificaciones y las sanciones, entre otras. Asimismo, se tipifican los llamados para las adquisiciones y/o contrataciones, clasificados según el monto del presupuesto o la necesidad (pública – privada – directa), y los niveles de autorización para disponer los mismos y para la firma de la documentación final.

**Durante el año 2009, llevamos a cabo
3.981 contrataciones
por un total de \$ 666.759.789.**

■ Clasificación de las compras por rubro

Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Monto en \$	% total de operaciones	% del monto total
Insumos químicos	13	12.513.599	1 %	2 %
Bienes	2.789	197.218.835	70 %	30 %
Servicios	1.102	438.514.020	27 %	65 %
Obras de mantenimiento e instalaciones	77	18.513.335	2 %	3 %
Total	3.981	666.759.789	100 %	100 %

Observaciones:

Si se compara la clasificación de compras por rubro de 2009 con respecto a 2008, se distingue una diferencia representativa en el rubro Insumos químicos. Esto se debe a que se negociaron contrataciones por periodos plurianuales, no correspondiendo contratar estos insumos en el año 2009.

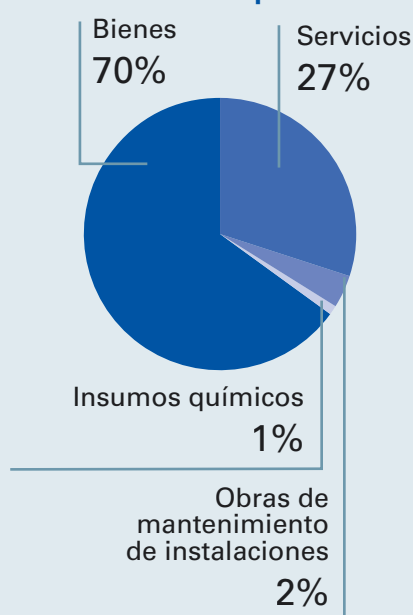
■ Rubros más representativos (consumo)

- Insumos químicos

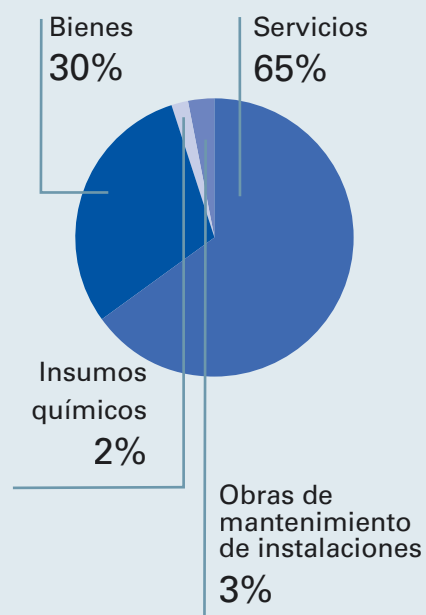
- Sulfato de aluminio al 6% OUT	228.500	toneladas
- Cal	25.500	toneladas
- Cloruro de sodio	8.600	toneladas
- Cloro	5.700	toneladas
- Hipoclorito de sodio	2.600	toneladas
- Polielectrolito	92	toneladas

En el transcurso de 2009, realizamos compras de bienes como cañerías y accesorios de PVC, PEAD, bronce, hierro dúctil, motores, bombas, válvulas, piezas especiales, insumos de laboratorio, productos químicos y reactivos analíticos, gases especiales, aceites y lubricantes.

■ Cantidad de órdenes de compra



■ Importe en \$



Además de bienes, nuestra gestión ha invertido en servicios, como mantenimiento, calibración y alquiler de equipos, mantenimiento de espacios verdes, limpieza y vigilancia, mantenimiento de redes de agua y cloaca en la vía pública, distribución de facturas, transporte y disposición de residuos, y alquiler de edificios.

Finalmente, destinamos también inversiones a obras para la rehabilitación de instalaciones civiles (oficinas, vestuarios, depósitos de materiales y depósitos de combustibles) y electromecánicas (cámaras, compuertas y puestas a tierra).

