AySA, un servicio presente con compromiso futuro

Reporte de Sustentabilidad de AySA 2012/2013

Perfil del reporte

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

El propósito de este documento es informar el desempeño de AySA durante el periodo 2012/2013 y mostrar los alcances de los servicios que presta la Empresa. Para ello, se incluyen un conjunto de indicadores, con la referencia de las guías internacionales más utilizadas, como la Guía G3, propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI), para dar cuenta de los aspectos social, medioambiental y económico, además de datos de contexto que ayudan a la comprensión de este material.

La Empresa edita, desde 2007, informes de este tipo, en los que busca responder a sus grupos de interés.

Actualmente, en virtud del proceso de mejora continua que AySA se ha propuesto y con la intención de tener mayor llegada a todos sus públicos, ha revisado el formato de sus reportes y se encuentra en proceso de aplicación de la Guía G4 GRI.

AySA, un servicio presente con compromiso futuro

El agua potable y el saneamiento constituyen un derecho esencial que impacta directamente sobre la calidad de vida de las personas y la sostenibilidad del ambiente. Más aún en este siglo, en el que el consumo viene aumentando a un ritmo tan acelerado que supera dos veces la tasa de crecimiento de la población.

Garantizar el acceso a estos servicios, a través de la gestión de un recurso natural escaso e imprescindible constituye, entonces, uno de los retos más grandes y urgentes de nuestra época.

Con estos enormes desafíos, AySA encara su misión: proporcionar prestaciones básicas a la totalidad de los habitantes que viven en el radio de su concesión, de manera equitativa, eficiente y sustentable.

Desde que asumió este compromiso, en 2006, entendió que la única forma de llevarlo adelante es con responsabilidad, tratando además de sumar valor a su gestión en los ámbitos social, económico y ambiental. Así viene trabajando tenazmente para materializar la universalización de los servicios, al tiempo que promueve el desarrollo, reduce las desigualdades sociales y preserva el entorno.

Otro de sus deberes clave es generar conciencia y conocimientos sobre la importancia vital del agua y la necesidad de utilizarla racionalmente.

Para AySA, la magnitud de estas responsabilidades y el lugar que ocupa a nivel nacional y regional traen aparejados dos aspectos fundamentales: "dar cuentas" de sus prácticas y formas de gestión, y "dar respuestas" a las expectativas que la sociedad tiene depositadas en ella.

Como parte de estos compromisos, presenta el siguiente reporte de su gestión durante el periodo 2012/2013.



Contenidos

007 | MENSAJE DEL PRESIDENTE DE AYSA

011 | CRECIMIENTO SUSTENTABLE

011 | El Plan Estratégico de AySA 2011-2020

017 | LA EMPRESA

017 | Misión - Visión - Valores

021 | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

021 | AySA, a cargo de una región estratégica del país

023 | AySA, un modelo innovador de gestión estatal

023 | AySA, una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo

027 | GOBIERNO CORPORATIVO

027 | Estructura organizacional

028 | Regulación

029 | Acciones para promover la ética en la gestión

029 | Liderazgo enfocado a objetivos

032 | Comités, Juntas y Comisiones

035 | LOS GRUPOS DE INTERÉS DE AYSA

035 | Fortaleciendo lazos

039 | COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

039 | AySA en el plano internacional

040 | AySA en pos del desarrollo regional





043 | AySA en el plano nacional

045 | AYSA EN 2012 Y 2013

047 | PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

049 | LOS SERVICIOS
049 | Agua potable
053 | Efluentes
058 | La calidad de los servicios

075 | CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES
075 | Sistemas de gestión integrados ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

079 | PLAN DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS

083 | DESEMPEÑO ECONÓMICO

145 | DESEMPEÑO AMBIENTAL

191 | DESEMPEÑO SOCIAL

295 | ADHESIÓN AL PACTO GLOBAL

297 | CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN




aysa

Mensaje del presidente de AySA

AySA fue creada con el propósito de prestar los servicios públicos de agua potable y saneamiento cloacal en la Capital Federal y en 17 partidos del Conurbano Bonaerense.

Alcanzar este objetivo sólo marca un punto ya que, de lo que se trata en realidad, es de la calidad y la continuidad de los servicios sanitarios.

Su prestación, luego de la construcción o la rehabilitación de las instalaciones, debe efectuarse 24 horas al día, todos los días de cada año.

Esta noble misión representa la esencia del ser de AySA y de sus integrantes como sanitaristas. Por eso la principal Responsabilidad Social resulta cumplir de manera efectiva, amplia y eficaz la prestación de los servicios a su cargo.

Desde que asumimos este compromiso, en 2006, hemos tratado de hacerlo realidad a través de un accionar identificado con la mística sanitarista, procurando sumar valor en todos los ámbitos de gestión y asistiendo las necesidades de los usuarios y de las personas en circunstancias de emergencia.

La tenaz tarea que se viene desarrollando para hacer real y efectiva la universalización de los servicios sanitarios debe continuar hasta que se alcance el 100% de la población.

Es más, tal consigna y los beneficios que se reportan de ella, deben estimularse en todo el país y América Latina, así como en aquellos lugares del planeta en donde hay perso-



nas que todavía no cuentan con los servicios sanitarios.

De todas maneras debemos volver a resaltar que la magnitud de responsabilidades de AySA, tanto por su repercusión nacional como regional, traen consecuentemente aspectos importantes en materia de sustentabilidad para destacar, a saber:

• Dar cuenta de las prácticas y formas de gestión.

• Dar respuestas a las expectativas que la sociedad tiene depositadas en ella.

Una forma de apreciarlas es el presente reporte.

No obstante, quizás, pueda referir en primer lugar que las principales acciones de responsabilidad social de AySA no son de carácter material; más vale son todo lo contrario de carácter inmaterial.

El afán y dedicación de sus integrantes por cumplir esta misión de servicio de manera cabal, prestar en forma solidaria los servicios sanitarios. Alimentar una mística que no reconoce tiempo, clima o lugar para procurar alcanzar los estándares de calidad y mantenerlos todo el tiempo.

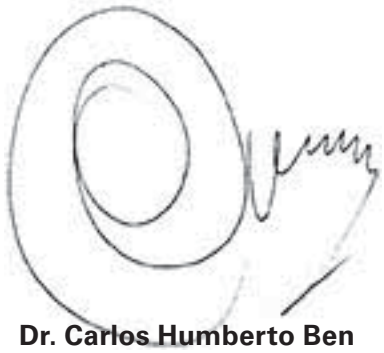
AySA, además de la expansión de las instalaciones, mantenimiento preventivo y correctivo, ha alcanzado una inserción social sin precedentes, dando su expresión más solvente al rol que debe y quiere cumplir inexcusablemente.

Al mismo tiempo agradecer la comprensión de los usuarios, la mística y solidaridad de aquellos que formamos parte de la Empresa, así como no puede dejar de resaltar la decisión política del Gobierno Nacional que priorizó estos servicios con sus resultados en salud, inclusión social, desarrollo y cumplimiento de derechos humanos esenciales.

Por estos motivos nos consideramos orgullosos y afortunados, ya que podemos cumplir cabalmente la misión por la que Dios nos estableció en este mundo.

Esperamos que este reporte así como las múltiples manifestaciones que hacemos para estar presentes participando de todas las cuestiones vinculadas a los servicios sanitarios, sus comunicaciones, sus calendarios y eventos vinculados.

Finalmente, estar profundamente agradecidos al Gobierno Nacional, a los usuarios, a nuestros contratistas y proveedores, a las autoridades locales, a los integrantes de AySA y al público en general por posibilitarnos esta entrega y ayudarnos a ser mejores cada día.



Dr. Carlos Humberto Ben
Presidente
Agua y Saneamientos Argentinos



Crecimiento sustentable

El Plan Estratégico de AySA 2011-2020

AySA ha desarrollado un detallado proceso de planeamiento que le ha permitido dar forma a su Plan Estratégico 2011-2020, constituido en una herramienta rectora para la Empresa. El objetivo principal es guiar el posicionamiento y gestión empresaria durante al menos la próxima década, en la cual AySA se propone un ambicioso plan de expansión para alcanzar la universalización de los servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito de su Concesión y, al mismo tiempo, desarrollar los programas de mejora y mantenimiento necesarios que garanticen la SUSTENTABILIDAD en la prestación de los servicios.

Conceptos esenciales

El Plan Estratégico de AySA se encuadra en dos conceptos esenciales:

• Los servicios de agua potable y saneamiento son esenciales para la salud, la vida y el desarrollo
Su consideración como política de Estado promueve la mejora de la salud y calidad de vida de la población, potenciando el desarrollo integral de la comunidad.

• El agua como derecho humano
Forma parte indisoluble de los derechos humanos ya que posee vinculación directa con la vida, el derecho a la salud, la alimentación, el hábitat y la educación.

"El carácter de derecho humano de acceso al agua potable es el principio que ilumina el Marco Regulatorio - Ley 26.221/07 ."

En el año 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el de-

recho al agua potable y al saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

Dimensión y características

El Plan Estratégico de AySA cubre un área de acción de **12 millones de habitantes (27 % de la población del país).**

La expansión permitirá el acceso a los servicios a más de **2,8 millones de habitantes en agua potable** y a más **de 5 millones de habitantes en desagües cloacales.**

Las capacidades de producción y transporte incrementarán la oferta en más del **40% en agua potable** (de 5 a 7 millones de m^3/día) y en más de **104% en capacidad de tratamiento de efluentes** (de 2,65 a 5,41 millones de m^3/día).

Incorpora las acciones de confiabilización y mejora del sistema existente a través de los programas de renovación de redes de agua potable y desagües cloacales, la mejora y modernización de plantas, el control sistemático de funcionamiento de los sistemas (Río de la Plata, Dispatching, Ríos subterráneos, Tableros de Calidad, etc.), y otras acciones que permitan asegurar la SUSTENTABILIDAD de un servicio público esencial prestado bajo condiciones de CALIDAD y CONTINUIDAD las **24 horas, los 365 días** del año.

La superficie territorial de la Concesión se incrementará en 50% (de 1.800 a 2.700 km^2).

La extensión de las redes a ser operadas se duplicará, pasando de 16.675 Km en 2006 a más de 26.000 Km en 2020 en agua potable, y de 9.722 Km en 2006 a más de 21.900 Km en 2020 en desagües cloacales.

Los establecimientos de mayor envergadura previstos en el Plan, uno potabilizador y otro depurador, ya están operando y entrarán en funcionamiento otras plantas de importante tamaño.

CAMBIA Y SE DIVERSIFICA EL TERRITORIO Y LOS NUEVOS USUARIOS

De los usuarios a incorporar por expansión del servicio, **dos tercios** pertenecen a estratos socioeconómicos **medios-bajos y bajos.**

EL PLAN AySA 2020 SE CONSTITUYE EN UN PLAN INÉDITO EN LA HISTORIA DEL SANITARISMO DEL PAÍS.

Desde 2006 se han invertido alrededor de 15 mil millones de pesos en la expansión y el mantenimiento de los servicios y se han incorporado 2 millones de habitantes al servicio de agua potable y 1,6 millones de habitantes al servicio de desagües cloacales.


aysa

Efectos económicos y de bienestar para la comunidad

Los **efectos económicos y de bienestar para la comunidad** derivados de la ejecución del Plan Estratégico de AySA al 2020 son diversos y están relacionados con la salud pública, el cuidado del medio ambiente, la mejora de las condiciones de vida y el desarrollo de actividades productivas, entre otros aspectos.

Desde su incidencia en la mejora de la calidad de vida de la población, el Plan permitirá:

• Disminuir la morbilidad por Enfermedades de Transmisión Hídrica y deterioro ambiental

- Disminución de la mortalidad infantil.
- Reducción de costos de salud.
- Disminución de días perdidos de trabajo y de clases.

• Costos evitados en sistemas alternativos

- Operación y mantenimiento de bombeadores individuales y pozos ciegos.
- Reducción del gasto en aguas envasadas.

• Mejoras en el entorno

- Eliminación de zanjas / aguas servidas en cunetas.
- Eliminación de olores / reducción plagas.

• Recuperación ambiental: Matanza-Riachuelo, Zona Costera del Río de la Plata y ríos interiores

- Extensión del servicio de saneamiento al 100% de la población.
- Tratamiento mejorado del 100% de los efluentes volcados por AySA.
- Contribución a las metas ambientales mediante la instalación de 6 SEPAS (sigla en inglés: Sidestream Elevated Pool Aeration).
- Mejora de la aptitud para la recreación sin contacto directo.

EL DESARROLLO DEL PLAN DE AySA AL 2020 PERMITE REDUCIR LA POBLACIÓN CLASIFICADA COMO DE "ALTA VULNERABILIDAD SANITARIA" DE UN 41,8% AL 2,3% (2011-2020).

El Impacto Sectorial del Plan AySA 2020 sobre el resto de la economía (Matriz Insumo Producto) genera efectos macroeconómicos positivos sobre la producción y el empleo:

IMPACTO EN EL PBI HASTA **2020:**
MÁS DE
64 MIL MILLONES DE PESOS
EN VALORES DE DICIEMBRE DE 2012

IMPUESTOS **PAGADOS:** MÁS DE
8,6 MILLONES DE PESOS
HASTA **2020**

IMPACTO EN EL **EMPLEO:** MÁS DE

39 MIL PUESTOS DE TRABAJO

transitorios al año **2020**

10 MIL PUESTOS DE TRABAJO

PERMANENTES

EL **BENEFICIO SOCIAL** NETO

HA SIDO VALUADO EN ALREDEDOR DE

40 MIL MILLONES DE PESOS

EN VALORES DE DICIEMBRE DE 2012

VALORACIÓN **ECONÓMICA** DE LOS

BENEFICIOS GENERADOS:

mínimo: **94 MIL MILLONES DE PESOS**

DICIEMBRE 2012

máximo: **108 MIL MILLONES DE PESOS**

DICIEMBRE 2012

VALORACIÓN **ECONÓMICA** DEL

COSTO DEL PLAN

60 MIL MILLONES DE PESOS

EN VALORES DE DICIEMBRE DE 2012

EL PLAN ESTRATÉGICO DE AySA ES UN PLAN DE ALTA RENTABILIDAD SOCIAL.

La influencia positiva sobre el producto bruto, el empleo y la recaudación fiscal, así como la rentabilidad socioeconómica de las inversiones evidencia la trascendencia que tiene la materialización del Plan AySA 2020 y de la necesidad de mantener una fuerte política para llevar adelante la concreción de las obras y del mantenimiento adecuado para garantizar la sustentabilidad de la prestación del servicio.

La reconstrucción y reposicionamiento del Estado como actor activo en los distintos ámbitos sociales y económicos marca cuales son los mejores modelos organizacionales y cuales son las mejores tecnologías para transformar las organizaciones públicas y hacerlas efectivas para cumplir con las necesidades colectivas.

FORTALECIMIENTO DEL MODELO ESENCIAL CUANDO SE TRATA DE SERVICIOS BÁSICOS COMO SON EL AGUA Y EL SANEAMIENTO.




AySA
AySA
AySA

La Empresa

MISIÓN

Proveer un servicio de agua potable y saneamiento universal, de calidad, sustentable y eficiente, que contribuya al bienestar de la población y al cuidado del medio ambiente.

VISIÓN

Alcanzar el 100% de cobertura de los servicios de agua potable y desagües cloacales dentro del área de la concesión en 2018/2020, de manera sustentable, fomentando la inclusión social, a fin de constituirse como una empresa líder a nivel nacional con proyección regional.

VALORES

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.

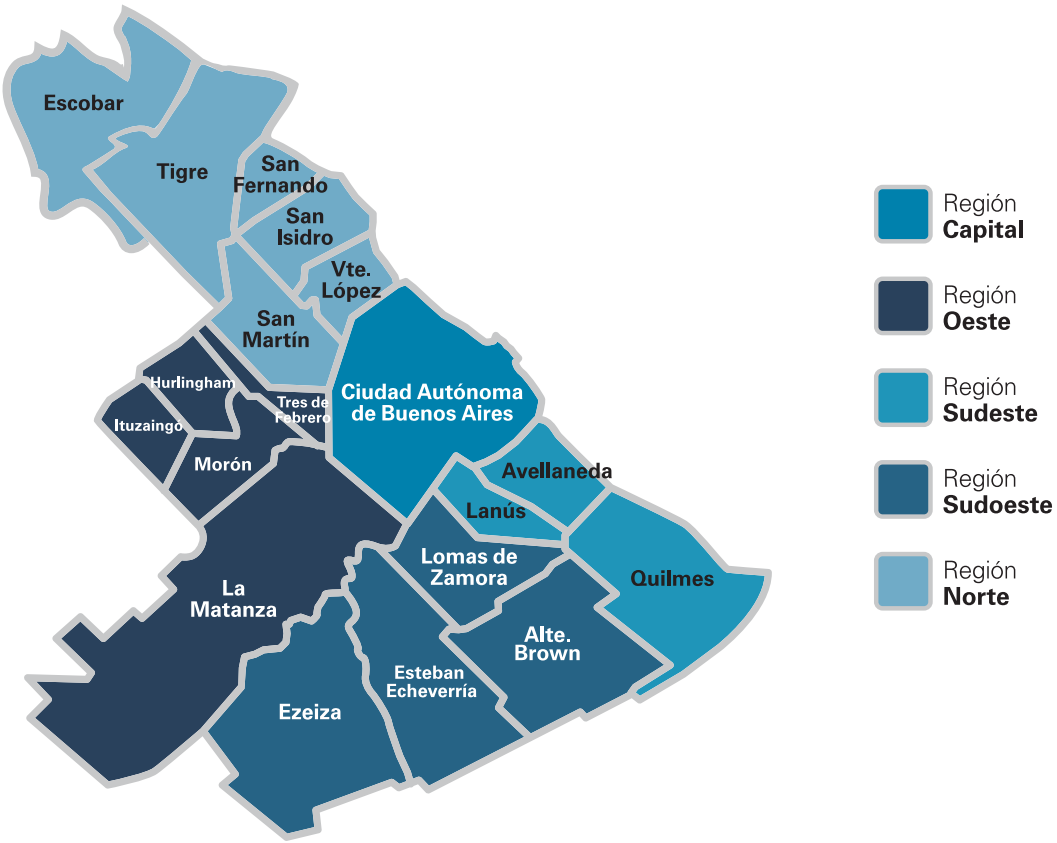
Cohesión
Para lograr que AySA sea una organización sólida y consistente, sustentada en la generosidad y solidaridad de su espíritu de equipo


aysa

Perfil de la organización

AYSA, AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS, es la empresa del Estado argentino encargada de dar continuidad, mejorar y expandir las prestaciones esenciales de agua potable y desagües cloacales.

AYSA A CARGO DE UNA REGIÓN ESTRATÉGICA DEL PAÍS: la Ciudad de Buenos Aires y 18 partidos de la provincia de Buenos Aires*, una de las zonas más densamente pobladas del continente.



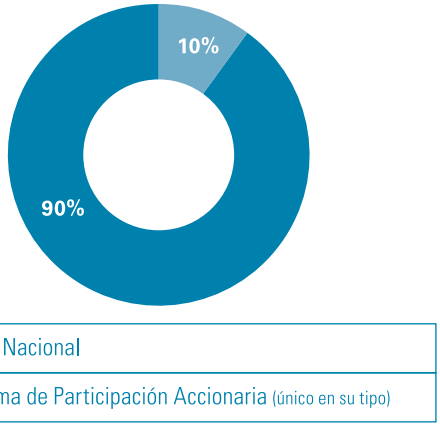
(*) En 2012 se incorporó como área regulada por AySA la totalidad del territorio del partido de Escobar en lo referente a la prestación de los servicios de provisión de agua potable y recolección de desagües cloacales.



AYSA, UN MODELO INNOVADOR DE GESTIÓN ESTATAL

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, bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, con la intención de asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas al servicio.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA



EL OBJETIVO DE LA EMPRESA ES CONSOLIDARSE COMO UNA EMPRESA DE GESTIÓN ESTATAL MODERNA, PROACTIVA Y CREATIVA EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES, PARA BRINDAR DE LA FORMA MÁS EFICIENTE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD.

AYSA, UNA DE LAS MAYORES PROVEEDORAS DE SERVICIOS SANITARIOS DEL MUNDO

La magnitud de AySA en relación a su área de acción, población, cantidad de usuarios, procesos, recursos, infraestructura y diversidad de cuestiones que atiende, la proyecta como referente nacional y regional, y la convierte en una de las proveedoras de agua potable y saneamiento más grandes del mundo.

DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

SUPERFICIE DE LA CONCESIÓN

1.811,3 km²

POBLACIÓN DE LA CONCESIÓN

10.625.043 HABITANTES*

LOS SERVICIOS

AGUA POTABLE

	2012	2013
PRODUCCIÓN		
Agua superficial	4.670.549 m³/día	4.802.308 m³/día**
Agua subterránea	251.328 m³/día	253.351 m³/día
TOTAL	4.921.877 m³/día	5.055.659 m³/día
DOTACIÓN		
	571 l/hab/día	561 l/hab/día
LONGITUD DE LA RED		
	18.872,26 km	19.135,71 km
CONEXIONES DOMICILIARIAS		
	1.834.826	1.862.707
HABITANTES INCORPORADOS de 03/2006 al 12/2013	2.065.304	
POBLACIÓN SERVIDA y PRÓXIMA A HABILITAR al 12/2013	9.100.682	

DESAGÜES CLOACALES

	2012	2013
CAUDAL PROMEDIO DE LÍQUIDOS VOLCADOS AL CUERPO RECEPTOR	**2.060.308** m^3/día	**2.146.889** m^3/día
LONGITUD DE LA RED	**11.067,14** km	**11.458,72** km
CONEXIONES DOMICILIARIAS	**1.199.908**	**1.241.540**

HABITANTES INCORPORADOS de 03/2006 al 12/2013 **1.558.760**

POBLACIÓN SERVIDA y PRÓXIMA A HABILITAR al 12/2013 **7.052.224**

	2012	2013
EMPLEADOS	5.490	5.867
USUARIOS REGISTRADOS (Unidades Funcionales)	3.112.567	3.159.921
FACTURACIÓN ANUAL	$ 902,251 MILLONES	$ 956,246 MILLONES
INVERSIONES	$ 3.611 MILLONES	$ 4.038 MILLONES

INVERSIÓN **TOTAL** de 03/2006 al 12/2013 **$ 15.602** MILLONES

* Los datos correspondientes a población han sido ajustados con los producidos a nivel radio censal por el Censo INDEC 2010.
** Incluye la producción promedio diaria de los meses de noviembre y diciembre de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas.



Gobierno corporativo

Estructura organizacional

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.

Autoridades

Presidenta de la Nación
Dra. Cristina Fernández de Kirchner

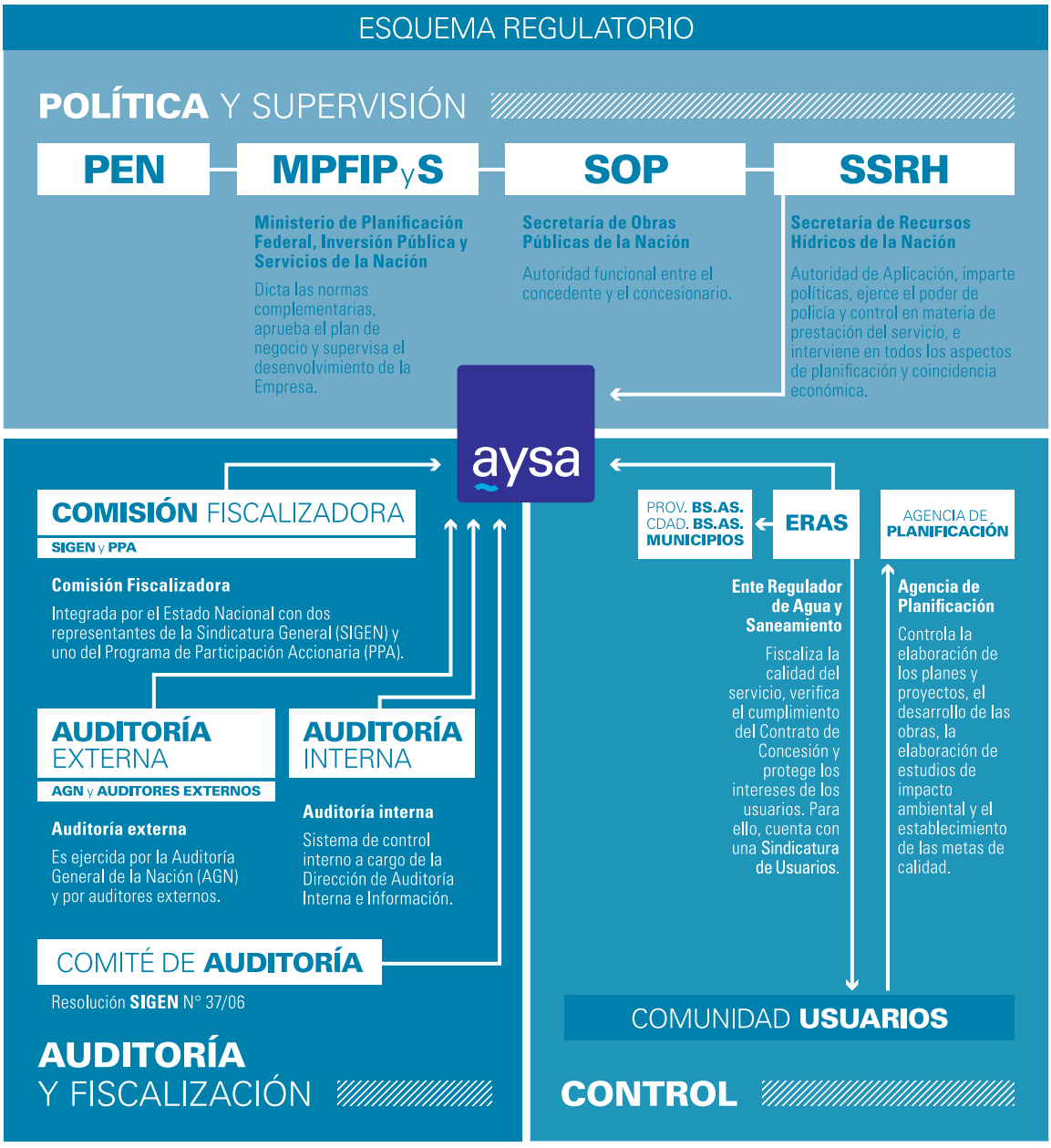
Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
Arq. Julio M. De Vido

Secretario de Obras Públicas
Ing. José Francisco López

Subsecretario de Recursos Hídricos
Ing. Edgardo Bortolozzi

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

Regulación



El esquema regulatorio de AySA articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los municipios involucrados, además de contemplar una mayor participación de los usuarios para asegurar el funcionamiento eficiente y transparente de la Empresa. Define ámbitos de Política y Supervisión, Auditoría y Fiscalización, y Control.

La Empresa se rige por:

• **Marco Regulatorio** aprobado por el Congreso de la Nación, a través de la Ley N° 26.221, en febrero de 2007.

• **Instrumento de Vinculación** entre el Estado Nacional y AySA, aprobado en febrero de 2010, a través de la Resolución 170 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y suscripto en el mes de marzo de 2010, con un plazo de vigencia de veinte años a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio por parte de la Concesionaria (21 de marzo de 2006), pudiéndose prorrogar de común acuerdo entre las partes.

Acciones para promover la ética en la gestión

• AySA aplica rigurosamente las normas impuestas por el Marco Regulatorio y el Instrumento de Vinculación para promover la ética en la gestión y garantizar el funcionamiento eficiente y transparente de la Empresa.

• El Manual para la Contratación de Obras y Servicios establece el marco ético y de transparencia en las contrataciones.

• El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) recibe reclamos y actúa como ente de contralor.

• La Empresa acordó con el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) la inclusión del capítulo Compromiso social y ético en el Convenio Colectivo de Trabajo que regula las relaciones con el personal. Allí se establecen los principios y derechos que ambas partes reconocen como fundamentales y los compromisos que asumen tanto en las relaciones mutuas como con relación al servicio y la comunidad.

Liderazgo enfocado a objetivos

• Ser innovador, emprendedor y participativo

Para ser emprendedor y participativo, el Equipo de Dirección (ED) estableció los Lineamientos Estrategicos (LE). En forma complementaria, el Proceso de Planeamiento Estratégico (PE) procura la participación creciente tanto en la formulación como en la comunicación de sus lineamientos, objetivos y planes.

Para ser innovador, por una parte creó la Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico (DTyDT), cuya misión es actuar como referente dentro y fuera del área de acción de AySA (para lo cual brinda soporte y apoyo técnico, al tiempo que promueve en forma proactiva el Desarrollo Tecnológico). Por otra, aplica metodologías novedosas en la gestión de AySA como el Modelo Participativo de Gestión (MPG) y los planes Agua + Trabajo (A+T) y Cloaca + Trabajo (C+T), mediante las cuales se articula el trabajo conjunto de la Empresa, la comunidad barrial, los municipios, organismos del Estado y organizaciones sociales.

• Generar, difundir y promover valores de calidad

Para generar, difundir y promover valores de calidad, el ED estableció el concepto de Calidad tanto en la Misión como en uno de los Valores organizativos. Además, viene promoviendo la certificación de los procesos y operaciones de la Empresa, y la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios.

• Comprometerse con las personas, con la sociedad y con el medio ambiente

El compromiso con las personas, con la sociedad y con el medio ambiente está presente en la Misión, en la Visión y en los Valores de AySA, que le dan fundamento a los 11 Lineamientos de su Plan Estratégico. En particular, el objetivo de prácticamente duplicar las redes e incluir a 5 millones de habitantes en las prestaciones de la Empresa manteniendo al mismo tiempo la mejora de la eficiencia operacional ratifica el compromiso con la sociedad. Con relación al medio ambiente, su Política Ambiental, reafirma su actitud responsable en el cuidado del ambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos, en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que brinda.

• Asignar tiempo de la dirección a actividades de calidad

El ED asigna tiempo completo a la gestión cotidiana de la calidad ya que cada política de cada uno de los Sistemas de Gestión (SG) certificados está desplegada en objetivos con sus respectivos indicadores, que son monitoreados periódicamente. Además, participa en las Revisiones por la Dirección que se realizan con frecuencia semestral o anual, según los casos.

• Difundir políticas, objetivos y metas de calidad

Las políticas, objetivos y metas de calidad son difundidas tanto a través del proceso

de PE y del despliegue de los Planes Operativos (PO) como de los SG certificados cuyas respectivas políticas son desplegadas en objetivos que integran los Tableros de Control de cada una de las áreas.

• *Difundir la misión, visión y ética del organismo*

La Misión, Visión y Valores son difundidos internamente a través del Proceso de Plan Estratégico que tiene un carácter crecientemente participativo. Una vez consolidado, el PE es difundido en cascada por los directores y gerentes que participaron del proceso en sus respectivas unidades. La página web de AySA también difunde esos conceptos. Las normas éticas, que están incluidas en el Convenio Colectivo de Trabajo, son abordadas en el proceso de inducción del personal ingresante.

• *Evaluar la efectividad de lo anterior*

Para evaluar la efectividad de todo lo anterior se recurre a diferentes dispositivos entre los cuales se destacan la revisión sistemática del cumplimiento de los Planes Operativos desplegados del PE, las Auditorías, las Revisiones por la Dirección de los Sistemas de Gestión y del conocimiento que obtiene de los usuarios, por ejemplo, las Encuestas de Satisfacción de Usuarios.



Comités, Juntas y Comisiones

DENOMINACIÓN	FUNCIÓN	INTEGRANTES
Comité de Dirección	Análisis de resultados y seguimiento de Planes de Acción.	Todos los directores.
Comité de Planeamiento Estratégico	Seguimiento y actualización del Plan Estratégico.	Director de Operaciones Regionales.; Director de Producción, Tratamiento y Mantenimiento Logístico; Director de Sistemas; Director de Desarrollo de la Comunidad; Director de Comercial y Sistemas; Director de Auditoría Interna; Director Económico Financiero; Director de Expansión e Infraestructura; Director de Agua; Director Regional Capital Federal.
Comité de Formación y Capacitación Profesional	Definir métodos, contenidos y planes de capacitación en relación con las necesidades de la Empresa y de las personas.	2 representantes de AySA y 2 de SGBATOS.
Comisión Permanente de Aplicación, Relaciones e Interpretación (CoPAR)	Actuar como órgano de interpretación de las normas convencionales.	3 a 5 representante de AySA y 3 a 5 representantes de SGBATOS.
Comité Central de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional (HSySO)	Proponer políticas, objetivos y programas y planes de acción en materia de HSySO.	4 representantes de AySA y 4 de SGBATOS.
Comisiones de Higiene y Seguridad (una por Dirección)	Involucrar en la prevención a todos los niveles de conducción y a cada trabajador, logrando consolidar una empresa segura y saludable.	Representantes de AySA y de SGBATOS.
Junta Permanente de Aplicación de Escalas, Calificación y Merito	Institucionalizar una práctica participativa entre representantes de la Empresa y el gremio que garantice equidad en la calificación y remuneración de los trabajadores.	3 representantes de AySA y 3 de SGBATOS.
Comité de Acción Social	Analizar, evaluar y proponer soluciones a los problemas de carácter social que afecten a la comunidad de trabajo.	4 representantes de AySA y 4 de SGBATOS.

Comité de Formación y Capacitación Profesional	Desarrollar procesos que conlleven a la construcción de los saberes, las técnicas y las prácticas aplicados en el ejercicio profesional de los trabajadores. Acordar patrones de referencia. Vincular la formación, capacitación, promoción y desarrollo de carrera con el sistema de Escala de Funciones vigentes.	2 representantes de AySA y 2 de SGBATOS.
Comité de Sistemas de Gestión	Representantes de la Dirección de los Sistemas de Gestión certificados y en proceso de certificación.	Representantes de la Dirección de todos los SG.
Comisión de Insumos Químicos	Establecer las pautas para la recepción, la gestión administrativa y el control de la calidad de los insumos químicos utilizados en los procesos de producción de agua y saneamiento.	Coordinador de la Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico (DT y DT). En función de los temas a tratar, representantes de las Direcciones de Agua, DT y DT, Logística y Saneamiento.



Los grupos de interés de AySA

Fortaleciendo lazos

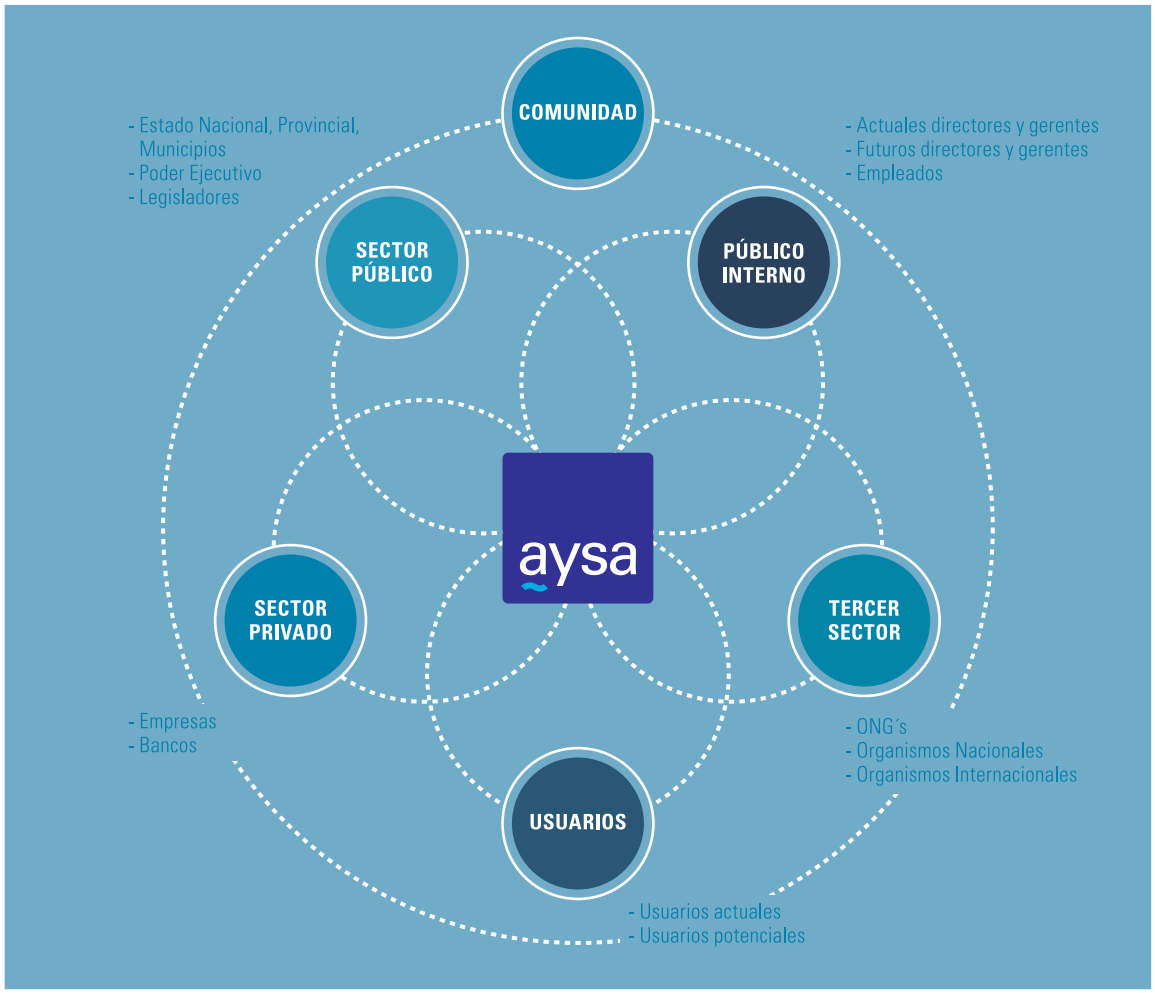
Para AySA, fortalecer los lazos con los grupos de interés es clave para cumplir su misión de manera sustentable.

Especialmente, el sector en el que la Empresa se desempeña requiere de asociación, participación y diálogo. Gobiernos, empresas y sociedad civil deben trabajar mancomunadamente para crear una nueva ética del agua sobre las responsabilidades que le 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 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.

Por su parte, AySA busca dar a conocer sus acciones y decisiones, y estar abierta para poder conocer y responder a los intereses y expectativas de sus públicos, generando un intercambio fructífero para ellos y para el desarrollo de las actividades de la Empresa. Para AySA, es indispensable mantener una relación franca y productiva con el mapa completo de los grupos internos y externos con los que interactúa, el cual es muy amplio por el tipo de servicios que brinda.

Mapa de públicos

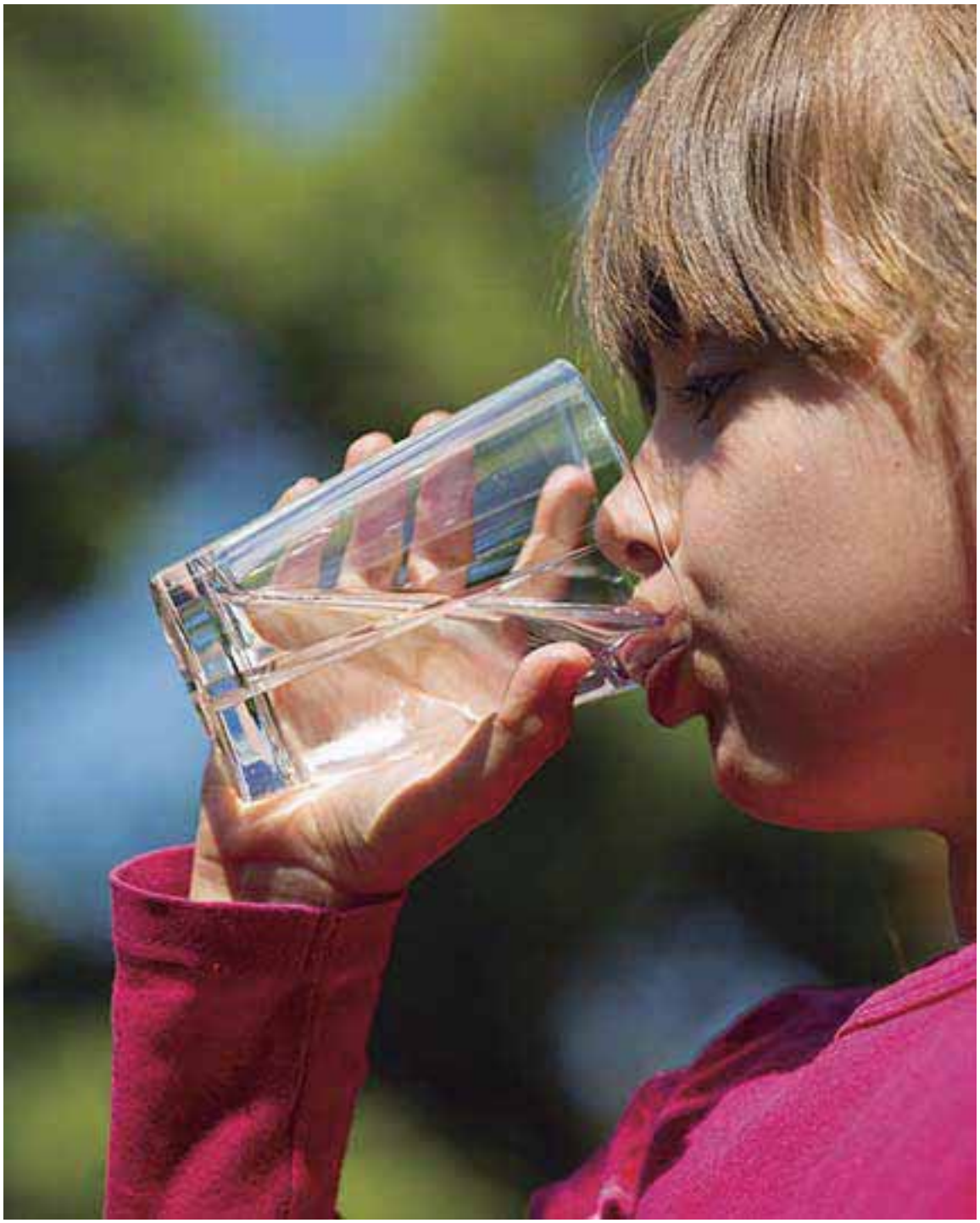


COMUNIDAD

Los servicios que la Empresa brinda son fundamentales para que el espacio común que comparten los miembros de este grupo sea un ambiente benéfico, colaboran en la cohesión, en el sentido de pertenencia y forman parte de la identidad colectiva.

MEDIO AMBIENTE

Por el tipo de actividad de la Empresa, es un aspecto central sobre el que impacta de manera directa e indirecta.





Compromiso con iniciativas externas

AySA en el plano internacional

Consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Consciente que la gestión sostenible, eficiente y equitativa del agua no ha sido nunca tan importante como lo es en el panorama mundial actual, AySA trabaja en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, fundamentalmente en la Meta 7.C. del OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente: 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).

Para lograrlo, lleva adelante un plan de obras a través del cual desde el inicio de la concesión -marzo de 2006- a diciembre de 2013, ya ha incorporado a 2.065.304 personas al servicio de agua potable y a 1.558.760 habitantes al de desagües cloacales.

De este modo, la Empresa está comprometida no solo con los habitantes de su área de acción sino también con el Planeta y con las generaciones que en el futuro deberán habitarlo.

LAS METAS DE EXPANSIÓN DE AYSA ESTÁN EN LÍNEA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO.

Adhesión y compromiso con el Pacto Global

El Pacto Global de Naciones Unidas constituye un llamamiento a las empresas a producir cambios transcendentales. Se trata de una iniciativa voluntaria, que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las organizaciones. AySA se sumó a este acuerdo, firmando su adhesión en 2007. Desde entonces y en

concordancia con los propósitos establecidos en su Programa de Responsabilidad Social, está comprometida en apoyar y promover sus principios.

AySA en pos del desarrollo regional

Alianza entre prestadores de los servicios

AySA continuó trabajando en pos de la integración regional a través de ALOAS, la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento -asociación civil sin fines de lucro, integrada por las empresas operadoras / prestadoras de los servicios de agua y saneamiento de América Latina, independientemente de la figura jurídica de constitución de cada una de ellas-.

En el año 2010, luego de la realización de encuentros en distintas ciudades como: Medellín (Colombia), San Pablo (Brasil), Ciudad de México (México) y Buenos Aires (Argentina), tuvo lugar la aprobación de su Estatuto y Consejo Directivo, quedando en ese momento conformado de la siguiente manera:

- Presidencia: **AySA - Argentina**
- Vicepresidencia 1°: **EPM - Colombia**
- Vicepresidencia 2°: **SABESP - Brasil**
- Vicepresidencia 3°: **Proactiva Medio Ambiente - México**
- Vicepresidencia 4°: **SEDAPAL - Perú**

ALOAS se encuentra impulsada por el espíritu de miles de sanitaristas de América Latina que trabajan con profesionalismo, vocación de servicio y conscientes de la responsabilidad y trascendencia que significa brindar prestaciones fundamentales para el bienestar de la comunidad.

Objetivos principales:

- Promover y fortalecer el desarrollo institucional de los entes presentadores de los servicios de suministro de agua potable, recolección de aguas servidas y/o saneamiento y tratamiento de aguas residuales, bajo los principios internacionales, regionales y locales reconocidos en materia de salud, salubridad, desarrollo humano, sustentabilidad y protección al medio ambiente.
- Diseñar y establecer redes locales y regionales que permitan una comunicación y cooperación ágil, eficiente y efectiva entre sus asociaciones, organizaciones e instituciones nacionales, regionales afines, así como sindicatos y asociaciones de usuarios.
- Participar en la definición de estrategias nacionales y regionales para favorecer el saneamiento en todos sus aspectos.
- Fomentar el mejoramiento de los niveles técnico administrativo y educativo de los trabajadores, profesionales y directivos de las empresas de agua y saneamiento.
- Establecer convenios de participación y colaboración con organizaciones e instituciones internacionales, regionales y nacionales, afines a los sectores público, privado y social.

- Constituirse en un asistente técnico y de información y comunicación de la Organización de las Naciones Unidas y sus organismos e institutos.

Con el diseño y desarrollo del sitio web oficial de la Asociación, www.aloas.org, se difunden las noticias y las actividades de todas las empresas miembro que hasta 2013 sumaban más de 60.

UNIDOS POR AGUA Y SANEAMIENTO PARA TODOS, UNIDOS POR LA VIDA.

II ENCUENTRO DE ALOAS

Los días 19, 20 y 21 de septiembre de 2012, se celebró el II Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, declarado de Interés Nacional por Resolución de la Secretaria General de Presidencia N° 892/12.

III ENCUENTRO DE ALOAS

Los días 17, 18 y 19 de junio de 2013, se celebró el III Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y



Saneamiento en el Palacio de las Aguas Corrientes, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Este acontecimiento fue declarado de Interés Nacional por Resolución de la Secretaria General de Presidencia N° 546/13.

Durante estas jornadas, se trataron diferentes aspectos vinculados a los servicios, entre los que se destacan el derecho al agua y al saneamiento, el acceso a los servicios y su impacto en la salud, la importancia del financiamiento para el sector, la responsabilidad social empresaria, el rol de los usuarios, la participación de los trabajadores y los sindicatos, entre otros.

Ambos encuentros contaron con la participación de autoridades nacionales, Naciones Unidas, Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, Sindicatos y Asociaciones de Usuarios, Organismos de Financiamiento, Cepal y empresas del sector de 11 países (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Paraguay, Perú y Uruguay), además de otras entidades públicas y privadas. Todos ellos debatieron sobre la instrumentación de medidas de acción común en el suministro de agua y saneamiento de manera sustentable.

Participación en acontecimientos del sector

Año 2012

- **6to Foro Mundial del Agua**
  12 al 17 de marzo – Marsella, Francia
- **FITMA 2012**
  18 al 20 de abril - Ciudad de Buenos Aires, Argentina
- **Río+20**
  Junio - Río de Janeiro, Brasil
- **II Jornadas Latinoamericanas de Calidad y Laboratorio**
  8 y 9 de noviembre - Ciudad de Buenos Aires, Argentina
- **Taller de Capacitación Regional – Planes de Seguridad del Agua (PSA)**
  12 al 14 de noviembre - Ciudad de Corrientes, Corrientes, Argentina

Año 2013

- **Jornadas Interlaboratorios de COFES**
  28 de mayo - Ciudad de Córdoba, Córdoba, Argentina
- **LatinoSAN III - Saneamiento Universal; nuevos retos, nuevas oportunidades**
  29 al 31 de mayo – Ciudad de Panamá, Panamá
- **V Olimpiadas Sanitarias 2013**
  Junio - Ciudad de Cali, Colombia
- **Taller Internacional "Nexo entre agua y energía en empresas de saneamiento"**
  5 al 7 de junio - Ciudad de Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina

• Entrega del Premio Argentino Junior del Agua

21 de agosto - Ciudad de Buenos Aires, Argentina

• ISA 2013 – Water, Wastewater and Automatic Controls Symposium

2 al 18 de agosto - Orlando, Estados Unidos

• EcoSuiza – Jornadas sobre el uso eficiente del agua

19 y 20 de septiembre - Ciudad de Buenos Aires, Argentina

• 22nd Annual Conference of the Caribbean Water and Wastewater Association

5 al 17 de octubre - Bridgetown, Barbados

• 1er Congreso Internacional de Responsabilidad Social

14 al 16 de octubre - Ezeiza, Buenos Aires, Argentina

• The Water Quality Technology Conference and Exposition

2 al 10 de octubre - Los Ángeles, Estados Unidos

• XXVII Convención Anual y Expo ANEAS 2013

4 al 8 de noviembre - Ciudad de Acapulco, México

• 1er Congreso Latinoamericano de Túneles y Espacios Subterráneos

16 al 20 de noviembre - Santiago de Chile, Chile

• XII Simposio Iberoamericano SEREA 2013

11 al 15 de noviembre – Ciudad de Buenos Aires, Argentina

• Jornadas Interlaboratorios – COFES

20 de noviembre - Rosario, Santa Fe, Argentina

• 2do Congreso Global WOP-GWOPA y UN-HABITAT

22 de noviembre al 4 de diciembre - Barcelona, España

AySA en el plano nacional

Participación en asociaciones empresarias afines al sector

AySA tiene participación activa en las siguientes asociaciones, que promueven el desarrollo nacional:

- ACDE (Asociación Cristina de Dirigentes de Empresas)
- CAC (Cámara Argentina de Comercio)
- CAC (Cámara Argentina de la Construcción)
- CARI (Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales)
- COFES (Consejo Federal de Empresas Sanitarias)
- FIEL (Fundación de Estudios Económicos Latinoamericanos)
- IDEA (Instituto de Desarrollo Empresarial Argentino)
- UIA (Unión Industrial Argentina)



AySA en 2012 y 2013


El programa de radio de AySA
planetazul

Premios y reconocimientos

Distinción a la Promoción Cultural - Educativa

Por su participación en la 22 Feria del Libro Infantil y Juvenil 2012, AySA recibió un "Reconocimiento a la Promoción Cultural - Educativa en los Organismos Públicos".

Planeta Azul, el programa radial de AySA distinguido

Planeta Azul, el programa radial de AySA, recibió una distinción especial en la 9° Edición de los Premios Éter 2013, por su contribución a crear conciencia sobre el cuidado del agua y el medio ambiente.

AySA obtuvo tres premios a la excelencia en la comunicación institucional en 2013

La Empresa ganó el Eikon de Oro en la categoría "Relaciones con los Consumidores" por su programa de radio Planeta Azul. También, se alzó con dos Eikon de Plata: en la categoría "Relaciones con la Prensa", fue distinguida por la forma en que comunicó el inédito operativo de inspección del conducto de alimentación de la planta potabilizadora Gral. San Martín, realizado en agosto de 2012. El otro premio correspondió a "Comunicación de Crisis" por la respuesta mediática de la Empresa frente a los fenómenos meteorológicos ocurridos en 2012 que afectaron las características físico-químicas del agua del Río de la Plata y afectaron los volúmenes de producción de agua potable.

AySA, la empresa de servicios públicos con mejor imagen de la Argentina

AySA obtuvo el primer puesto en el rubro "Empresas de Servicios Públicos e Infraestructura" en el ranking "Las 100 Mejores", que anualmente publica la Revista Apertura y elabora SEL Consultores. Además se destacó en la categoría "Empresas Recientemente Estatizadas", en la que ocupó el segundo lugar.



Los servicios

AySA presta los servicios de agua potable y desagües cloacales a través de un sistema integrado, con infraestructuras propias.

Agua potable

Este servicio consiste en la captación de agua cruda -como se encuentra en la naturaleza- la potabilización, el transporte y la distribución del agua potabilizada –apta para el consumo-.

Producción

A partir de agua superficial

AySA capta el agua del río a través de torres de toma y de allí se conduce a las plantas para ser sometida a un tratamiento que permite la eliminación de componentes físicos, químicos y biológicos indeseables.

La Empresa cuenta con tres grandes establecimientos potabilizadores: el Gral. Belgrano, ubicado en el partido de Quilmes; el Gral. San Martín, en el tradicional barrio de Palermo, en la Ciudad de Buenos Aires; y a fines de 2013 ha incorporado al servicio un nuevo establecimiento: la planta Juan Manuel de Rosas, en el partido de Tigre. Además, posee una planta menor, ubicada también en Tigre, la Dique Luján.

PRODUCCIÓN PROMEDIO DIARIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS **POTABILIZADORES**

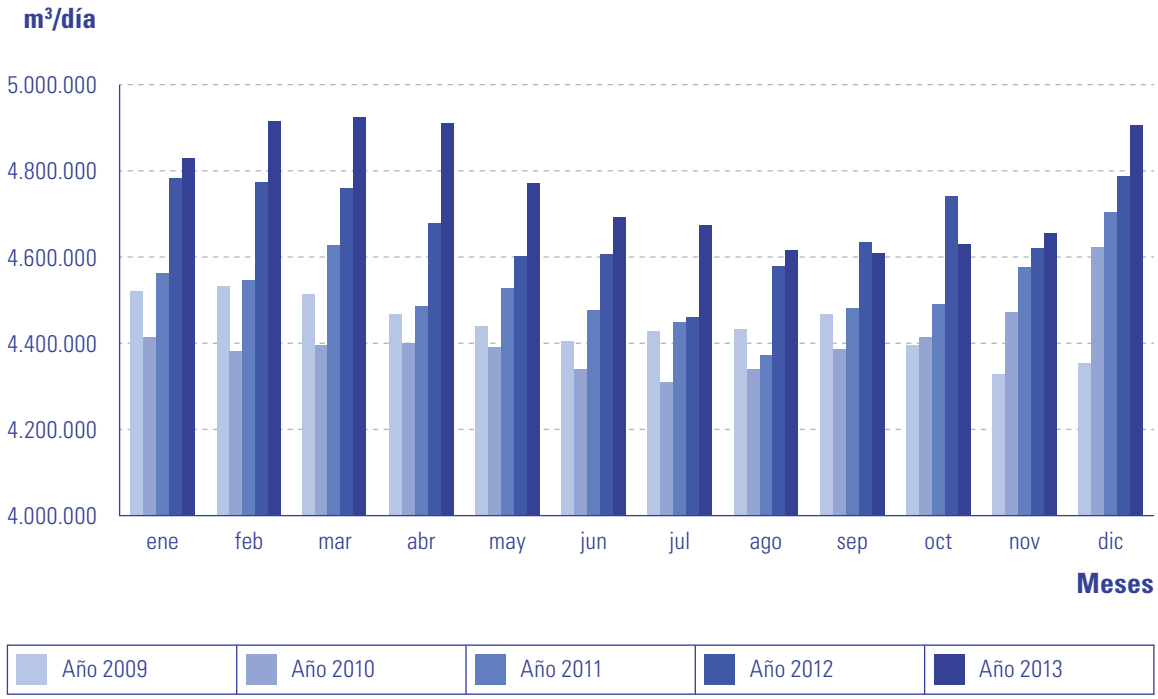
EN 2012 4.670.549 m^3/día

EN 2013 4.802.308 m^3/día*

* Incluye la producción promedio diaria (meses de noviembre y diciembre) de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

Evolución de la producción de las plantas potabilizadoras

EVOLUCIÓN DEL AGUA PROMEDIO PRODUCIDA EN PLANTAS



La puesta en marcha de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas, uno de los proyectos de mayor envergadura del Plan Director de AySA, que permitirá dar respuesta al aumento de la demanda en el norte de la concesión con beneficio para dos millones de habitantes, es uno de los hechos más importantes del periodo 2012-2013.

A partir de agua subterránea

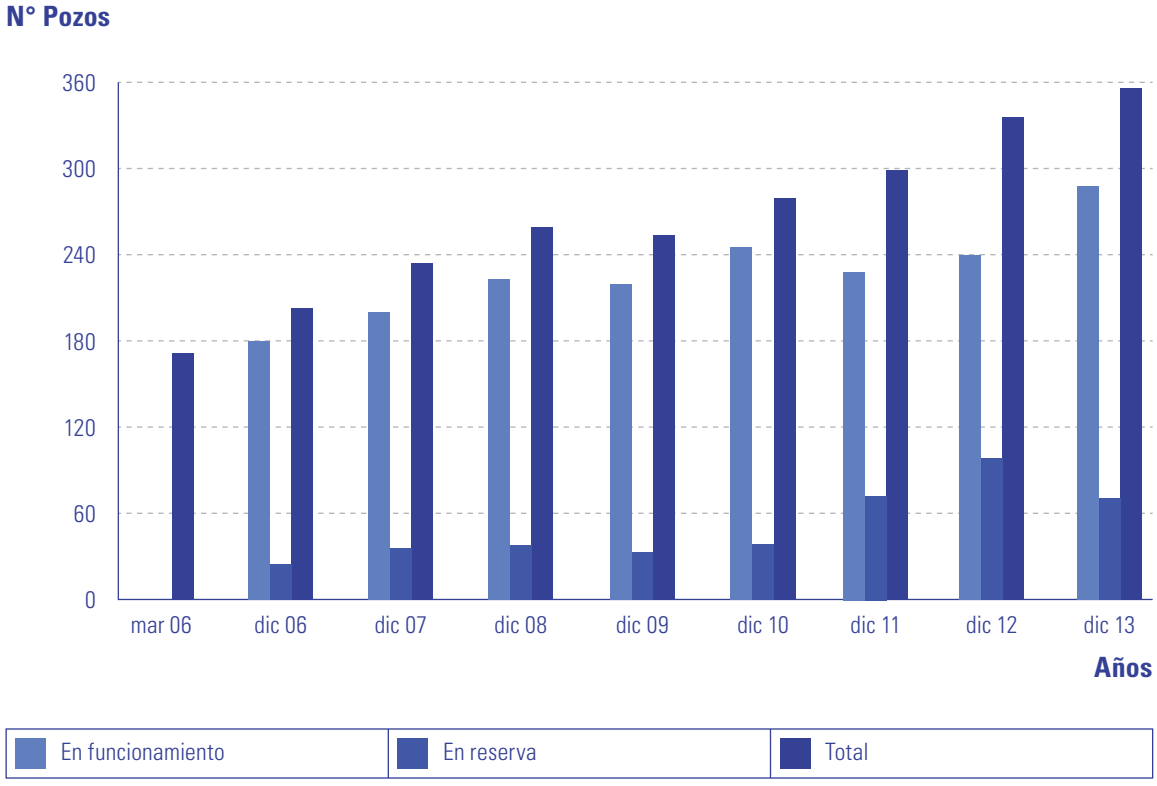
En cuanto a la producción de agua subterránea, esta se realiza a través de perforaciones, ya sea en forma individual o en forma de baterías de pozos. El recurso subterráneo representa algo menos del 5 % del total del agua producida.

La **producción a partir de agua subterránea,** para algunas zonas de la concesión, en 2012 fue de **251.328 m^3/día**, mientras en 2013 alcanzó los **253.351 m^3/día**, que se extrajeron de las perforaciones en funcionamiento y, eventualmente, de las que se encuentran en reserva en el conurbano bonaerense, dentro del área de acción de la Empresa.

Pozos de agua

	EN FUNCIONAMIENTO	EN RESERVA	TOTAL
2012	237	97	334
2013	287	67	354

EVOLUCIÓN POZOS DE AGUA



PRODUCCIÓN PROMEDIO TOTAL DE **AGUA POTABLE**

EN 2012 4.921.877 m^3/día

EN 2013 5.055.659 m^3/día*

* Incluye la producción promedio diaria (meses de noviembre y diciembre) de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

La distribución

Dotación promedio

Cantidad de agua potable entregada a la red

CANTIDAD DE **AGUA POTABLE** ENTREGADA A LA RED

EN 2012 571 litros por día por habitante

EN 2013 561 litros por día por habitante

El trato cuidadoso de los recursos naturales es un eje de la estrategia y de la filosofía de AySA. Con esta premisa, la Empresa trabaja para producir agua potable comprometida con la calidad del producto y el cuidado del entorno.

Efluentes

Saneamiento de efluentes cloacales

Este servicio consiste en la colección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión, para su posterior vertido en los cuerpos receptores en condiciones reguladas por las reglamentaciones vigentes.

Las aguas servidas se escurren por la acción de la fuerza de gravedad desde la red domiciliaria hacia conductos troncales. De allí, son elevados por las estaciones de bombeo hacia otros conductos mayores o hacia las cloacas máximas. Luego, son transportados a establecimientos donde reciben pre-tratamiento y/o tratamiento, antes de ser devueltos al río.

La Empresa cuenta la Estación Elevadora de Líquidos Cloacales Wilde –la mayor de la concesión y la más antigua del país-, la Estación de Bombeo Boca-Barracas y otras 115 estaciones distribuidas en su radio de acción. Completan el sistema siete plantas depuradoras: Sudoeste I y II, Norte, Hurlingham, El Jagüel I y II, Barrio Uno, Santa Catalina y, la recientemente incorporada, "Del Bicentenario".

La puesta en marcha de la planta "Del Bicentenario", el establecimiento de tratamiento de efluentes cloacales más grande del país, constituye un hito en la historia del saneamiento nacional.



Establecimientos de bombeo y depuradores 2012 y 2013

2012

ESTACIONES	VOLÚMENES BOMBEADOS		
	Caudal bombeado m^3	Caudal promedio diario m^3	Día pico m^3
Wilde	647.641.960	1.774.362	2.153.580
Boca - Barracas	142.699.275	390.957	490.752

ESTABLECIMIENTOS	VOLÚMENES TRATADOS		
	Caudal bombeado m^3	Caudal promedio diario m^3	Día pico m^3
Sudoeste	61.743.015	168.697	242.922
Norte	30.539.970	83.443	187.147
Barrio Uno	578.280	1.580	2.390
El Jagüel	6.051.091	16.533	43.714
Hurlingham	5.017.629	13.709	33.797
Santa Catalina	726.328	1.985	8.100
TOTAL TRATADO	104.656.314	285.946	
VOLUMEN TOTAL A CUERPO RECEPTOR (*)	752.298.274	2.060.308	

(*) La sumatoria volumen total no incluye la estación Boca - Barracas.

2013

ESTACIONES	VOLÚMENES BOMBEADOS		
	Caudal bombeado m^3	Caudal promedio diario m^3	Día pico m^3
Wilde	599.848.254	1.643.420	2.052.480
Boca - Barracas	152.497.998	417.803	676.800

ESTABLECIMIENTOS	VOLÚMENES TRATADOS		
	Caudal bombeado m^3	Caudal promedio diario m^3	Día pico m^3
Sudoeste	58.707.334	160.842	231.708
Norte	34.877.539	95.555	197.792
Barrio Uno	608.880	1.668	3.960
El Jagüel	6.396.809	17.526	44.607
Hurlingham	4.811.595	13.182	50.432
Santa Catalina	912.171	2.499	7.405
Sudoeste II	14.379.938	39.397	66.362
Planta "Del Bicentenario" Berazategui (*)	167.092.228	1.816.220	-
TOTAL TRATADO (**)	287.786.495	788.456	
Quilmes - Berazategui - Florencio Varela	63.072.000	172.800	
VOLUMEN TOTAL A CUERPO RECEPTOR (***)	783.614.520	2.146.889	

(*) Período octubre - diciembre
(**) Promedio calculado con la suma ponderada de Berazategui
(***) La sumatoria volumen total no incluye la estación Boca - Barracas

ESTABLECIMIENTOS	Caudal bombeado m^3/s en 2012	Caudal bombeado m^3/s en 2013	Tratado	Descarga a cuerpo receptor
Wilde	20,48	19,02	NO	SI
Boca - Barracas	4,51	4,84	NO	NO
Pozos	4,84	5,31	NO	NO
Sudoeste I	1,95	1,86	SI	SI
Norte	0,97	1,11	SI	SI
Barrio Uno	0,02	0,02	SI	SI
El Jagüel	0,19	0,20	SI	SI
Hurlingham	0,16	0,15	SI	SI
Sudoeste II	-	0,46	SI	SI
Santa Catalina	0,02	0,03	SI	SI
Berazategui (*)	-	21,02	SI	SI

(*) Período octubre - diciembre

Evolución caudales

Caudales expresados en m^3/s

	2011	2012	2013
Caudal bombeado	29,28	28,37	29,68
Caudal tratado	3,22	3,31	9,13
Caudal cuerpo receptor	23,68	23,85	24,85
% Caudal tratado	13,62%	13,88%	36,73%

Caudal bombeado o transportado = Wilde + Boca Barracas + Pozos de Bombeo Cloacal.
Este caudal corresponde a todos los bombeos y rebombeos de la red de cloaca.

Caudal tratado = Norte + El Jagüel + Sudoeste + Hurlingham + Barrio Uno + Santa Catalina + Sudoeste II + Berazategui.
Este caudal corresponde a todos los líquidos que son tratados.

Caudal volcado a cuerpo receptor = Caudal tratado + Caudal de Wilde.
Este caudal corresponde a todos los líquidos que son volcados a los cuerpos receptores (Río de la Plata, Reconquista, Laguna de Rocha, etc.).
El caudal de Wilde, que se vuelca por el emisario de Berazategui al Río de la Plata.
(*) La sumatoria volumen total no incluye la estación Boca-Barracas.

Vaciadero

La planta Sudoeste cuenta con un vaciadero que recibe aproximadamente 80.000 camiones anuales con líquidos cloacales provenientes de pozos absorbentes domiciliarios, de diferentes zonas del Gran Buenos Aires.

Allí, se realiza el procedimiento de recepción y control antes de la descarga.

VACIADERO PLANTA SUDOESTE	2006	2011	2012	2013
Camiones (N°)	52.914	77.987	81.833	72.520
Volumen descargado (m^3)	1.061.394	1.589.895	1.560.266	1.415.144

El saneamiento es esencial para la salud de cualquier comunidad y es un eje central para la gestión ambiental, fundamentalmente por su incidencia en la calidad de los recursos. En el caso específico de la concesión a cargo de AySA, dada su considerable extensión y la complejidad de las situaciones que presenta, la Empresa se planteó la necesidad de encarar una transformación y actuar con profesionalismo para asegurar la calidad y continuidad de los servicios protegiendo el medio ambiente.



La calidad de los servicios

La Empresa trabaja las 24 horas, los 365 días del año, para garantizar la calidad del agua en todo su ciclo.

Agua segura

Para asegurar la calidad del agua de consumo, la Empresa cumple estrictas normas que incluyen 58 parámetros definidos en el Marco Regulatorio, el cual se basa en las exigencias del Código Alimentario Argentino. Además, realiza controles complmentarios en línea con las principales guías y normas internacionales de referencia.

AySA efectúa un 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.

LA CALIDAD DEL AGUA EN 2012 Y 2013

Para controlar la calidad del agua potable que se entrega a los usuarios, se extrajeron y analizaron en más de 400 puntos fijos de las redes distribuidoras, dentro del área de concesión, más de 11.200 muestras de agua en 2012 y 11.500 en 2013.

Sobre un total de más de 135.000 determinaciones realizadas en 2012 el 99.04% dieron resultados conformes.

Sobre un total de más de 137.000 determinaciones realizadas en 2013 -9% más que lo requerido por el Marco Regulatorio- el 99,17% de las mismas dieron resultados conformes.

Asimismo, en los años 2012 y 2013, se efectuaron 25.796 y 27.553 determinaciones respectivamente de otros parámetros que, pese a no estar regulados, permiten obtener información valiosa para la operación y seguimiento del servicio.

ALGUNOS RESULTADOS DE ANÁLISIS:

• Turbiedad

2012: se realizó un total de 11.228 determinaciones de turbiedad in-situ. El 99,5% de las muestras cumplieron con el límite de turbiedad fijado por el Marco Regulatorio.

2013: se realizó un total de 11.471 determinaciones d e turbiedad in-situ. El 99,6% de las muestras cumplieron con el límite de turbiedad fijado por el Marco Regulatorio.

Con estos resultados AySA aseguró el suministro de agua límpida, transparente e incolora, a los usuarios.

• Cloro libre

2012: el 99,3% de las muestras cumplieron con el límite de cloro residual libre establecido por el Marco Regulatorio, de un total de 11.228 determinaciones in-situ.

2013: el 99,3% de las muestras cumplieron con el límite de cloro residual libre establecido por el Marco Regulatorio, de un total de 11.473 determinaciones in-situ.
Estos resultados constituyen una garantía sobre la seguridad de la calidad bacteriológica del agua entregada.

• Análisis bacteriológicos

2012: el grado de cumplimiento de la calidad del agua distribuida, en términos de los parámetros bacteriológicos regulados, ha sido superior al 98%.

2013: el grado de cumplimiento de la calidad del agua distribuida, en términos de los parámetros bacteriológicos regulados, ha sido superior al 99%.

Con estos resultados AySA aseguró la calidad bacteriológica del agua suministrada a los usuarios.

2012

Características Bacteriológicas	Valor límite establecido en el M.R.	N° de muestras	N° fuera de norma	% de conformidad
Bacterias heterótrofas viables a 37° (recuento en placa) (UFC/ml)	100	11.228	30	99,73
Bacterias coliformes totales (membrana filtrante) (UFC/100ml)	< 1	11.228	96	98,15
Escherichia coli (membrana filtrante) (UFC/100ml)	< 1	11.228	2	99,99
Pseudomonas aeruginosas Presencia / ausencia por 100 ml	Ausencia	11.228	175	98,44

2013

Características Bacteriológicas	Valor límite establecido en el M.R.	N° de muestras	N° fuera de norma	% de conformidad
Bacterias heterótrofas viables a 37° (recuento en placa) (UFC/ml)	100	11.474	31	99,73
Bacterias coliformes totales (membrana filtrante) (UFC/100ml)	< 1	11.474	127	98,89
Escherichia coli (membrana filtrante) (UFC/100ml)	< 1	11.474	5	99,96
Pseudomonas aeruginosas Presencia / ausencia por 100 ml	Ausencia	11.474	224	98,05

Parámetros de Calidad del Agua

Normas Mínimas de Calidad de Agua Producida y Distribuida			
1 - CARACTERÍSTICAS FÍSICAS		Unidad	Valores
Color		u. de c.	10
Olor y Sabor			No objetable
Turbiedad in situ	(4)	UNT	<1,0
2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS		Unidad	Valores
2.1 - Sustancias inorgánicas			
Alcalinidad total (Co3Ca)		mg/l	400
Aluminio residual		mg/l	0,2
Arsénico (As)		mg/l	0,05
Cadmio (Cd)		mg/l	0,005
Cianuro		mg/l	0,10
Cloro activo	(1)	mg/l	0,2
Cloruros		mg/l	250
Cobre (Cu)		mg/l	1,0
Cromo (Cr)		mg/l	0,050
Dureza total (Co3Ca)		mg/l	400
Fluoruro (F)	(2)	mg/l	2,0
Hierro total (Fe)	(3)	mg/l	0,10
Manganeso (Mn)		mg/l	0,05
Mercurio (Mg)		mg/l	0,001
Nitrato (No3-)	(3)	mg/l	45
Nitrito		mg/l	0,10
Amonio (NH4+)		mg/l	0,20
pH (Pozos)		upH	6,5-8,5
pH (Plantas) (5)	(5)	upH	pHs+/-1,0
Plomo (Pb)		mg/l	0,010
Selenio (Se)		mg/l	0,010

Calidad Promedio de Agua en el Sistema de Redes			Calidad Promedio de Agua Subterránea Abastecida			
Promedio 2013	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2013)	Región Oeste (Promedio 2013)	Región Sudoeste (Promedio 2013)	Región Sudeste (Promedio 2013)
5,22	2520	99,09%	5,17	<5	<5	<5
No objetable	1378	99,85%	No objetable	No objetable	No objetable	No objetable
0,72	11471	99,63%	0,84	0,47	0,35	0,28
Promedio 2013	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2013)	Región Oeste (Promedio 2013)	Región Sudoeste (Promedio 2013)	Región Sudeste (Promedio 2013)
103,11	2515	96,42%	232,85	273,63	348,62	391,44
<0,1	2512	99,20%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
0,01	2805	100,00%	0,01	0,02	0,03	0,02
<0,004	2.514	100,00%	<0,004	<0,004	<0,004	<0,004
<0,05	1.379	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
1,14	11473	99,29%	1,11	0,98	1,21	1,53
35,78	2.515	100,00%	79,11	30,65	38,22	107,39
<0,05	2.515	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
0,006	2.522	100,00%	0,007	< 0,005	0,006	< 0,005
74,63	2.514	100,00%	135,52	102,59	99,93	152,17
0,52	2.515	100,00%	0,53	0,65	0,64	<0,5
0,05	2514	98,57%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
0,04	2.515	99,28%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
<0,0005	2.516	100,00%	<0,0005	<0,0005	<0,0005	<0,0005
11,27	2878	97,15%	17,37	27,40	28,16	32,11
< 0,01	1.378	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
<0,05	1.335	99,25%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
-	-	-	-	-	-	-
7,60	2515	89,34%	7,40	7,57	7,69	7,46
<0,005	2.515	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
<0,008	2.516	100,00%	<0,008	<0,008	<0,008	<0,008

2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS		Unidad	Valores
2.1 - Sustancias inorgánicas			
Residuo Conductimétrico	(8)	mg/l	1000
Sulfatos (SO4=)	(9)	mg/l	200
Zinc (Zn++)		mg/l	5
2.2 - Sustancias orgánicas			
Trihalometanos (THM)	(7)	µg/l	100
Aldrin		µg/l	0,01
Dieldrin		µg/l	0,01
Clordano		µg/l	0,1
DDT (Total Isómeros)		µg/l	1
Detergentes		mg/l	0,50
Heptacloro		µg/l	0,04
Heptacloroepoxido		µg/l	0,04
Lindano		µg/l	3
Metoxicloro		µg/l	30
2,4 D		µg/l	100
Benceno		µg/l	10
Hexacloro Benceno		µg/l	0,01
Monocloro Benceno		mg/l	0,003
1,2 Dicloro Benceno		mg/l	0,0003
1,4 Dicloro Benceno		mg/l	0,0001
Clorofenoles		µg/l	1
Tetracloruro de Carbono		µg/l	3
1,1 Dicloroeteno		µg/l	0,3
Tricloroetileno		µg/l	20
1,2 Dicloroetano		µg/l	10
1,1,1 Tricloroetano		µg/l	200
Cloruro de Vinilo		µg/l	2
Benzopireno		µg/l	0,01
Etilbenceno		mg/l	0,7
Estireno		mg/l	0,1
Tolueno		mg/l	1
Tetracloroeteno		µg/l	10

Promedio 2013	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2013)	Región Oeste (Promedio 2013)	Región Sudoeste (Promedio 2013)	Región Sudeste (Promedio 2013)
2.1 - Sustancias inorgánicas						
298,64	2878	98,58%	577,16	472,69	574,26	815,46
30,64	2.515	99,28%	96,28	19,52	23,39	21,61
<0,05	2.281	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
2.2 - Sustancias orgánicas						
38,30	2735	99,93%	31,95	22,96	14,05	20,19
<0,01	178	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
<0,01	178	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
<0,1	178	100,00%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
<1	178	100,00%	<1	<1	<1	<1
0,20	1379	100,00%	<0,20	<0,20	<0,20	<0,20
<0,04	178	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
<0,04	178	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
<0,04	178	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
<5	178	100,00%	<5	<5	<5	<5
<20	178	100,00%	<20	<20	<20	<20
<2,5	526	100,00%	<2,5	<2,5	<2,5	<2,5
<0,01	178	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
<0,0025	526	100,00%	<0,0025	<0,0025	<0,0025	<0,0025
<0,0003	526	100,00%	<0,0003	<0,0003	<0,0003	<0,0003
<0,0001	526	100,00%	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001
<1	175	100,00%	<1	<1	<1	<1
<0,5	526	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
<0,3	525	97,71%	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3
1,41	525	100,00%	2,80	0,53	1,28	<0,5
<1	526	100,00%	<1	<1	<1	<1
<0,5	526	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
<2	526	100,00%	<2	<2	<2	<2
<0,01	177	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
<0,005	526	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
<0,005	526	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
<0,005	526	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
<0,5	526	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5

3 - CARACTERÍSTICAS BACTEREOLÓGICAS	Unidad	Valores
Bacteria Aeróbicas a 37° (Recuento en placa)	UFC/ml	100
Bacterias Coliformes Totales (Membrana Filtrante) (6)	UFC/100ml	<1
Escherichia Coli (Membrana Filtrante)	UFC/100ml	<1
Pseudomonas aeruginosa por 100 ml	Presencia-Ausencia /100ml	Ausencia

1) Concentración mínima en el punto de suministro al Usuario.

2) En caso de fluorar el MINISTERIO DE SALUD debe establecer las concentraciones a usar.

3) 95% de las muestras.

4) 95% del tiempo para agua potabilizada en la salida del establecimiento potabilizador y 80% de las muestras en redes de distribución. En el caso de agua potabilizada en el sistema de distribución se admitirá hasta 3 NTU.

5) 90% del tiempo. La Concesionaria debe asegurar el suministro de agua no agresiva ni incrustante al sistema de distribución.

6) 100% de las muestras para agua potabilizada en la salida del establecimiento de potabilización y 95% de las muestras en redes de distribución.

7) 95% de las muestras.

8) 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.

9) 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.

Promedio 2013	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (% Conformidad)	Región Oeste (% Conformidad)	Región Sudoeste (% Conformidad)	Región Sudeste (% Conformidad)
-	11474	99,73%	99,70	99,65	99,51	93,75
-	11474	98,89%	96,74	97,69	97,78	**89,58**(*)
-	11474	99,96%	99,70	100,00	99,63	97,92
-	11474	98,05%	96,14	93,61	95,31	**89,58**(*)

(*) Para los porcentajes de conformidad se contemplaron solo 2 (dos) puntos PMA abastecidos con agua de origen subterraneo o Mezcla por sobre 67 puntos PMA de la region Sur-este abastecidos con agua superficial.







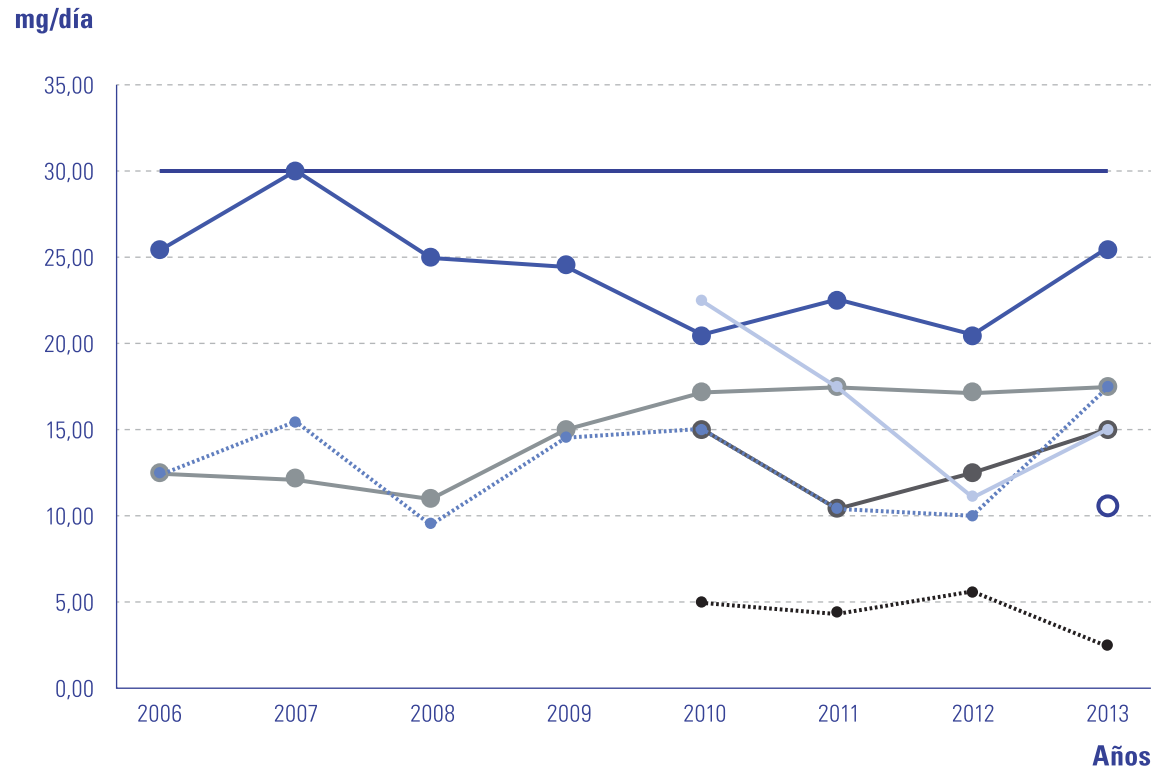
Efluentes controlados

La Empresa controla 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.

LA CALIDAD DE LOS EFLUENTES EN 2012 Y 2013

En 2012, del universo total de muestras realizadas el 99.2% dieron resultados conformes. En 2013, sobre un total de más de 18.000 muestras realizadas el 99,30% dieron resultados conformes.

CALIDAD DEL EFLUENTE DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO



Establecimiento Norte	Establecimiento Sudoeste I
Planta El Jagüel	Barrio Uno
Establecimiento Hurlingham	Planta Santa Catalina
Límite establecido	Establecimiento Sudoeste II

Parámetros de Calidad de los Desagües Cloacales

Normas Mínimas de Calidad de Desagües Cloacales			
	DESAGÜES A CUENCAS (1)		
PARÁMETROS	DESAGÜES A CUENCAS (1)	N° Análisis	% de conformidad
pH	5,5 - 10	613	100
SSEE	100 mg/l	1119	98
Sulfuros	1 mg/l	1119	100
Temperatura	45°	613	100
D.B.O. (sobre muestra bruta)	200 mg/l	638	88
D.Q.O.	-	-	-
Oxigeno Consumido al KMnO4 (sobre muestra en bruto)	80 mg/l	1119	100
MES	-	-	-
Cianuros Totales	1 mg/l	1536	100
Cianuros destructibles por cloración	0,1 mg/l	10(*)	90
Hidrocarburos Totales	50 mg/l	1116	100
Cromo III	2 mg/l	639	100
Cromo VI	0,2 mg/l	640	100
SRAO Detergentes	5 mg/l	1119	100
Cadmio	0,1 mg/l	1119	100
Plomo	0,5 mg/l	1119	100
Mercurio	0,005 mg/l	1119	100
Arsénico	0,5 mg/l	1119	100
Sustancias Fenólicas	0,5 mg/l	1118	100
Plaguicidas y Herbicidas	-	-	-

1) Control a cargo de la Concesionaria - En todos los casos que se detectaron valores fuera de norma para parámetros prioritarios y/o ecotóxicos se realizaron operativos de Control Directo No Programado con el objetivo de identificar el origen del desvío.

2) Control a cargo del Ente Regulador. Se informan muestras de Plan CIC 2013.

3) Deben cumplirse el 90% de las muestras.

4) Vertidos en un radio no menor a 5 km de una toma de agua para bebida.

DESCARGA A CUERPO RECEPTOR (2)					
SIN TRATAMIENTO	N° Análisis	% de conformidad	CON TRATAMIENTO SECUNDARIO (3)	N° Análisis	% de conformidad
6,5 - 8	82	100	6,5 - 8	57	98
100 mg/l	82	100	100 mg/l	108	100
-	-	-	1 mg/l	108	100
45°	82	100	45°	56	100
300 mg/l	78	100	30 mg/l	82	94
-	-	-	125 mg/l	134	98
120 mg/l	82	100	-	-	-
-	-	-	35 mg/l	107	90
1 mg/l	82	100	1 mg/l	82	100
0,1 mg/l	0 (*)	-	0,1 mg/l	0 (*)	-
100 mg/l	82	100	50 mg/l	108	100
2 mg/l	82	100	2 mg/l	68	100
0,2 mg/l	82	100	0,2 mg/l	69	100
5 mg/l	82	100	3 mg/l	108	99
0,1 mg/l	82	100	0,1 mg/l	108	100
0,5 mg/l	82	100	0,5 mg/l	108	100
0,005 mg/l	82	100	0,005 mg/l	108	100
0,5 mg/l	82	100	0,5 mg/l	108	100
0,5 mg/l	82	100	0,5 mg/l	107	99
Los mismos límites que para el agua de captación	-	-	Los mismos límites que para el agua de captación		

(*) Se analizan cianuros destructibles por cloración solo si el valor para cianuros totales es >0,05 mg/l.

El Laboratorio Central de AySA

El Laboratorio Central de AySA, uno de los más importantes de Latinoamérica, es responsable del control de la calidad del agua que la empresa produce y distribuye. Controla, también, la calidad de los líquidos residuales recolectados y transportados por la red cloacal, así como la entrada y salida a los establecimientos depuradores y el volcamiento final a los medios receptores.

DESARROLLO TECNOLÓGICO PERMANENTE APLICADO AL SERVICIO

Dentro del marco del convenio de pasantías pre-profesionales que el Laboratorio Central mantiene con instituciones académicas se recibieron los practicantes para el desarrollo de los siguientes temas:

- Detección de Giardia y Cryptosporidium sp en muestras de aguas residuales por el método de floculación.

- Comparación y validación de métodos para la determinación del contenido en clorofilas en aguas.

- Caracterización fisicoquímica de suelos y biosólidos para valorización agrícola- Ensayos preliminares.

- Validación analítica de la técnica para la determinación de Cromo hexavalente en matriz efluentes industriales.

En cuanto a la divulgación científica a través de la presentación en congresos afines, se ha participado con el paper científico "Thermal and overpopulation stress for Microcistin-LR production in Microcystis aeruginosa", en el mes de agosto 2013, en Sudáfrica, en la 9° Conferencia Internacional en Cyanobacterias Tóxicas ICTC9 – "Living with toxigenic Cyanobacteria". Asimismo, en el mes de octubre, se presentó un poster técnico sobre la incorporación del parámetro Amonio en la corrida estándar de cationes por cromatografía iónica en el VII Congreso Argentino de Química Analítica, ciudad de Mendoza.

En este eje se mantiene la participación en diferentes comisiones del IRAM en las que colaboran profesionales del Laboratorio Central.

En el campo del desarrollo e investigación, ha sido adquirido el equipamiento necesario para el desarrollo de técnicas de biología molecular (FISH). Asimismo, el laboratorio de Microbiología trabajará, a raíz de la incorporación de un equipo liofilizador, en la adecuación del cepario de referencia que actualmente posee, así como en la producción y mantenimiento de cepas ambientales de interés hídrico. Enfocará, por otro lado, el desarrollo de inóculos de material de referencia certificados, con el objeto de su dis-





tribución para ensayos de intercomparación de laboratorios de microbiología a través de la red de laboratorios RELAS. Por último, ha incorporado un equipo de espectrometría por plasma inducido con detector de masas (ICP-MS). Con él se están consiguiendo innumerables mejoras analíticas, tanto en términos de número de parámetros a informar, como en límites de detección de parámetros sensibles desde el punto de vista estratégico. Los desarrollos de estas líneas de trabajo se completarán durante el año 2014.

CONSOLIDACIÓN DE LA RED DE LABORATORIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (RELAS)

El Laboratorio Central de AySA viene promoviendo desde hace años la constitución de una red de asistencia técnica entre diversas instituciones y organizaciones relacionadas con laboratorios que dan soporte a la actividad sanitaria. Su propósito es lograr integración analítica pues, a partir del desmembramiento funcional de OSN y la privatización de los servicios, se originó una amplia diversidad en las políticas, regulaciones y metodologías técnicas en las vastas áreas de servicio a nivel nacional.

El Consejo Federal de Entidades de Servicios (COFES) propuso administrar la Red de Laboratorios de Agua y Saneamiento (RELAS), que quedó constituida en 2011.

La red nuclea a laboratorios de las empresas operadoras de servicios de agua potable y saneamiento asociadas al COFES, como así también aquellos laboratorios nacionales y regionales de empresas operadoras de servicios de agua potable y saneamiento no asociadas; a organismos del Estado Nacional o Provincial, cuya función sea de investigación tecnológica o de formación académica; entidades de vigilancia o de control regulatorio; y entidades públicas o asociaciones vinculadas al agua y al saneamiento.

Durante los años 2012 y 2013, la RELAS consolidó sus funciones a través de ejes clave de trabajo: la facilitación de la comunicación, con el fin de compartir experiencias, conocimientos y mejoras logradas; el establecimiento de normas y protocolos comunes; la divulgación de la información en respuesta a nuevos desafíos técnicos y del marco legal de aplicación; la capacitación técnica de profesionales y el desarrollo de programas conjuntos de investigación y de innovación tecnológica.

Además, mantuvo un calendario de actividades organizadas en las distintas sedes de sus miembros, entre las que se destacan:

2012

• II Jornadas Latinoamericanas de Calidad de Laboratorios

Noviembre - CABA

2013

• I Jornadas regionales sobre problemática de las floraciones algales

Setiembre - Corrientes

Participaron 100 profesionales de distintas provincias argentinas, de Uruguay y Perú

• Interlaboratorios

Junio - Córdoba

Noviembre - Rosario

• Jornadas sobre filtración por membranas

Diciembre- CABA

Asimismo, ha puesto recientemente en funcionamiento un foro informático para facilitar la comunicación entre sus miembros, el cual cuenta con 37 usuarios inscriptos.

Las metas propuestas, para el año 2013, para la consolidación y funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios de Agua y Saneamiento "RELAS" se han alcanzado en un 100%.





COMPROMISO CON UNA GESTIÓN DE CALIDAD

Certificaciones y acreditaciones

Como parte de su compromiso con la sistematización de procesos de mejora continua, AySA obtuvo diferentes certificaciones y acreditaciones externas, las cuales constituyen un aval de la calidad de su gestión y una garantía de los servicios que brinda.

Sistemas de gestión integrados ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

Laboratorio Central de AySA

Con el objetivo de disponer de un Sistema de Gestión Integrado y alineado con la estrategia corporativa en busca de la plena satisfacción del cliente interno, del usuario y de sus empleados, el Laboratorio Central mantiene la certificación, extendida por el IRAM, bajo la norma ISO 9001:2008, junto a los requisitos de las normas internacionales en aspectos ambientales, en salud y seguridad en el trabajo. Es así como la gestión del Laboratorio Central queda enmarcada bajo la norma ISO 9001:2008, cuyo alcance incluye a todas sus áreas productivas y de investigación y desarrollo, e integra al resto de los requisitos fijados por las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, requisitos que se suman a los propios de su acreditación, como laboratorio de ensayo, bajo el criterio del Organismo Argentino de Acreditación (OAA) según norma ISO 17025:2005.

Cabe destacar que el proceso de mejora transitado por el Laboratorio Central el cual se inicia en el año 1999 con la acreditación bajo la norma ISO 25, se ve coronado con el mérito de ser el primer laboratorio de agua y saneamiento de la República Argentina que consigue certificar su proceso de gestión, integrando así los aspectos de calidad y competencia técnica, a los propios del medio ambiente, de seguridad y de salud ocupacional.

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. Cabe resaltar que en el año 2013 se participó en 184 ensayos que correspondieron a ejercicios Interlaboratorios, lográndose una performance altamente satisfactoria para 173 de ellos -un 94% de casos satisfactorios con z_score menor a 2-, lo que asegura competencia y validez de los resultados.

Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua Potable

Por otra parte, cabe destacar que se encuentra acreditado, bajo la norma ISO 17025:2005, el Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua Potable, desde el año 2004.

Áreas de Saneamiento

AySA sigue trabajando en la implementación de Sistemas de Gestión en los distintos procesos para alcanzar y mejorar continuamente la calidad brindada. Es así como ya se encuentran certificadas bajo Normas ISO 14000 y OHSAS 18000 las plantas depuradoras Norte, Sudoeste, Wilde, El Jagüel, Barrio Uno, las estaciones de bombeo y la gestión de las redes cloacales, entre las instalaciones de Saneamiento. Asimismo, sus áreas relacionadas con el proceso de depuración de efluentes que lograran la certificación de la norma ISO 9001:2008 fueron el laboratorio de la planta depuradora El Jagüel, la administración de la Dirección del sector y planta depuradora Barrio I.

Áreas de Agua

Las áreas de la Empresa relacionadas con el proceso de producción y transporte de agua también alcanzaron la certificación en su Sistema de Gestión Integrado bajo las normas IRAM-ISO 9001 ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para los procesos de las plantas potabilizadoras Gral. Belgrano, Gral. San Martín, Dique Luján y los Departamentos de Control Centralizado, estaciones elevadoras de agua y producción de agua subterránea, incluidas las plantas de tratamiento de agua subterránea.

OTRAS CERTIFICACIONES EN PROCESOS CLAVE DE AySA

Se encuentran certificados bajo normas de calidad la Gestión de Reclamos Técnicos: ISO 9001:2008 y la Gestión de los Reclamos Comerciales: IRAM 90.600. Estos procesos están relacionados directamente con la atención de los usuarios.

Además, se obtuvo la certificación bajo ISO 9001 de la Dirección de Apoyo Logístico y se renovaron las certificaciones de los procesos de Gestión de Compras y Almacenes, la Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico y la Dirección de Auditoría Interna e Información.




aysa

COMPROMISO CON LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y EL AMBIENTE

Plan de Prevención y Emergencias

A los fines de observar las metas y normas de calidad del servicio de manera sustentable, en cumplimiento del Instrumento de Vinculación y de las disposiciones vigentes y para asegurar la continuidad de los servicios y prever la protección de los activos, los empleados y el medio ambiente, AySA ha desarrollado el Plan de Prevención y Emergencias (PPE) que está fundamentado 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 Peligros 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 la Calidad ISO 9001.

El Plan de Prevención y Emergencias (PPE) es un conjunto de directrices que tiene la finalidad de prevenir situaciones anómalas que puedan afectar la calidad y/o continuidad de los servicios de agua potable y desagües cloacales.

"El PPE designa con precisión ¿quién hace qué, cómo y cuándo? y debe estar en conocimiento de toda la Empresa…"

Su estructura incluye un Plan Integral el cual está plasmado en la Base Documental, un Libro de Abordo, que tiene la función de bitácora frente al manejo de los diferentes eventos que puedan sucederse, y los procedimientos relacionados actualizados.

El Plan cuenta con la certificación ISO 9001:2008 desde el año 2010.

El gran desafío es mejorar el rendimiento, los niveles de eficiencia y la gestión de riesgos, con lo que se beneficia también la relación de confianza entre la Empresa y los usuarios.

Actualización del Plan

Año a año, se lleva a cabo la actualización del Plan, acorde a pautas establecidas, en función de la prioridad de los documentos y teniendo en cuenta el esquema de identificación de las carpetas, en función a las distintas: Áreas / Plantas / Regiones, que lo componen, revisando también las denominadas "Carpetas Especiales" que están relacionadas a actividades transversales y/o complementarias (apoyo), en algunos casos, paralelas en otros.

Cabe destacar que complementariamente a la actualización, desde el área PPE se ejecutan:

• **Encuestas:** en el mes de julio de cada año, se envían las encuestas a las distintas áreas operativas que componen el Plan, y luego se elabora un informe.

• **Planes de contingencia:** en pos de iniciar el proceso de ejecución de diversos planes de contingencia, para aquellos peligros que no son puntos de control críticos (PCC) dentro de las Tablas de Riesgos, en el año 2012 se lanzó el proceso de identificación, ejecución y publicación de algunos planes, cuya actividad se continúa año tras año.

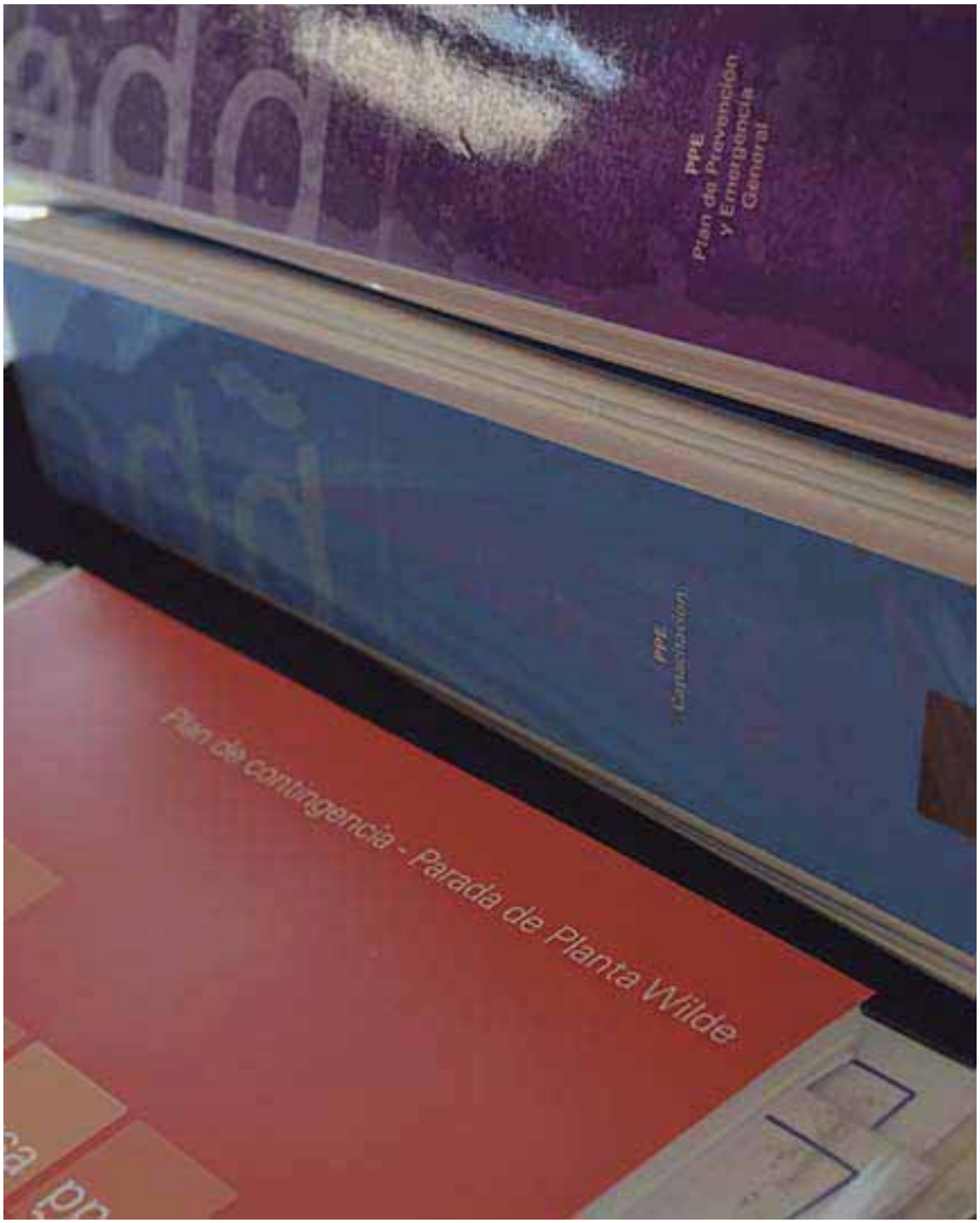
• **Simulacros y ejercicios de verificación:** todos los años se plantean ejercitaciones, que permiten evaluar y retroalimentar el Plan.

• **Auditorías Internas:** la implementación de este proceso está vinculada a sustentar el ítem de verificación de implementación del Plan en las distintas áreas, su conocimiento y períodos de actualización.

• **Incorporación de áreas al Plan:** en el mes de agosto de 2013 se incorporó al sistema PPE, la Dirección de Apoyo Logístico como área de apoyo, incluyendo dentro de ésta el análisis de Automatismos, que es un área netamente asociada a los distintos procesos de las instalaciones.

• Asimismo, se capacitó al personal que intervino en la ejecución e incorporación de la Planta Juan Manuel de Rosas al PPE.

• **Difusión y capacitación específica:** dentro de cada cronograma de trabajo anual, se plantean este tipo de actividades que permiten seguir preparando y concientizando al personal sobre la utilidad y aplicabilidad del Plan, como una herramienta de trabajo necesaria.


PPE
Plan de Prevención
y Emergencia
General
Plan de contingencia - Parada de Planta Wilde



Desempeño económico

A la estrecha vinculación social y ambiental que revisten estas prestaciones, debe sumarse la implicancia innegable que guardan con el aspecto económico, pues de su provisión derivan claros beneficios como la reducción de los costos de salud y el aumento de la productividad. Por otra parte, cuanto menos se atienden los aspectos económicos de la oferta y demanda de los servicios, estos se tornan menos sustentables.

El compromiso de AySA, entonces, es proveer estas prestaciones a todos los ciudadanos y en forma prioritaria a los sectores más vulnerables que, en muchos casos, no pueden pagar las instalaciones necesarias. Para lo cual la Empresa trabaja buscando la máxima eficiencia en su gestión, una administración transparente y el establecimiento de sistemas sostenibles, tendientes a lograr la mayor cobertura en el menor tiempo posible.

A su vez, otro aspecto importante para resaltar es el impacto positivo del desarrollo del Plan Director de AySA sobre la producción y el empleo.

"Ningún recurso es más básico que el agua.
El agua es esencial para la vida, crucial para aliviar la pobreza,
el hambre y la enfermedad, y crítica para el desarrollo económico".

Naciones Unidas

Contenidos

087 | DESARROLLO E IMPACTO DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS PARA EL BENEFICIO PÚBLICO

087 | Avance del Plan Director de AySA
087 | Expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales
092 | Grandes obras de infraestructura
098 | Obras del Plan de Mejora y Manteminiemto

110 | Tecnología y equipamiento

115 | FINANCIAMIENTO

115 | Financiamiento de las obras planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre, y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui
115 | Financiamiento ANSES
116 | Financiamiento Estado Nacional
116 | Devolución anticipada del crédito fiscal de IVA
119 | Financiamiento BNDES

120 | Estado de situación de préstamos internacionales
120 | Préstamo BID 2048/OC-AR
120 | Préstamo BID 2613/OC-AR
121 | Corporación Andina de Fomento ("CAF")
122 | Banco Mundial ("BIRF")
124 | Cuenca Matanza Riachuelo
124 | - Proyecto limpieza de márgenes - Cuenca Matanza Riachuelo
125 | - Acuerdo Marco para la financiación de plantas de tratamiento de efluentes

127 | INVERSIONES

127 | Resumen del monto de inversiones

129 | INFORMACIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA

129 | Año 2012
129 | Año 2013
130 | Estructura de resultados

131 | CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL

133 | GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES

134 | Compras por rubro

139 | LOS PROVEEDORES

139 | Proveedores por rubro
140 | Promoción de la industria nacional
143 | Contrataciones y compras responsables



Planta Potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”

Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público

Avance del Plan Director de AySA

El Plan Director de AySA es el programa de obras -estructurales, básicas y domiciliarias- de agua y saneamiento más importante de los últimos 50 años en el país, destinadas prioritariamente a la expansión y a otros aspectos clave como la mejora de la calidad de los servicios y del ambiente.