Del monto total de compras destinado para **2009**,
\$22.986.379 corresponden a materiales de línea utilizados en los **Planes A+T y C+T**.



Construcción de la planta potabilizadora
en Paraná de las Palmas.

Financiamiento

Desde la creación de AySA hasta la actualidad, nuestra gestión se ha caracterizado por la búsqueda de financiamiento e inversiones con la finalidad de poder destinar cada vez más fondos a la optimización de los servicios brindados. De este modo, a través de convenios y programas transparentes, buscamos mejorar la calidad de vida de la población.

Durante el 2009, se ejecutaron obras por 1.927 millones de pesos (IVA incluido), lo que fue parcialmente financiado a través de las siguientes fuentes:

I. FINANCIAMIENTO DE LAS OBRAS PARANÁ DE LAS PALMAS Y BERAZATEGUI

Estado de situación al 31 de diciembre de 2009

■ Financiamiento ANSES

A fines de 2007, AySA y la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) firmaron un Contrato de Mutuo Acuerdo por 890 millones de pesos, destinado a la ejecución de las obras en la planta Paraná de las Palmas y en la planta depuradora Berazategui. Al poco tiempo, ANSeS transfirió un monto inicial de 590 millones de pesos que, luego de ser depositados durante el período de no disponibilidad, generó intereses alcanzando -al momento de la liberación de fondos- la suma de 624 millones.

En abril de 2009 y después de que el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios aprobara mediante resolución el contrato firmado en 2007, ANSeS realizó el segundo desembolso por un monto de \$ 266 millones, con el que se completó la inversión total de 890 millones de pesos.

A su vez, se firmó una adenda al contrato de fideicomiso de administración, que incluye los gastos asociados al financiamiento como egresos a ser pagados con los fondos "fideicomitados".



Construcción de la planta potabilizadora en Paraná de las Palmas.

En relación con el uso de fondos ingresados, el siguiente cuadro detalla los movimientos hasta el 31 de diciembre de 2009:

- Desembolso inicial (fondos liberados el 26/09/08)	624
- Segundo desembolso (7/04/09)	266
Total de desembolsos	890
- Pagos a contratistas de obra	-464
- Gastos, impuestos y comisiones netos de rendimientos por colocaciones temporarias	-32
- Sellados de contratos	-11
- Saldo del préstamo al 31/12/09	383

Cabe señalar que el saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2009 asciende a 1.048 millones de pesos, incluyendo intereses devengados y no pagados por un total de 158 millones de pesos.

■ Financiamiento BNDES

Para ejecutar el préstamo del Banco Nacional de Desarrollo de Brasil (BNDES), se estableció una suma total de 341 millones de dólares estadounidenses, siendo ésta la única moneda de financiamiento, con una tasa de interés libor a 5 años más un spread de 259 puntos básicos y un seguro de crédito a las exportaciones de un 1,6 por ciento sobre cada desembolso. Por otra parte, se estableció un plazo de financiación de 12 años que incluye un período de gracia para el capital equivalente al plazo de ejecución de la obra, mientras que el financiamiento se enmarcó en el convenio de pago de Créditos Recíprocos entre Argentina y Brasil (CCR).

Asimismo, en abril de 2009, fueron abiertas, en el BNA, las cartas de crédito de importación sobre bienes y servicios de origen brasileño enmarcado en el Financiamiento del BNDES para la inversión de la obra de la planta Paraná de las Palmas, mientras que en noviembre de 2009 se obtuvo la apertura de las cartas de crédito para la planta Berazategui.

Las cartas de crédito mencionadas, para las plantas Berazategui y Paraná de las Palmas, generan los siguientes costos: apertura del crédito documentario de un 0,95 por ciento por única vez sobre línea total, un aval de letras de un 0,75 por



Construcción de la planta depuradora "Del Bicentenario" en Berazategui.

ciento semestral sobre el saldo de letras adeudadas y un alquiler de títulos de un 0,35 por ciento semestral, también sobre el saldo de letras adeudadas.

Es importante mencionar que, al 31 de diciembre de 2009, el monto de letras de cambio emitidas ascendía aproximadamente a 39,2 millones de dólares estadounidenses, de los cuales 33,5 millones ya se encontraban avalados por el BNA.