La Empresa lleva adelante este programa atendiendo criterios de sustentabilidad tanto técnicos, como sociales y económicos.

Expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales

Durante 2012 y 2013, continuaron los trabajos para la incorporación de la población a los servicios de agua potable y desagües cloacales.

AGUA POTABLE

objetivo ALCANZAR **100%** DE LA **COBERTURA** EN **2015**

avance MÁS DE **2.000.000 HABITANTES** INCORPORADOS

DESAGÜES CLOACALES

objetivo ALCANZAR **100%** DE LA **COBERTURA** EN **2019/2020**

avance MÁS DE **1.500.000 HABITANTES** INCORPORADOS

Agua potable

	Habitantes incorporados 2006 - 2013	Población servida y próxima a habilitar al 31/12/2013
Capital Federal	213.979	2.890.151
Norte	122.654	1.350.661
Oeste	1.128.613	2.385.609
Sudoeste	423.816	1.121.649
Sudeste	176.242	1.352.612
TOTAL CONCESIÓN	2.065.304	9.100.682

Desagües cloacales

	Habitantes incorporados 2006 - 2013	Población servida y próxima a habilitar al 31/12/2013
Capital Federal	-	2.890.151
Norte	227.043	994.760
Oeste	729.349	1.703.614
Sudoeste	319.496	542.490
Sudeste	282.872	921.208
TOTAL CONCESIÓN	1.558.760	7.052.224

Nota: los datos correspondientes a población han sido ajustados con los producidos a nivel radio censal por Censo INDEC 2010.

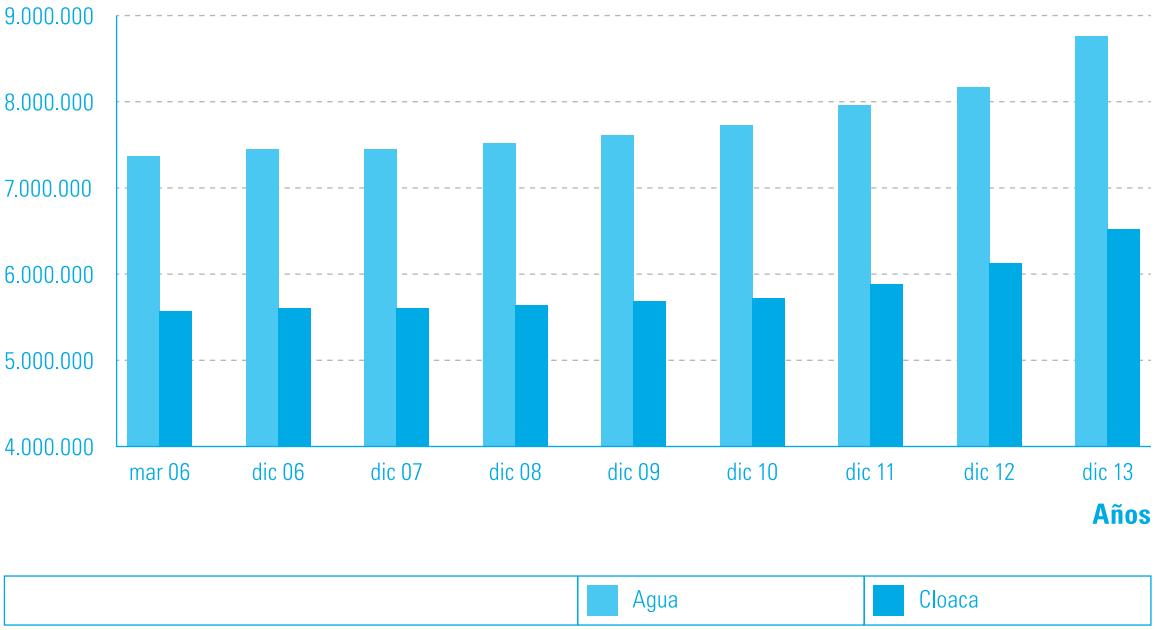
Evolución

AGUA POTABLE	Descripción	Unidad	2009	2010	2011	2012	2013(1)
Población	Agua: habitantes incorporados con obras finalizadas	n°	1.004.910	1.213.363	1.751.374	1.900.019	2.065.304

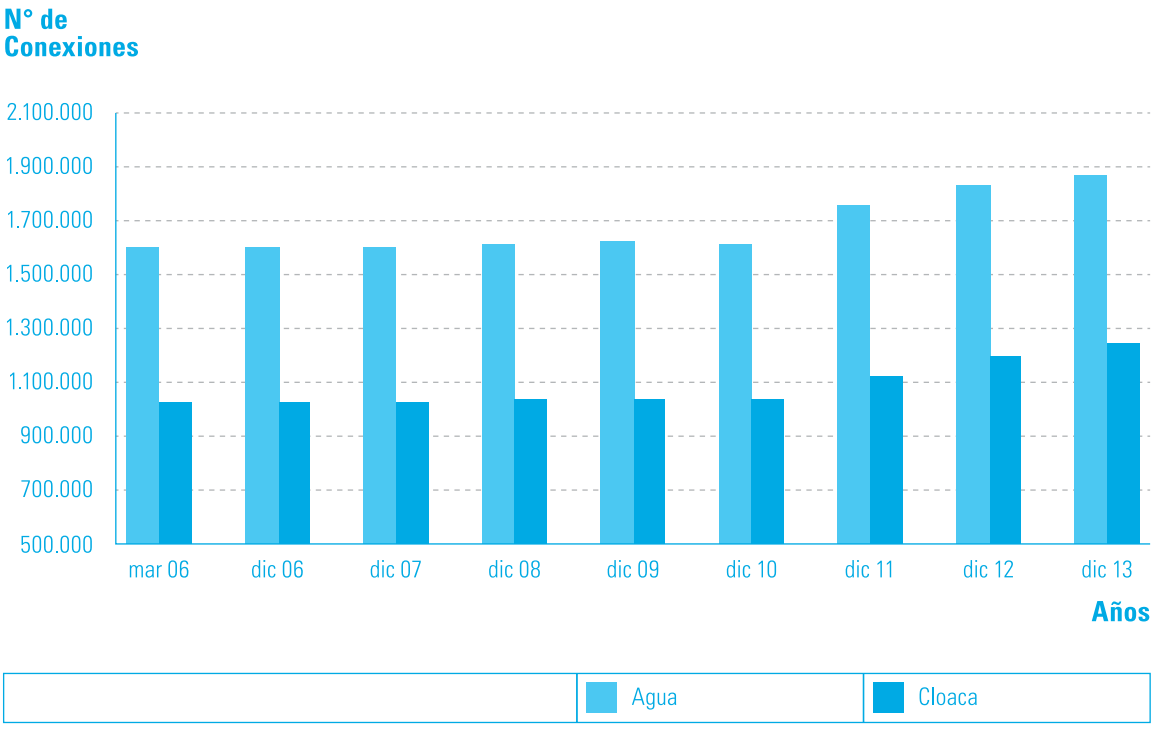
DESAGÜES CLOACALES	Descripción	Unidad	2009	2010	2011	2012	2013(1)
Población	Desagües cloacales: habitantes incorporados con obras finalizadas	n°	585.395	792.133	1.416.231	1.572.276	1.558.760

Nota: los datos correspondientes a población han sido ajustados con los producidos a nivel radio censal por Censo INDEC 2010.

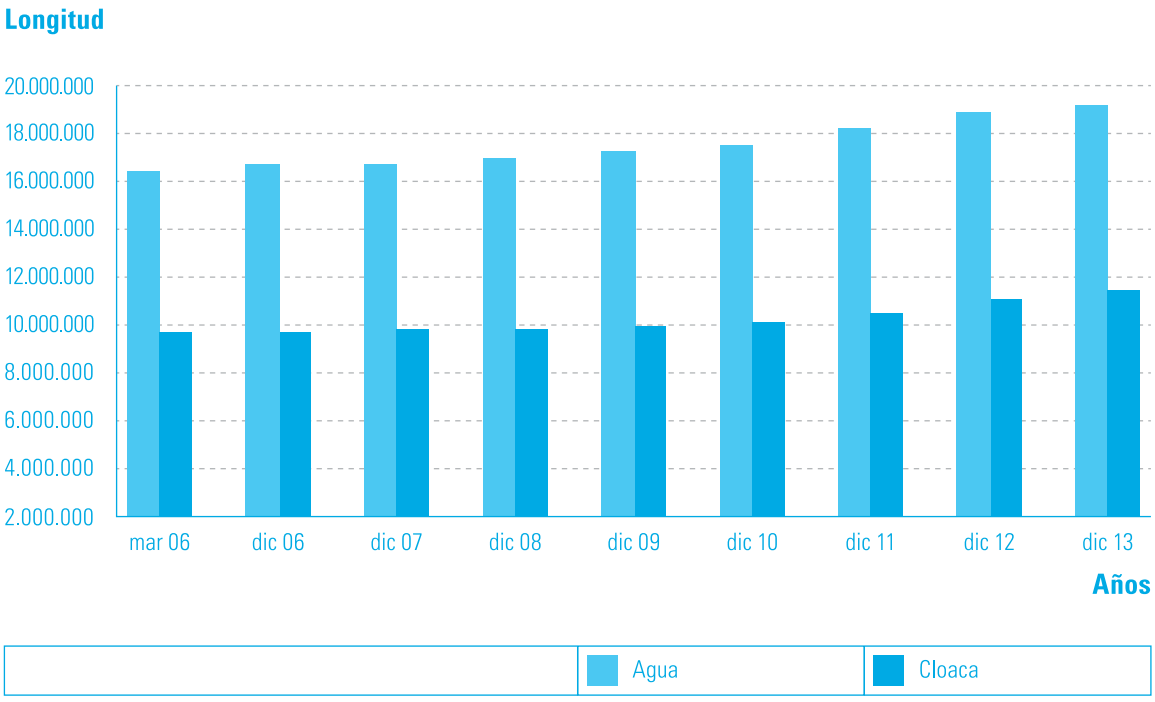
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN SERVIDA



EVOLUCIÓN DE LAS CONEXIONES



LONGITUD DE RED - EVOLUCIÓN



Grandes obras de infraestructura

PLANTA POTABILIZADORA "JUAN MANUEL DE ROSAS", EN TIGRE

Una respuesta al aumento de la demanda en el norte del conurbano bonaerense

Este establecimiento permitirá la mejora de la macro distribución de agua potable y la expansión del servicio en el área norte de la concesión. Los partidos beneficiados son Tigre, Escobar, San Fernando, San Isidro, Vicente López y San Martín.

Capacidad de producción (total): 900.000 m^3/día de agua potable
Población beneficiada (total): 2 millones de habitantes
Inversión: $ 4.900 millones
Avance físico: 90%

En noviembre de 2013, se puso en marcha la primera etapa del establecimiento, consistente en la torre toma del río Luján, con una producción promedio diaria de 48.846 m^3/día.

PLANTA "VIRREY DEL PINO"

Más agua potable para La Matanza

Esta planta, ya construida, trata agua proveniente de perforaciones en González Catán y Virrey del Pino con el sistema de ósmosis inversa, que consiste en un proceso físico-químico mediante el cual el agua es filtrada por una membrana permoselectiva en determinadas condiciones de presión, temperatura y la adición de productos químicos. El establecimiento se ha convertido en uno de las más grandes de América del Sur con esta tecnología de punta.

Capacidad de producción: 86.400 m^3/hora de agua potable.
Población beneficiada: 400 mil habitantes.
Inversión: $ 50 millones.
En funcionamiento

PLANTA DEPURADORA "DEL BICENTENARIO", EN BERAZATEGUI

Una respuesta concreta a una antigua demanda del pueblo de Berazategui y una obra fundamental para la mejora ambiental de toda el área de la concesión

Esta planta de pretratamiento de líquidos cloacales forma parte del Sistema de Tratamiento de Efluentes por Dilución, compuesto además por una estación de bombeo y un emisario fluvial de 7,5 Km de largo con difusores, internados en el Río de la Plata.

Es uno de los emprendimientos de mayor envergadura, tanto desde el punto de vista sanitario como ambiental, previstos en el Plan Director. Permitirá alcanzar una paulatina mejora de las aguas que bañan la ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense, además dotará de mayor flexibilidad y confiabilidad al sistema de saneamiento existente para poder así continuar la ampliación de la red de desagües cloacales.

Capacidad de tratamiento: 2.200.000 m^3/día
Población beneficiada: 4 millones de habitantes
Inversión: $ 786 millones
Avance físico: 100%
En funcionamiento



Planta Depuradora "Del Bicentenario"

AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DEPURADORA SUDOESTE II

La obra consistió en la ejecución de la línea adicional de tratamiento, mediante la tecnología de lodos activados, precedidos por pretratamiento y decantación primaria.

La habilitación de esta ampliación ha permitido que más habitantes de La Matanza cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.

Capacidad de tratamiento: 86.400 m^3/día
Población beneficiada: 330 mil habitantes
Inversión: $ 200 millones (financiada por ACUMAR)
Avance Físico: 100 %
En funcionamiento

AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DEPURADORA EL JAGÜEL II

La obra de ampliación consiste en la incorporación de un nuevo módulo, diseñado para el tratamiento de aguas según la tecnología de lechos percoladores, precedidos de un pretratamiento con tamizado y desarenado-desengrasado y una decantación primaria. La obra incluye además la línea de tratamiento de los lodos generados, mediante un digestor anaeróbico y deshidratación de biosólidos por centrífugas.

La habilitación de esta ampliación ha permitido que más habitantes de Esteban Echeverría y Ezeiza cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.

Capacidad de tratamiento: 40.000 m^3/día
Población beneficiada: 150 mil habitantes
Inversión: $ 221 millones.
Avance Físico: 100%
En Funcionamiento

AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DEPURADORA NORTE. Modulo II

La obra de ampliación incorporará un segundo módulo semejante al primero, que constará de un pretratamiento, decantación primaria y tratamiento secundario biológico mediante lodos activados. Contará además con la línea de tratamiento de lodos: un digestor de 8.500 m^3 con circuito de calefaccionamiento incluido y el equipamiento electromecánico necesario para deshidratación de los biosólidos.

La ampliación de esta planta, situada en el partido de San Fernando, permite que más habitantes de ese partido, de Tigre, de San Isidro y, a futuro, de parte del partido de San Martín cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.

Capacidad de tratamiento del Módulo II: 77.000 m^3/día)
Población beneficiada: 300 mil habitantes
Inversión: $ 291 millones
Avance Físico: 98 %
En funcionamiento



Acto de Inaguración Ampliación Planta Depuradora Norte

AMPLIACIÓN DE LA PLANTA HURLINGHAM

Se ha dado inicio a la obra de ampliación de la planta depuradora Hurlingham que permitirá que más habitantes de Hurlingham, Ituzaingó, Morón, Tres de Febrero y San Martín cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.

Capacidad de tratamiento de la ampliación: 77.000 m^3/día
Población beneficiada: 300 mil de habitantes
Inversión: $ 398 millones
En construcción

PLANTA DEPURADORA LANÚS

La obra en ejecución consiste en una planta de tratamiento a través del proceso de lodos activados, un colector y un sistema de bombeo por impulsión para las áreas más lejanas al establecimiento. En servicio permitirá la incorporación de un número considerable de habitantes al sistema cloacal en el partido de Lanús.

Capacidad de tratamiento: 28.000 m^3/día
Población beneficiada: 110 mil habitantes
Inversión: $ 206 millones
Avance físico: 54%
En construcción

PLANTA DEPURADORA FIORITO

Se ha dado inicio a la construcción de la planta depuradora Fiorito situada en el partido de Lomas de Zamora. La ejecución de este proyecto permitirá la expansión de las redes de desagües cloacales en las localidades de Villa Fiorito, Ingeniero Budge, Villa Albertina y Santa Catalina.

Capacidad de tratamiento: 26.000 m^3/día
Población beneficiada: 100 mil habitantes
Inversión: $ 443 millones
En construcción



Planta Depuradora Hurlingham



Planta Depuradora Lanús



Planta Depuradora Fiorito

Obras del Plan de Mejora y Mantenimiento

Las obras ejecutadas durante 2012 y 2013 han estado dirigidas a la ampliación y mantenimiento de las instalaciones para poder optimizar su rendimiento.

PLANTAS POTABILIZADORAS

Planta Gral. San Martín

Las obras de mejora ejecutadas en este establecimiento estuvieron orientadas a adecuar los sistemas de bombeo, optimizar los procesos de tratamiento y renovar los sistemas de alimentación y distribución de energía eléctrica.

Elevación de agua cruda

- Renovación de las electrobombas KSB N° 6, 7 y 8 con sus respectivos motores eléctricos de inducción y equipos complementarios. Avance de las tareas: 90%.
Estas renovaciones permiten aumentar la confiabilidad del servicio.
- Renovación de de tableros de potencia y comando de Elevadoras Principales (N° 1 a N° 8). Avance físico: 85%, actualmente se encuentran en servicio todos los tableros de media tensión y funcionando en automático las bombas N° 6, 7 y 8.
El objeto de estas tareas es aumentar la confiabilidad eléctrica.

Decantación

- Renovación integral del Sistema de Lavado de decantadores, que consistió en el reacondicionamiento de la Sala de Bombeo, localizada sobre el canal de agua decantada, donde se reemplazaron bombas, tableros, cañerías y se realizaron mejoras civiles.
- Instalación de una nueva reja de retención de gruesos en el Canal de Agua Cruda del Sector A1.
El objetivo es disminuir el tamaño de gruesos pasante que pueda provocar daños sobre las bombas de drenaje.
- Renovación de Vertederos de los Decantadores estáticos N° 18 y 19 del Sector A1. Obra en ejecución.

Filtros

• Baterías I a VI
- Rehabilitación integral y reacondicionamiento de partes estructurales de las Baterías de Filtros I, V y VI las obras consisten en la rehabilitación de las Baterías. Avance de las tareas: 90%.

• Sector B
- Renovación de pupitres de Comando de Filtros, que incluyó el desmontaje previo, construcciones, canalizaciones, etc. Trabajos finalizados.

Impelentes Principales

- Continuación de las tareas de renovación de los tableros de arranque correspondientes a las Bombas Nº 1, 2, 3 y 4, consistentes en el recambio general de celdas de alimentación, cables de alimentación de media tensión, comando y automatización del arranque de motores de la sala de bombas impelentes principales, así como el recambio del transformador de servicios auxiliares.

Dosificación

• Sistema de agitación Piletón Nº 7 (Sulfato de Aluminio)

- Ejecución de las obras del sistema de agitación del piletón de sulfato Nº 7. Avance: 80 %.

Esta obra evitará la acumulación de barro y sulfato no disponible.

• Almacenamiento de PAC

- Construcción de 8 tanques verticales de almacenamiento de PAC, con una capacidad aproximada de 170 toneladas cada uno. Obra en ejecución.

El objetivo es mejorar la capacidad de reserva del insumo.



Planta Gral. San Martín



Planta Gral. Belgrano



Estación Elevadora Devoto

Planta Gral. Belgrano

Elevación de Agua Cruda

- Instalación de un tamiz autolimpiante y automático, que entra en funcionamiento por tiempo o por pérdida de carga. Consta de banda rotatoria con una placa perforada de 8 mm construida en acero inoxidable. Avance de la obra: 80%, se estima su finalización para el primer trimestre del 2014, el tamiz ya está operativo.
El objetivo es separar del agua cruda pequeños trozos de nylon, papel y otros elementos de tamaño mayor. Se espera eliminar así su acumulación en el falso fondo de los filtros y el taponamiento de los caños distribuidores.

ESTACIONES ELEVADORAS

Las obras ejecutadas en las Estaciones Elevadoras permitieron aumentar la disponibilidad de las electrobombas con el objetivo de acompañar a la creciente demanda de agua.

Rehabilitación de los Depósitos de Agua

Desde el año 2009, la Empresa ha iniciado obras para la rehabilitación integral de los Depósitos de Agua de las Estaciones Elevadoras e instalaciones anexas, con el fin de devolverles su operatividad original, garantizando las condiciones de higiene que requieren las unidades de almacenamiento de agua potable.

El objetivo de estos trabajos es aumentar la capacidad del uso actual de los depósitos y mejorar su confiabilidad, ya que se rehabilitaron tanto las estructuras de almacenamiento como las válvulas y el equipamiento de maniobra.

A través de estas obras se busca incrementar la capacidad de almacenamiento y compensación del sistema de distribución de agua de AySA, para que esté a la altura de la envergadura que posee. Ya que hasta la ejecución de estas mejoras, el volumen de almacenamiento total representaba el 15% de la producción diaria (unos 765.000 m^3 en 22 ubicaciones), y el 98% de ese volumen se encontraba en las reservas de las plantas Gral. San Martín y Gral. Belgrano, y los tanques de las Estaciones Elevadoras Caballito, Constitución y Devoto, lo que significa que la capacidad de compensación estaba concentrada.

Estación Elevadora Caballito

Reacondicionamiento de los Depósitos de Agua

- Rehabilitación integral del Depósito Distribuidor Caballito. Se puso en funcionamiento el 1° piso del tanque.
Con estos trabajos se pudo aumentar la capacidad del uso del depósito.

Estación Elevadora Devoto

Puesta a tierra

- Mejora y reparación en el sistema de puesta a tierra de la estación elevadora.
A través de estas reformas se logró mejorar la seguridad eléctrica.

Estación Elevadora Constitución

Reacondicionamiento de los Depósitos de Agua

- Rehabilitación tanto de las estructuras de almacenamiento como las válvulas y el equipamiento de maniobra.
- Renovación de las ventanas del depósito
- Instalación de nuevo cableado y tablero para válvulas
- Renovación del sistema de iluminación de los pasillos.
Con estos trabajos se busca aumentar la capacidad de uso actual del depósito.

Estación Elevadora Morón

- Inicio de las obras de ampliación de la estación elevadora, con la duplicación de su número de electrobombas.
El objetivo es ampliar su área de influencia.

Estación Elevadora Saavedra

- Construcción de la nueva sala de sistema de inyección de hipoclorito de sodio para re-

fuerzo de Estación Elevadora II y reacondicionamiento de la sala de hipoclorito para contención de derrames, sistema de carga de tanques y lugares de instalación de bombas dosificadoras con tableros eléctrico.

Estación Elevadora Quilmes

- Puesta en funcionamiento del sistema de dosificación de hipoclorito.

POZOS DE AGUA Y REBOMBEO

Las obras de mejora ejecutadas en las perforaciones han estado dirigidas a aumentar la capacidad de bombeo de agua a redes y a brindar un agua de mejor calidad con la adecuación a las normas regulatorias respecto a la concentración de parámetros químicos.

Renovación equipamiento

- 62 bombas dosificadoras en distintos pozos del radio servido para dar confiabilidad a la desinfección y 64 bombas dosificadoras en equipos de reserva.
- 328 metros de mangueras de elevación para la extracción de agua de los pozos evitando pérdidas internas.
- 204 electrobombas de pozos, entre nuevas y reparadas, para garantizar el caudal de extracción.

Nuevas expansiones

- Se habilitaron:

Pozos Sur:

- Batería Almirante Brown: AB064 y AB066
- Batería Esteban Echeverría: EE047 - EE048 - EE049 - EE050 y EE 051

Plan A+T:

- La Matanza Oeste: LMO078, LMO121 y MO 136

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA SUBTERRÁNEA

Durante el año 2012 el sector trabajó sobre 3 cuestiones vitales: asegurar la calidad del agua tratada, la conformación del equipo de Control de Calidad de Procesos con Laboratorio móvil y lograr un desarrollo de técnicas alternativas válidas para el tratamiento del agua subterránea.

En 2013, como parte del programa de expansión, se incorporaron 2 plantas de tratamiento.

- Planta Barrio Uno

Durante el año 2012, se puso en funcionamiento el carbón activado para retener los compuestos orgánicos provenientes de los pozos EEZ037, EEZ038 y EEZ039. A mediados del mes de noviembre de 2013, se incorporó la planta de adsorción, siendo la primera etapa para eliminación de cromo y la

segunda de arsénico. Una vez que finalicen los trabajos de automatismos de planta y pozos, se pondrá en marcha la planta de intercambio iónico para la eliminación de nitratos de los pozos EEZ006 y EEZ007.

- Planta La Celia

La planta está lista para su puesta en servicio. Se encuentra en etapa previa de desinfección de las cañerías.

Obras de mejora en Instalaciones existentes

- Realización de tareas de mantenimiento para la correcta operación de la planta QU-140. Reemplazo de tanques de resina y conexiones de ingreso y de salida de la planta. También se realizó mantenimiento edilicio.
- Corrección de los programas de las plantas desnitrificadoras, de manera de permitirle al proceso continuar donde se para, en casos de cortes de energía, optimizando así los procesos y los consumos de insumos.
Gracias a esta mejora, se redujeron los reclamos de los usuarios.

- Inicio de trabajos en las regulaciones de las columnas de tratamiento de las distintas plantas con el objetivo de normalizar el caudal tratado en cada columna, tendiente a disminuir las concentraciones de nitratos en el agua resultante del tratamiento por los picos del proceso y el mejoramiento del rendimiento de las mismas.



Estación Elevadora Saavedra



Rio Subterráneo, Planta Gral. Belgrano.

RÍOS SUBTERRÁNEOS

Diagnóstico y mantenimiento

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 agua potable hacia las estaciones elevadoras desde donde es elevada e impulsada a las redes de distribución.

La longitud total de este sistema es de 88.382 metros. Para mantenerlo adecuadamente, se realizan inspecciones en forma semanal durante los meses comprendidos entre abril y noviembre.

Es de destacar, que el trabajo conjunto del equipo de buzos de AySA y la tecnología adquirida permitió contabilizar, desde el inicio de las inspecciones en el año 2008 hasta diciembre de 2013, una totalidad de 121.096 metros inspeccionados.

Durante los años 2008, 2009, 2010 y 2011 el total de lo inspeccionado se realizó por primera vez. A partir del año 2012 comenzó a disminuir el porcentaje de lo inspeccionado por primera vez, arrojando los siguientes valores:

- Año 2012: 8% de lo inspeccionado corresponde a la primera inspección del sistema y el resto pertenece a la segunda.

• Año 2013: 4.5% de lo inspeccionado corresponde a la primera inspección del sistema, el 5.6% corresponde a la tercera y el resto a la segunda.

En total, a lo largo de 2012 y 2013, se realizaron 38 operativos (15 en 2012 y 23 en 2013), mediante los cuales fueron inspeccionados 59.225 metros (21.568 en 2012 y 37.657 en 2013).

Año	N° Operativos	Longitud Inspección
2008	11	4.140
2009	21	9.458
2010	21	21.277
2011	31	26.996
2012	15	21.568
2013	23	37.657

Buzos

La Empresa cuenta con un sector de Inspección Subacuática que tiene la responsabilidad de realizar inspecciones en el perímetro del agua potable distribuido en toda el área de acción, para lo cual cuenta con buzos profesionales matriculados en Prefectura Naval Argentina.

Durante el año 2012, se logró incorporar al sector dentro de la certificación de la Norma ISO 9001:2008 del área.

Operativo especial de diagnóstico de la Torre Toma

La planta Gral. San Martín, de donde proviene el 63% del total de agua potable producida por la Empresa, es alimentada a través de una Torre Toma, la N°3, que se encuentra a 1.100 metros de la costa, sobre Costanera Norte, y a 1.450 metros del establecimiento. La torre se vincula con la planta mediante un conducto de toma de 5,40 metros de diámetro. Como parte de su programa de mantenimiento y dada la importancia estratégica de dicho conducto, en 2012, AySA realizó un operativo especial de inspección.

Este fue un proyecto de gran envergadura por el alto impacto en la población, ya que más de 7.7 millones de habitantes dentro del radio servido estuvieron bajo el área afectada.

Luego de una serie de análisis y estudios previos se arribó a la conclusión que la inspección se llevaría a cabo con equipos ya existentes (ROV´s, robots subacuáticos) y otros equipos a adquirir en función de las condiciones de trabajo relevadas (turbiedad, velocidad, etc.) *ver Tecnología y equipamiento.*

Estudios realizados

Estudios batimétricos e hidrográficos que principalmente tienen por objetivo determinar el estado del terreno lindante al conducto mediante técnicas no destructivas en busca de socavaciones que signifiquen la

pérdida del sustento del conducto y consecuentemente la aparición de tensiones que puedan originar un desmoronamiento del mismo.

Por un lado, fue necesario conocer el nivel del terreno, mediante la realización de una batimetría sobre la traza del conducto, a fin de verificar la tapada que tenía y su comparación respecto del diseño original. Asimismo, fue importante determinar el estado del suelo, por debajo de la línea de fondo del río. Para ello se consideró apropiado realizar dos tipos de estudios: Batimetrías y Perfilaje del suelo. Para la realización de estos estudios, además de equipos especiales, se utilizó la embarcación de la Empresa, el Barco Orión.

Los resultados obtenidos indicaron que el estado estructural del conducto es bueno, no observándose anomalías que pudieran suponer un peligro estructural del mismo, esto luego de un análisis completo entre los estudios externos e internos efectuados.

PLANTAS DEPURADORAS

Planta Norte

- Mantenimiento integral y rehabilitación del Sedimentador Primario N° 2.
- Habilitación del 4° reactor biológico - Tareas previas:
- Limpieza de las partes que la componen.
- Colocación de 580 difusores de membrana fina.
- Reparación de cañería de distribución.
- Reparación y montaje de dos válvulas exclusas de la cañería principal.

Estas mejoras permitieron el ingreso de mayor caudal a la planta lo que permitirá la expansión del servicio.

- Tareas previas de ajustes y pruebas para la puesta en marcha del Módulo II de la Planta.

Planta Sudoeste I

- Mantenimiento del Lecho Percolador Primario N° 2:
- Desarme del equipo y limpieza de crapodina.
- Nivelación de crapodina.
- Reajuste de soportes.
- Alineación nivelación de los brazos splinker.
- Puesta en marcha del equipo.

Estas tareas permiten mantener el rendimiento y la calidad del proceso biológico de tratamiento.

- Colocación de una Báscula para pesaje y registro de egreso de residuos de la Planta.

Planta Sudoeste II

- Puesta en servicio de la planta, que opera desde el año 2013, con caudal de diseño 77.000 m^3/día, equivalente a una población de 270.000 habitantes. Trata los líquidos cloacales mediante el proceso biológico de Barros Activados para luego volcar al cuer-

po receptor cumpliendo con las normas vigentes.
Esta importante obra de ampliación permitió la continuidad en la construcción y habilitación de redes para la expansión del servicio.

Planta Hurlingham

- Renovación del sistema de rejas original de la planta con modificación del paso.
- Cambio y rehabilitación del sistema de transporte y acondicionamiento de lodos biológicos del establecimiento.
- Mantenimiento integral del clarificador B, por deterioro del piso.

Estas tareas permitieron mejorar el rendimiento de los procesos que componen la planta para incrementar al caudal de ingreso, sin que se vea afectado el rendimiento. Este aumento de caudal se verá reflejado en la incorporación de nuevos usuarios a la red de la cuenca que abastece.

Planta El Jagüel I

- Comienzo de rehabilitación de las playas de secado del proceso de tratamiento de lodos del establecimiento.

Planta El Jagüel II

- Puesta en marcha de la planta, en diciembre de 2013, que puede tratar un caudal medio de 40.000 m^3/día, equivalente a una población de 150.000 habitantes. Trata



Planta El Jagüel - Esteban Echeverría

los líquidos cloacales mediante el proceso de Lechos Percoladores para luego volcar al cuerpo receptor cumpliendo con las normas vigentes.
Esta importante obra de ampliación permitió aliviar la sobrecarga del Módulo I y posibilitará la incorporación de nuevos usuarios al servicio.

Planta Santa Catalina

- Rehabilitación del proceso biológico compuesto por Placas Lamelares presentes en la Unidad Reactor / Sedimentador para continuidad de la calidad del proceso y del vuelco.

ESTACIONES DE BOMBEO CLOACAL

- Establecimiento Wilde

- Reparación del conducto de impulsión de la Sala 3°, localización y reparación de fugas existentes y los siguientes trabajos adicionales:
• Rehabilitación de cámara de carga de la impulsión de Salas 3° y 4° Cloacas.
• Máximas (cámara H).
• Recambio completo de las válvulas de salida 3 y 4.
• Limpieza de los conductos de impulsión.
• Reparación de filtraciones existentes.
Estas tareas permitieron optimizar el escurrimiento del líquido cloacal y evitar las pérdidas de carga.

Asimismo se realizaron las siguientes tareas:
- Renovación de las rejas de retención de sólidos de la Sala 4° Cloaca Máxima oxidadas, con lo que se logró la mejora del funcionamiento de las bombas.
- Reemplazo de los transformadores de aceite por transformadores secos.
- Instalación de una báscula, que permitió realizar las pesadas y registro de los camiones en el predio, independizándose de las balanzas públicas.
- Renovación del techo de la sala de rejas.

- Estación de Bombeo Boca Barracas

Rehabilitación, mejoras y mantenimiento
Las obras realizadas contribuyeron mejorando el funcionamiento y escurrimiento por gravedad del líquido.

AUTOMATISMO Y COMUNICACIONES

La red industrial de AySA permite establecer la comunicación y el intercambio de datos entre autómatas en tiempo real, entendiéndose con esto, por un lado, la adquisición y reporte de datos y, por el otro, el comando a distancia de equipos.

Diversos controladores lógicos programables (PLC's) distribuidos en diferentes sitios del área de acción (plantas potabilizadoras, depuradoras, estaciones de bombeo, estaciones elevadoras de agua, pozos de

bombeo, etc.) son los encargados de la adquisición de los datos remitidos por los distintos equipos de campo para remitirlos ya sea a otro PLC o a un programa de supervisión como es el TOPKAPI.

A continuación se destacan los principales trabajos realizados a lo largo del año sobre las instalaciones:

Planta potabilizadora Gral. San Martín:

- Automatización de los sectores A1 y A2 correspondientes al proceso de decantación.
- Automatización del Sector B.
- Renovación del PLC de las bombas de la Sala Vieja.

Planta potabilizadora Gral. Belgrano:

- Automatización del tamiz en el sector de ingreso de Agua Cruda.

- Planta depuradora Norte

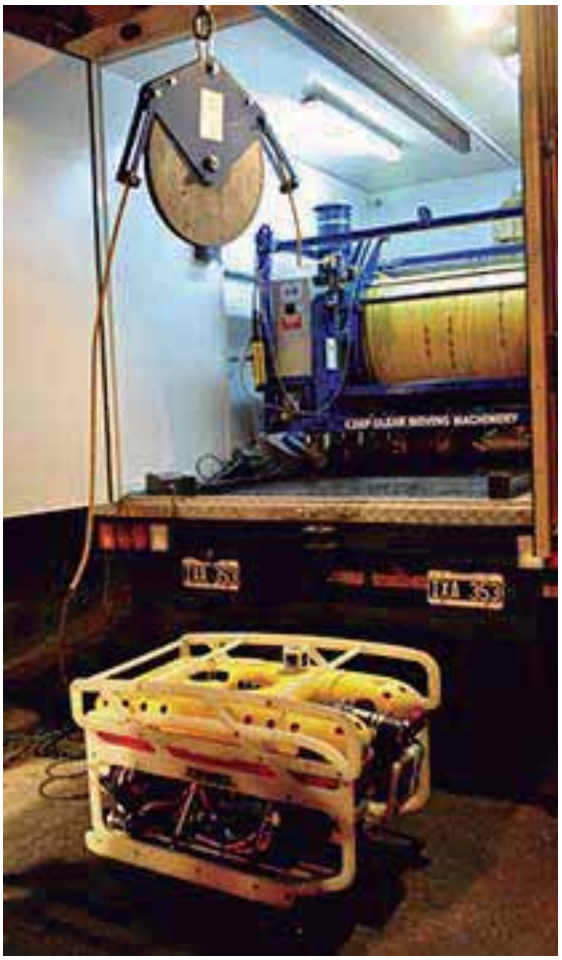
- Recambio de todos los automatismos de Planta. Se instaló una nueva aplicación de Topkapi y se realizó la renovación de anillo de fibra óptica.

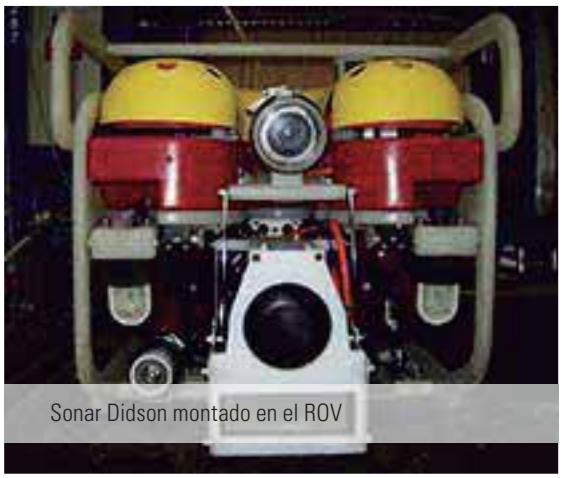
Planta de Ósmosis La Celia:

- Automatización del drenaje de la planta.
- Automatización de los pozos, la impulsión y la unidad de ósmosis.



Estación de Bombeo Cloacal





Sonar Didson montado en el ROV

Tecnología y equipamiento

La Empresa lleva adelante un Plan de Desarrollo Tecnológico que acompaña su crecimiento y fomenta la mejora continua.

Equipos complementarios adquiridos para diagnóstico y equipamiento de Ríos Subterráneos y en el operativo especial de inspección del conducto de alimentación de la planta Gral. San Martín:

Sistema de posicionamiento para el ROV

En aguas abiertas, para determinar la posición de un ROV (robot subacuático), se utiliza un sistema denominado USBL (Ultra short base line). Este es un método de posicionamiento acústico submarino.

Sonar de Escaneo Multihaz

El funcionamiento de un sonar de escaneo multihaz se basa en la emisión de varios pulsos de sonido con cierta amplitud vertical y horizontal que permiten obtener una imagen similar a la de una cámara de video. La reflexión del sonido en los objetos y la "sombra" de estos hacen que las imágenes puedan ser interpretadas con cierta facilidad. Por este motivo, también se denominan cámaras "acústicas". Atento a estas consideraciones, se determinó que el sonar Didson de la





Cámara de alta definición

empresa Soundmetrics era el que mejor se adaptaba al objetivo del trabajo.

Para poder instalar el sonar en el ROV existente, fue necesario realizar una adaptación tanto mecánica como funcional. Por otra parte, para poder transmitir la señal del sonar a través del cable umbilical del ROV, fue necesario realizar una adaptación en el vehículo.

Equipos utilizados para Batimetría

Se utilizaron los siguientes equipos adquiridos mediante préstamo BID 2048/OC-AR:
• Ecosonda Kongsberg Combi D 38/200
• GPT Kongdberg 38/200
• GPS Furuno GP-37
• Software EA400 para la operación de los equipos
• Software Hypack Max - Hydrographic Survey and Processing Software - para el procesamiento de los datos

Equipos utilizados para Perfil del Suelo

Se utilizaron los siguientes equipos adquiridos mediante préstamo BID 2048/OC-AR:
• Ecosonda Airmar TX 15kHz
• GPT Kongdberg 15/200
• GPS Furuno GP-37
• Software EA400 para la operación de los equipos
• Software Hypack Max - Hydrographic Survey and Processing Software- para el procesamiento de los datos

EQUIPAMIENTO Y FLOTA

Con el objetivo de seguir trabajando en la mejora de los servicios de agua potable y desagües cloacales, AySA invirtió más de 44 millones de pesos en 2012 y otros 12 millones en 2013 en la incorporación de nuevo equipamiento y flota.

Vehículos y equipamiento incorporado y trabajos realizados en flota:

- Camiones tractores
- Equipos desobtructores
- Carrozados para camiones con hidrogrúa
- Elevador hidráulico con cesta aérea
- Generadores eléctricos
- Vehículos utilitarios
- Desarrollo de proyecto trailer escuela
- Semirremolque
- Camiones livianos de chasis largo
- Provisión de equipos electrógenos
- Equipos levanta contenedor eléctricos
- Contenedores de 5 m^3 con tapa
- Plataforma autodeslizable
- Servicios de reparación y puesta en valor




IVECO
aysa


6333-AGUA
aysa



Financiamiento

Estado de situación al 31 de diciembre de 2013

Financiamiento de las obras planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y "Del Bicentenerio" en Berazategui

Financiamiento ANSES

Con fecha 3 de diciembre de 2007, AySA y la Administración Nacional de la Seguridad Social suscribieron un Contrato de Mutuo por 890 millones de pesos, destinado a la ejecución de las obras: planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui.

Se trata de un financiamiento en pesos, a un plazo de 10 años incluyendo 2 años de gracia para el capital e interés, a una tasa BADLAR + 300 puntos básicos.

Con fecha 7 de enero de 2008, la ANSES procedió a transferir un primer desembolso por 590 millones de pesos, con disponibilidad de uso restringida hasta el cumplimiento de las condiciones requeridas por la ANSES. Durante el período de no disponibilidad la deuda no devengó intereses. Los fondos fueron depositados en una cuenta específica del Banco Nación y los rendimientos generados por su colocación se fueron capitalizando periódicamente, lo que incrementó el desembolso total del primer tramo a 624 millones de pesos al momento de la liberación de disponibilidad de los fondos.

Con fecha 21 de agosto de 2008, mediante resolución N° 776 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, se aprobó el contrato de Mutuo firmado entre la ANSES y AySA.

Con fecha 26 de septiembre de 2008, la ANSES comunicó mediante nota al Banco de la Nación Argentina que se habían cumplido las condiciones necesarias para que AySA dispusiera libremente de los fondos correspondientes al mutuo firmado oportunamente.

Con fecha 7 de abril de 2009, la ANSES realizó el segundo desembolso por un importe de 266 millones de pesos, el cual fue depositado en la cuenta del fideicomiso, completándose

de esta manera el ingreso de la línea total de financiamiento por 890 millones de pesos.

Por otra parte, se firmó una addenda al contrato de Fideicomiso de Administración que incorporó los gastos asociados al financiamiento como egresos a ser pagados con los fondos fideicomitidos.

A fines del año 2010 se terminó de utilizar la totalidad de los fondos desembolsados por la ANSES.

El saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2013 asciende a 791 millones de pesos, incluyendo intereses devengados.

Durante el año 2013 se pagó, con transferencias del Estado Nacional, servicio de deuda por un total de 291 millones de pesos, incluyendo vencimientos de capital por 146 millones de pesos y de intereses por 145 millones de pesos.

Financiamiento Estado Nacional

Dado que a fines del año 2010 se terminó de aplicar la totalidad del Préstamo ANSES, se comenzó a financiar los pagos de certificaciones locales de las obras planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui a través de Transferencias de Capital por parte del Estado Nacional, acumulando al cierre de diciembre 2013 una necesidad total de 2.327.

Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA

En lo que respecta al beneficio de Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA, en virtud a lo establecido en la Ley 26.360, reglamentada por el Decreto 726/2009, con fecha 7 de julio de 2009, se presentó la Nota AySA N° 94302/09 ante la Subsecretaría de Recursos Hídricos, solicitando la incorporación de las obras planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui al Régimen de Promoción de Inversiones en Bienes de Capital y Obras de Infraestructura. Mediante Resolución N° 1.174 del 6 de agosto de 2010 se declararon Obras Críticas a las obras: planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui.

Por su parte AySA, con fecha 24 de agosto de 2010, por notas N° 125.274/10 y complementarias solicitó formalmente el otorgamiento del beneficio de anticipo de crédito fiscal de IVA.

Con fecha 22 de marzo de 2011, mediante Resolución 316/11 del MINPLAN, se otorgó a AySA el beneficio de devolución anticipada del IVA para las obras planta "Juan Manuel de Rosas" y planta "Del Bicentenerio", por 533 millones de pesos y 101 millones de pesos, respectivamente.


aysa
aysa







Posteriormente y dando cumplimiento a lo establecido por la RG 2885 (AFIP) se han efectuado los pedidos de aprobación de la documentación vinculada al proyecto a la Subsecretaría de Recursos Hídricos, por ser ésta el área con competencia.

Como resultado de esta gestión, hasta diciembre 2013, han sido aprobadas quince presentaciones por un total de 428,5 millones de pesos, encargándose la Subsecretaría de Recursos Hídricos de comunicar dicha circunstancia a AFIP. Consecuentemente, se han efectuado las pertinentes solicitudes de Recupero de Saldos a Favor, los que han sido aprobados por AFIP por un total de 428,0 millones de pesos. La diferencia respecto de las presentaciones aprobadas constituye importes que, por diferentes motivos, han sido impugnados por la AFIP y en su mayoría, recurridos por la Empresa.

Del total de solicitudes aprobadas por la AFIP, dicho organismo ha realizado pagos por un total de 97 millones de pesos, por lo que la deuda de la AFIP asciende a 331 millones de pesos no quedando otras devoluciones en trámite en ese Organismo.

En cuanto a la forma de pago por parte de la AFIP, el Organismo recaudador solo ha abonado en efectivo, como dicta la norma, la suma de 29,5 millones de pesos (Res. 20/00047/2011/0), ya que el saldo hasta alcanzar el total abonado se ha hecho

compensando de oficio contra deudas impositivas correspondientes a anticipos del Impuesto a la Ganancia Mínima Presunta.

En el mes de febrero de 2014 se ha presentado ante la AFIP una solicitud de anulación de dichos compensaciones y acreditación de los créditos fiscales respectivos.

Financiamiento BNDES

Condiciones del financiamiento:

- Monto total hasta 370 millones de dólares estadounidenses (planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui)

- Moneda de financiamiento: dólar estadounidense

- Tasa de interés libor a 5 años más un spread de 259 puntos básicos

- Seguro de crédito a las exportaciones: 1,6% sobre cada desembolso

- Plazo de financiación: 12 años incluyendo un período de gracia para el capital equivalente al plazo de ejecución de la obra

- Financiamiento enmarcado en el Convenio de Pago de Créditos Recíprocos entre Argentina y Brasil (CCR)

Adicionalmente, la apertura de las correspondientes Cartas de Crédito en el BNA generan los siguientes costos: apertura del crédito documentario 0,95% por única vez sobre línea total, aval de letras 0,75% semestral sobre saldo de letras adeudadas y alquiler de títulos 0,35% semestral sobre línea de crédito disponible.

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 Banco Nacional de Desarrollo de Brasil para el financiamiento de la obra planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y en noviembre de 2009 se obtuvo la apertura de las cartas de crédito para la planta "Del Bicentenerio" en Berazategui.

Al 31 de diciembre de 2013, se han emitido letras de capital por un monto de 337 millones de dólares entre ambas obras, quedando una línea remanente por 33 millones de dólares.

Durante el año 2013 se pagó con transferencias del Estado Nacional servicio de deuda BNDES, incluyendo capital, intereses y Gastos BNA por un monto equivalente a 267 millones de pesos.

Estado de situación de préstamos internacionales

Préstamo BID 2048/OC-AR

Con fecha 5 de noviembre de 2008, el Directorio del BID aprobó un programa de financiamiento para AySA, destinado a la ejecución de obras por un monto de 900 millones de dólares, de los cuales el Banco financiará 720 millones y el resto se realizará con aportes de una contrapartida local.

El financiamiento se realiza bajo un Convenio de Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión (CCLIP AR-X1013), a través de tres tramos. El primer tramo asciende a 250 millones de dólares, de los cuales 200 millones son financiados por el BID.

A través del Decreto N° 685/2009, de fecha 9 de junio de 2009 publicado en el Boletín Oficial del día 10 de junio de 2009, fue aprobado el Modelo de Convenio de Línea a Crédito Condicional a suscribirse entre la República Argentina y el BID por un monto de 720 millones de dólares, aprobándose el Modelo de Contrato de Préstamo BID a suscribirse entre ambas partes por 200 millones de dólares, y quedando facultado el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para suscribir los mismos. Por su parte, AySA fue designada como Organismo Ejecutor del Programa.

Con fecha 25 de agosto de 2009, fue firmado en Casa de Gobierno el contrato de Préstamo entre el BID y la República Argentina.

Con fecha 10 de noviembre de 2009, se firmó entre la República Argentina representada por el Ministerio de Planificación, Inversión Pública y Servicios, y AySA un Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución, mediante el cual la República Argentina asignará a AySA en su calidad de organismo ejecutor del Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense, un aporte no reintegrable con destino a la ejecución del mismo.

Al 31 de diciembre de 2013, se han desembolsado 171,5 millones de dólares.

Préstamo BID 2613/OC-AR

Con fecha 2 de noviembre de 2011 el Directorio del BID aprobó el Segundo Tramo de la Línea de Crédito Condicional (Proyecto AR-L1122) por 250 millones de dólares, de los cuales 200 millones serán financiados por el Banco.

A través del Decreto N° 931/2012 de fecha 21 de junio de 2012, publicado en el

Boletín Oficial del día 29 de junio de 2012, fue aprobado el Modelo de Contrato de Préstamo BID AR-L1122, a suscribirse entre la República Argentina y el BID, quedando facultado el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para suscribir el mismo. Por su parte AySA fue designada como Organismo Ejecutor del Programa.

Con fecha 21 de agosto de 2012 se firmó el Contrato de Préstamo BID 2613/OC-AR, correspondiente al Segundo Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense.

Con fecha 9 de abril de 2013, se firmó entre el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y AySA un Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución, mediante el cual dicho Ministerio asignará a AySA en su calidad de organismo ejecutor del Segundo Programa, un aporte no reintegrable con destino a la ejecución del mismo.

Al 31 de diciembre de 2013, el BID ha desembolsado 23,5 millones de dólares.

Corporación Andina de Fomento ("CAF")

Se efectuaron las gestiones para la obtención de un préstamo por un total de 275 millones de dólares para la ejecución de obras de AySA, el cual estará en cabeza del Gobierno Nacional. El financiamiento se compone de un swap por 213 millones de dólares que se aplicó para obras ejecutadas o en ejecución por AySA entre los años 2008 y 2009 (las cuales incluyen las plantas "Juan Manuel de Rosas" y "Del Bicentenario") y un adicional de 62 millones de dólares para obras a ejecutar en el período 2009/12.

Con fecha 26 de julio de 2009, la Jefatura de Gabinete de Ministros decidió otorgar su opinión favorable para el inicio de las gestiones de la preparación de una operación bajo la modalidad de un Préstamo Sectorial de Enfoque Amplio por un monto de financiamiento de hasta 275 millones de dólares, lo cual informó mediante nota a la Directora Representante de la CAF en nuestro país.

Con fecha 3 de noviembre de 2009, se aprobó el Modelo de Contrato de Préstamo a través del Decreto 1644/2009. El 19 de noviembre de 2009 se firmó el Contrato de Préstamo CFA 5738/09 por 275 millones de dólares.

Al 31 de diciembre de 2012, se ha desembolsado la totalidad del préstamo.

El 4 de marzo de 2011, se firmó el contrato para financiar tres módulos del Programa A+T de AySA y un tramo del conducto que transporta agua al Barrio Cruz del Sur en el partido de La Matanza, por un monto total de 200 mil dólares.

Al 31 de diciembre de 2013, se ha desembolsado el 100% de la Cooperación no Reembolsable entregando el informe final de cierre.

El día 6 de febrero de 2013, se firmó el contrato de préstamo CFA 8083/13 "Programa de Obras Básicas de Agua Potable – AySA Primera Etapa" por 42 millones de dólares para financiar la provisión de agua potable en la zona sur oeste del conurbano bonaerense. El mismo se encuentra en ejecución, habiendo desembolsado durante el mes de noviembre de 2013 el 10% del monto del préstamo, pendiente de transferencia a AySA.

El Directorio de CAF, en su Reunión del 5 de marzo de 2013, aprobó la operación de préstamo dirigida a apoyar el financiamiento del "Programa de Obras Básicas de Agua Potable 2012-2015 AySA (Fase 1)", por un monto de hasta 120,5 millones de dólares. El objetivo del préstamo es financiar parcialmente la ampliación de la planta Potabilizadora Gral. Belgrano y sus obras complementarias.