II) PRÉSTAMOS INTERNACIONALES ESTADO DE SITUACIÓN

■ Préstamo del BID 2048/ OC – AR

En noviembre de 2008, el Directorio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó un programa de financiamiento destinado a la ejecución de obras por un valor de \$ 900 millones de dólares estadounidenses, de los cuales la entidad bancaria financiará 720 millones, el resto se completará con aportes de contrapartida local.

En junio del año siguiente, mediante el Decreto PEN N° 685/2009, se aprobaron los Modelos de Convenio de Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión y de Contrato de Préstamo BID, ambos a ser suscriptos por la República Argentina y el BID. Al mismo tiempo, AySA fue designada como organismo ejecutor del Programa.

También se aprobó el Modelo de Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución del Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana y el Conurbano Bonaerense, a ser suscripto por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y AySA.

El 31 de julio de 2009, se firmó el Convenio de Línea de Crédito Condicional AR-X1013 por un monto de 720 millones de dólares, con cargo a los recursos del BID, los que serán complementados por 180 millones de dólares con cargo a los recursos de contrapartida local. El principal objetivo de este acuerdo es contribuir al bienestar de la población a través de la ejecución de operaciones individuales para mejorar y ampliar los servicios de agua potable y saneamiento, tanto en el Área Metropolitana como en los partidos del Conglomerado Bonaerense.

La primera de estas operaciones individuales, establecida mediante la firma del



Contrato de Préstamo BID 2048/OC-AR, contempla la suma de 200 millones de dólares estadounidenses, a los que se agregan recursos adicionales por 50 millones de dólares, aportados por el Estado Nacional como contrapartida local. Este primer Programa tiene como premisas la reducción de agua no contabilizada, la rehabilitación de redes de agua potable, la rehabilitación y optimización de la planta potabilizadora Gral. San Martín, la construcción del Colector Oeste en el municipio de Tigre y la ampliación de la planta depuradora Norte, la construcción de redes cloacales en los municipios de Tres de Febrero, Hurlingham e Ituzaingó, y el fortalecimiento institucional de AySA.

Acto de firma del contrato de préstamo entre el BID y la República Argentina, en la Casa de Gobierno - 25 de agosto de 2009.

Asimismo, mientras que el 31 de agosto de 2009 se firmó el Contrato de Préstamo entre el BID y la República Argentina, el 10 de noviembre del mismo año el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y AySA rubricaron el Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución, con el que se asignará a la empresa los recursos para implementar el plan.

Finalmente, el 13 de noviembre de 2009 el Banco Interamericano de Desarrollo dio por cumplidas las cláusulas del Contrato de Préstamo BID 2048/OC-AR, referidas al cumplimiento de las condiciones previas al primer desembolso, mediante la nota CSC/CAR 6254/2009.

Por otra parte, del 10 al 13 de noviembre de ese año, se llevó a cabo el Taller de Arranque del Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana y el Conurbano Bonaerense. El mismo tuvo como finalidad revisar tanto los planes Operativo Anual, de Ejecución del Proyecto y de Adquisiciones, los indicadores de eficiencia operativa y financiera de AySA y sus proyecciones, como también la matriz de resultados del proyecto y de sistema de Reporte del Monitoreo y Progreso (PMR). Para esto, se analizaron temas vinculados con la elegibilidad del programa, aspectos técnicos y fiduciarios e indicadores de desempeño.



A fines de 2009, conseguimos avanzar en el proceso de preadjudicación de obras vinculadas con el Plan Director. Por consiguiente, se encuentran en condiciones de ser contratadas las siguientes obras:

- Ampliación planta depuradora Norte – 2do. Módulo
- Red secundaria cloacal José M. Paz – Ituzaingó
- Red secundaria cloacal Área II Norte y Sur – Hurlingham
- Redes secundarias La Refalosa y Mansilla – Ituzaingó
- Renovación de redes de agua potable BID Etapa 1 – Oeste-Norte
- Renovación de redes de agua potable BID Etapa 1 – Capital Federal 1
- Renovación de redes de agua potable BID Etapa 1 – Capital Federal 2
- Renovación de redes de agua potable BID Etapa 1 – Sur 4
- Adquisición de Medidores de Agua y Accesorios

■ **Financiamiento CAF CFA – 5738**

Este préstamo alcanza la suma de 275 millones de dólares estadounidenses y está compuesto por un swap de 213 millones, para obras ejecutadas o en ejecución durante 2008 y 2009 -entre las cuales se incluyen las plantas de Paraná de las Palmas y Berazategui-, y un adicional de 62 millones para obras a ejecutar en 2009 y 2010.

Con la aprobación de la Jefatura de Gabinete de Ministros, las gestiones comenzaron a fines de julio de 2009 bajo la modalidad de un Préstamo Sectorial de Enfoque Amplio por un total de hasta 275 millones de dólares, notificado a la Directora Representante de la CAF en la Argentina.

A comienzos de noviembre y a través del Decreto 1644/2009, se aprobó el Modelo de Contrato de Préstamo, mientras que a fines de ese mismo mes se concretó el primer desembolso por el swap de 213 millones. Se proyecta el inicio de la ejecución hacia el segundo semestre del 2010.

Cabe mencionar que, a fines de 2009, se elaboró el Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución.



■ Préstamo Banco Mundial 7706 – AR

En junio de 2009, mediante el Decreto PEN N° 684/09, se aprobó el Modelo de Contrato de Préstamo BIRF. El mismo incluía un financiamiento de hasta 840 millones de dólares -destinado a costear parcialmente el Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo- y, a su vez, designa a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación como organismo ejecutor del proyecto.

Es necesario mencionar que la Licitación Pública Internacional Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo (llamado a precalificación) recibió un total de 11 postulaciones de consorcios de diversos países. Las mismas se encuentran bajo proceso de evaluación que concluiría antes de finalizar el primer trimestre de 2010.

Por otro lado, a fines de 2009, se recibieron 18 expresiones de interés por parte de consorcios de firmas consultoras para realizar la supervisión de las obras del proyecto de la Cuenca Matanza-Riachuelo (bajo llamado a precalificación).

Apertura de los sobres de las propuestas para realizar la supervisión de las obras del proyecto de la Cuenca Matanza-Riachuelo, sede central de AySA - diciembre de 2009.



Carga impositiva y previsional 2009

Impuestos y aportes pagados

■ Impuestos nacionales

- IVA – Débito Fiscal (1)	224 millones de pesos
- Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las Ganancias	20 millones de pesos
- Impuesto a los débitos	19 millones de pesos
- Impuesto a los créditos	8 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones IVA (2)	153 millones de pesos
- Retenciones Ganancias (2)	36 millones de pesos
- Aportes Seguridad Social y Obra Social	57 millones de pesos
- Contribuciones Seg. Social y Obra Social	100 millones de pesos
- Retenciones SUSS (2)	29 millones de pesos
Total impuestos nacionales	646 millones de pesos

(1) Posición neta al cierre del período (Débito menos Crédito Fiscal menos saldo a favor del período anterior).

(2) Pagos a cuenta de terceros.

■ Impuestos provinciales

- Ingresos Brutos (3)	23 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos (4)	32 millones de pesos
Total impuestos provinciales	55 millones de pesos

(3) Incluye saldo de DD.JJ. más Retenciones y Percepciones.

(4) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos municipales

- Tasas de Seguridad e Higiene y A.B.L.	6 millones de pesos
---	---------------------

■ Otros

- SSRH / ERAS / APLA	24 millones de pesos
----------------------	----------------------

Trabajamos en la concreción de nuestro Plan Director, un programa sustentable ya que considera las herramientas de financiación para llevarlo a cabo, además, tiene en cuenta los procedimientos de contratación y auditoría necesarios para una gestión transparente.

- ☑ **Avanzamos en la búsqueda de financiamiento** con la finalidad de poder destinar cada vez más fondos a la expansión y optimización de los servicios.
- ☑ Invertimos **1.927 millones de pesos en obras.**
- ☑ **Cumplimos con el 100% de los procedimientos en las 3.981 contrataciones** efectuadas en el año.
- ☑ Abonamos **731 millones de pesos en impuestos y aportes** en 2009.