Con fecha 13 de marzo de 2014 se publicó en el Boletín Oficial el decreto 271/2014, mediante el cual se aprueba el Modelo de Contrato de Préstamo a celebrarse entre la República Argentina y la CAF, por un monto de hasta 120,5 millones de dólares.

Banco Mundial ("BIRF")

A través del Decreto PEN N° 684/09 de fecha 9 de junio de 2009, publicado en el Boletín Oficial del día 10 de junio de 2009, fue aprobado el Modelo de Contrato de Préstamo BIRF por un monto de hasta 840 millones de dólares, destinado a financiar parcialmente el Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo, de los cuales 630 millones de dólares corresponden a los componentes a ser ejecutados por AySA. En el año 2012, por decisión del Gobierno Nacional se canceló la suma de 115 millones de dólares, quedando un financiamiento de 515 millones para la ejecución de las citadas obras.

En el mismo se designa a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación como Organismo Ejecutor del Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo, quedando facultada para realizar las operaciones y contrataciones que resulten necesarias para su ejecución.

Con fecha 7 de diciembre de 2009, se procedió a la apertura de sobres presentados a la Licitación Pública Internacional Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo – Llamado a Precalificación, se postularon 11 Consorcios de diversos países, de los cuales 5 quedaron precalificados.

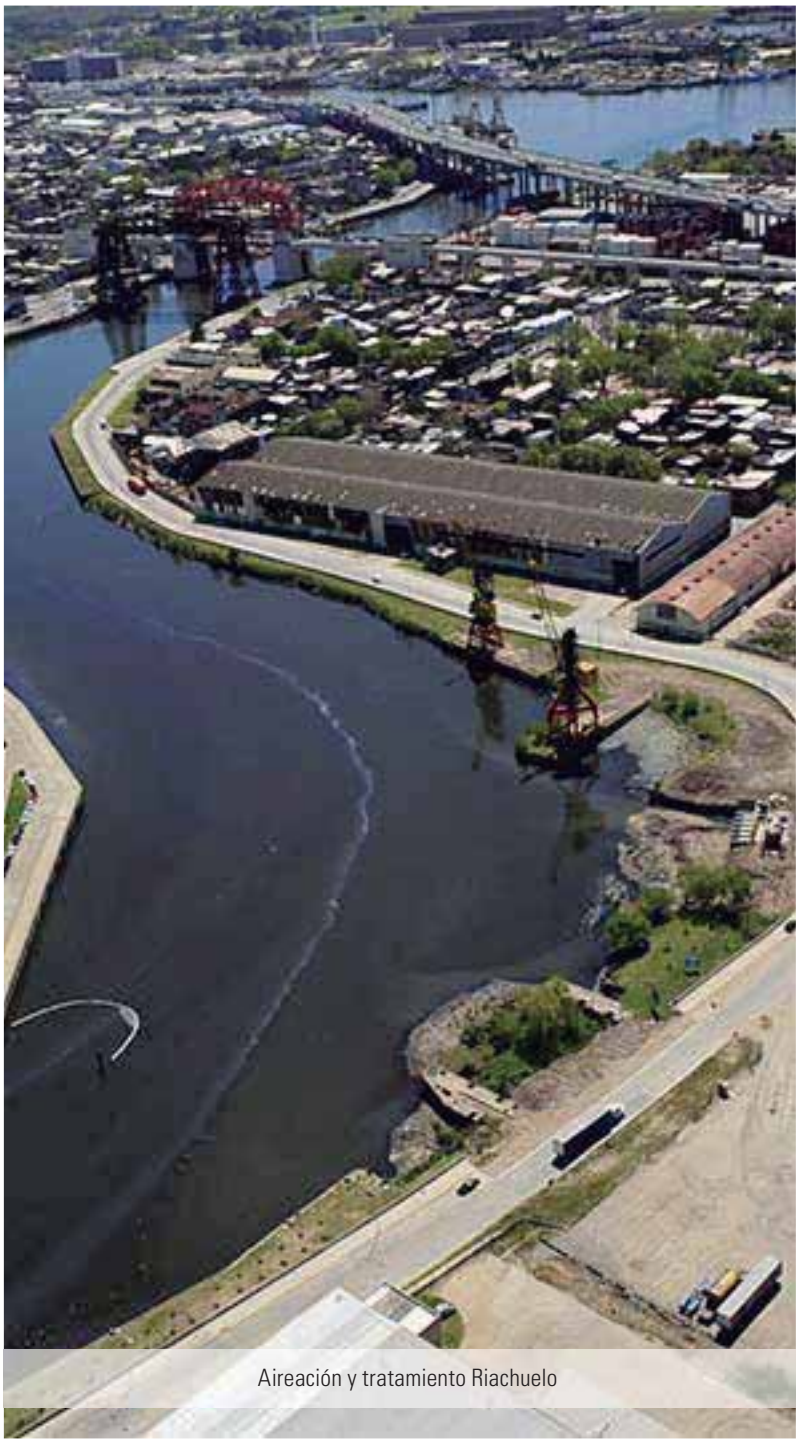
Con fecha 20 de julio de 2011, se inició el proceso licitatorio, la presentación de ofer-

tas se realizó el 27 de enero 2012, correspondientes al Colector Margen Izquierdo, Desvío Colectora Baja Costanera y otras complementarias (todas ellas Lote 1); Emisario Planta Riachuelo (Lote 3). El día 2 de noviembre de 2012 se remitió al Banco la propuesta de preadjudicación de las obras. Mediante Nota del día 10 de junio de 2013, el Banco Mundial le comunicó a AySA la no objeción a la adjudicación de los contratos de acuerdo a lo siguiente:

En cuanto a las licitaciones de las Sepas 4 y 7, las ofertas fueron abiertas con fecha 19/12/12 y 28/11/12 respectivamente. El Banco dio la no objeción al informe de preadjudicación de la Sepa 4 el 13/12/2013. El Directorio de AySA aprobó la preadjudicación. No se comunicará a la empresa la preadjudicación hasta tanto no se firme el Convenio de Cesión de terreno con el propietario del mismo.

Con respecto a la Sepa 7, el Banco dio la no objeción al informe de preadjudicación con fecha 28 de agosto de 2013. El Directorio de AySA aprobó la adjudicación de las obras precedentemente informadas y esto fue comunicado a la Empresa para proceder a la firma del Contrato de obra.

Asimismo, el 21 de agosto de 2013 se abrió la licitación de la Planta de tratamiento de Barros Sudoeste. El día 14 de noviembre de 2013 se envió la propuesta de adjudicación para la "no objeción" del Banco.



Aireación y tratamiento Riachuelo

Al 31 de diciembre del 2013, se recibieron 0,8 millones de dólares, correspondientes al reconocimiento de gastos de consultoría efectuados por AySA.

Cuenca Matanza Riachuelo

Proyecto Limpieza de márgenes - Plan Integral de la Cuenca Matanza Riachuelo

En virtud a lo instruido por la CSJN (nota 17.b.), con fecha 7 de diciembre de 2009, AySA y ACUMAR firmaron un Convenio Marco para el Proyecto Limpieza de Márgenes – Plan Integral de la Cuenca Matanza Riachuelo, a través del cual AySA realiza los trabajos de limpieza de las márgenes y posterior mantenimiento de las mismas con el fin de establecer un corredor ambiental, limpieza y recolección de residuos en áreas con deficiente prestación de dichos servicios y limpieza de espejo de agua en áreas del Río Matanza Riachuelo y sus afluentes.

Las acciones y trabajos mencionados se realizan con el concurso de los distintos Municipios integrantes de la Cuenca Matanza Riachuelo y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, propiciándose la participación de Cooperativas de Trabajo.

Por su parte, ACUMAR se obligó a aportar el total financiamiento para el funcionamiento del proyecto.

Por último, mediante nota N° 139754/11 de fecha 21 de marzo de 2011, AySA informó a ACUMAR que en virtud a lo acordado junto a esa Autoridad, la misma asumirá a partir del 1 de abril de 2011 todas las obligaciones y responsabilidades contractuales asignadas a AySA en el Convenio antes mencionado.

Al 31 de diciembre de 2012 se habían recibido de ACUMAR un total de 114,2 millones de pesos, y se han rendido gastos por 30,2 millones de pesos adicionales a los fondos recibidos, suma registrada en el rubro deudores varios, pendiente de reembolso a la fecha de emisión de los Estados Contables. Por tal motivo y teniendo en cuenta que el Convenio Marco es de 120 millones de pesos y las rendiciones ascienden a 144.4 millones de pesos se ha solicitado tramitar una addenda al convenio por un monto aproximado de 25 millones de pesos según Nota AySA N°184988/12 del día 10 de diciembre de 2012.

Información Complementaria

Por otra parte, a continuación se informan las obras ejecutadas en el ámbito de la Cuenca Matanza Riachuelo en el ejercicio 2013 y acumuladas al cierre del presente ejercicio (cifras expresadas en miles de pesos):

INVERSIONES	Período comprendido entre el 1/1/13 y el 31/12/13		Acumulado al 31/12/13
	Sin IVA	Con IVA (a)	Con IVA (a)
Mant. y Mejora y Otras Inversiones	93.010	112.542	1.108.175
Agua y Cloaca + Trabajo	114.531	122.803	534.035
Obras de Expansión	657.823	795.966	2.720.181
Obras Convenio ACUMAR - Fiorito - Lanús	144.204	174.486	224.057
SUBTOTAL INVERSIONES AYSA	1.009.568	1.205.797	4.586.448
Berazategui	102.787	124.373	800.703
SUBTOTAL GRANDES OBRAS	102.787	124.373	800.703
Obras del Programa BID	69.453	84.038	293.698
Obras del Programa CAF	15.652	18.939	449.947
SUBTOTAL OBRAS FUENTES INTERNACIONALES	85.105	102.978	743.646
TOTAL INVERSIONES	1.197.461	1.433.147	6.130.797

(a) Se aplicó IVA 21% a todos los conceptos, con excepción de transferencias a Municipios.

Acuerdo Marco para la financiación de plantas de tratamiento de efluentes

Con fecha 27 de diciembre de 2011, se firmó un Acuerdo Marco entre la autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo y AySA cuyo objeto es la financiación del proyecto que prevé la instalación de las plantas depuradoras de líquidos cloacales "Fiorito" y "Lanús", cuya ejecución estará a cargo de AySA, por un monto de 411 millones de pesos.

AySA realizó rendiciones a ACUMAR por montos erogados por un total de 104 millones de pesos (desde el inicio de las obras al 31 de diciembre de 2013). A la fecha de emisión de los Estados Contables se realizaron rendiciones adicionales por 90 millones de pesos, acumulando a esa fecha rendiciones por 194 millones de pesos.

Al 31 de diciembre de 2013, se recibió de ACUMAR la suma de 58,2 millones de pesos, y a la fecha de emisión de los Estados Contables se recibieron transferencias por 13.9 millones de pesos acumulando un total de 72,1 millones de pesos.



Planta Potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”



Planta Depuradora “Del Bicentenario”

Inversiones

Resumen del monto de inversiones

A continuación se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006/2013:

NIVELES DE INVERSIÓN CON IVA CIFRAS EN MILLONES DE PESOS							
Año	Total	M&M	A+T	Expansión	Grandes Obras (*)	Obras BID	Obras CAF
2006	73	48	-	25	-	-	-
2007	260	156	13	91	-	-	-
2008	690	298	38	341	13	-	-
2009	1,916	300	91	549	919	-	57
2010	2,056	456	91	365	1,004	72	68
2011	2,959	600	109	728	1,071	244	206
2012	3,611	764	168	923	1,311	343	101
2013	4,038	976	153	1,440	1,014	435	20
TOTAL	15,603	3,600	662	4,464	5,331	1,094	451

(*) Plantas Juan Manuel de Rosas y Del Bicentenario.

M&M: Mantenimiento y Mejoras



Información Económico - Financiera

Año 2012

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2012 ascendieron a 902.251 miles de pesos mientras que los gastos de explotación fueron de 1.321.152 miles de pesos. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de 418.901 miles de pesos.

Luego de deducir los gastos de administración, comercialización, y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a 1.853.827 miles de pesos.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012 fue negativo en 351.402 miles de pesos; mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de 8.521.047 miles de pesos.

El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales 3.778.881 miles de pesos corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2012, y 1.691.400 miles de pesos a transferencias por gastos corrientes.

Las mencionadas transferencias para obras se exponen netas de 132.022 miles de pesos correspondientes a su aplicación.

Año 2013

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2013 ascendieron a 956.246 miles de pesos mientras que los gastos de explotación fueron de 1.774.851 miles de pesos. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de 818.605 miles de pesos.

Asimismo, y como consecuencia del incremento de costos ocurrido durante el año 2013, luego de deducir los gastos de administración, comercialización y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a 2.651.143 miles de pesos.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013 fue negativo en 527.840 miles de pesos; mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de 12.148.353 miles de pesos. El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales 4.356.450 miles de pesos corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2013, y 2.799.999 miles de pesos a transferencias para gastos corrientes.

Estructura de resultados

ESTRUCTURA DE RESULTADOS CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS		
	2013	2012
Resultado Bruto	(818.605)	(418.901)
Resultado Operativo	(2.651.143)	(1.853.827)
Resultados Financieros y por tenencia	(642.869)	(184.448)
Otros Ingresos y Egresos	(3.132)	(12.420)
RESULTADO NETO	(3.297.144)	(2.050.695)
Impuesto a las ganancias	(30.695)	7.893
Transferencias del Estado Nacional	2.799.999	1.691.400
RESULTADO NETO (pérdida) / ganancia	(527.840)	(351.402)

(*) Plantas Juan Manuel de Rosas y Del Bicentenario.

M&M: Mantenimiento y Mejoras

Carga impositiva y previsional

CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL CIFRAS EXPRESADAS EN MILLONES DE PESOS		
IMPUESTOS NACIONALES	**2012**	**2013**
IVA - Saldo a favor (1)	1.213	1.875
Ganancia mínima presunta / Impuesto a las ganancias	44	58
Impuesto a los débitos	43	49
Impuesto a los créditos	27	31
Retenciones y percepciones IVA (2)	359	397
Retenciones ganancias (2)	137	165
Aportes seguridad social y obra social	170	210
Contribuciones seguridad social y obra social	202	404
Retenciones SUSS (2)	62	74
TOTAL IMPUESTOS NACIONALES	2.257	3.263
IMPUESTOS PROVINCIALES		
Ingresos brutos (3)	41	52
Retenciones y percepciones ingresos brutos (4)	63	92
TOTAL IMPUESTOS PROVINCIALES	104	144
IMPUESTOS MUNICIPALES		
Tasas de seguridad e higiene y A.B.L.	9	12
OTROS		
SSRH / ERAS / APLA	23	26

(1) Posición neta al cierre del período (Débito menos Crédito Fiscal menos saldo a favor del período anterior).

(2) Pagos a cuenta de Terceros.



Gestión de las contrataciones

El abastecimiento de bienes, insumos y servicios, así como la contratación de obras de mantenimiento requeridos tanto para el desarrollo de los procesos gestionados por AySA, como los necesarios para la implementación y realización de los planes operativos se sustentan en un Plan de Compras, en el que se programan las necesidades por períodos de un año; este puede readecuarse de ocurrir cambios de contexto.

El seguimiento del cumplimiento de los distintos procesos de compra se da con la intervención oportuna de los organismos de control externo de competencia, tales como la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), Auditoría General de la Nación (AGN) y la Oficina de Compre Nacional, entre otras y según corresponda.

Otro aspecto a destacar es el análisis de las decisiones de abastecimiento con criterios ambientales, buscando productos y servicios que disminuyan el impacto negativo en la salud y en el medio ambiente.

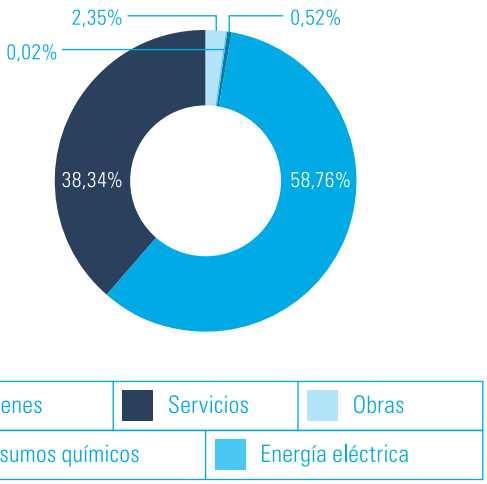
EN 2012, AySA LLEVÓ A CABO 4.035 CONTRATACIONES POR UN TOTAL DE $ 1.736.203.563 Y DURANTE 2013, 4.607 CONTRATACIONES QUE ASCENDIERON A $ 1.745.732.711.

Compras por rubro

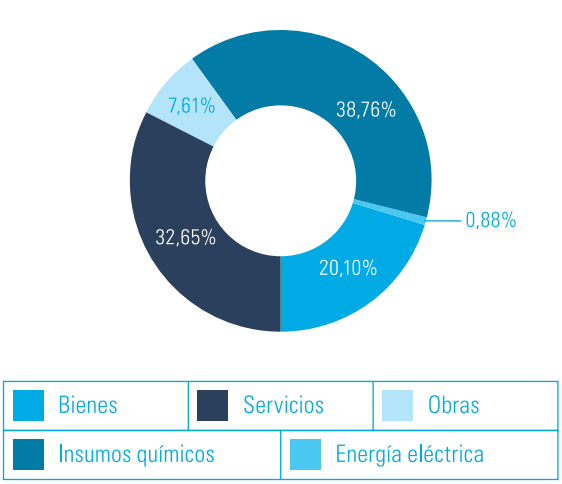
2012				
Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Importe en $	% total de operaciones	% del importe total
Insumos Químicos	21	672.978.491	0,52%	38,76%
Energía Eléctrica	1	15.361.222	0,02%	0,88%
Bienes	2.371	348.919.579	58,76%	20,10%
Servicios	1.547	566.868.556	38,34%	32,65%
Obras de Mantenimiento e Instalaciones (*)	95	132.075.716	2,35%	7,61%
TOTAL	4.035	1.736.203.563	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura.

CANTIDAD DE O / C



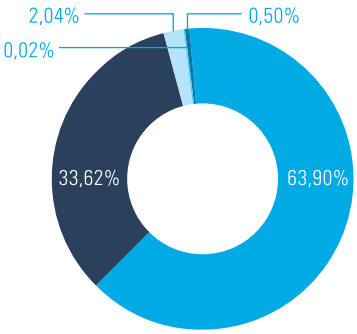
IMPORTE EN $



2013				
Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Importe en $	% total de operaciones	% del importe total
Insumos Químicos	19	94.374.547	0,50%	5,41%
Energía Eléctrica	1	15.361.222	0,02%	0,88%
Bienes	2.944	449.379.511	63,90%	25,74%
Servicios	1.549	789.602.982	33,62%	45,23%
Obras de Mantenimiento e Instalaciones (*)	94	397.014.448	2,04%	22,74%
TOTAL	4.607	1.745.732.711	100%	100%

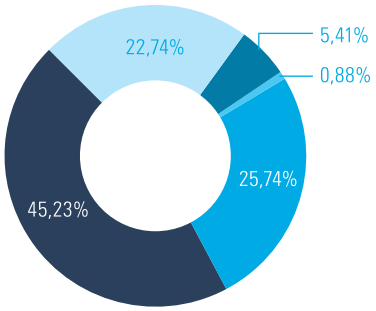
(*) No incluye obras de gran envergadura.

CANTIDAD DE O / C





IMPORTE EN $

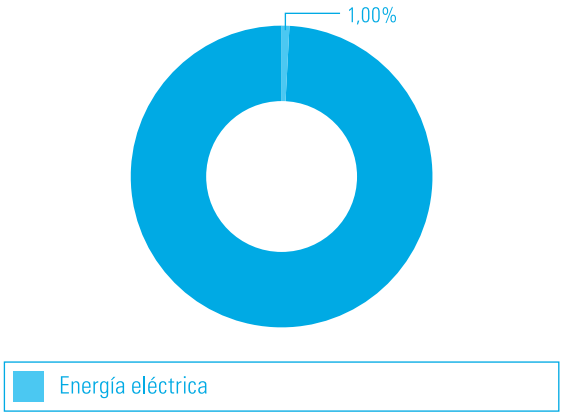




Incidencia del rubro energía eléctrica en el total de las compras 2012 y 2013

	2012		2013	
Tipo de contrataciones	Importe en $	% del importe total	Importe en $	% del importe total
Otras compras	1.720.842.341	99%	1.730.371.489	99%
Energía Eléctrica	15.361.222	1%	15.361.222	1%
TOTAL	1.736.203.563	100%	1.745.732.711	100%

INCIDENCIA DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL TOTAL DE LAS COMPRAS 2012 Y 2013



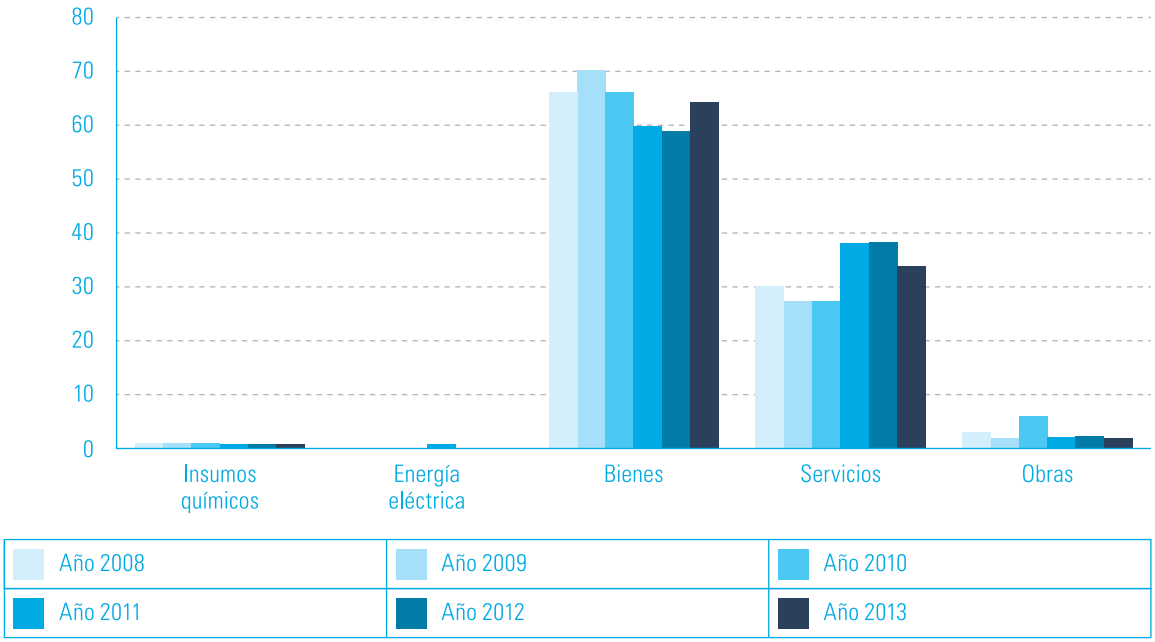
Impacto de las contrataciones por rubro

	2011		2012		2013	
Tipo de contrataciones	% total de operaciones	% del importe total	% total de operaciones	% del importe total	% total de operaciones	% del importe total
Insumos Químicos	0,53%	3,83%	0,52%	38,76%	0,50%	5,41%
Energía Eléctrica	0,05%	20,57%	0,02%	0,88%	0,02%	0,88%
Bienes	59,52%	22,67%	58,76%	20,10%	63,90%	25,74%
Servicios	37,78%	37,90%	38,34%	32,65%	33,62%	45,23%
Obras de Mantenimiento e Instalaciones (*)	2,12%	15,03%	2,35%	7,61%	2,04%	22,74%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura.

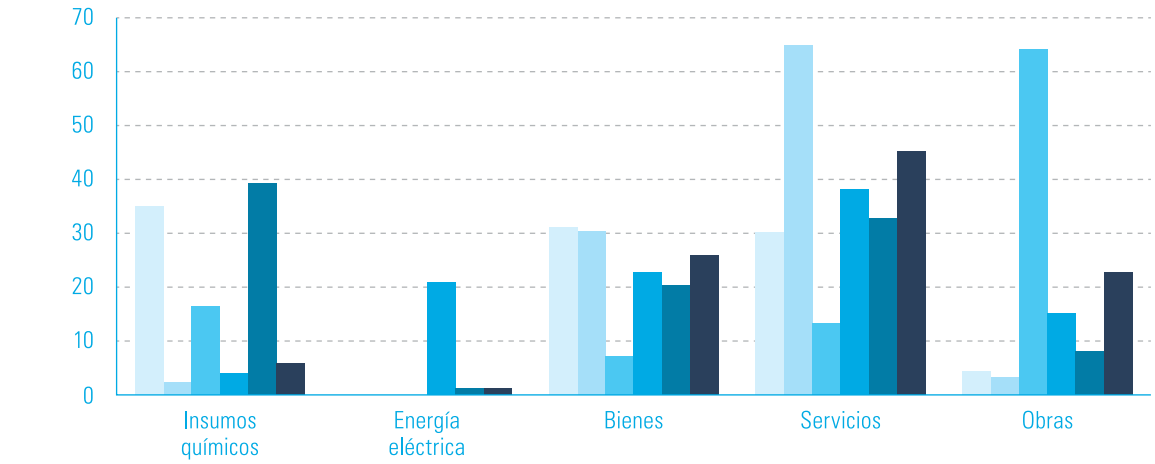
IMPACTO DE LAS CONTRATACIONES POR RUBRO - OPERACIONES

% Total de Operaciones



IMPACTO DE LAS CONTRATACIONES POR RUBRO - IMPORTE

% Importe Total



Rubros más representativos (consumos)

Insumos Químicos	2011	2012	2013
Sulfato de aluminio (al 7,6% óxidos útiles totales) (*)	41.752 Tn	61.932 Tn	67.698 Tn
PAC (Policloruro de Aluminio) (al 17% de óxido de aluminio (*)	48.954 Tn	62.409 Tn	56.799 Tn
Alcanilizantes	18.620 Tn	22.624 Tn	22.355 Tn
Cloruro de sodio	6.577 Tn	5.707 Tn	5.139 Tn
Cloro	5.649 Tn	6.276 Tn	6.443 Tn
Hipoclorito de sodio	3.405 Tn	3.050 Tn	2.985 Tn
Polielectrolitos	88 Tn	91 Tn	95 Tn

(*) Cantidades expresadas en la concentración comercial.

Los proveedores

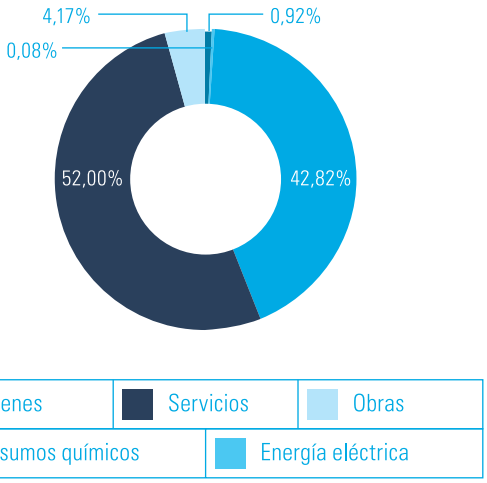
Debido al marcado crecimiento de la actividad de la Empresa y al grado de especialización y actualización tecnológica que el servicio requiere, AySA promueve, constantemente, el desarrollo de proveedores acompañando a las áreas técnico-operativas.

La Empresa busca privilegiar, siempre que fuere posible, a los proveedores locales incentivando los desarrollos nacionales, a fin de contribuir sustentablemente al crecimiento económico y la generación de empleo.

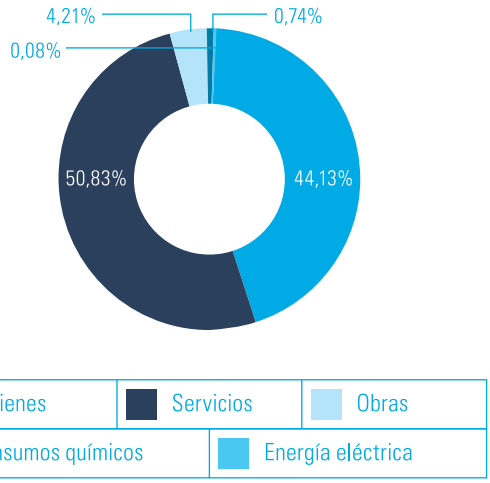
AÑO	2011	2012	2013
Cantidad de Proveedores	1.040	992	1.007

Proveedores por rubro

PROVEEDORES POR RUBRO 2012



PROVEEDORES POR RUBRO 2013

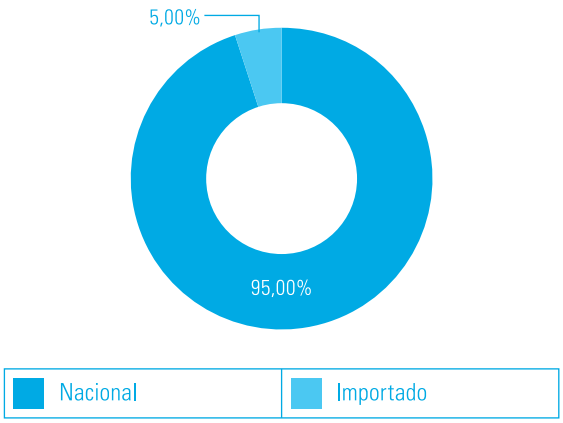


Promoción de la industria nacional

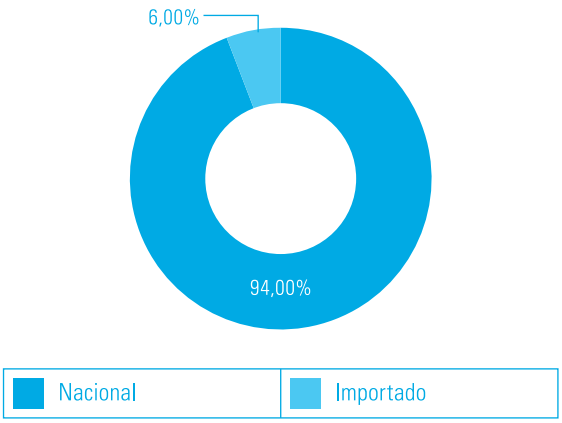
Desde sus inicios, AySA se encuentra abocada a favorecer la producción local, en especial la de las PYMES, para ello promueve el reemplazo de materiales importados que sean factibles de desarrollos nacionales.

Relación de importes por origen de material

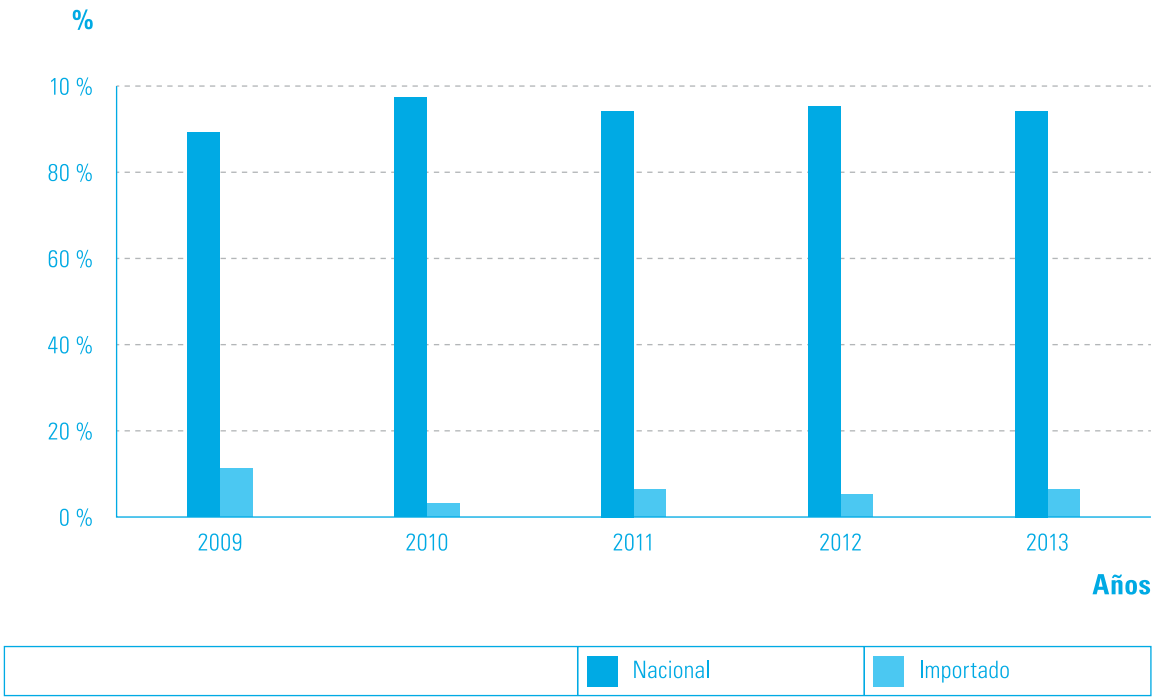
RELACIÓN DE IMPORTES POR ORIGEN DE MATERIAL 2012



RELACIÓN DE IMPORTES POR ORIGEN DE MATERIAL 2013



EVOLUCIÓN 2009 - 2013 DE LOS IMPORTES POR ORIGEN DEL MATERIAL



Como se muestra en el gráfico de barras, la relación entre el monto total correspondiente a material importado con respecto al monto total de las compras del período (2012 – 2013) se mantiene estable en 5%/ 6% al igual que en el año 2011.

Cabe destacar que se han efectuado excepcionalmente adquisiciones de equipamiento para poner en funcionamiento los laboratorios de las nuevas plantas de tratamiento y de potabilización puestas en marcha durante este período, tales como: ampliaciones de las plantas depuradoras Sudoeste, Norte y El Jagüel, inauguración de la planta depuradora Del Bicentenario, como así también, la puesta en servicio del primer módulo de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas. En cuanto al Laboratorio Central, se ha renovado tecnología para elevar el nivel de eficiencia de los sectores de microbiología, control industrial y química orgánica.

Evolución de los certificados de verificación

	2011	2012	2013
Presentados	114	140	130
Obtenidos	117	129	140

Es importante señalar que no se recibieron impugnaciones a pliegos ni rechazos de CDVs por autoridad competente durante el período 2012 - 2013.

AySA trabaja de manera plena bajo la normativa del Régimen "Compre Trabajo Argentino" Ley N° 25.551, con la posibilidad de consultar toda la información sobre las contrataciones alcanzadas por esta legislación en la página WEB de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública (Jefatura de Gabinete de Ministros).

Desarrollo de proveedores nacionales

Durante los años 2012 y 2013, la Empresa ha desarrollado proveedores para materiales de línea en los siguientes rubros:

MATERIAL	2012	2013
Bulones	1	1
Accesorios de PVC Cloacal	S/D	1
Cañería de PEAD	S/D	1
Conexiones plásticas	S/D	1
Anclajes antirrobo para medidores	S/D	1
Llaves de latón	S/D	1
Piezas especiales de acero	S/D	1
Collares de toma en carga	1	S/D
Hidrantes	1	S/D

Contrataciones y compras responsables

REEMPLAZO DE MATERIALES

Durante los años 2012 y 2013, las áreas de Gestión de Materiales y Almacenes, continuaron trabajando en la factibilidad de homologación de nuevos materiales y, en algunos casos, nuevos proveedores. Para lo cual, se realizó el análisis de las familias de materiales en las que resulta imperioso desarrollar nuevos proveedores y homologar nuevos productos dando prioridad a los materiales de origen nacional.

Asimismo, se continuó con la utilización de accesorios –como empalmes, codos y uniones– en material plástico como alternativa al uso de material de bronce, manteniendo los mismos porcentajes que en 2011: 75% material de industria nacional y 25% material importado.

En esta línea, durante 2013, se desarrollaron conexiones plásticas de origen nacional, las que se usan como alternativa a las de fundición, siendo algunas de las marcas adquiridas de origen importado.

CAMBIO DE TECNOLOGÍA

Durante 2012 y 2013, AySA encaró la ampliación de la nueva planta de coagulante. Ésta permitirá aumentar la producción del PAC (policloruro de aluminio) y, consecuentemente, la proporción de este producto como coagulante en el proceso de potabilización de agua. De este modo, la Empresa mantiene su objetivo de reducir la generación de residuos sólidos para preservar el medio ambiente.



Desempeño ambiental

El agua y el saneamiento se encuentran en el centro de toda gestión ambiental. Por eso, AySA considera fundamental plantear una estrategia global que asegure no solo la adecuada prestación de los servicios sino el respeto de los distintos aspectos vinculados con el entorno. Con este propósito, desde 2007 tiene establecida una Política Ambiental, en la cual reafirma su actitud responsable en el cuidado del ambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos, en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que brinda.

En línea con los principios establecidos en dicha Política lleva a cabo diferentes acciones para una gestión sustentable y trabaja para proveer las prestaciones, comprometida con la calidad de vida de los usuarios, de la comunidad y de las futuras generaciones.

Compromisos de la Política Ambiental de AySA

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, inherente a la prestación del servicio, así como también aquellos compromisos que voluntariamente suscriba aplicables a sus actividades, productos y servicios.
- Prevenir la contaminación y evaluar en todo nuevo proyecto, obra y/o actividad, los impactos significativos en el ambiente, llevando a cabo las medidas adecuadas para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos asociados.
- Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes e inherentes al servicio prestado.
- Capacitar e involucrar al personal respecto del cuidado del medio ambiente y del sentido de responsabilidad ambiental de sus actividades.
- Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y los bienes afectados a la prestación de este servicio público.
- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios en relación con el servicio que presta AySA.
- Alentar a proveedores y/o contratistas a desarrollar una actitud respetuosa hacia el medio ambiente, estableciendo y verificando criterios ambientales acordes con los lineamientos de esta Política Ambiental.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de esta Política y revisarla cuando sea necesario.
- Difundir esta Política a todo el personal y ponerla a disposición de los usuarios o público que la requiera.
- Cumplir con los lineamientos ambientales impartidos por la Autoridad de Aplicación, la Autoridad Ambiental Nacional y las demás autoridades con injerencia sobre el servicio y el ambiente.

El Directorio de la Empresa junto con el responsable de Medio Ambiente y la organización en su conjunto, asumen el compromiso de proveer los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para garantizar el cumplimiento de esta Política Ambiental.



Contenidos

151 | AGUA

151 | Monitoreo del recurso hídrico
151 | Campañas de Monitoreo del Recurso Superficial
152 | Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo

155 | RESIDUOS

155 | Promoción del concepto 3R (reducir - reusar - reciclar)
155 | Estudio de alternativas de reutilización de RSU (residuos sólidos urbanos) generados en AySA
156 | Análisis de alternativas de revalorización para drenajes de plantas potabilizadoras de agua
156 | Colaboración con los programas de reciclado de la Fundación Garrahan

159 | ENERGÍA

159 | Plan de Energía de AySA
161 | Importancia estratégica
161 | Descripción del sistema
164 | Evolución del consumo
168 | Objetivos y acciones

171 | OBRAS

171 | Estudios de Impacto Ambiental

176 | Otros estudios
176 | Antecedentes históricos y arqueológicos para los estudios de impacto ambiental de las nuevas obras del Plan Director

178 | Seguimiento ambiental de obras

181 | DESARROLLO DE PROYECTOS AMBIENTALES

181 | Evaluación de pasivo ambiental de la planta depuradora Fiorito

182 | Caracterización y análisis de suelo para el predio de la futura planta en Dock Sud

182 | Plan de Forestación

187 | EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

187 | Educación ambiental
187 | Visitas escolares a planta
188 | Talleres didáctico - recreativos sobre el buen uso del agua
188 | Escuela Móvil

188 | Concientización ambiental

188 | Programa radial "Planeta Azul"


aysa
aysa

Agua

Monitoreo del recurso hídrico

Demostrando su preocupación por la fuente de agua, AySA desarrolla una serie de mediciones y un programa de monitoreo que tiene por objetivo mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos de agua.

Campañas de Monitoreo del Recurso Superficial

Campañas de muestreo realizadas en 2012:

- Descargas afluentes Ríos Luján y de La Plata
- Río Reconquista y principales afluentes Río Luján
- Arroyo Medrano
- Cuenca Matanza - Riachuelo

Campañas de muestreo realizadas en 2013:

- Cuenca Matanza - Riachuelo
- Río Reconquista y principales afluentes Río Luján
- Descargas afluentes Ríos Luján y de La Plata

El objetivo de los muestreos es distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas sobre dichos cursos de agua, cualificar y cuantificar los distintos contaminantes.

A las muestras se les analizaron distintos parámetros, seleccionados de tal manera que la evaluación de ellos presuma la contaminación de origen antropogénica.

Cabe aclarar, que la evaluación de los datos obtenidos, de acuerdo a los parámetros analizados, se realiza en base a un muestreo y en una determinada época del año, por lo cual refleja una situación de la calidad del curso en un momento determinado.

Otras acciones de monitoreo

Seguimiento de la Calidad Río Luján

Con el fin de realizar un seguimiento de alerta en la zona, en forma conjunta con la Prefectura Naval Tigre, la Empresa efectuó mediciones diarias en siete puntos:

- 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

Las acciones a realizar si el nivel superior supera el valor estipulado (350 NTU) son:

- inspección por tierra y agua de la zona para detectar e identificar la fuente,

- muestreo para ensayo Jar Test para asegurar que, si eventualmente esta pluma turbia afectará la toma de agua, la misma podría ser potabilizada sin inconvenientes.

Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo

En 2012 y 2013, la Empresa continuó con el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo (PMRS), el cual tiene como objetivo: registrar la evolución de los niveles freáticos y piezométricos de los acuíferos (Pampeano y Puelche) en el área de la concesión.

Desde el inicio del Plan en 2010, AySA ha puesto particular énfasis en garantizar la calidad de la información relevada, optando por medir con precisión la información topográfica necesaria, para interpretar las mediciones de campo, y controlando la identificación correcta de pozos de monitoreo durante las campañas.

El Plan original proponía registrar la profundidad del agua con frecuencia trimestral. A fines de 2012, luego de dos años ininterrumpidos de mediciones trimestrales y en vista de las observaciones, se recomendó reducir la frecuencia de las campañas de medición de nivel a una por semestre a partir de 2013.

Tareas realizadas:

- Se completó el relevamiento topográfico de la gran mayoría de freatímetros y piezómetros que componen la red de monitoreo.

• Se consolidó toda la información generada bajo el Plan de Monitoreo 2010-2015 y la información histórica disponible hasta ahora en una única base de datos interna, administrada por la Dirección de Ambiente.

• Según lo acordado con el Grupo NAPAS (1), se cargó la información generada bajo el PMRS, desde 2010, en la base de datos hidrológicos administrada por ACUMAR y abierta al público.

• Se comenzó a gestionar un plan de limpieza y rehabilitación de todos los pozos de monitoreo. Las tareas de rehabilitación incluyeron un diagnóstico del estado interno de los pozos de monitoreo por endoscopía, la limpieza de pozos obstruidos/sedimentados por inyección de agua y el reemplazo de tapas dañadas o faltantes.

• Se gestionó la instalación de 20 freatímetros en el partido de Tigre con el objetivo principal de realizar un estudio especial que está siendo financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo.



(1) El Grupo se compone de otras dos instituciones que operan de forma regular redes de monitoreo en el área de la concesión, estas son la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR) y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA).



Residuos

Promoción del concepto 3 R

Durante el periodo 2012-2013, AySA continuó trabajando distintas alternativas de reutilización de residuos generados en sus establecimientos, siguiendo la premisa basada en las "3 R" (Reducir, Reusar, Reciclar) y con el marco de las metas de su Plan Director orientadas hacia una gestión ambiental integral.

Estudio de alternativas de reutilización de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) generados en AySA

Se comenzaron a analizar posibilidades de reutilización de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) generados en las plantas potabilizadoras, en un principio, para luego hacerlo extensivo a toda la empresa.

Durante el periodo, se continuó con la implementación del Programa Piloto de Residuos Sólidos Urbanos (iniciado en 2011), comenzando en una primera etapa con los plásticos en las plantas potabilizadoras, pozos y estaciones elevadoras.

Las acciones llevadas a cabo consistieron en:

- Talleres de difusión para el personal en la temática de los residuos sólidos y explicación de las ventajas del reciclado para el medio ambiente.

- Elaboración de señalética de la Campaña, referida a recipientes y carteles identificatorios de los tipos de residuos.

- Elaboración de volantes informativos.

- Estudio y determinación de los sitios de recolección de residuos en las plantas.

- Reconversión del subproducto "plástico" recolectado. Estudio de alternativas de obtención de los Productos Finales referidos a procesos.

De diciembre de 2011 a diciembre 2013, se recolectaron 22.560 Kg que fueron entregados a una empresa de reciclado de plásticos y se obtuvieron 20 toneladas de perfiles de madera plástica para la construcción de mesas y bancos.

Análisis de alternativas de revalorización para drenajes de plantas potabilizadoras de agua

En el año 2012, se comenzó a trabajar en este proyecto que tiene por objeto, establecer un plan de gestión integral para aprovechar el máximo volumen posible de lodos en la etapa de decantación, a partir de las características físico – químicas que presentan, para su uso posible en elementos constructivos no portantes.

Específicamente se propone:

• Analizar las características físicas, químicas y biológicas de los lodos, a fin de verificar su aptitud para transformarlos de subproducto a materia prima.

• Analizar el marco legal aplicable para este tipo de productos.

• Realizar ensayos representativos para utilizarlos como materia prima en la elaboración de elementos constructivos, como por ejemplo ladrillos cerámicos.

• Estimar el volumen de materias primas disponibles.

Se ha realizado contacto con la Cámara de la Industria Cerámica (CICER), asociación que agrupa a los principales fabricantes de ladrillos huecos, pisos cerámicos rojos y tejas cerámicas de la Argentina. Entre sus objetivos figura la difusión de sus características y asesoramiento sobre su uso y aplicación.

CICER ha manifestado un interés genuino acerca de analizar que posibilidades técnicas presentan los lodos de potabilización, para su utilización como parte de proceso de fabricación de materiales constructivos y una posible vinculación a futuro utilizando éstos como insumo.

Colaboración con los programas de reciclado de la Fundación Garrahan

AySA continuó colaborando con los programas de reciclado de papel y tapitas plásticas de la Fundación Garrahan. Estos Programas no solo contribuyen a proteger el medio ambiente sino que además generan acciones solidarias.

DONACIÓN	PAPEL	TAPITAS PLÁSTICAS
2012	63.446 kg	1.001
2013	56.891 kg	1.055



Plásticos reciclables



Muebles realizados con material reciclado


PELIGRO

Energía

Plan de Energía de AySA

El Plan de Energía elaborado en AySA establece un marco de referencia para la evaluación de alternativas, el desarrollo de diagnósticos y la implementación de acciones que respondan en el corto, mediano y largo plazo a las necesidades energéticas de la Empresa.

El objetivo de este plan y las pautas establecidas permitirán:

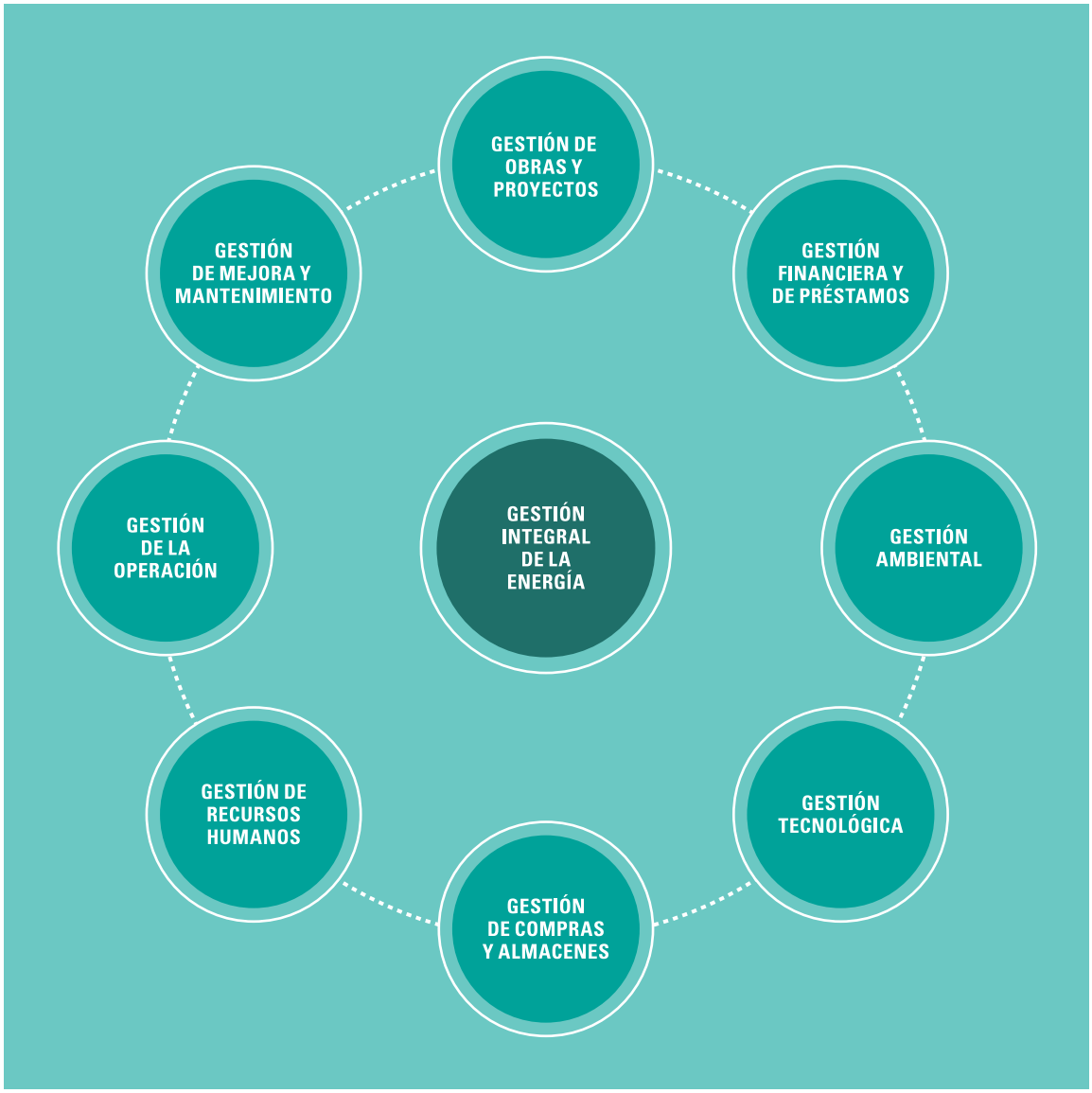
• Garantizar la operatividad del servicio en el corto, mediano y largo plazo, a través de la racionalización, el mantenimiento y la optimización de los recursos disponibles en materia energética y económica.

• Procurar satisfacer las necesidades actuales y futuras sin afectar el medio ambiente.

• Fomentar el desarrollo de la conciencia por la eficiencia energética, mantener el interés y el compromiso de los niveles estratégicos, tácticos y operativos e identificar metas cuali y cuantitativas en las áreas involucradas.

• Procurar la mejora en los procesos de eficiencia energética, a través de nuevos desarrollos tecnológicos en los equipos, nuevas herramientas de análisis energético y nuevos procesos de gestión.

• Articular la sinergia entre las diferentes áreas de la Empresa vinculadas directa y/o indirectamente a este plan, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:



La implementación de las acciones asociadas al Plan evitará:

- una depreciación de los activos.
- un desmejoramiento de la operación.
- un impacto económico negativo.
- una contaminación progresiva y creciente del medio ambiente.

Importancia estratégica

La energía es un suministro vital para AySA. Cualquier disfuncionalidad que pudiere presentarse en la provisión eléctrica o en instalaciones propias ocasionaría para las plantas y estaciones de bombeo, tanto de agua como de saneamiento, falta de provisión de agua o desbordes cloacales, con directas consecuencias no solamente para la población sino también para el ambiente.

Descripción del sistema

El abastecimiento eléctrico a los puntos de consumo de la Empresa se realiza siempre a través de la red de distribución eléctrica de las empresas distribuidoras del área de acción. La compra de la energía y contratación de potencia eléctrica disponible, a partir de la creación del MEM (Mercado Eléctrico Mayorista), se puede realizar en forma directa con el distribuidor de la zona respectiva o por intermedio de un Generador.

Cantidad y tipo de suministros

Al cierre del periodo, la Empresa tenía un total de 715 suministros, de los cuales 672 son contratados en forma directa con el Distribuidor y los 43 restantes al MEM.

Los primeros suministros se dividen en tres tipos de tarifas en función de la demanda:

- Tarifa 1 (T1) - Demanda menor a 10 Kw (133 suministros).

- Tarifa 2 (T2) - Demanda que se encuentra entre 10 y 50 Kw (486 suministros).

- Tarifa 3 (T3) - Demanda mayor o igual a 50 Kw (53 suministros).

En cuanto a los 43 suministros citados se distinguen dos categorías: 18 suministros corresponden a la categoría GUMA (Gran Usuario Mayor), con demanda de potencia igual o mayor a 1000 Kw. Los restantes 25 suministros a la categoría GUME (Gran Usuario Menor), con demanda de potencia igual o mayor a 30 Kw. y menor a 2000 Kw.

Potencia y consumos de energía para las 18 Plantas GUMA

Desde diciembre del año 2007 la Potencia Media registra una tendencia creciente desde los 57 MW **(Gráfico I)**, en tanto el consumo medio diario de energía se mantiene estable en el orden de los 1.246 MWh **(Gráfico II).**

Gráfico I

DEMANDA PROMEDIO MENSUAL (MW)

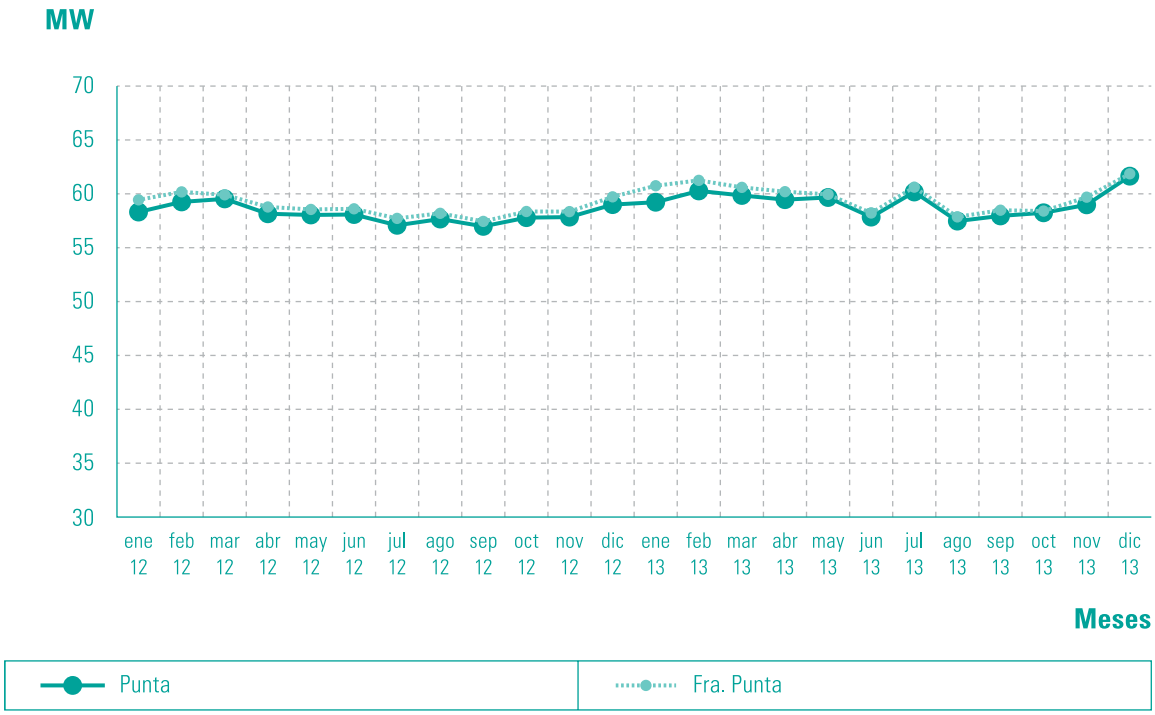
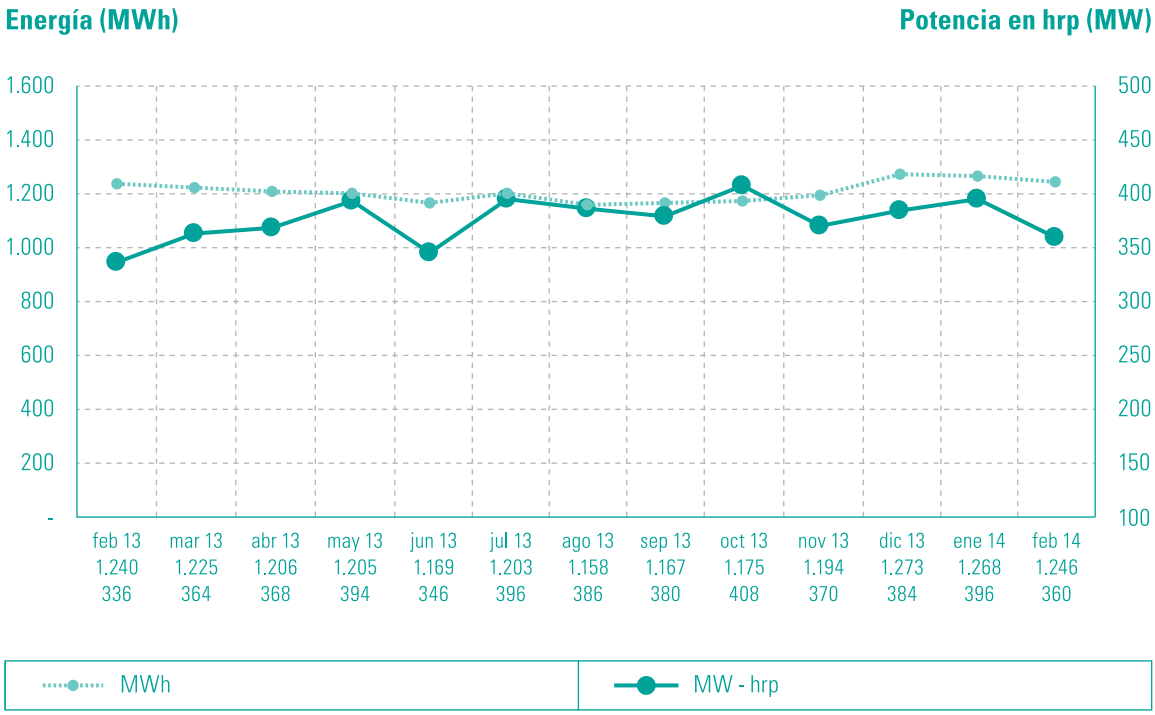


Gráfico II

VALORES MEDIOS DIARIOS



Es importante considerar que la evolución del consumo de energía y potencia que se venía materializando en los últimos años no será demostrativo del crecimiento futuro, dado que el importante plan de obras en marcha incrementará en forma sustancial ambas variables.

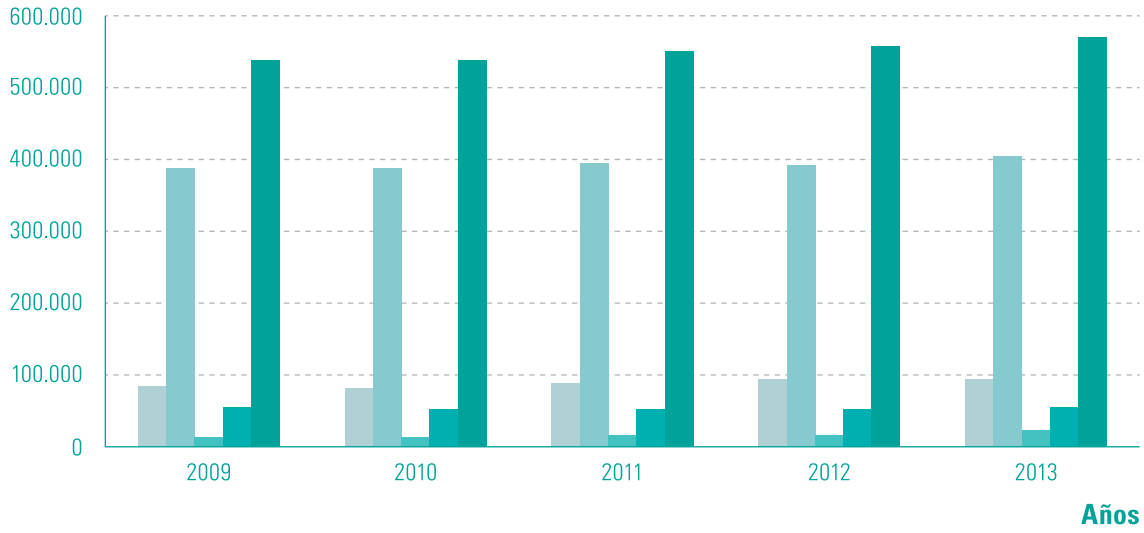
Evolución consumo de energía

AGUA	2009	2010	2011	2012	2013
Plantas potabilizadoras	83.874	83.117,6	89.552	95.631,21	93.173
Bombeo agua	386.693	387.526,5	394.366	392.742,31	402.993
TOTAL AGUA	470.567	470.644,1	483.918	488.374	496.166
SANEAMIENTO	2009	2010	2011	2012	2013
Plantas depuradoras	13.741	14.539,0	16.534,1	17.083,8	21.668,5
Estaciones de bombeo clocal	53.840	53.335,5	51.469,5	51.300,1	53.952,7
TOTAL SANEAMIENTO	67.581	67.875	68.004	68.384	75.621
TOTAL CONSUMO	538.148	538.519	551.922	556.757	571.787

El incremento evidenciado del 6.3 %, respecto del año 2009, se debe principalmente a la incorporación de tres plantas depuradoras y estaciones de bombeo cloacal. Asimismo, ese incremento en el consumo incluye la incorporación de pozos de agua.

EVOLUCIÓN CONSUMO DE ENERGÍA

MW/año



Años

Plantas potabilizadoras	Bombeo agua	Plantas depuradoras
Bombeo cloacal	TOTAL	

Específicamente para el año 2013 se incorporaron los siguientes suministros de categoría T3:

Mes - Año Conexión	Planta	Domicilio	Tensión	Distribuidor		Potencia Fact.	
				-----	Cuenta	Punta	F. de Punta
nov - 13	Cisterna Lavallol	Magallanes 1950	MT	Edesur	81669-8	210,24	315,00
sep- 13	Dique Luján MT	Belgrano 1010, Tigre	MT	Edenor	3237095471	580,00	580,00
oct - 13	E.B.C. Lugones	Ruta Panamericana 1611, Don Torcuato	BT	Edenor	4961040298	87,00	87,00
oct - 13	E.B.C. Luis Guillón	Sardi 1401, Luis Guillón	BT	Edesur	92437-7	255,00	255,00
nov - 13	E.B.C. Ramal Sur	Calle 887 1400, San Francisco Solano	BT	Edesur	8977-1	287,00	287,00
dic - 13	E.B.C. Sto. Cabral	Albarellos 2132, Tigre	BT	Edenor	7947000000	51,00	51,00
jun - 13	Planta El Jagüel 2	Newton 2460, El Jagüel, Ezeiza	MT	Edesur	92122-k	900,00	900,00

Con referencia la demanda futura en la mayoría de los casos el ingreso de habitantes es gradual a lo largo del tiempo y las instalaciones se van utilizando en forma creciente hasta colmar su capacidad, considerándose un valor promedio del coeficiente de simultaneidad entre potencia instalada y demandada para las instalaciones que es del orden del 85%.

En la siguiente tabla se presentan las estimaciones del incremento anual de potencia eléctrica de cada una de las instalaciones existentes y nuevas a incorporar a los sistemas de agua y saneamiento.

Pontencia a instalar y demandada (kW)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AGUA										
Potencia a instalar	19562	34537	71657	92207	95437	98437	98537	100537	100537	100537
Potencia demanda	16628	29356	60908	80076	81121	83671	83756	85456	85456	85456
SANEAMIENTO										
Potencia a instalar	21350	26575	37975	60275	65275	70175	71175	71175	75175	75175
Potencia demanda	18148	22589	32279	51234	55484	59649	60499	60499	63899	63899
TOTALES										
Potencia a instalar	40912	61112	109632	154482	160712	168612	169712	171712	175712	175712
Potencia demanda	34776	51945	93187	131310	136605	143320	144255	145955	149355	149355

Objetivos y acciones

El objetivo del Plan Operativo implementado es el de promover acciones que aseguren la confiabilidad de los sistemas de alimentación y distribución de energía eléctrica, y mejoren las condiciones económicas de contratación ante los diversos interlocutores del mercado eléctrico.

Para cumplimentarlo se han previsto tres ejes sobre los cuales trabajar y que poseen planes de acción asociados:

1. Eje: Mejora y mantenimiento de las instalaciones de alimentación eléctrica
2. Eje: Eficiencia en el uso de la energía eléctrica
3. Eje: Optimización de las condiciones económicas

Acciones desarrolladas

• En planta Gral. San Martín se continúa con la construcción de una nueva subestación principal. Desde el año 2013, se encuentran en servicio los dos primeros transformadores de 13,2 a 6,6 kV, con las nuevas líneas de alimentación de la empresa distribuidora de energía. Asimismo, se recibieron los tableros eléctricos y se comenzó la remodelación del edificio que albergará las nuevas instalaciones, las cuales deberían estar operativas en el año 2015.

• Se encuentra en ejecución el cambio de los tres transformadores principales del Establecimiento Wilde, estimándose su puesta en servicio para el tercer trimestre del 2014.

• Se encuentra en etapa de análisis de ofertas técnicas la provisión de un variador de velocidad para la estación elevadora Centro, que permita poder ajustar la presión de acuerdo a la demanda.

• Se encuentran en trámite de compra la construcción de dos nuevas subestaciones: la subestación E de planta Gral. Belgrano y la subestación 5 de la planta Gral. San Martín, para la alimentación de la nueva planta de cloración. Estas obras, que se comenzarán a ejecutar en 2014 y finalizarán en 2015, permitirán mejorar la confiabilidad de los sistemas de alimentación eléctrica de los dos establecimientos potabilizadores.

• En lo que respecta a la rehabilitación de equipos de bombeo, se realizó el mantenimiento y reparación de 157 equipos entre 5 y 100 kW para agua potable y 166 equipos entre 5 y 200 kW para líquidos cloacales. También las tareas de mantenimiento de grandes equipos permitieron disponer del 93% de los 182 equipos con potencias mayores a 600 kW, 41 bombas y 31 motores. Todas estas acciones redundan en una mejora en el rendimiento energético de los mismos, especialmente en las bombas.

Proyecto de reemplazo de luminarias tradicionales por tecnología LED

Desde el punto de vista ambiental, este proyecto presenta las siguientes ventajas:

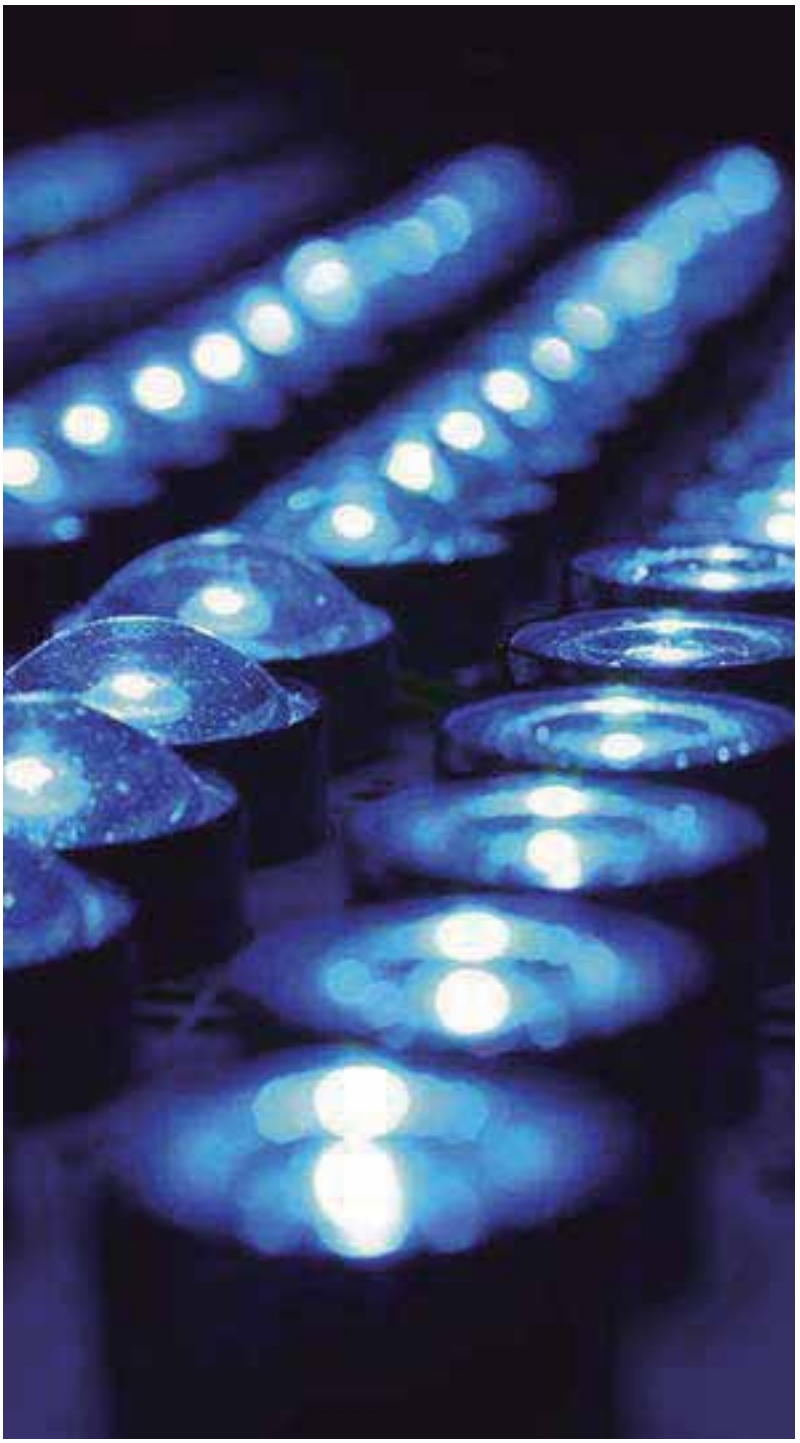
• Disminución de los gases de efecto invernadero.

• Reemplazo de tecnología con residuos peligrosos por otra que al final de su vida útil no genere elementos dañinos para el ambiente.

El reemplazo se lleva a cabo en tres etapas, la primera (año 2011) y segunda (año 2012) realizadas en exteriores, y la tercera, en interiores.

En el año 2012, se realizaron experiencias piloto, en el ámbito de inmuebles de AySA: planta Gral. San Martín, Edificio Córdoba (Palacio de las Aguas Corrientes), Talleres Varela y Edificio Tucumán.

Por último, si bien el aspecto económico no fue el principal motivador del desarrollo del proyecto, su ejecución también ha sido beneficiosa en este sentido.





Obras

Estudios de Impacto Ambiental

La Empresa realiza los Estudios de Impacto Ambiental correspondientes a las obras a ejecutar, contemplando aquellos aspectos naturales o antrópicos en los que el desarrollo de un proyecto pueda incidir, positiva o negativamente, identificando características del entorno de la obra que se verán afectadas tanto en la etapa constructiva como en la operativa. De este modo, se da cumplimiento a lo establecido en el Art.121 del Marco Regulatorio.

El resultado de estos estudios permite delinear el Plan de Gestión Ambiental para poner en marcha todas las medidas de prevención, control y mitigación necesarias para minimizar los efectos que estas obras puedan ocasionar.

Durante 2012 AySA realizó 36 Estudios de Impacto Ambiental (EsIA), en los cuales están incluidos 79 proyectos, mientras en 2013 se efectuaron 40 Estudios**,** que incluyen 153 proyectos. Entre los elaborados en el periodo, se realizaron los estudios correspondientes a la ampliación de la planta potabilizadora Gral. Belgrano y Río Subterráneo Sur, el sistema de tratamiento por dilución de efluentes de Berazategui - 2 da etapa, las plantas de aireación, SEPA 4 y 6, los Planes de Mejora y Mantenimiento de la red de distribución de agua potable en los partidos de Lanús, Avellaneda, Morón, Tres de Febrero y San Fernando. Respecto a la red de saneamiento cloacal, se elaboraron los estudios de expansión de La Matanza, Esteban Echeverría, Morón, Tigre y Lomas de Zamora, entre otros.

Desde 2006 a 2013, se han realizado más de 231 (EsIA) que corresponden a más de 1.100 proyectos.

Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental

En el sitio web institucional se puede acceder a los resúmenes ejecutivos de los estudios, en los cuales se publican los objetivos de cada uno de ellos y la descripción general de las obras. En la Biblioteca Agustín González (la biblioteca de la Empresa) se pueden consultar los estudios completos.

Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2012

NOMBRE DEL ESTUDIO	PARTIDO	SERVICIO
Plan de Mejoras y Mantenimiento Martínez - Beccar	San Isidro	Agua
Expansión del sistema de distribución de la red de agua potable Ezeiza	Ezeiza	Agua
Obras de refuerzo y vinculación Ciudad Evita - Laferrere	La Matanza	Agua
Ampliación Planta Potabilizadora Gral. Belgrano y Río Subterráneo Sur	Quilmes Lomas de Zamora Esteban Echeberría	Agua
Sistema de tratamiento por dilución de efluentes cloacales Berazategui - 2° Etapa. Emisario subfluvial y estación de bombeo de salida	Berazategui	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Lanús	Lanús	Agua
Desafectación tramo final 1ra. Cloaca Máxima	Berazategui Quilmes	Cloaca
Planta de aireación SEPA 6	Avellaneda	-
Planta de aireación SEPA 4	Lanús	-
Impulsión colector industrial ACUBA - Wilde	Lanús Avellaneda	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Avellaneda	Avellaneda	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Morón	Morón	Agua
Villa Hidalgo (PROMEBA)	San Martín	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Tres de Febrero	Tres de Febrero	Agua
Obras de renovación y vinculación de redes de agua en Ramos Mejía y González Catán	La Matanza	Agua
Estación de bombeo cloacal e impulsión La Salada - B° José Hernández	La Matanza	Cloaca
Red primaria cloacal, estación de bombeo e impulsión Cloacal Altos 2 - Red secundaria cloacal Barrio La Sofía	Esteban Echeverría	Cloaca
Red secundaria cloacal Bunge El Palomar y cierre de malla	Morón	Cloaca
Expansión y refuerzo de la red de agua en San Martín 2012	San Martín	Agua

Producción de agua para abastecimiento Barrio Rayo de Sol	Almirante Brown	Agua
Red primaria de agua CABA	CABA	Agua
Expansión de la red de saneamiento cloacal Juan Pablo II	Tigre	Cloaca
Producción de agua en Tres de Febrero Batería Buen Ayre	Tres de Febrero	Agua
Expansión de la red cloacal en Lomas de Zamora Red secundaria Budge	Lomas de Zamora	Cloaca
Planta elaboradora de materiales constructivos premoldeados no portante	Avellaneda	-
Adenda expansión de la red de desagües cloacales en Quilmes	Quilmes	Cloaca
Ampliación planta de coagulante Bernal	Quilmes	-
Expansión baterías La Unión - Grupos 1, 2, 3 y 4	Ezeiza	Agua
Pozos de explotación Barrios Martínez Moreno y La Morita	Esteban Echeverría	Agua
Obras en la red distribuidora de agua Obras en la red primaria, refuerzo La Juanita y cámaras de macromedición	La Matanza	Agua
Estación de bombeo cloacal Tupungato	San Martín	Cloaca
EB Reconquista 1 Resto y RSC	Tigre	Cloaca
Sistema cloacal Estanislao del Campo	La Matanza	Cloaca
Renovación cañería conducto Ribereño IV y cámara de macromedición	Vicente López	Agua
Plan de Mejora y Mantenimiento San Fernando Refuerzo Ruta 202 - Etapa II	San Fernando	Agua
Impulsión cloacal Quilmes	Quilmes	Cloaca

Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2013

NOMBRE DEL ESTUDIO	PARTIDO	SERVICIO
Potabilización Barrios Mariano Moreno y La Morita	Esteban Echeverría	Agua
Adenda ampliación Planta de Ósmosis Inversa Glew	Almirante Brown	Agua
Obras en la red de distribución de agua potable CABA 2013	CABA	Agua
Aliviador cloacal Lomas Etapa 2	Lomas de Zamora	Cloaca
Acueductos Escobar	Escobar	Agua
Producción de agua potable Barrio Mitre y 2 de Abril	Hurlingham	Agua
Expansión de la red de saneamiento cloacal en Lomas de Zamora 2012	Lomas de Zamora	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Lanús 2012	Lanús	Agua
Obras Mejoras y Mantenimiento CABA 2013	CABA	Agua
Red secundaria cloacal Catamarca y colector La Rioja	Quilmes	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Avellaneda 2012	Avellaneda	Agua
Sistema de producción de agua potable Tres de Febrero 2012	Tres de Febrero	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento. Refuerzo válvula reguladora N° 9 y cámaras de macromedición	Quilmes	Agua
Expansión del sistema de saneamiento cloacal Lanús 2013	Lanús	Cloaca
Obras del sistema de agua potable Ituzaingó	Ituzaingó	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento San Martín 2013	San Martín	Agua
Plan Cloaca + Trabajo Barrio 22 de Enero	La Matanza	Cloaca
Expansión del sistema de saneamiento cloacal Castelar Sur	Morón	Cloaca
Expansión de la red de agua potable Morón Red secundaria Ayerza 1 y Manzanar M3	Morón	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento San Isidro 2013	San Isidro	Agua
Adenda expansión sistema de saneamiento cloacal Reconquista 1	Tigre	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento San Fernando 2013	San Fernando	Agua

Plan de Mejoras y Mantenimiento Vicente López Refuerzo conducto Ribereño	Vicente López	Agua
Obras en la red de distribución de agua potable Tigre 2013	Tigre	Agua
Expansión de la red de saneamiento cloacal Almirante Brown	Almirante Brown	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Lomas de Zamora 2012	Lomas de Zamora	Agua
Expansión de la red de agua potable y saneamiento cloacal 2013	Esteban Echeverría	Agua y Cloaca
Red primaria Hospital del Bicentenario y Barrio Pilar II	Ituzaingó	Cloaca
Plan Agua + Trabajo Quilmes	Quilmes	Agua
Expansión de la red de agua potable y saneamiento cloacal Ezeiza 2013	Ezeiza	Agua y Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento Impulsión Calle Junín	San Isidro	Agua
Expansión y mejoras del sistema de agua potable La Matanza 2013	La Matanza	Agua
Red secundaria de agua. Refuerzo Cina Cina	Tigre	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Almirante Brown 2013	Almirante Brown	Agua
Rehabilitación pozo de bombeo cloacal B	CABA	Cloaca
Expansión de la red de saneamiento cloacal Lanús 2013 - 2014	Lanús	Cloaca
Cuenca Laferrere. Redes primarias y secundarias	La Matanza	Cloaca
Red secundaria cloacal resto Sur Hurlingham	Hurlingham	Cloaca
Refuerzo CABA	CABA	Agua
Impulsión de lodos PD Fiorito	Lomas de Zamora La Matanza	Cloaca

Otros estudios

Antecedentes históricos y arqueológicos para los Estudios de Impacto Ambiental de las nuevas obras del Plan Director

En el marco de la Ley Nacional 25743/03 y Decreto 1022/04 de Protección del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico, se investigaron los antecedentes históricos de las áreas en donde AySA lleva a cabo obras de expansión, desafectación o reemplazo de caños de agua y/o cloacas, ampliación de plantas potabilizadoras y construcción de nuevas plantas.

Determinación de Áreas de Alta sensibilidad Arqueológica

La detección y preservación de los recursos culturales no identificados distribuidos en un paisaje sujeto a constantes modificaciones, comienza con un adecuado diagnóstico de las áreas de sensibilidad patrimonial. En el caso del área de concesión de la Empresa, esta tarea demandó la articulación de numerosas fuentes de información a fin de conformar un estudio que abarcó 23 jurisdicciones municipales, incluyendo la ciudad de Buenos Aires. El objetivo fue determinar la distribución y potencial preservación del registro arqueológico y paleontológico del Cuaternario que pudiera ser impactado por las obras de AySA dentro de su área de influencia, cuya máxima profundidad no excede los 25 metros.

Las fuentes documentales utilizadas incluyeron información bibliográfica relacionada con trabajos históricos, arqueológicos y paleontológicos, el análisis de los procesos geomorfológicos del área, el estudio y caracterización de los paisajes tafonómicos regionales y los procesos de generación de los depósitos arqueológicos locales, como así también la información disponible en numerosos estudios de impacto previamente realizados. También, se empleó un cúmulo de información proveniente de prospecciones inéditas dentro de una región que está siendo arqueológicamente estudiada desde hace varios años y que cuenta con numerosos sistemas de información patrimonial.

En el área de concesión de AySA se articulan cuatro paisajes principales: la Pampa Ondulada, los Bajíos Ribereños o fluviales, las islas del Paraná y el paisaje histórico que se generó a partir de la colonización europea y del desarrollo nacional, y que intersecta de manera diferente a los tres anteriores. A efectos de optimizar el objetivo propuesto, además de datos disponibles en los diferentes sistemas de información, se identificaron en cada una de estas áreas potenciales con mayor o menor intensidad de uso y sectores que facilitan la preservación del registro arqueológico precolonial y paleontológico.

También se identificaron "Áreas de Oportunidad" para efectuar muestreos en sectores poco o nada perturbados dentro de los grandes conglomerados urbanos, cuya

existencia es oportuna para efectuar muestreos arqueológicos, paleontológicos, como así también para obtener registros paleoambientales. Para el análisis de la distribución del registro arqueológico histórico, las fuentes documentales, tanto para el área rural como urbana, como así también el mismo proceso de desarrollo urbanístico, aportaron la mayor masa de datos para la generación de áreas de alta sensibilidad patrimonial.

El análisis final incluye: una línea de base cartográfica disponible en planos de lectura directa que, de manera instrumental, identifica el registro ya existente y determina áreas con alta probabilidad de contener estructuras patrimoniales desconocidas; y un procedimiento de rescate en obra de elementos de interés patrimonial.



SEPAS 4



SEPAS 4

Estudios de Impacto Arqueológico de las SEPAS 4 y 7

Se realizó un informe para compilar los resultados arqueológicos e históricos, con el objetivo de reconocer las transformaciones ambientales y proponer una estratigrafía de los dos sitios estudiados, dónde se localizarán las SEPAS (sigla en inglés: *Sidestream Elevated Pool Aeration*) 4 y 7 en función de las obras de saneamiento del río Matanza Riachuelo.

El estudio arqueológico e histórico diagnostica el potencial de hallazgo de patrimonio cultural, de manera tal que su ocu-

rrencia, en el área de las SEPAS, puede ser prevista con anticipación. A tales fines, el estudio realizado utilizando diferentes perspectivas disciplinarias cumple con los procedimientos ambientales vigentes de gestión del patrimonio cultural de la Provincia de Buenos Aires.

La documentación arqueológica del proyecto comprendió:

- Relevamiento de documentación histórica en diferentes repositorios archivísticos.

- Interpretación de fotografías aéreas y satelitales.

- Excavación de sondeos estratigráficos.

- Monitoreo de trinchera para desagüe pluvial.

- Caminatas y fotografiado de rasgos ambientales.

- Limpieza, clasificación y registro de materiales arqueológicos encontrados.

- Análisis, discusión y síntesis de la información.

Estas tareas permitieron en su conjunto identificar la infraestructura técnica de carácter urbano e industrial presente en las dos áreas de estudio, reconociendo la transformación ambiental operada por la ocupación humana.

En suma, el informe compila los resultados alcanzados para cumplir con los objetivos propuestos en documentar arqueológicamente el lugar de emplazamiento de la SEPA 7, que será colocada en un sector antropizado de la orilla Sur del Riachuelo, perteneciente al actual partido de Avellaneda, sobre la traza del Camino de Sirga por la calle Carlos Pellegrini; y de la SEPA 4, la que se localizará en el área conocida como Paso de Burgos, Guatemala 3400, Valentín Alsina, partido de Lanús, provincia de Buenos Aires. El informe concluye con recomendaciones patrimoniales a seguir para la etapa de construcción de las SEPAS.

Seguimiento ambiental de obras

AySA realiza el seguimiento ambiental de todas las obras de expansión que se encuentran en ejecución. El alcance del seguimiento ambiental comprende:

- Grandes obras y/o las obras características, obras de redes, estaciones de bombeo y plantas de osmosis inversa.

El modelo de seguimiento ambiental de obras se desarrolla a partir de un conjunto de conceptos y criterios establecidos en la Política Ambiental de AySA, la legislación ambiental vigente, los Planes de Gestión Ambiental elaborados por cada contratista y

una serie de considerandos de buenas prácticas ambientales reconocidas a nivel internacional.

Para todas las contratistas de obras del Plan Director de AySA se requiere la presentación mensual de la "Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental" (PDSA) con las mediciones (mensuales y acumuladas) sobre cinco variables, conformadas cada una por diversos aspectos ambientales. De este modo, mediante la implementación de la PSDA ha sido posible conocer la gestión de las obras en ejecución, a través del análisis de las variables: Residuos, Subproductos de Procesos de Obra, Reclamos, Energía Eléctrica y Capacitación.

La información de esta planilla permite confeccionar Indicadores Ambientales, estableciendo un estándar ambiental para todas las obras del Plan Director.





Desarrollo de proyectos ambientales

Evaluación de pasivo ambiental de la planta depuradora Fiorito

El presente estudio de pasivo ambiental se ha elaborado con el fin de establecer el *background* o línea de base del sitio de emplazamiento para las obras de la planta depuradora de líquidos cloacales Fiorito, ubicada en el partido de Lomas de Zamora.

Para el diseño se han adoptado los lineamientos pautados en la norma ISO 14.015:2.001 "Evaluación Ambiental de Sitios y Organizaciones (EASO)", de amplia difusión a nivel internacional, 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 a nivel mundial para la elaboración de pasivos ambientales.

Se ha contado con antecedentes documentales de la zona de cuarenta y siete años, a partir de los cuales se elaboraron relevamientos y muestreos considerando además características geográficas, hidrológicas y sociales de la zona.

En 2013, se realizaron muestreos de suelo en tres sitios del predio a una profundidad de 1,5 metros. Paralelamente, se realizaron dos freatímetros a nueve metros de profundidad con el objetivo de monitorear la calidad y el nivel del agua subterránea.

Adicionalmente, se efectuaron mediciones periódicas de VOC (Compuestos Orgánicos Volátiles) y nivel estático de freatímetros ya existentes.

Caracterización y análisis de suelo para el predio de la futura planta en Dock Sud

En el marco de los objetivos estratégicos de AySA, se han desarrollado estudios para evaluar la posibilidad de acondicionar suelos que requieran intervención durante la fase constructiva de instalaciones. Este es el caso de la futura planta depuradora que será construida en un predio ubicado en el polo petroquímico Dock Sud.

Para el análisis de las alternativas de acondicionamiento de suelos, previamente se realizó una búsqueda exhaustiva de antecedentes internacionales.

Las posibilidades estudiadas oportunamente por AySA, en función de los usos actuales y futuros del sitio para el acondicionamiento, fueron:

• Biorremediación, que implica un tratamiento biológico del suelo

• Nanorremediación, que implica un tratamiento físico-químico del suelo.

• Fitorremediación, a través de un tratamiento con plantas y sus microorganismos asociados de tipo biológico.

Se avanzó desde la Dirección de Ambiente en una técnica propia de biorremediación a escala laboratorio con suelos del predio Dock Sud para evaluar su capacidad y mejorar sus condiciones. Previamente, se realizó un muestreo para caracterizar de manera inicial la calidad de suelo del predio.

Plan de Forestación

En 2012, se trabajó en la elaboración de un Plan de Forestación con los siguientes objetivos:

• Atenuar la velocidad de los vientos predominantes.

• Atenuar y disipar eventuales olores, en el caso de las plantas depuradoras.

• Generar un microclima en el área protegida.

• Lograr un aislamiento visual de los sectores de interés.

• Mejorar el aspecto estético de las distintas áreas de los establecimientos.

El Plan consiste en la forestación y reimplantación de especies arbóreas, para mantener una relación entre los factores de utilidad y estético, en las distintas áreas que componen la Empresa. Dicho plan presenta un fuerte componente ambiental de desarrollo de

energías limpias, desde la forestación como elemento de captación de gases de efecto invernadero (GEI). Las actividades conllevan la realización de un conjunto de acciones previas y posteriores a la ejecución del plan.

Cabe aclarar que para la ejecución del Plan de Forestación, en primera instancia se procederá a la plantación de especies arbóreas en la zona perimetral de cada planta, en el caso que se requiera o de renovar aquellos ejemplares que no se han adaptado.

Para la ubicación de los ejemplares, en el caso de la cortina forestal, se tendrán en cuenta los vientos predominantes, de acuerdo al resultado de modelización. Esto permitirá intensificar la cantidad de ejemplares en un determinado sitio.

En la planificación de cada uno de los sectores de las distintas instalaciones se contemplarán las actividades cotidianas de la zona, siempre en relación a la función del área.

En segunda instancia, una vez concluida la obra civil, se procederá a la plantación de especies arbóreas y arbustivas, evaluando las interferencias y teniendo en cuenta el movimiento de maquinarias a futuro que requerirá cada instalación, como así también los caminos de circulación, caminos peatonales que forman el tránsito continuo.



Plantación de especies arbóreas

Proyecto de captación de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la plantación de paulownia tomentosa -kiri-

En 2013, se trabajó en el proyecto de plantación de las especies Paulownia, cuyo objetivo es un mayor intercambio gaseoso.

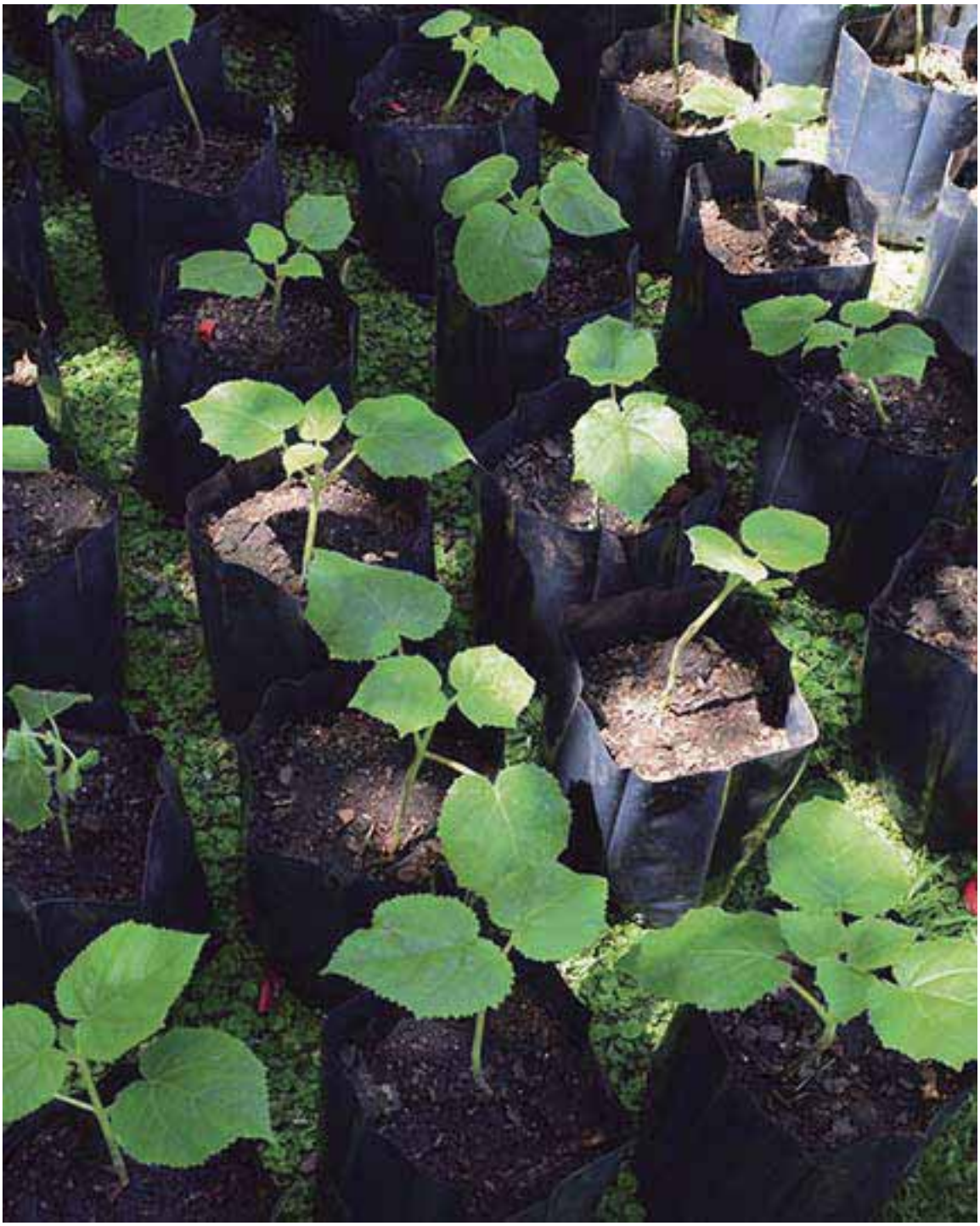
Entre las características que presenta la especie, se destaca su capacidad para resistir a agresiones extremas, como el fuego, ya que puede regenerar sus raíces y vasos de crecimiento de forma rápida incluso en terrenos casi estériles. Por ello, suele utilizarse como "planta pionera" en suelos poco fértiles, debido a que sus hojas, ricas en nitrógeno, aportan nutrientes al suelo al descomponerse, mientras que sus raíces previenen la erosión.

Otras de las bondades de la especie es absorber diez veces más dióxido de carbono que cualquier otro árbol y emite grandes cantidades de oxígeno, por lo cual la convierte en un aliado con gran potencial para luchar contra el cambio climático.

Puede alcanzar una altura de hasta 27 metros, presenta la particularidad de poseer grandes hojas y vistosas flores.

Se recorrieron las plantas de AySA para la evaluación de interferencias para la plantación de los ejemplares en: Hurlingham, Sudoeste, Del Bicentenario y Gral. Belgrano, para integrar esta especie al Plan de Forestación.

Se definió realizar la primera plantación a principios de 2014 en la planta Del Bicentenario, para lo cual se llevaron a cabo las siguientes acciones: extracción de muestras de suelo, a los efectos de caracterizar la calidad de los mismos como primer paso de la evaluación de los efectos del desarrollo de la especie en el área. Luego se procedió a nivelar y desmalezar el corredor sobre el que se realizaría posteriormente la plantación.




VISITA

Educación y concientización ambiental

AySA desarrolla diversas acciones relacionadas con la educación, valoración y concientización ambiental, reafirmando su especial interés en la preservación del entorno y en el cuidado de un elemento tan vital como el agua.

Educación ambiental

Visitas escolares a planta

Planta Gral. San Martín

Durante 2012, se realizaron 221 visitas en las que participaron 7.023 chicos, quienes pudieron conocer el proceso que transforma el agua del río en agua lista para el consumo, además recibieron información sobre la necesidad de cuidar los recursos.

Planta Gral. Belgrano

Teniendo en cuenta el éxito demostrado por las visitas a la planta potabilizadora Gral. San Martín y con la intención de facilitar el acceso a las escuelas de la zona sur de la concesión, se sumó al Programa de visitas escolares el establecimiento potabilizador Gral. Belgrano. Allí, se debió acondicionar un espacio para recibir a los niños. Luego de estos trabajos, se llegaron a concretaron 11 visitas en las que participaron alrededor de 300 chicos.

En 2013, se trabajó en la readecuación de la Casita del Agua, lugar donde se recibe a los niños que realizan las visitas en la planta Gral. San Martín y en un proyecto para realizar nuevas casas en ambas plantas. Durante el año, en total 8.000 alumnos visitaron los establecimientos potabilizadores.

Talleres didáctico-recreativos sobre el buen uso del agua

Más de 36.500 niños participaron de los 350 talleres que la Empresa realizó en escuelas y colonias de verano. De este modo, AySA llegó a los más chicos con mensajes de concientización ambiental.

Escuela móvil

Este espacio tecnológico itinerante consiste en un tráiler equipado con un Cine, en el que niños y adultos pueden disfrutar de películas producidas especialmente para este programa con contenidos relacionados con el cuidado del agua y los recursos naturales. Luego de ver la proyección, los asistentes pasan a otro espacio donde pueden jugar en computadoras con pantallas táctiles, respondiendo trivias acerca de las películas que vieron.

En 2012, la Escuela Móvil estuvo presente tanto en el área de acción de la empresa como en diversos lugares de la Costa Atlántica y en ciudades del interior del país. Fue visitada por más de 26.500 personas.

Durante el verano de 2013, este espacio itinerante acompañó acciones desarrolladas por el Ministerio de Planificación Federal (MINPLAN), en puestos del Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PRONUREE) y Nuevo DNI. Durante estas acciones se recibió a 2.345 personas.

Luego de las dos temporadas, fue necesario reparar y replotear los vehículos.

Concientización ambiental

AySA desarrolla diferentes acciones con el objetivo de crear conciencia sobre el valor del agua como recurso escaso. La empresa busca generar un cambio en las actitudes individuales que lleve a utilizar de manera más responsable los recursos naturales, resguardándolos para las futuras generaciones.

Con este marco conceptual, se realizaron diversas actividades. Ver capítulo COMUNIDAD - Programas y actividades culturales.

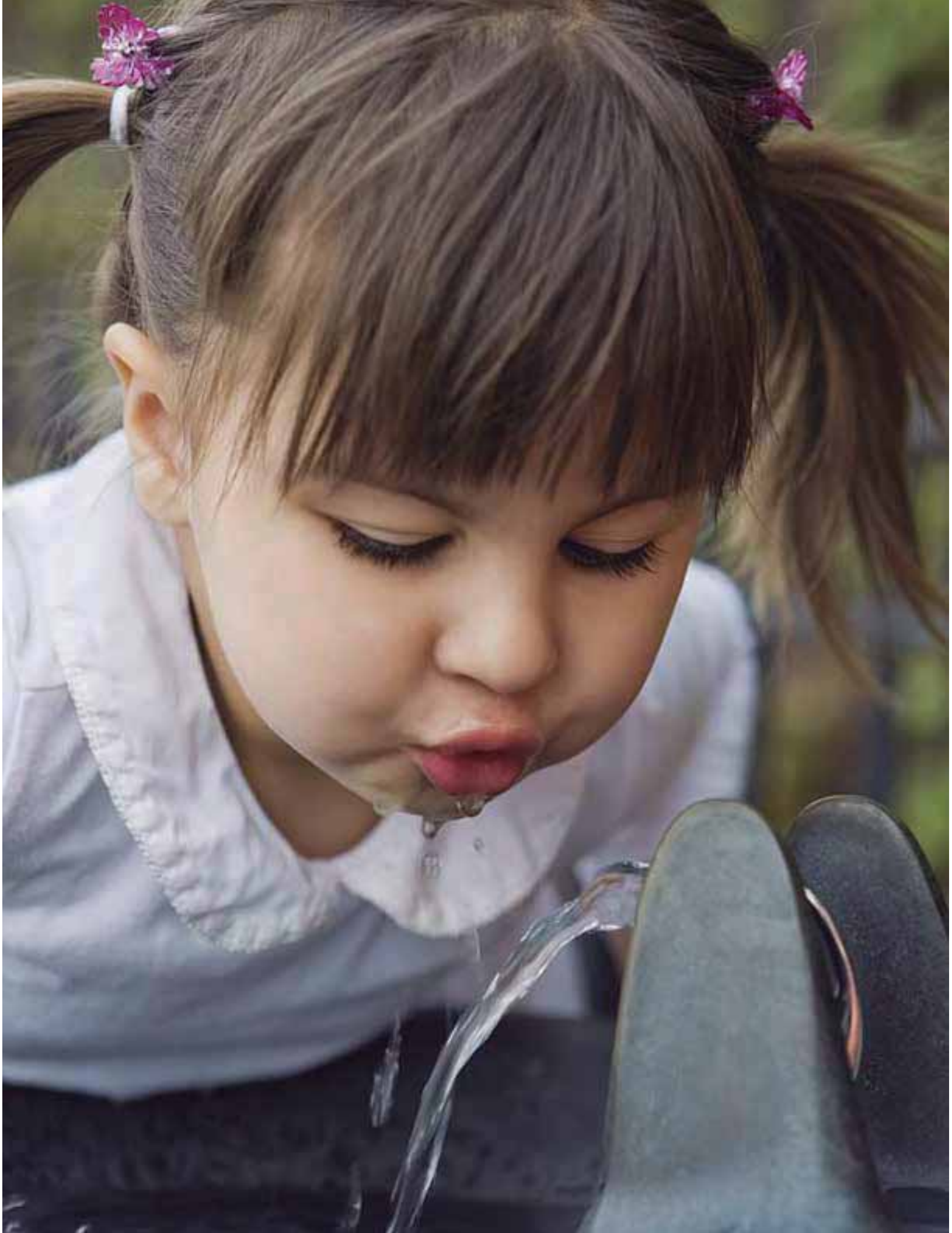
Programa radial "Planeta Azul"

La Empresa continuó con la emisión de su programa radial "Planeta Azul", cuya tarea primordial es la de difundir e invitar a los oyentes a reflexionar sobre temas relacionados con la temática ambiental. Noticias, gestión cultural, obras de infraestructura, información nacional e internacional, todo sobre el mundo del agua, a través del dial de radio El Mundo.

Por su contribución a crear conciencia sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, Planeta Azul recibió una distinción especial en la 9° Edición de los Premios Éter 2013.







Desempeño Social

La misión de AySA se vincula con servicios que tienen un valor estratégico para la sociedad: el agua potable y el saneamiento, bienes públicos esenciales, indispensables para el desarrollo y la equidad social.

La Empresa no solo debe trabajar para lograr el acceso universal a estas prestaciones, sino que tiene la obligación de transmitir un mensaje claro y contundente sobre su importancia.

Con estos objetivos, junto a todos los actores involucrados, busca generar espacios de comunicación, propiciar el diálogo y el consenso, difundir conocimientos y sembrar valores que contribuyan a crear una nueva cultura del agua, en una sociedad más justa y más sustentable.

Contenidos

193 | LOS TRABAJADORES
219 | LOS USUARIOS
263 | LA COMUNIDAD

El agua es probablemente el único recurso natural que afecta a todos los aspectos de la civilización humana, desde el desarrollo de la industria y la agricultura hasta los valores culturales y religiosos arraigados en la sociedad."

Koichiro Matsuura, Director General de la UNESCO de 1999 a 2009

Los Trabajadores

Dar sustentabilidad a la gestión de AySA depende en gran medida del compromiso y desempeño profesional de su personal. Conscientes de esa responsabilidad y de lo que significa prestar un servicio esencial para el bienestar de la comunidad, los 5.867 trabajadores que integran la Empresa ponen de manifiesto diariamente el nivel de calidad requerido de acuerdo a las normas y su permanente vocación de servicio.