Nuestra adhesión al Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas constituye un llamamiento a los empresarios a producir cambios trascendentales en las instituciones. Se trata de una iniciativa voluntaria, que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas.

Fue anunciado en el año 1999 por el entonces Secretario General, Kofi Annan, a la comunidad de negocios reunida en el Foro Económico de Davos. Desde su lanzamiento, ha crecido en forma extraordinaria, de 50 empresas en el inicio a más de 7.000 en la actualidad, entre ellas AySA.

Las compañías que participan son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable, considerando los intereses de empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

Para ello, el Pacto promueve un conjunto de valores universales, referidos a la defensa de los derechos humanos, el fortalecimiento del ámbito laboral, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Nuestra empresa esta comprometida en apoyar y promover estos principios.

■ Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ver: - *Introducción: Agua potable y saneamiento: condiciones para una vida digna / La responsabilidad de brindar servicios esenciales.*

- *Nuestro desempeño 09: Avance del Plan Director 09 / Nuestro desempeño social 09*

■ Ámbito laboral

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ver: - *Nuestro desempeño 09: Nuestro desempeño social 09 (Nuestros empleados – Nuestros proveedores – La comunidad)*

■ Medio Ambiente

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Ver: - *Nuestro desempeño 09: Nuestros servicios 09 / Avance del Plan Director 09 / Nuestro desempeño social (La Comunidad) / Nuestro desempeño ambiental*

■ Anti – corrupción

Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Ver: - *Nuestra empresa (Un modelo innovador de gestión estatal)*

- *Nuestro desempeño 09: Nuestro desempeño social (Nuestros proveedores) / Nuestro desempeño económico 09*

Informe de Auditoría Interna

CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN “REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2009”

De acuerdo a lo requerido por la Dirección de Relaciones Institucionales, certificamos la información que se detalla en el apartado siguiente:

1. Identificación de la documentación sobre la que se emite la Certificación

La información objeto de esta certificación se denomina “Reporte de Sustentabilidad 2009”. La preparación y emisión de la documentación mencionada fue preparada por la Dirección de Relaciones Institucionales. La responsabilidad de Auditoría Interna consiste en emitir la certificación incluida en el apartado 3, en base al alcance de la tarea realizada, descripto en el apartado 2.

2. Alcance de la Tarea Realizada

La emisión de una certificación consiste en constatar determinados hechos y circunstancias con los registros contables, extracontables y otros elementos de respaldo que nos fueron exhibidos por la Compañía en la medida que lo consideramos necesario. Nuestra tarea se basó en la revisión de registros y documentación, asumiendo que los mismos son legítimos y libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal, acerca de la información antes mencionada.

En consecuencia, nuestro trabajo sobre la información denominada “Reporte de Sustentabilidad 2009”, mencionado en el apartado 1 consistió en:

a) Cotejar los valores en concepto de “Superficie Total de la

Concesión”, “Agua Potable: Población Abastecida 09”, “Agua Potable: Beneficiarios por Obras 09”, “Agua Potable: Población Abastecida y Beneficiarios por Obras 09”, “Desagües Cloacales: Población Servida 09”, “Desagües Cloacales: Beneficiarios por Obras 09”, “Desagües Cloacales: Población Servida y Beneficiarios por Obras 09”, “Longitud de la Red de Distribución de Agua Potable”, “Longitud de la Red de Desagües” detallados en el Capítulo: “Nuestra Empresa” con los datos incluidos en el Informe Anual 2009 y en el Informe de Niveles de Servicio 2009.

b) Cotejar los valores en concepto de “Conexiones Domiciliarias de Agua”, “Conexiones Domiciliarias de Cloaca” detallados en el Capítulo: “Nuestra Empresa” con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2009.

c) Dentro del Capítulo “NUESTRO DESEMPEÑO 09”:

Cotejar los valores en concepto de “Producción Promedio de las Plantas Potabilizadoras (agua superficial)”, “Producción de las Perforaciones (agua subterránea)”, “Producción Promedio Librada al Servicio en 2009”, “Caudal Promedio de Efluentes Bombeados en 2009”, “Dotación Promedio en 2009”, detallados en el Título “Nuestros Servicios 09”, con los datos incluidos en el Informe de Niveles de Servicio 2009.