Contenidos

194 | Empleos
194 | Ingresos
195 | Cantidad de empleados
196 | Rotación
196 | El valor de la diversidad

198 | Relación empresa - trabajadores
198 | Servicio Social
200 | Beneficios

202 | Indicadores de empleo

203 | Trabajo seguro y promoción de la salud
204 | Trabajo seguro
205 | Promoción de la salud

208 | Capacitación y desarrollo
208 | Capacitación en 2012
210 | Capacitación en 2013
212 | Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista
212 | Carrera de Especialización en Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento
213 | Becas para los empleados
213 | Contratos de formación profesional

214 | Comunicación interna
214 | Comunicados vía correo electrónico
214 | Boletín AySA
214 | Folletos entregados con el recibo de sueldo
214 | Campañas internas de comunicación
217 | Eventos internos
217 | Manuales internos
217 | Afiches
217 | Medición del clima interno

217 | Otras actividades

Empleos

Ingresos

El avance de las obras de ampliación de plantas y el aumento de perímetro de prestación de los servicios se vio reflejado en la generación de nuevos puestos, a través del Convenio Colectivo de Trabajo. Por necesidades operativas, también, se favorecieron ingresos que se tradujeron mayormente en oportunidades para hijos de empleados.

DURANTE EL PERÍODO **2012 - 2013**
INGRESARON A LA **EMPRESA 1.195 TRABAJADORES**

PUESTO	2012	2013	TOTAL
Obreros	212	295	507
Administración y servicios	109	105	214
Técnicos y profesionales	230	229	459
Personal de conducción	8	7	15
TOTAL	559	636	1.195

Es importante mencionar que la Base de CV de hijos y familiares de empleados -principal fuente de reclutamiento de personal- se comparte y trabaja conjuntamente con el SGBATOS. Esta metodología asegura contar con la información de las presentaciones recibidas, tanto por AySA como por el Sindicato, y dar transparencia al proceso de preselección de postulantes.

Cantidad de empleados

CANTIDAD DE EMPLEADOS A DICIEMBRE DE 2013					
Concepto	Al comienzo del período (01-01-2012)	Altas	Bajas		Al cierre del período (31-12-2013)
			Voluntarias	Decididas por la empresa	
Dotación efectiva	4.756	1.117	40	308	5.525
Dotación contratada	91	78	-	-	169
Personal externo	298	-	-	127	171
Personal temporario	9	-	-	7	2
DOTACIÓN TOTAL	**5.154**	**1.195**	**40**	**442**	**5.867**
Personal femenino	1.104	296	66	8	1.326
Personal jerárquico femenino	231	20	13	2	236

18 % DE LAS **MUJERES** QUE **TRABAJAN** EN **AYSA**
OCUPAN **CARGOS JERÁRQUICOS**

DOTACIÓN CONTRATADA A PLAZO FIJO		
Jornada reducida (30 horas)		
2012	139	
2013	146	
TOTAL SIN EXTERNOS NI TEMPORARIOS (a diciembre 2013)		**5.694**

Rotación

ROTACIÓN SOBRE DOTACIÓN EFECTIVA Y CONTRATADA									
ROTACIÓN 2012: 7,3% **ROTACIÓN 2013: 7,4%**	Mujeres				Varones				TOTAL
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	
Decididas por la empresa	1	5	2	8	12	10	11	33	41
Despido con causa	1	1	1	3	2	3	-	5	8
Despido sin causa	-	3	1	4	8	6	10	24	28
Fin de contrato	-	1	-	1	2	1	1	4	5
Fin de período de prueba	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Voluntarias	6	20	40	66	17	27	197	241	307
Jubilación	-	-	38	38	-	-	168	168	206
Fallecimiento	1	-	-	1	1	5	24	30	31
Abandono de trabajo	-	1	-	1	3	2	1	6	7
Plan de retiro voluntario	-	7	1	8	2	9	4	15	23
Renuncia	5	12	1	18	11	11	-	22	40
TOTAL	7	25	42	74	29	37	208	274	348

El valor de la diversidad

AySA fomenta la diversidad, el respeto y la inclusión en el ámbito laboral.

CUESTIONES DE GÉNERO

Es conviene aclarar que, la diferencia entre el número de mujeres y hombres empleados se debe a características específicas de la actividad y de las funciones a desempeñar. Cuando la posición lo permite, la Empresa otorga igualdad de oportunidades sin distinción de género.

CUESTIONES ETARIAS

Un dato interesante para destacar es el alto porcentaje de personas que se jubila en AySA. Para la Empresa el saber y la experiencia son fundamentales para formar y mantener el espíritu sanitarista, lo cual constituye un valor diferencial de esta organización.

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Empresa cuenta con trabajadores con capacidades diferentes o discapacidades permanentes, quienes, sin ningún reparo especial, se desempeñan en forma eficiente y con excelentes resultados.

Para ocupar vacantes la organización exige como condición que los postulantes tengan las competencias e idoneidad requeridas para desempeñar las funciones propias del puesto, sin discriminar ni limitar a personas con discapacidad.



Relación empresa - trabajadores

Las autoridades de AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) asumieron el compromiso de promover las condiciones más propicias para el desenvolvimiento de las tareas y el desarrollo profesional.

En este sentido, desde 2006 está en vigencia una moderna Convención Colectiva de Trabajo, que contempla las necesidades del personal y los lineamientos para su desempeño, la cual fue actualizada en julio de 2011, ampliando sus beneficios.

PERSONAL EN CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO	5.550	97,5 %
PERSONAL FUERA DE CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO	144	2,5 %

Servicio Social

Asistencia y contención a los trabajadores

La Empresa brinda un servicio profesional de orientación, contención y asistencia social para todos los empleados, de manera consensuada y en estrecha comunicación con las jefaturas de Recursos Humanos, los representantes sindicales y todos los que de alguna manera bregan por una organización saludable, que priorice el bienestar de los trabajadores.

Principales objetivos de la Política de Servicio Social

- Propiciar una mejor calidad de vida de los trababjadores.
- Prevenir situaciones que puedan alterar el clima laboral.
- Reforzar los lazos de pertenencia y de integración “con todos y para todos”.
- Favorecer la práctica de los valores de los trabajadores sanitaristas, apoyándolos y acompañándolos en situaciones de enfermedad, de crisis, de necesidad y de emergencia; como también de logros y reconocimientos.

Intervenciones

Los motivos más habituales de intervención son los generados por: ausentismo reiterado, situaciones psicosociales de riesgo, situaciones traumáticas, internaciones por problemas de salud, relevamiento de viviendas, informe social, desequilibrios emocionales, accidentología, crisis o emergencias personales y familiares, evaluaciones psicosociales y psicológicas, diligenciamiento a personal discapacitado, diagnóstico situacional de grupos críticos, mejora actitudinal del personal con atención al usuario, solicitud de préstamo, prevención primaria de adicciones, cercanía de la etapa jubilatoria y pericias.

INTERVENCIONES	2012	2013
Entrevistas de control psicosocial	200	184
Visita domiciliaria y a sanatorios	59	53
Préstamos / Evaluación de la solicitud	54	59
Diagnóstico institucional	6	2
Acompañamiento	159	125
Derivación a tratamiento	50	42
Pericias	27	14
Programa Nueva Etapa (empleados próximos a jubilarse)	91	85
Seguimiento de control	132	136
Entrevista de control psicosocial	-	-
TOTAL	778	700

Comité de Acción Social (Comisión Mixta Empresa-SGBATOS)

Su función es analizar problemas sociales del empleado y su entorno familiar, y efectuar recomendaciones para su resolución. Desde el Departamento de Servicio Social y en el marco del Comité de Acción Social, se han realizado actividades de suma importancia para el bienestar de los empleados, por ejemplo, el trabajo con Veteranos de Malvinas o el Programa Nueva Etapa, dedicado a brindar asesoramiento y apoyo a los trabajadores próximos a jubilarse. Este programa durante el año 2012 incorporó 91 nuevos participantes y 85 durante el año 2013.

Violencia Laboral

Como novedad, AySA comenzó a participar mensualmente en las reuniones que realiza la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, iniciando un trabajo conjunto con otras empresas y cámaras empresariales, para que con la articulación del sector sindical, se avance en pos de erradicar situaciones de este tipo.

Beneficios

Para mejorar la calidad de vida de los empleados se implementan beneficios que alcanzan hasta su grupo familiar.

AySA continuó fortaleciendo su gestión a través de la entrega de mayores beneficios para todos sus trabajadores. Con este fin se generaron distintas políticas para cubrir necesidades tanto a nivel educativo y laboral como sanitario.

Préstamos

Se entregaron préstamos a todos aquellos trabajadores que por causas originadas por situaciones de emergencias y/o económicas, requieran esta asistencia. Durante 2012 y 2013, se otorgaron 134 préstamos.

Premios y gratificaciones

A su vez, como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, se entregó una compensación especial al personal que alcanzó 25, 35, 40 y 45 años de servicio en la Empresa, dando cumplimiento al Convenio Colectivo de Trabajo.

En total, se beneficiaron 390 empleados. Todos ellos, además, recibieron un presente conmemorativo de su extensa carrera sanitarista.

Becas para hijos de empleados

La Comisión Mixta de Becas, integrada por el Sindicato y la Empresa, adjudicó 290 y 265 becas en 2012 y 2013, respectivamente. El fin de estas becas es que los hijos de los empleados puedan iniciar o continuar con sus estudios secundarios.

Servicio de jardín materno infantil

El SGBATOS tiene a disposición del personal, para la asistencia de sus hijos hasta la edad de pre-escolar, dos jardines materno infantiles: "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 cuentan con ambientes confortables y acogedores, y un grupo de profesionales especializados para la asistencia diaria de los niños.

Reintegro Jardín Materno Infantil

Durante 2012, 136 empleados fueron beneficiados con este reintegro, aumentando este número a 146 en 2013. Cabe recordar que este beneficio lo reciben aquellos empleados que por algún motivo, no puedan enviar a sus hijos a los jardines maternales "Sol y Agua" y "La Gotita de Agua".

Canastas navideñas

Como todos los años se realizó la entrega de cajas con productos navideños y un presente institucional, algo esperado y valorado por los empleados y sus familias.

Obra social para empleados de AySA y sus familiares adheridos

En su preocupación porque los empleados y sus grupos familiares reciban un servicio de mejor calidad en la atención de su salud, AySA mancomunó esfuerzos con la Obra Social –OSOSS- y el SGBATOS para desarrollar un sistema más solidario, a partir de la captación de mayor número de afiliados. Al final del período 2013, 96% de los empleados decidieron el traspaso, lo que marca el compromiso y el claro reconocimiento de la calidad de las coberturas ofrecidas.

Se acompañó la labor de la Obra Social a través del Programa de Prevención de Salud, compartiendo charlas de difusión sobre prevención de enfermedades.



Jardín "Sol y Agua".



Jardín "La Gotita de Agua".

Indicadores de empleo (al 31/12/2013)

CONCEPTO	2012	2013	TOTAL
MASA SALARIAL EN MILLONES DE PESOS	1.397,0	1.832,6	3.229,6
Convenio			
- SBM	502,01	683,7	1.185,9
- Otros conceptos (*)	392,7	525,1	917,8
- Horas extras	34,3	49,1	83,5
- Premios / Gratificaciones	6,3	9,8	16,1
Fuera de convenio			
- Sueldo	78,6	103,3	181,9
Indemnizaciones	22,6	19,4	42,0
Personal tercerizado	37,8	41,9	79,7
Personal temporario	1,3	0,8	2,1
Cargas sociales	292,4	361,4	653,9
Otros aportes obligatorios	15,5	21,3	36,8
Servicio de jardín materno infantil	1,0	1,3	2,3
Participación de los empleados en la empresa	12,4	15,3	27,7
Asistencia para educación - becas	2,1	2,6	4,7
(*) Otros Conceptos - Detalle			
- SAC	19 %	19 %	19 %
- Vacaciones	27 %	25 %	26 %
- Guardias	13 %	12 %	12 %
- Antigüedad	11 %	10 %	10 %
- Otros adicionales	31 %	33 %	32 %
Gratificaciones 25 años	88	61	149
Gratificaciones 35 años	16	55	71
Gratificaciones 40 años	56	60	116
Gratificaciones 45 años	28	26	54
Empleados a quienes se le pagaron servicio de jardín materno-infantil	136	146	282

Trabajo seguro y promoción de la salud

Reforzar tanto las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo como la salud de todos los empleados, es un compromiso para AySA. La Empresa cuenta con políticas claramente definidas en cuanto a salud, higiene y seguridad.

Resumen de la Política de Salud, Higiene y Seguridad

- Funcionamiento de un Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad, integrado por la Empresa y el SGBATOS, que establece las recomendaciones para prevenir conductas inseguras, evitar enfermedades y/o accidentes en el trabajo.

- Servicios de Salud y Seguridad, integrados por graduados universitarios y auxiliares (enfermeros, licenciados y técnicos en Higiene y Seguridad), en proporción a la dotación y a la extensión geográfica del área de cobertura.

- Realización de estudios de detección y evaluación de los riesgos en todas las áreas de la Empresa, y en función de los cuales se diseñan planes tendientes a eliminarlos o ponerlos bajo control.

- Cumplimiento de un programa de capacitación para todo el personal sobre salud y seguridad en el trabajo, que prioriza la prevención de riesgos específicos.

- Realización de todos los exámenes médicos definidos en la legislación vigente, a los cuales se añaden otros según los riesgos a los que esté expuesto cada trabajador, para dar el ejemplo en cuanto a salubridad y eficiencia.

- Trabajo permanente para preservar la higiene y el buen funcionamiento de las instalaciones, equipos, máquinas, vehículos, herramientas de trabajo, instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable.

- Análisis de los proyectos de nuevas obras y reformas, interviniendo el área de Higiene y Seguridad en las tres etapas de las mismas (proyecto, ejecución y entrega).

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 esta comisión, se entregaron elementos de protección e indumentaria de trabajo adecuados para cada función y puesto, con la certificación de normas nacionales e internacionales.

FORMACIÓN DE DELEGADOS DE PREVENCIÓN

Con la colaboración de profesionales de la Empresa y del Sindicato, se desarrolló el segundo curso de capacitación para delegados de prevención, representantes de todos los sectores de la empresa, en temas básicos de higiene y seguridad, de acuerdo a lo previsto en el Convenio Colectivo de Trabajo.

PROGRAMA "PREPARADOS PARA LA EMERGENCIA"

Con el propósito de desarrollar habilidades que permitan intervenir en situaciones extremas, se realizaron prácticas de evacuación en los distintos sectores de la Empresa.

INDICADORES DE HIGIENE Y SEGURIDAD

	2011	2012	2013
Accidentes	142	111	119
Días perdidos	3.612	3.088	3.969
Tasa de frecuencia (Total de accidentes x 1.000.000 / horas trabajadas)	13,7	10,25	10,25
Tasa de gravedad (Total de días perdidos x 1.000 / horas trabajadas)	0,35	0,29	0,34

Promoción de la salud

SERVICIO MÉDICO

AySA lleva adelante distintas acciones dedicadas a la Prevención Primaria y a la Promoción de la Salud, para garantizar el más alto nivel de bienestar psicofísico y social de los recursos humanos, previniendo todo daño causado a la salud por las condiciones y medio ambiente de trabajo, colocando y manteniendo a los colaboradores en un puesto acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

Campaña de Vacunación Antigripal

Se continuó la Campaña de Vacunación Antigripal, buscando reducir el nivel de ausentismo. Durante el bienio 2012-2013, 40% de los empleados recibió la vacuna.

Programa Control de Tensión Arterial

Se inició el Programa Control de Tensión Arterial con el fin de detectar precozmente la hipertensión en el personal. Cuando se registraron presiones elevadas, los empleados afectados fueron derivados para su seguimiento a la Obra Social.

Controles periódicos de salud

Se realizaron los controles periódicos de salud al grupo de empleados de riesgos. En 2012, el 82.1% de la población expuesta



fue evaluada, ascendiendo este número al 97.3% en 2013.

Charlas informativas

Se llevaron a cabo charlas informativas relacionadas con temas como la detección temprana de enfermedades y problemas relacionados con la salud en general.

• **Programa Mujeres para rato:** dirigido al personal femenino de la Empresa, que incluyó temas que hacen a la madurez sana y las formas de prevención de enfermedades propias de la mujer.

• **Charla sobre Primeros Auxilios:** para orientar a los empleados en cómo responder ante una potencial situación donde se requiera inmediata atención, "qué hacer" y "cómo proceder" en esos casos.

Seguimiento de enfermedades

El seguimiento de la condición psicofísica del empleado luego de un proceso de enfermedad, completa la prevención terciaria que se lleva a cabo en casos de largo tratamiento médico. Mientras dura la licencia, se realiza el seguimiento de la evolución de la enfermedad, ofreciendo la ayuda necesaria a los empleados.

Campaña Equilibrio

Se dio inicio a la Campaña Equilibrio destinada a mejorar la calidad de vida de los empleados, promoviendo actividades saludables.

Dentro de esta se encuentran las subcampañas:

• **Sobre dos ruedas:** incentiva el uso de bicicletas como medio de transporte, impulsando la actividad física como parte de la vida.

• **Con tu cuerpo:** estimula la realización de ejercicio físico.

• **Comer sano:** destinada a informar y estimular la alimentación saludable.

• **De corazón:** motiva el control de los factores de riesgos cardiovasculares.

• **Libre de humo:** intenta concientizar sobre los daños del tabaco y los beneficios del abandono del hábito.


equilibrio
ruedas
usá el timbre
YA LLEGARON
LOS NUEVOS BICICLETEROS
AL EDIFICIO TUCUMÁN
ANIMATE
A PEDALEAR
equi
libro
sobre dos
ruedas
aysa
SIEMPRE ME GUSTÓ
COMER SANO.
DEJÉ DE
FUMAR
PARA IR A JUGAR A LA
PELOTA CON MI HIJO.
Pablo Oriolí
equi
libro

Capacitación y desarrollo

La Empresa continuó apuntalando la formación de los trabajadores haciendo hincapié en los conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo. Así, con el objetivo de perfeccionar la labor del personal, durante 2012 y 2013, se llevaron a cabo actividades sistemáticas de entrenamiento y actualización.

Capacitación en 2012

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

$$\frac{\text{HORAS DE CAPACITACIÓN}}{\text{DOTACIÓN (*)}} \quad \frac{82.591}{5.231} = 15{,}78\ \%$$

PORCENTAJE DE EMPLEADOS SOBRE LA DOTACIÓN

$$\frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}}{\text{DOTACIÓN (*)}} \quad \frac{3.584}{5.231} = 68{,}51\ \%$$

(*) No incluye personal externo, ni temporario.

PARTICIPANTES POR EJE TEMÁTICO

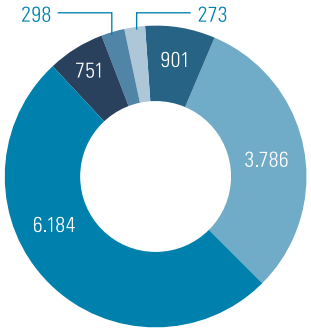
EJE	Acumulado participantes	% S/TOTAL
Conocimientos generales	901	7,39 %
Técnica	3.786	31,05 %
Seguridad e Higiene	6.184	50,72 %
Informática	751	6,16 %
Comercial	298	2,44 %
Management	273	2,24 %
		100 %

Participantes: empleados que asisten a una o varias actividades en el año.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EJE TEMÁTICO

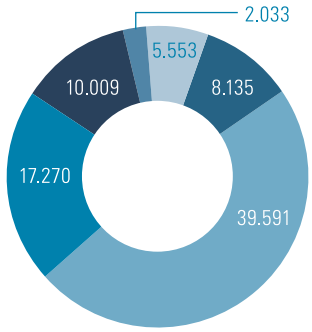
EJE	Acumulado horas	% S/TOTAL
Conocimientos generales	8.135	9,85 %
Técnica	39.591	47,94 %
Seguridad e Higiene	17.270	20,91 %
Informática	10.009	12,12 %
Comercial	2.033	2,46 %
Management	5.553	6,72 %
	82.591	100 %

PARTICIPANTES POR EJE TEMÁTICO



Seguridad e Higiene	Técnica
Conocimientos generales	Informática
Comercial	Management

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EJE TEMÁTICO



Seguridad e Higiene	Técnica
Conocimientos generales	Informática
Comercial	Management

Capacitación en 2013

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

$$\frac{\text{HORAS DE CAPACITACIÓN}}{\text{DOTACIÓN (*)}} \quad \frac{\mathbf{79.189}}{\mathbf{5.694}} = \mathbf{13,91\ \%}$$

PORCENTAJE DE EMPLEADOS SOBRE LA DOTACIÓN

$$\frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}}{\text{DOTACIÓN (*)}} \quad \frac{\mathbf{4.097}}{\mathbf{5.694}} = \mathbf{71,95\ \%}$$

(*) No incluye personal externo, ni temporario.

PARTICIPANTES POR EJE TEMÁTICO

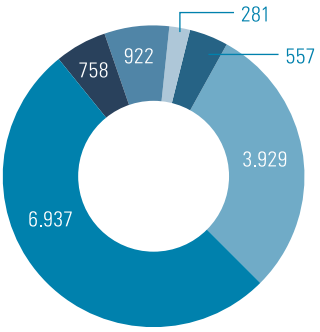
EJE	Acumulado participantes	% S/TOTAL
Conocimientos generales	557	4,16 %
Técnica	3.929	29,35 %
Seguridad e Higiene	6.937	51,83%
Informática	758	5,67%
Comercial	922	6,89 %
Management	281	2,10 %
		100 %

Participantes: empleados que asisten a una o varias actividades en el año.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EJE TEMÁTICO

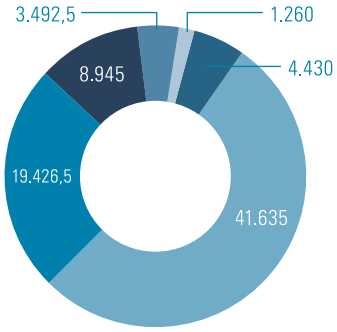
EJE	Acumulado horas	% S/TOTAL
Conocimientos generales	4.430	5,59 %
Técnica	41.635	52,58 %
Seguridad e Higiene	19.426,5	24,53 %
Informática	8.945	11,30 %
Comercial	3.492,5	4,41 %
Management	1.260	1,59 %
	79.189	100 %

PARTICIPANTES POR EJE TEMÁTICO



Seguridad e Higiene	Técnica
Conocimientos generales	Informática
Comercial	Management

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EJE TEMÁTICO



Seguridad e Higiene	Técnica
Conocimientos generales	Informática
Comercial	Management

Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

A través de prácticas en las aulas-taller de la Escuela de Oficios, que funciona en Talleres Varela, la Empresa continuó formando operarios para llevar a cabo tareas de reparación y mantenimiento del equipamiento en sus establecimientos. De este modo, AySA suple la carencia de especialidades técnicas con capacitación.

Durante el 2012 y 2013 asistieron 628 empleados, que se capacitaron en las siguientes especialidades:

CURSO	Participantes	
	2012	2013
Ajuste	97	85
Soldadura	79	53
Electromecánica	160	154

Carrera de Especialización en Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento

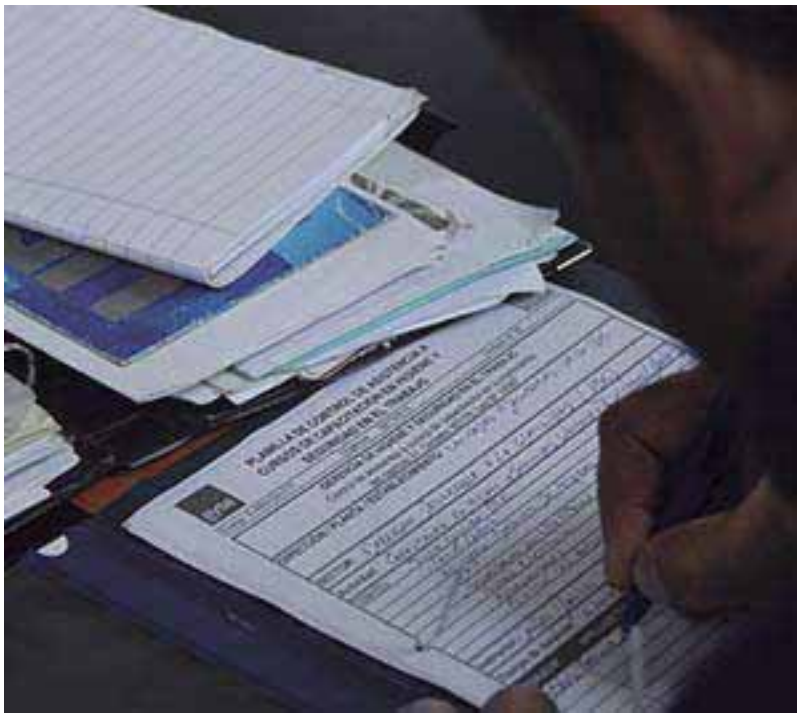
Conjuntamente con la Universidad Nacional de Tres de Febrero y el Instituto Nacional del Agua (INA), la Empresa continuó con su compromiso de formar ingenieros y arquitectos especialistas en gestión de agua, pues considera clave contar con profesionales que puedan garantizar el manejo sustentable de este recurso.

En 2012, 30 profesionales de AySA y 3 representantes de empresas del interior del país y otros organismos de agua y saneamiento participaron del Posgrado. En 2013, fueron 32 miembros de la Empresa y 3 participantes externos.

Becas para los empleados

En línea con el compromiso de posicionarse como modelo de empresa sanitaria, AySA continuó aumentando el nivel de educación formal del personal. Esto se concretó a través del otorgamiento de becas con las que los empleados pudieron acceder a estudios terciarios, universitarios y de posgrado.

Se otorgaron 101 becas en 2012 y 89 en 2013.



Contratos de formación profesional

Se dio continuidad al programa orientado a futuros jóvenes profesionales para que, además de contar con educación académica, se capaciten y perfeccionen adquiriendo experiencia en distintas áreas de la actividad sanitarista.

En 2012, 56 estudiantes universitarios de carreras afines al servicio formaron parte del programa y en 2013 el total ascendió a 148.



Comunicación interna

Con el objetivo de informar, acercar e involucrar a los empleados con el pasado, el presente y el futuro de la Empresa, se realizan diversas acciones.

Comunicados vía correo electrónico

Con la intención de que cada trabajador al abrir su cuenta de correo institucional reciba información novedosa o de interés, se realizó el envío de correos electrónicos, de contenido simple y concreto con un diseño atractivo.

Algunas temáticas de los comunicados:

- Efemérides históricas
- Fechas institucionales importantes (Aniversario de AySA, Día del Sanitarista, 100 años de servicio de la planta potabilizadora Gral. San Martín, entre otras)
- Efemérides religiosas
- Aniversarios de los municipios del radio de acción
- Actividades del Club Obras Sanitarias de la Nación (OSN)
- Recomendaciones de Seguridad e Higiene en el trabajo

Boletín AySA

Con el antecedente del histórico Boletín de Obras Sanitarias, en 2013 se retomó la idea de una publicación mensual que llegue a los hogares de todos los trabajadores. De esta manera, se busca involucrar al personal y difundir los objetivos y logros de las distintas áreas de la Empresa.

Se enviaron, por correo privado a cada domicilio, 5 boletines con una tirada de 6.000 ejemplares en cada edición.

Folletos entregados con el recibo de sueldo

Estas piezas están alineadas con la misión del Plan Estratégico de AySA. En ellas, se pueden ver reflejados los resultados y el balance de estos casi 8 años de trabajo en equipo. Los folletos son entregados en mano a cada empleado junto al recibo de sueldo.

Se realizaron 12 folletos a lo largo del periodo, con una tirada aproximada de 6.000 ejemplares cada uno.

Campañas internas de comunicación

Estas iniciativas tienen el objetivo de escuchar e incluir las consultas, ideas y necesidades de los trabajadores de AySA. Con una mirada abarcativa, se buscó que las campañas tengan presencia en todos los establecimientos de la Empresa por igual.

En 2013, se realizaron las siguientes campañas:


CLUB GOTITAS DE FELICIDAD
PLANETA AZUL
una distinción en la
de los Premios
Distinguen al programa
El conducto de 3600 mm y 15 km de longitud asegura el transporte
SA ESTARÁ PRESENTE EN
ITUZAINGÓ EXPONE 2013"
13 AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 15 A 21 HS.
Entre los días 13 y 15 de septiembre del corriente año, tendrá lugar en el Centro Deportivo y Cultural La Torcaza, Partido de Ituzaingó, (intersección de las calles Brandsen y Pringles), la 6ª exposición Industrial, Comercial, Cultural y de Servicios del Partido de Ituzaingó: "ITUZAINGÓ EXPONE 2013".
Organizada por la Secretaría de la Producción y Desarrollo Industrial del Gobierno Municipal, "Ituzaingó Expone 2013" tiene por objetivo fomentar el crecimiento industrial, comercial y los emprendimientos locales.
Acompañando esta iniciativa, Agua y Saneamientos Argentinos S.A. - AySA estará presente este año, con un stand en el que se ofrecerá a los visitantes información referida al servicio que la empresa presta en este partido, y a las obras del Plan Director que benefician a los vecinos.
En su stand, AySA montará una serie de pantallas táctiles, en las que se invita a los chicos a contestar un cuestionario referido a la temática del agua, de la empresa y del partido de Ituzaingó.
AySA participa de este modo en la iniciativa del Municipio, mientras continúa con su tarea de concientización acerca del cuidado de los recursos vinculados al servicio.



Día del Ingeniero



Coaching motivacional a Mandos Medios

- Campaña de Vacunación: acompaña la acción del Servicio Médico promoviendo que los empleados reciban la vacuna antigripal.

- 101 años de OSN: recordatorio y homenaje de un nuevo aniversario de la primera empresa estatal de saneamiento. Para esa ocasión se realizó un tríptico desplegable para armar con una ilustración del Palacio de las Aguas Corrientes con el objetivo de que los trabajadores lo puedan colocar en su lugar de trabajo.

- El Presidente te escucha: tiene la intención de recoger las sugerencias, comentarios o consultas del personal a través de tres urnas, dos fijas en el edificio central y en el Palacio de las Aguas Corrientes y una que, cada 15 días, va circulando por los diferentes establecimientos de la Empresa. La campaña comenzó en septiembre de 2013.

- El recorrido de la I (Día del Ingeniero): con el objetivo de homenajear el trabajo de los ingenieros, pilares indispensables en el trabajo de AySA, se realizó una escultura de acero en forma de "I" que se utilizó en la celebración del "Día del Ingeniero". Esta escultura, luego, realizó un recorrido por diferentes establecimientos de la Empresa.

- Campaña Equilibrio: busca promocionar diferentes actividades saludables con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados

- Semana de Control de la Presión Arterial: difusión de la acción llevada a cabo por el Servicio Médico para detectar precozmente la hipertensión en el personal.

Eventos internos

Actividades a través de las cuales se busca la integración y capacitación del personal en distintas temáticas vinculadas a la familia sanitarista. Entre ellas:

- Conferencias en Universidades de Bernardo Kliksberg Sobre derechos humanos fundamentales como el acceso al agua potable y al saneamiento.

- Festejo del Día del Ingeniero

- Coaching motivacional a Mandos Medios

Manuales internos

Estas piezas de circulación interna sirven de apoyo para coordinar y describir procesos de trabajo específicos. Los manuales son instructivos que se configuran a pedido de diferentes áreas.

Afiches

Se utilizan estas herramientas de comunicación interna con visibilidad en espacios comunes de los establecimientos para difundir actividades o novedades puntuales, llegando a todos los empleados y especialmente a aquellos trabajadores que no utilizan el correo electrónico.

Medición del clima interno

Con el objetivo de conocer cómo es el clima de trabajo y cuáles son las necesidades más urgentes, se instrumentaron dos herramientas:

- "El Presidente te escucha": mediante un formulario que se depositaba en urnas, cualquier trabajador podía llegar con sus inquietudes al Presidente de AySA. Con la misma idea, se creó la cuenta de correo electrónico tuopinionnosimporta@aysa.com.ar

- Encuesta de Clima Interno: encuesta voluntaria, que fue respondida por 2.045 trabajadores.

Otras actividades

Ajedrez en la Empresa equipo Obras-AySA

La Empresa junto al Club Obras Sanitarias de la Nación y el Instituto José Ingenieros continuaron las actividades de su grupo de ajedrez. A través de esta disciplina se promueve el aumento de la capacidad intelectual y la memoria, la mejora en la atención, la concentración, el análisis, la paciencia y la imaginación.

Los Usuarios

AySA brinda servicios que forman parte de la vida de sus usuarios. Con esta gran responsabilidad trabaja, día a día, para hacer llegar las prestaciones con calidad y eficiencia.

Contenidos

220 | Los usuarios
220 | Usuarios de AySA

220 | La Política Comercial de AySA
221 | El régimen tarifario
222 | AySA contempla las necesidades de todos sus usuarios
223 | Sistema de gestión de la calidad

224 | La atención a los usuarios
224 | Contactos comerciales realizados por los usuarios
225 | Centros de Atención al Usuario
226 | Centro de Atención Integral al Usuario
229 | Oficina Virtual de AySA

230 | La comunicación con los usuarios
230 | Envío regular de información
230 | Reuniones con vecinos beneficiados por obras
230 | Reuniones con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador
231 | Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio
231 | Sitio Web institucional

233 | La opinión de los usuarios
233 | Principales resultados
Estudio de Satisfacción General de los Usuarios
251 | Principales resultados
Estudio de Satisfacción en Contactos

Los usuarios

Usuarios de AySA

Se consideran usuarios de la Empresa a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles, dentro del área de concesión, que reciben o estén en condiciones de recibir el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

A diciembre de 2013, el número de usuarios registrados (unidades funcionales) ascendía a 3.159.921.

USUARIOS REGISTRADOS POR SERVICIO

	2012	2013
Agua potable y desagües cloacales	2.448.702	2.491.945
Agua potable	614.305	599.350
Desagües cloacales	49.560	68.626
TOTAL USUARIOS	3.112.567	3.159.921

La Política Comercial de AySA

La Política Comercial de la Empresa busca reflejar el compromiso asumido 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. Todo ello en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable a los servicios públicos que presta.

El régimen tarifario

El régimen tarifario de AySA es fijado por las autoridades nacionales. Contempla las siguientes categorías de usuarios:

RESIDENCIALES

Viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.

	2012	2013
Usuarios residenciales I (propiedad vertical)	1.320.827	1.354.860
Usuarios residenciales II (propiedad horizontal)	1.413.516	1.423.575

NO RESIDENCIALES

Inmuebles en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza.

	2012	2013
Usuarios no residenciales I (propiedad vertical)	166.265	168.679
Usuarios no residenciales II (propiedad horizontal)	159.229	160.284

BALDÍOS O TERRENOS SIN EDIFICACIÓN

Inmuebles no contemplados en ninguna de las categorías anteriores.

	2012	2013
Baldíos	52.730	52.523

Prevé dos sistemas de facturación de los servicios:

	2012	2013
CONSUMO MEDIDO Para los usuarios no residenciales y residenciales con medidor instalado		
Cargo fijo equivalente al 50% de la cuota fija correspondiente al servicio no medido, más consumo bimestral registrado por medidor o medidores (contemplando, para usuarios residenciales, una base libre de 20 metros cúbicos por unidad funcional).	366.394	373.745
CONSUMO NO MEDIDO		
Cuota fija determinada por una fórmula basada en características del inmueble -superficie del terreno, superficie cubierta de la propiedad, antigüedad, características constructivas y zona geográfica donde está ubicado- además de un aporte bimestral específico.	2.746.173	2.786.176
TOTAL USUARIOS	3.112.567	3.159.921

AySA contempla las necesidades de todos sus usuarios

Tarifa Social

Un programa pionero

AySA es la primera empresa de servicios públicos que dispone de un Programa de Tarifa Social. Dicho Programa consiste en un subsidio para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura correspondiente a los servicios de agua potable y desagües cloacales.

TARIFA SOCIAL	2012	2013
Usuarios residenciales	61.277	61.522
Instituciones sin fines de lucro	182	158
TOTAL DE BENEFICIARIOS	61.459	61.680

Servicio de Facturas en Sistema Braille

AySA dispone de un servicio de facturas en Sistema Braille, pensado especialmente para los usuarios no videntes, a través del cual les facilita la lectura de los datos más relevantes. La Empresa acerca este material junto con la factura oficial, ambas en un sobre también diseñado específicamente para este fin. Para la impresión convocó a la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVI).

Mejora continua en los procesos

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de Gestión de Reclamos Comerciales

En diciembre del 2012, la Empresa recertificó el Sistema de Gestión de Reclamos Comerciales conforme a la Norma IRAM 90600:2010 con el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario y fomentar el desarrollo de una gestión comercial sustentable.

Sistema de Gestión de la Calidad Comercial

Con el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario y fomentar el desarrollo de una gestión comercial sustentable, durante el año 2013, AySA inició un proceso de certificación de gestión de la calidad comercial conforme a la Norma ISO 9001:2008 cuyo alcance es:

- El Proceso de Trámites Comerciales asociados a Solicitudes y/o Reclamos, desde su inicio hasta su resolución integral.

- El Proceso de Facturación incluyendo la gestión de la distribución.

La atención a los usuarios

La Empresa busca atender de manera ágil y eficiente a los usuarios. Para ello dispone de 23 Centros, distribuidos en las distintas localidades de su área de acción y un Centro de Atención Telefónica, a través del cual se reciben y gestionan diversas consultas comerciales (de lunes a viernes en el horario de 8 a 18) y técnicas (las 24 horas, todos los días del año).

Contactos comerciales realizados por los usuarios

Durante 2012, los usuarios gestionaron sus requerimientos en forma personalizada en los Centros de Atención al Usuario en 75% y en forma telefónica en 25%, generándose un total de contactos -que incluye trámites comerciales y pagos en caja- de 1.838.106. Además, se registraron 438.251 contactos realizados a través de la Oficina Virtual, lo que totaliza 2.276.357 contactos comerciales con la Empresa en 2012.

El tiempo de espera promedio en los Centros de Atención al Usuario fue de 3 minutos con 20 segundos y para atención telefónica, de 20 segundos.

El 92% de los trámites (reclamos, solicitudes o consultas) se resolvió en forma inmediata y el 8% restante en forma diferida, con un tiempo promedio de resolución de 4 días.

Durante 2013, 70% lo hizo en forma personalizada en los Centros de Atención al Usuario y 30% en forma telefónica, generando un total de contactos -que incluye trámites comerciales y pagos en caja- de 1.641.847. Además, se registraron 326.498 contactos realizados a través de la Oficina Virtual, lo que totaliza 1.968.345 contactos comerciales con la Empresa en 2013.

El tiempo de espera promedio en los Centros de Atención al Usuario fue de 2 minutos con 53 segundos y para atención telefónica, de 20 segundos.

El 92% de los trámites (reclamos, solicitudes o consultas) se resolvió en forma inmediata y el 8% restante en forma diferida, con un tiempo promedio de resolución de 3,5 días.

Tipos de contacto

Los motivos que generan estos contactos se clasifican en:

	2011		2012		2013	
Reclamos	38.202	2 %	57.401	3 %	67.050	4 %
Solicitudes	996.031	50 %	1.065.794	47 %	848.593	43 %
Consultas	184.800	9 %	228.113	9 %	206.575	10 %
Pagos en caja	762.043	39 %	925.049	41 %	846.127	43 %
TOTAL	1.981.076		2.276.357		1.968.345	

Centros de Atención al Usuario

Los 23 Centros de Atención, distribuidos en las distintas localidades donde AySA presta servicio, constituyen un lugar de contacto con los usuarios, donde pueden realizar sus trámites cómodamente y encuentran a disposición información de interés sobre la empresa.

Atención a personas con capacidades diferentes: estos Centros contemplan condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con movilidad reducida, ya que cuentan con rampas y pasamanos en los lugares necesarios. A su vez, el personal que allí se desempeña ha sido entrenado para asistir a personas con discapacidades visuales, sonoras y auditivas.

TIEMPOS DE ESPERA

	PROMEDIO 2011	PROMEDIO 2012	PROMEDIO 2013
FRONT			
Tiempo de espera	00:03:48	00:04:26	00:02:53
Tiempo de atención	00:05:44	00:06:04	00:05:51
CAJA			
Tiempo de espera	00:01:28	00:01:46	00:01:21
Tiempo de atención	00:02:04	00:02:03	00:02:07

TRÁMITES REALIZADOS POR LOS USUARIOS EN AYSA

	2011	2012	2013
Trámites de resolución inmediata	1.094.177	1.240.587	1.033.775
Trámites de resolución diferida	124.856	110.721	88.443
TOTAL TRÁMITES	1.219.033	1.351.308	1.122.218

TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DIFERIDOS

	2011		2012		2013	
Rango de días	Trámites diferidos	%	Trámites diferidos	%	Trámites diferidos	%
1 día	63.956	52 %	55.413	51 %	43.391	50 %
2 a 5 días	42.978	35 %	35.933	33 %	30.992	36 %
6 a 10 días	9.055	7 %	7.966	7 %	7.164	8 %
11 a 30 días	5.252	4 %	7.984	7 %	4.607	5 %
Mayor a 30 días	770	1 %	778	1 %	484	1 %
TOTAL TRÁMITES DIFERIDOS	122.011		108.073		86.638	

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 y tiempos de resolución de trámites diferidos corresponde a aquellos que al cierre del periodo no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días del año siguiente.

Centro de Atención Integral al Usuario

AySA cuenta con un Centro de Atención Integral a través del cual pone a disposición de los usuarios diversas vías de comunicación para que puedan canalizar sus consultas y solicitudes.

Los servicios de Atención Comercial y Técnica que brinda el Centro se encuentran certificados por Normas de Calidad.

Canales para recibir consultas y solicitudes

Llamadas Telefónicas:
Para el Servicio Técnico: 0800-321-AGUA (2482), línea gratuita con atención las 24 horas los 365 días del año.
Para el Servicio Comercial: 6333-5482, línea que funciona de lunes a viernes de 8 a 18.

Autogestión Telefónica:
En forma automática llamando al: 6333-2482 o 0800-321-2482.

Correo Electrónico: atencionalusuario@aysa.com.ar. **Fax:** 6333-2482 opción Servicio Comercial. Correo Postal: Av. Córdoba 1950, 1er piso, Capital Federal.

VOLUMEN DE LLAMADOS

	2011	2012	2013
COMERCIAL			
Llamadas entrantes	382.863	364.910	346.493
Llamadas atendidas	368.002	350.032	333.141
Atención de llamadas	96 %	96 %	96 %
TÉCNICO			
Llamadas entrantes	878.641	923.750	904.616
Llamadas atendidas	778.250	862.991	839.412
Atención de llamadas	89 %	93 %	93 %
USUARIOS SENSIBLES (*)			
Llamadas realizadas	3.702.433	2.384.048	61.202
Usuarios contactados	2.649.450	1.689.550	52.749
% contactados	72 %	71 %	86 %

(*) Ante la afectación del servicio de agua se realizan llamados salientes a usuarios denominados "Sensibles" (centros de salud, establecimientos educacionales, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, etc.) a efectos de poder brindar a dichos usuarios información anticipada y eventualmente un servicio alternativo.

Nota: cabe aclarar que la disminución de las "llamadas realizadas" y, por ende, de los "usuarios contactados" se debe a un cambio de "procedimiento" en la Comunicación de Cortes.

Tipología de contactos gestionados por cada servicio

ATENCIÓN TELEFÓNICA

	2011	2012	2013
SERVICIO COMERCIAL			
Trámites	53 %	50 %	51 %
Consultas	42 %	44 %	41 %
Reclamos	5 %	6 %	8 %
SERVICIO TÉCNICO			
Reclamos	68 %	80 %	76 %
Consultas	32 %	20 %	24 %

GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y CORREO POSTAL

	2011		2012		2013	
Comerciales (*)	8.737	69 %	14.836	72,3 %	16.312	71 %
Técnicos	1.781	14 %	2.604	12,7 %	3.335	14 %
Otros	2.056	17 %	3.086	15 %	3.383	15 %

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS VÍAS UTILIZADAS:

	2011		2012		2013	
Mail	12.057	86 %	18.211	94 %	21.769	97,5 %
Fax	1.837	13 %	1.153	5.9 %	547	2,4 %
Correo postal	33	1 %	18	0,1 %	13	0,1 %

AUTOGESTIÓN TELEFÓNICA:

	2011		2012		2013	
Consultas cortes programados	66.474	30 %	95.985	37 %	21.045	27 %
Consultas direcciones Centros de Atención	39.148	18 %	50.929	20 %	1.409	2 %
Consultas estado de cuenta	115.227	52 %	113.334	43 %	54.753	71 %

Oficina Virtual de AySA

La Oficina Virtual de AySA es otro canal a través del cual los usuarios pueden encontrar, sin moverse de su casa o lugar de trabajo, información de utilidad referida a la facturación del servicio, modalidades de pago o requisitos para trámites, también tienen la posibilidad de realizar reclamos o solicitudes comerciales.

	2011	2012	2013
Usuarios registrados en la OV	57.267	85.481	111.054
Contactos generados en la OV	356.766	438.251	385.101
por usuarios AySA	39.827	61.152	71.481
por usuarios Sociedades de Cobranza	289.372	355.624	237.859
por usuarios Escribanos y Poder Judicial	27.567	21.475	17.158

La comunicación con los usuarios

La Empresa busca consolidar el vínculo con sus usuarios, escuchándolos, dándoles respuestas y manteniéndolos informados acerca de la gestión. Con este fin, durante el 2012 y 2013, continuó desarrollando e implementando diferentes prácticas que posibilitan este intercambio, entre ellas:

Envío regular de información

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

Reuniones con vecinos beneficiados por obras

AySA organiza reuniones con los usuarios beneficiados por las distintas obras buscando priorizar la comunicación con los vecinos que serán incorporados a las prestaciones, como una forma más de inclusión. Por esta razón, durante todo el desarrollo de los trabajos, lleva 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.

Reuniones con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

La Empresa se reune en forma periódica con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador, para informarlos, 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.

En esta línea, se le acercan ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que AySA ejecuta.

Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio

AySA comunicó de las interrupciones de servicio de agua potable con afectación al usuario, de acuerdo a lo exigido por el Instrumento de Vinculación.

Para estos casos que puedan ocasionar la afectación del servicio y con el fin de llegar con eficacia a los usuarios implicados, utiliza distintos medios: un módulo específico en el sitio web, mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800 321-2482), avisos en diarios y radios nacionales, 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, se implementan programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados.

Asimismo y con el objetivo de reducir el impacto, los trabajos programados se planifican para épocas en las que baja el consumo y las interrupciones de emergencia decrecen. La comunicación está alineada con esta metódica planificación del servicio, así es que, durante el verano se refuerza la difusión de las interrupciones consideradas de emergencia, mientras que el resto del año el principal eje son los trabajos programados.

COMUNICACIÓN DE CORTES		
AÑO	EMERGENCIA	PROGRAMADOS
2012	1.681	1.524
2013	1.738	1.462

Sitio Web institucional

La Empresa continuó la renovación y actualización de su sitio web institucional, con el objetivo de lograr una navegación más simple y ágil, y mayor visibilidad, teniendo en cuenta la necesidad del usuario de Internet de acceder de manera inmediata a la información que busca.

En www.aysa.com.ar se pueden encontrar datos generales de la Empresa y de los servicios que brinda, además de módulos específicos con temas de interés, los cuales son actualizados en forma constante.

Durante el 2012, el sitio recibió más de 433.699 visitas (23,9% más que en 2011) y cada usuario permaneció, en promedio, más de 3 minutos (frente a los 2 minutos del año anterior).

Las páginas más vistas fueron:

1- Inicio:	**725.964**
2- Oficina Virtual:	**351.953**
3- Trabajos de mant. y mejoras:	**116.480**
4- Gestión telefónica de trámites:	**107.369**
5- Información del servicio:	**49.749**

Total de visitas a páginas: 2.048.197 (25% más que en 2011)

Durante el 2013, el sitio recibió más de 481.110 visitas (10,9% más que en 2012) y cada usuario permaneció, en promedio, 3:21 minutos (frente a los 3:13 minutos del año anterior).

Las páginas más vistas fueron:

1- Inicio:	**765.399**
2- Oficina Virtual:	**385.101**
3- Trabajos de mant. y mejoras:	**162.520**
4- Gestión telefónica de trámites:	**112.958**
5- Información del servicio:	**55.294**

Total de visitas a páginas: 2.310.533 (12% más que en 2012)

La opinión de los usuarios

Para mejorar la gestión es fundamental indagar sobre la opinión de los usuarios.

Con esta intención, AySA efectúa, de manera periódica, distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel satisfacción de los usuarios.

PRINCIPALES RESULTADOS

Estudio de Satisfacción General de los Usuarios

Ficha técnica

- 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. Se intenta establecer, también, la cantidad de usuarios que tienen contacto directo con la atención comercial o técnica tanto de AySA como de las demás empresas de servicios públicos.

- Metodología: investigación de carácter cuantitativo con muestreo probabilístico. Selección aleatoria de hogares pertenecientes a la concesión de AySA. Se aplicó un cuestionario estructurado de aproximadamente 25 minutos de duración con 9 preguntas abiertas.

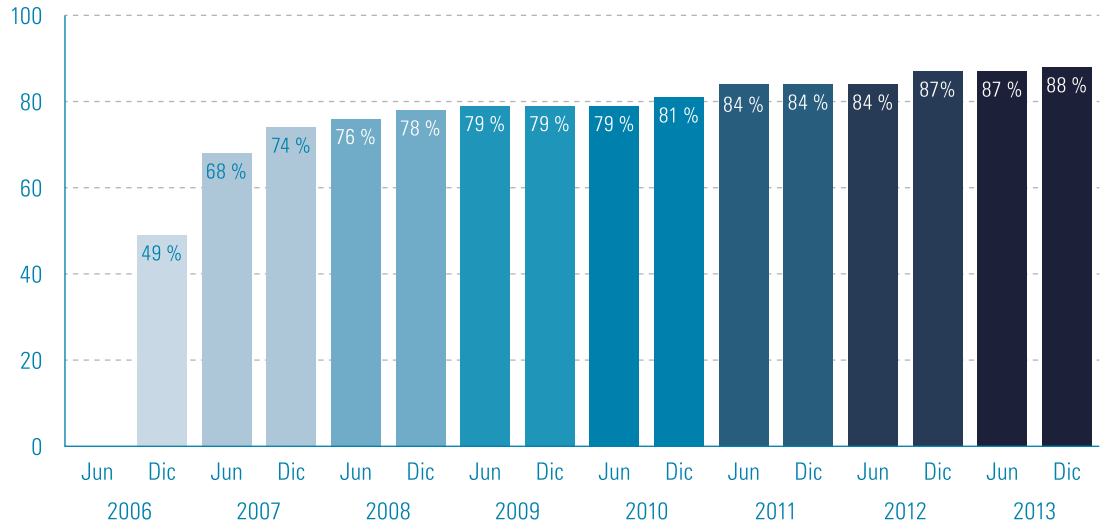
- Target: se entrevistó a la persona que tiene la relación más directa con la Empresa ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.

- Muestra: se analizaron 1.000 casos para toda la concesión, distribuidos en 200 casos para cada región. Se realizó una ponderación de los resultados conforme al peso de cada región en el total de la concesión. El trabajo de campo fue realizado en diciembre de 2013.

Conocimiento de AySA

El nivel de conocimiento de los usuarios acerca de que es AySA la empresa que provee el servicio de agua potable ha dado un nuevo paso y hoy se ubica en el 88%.

CONOCIMIENTO DE AYSA



Valores (% mencionan a AySA como proveedor)

Satisfacción con el servicio

La satisfacción con el servicio que brinda AySA se ha mantenido dentro del mismo nivel de la medición anterior con 82% de calificaciones positivas (de 7 a 10 puntos).

Razones de la calificación

38% de los usuarios responde: "El servicio en general es bueno" y "No tengo problemas con el agua/cloaca", el 34%. Estas dos razones explican el 72% de las calificaciones positivas otorgadas a AySA por los usuarios.

Si bien estos dos aspectos juntos son los más mencionados por los usuarios se puede observar en los gráficos que "No sufrir cortes de servicio", "Tener buen caudal" y "Estoy conforme con el servicio" generan la mayor cantidad de calificaciones con 10 puntos.

Los atributos más destacados al momento de explicar la calificación de 7 a 10 puntos:

38% - Estoy conforme con el servicio / el servicio en general es bueno
34% - No tengo problemas ni de agua / ni de cloaca
23% - No sufrimos cortes de servicio
12% - Tengo buen caudal de agua

Las razones más destacadas al momento de explicar la calificación de 0 a 6 puntos:

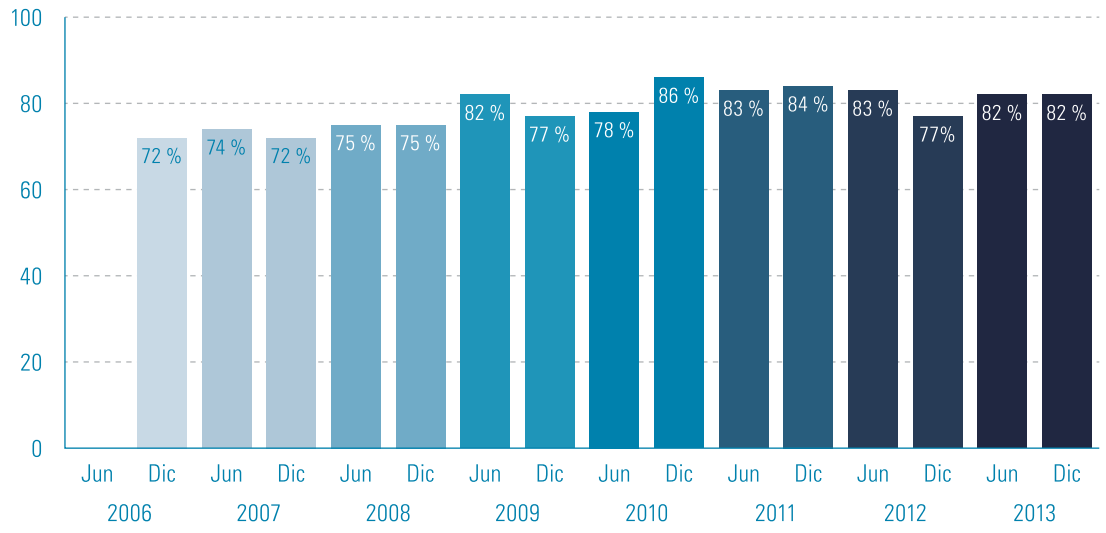
49% - Presión insuficiente
19% - Mala calidad del agua
17% - Hay muchos cortes
13% - En verano falta el agua
4% - No avisan los cortes de suministro



Atributos de imagen

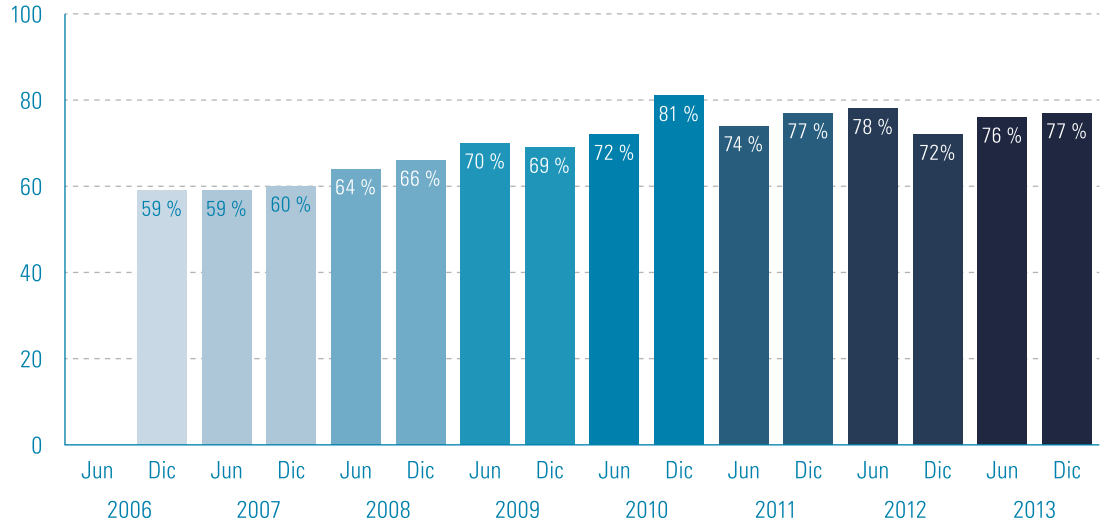
Los atributos de imagen de AySA continúan mejorando y la mayoría de ellos se encuentra hoy en un valor histórico. Esto revela el resultado del trabajo de AySA llevado adelante desde su creación.

BRINDA UN SERVICIO EFICIENTE



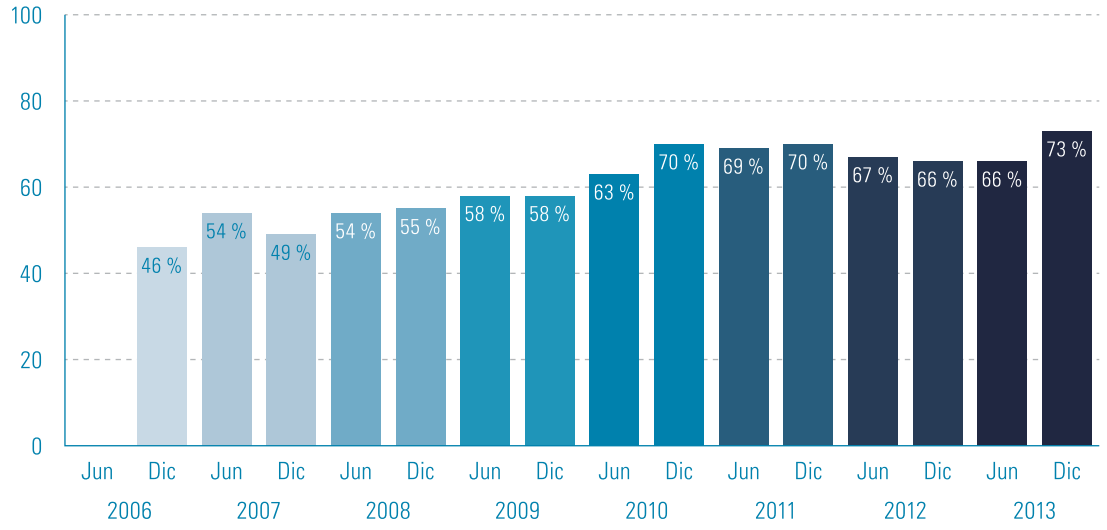
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

BRINDA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO



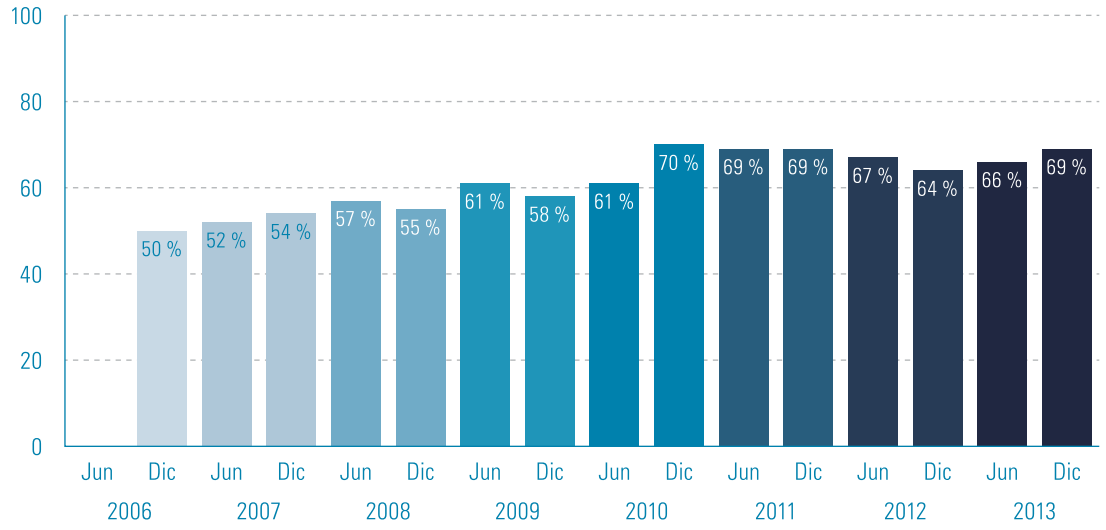
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

CONDUCTA ÉTICA Y HONESTA



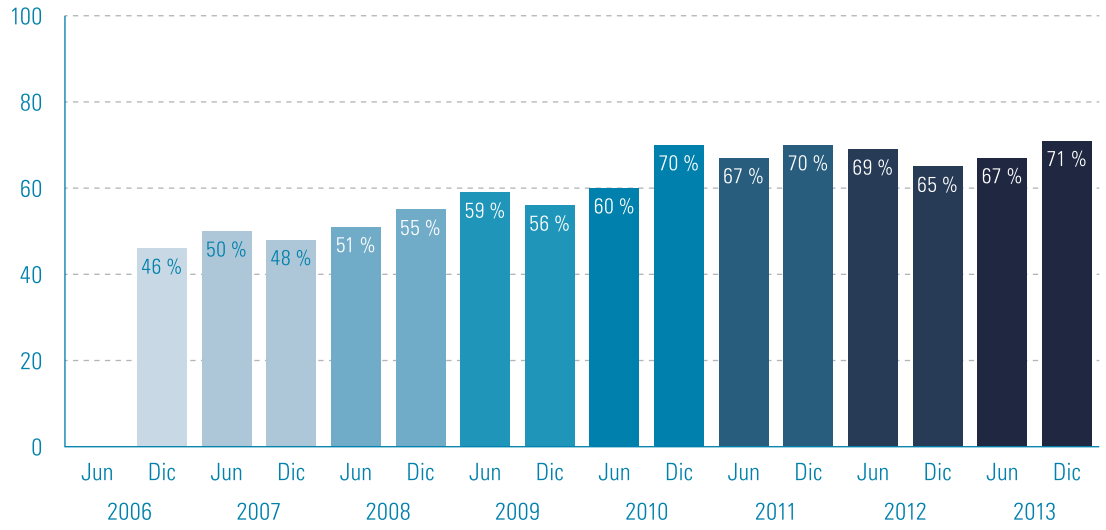
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

ESTÁ CERCA DEL USUARIO



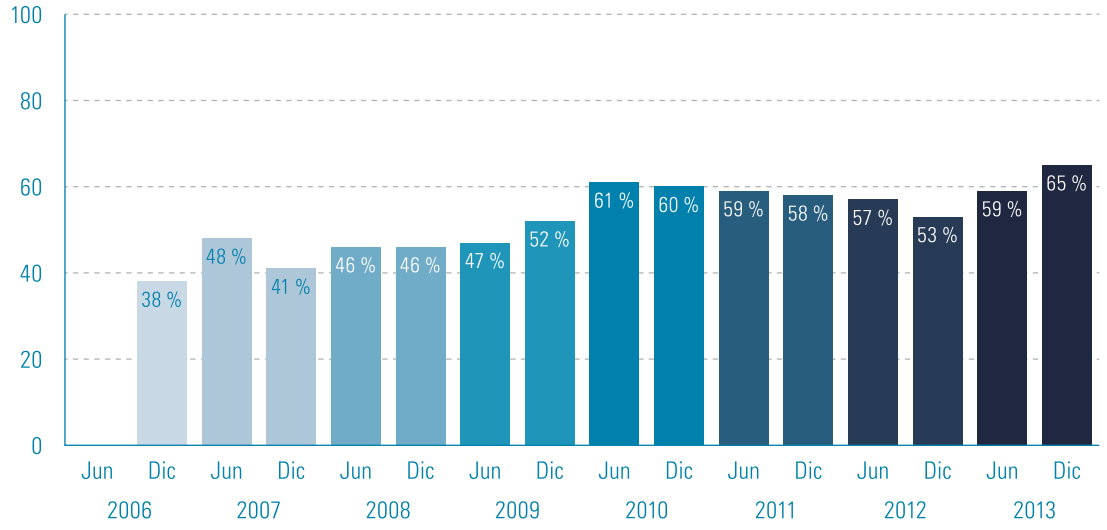
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

COMPROMISO CON LA SOLUCIÓN



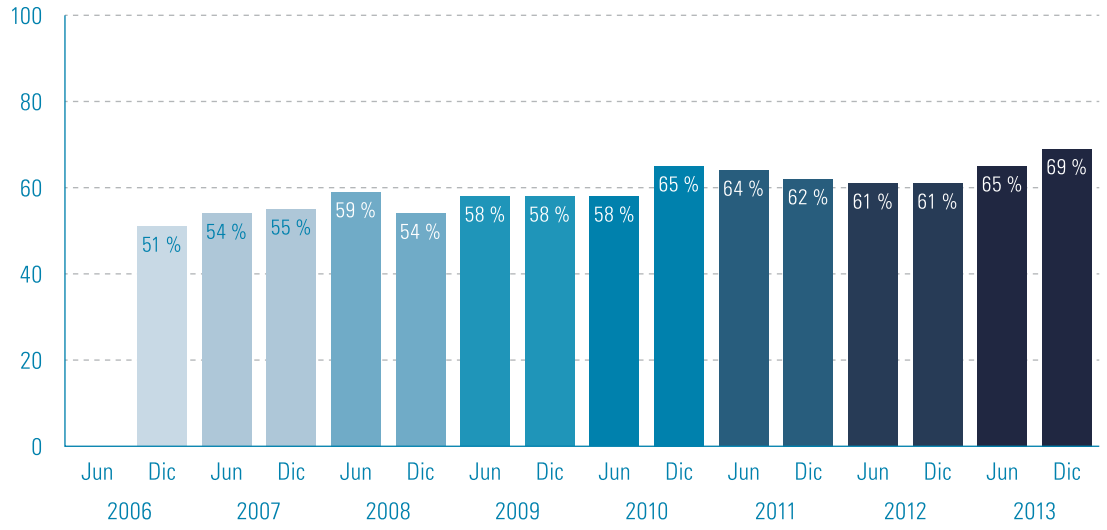
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

NIVEL PROFESIONAL



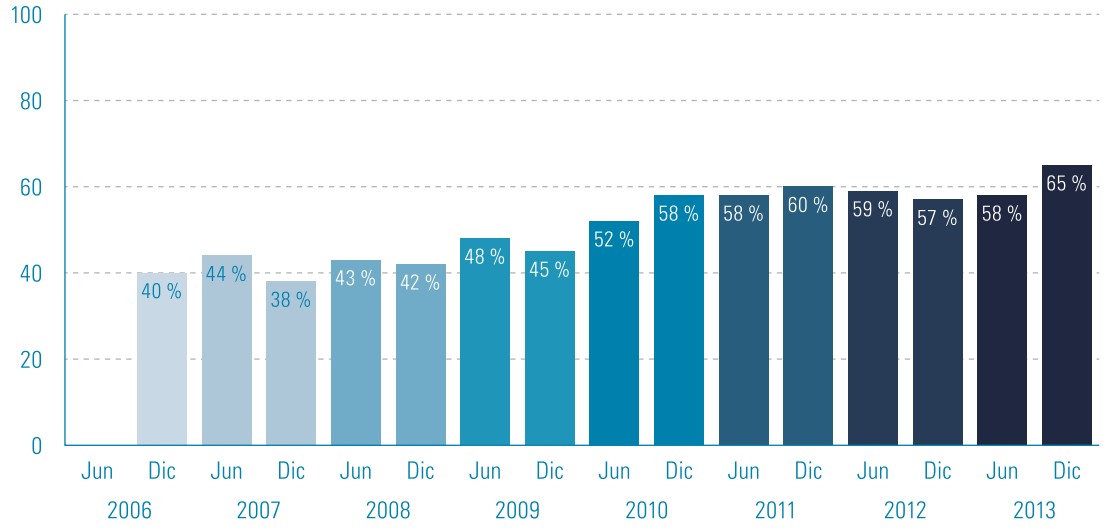
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

INFORMACIÓN SOBRE OBRAS



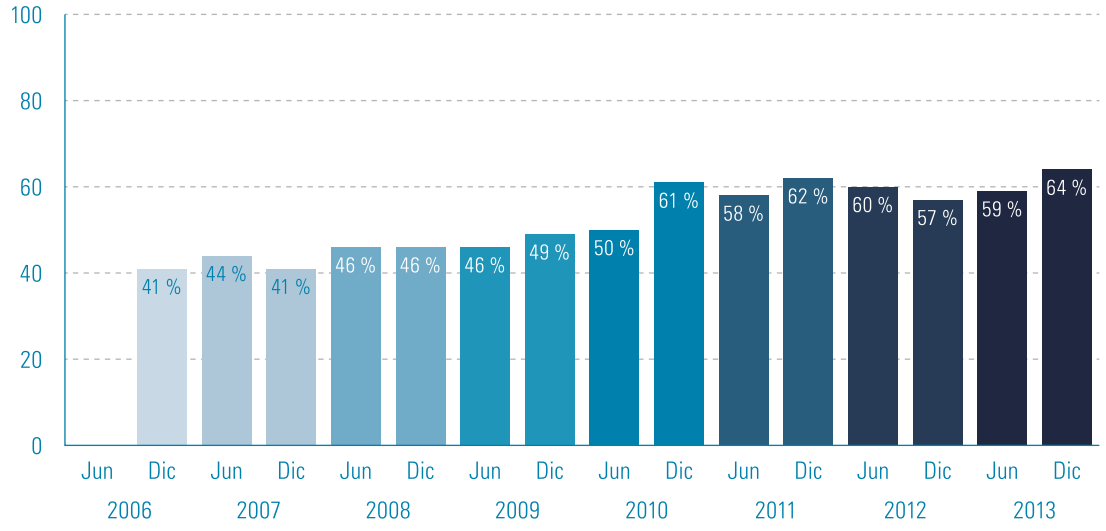
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

INCLUSIÓN



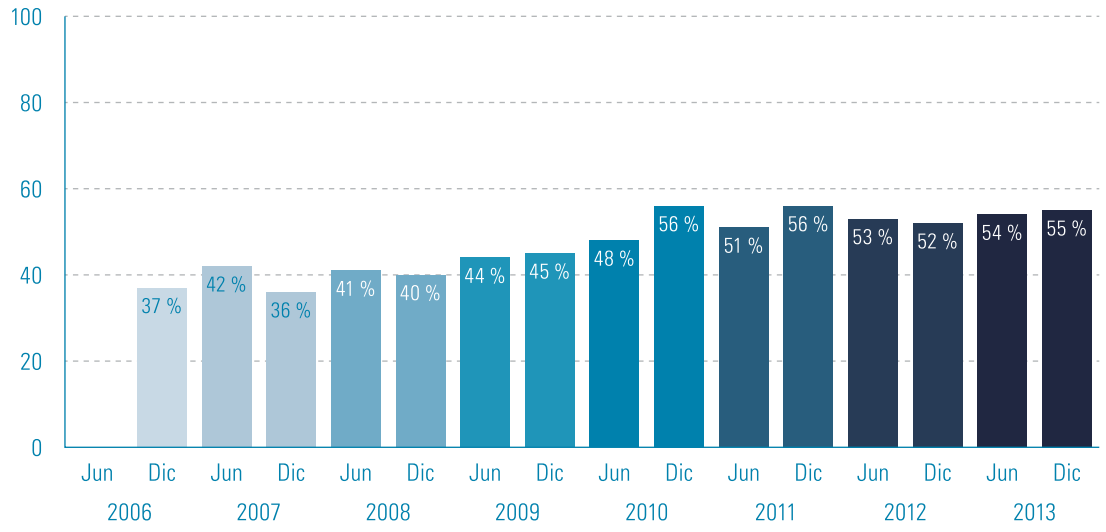
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

CUIDA EL MEDIO AMBIENTE



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

Los nuevos atributos incorporados, tres mediciones atrás, muestran un crecimiento similar al resto de los atributos de imagen medidos. Estos atributos fueron calificados utilizando una escala de 0 a 10 puntos y conservando la mecánica de interrogación usada para evaluar el resto de los atributos de imagen.

"ES UNA EMPRESA INNOVADORA Y MODERNA"

49 % (DIC. 2012)	**61 %** (JUN. 2013)	**64 %** (DIC. 2013)

(calificaciones positivas)

"SE EMPEÑA EN CONTINUAR LA LABOR SANITARISTA QUE LA CARACTERIZA DESDE SUS ORÍGENES"

61 % (DIC. 2012)	**60 %** (JUN. 2013)	**67 %** (DIC. 2013)

(calificaciones positivas)

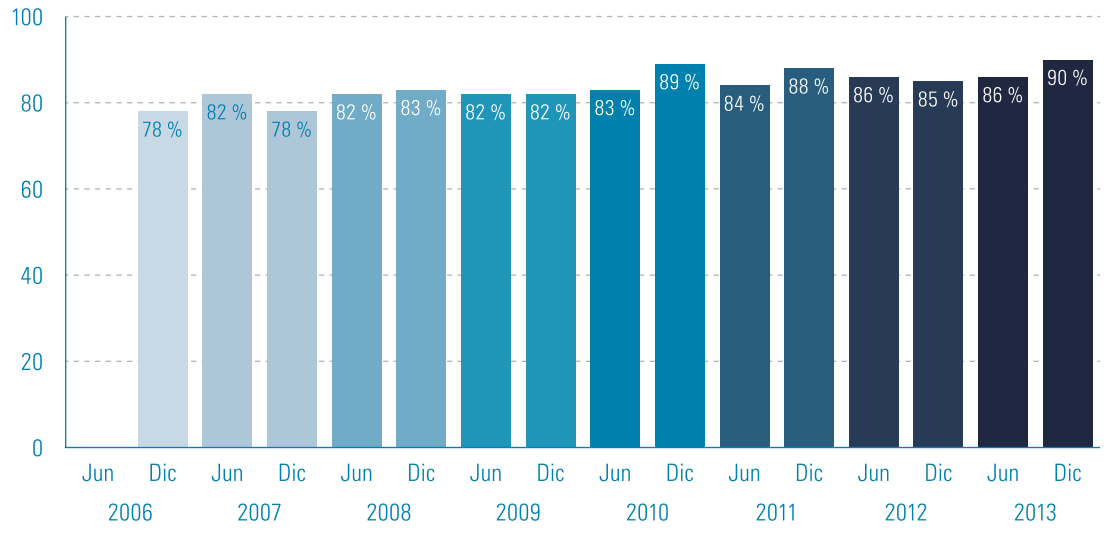
Calidad del suministro

La calidad del suministro que provee AySA permanece en el 2do lugar entre empresas de servicios públicos, obteniendo 76% de calificaciones positivas.

Facturación

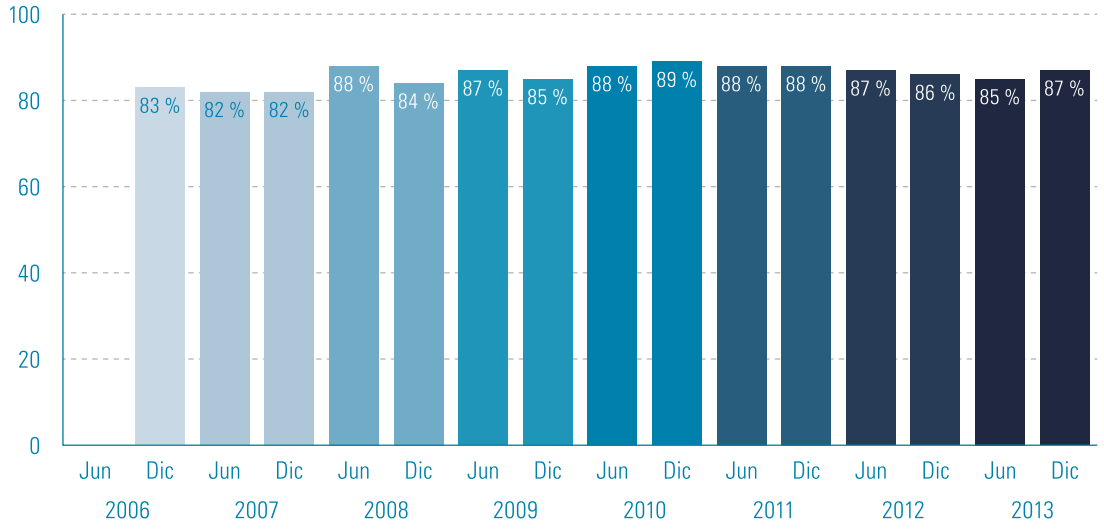
La claridad de la factura es el atributo que más ha mejorado su performance a lo largo del tiempo y hoy se ubica al mismo nivel que las demás variables de facturación medidas.

CLARIDAD DE LA FACTURA



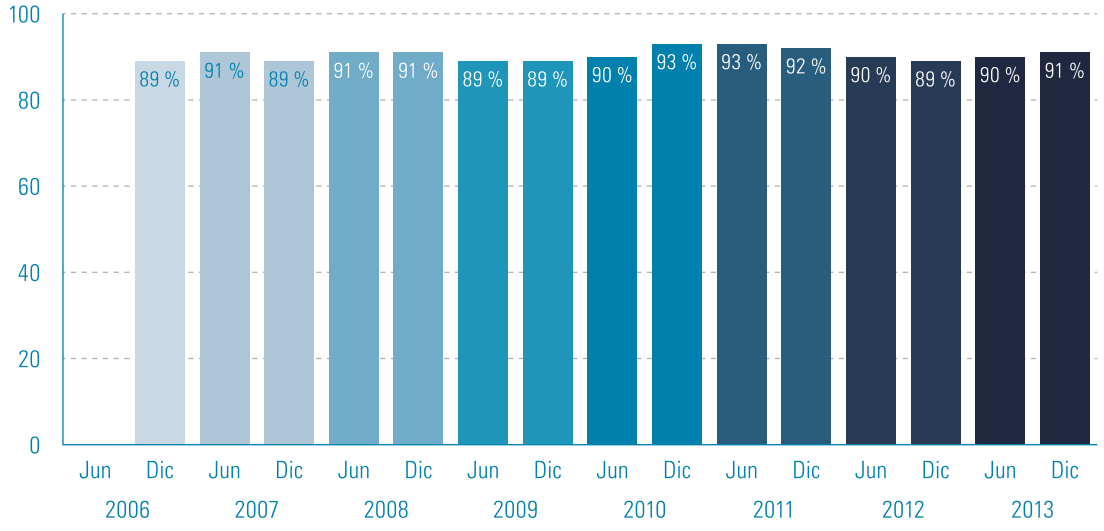
Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

LLEGADA ANTICIPADA DE LA FACTURA



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

DISPONIBILIDAD DE MEDIOS Y LUGARES DE PAGO



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

La relación precio-calidad de servicio

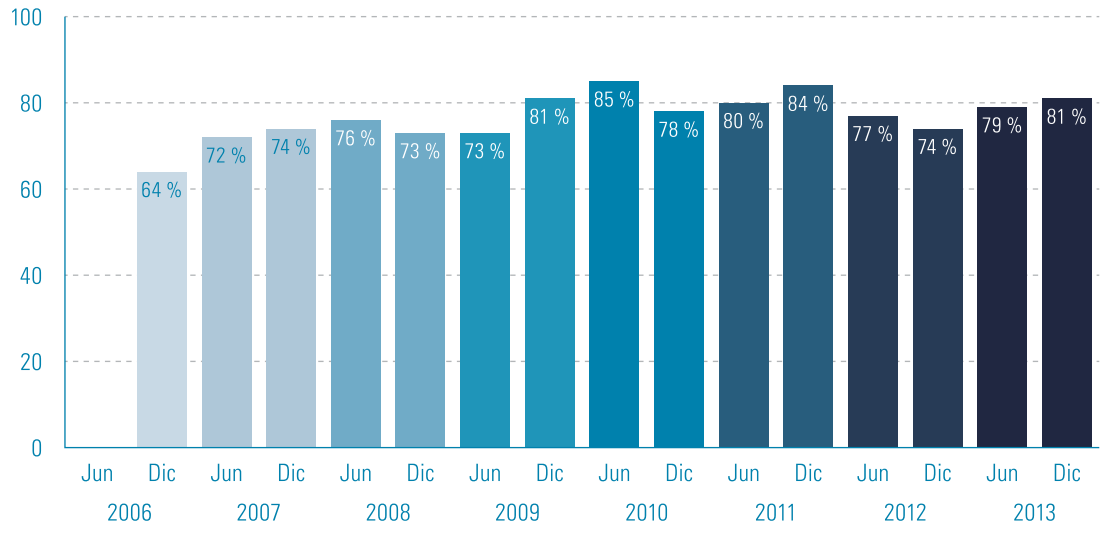
AySA se encuentra en el segundo lugar, entre empresas de servicios públicos, al evaluar la relación precio-calidad de servicio.

La comunicación

La calificación en general de las comunicaciones que realiza AySA es buena, recibe el 73% de notas mayores o iguales a 7, esta calificación sube a 81% entre quienes leen el folleto que viene con la factura (medio más utilizado por los usuarios para enterarse de las cosas que realiza la Empresa).

La comunicación con el usuario ha mejorado su performance en el último año.

LA COMUNICACIÓN

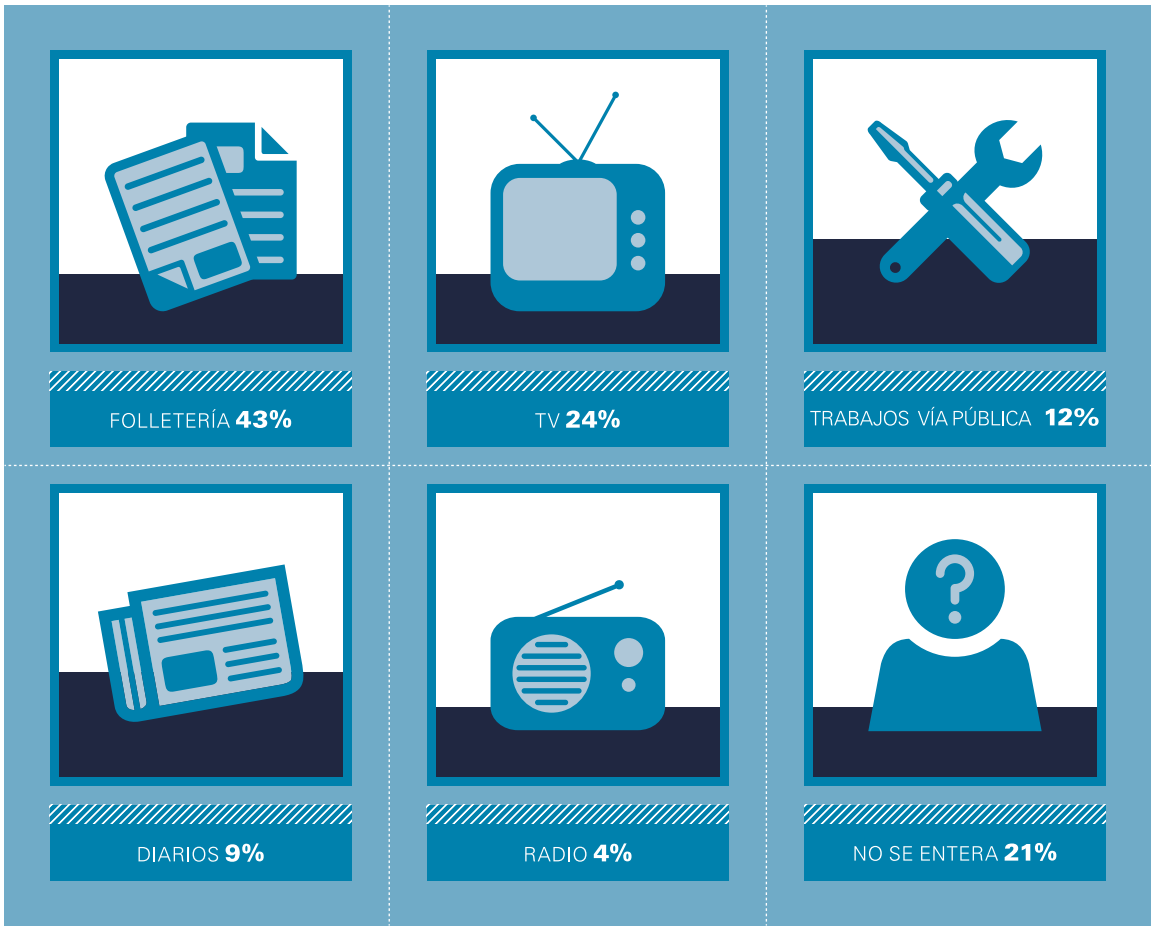


Valores (% de calificaciones positivas) Base: entrevistados que leen el folleto

¿Cómo se entera de las cosas que hace AySA?

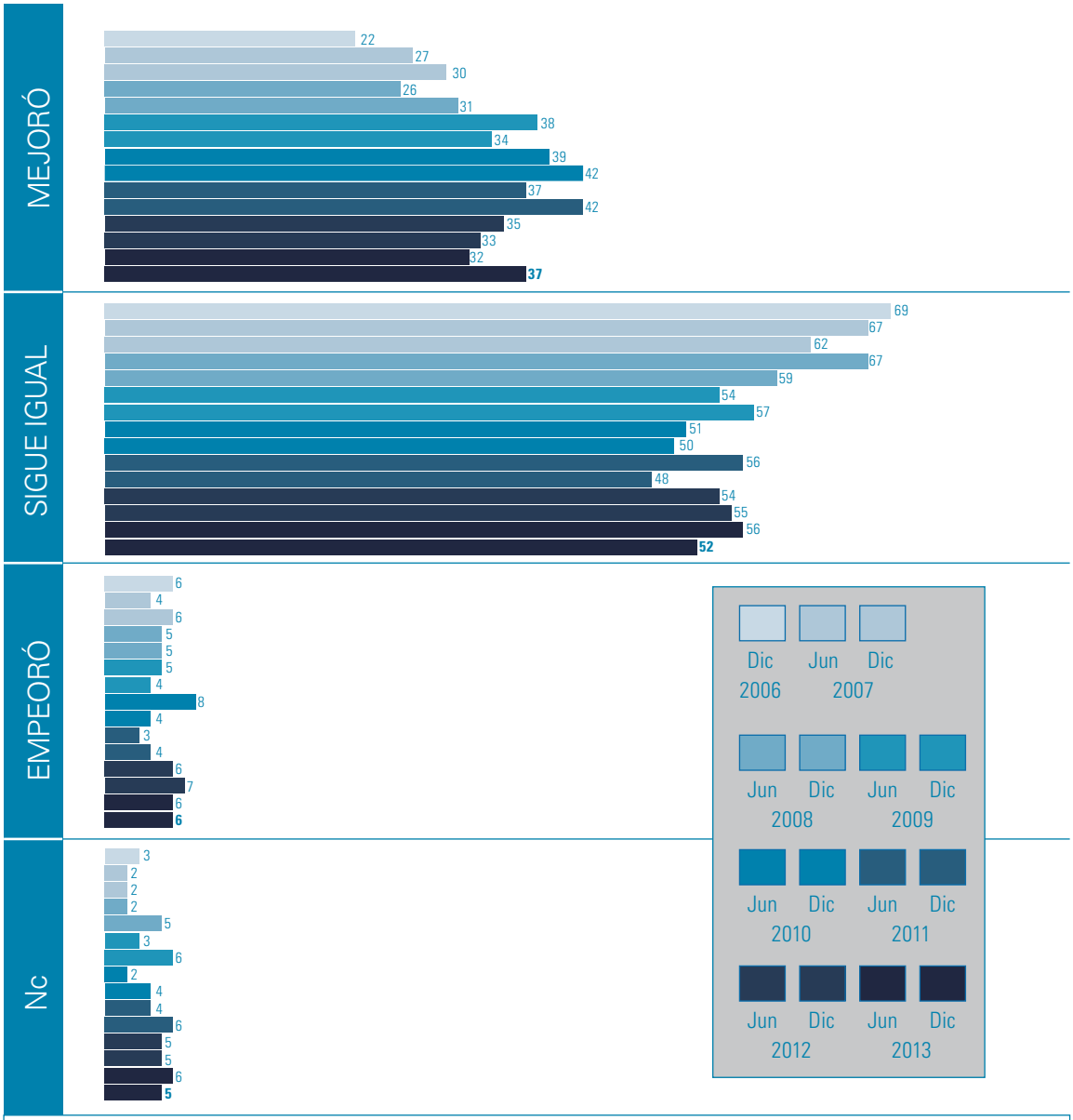
El folleto es el medio más utilizado por los usuarios para enterarse de las cosas que realiza la Empresa.

El 12% se entera viendo los trabajos que se realizan en la vía pública, este valor crece medición tras medición.



Evolución del servicio

Para el 37% de los usuarios el servicio mejoró respecto al que recibía de la anterior proveedora.



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos

Aspectos que mejoraron con la nueva administración

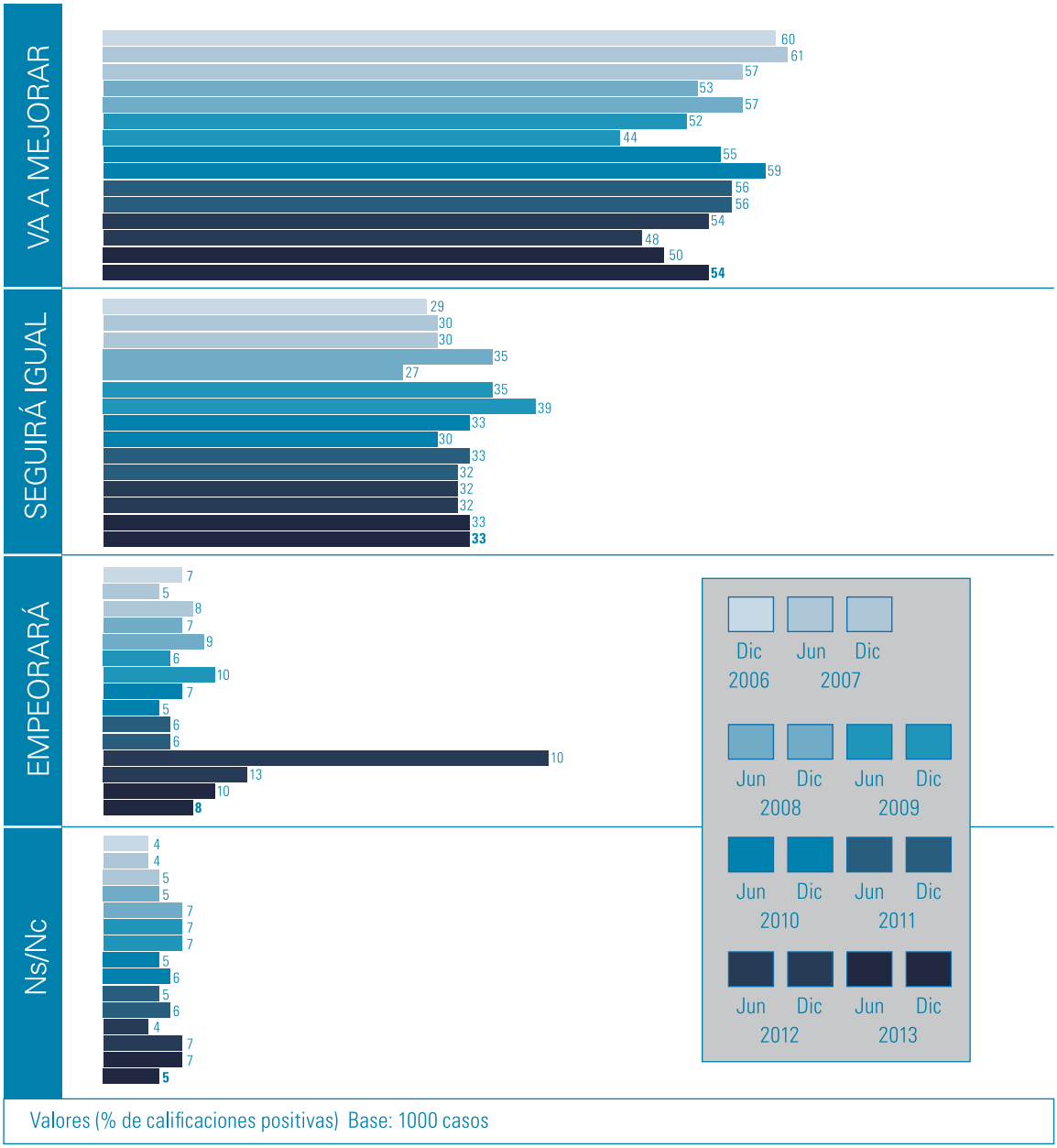
Los usuarios que creen que el servicio mejoró respecto de la anterior proveedora hacen referencia a:

28% - No hay cortes de suministro
27% - Hay mayor presión
22% - La atención en general
16% - La calidad del agua
12% - El servicio en general
9% - Rapidez en dar solución
8% - Informan los cortes



Expectativas de los usuarios

Al indagar a los usuarios acerca de las expectativas que tienen sobre la prestación del servicio a futuro, el 54% afirma que el servicio va a mejorar.



Expectativas en la evolución del servicio

La composición interna de ese 54% que piensa que el servicio mejorará demuestra que el nivel de expectativas respecto a la prestación del servicio es muy bueno.

Principales problemas a resolver por AySA

Según los usuarios los principales problemas a resolver por AySA son los siguientes:

33% - Extender las redes de agua y cloaca
20% - Mejorar la presión
16% - Mejorar la calidad del agua
5% - Tareas de mantenimiento de red
24% - Nada / No sabe
10% - Otras respuestas



Conocimiento de obras que hace AySA

Para el 29% de los usuarios, la Empresa se encuentra realizando distintas obras. El aumento en la cantidad de usuarios que dicen enterarse de las cosas que hace AySA viendo los trabajos que realiza en la vía pública tiene impacto en esta variable.

Obras que ha hecho AySA

Entre quienes dicen conocer obras que ha hecho AySA en los últimos años se destacan:

67% - Extender las redes de agua y cloaca
13% - Realización de obras de mantenimiento de redes
9% - Nuevas plantas
8% - Optimización del sistema de cloacas

Nota: pregunta de respuesta múltiple.



Salida Tuneladora Cristina, Planta "Juan Manuel de Rosas"

PRINCIPALES RESULTADOS

Estudio de Satisfacción en Contactos

Ficha técnica

- Propósito

Conocer la opinión de los usuarios de AySA acerca de la prestación de los servicios de atención técnica y comercial, su nivel de satisfacción con los mismos y la evaluación de sus principales características.

- Metodología

Investigación de carácter cuantitativo con muestreo probabilístico. Selección aleatoria de usuarios que tuvieron contacto con AySA. Las entrevistas fueron realizadas en forma telefónica y se aplicó un cuestionario estructurado de 15 a 20 minutos de duración.

- Target

Usuarios que solicitaron el servicio técnico, llamaron al Centro de Atención Telefónica Comercial o visitaron los Centros de Atención al Usuario de la Empresa.

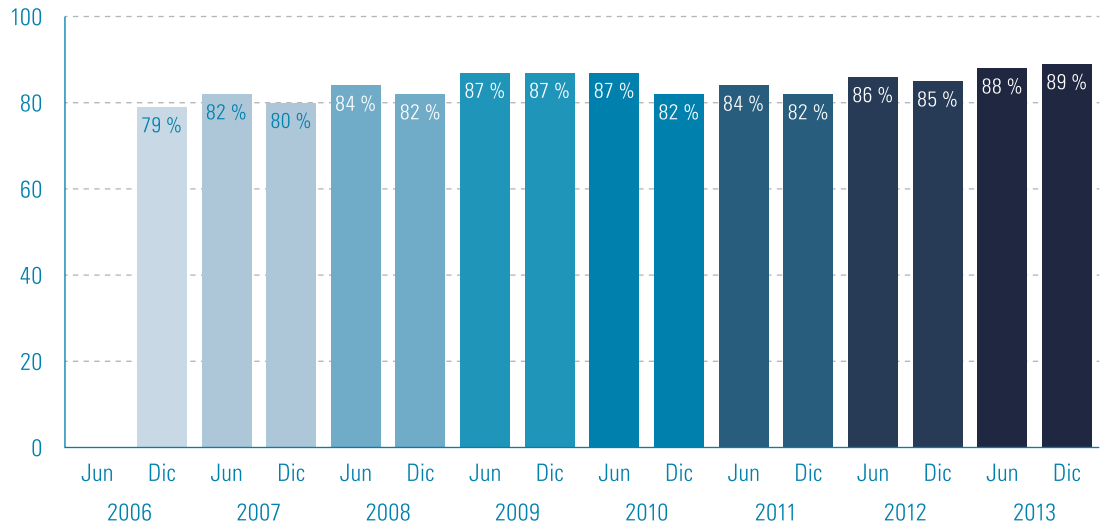
- Muestra

Se realizaron 5.740 casos para toda la concesión distribuidos en 120 casos para el servicio técnico de cada Distrito, 120 casos para la atención comercial en cada Centro de Atención al Usuario, 300 casos para el Centro de Atención Telefónica Comercial y 200 casos de usuarios que pagaron sus facturas en una caja de AySA. El trabajo de campo se llevó a cabo durante los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014.

Servicio en general

El nivel de satisfacción con el servicio en general que brinda AySA es muy bueno. Se encuentra en el nivel más alto que se haya registrado desde el comienzo de este estudio reuniendo 89% de calificaciones positivas.

SERVICIO EN GENERAL



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 5040 casos

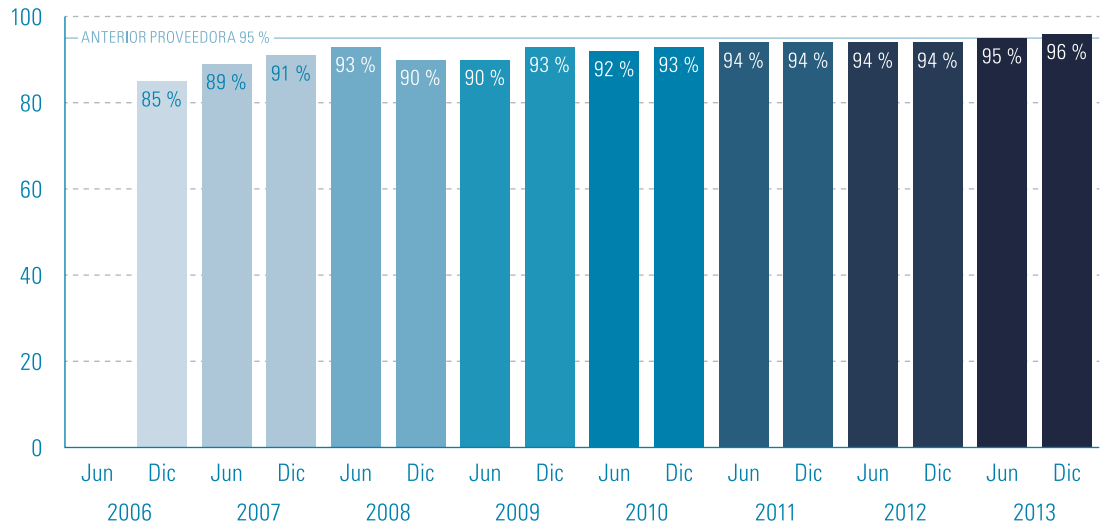
Razones de la calificación negativa

La mayoría de los usuarios justifican la calificación negativa al servicio que les brinda AySA haciendo referencia a problemas de baja presión, aunque se observa una disminución significativa de este aspecto clave en la prestación del servicio en las últimas dos mediciones.

Servicio técnico

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA es excelente. Ha logrado superar, por primera vez en este estudio, la marca que posee la anterior proveedora y hoy se ubica en un valor histórico reuniendo 96% de calificaciones positivas.

SERVICIO TÉCNICO



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 2400 casos

Razones de calificación positiva

Si bien "El nivel profesional de los empleados" es el aspecto más mencionado, tanto "La amabilidad en la atención" como "Hicieron el trabajo rápido" son atributos que en la medida que aumenta la calificación otorgada aumentan su presencia.

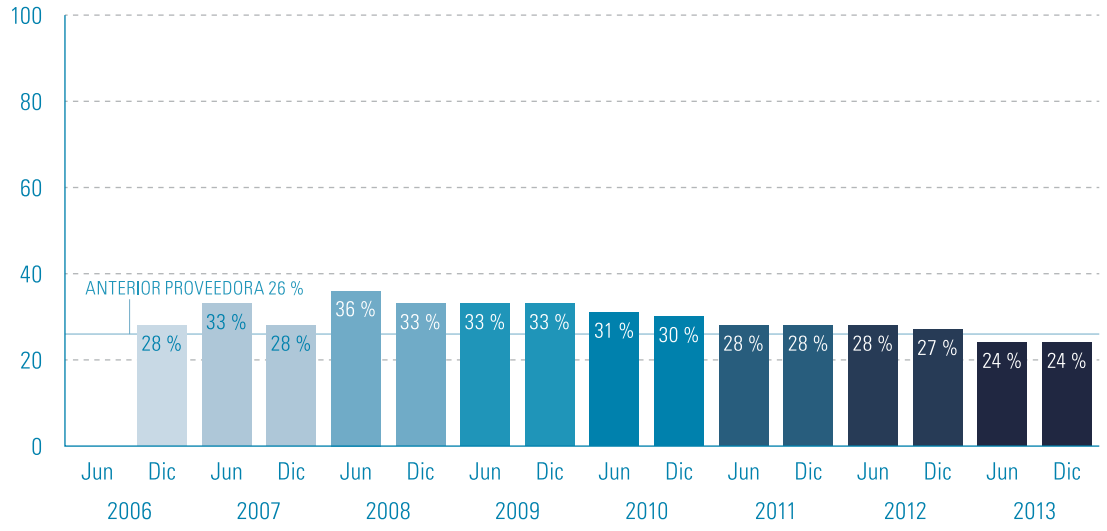
Razones de calificación negativa

Las principales razones por las que los usuarios califican de manera negativa al servicio técnico tienen que ver con la falta de solución o la solución defectuosa del problema que originó la llamada al servicio técnico.

Recurrencia de los problemas técnicos

A lo largo del tiempo se ha hecho mucho hincapié en la importancia de esta variable debido a su alto impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios. Hoy se puede observar que el nivel de satisfacción con la cuadrilla se encuentra en su nivel más alto cuando la reiteración del problema se halla en su nivel más bajo.

RECURRENCIA DE LOS PROBLEMAS TÉCNICOS



Valores (% de menciones afirmativas) Base: 2400 casos

Otros modificadores de la satisfacción con AySA

Existen, además, otros factores que tienen incidencia directa en el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA como la resolución en el primer llamado que eleva la satisfacción con AySA a 92%. Entre quienes no resolvieron en el primer llamado la misma desciende a 76%.

Los tiempos de presentación del equipo técnico cercanos a las 12 horas están asociados a un nivel de satisfacción del 92% mientras que tiempos de presentación cercanos a las 72 horas se asocian con niveles de satisfacción del 77%.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO TÉCNICO

Las características más destacadas por los usuarios del servicio técnico de AySA son "la amabilidad" y "el aspecto de los empleados" con 98% de calificaciones positivas, "la predisposición a realizar el trabajo" y "facilidad para identificar a los técnicos" con 97% de calificaciones positivas.

La evolución de los atributos a la largo del tiempo

El nivel de los atributos medidos es excelente. Todos los atributos del servicio técnico han mejorado en esta medición.

El valor medio de todos los atributos, al comienzo de este estudio, en 2006, era de 84% (CP). Hoy la media de la calificación de los 10 atributos medidos llega al 95% (CP). CP (calificaciones positivas).

- La amabilidad 98%
- Aspecto del empleado 98%
- Predisposición a realizar el trabajo 97%
- Facilidad para identificarlos 97%
- Tarea realizada en forma segura y prolija 96%
- La capacidad del personal 95%
- Cuentan con las herramientas necesarias 94%
- Tiempo que demoran en solucionar 93%
- Tiempo de presentación 90%
- Dan solución definitiva 87%

SERVICIO TÉCNICO DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

AySA permanece en el primer puesto respecto a la calidad del servicio técnico de empresas de servicios públicos.