Cotejar los valores en concepto de “Incorporación de Habitantes al Servicio de Agua Potable”, “Incorporación de Habitantes al Servicio de Desagües Cloacales”, “Agua: Población Beneficiada por Obras al 31/12/09”, “Población Beneficiada Agua: Población Abastecida y Beneficiarios por Obras al 31/12/09”, “Cloacas: Población Beneficiada por Obras al 31/12/09”, “Cloacas: Población Abastecida y Beneficiarios por Obras al 31/12/09”, “Tecnología y Equipamiento – Vehículos Incorporados”, “Tecnología y Equipamiento: Inversión” detallados en el Título “Avance del Plan Director 09”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2009 e Informe al Usuario 2009.

d) Dentro del Capítulo "NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL 09":

Cotejar los valores en concepto de "Usuarios Registrados por Servicio", "Régimen de Facturación", "Tipos de Contacos Comerciales", "Tarifa Social: Cantidad de Beneficiarios a Diciembre de 2009" detallados en el Título "Los Usuarios", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2009 de la DEF, Informe al Usuario 2009 e Informe Anual 2009.

Cotejar los valores en concepto de "Estado de Avance de Obras MPG año 2009", "Estado de Avance de las Obras A+T 03.06 al 12.09", "Estado de Avance de las Obras C+T 03.06 al 12.09", "Estado de Avance de Obras C+T" con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2009.

e) Dentro del Capítulo "NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO 09":

Cotejar los valores en concepto de "Préstamo del BID 2048/OC-AR", "Financiamiento CAF CFA - 5738", "Préstamo Banco Mundial 7706-AR", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2009 (Apartado Esquema de Financiamiento Global), Convenio de Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión, y Contrato de Préstamo N° 2048/OC-AR: Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano.

Cotejar los valores en concepto de "Impuestos Nacionales", "Impuestos Provinciales" e "Impuestos Municipales", con los datos incluidos en las Declaraciones Juradas respectivas informadas por la Gerencia de Planificación y Administración Tributaria".

3. Certificación

En base a la tarea realizada certificamos que la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social mencionada en el Apartado 1, concuerda con la documentación indicada en los puntos a) al e) del Apartado 2.

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el "Reporte de Sustentabilidad 2009" presenta razonablemente la información social de la Empresa.

Febrero de 2011



Daniel Bosich

Director de Auditoría Interna e Información
Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Realización de la Publicación

Agua y Saneamientos Argentinos
Dirección de Relaciones Institucionales

Adriana Lauro
Directora

Fernanda Villa
Responsable de Identidad Corporativa
y Responsabilidad Social Empresaria
Coordinación general y elaboración de contenidos

Laura Ratto
Jefa de Comunicación e Identidad Visual
*Diseño, diagramación y seguimiento
de producción*

Wanda Zubiat
Asistente
*Recopilación de información, entrevistas
y corrección*

Equipo de Referentes de RSE de AySA
La participación de todos los sectores de la
empresa fue clave para la co-formulación del
contenido de este informe y constituye uno de los
principios en que se sustenta su elaboración.

Hemos impreso 500 ejemplares de este reporte para su distribución. Además esta publicación se encuentra disponible en nuestra Biblioteca, ubicada en Riobamba 750 1° piso, ciudad de Buenos Aires y en nuestro sitio Web institucional www.aysa.com.ar.

Con agrado recibiremos sus consultas o sugerencias en la dirección de e-mail rse@aysa.com.ar, en la página de RSE de nuestro sitio web o en los teléfonos 6319-2042 ó 6319-1176.
Su contacto es muy valioso para AySA.

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.





Subsecretaría de Recursos Hídricos

Secretaría de **Obras Públicas**
Ministerio de
**Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios**
Presidencia de la Nación