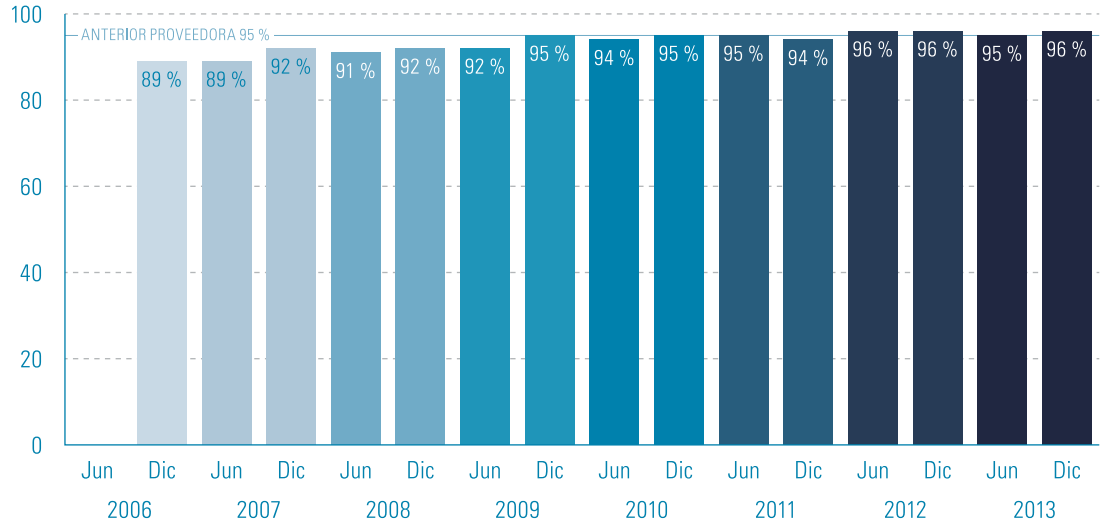
Atención telefónica

La calificación de los usuarios al servicio de atención telefónica se mide entre quienes solicitaron servicio técnico por un lado y quienes llamaron al Centro de Atención Comercial por el otro.

Solicitaron servicio técnico

La atención telefónica para el servicio técnico se encuentra en un excelente nivel. Recibe 96% de calificaciones positivas y se mantiene por encima del valor registrado para la anterior proveedora.

SOLICITAREN SERVICIO TÉCNICO

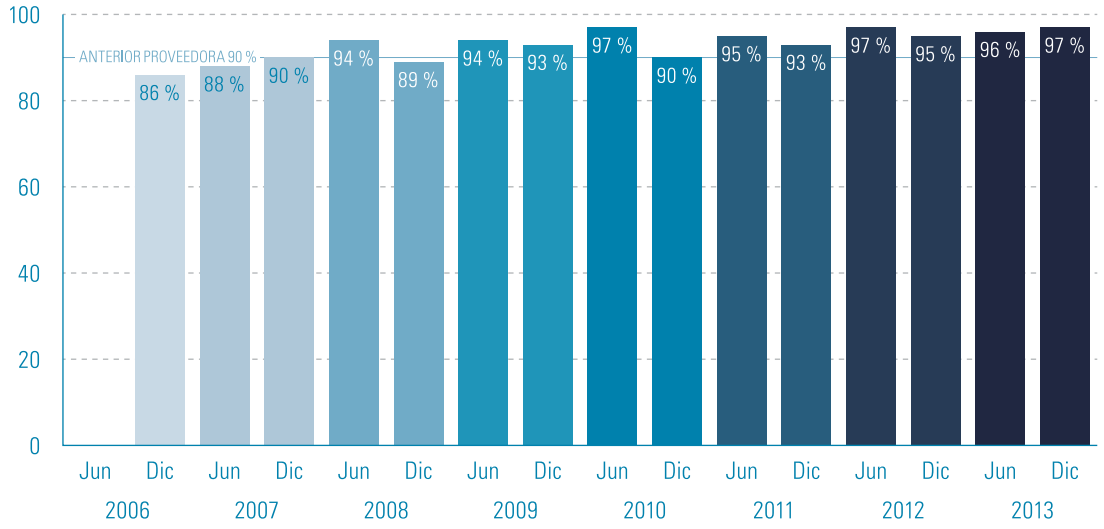


Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1259 casos

LLAMARON AL CENTRO DE ATENCIÓN COMERCIAL

El nivel de satisfacción con la atención telefónica comercial es excelente, se mantiene, a lo largo del tiempo por encima de la calificación obtenida por la anterior proveedora.

LLAMARON AL CENTRO DE ATENCIÓN COMERCIAL



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 300 casos

Razones de la calificación

La "buena atención" continúa siendo la clave del alto nivel de satisfacción del servicio de atención telefónica, tanto comercial como técnica. También se destaca la incidencia de "La rapidez de la atención" en las calificaciones altas.

La principal razón que los usuarios mencionan al momento de explicar su calificación negativa al servicio de atención telefónica para el servicio técnico es "Tuve que llamar varias veces" con un 49% de menciones.

Nota: la base de calificaciones negativas para la atención comercial es demasiado pequeña y no puede ser incluida en el informe.

Evolución de los atributos de la atención telefónica

Los atributos de la atención telefónica se encuentran en los valores más elevados que se hayan registrado hasta el momento.

- Amabilidad del empleado 98%
- Disposición a aclarar las dudas 97%
- Brindan información suficiente 96%
- Facilidad y rapidez para comunicarse 93%
- Tiempo de espera hasta ser atendido 93%
- Resolución en el primer llamado 90%

TIEMPO DE ESPERA

El tiempo que tuvo que esperar un usuario para ser atendido tanto en la atención comercial como en el servicio técnico es el mismo que los usuarios consideran ideal.

• **Servicio técnico.** Valores (Cantidad de minutos). Base: 1.259 casos.

El tiempo de espera al teléfono hasta ser atendido por un operador es adecuado para el 82% de los usuarios.
-El tiempo de espera REAL para ser atendido es de 3 minutos.
-El tiempo de espera IDEAL para los usuarios es de 3 minutos.

• **Atención comercial.** Valores (Cantidad de minutos). Base: 300 casos.

El tiempo de espera al teléfono hasta ser atendido por un operador es adecuado para el 84% de los usuarios.
-El tiempo de espera REAL para ser atendido es de 3 minutos.
-El tiempo de espera IDEAL para los usuarios es de 3 minutos.

TIEMPO DE RESPUESTA

• **Servicio técnico.** Valores (Cantidad de minutos). Base: 1.259 casos.

El tiempo que transcurre desde que el operador atiende la llamada hasta que da respuesta a la consulta es, en promedio, de 2 minutos. El tiempo ideal según lo usuarios es de 3 minutos.
-El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta.

• **Atención comercial.** Valores (Cantidad de minutos). Base: 300 casos.

El tiempo de respuesta a la consulta es, en promedio, de 2 minutos mientras que el ideal, según los usuarios, es de 3 minutos.
-El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta.

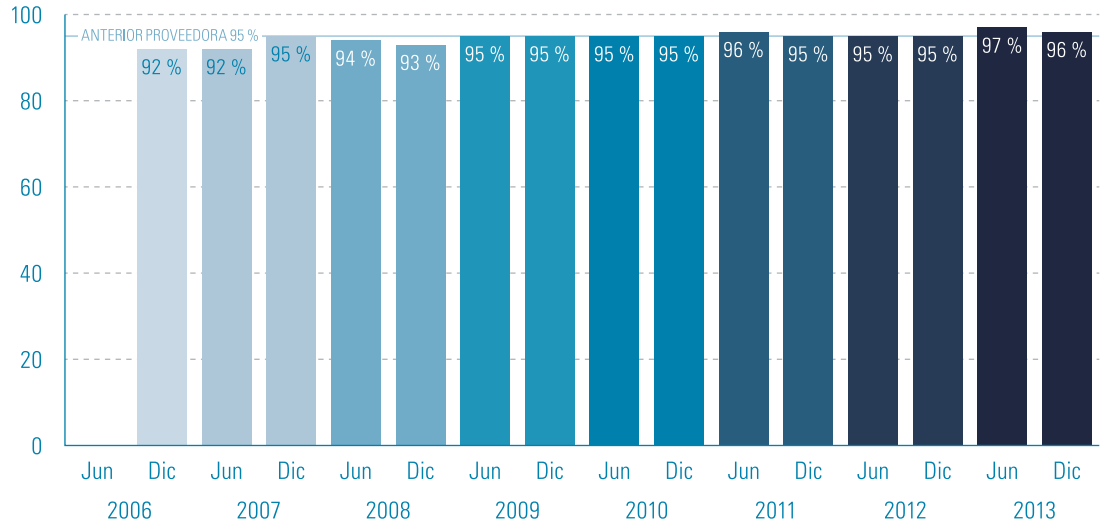
Atención telefónica de empresas de servicios públicos

La performance del servicio de atención telefónica de AySA es superior al resto de las empresas de servicios públicos.

Centros de Atención al Usuario

La atención en los Centros de Atención al Usuario es excelente, reúne 96% de calificaciones positivas. Por décima vez consecutiva la calificación no desciende del 95% (CP) valor que registraba la anterior proveedora.

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO



Valores (% de calificaciones positivas) Base: 2640 casos

Razones de calificación positiva

El 90% de los usuarios que visitaron las oficinas de AySA hace mención a "Me atendieron bien" al momento de justificar su calificación. "La rapidez de la atención" es otro atributo que se asocia a las calificaciones elevadas.

Razones de calificación negativa

La "Falta de solución" y la "Mala atención" son la principal causa de insatisfacción. Cabe aclarar que la base de insatisfechos es muy pequeña, representa solamente al 4% de los usuarios que visitaron las oficinas.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

Los diez atributos que se utilizaron para evaluar el funcionamiento en general de los Centros de Atención al Usuario continúan recibiendo más del 90% de calificaciones positivas.

Evolución de los atributos en el tiempo

Todos los atributos se encuentran en un extraordinario nivel y son muy estables a lo largo del tiempo.

Valores (% de calificaciones positivas). Base: 2.640 casos.

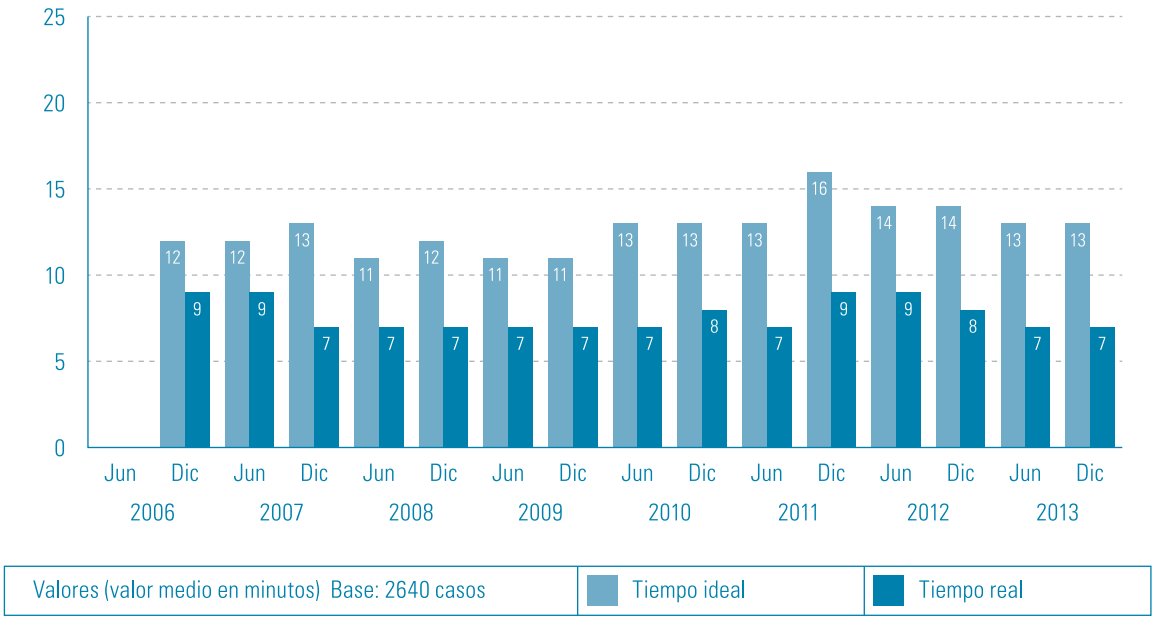
- Limpieza y orden 98%
- Amabilidad del empleado 98%
- Comodidad de las oficinas 98%
- Tiempo de espera 98%
- Calidad de las oficinas 97%
- Predisposición de los empleados 97%
- Brindar información correcta 96%
- Sencillez para realizar un trámite 95%
- Resuelven los problemas con rapidez 94%
- La señalización de las distintas áreas 95%



TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera en las oficinas comerciales es significativamente inferior al tiempo de espera ideal. Existe una diferencia de 6 minutos entre el tiempo ideal y el tiempo esperado para realizar su trámite.

TIEMPO DE ESPERA



CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

AySA permanece en el primer puesto respecto a la calidad de la atención en oficinas comerciales entre las empresas de servicios públicos.

La Comunidad

Además de la prestación de servicios que están estrechamente ligados al bienestar de la población, AySA lleva adelante diversos programas para el desarrollo sustentable de la comunidad.

Contenidos

264 | Integración de las comunidades más vulnerables
264 | Los Planes Agua + Trabajo (A+T) y Cloaca + Trabajo (C+T)

268 | Programas y actividades culturales
268 | Museo del Agua y de la Historia Sanitaria
270 | Biblioteca Agustín González
271 | Archivo de Planos y Expedientes Históricos
272 | Lazos de Agua Ediciones
274 | Club Gotitas de Felicidad
275 | Ferias, congresos, muestras y exposiciones
278 | Adhesión a fechas especiales

286 | Cerca de la comunidad
286 | Adhesión a manifestaciones culturales, deportivas y religiosas

288 | Colaboración Institucional
288 | Asistencia y cooperación técnica
292 | Suministros de agua alternativos con camiones cisterna

Integración de las comunidades más vulnerables

La Empresa contempla y atiende, especialmente, las necesidades de los usuarios con problemáticas socioeconómicas, a través de la búsqueda de innovación y la adaptación en la gestión.

En esta línea, AySA desarrolla modalidades específicas de expansión que tienen en cuenta todos los factores para lograr una verdadera inclusión social. Para ello, es esencial trabajar en un contexto de articulación institucional con las autoridades de la concesión, los municipios, instituciones locales (como sociedades de fomento y asociaciones civiles), cooperativas de trabajo y vecinos.

Los planes Agua + Trabajo (A+T) y Cloaca + Trabajo (C+T)

Los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo son una iniciativa surgida desde el Gobierno Nacional que tiene por objetivo mitigar el riesgo sanitario de la población sin acceso a estos servicios básicos, al tiempo que se propicia la creación de fuentes de trabajo, mediante la conformación de cooperativas.

Quiénes intervienen en la ejecución 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, desde el año 2007, financia las obras. Además, a través del Instituto de Capacitación y Formación del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), 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.

Cómo se ejecuta la expansión

La expansión se realiza a través de la ejecución módulos.

- Un módulo de agua es una obra de aproximadamente 5.000 metros de cañería y 500 conexiones domiciliarias.

- Un módulo de desagües cloacales es una obra de 3.000 metros de cañería y 300 conexiones domiciliarias.

AVANCE DE OBRAS A + T ACUMULADO AL 31/12/2013	
MÓDULOS CON SERVICIO (1)	394
Km de redes instaladas	1.894
Conexiones instaladas	182.347
Población abastecida	782.177
OBRAS FINALIZADAS (1)	103
Km de redes instaladas	468
Conexiones instaladas	42.017
Población a abastecer	189.274
OBRAS EN EJECUCIÓN (1)	148
Km de redes instaladas	139
Conexiones instaladas	10.919
Población a abastecer (2)	209.198
TOTAL BENEFICIARIOS	**1.180.649**

AVANCE DE OBRAS C + T ACUMULADO AL 31/12/2013	
OBRAS EN SERVICIO	12
Km de redes instaladas	23
Conexiones instaladas	2.050
Población a abastecer (2)	7.884
OBRAS FINALIZADAS	15
Km de redes instaladas	39
Conexiones instaladas	4.108
Población a abastecer	19.209
OBRAS EN EJECUCIÓN	50
Km de redes instaladas	32
Conexiones instaladas	3.010
Población a abastecer (2)	53.055
TOTAL BENEFICIARIOS	**80.148**

(1) Incluye las obras financiadas tanto por el ENOHSA como por AySA.
(2) Corresponde a la población a abastecer una vez finalizados los módulos.

Nota: se ajustó la metodología de cálculo de población en función del censo 2010, cuyos datos estuvieron disponibles a partir de noviembre 2013, de lo cual surge una disminución respecto de la población beneficiada del Plan A+T informada en el reporte 2011.

Trabajo genuino

LAS COOPERATIVAS

Las cooperativas están conformadas por 16 trabajadores o socios. Bajo el marco legal de un estatuto, cuentan con un reglamento interno y autoridades -un presidente, un secretario, un tesorero, un síndico y vocales-.

Antes de comenzar las obras

Los integrantes de las cooperativas reciben capacitación técnico-operativa en el Instituto Marechal, que depende del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores Sanitarios (SGBATOS). También, se les ofrece formación legal y administrativa por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES).

Una vez iniciados los trabajos

Los coperativistas reciben su remuneración en función del avance de los trabajos. El pago se realiza con fondos de AySA a través de los municipios y en base a los certificados de obra que miden el progreso logrado durante el mes.

CAPACITACIÓN DE COOPERATIVAS - Acumulado al 31/12/2013

- Cantidad de cooperativas capacitadas: **174**

- Cantidad de cooperativistas capacitados: **2.784**

- Horas de capacitación: **136.767**

El desafío de formar una nueva cultura del agua

Programas y actividades culturales

Además del objetivo primordial de proveer los servicios de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales, una parte sustancial de la misión de AySA es contribuir al cuidado, conocimiento y valorización de estas prestaciones. Con este fin, lleva adelante diversos programas y actividades.

Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

Este Museo permite conocer la historia del agua y del saneamiento de nuestro país, en la cual el Palacio de las Aguas Corrientes -que lo alberga- constituyó una pieza clave. Además, de elementos que dan cuenta de la construcción de este magnífico edificio y mobiliario de las antiguas dependencias de O.S.N, quienes lo visitan pueden descubrir su interesante colección de artefactos sanitarios, grifería, medidores y cañerías.

Propósito: recuperar, preservar y valorar el pasado vinculado con las obras de agua potable y saneamiento, pues su conocimiento contribuye a la comprensión del papel clave que estos servicios guardan para el desarrollo social.

Durante el periodo, el Museo continuó su tarea de difusión, muestra de ello son las 19.831(*) personas que pasaron por sus salas durante 2012 y las 16.093 que lo visitaron a lo largo de 2013. Entre este público, se recibió a establecimientos educativos de nivel primario, secundario, terciario y universitario, 86 en 2012 y 103 en 2013.

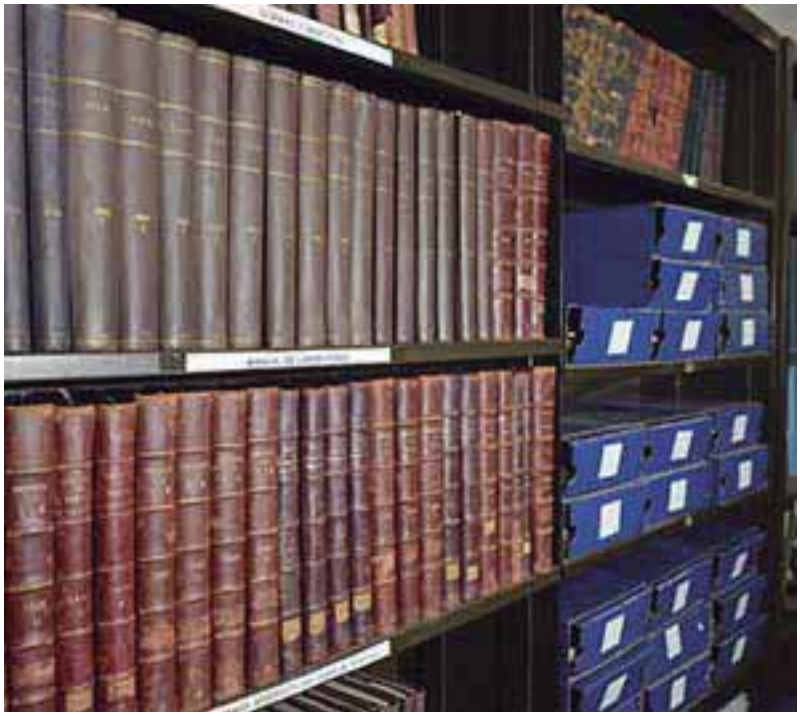
(*) Incluye actividades especiales por el festejo del Centenario de OSN.

Participación en La Noche de los Museos

Entre las actividades desarrolladas, se destaca la participación 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. Para la ocasión, se dispone un cronograma especial de visitas guiadas, que se enriquecen cada año con propuestas diferentes que colaboran a la reflexión sobre el patrimonio del agua y su importancia. En 2012, se apostó a reforzar uno de los numerosos mitos que giran en torno a este edificio: mediante efectos especiales los







visitantes pudieron "sentir" la presencia de "espíritus" en el Palacio de las Aguas Corrientes. También, se realizó la proyección del audiovisual "100 años de historia sanitaria". Esa noche asistieron 5.000 personas. Mientras en 2013, se sumaron atractivas propuestas musicales y estéticas en los impactantes espacios interiores del Edificio. Las más de 5.500 personas que pasaron por el Museo pudieron, además de conocer las entrañas de un monumento excepcional, disfrutar de diversos filmes de difusión institucional.

Biblioteca Agustín González

Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, entre el material de su fondo bibliográfico, posee testimonios impresos únicos sobre la historia del saneamiento nacional y las primeras obras que se realizaron en el país; además de documentos de temáticas transversales como: derecho ambiental, construcciones, instalaciones sanitarias, plomería, instalaciones eléctricas, matemáticas, química, física, administración, economía, auditoría, gestión del conocimiento, marketing, entre otras.

Propósito: asistir al personal de la Empresa y a la comunidad externa para favorecer el conocimiento sobre las temáticas vinculadas a su colección. Difundir información y fomentar el intercambio con organizaciones especializadas nacionales, regionales e internacionales.

En el transcurso del periodo, la Biblioteca continuó brindando y ampliando sus servicios. En 2012, recibió y respondió 1.596 consultas, efectuó 241 préstamos y envió 155 documentos digitales. En 2013, atendió 1.031 consultas, efectuó 140 préstamos y envió 140 documentos digitales.

Asimismo, dio continuidad a la "Biblioteca Infantil", un espacio creado en 2011 para este público, que ofrece material bibliográfico adaptado, específico y actualizado sobre el agua y el medio ambiente. Complementando esta actividad, la Empresa se acercó a escuelas y otras instituciones dedicadas a los niños con su "Biblioteca Móvil", llevando material de lectura para realizar actividades didácticas y juegos. A lo largo de 2012, se realizaron más de 200 visitas en las que participaron alrededor de 4.500 chicos. Además, en 2013, recibió un total de 1.093 chicos, distribuidos en 42 visitas, que pudieron participar en sus instalaciones de talleres didáctico–recreativos.

Preservación histórica

Dando continuidad a las acciones de preservación y conservación del material histórico de Obras Sanitarias de la Nación, se dispuso un nuevo espacio físico mejor acondicionado para la guarda de este fondo documental. También, se inició un proceso de limpieza y guardado en cajas del material histórico, para resguardarlo de agentes externos y aminorar, así, su degradación.

Archivo de Planos y Expedientes Históricos

AySA tiene a su cuidado un valiosísimo Archivo de Planos y Expedientes Históricos, cuyos documentos más antiguos datan de fines del siglo XIX. No existe otro en Buenos Aires que reúna información especializada tan completa sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la ciudad. Por su importancia patrimonial fue declarado, en 2010, Bien Histórico Nacional.

Propósito: brindar un servicio de ágil acceso a la información disponible para acompañar la actividad profesional del personal de la empresa, de especialistas y del público en general que, presentando la documentación necesaria, puede solicitar planos domiciliarios.

En 2012, se trabajó buscando mejorar la calidad de atención al usuario y entre los logros alcanzados se encuentra la reducción de los tiempos de entrega de planos domiciliarios de 7 días a 24 horas.

Ese año, se atendieron 37.648 consultas -internas y externas- sobre planos domiciliarios y se dio respuesta a 44.358 solicitudes de planos de redes. También se recibieron solicitudes de 2.114 pedidos de expedientes de rentas.

Además, se trabajó en la depuración de material y en el proceso de inventariado, a fin de recuperar planos extraviados. Se recuperaron 82 expedientes. También, se continuó con el proceso de puesta en valor del material único que posee. En este sentido se digitalizaron 1.336 planos históricos.

Un hecho importante para el sector, fue la mudanza del Archivo de Rentas a su nueva ubicación en el 1° piso del Palacio de las Aguas Corrientes. Como parte de este reordenamiento, se unificaron series, y se reacomodaron 2.052 latas y 12.668 expedientes. A su vez, se etiquetaron y numeraron 13.000 latas conteniendo 370.000 expedientes.

Durante el 2013, el Archivo continuó trabajando en la depuración de material y en el proceso de inventariado. Como parte de estas tareas, se inició el inventariado del Archivo de Rentas, se controlaron y etiquetaron 2.408 latas, que contienen 13.811 expedientes. Además, se recuperaron 455 expedientes extraviados.

A su vez, se anexaron al Archivo de Planos Domiciliarios cajas que contienen planos de los distritos San Martín, Avellaneda y Lomas de Zamora, así como también las cajas con los planos de las edificaciones demolidas por las construcciones de las autopistas de la ciudad de Buenos Aires. Se prevé su próximo inventariado y digitalización.

Por otra parte, se acomodaron 25.000 cajas del Archivo Comercial de la Empresa.

También, se prosiguió con el proceso de puesta en valor del material documental. En este sentido, se digitalizaron 1.793 planos, entre nuevos e históricos.

En relación a la atención del usuario, se recibieron solicitudes de 1.213 expedientes de rentas, se atendieron 29.909 consultas -internas y externas- de planos domiciliarios, se dio respuesta a 17.424 solicitudes de planos de redes y se dio curso a pedidos del Archivo Central que totalizaron el movimiento de 2.051 cajas, entre las recibidas y las solicitadas.

La editorial de AySA

Lazos de Agua Ediciones

Con la convicción de que es necesario generar inclusión no solo a través de la prestación de servicios esenciales, sino también a través de la cultura y la educación, AySA lanza su sello editorial: Lazos de Agua Ediciones.

Propósito: la editorial busca difundir la experiencia y el conocimiento generados en el sector sanitario, y promover el vínculo con la comunidad a través de publicaciones educativas y de divulgación relacionadas con el agua, el saneamiento, el medio ambiente, la historia y el patrimonio.


CUENTOS
CON
VALORES


LA INGENIERÍA SANITARIA
EN LA ARGENTINA
2011
2006
CUENTOS
CON
VALORES





Títulos 2013

• La Ingeniería Sanitaria en la Argentina
Un recorrido por el desarrollo de la profesión
Autores varios

Homenaje a la profesión del ingeniero sanitario, eslabón fundamental en la provisión de agua potable y saneamiento, y por ende factor clave en la salud pública, la equidad y el desarrollo de nuestro país.

• Cuentos con valores
Autores varios
Compilación de cuentos escritos e ilustrados por los alumnos del Instituto "Dr. José Ingenieros" en el marco del proyecto institucional "Valores para la Convivencia".

Club Gotitas de Felicidad

El "Club Gotitas de Felicidad" está integrado por personajes especialmente creados para llegar a los más chicos, que ellos podrán identificar en su relación cotidiana con el agua: los mellizos Gotín y Gotina, Baldo, Cani, Nunú y Cubito.

Propósito: alegrar a los chicos y acercarles mensajes sobre del cuidado del agua y el medio ambiente.

Con estos objetivos los personajes se presentan en las distintas acciones dirigidas a los más pequeños que la Empresa desarrolla.

Presentación del Club

El Club Gotitas de Felicidad cobró vida el Día del Niño

El "Club Gotitas de Felicidad" cobró vida el domingo 18 de agosto de 2013, Día del Niño, cuando se hizo presente para acompañar y alegrar a los chicos en el stand de AySA en Tecnópolis.



El Club Gotitas de Felicidad recorre la ciudad

En octubre de 2013, el Club "Gotitas de Felicidad" realizó una recorrida acercándose a la comunidad con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia del cuidado del agua y el medio ambiente.

Los personajes entregaron material didáctico mientras interactuaban con las personas que se encontraban en los lugares visitados: Caminito, en La Boca; la Plaza de Naciones Unidas, en Palermo; y el Puente de la Mujer, en Puerto Madero.



Ferias, congresos, muestras y exposiciones

Feria del Libro Infantil y Juvenil

AySA estuvo presente en la 22° edición de la Feria del Libro Infantil y Juvenil, que se realizó en 2012, con su Biblioteca Infantil. Más de 23.000 visitantes pudieron disfrutar

de bibliografía sobre temáticas relacionadas con el agua y el medio ambiente, aprender jugando con el "Cerebro Mágico" y también sumarse a talleres de lectura de cuentos y reciclado.

Por esta participación, la Empresa recibió el Reconocimiento a la Promoción Cultural -Educativa en los Organismos Públicos, otorgado por la Fundación El Libro.

También se sumó a la 23° edición de la Feria realizada en 2013. En esa ocasión, el stand contó con un área provista con libros relacionados con el agua y el medio ambiente, además de otro sector lúdico-educativo, con tres pantallas táctiles con un juego de preguntas y respuestas sobre estas temáticas. Más de 17.000 personas visitaron este espacio.

"Huellas del Agua"

En el marco de las celebraciones por el Día Mundial del Agua, se instaló la obra de arte "Huellas del Agua", del artista Carlos Montani en el Palacio de las Aguas Corrientes.

Bajo el concepto "Descubrí tu huella hídrica" se invitó a los asistentes a sumergirse en un mar de sensaciones y conocer la cantidad de agua que se utiliza en la producción de alimentos y otros bienes que consumimos habitualmente. De este modo, se buscó que los participantes reflexionarán sobre la importancia de este recurso y su inmensa relación en la vida cotidiana.

AySA en Tecnópolis

AySA estuvo presente en esta mega muestra con un stand especialmente diseñado para que los más chicos pudieran jugar y divertirse, al tiempo que aprendieron acerca de los cuidados del agua y el medio ambiente.

Los asistentes pudieron disfrutar de diferentes juegos como el "Simón dice" con tubos acrílicos de colores llenos de agua, el "Juego del Agua" para perfeccionar la puntería con elementos suspendidos en una pecera, el "Enigmático del Agua" para agudizar el ingenio, el "Juego de Lápices Canilla" y los "Pizarrones" para dar rienda suelta a la expresión artística. Además, se dispusieron pantallas táctiles para los fanáticos de la tecnología, un mini cine y un pequeño teatro que fue escenario de shows en vivo y talleres.

Para la edición 2013, AySA conservó el mismo stand sumando en el exterior un área parquizada de 1.300 m² destinada al esparcimiento de padres e hijos, con senderos, bebederos, una fuente y juegos.

El espacio permaneció abierto de julio a noviembre. En 2012, casi 68.000 personas lo visitaron y en 2013 recibió un total de 50.040 visitas.


aysa


aysa
LAS OBRAS
aysa

Exposiciones industriales

Con el objetivo de acompañar y participar de la actividad industrial y tecnológica que se desarrolla dentro del área de acción de la Empresa, durante 2012 y 2013, AySA estuvo presente en exposiciones organizadas por los municipios que forman parte de la concesión. Entre ellas, Expo Avellaneda, Expo Hurlingham, Expo Lomas de Zamora, Expo Quilmes, Expo San Martín, Expo Ituzaingó, Expo Zárate y Expo Tigre.

Exposición Gobierno y Servicios Públicos

Como la empresa proveedora de servicios de agua potable y desagües cloacales más importante de la Argentina, AySA participó de esta exposición con su Escuela Móvil.

El tráiler fue visitado por 220 personas, a quienes se les entregó material institucional con información sobre las grandes obras que AySA está llevando adelante y el Uso Racional del Agua.

Expo Formación Profesional

En colaboración con el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajos de Obras Sanitarias (SGBATOS) y acompañando a la Escuela de Oficios, el día 27 de junio de 2013, AySA estuvo presente en la Expo Formación Profesional que tuvo lugar en la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). Contó con 255 personas.

IV Consejo Sectorial de Obras Sanitarias

El día 20 de noviembre de 2013, en el salón de eventos del Palacio de las Aguas Corrientes, se llevó a cabo el IV Consejo Sectorial de Obras Sanitarias, una reunión de formación y certificación de competencias en el Sector, a la que asistieron 150 personas.

Además, AySA se sumó a: Unicons, las Jornadas de Vinculación Técnica de la UTN, la Expo Unión Industrial del Oeste, el Foro Metropolitano, el Encuentro Experiencias Pedagógicas, entre otras.

Adhesión a fechas especiales

Día Internacional de la Mujer
8 de marzo

AySA homenajeó a todas las mujeres que con tenacidad y esfuerzo bregan por la igualdad, la justicia, la paz y el desarrollo. Como parte del agasajo, se realizó una producción de fotos en la planta Gral. San Martín con mujeres de diferentes sectores de la Empresa.

Día Mundial del Agua
22 de marzo

Para conmemorar esta fecha, en 2012, la ONU puso el foco en la alimentación y su

relación con el agua bajo el lema: "El agua y la seguridad alimentaria".

Sumándose a este eje, la Empresa estuvo presente en diversos espacios públicos de todos los municipios de su área de concesión, desarrollando una acción que consistió en develar una incógnita acerca de la cantidad de agua que se necesita para producir diferentes alimentos de consumo habitual. Participaron más de 100.000 personas y se entregaron más de 50.000 manzanas y naranjas con un sticker que indicaba la cantidad de agua utilizada para su producción.



Celebración en planta Gral. San Martín

En 2013, en el marco del Año Internacional de la Cooperación en la Esfera del Agua -coincidente con el 7° Aniversario de AySA-, la Empresa celebró la fecha en la planta Gral. San Martín con la presencia de representantes de Naciones Unidas (ONU), Organización Mundial de la Salud (OMS), Organismos Internacionales de Financiamiento, Pacto Global; autoridades regulatorias y municipales; académicos, miembros de la Cámara Argentina de la Construcción (CAC); personal de AySA y del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajos de Obras Sanitarias (SGBATOS), representantes de la Sindicaturas de Usuarios, de Cooperativas del Plan Agua y Cloaca + Trabajo; alumnos de escuelas y jubilados de la empresa.



Para el festejo, dentro del predio se realizó una exposición de elementos clave

en la prestación del servicio, como la maquinaria que se utiliza en la vía publica, equipos de control y hasta un mini submarino (ROV). También, se exhibieron los trailers educativos y diversos aljibes que representan los orígenes del saneamiento. Finalmente, se presentó el "Bus de los Jóvenes Adultos".

Para representar la idea de cooperación e integración se ambientó un pasillo con esferas translúcidas de diversos colores y se exhibió un globo aerostático con los logos de AySA, ALOAS y el diseñado por la ONU para conmemorar la fecha. La celebración también contó con la participación de artistas de circo que demostraron habilidades acrobáticas y músicos.

Lanzamiento de globos

Se invitó al público a sumar sus mensajes relacionados con el cuidado del agua, los cuales viajarían en globos en distintos lugares del área de acción de la Empresa.

El primer lanzamiento de globos se llevó a cabo el día 20 de marzo, con mensajes de los alumnos del Instituto José Ingenieros en la planta potabilizadora Gral. Belgrano, en Bernal. Otro lanzamiento tuvo lugar en el parque Gorki Grana, partido de Morón, el día 23 de marzo y el último en la Plaza Cuadrada de Virrey del Pino, partido de La Matanza, el día 24 de marzo. En estas locaciones también se colocaron esferas para que los más chicos pudieran colorearlas. Al finalizar la acción, se repartió a los asistentes folletería, burbujeros y sachets con agua potable.

Día de la Tierra
22 de abril

En 2012, para adherir a esta celebración, AySA estuvo presente en las principales arterias viales, avenidas, plazas y centros comerciales de la Ciudad de Buenos Aires y los 17 partidos del conurbano bonaerense que integran su área de acción. Allí, se repartieron stickers y posavasos especialmente creados para la ocasión con la inscripción: "El planeta Tierra, es en verdad, el planeta AGUA, cuidemos el agua, salvemos al planeta". Así, se invitó a los transeúntes a sumar actitudes positivas con relación al cuidado del agua.

Día del Medio Ambiente
5 de junio

En 2012, la Empresa adhirió a esta fecha, a través de la entrega de más de 200.000 bolsas con semillas de diversas especies vegetales aromáticas y un volante explicativo. Así, bajo el lema "Este 5 de junio, conectacte con la naturaleza. Plantá estas semillas y no olvides regarlas, sin agua la vida no sería posible", se invitaba a la comunidad a sumarse a la celebración.

Complementando esta actividad, con alumnos de diversas escuelas de su área de acción, la Empresa organizó plantaciones de


VISITA





álamos, sauces, ceibos y ombúes en cinco de sus predios, contribuyendo así a su forestación.

Además, la Empresa se hizo presente en diferentes parques de la ciudad, con su Escuela Móvil.

Concurso de fotografía

En 2013, AySA realizó un concurso de fotografía entre sus empleados con la idea de capturar una imagen conceptual que represente el ambiente en diversos aspectos desde la óptica de un trabajador sanitarista. El 7 de junio se realizó la entrega de premios en el Palacio de las Aguas Corrientes y quedó inaugurada la muestra de trabajos que pudo ser visitada por el público, en el Museo del Agua.

Día del Niño

En 2013, AySA celebró el Día del Niño a través de una serie de actividades destinadas a incrementar el conocimiento y cuidado de un recurso tan vital como el agua.

El sábado 17 de agosto en la Plaza Holanda, situada en los Lagos de Palermo, exhibió un conjunto de esferas intervenidas por artistas que plasmaron su creatividad usando como fuerza impulsora temas relacionados con el agua, la vida, la niñez y el cuidado del entorno. Los más chiquitos participaron en actividades de dibujo y pintura, a la vez

que dejaron su huella en la decoración de dos esferas especialmente preparadas para la ocasión. A esta acción se sumaron padres y jóvenes.

Además, el Club Gotitas de Felicidad se presentó en el stand de AySA en Tecnópolis, junto a un grupo de zanquistas que realizaron shows de malabares.

También, se acercó a los jardines de infantes del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), "La Gotita de Agua" y "Sol y Agua", donde los personajes hablaron con los chicos sobre la importancia del agua y el cuidado del medio ambiente y les entregaron hojas para colorear y folletos con stickers y recomendaciones.

Por otra parte, AySA donó juguetes para los niños de La Casita de Micaela (Partido de Caseros), la Fundación Eva Perón (Partido de Tres de Febrero), Santa Catalina, Lomas de Zamora y Quilmes.





Día de la Primavera

En 2013, AySA celebró el Día de la Primavera a través de una acción de concientización en espacios verdes.

La Plaza Holanda y el Parque Tres de Febrero fueron el escenario donde los más pequeños pudieron realizar una serie de actividades, junto a los personajes del Club

Gotitas de Felicidad. Colorearon materiales con recomendaciones sobre el buen uso del agua, disfrutaron de un espacio de lectura de cuentos infantiles sobre la temática ambiental y recibieron material didáctico para seguir jugando y aprendiendo en casa con sus familias.

Día Mundial del Lavado de Manos
15 de octubre

En 2012, bajo el lema "La forma más efectiva para prevenir enfermedades" se realizó una acción de concientización sobre la importancia del lavado de manos. Se distribuyeron 30.000 jabones acompañados por un volante con los pasos para un correcto lavado de manos, en diferentes puntos del área de acción de la Empresa. Se sumó a los empleados que recibieron información y material de promoción, el cual también fue enviado a periodistas.

En 2013, se reforzó la campaña con una nueva acción en la vía pública, a través de la cual se volvieron a distribuir jabones y folletos con información sobre la importancia del lavado de manos. En esta ocasión, acompañaron la actividad los personajes del "Club Gotitas de Felicidad".

Una fecha trascendente para el Sanitarismo Nacional

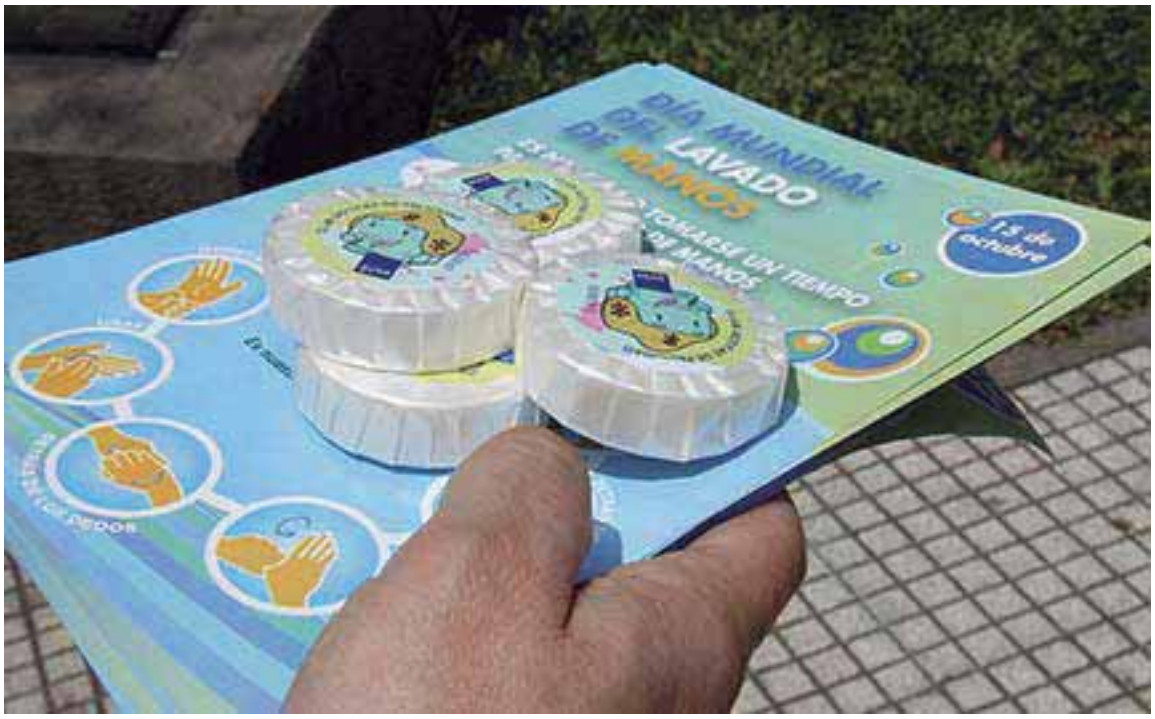
Celebración del Centenario de OSN
12 de julio de 2012

Un capítulo especial merece la celebración del Centenario de OSN, la primera empresa argentina de saneamiento.

Con el objetivo de rendir un justo homenaje a la capacidad de los hombres y mujeres que comenzaron a forjar el camino que hoy transita la Empresa, se desarrollaron una serie de actividades.

Con ese propósito, se preparó un recorrido especial en el Palacio de las Aguas Corrientes, que invitaba al público a sumergirse en el pasado, interactuando con personajes de la época, visitando espacios inéditos de este edificio -como el interior de uno de los 12 tanques-, transitar las "ciudades sanitarias" ocultas a la vista, conocer una oficina técnica con antiguo mobiliario, así como el funcionamiento de los talleres de fundición de OSN, entre otros espacios ambientados.

Entre el 18 y el 29 de julio de 2012, más de 5.600 personas fueron parte de estos festejos y revivieron la historia sanitaria argentina.


DÍA MUNDIAL
DEL
LAVADO
DE MANOS
15 de octubre



Cerca de la comunidad

Adhesión a manifestaciones culturales, deportivas y religiosas

A través del suministro de agua potable, la Empresa brindó asistencia a los participantes de maratones y pruebas deportivas entre ellas:

- 40° Encuentro de Mini Básquet

El 12 de octubre de 2013, organizado por la Federación Regional de Básquet de Capital Federal, se realizó este encuentro, en Villa Ballester, en el que participaron alrededor de 8.000 chicos del interior de la Republica Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, México, Uruguay y Venezuela. AySA acompañó esta actividad con la entrega de agua potable. Además, los personajes del "Club Gotitas de Felicidad" se encargaron de transmitir la importancia de la hidratación antes, durante y después de la actividad física, sumando a las recomendaciones sobre el cuidado del agua y el valor de mantener correctos hábitos de higiene. Se entregó material didáctico.

- Juegos Juveniles Parapanamericanos

Entre los días 13 y 20 de octubre, en el centro deportivo CENARD, se llevaron a cabo los Juegos Juveniles Parapanamericanos, donde jóvenes discapacitados de entre 14 y 21 años provenientes de 17 países, participaron en más de 10 disciplinas. AySA acompañó esta actividad mediante la entrega de sachets de agua y de folletos acerca de la importancia del agua en la salud.

También, la Empresa asiste a los peregrinos que cada año se acercan a los Santuarios de Nuestra Señora de San Nicolás, Nuestra Señora de Luján y San Cayetano.

Por otra parte, AySA estuvo presente en distintos acontecimientos que tuvieron una masiva afluencia de público.

Así, en 2012 acompañó la entrega de tarjetas SUBE que realizó la Secretaría de Transporte de la Nación, en la Plaza de Mayo, con un operativo especial que contemplaba la provisión de agua potable para quienes hacían la cola en el lugar, sombrillas y sillas. A su vez, estuvo presente en las actividades del Gobierno Nacional por la celebración del Día de la Democracia y los Derechos Humanos con un operativo de abastecimiento de agua para alrededor de 400.000 personas que participaron del acto realizado en la Plaza de Mayo y sus alrededores.

En 2013, entre otros acontecimientos se sumó a las actividades organizadas por la Unidad Bicentenario para la celebración del aniversario del 25 de Mayo, para lo cual instaló cuatro puestos de hidratación en las inmediaciones de Plaza de Mayo, desde donde se abasteció de agua a los asistentes. También, en el marco de los Festejos por los 30 años de la Democracia en Plaza de Mayo, organizados por la Unidad Bicentenario, puso a disposición dos puestos de hidratación para abastecer con agua potable a las aproximadamente 60.000 personas que se acercaron a la celebración.





Colaboración institucional

Asistencia y cooperación técnica

Relevamiento del funcionamiento del acueducto
Lago Muster en Caleta Olivia, Comodoro Rivadavia

Confección de Informe Técnico y firma de contrato de asistencia técnica y operación. Periodo 2013-2015 (18 meses).

Provisión de equipamiento y materiales para mantenimiento y operación del servicio.

Asistencia ante la inundación en la ciudad de La Plata

Asistencia técnica, personal y equipamiento en apoyo a los danmificados por las inundaciones en la ciudad de La Plata.

Provisión de agua potable con camiones cisternas desobstrucción de pluviales, sumideros y conductos cloacales.

Asistencia con grupos electrógenos y electrobombas.

Asistencia ante emergencia en el sistema cloacal de la ciudad de Corrientes

Asistencia técnica, personal y equipamiento para solucionar emergencia en la cloaca máxima rastreo, limpieza y desobstrucciones puntuales colectores de distintos diámetros en la ciudad de Corrientes.

6.911 metros en 42 turnos de trabajo.

Asistencia con servicio alternativo de agua.



Asistencia ante la inundación en la ciudad de La Plata



Asistencia ante la inundación en la ciudad de La Plata

Apoyo a EDESUR

Apoyo a EDESUR con grupos electrógenos propios para alimentación de bombas de elevación domiciliarias. CABA y Gran Buenos Aires.

La capacidad operativa total brindada fue de 6.370 m^3.

Asistencia para rehabilitación en el sistema cloacal de la ciudad de Mendoza

Asistencia técnica para la rehabilitación de colectores primarios cloacales en la ciudad de Mendoza.

Capacitación a 20 operadores y personal de conducción sobre técnicas de rehabilitación de conductos. Duración 2 días y confección de Informe Técnico.

Asistencia con servicio alternativo de agua a Escobar

Asistencia con servicio alternativo de agua por falta de energía a Escobar, provincia de Buenos Aires.

Distribución de 90.000 litros de agua en tres días.

Asistencia técnica al COFES para rehabilitación colectores primarios cloacales

Capacitación de 5 profesionales/técnicos del COFES sobre técnicas de rehabilitación de conductos. Duración 3 días.

Evaluación técnica de la reparación de cañería de agua en El Calafate

Evaluación técnica de la reparación de una cañería de agua cruda de DN 700 mm en El Calafate.

Elaboración de un informe técnico sobre la reparación realizada y asesoramiento sobre mejoras de la red.

Puesta en marcha de seis válvulas controladoras de flujo en La Rioja

Calibración y puesta en servicio de un sistema de seis válvulas controladoras de flujo en la provincia de La Rioja.

Desobstrucción y limpieza de cañerías en la ciudad de Mendoza

Desobstrucción y rastreo de aproximadamente 73.000 metros de colectores de varios diámetros en Mendoza capital. Se atendieron 689 emergencias domiciliarias con desborde.

CONVENIOS

Convenio con FEDECOBA

En el marco del convenio de colaboración institucional firmado, en septiembre de 2010, entre el Ministerio de Infraestructura de la provincia de Buenos Aires, AySA y FEDECOBA (Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de Buenos Aires Ltda.), se realizó en el mes de noviembre de 2012 una capacitación en la ciudad de Azul.

El temario desarrollado fue el siguiente:

Gestión de Sistemas de Agua Potable

– Conceptos generales
– Demanda de servicio
– Estado actual del sistema
– Consumos
– Línea de base
– Estrategias de mejora

Agua Subterránea

– Los acuíferos
– Control de calidad del agua potable
– Laboratorios de análisis químicos
– Normativas vigentes

Convenio con FEDECAP

En el marco del Convenio de Colaboración Institucional celebrado entre AySA y FEDECAP (Federación Provincial de Cooperativas de Agua Potable de Buenos Aires), durante el transcurso de 2012, se realizaron capacitaciones para las cooperativas integrantes de la Federación en las ciudades de Verónica y Carhué.

El temario desarrollado en Carhué consistió en:

Micromedición en red

- Medidores, clases y modelos.
- Características y funcionamiento
- Criterios generales para el mantenimiento (desgaste, recambio, calibración).

Plantas de Osmosis Inversa (POI) y Plantas Depuradoras (PD)

- Control de procesos en POI y PD
- Criterios de operación y mantenimiento
- Importancia del control de caudal
- Controles de calidad

En la ciudad de Verónica se desarrollaron los siguientes temas:

Mantenimiento de tableros eléctricos para pozos de agua, reparaciones en vía publica de redes de agua y calidad de agua.

Suministros de agua alternativos con camiones cisterna

La Empresa brinda el servicio de suministros de agua alternativos con camiones cisterna para cubrir y/o asistir ante distintas necesidades, dentro y fuera de su radio de acción, entre ellas:

- Apoyo a Defensa Civil en catástrofes, incendios y otros.

- Asistencia cuando se realizan trabajos de limpieza o desincrustación de cañerías de agua y cloaca.

- Apoyo por necesidades de servicio a toda el área servida, ocasionadas por problemas estructurales o puntuales de falta de agua o baja presión, o cortes de servicio. En estos casos también se presta asistencia específica a usuarios sensibles (hospitales y otras entidades sanitarias, geriátricos, escuelas, entidades gubernamentales, hoteles, laboratorios, etc.).

- Apoyo al Plan Agua + Trabajo en sus pruebas hidráulicas.

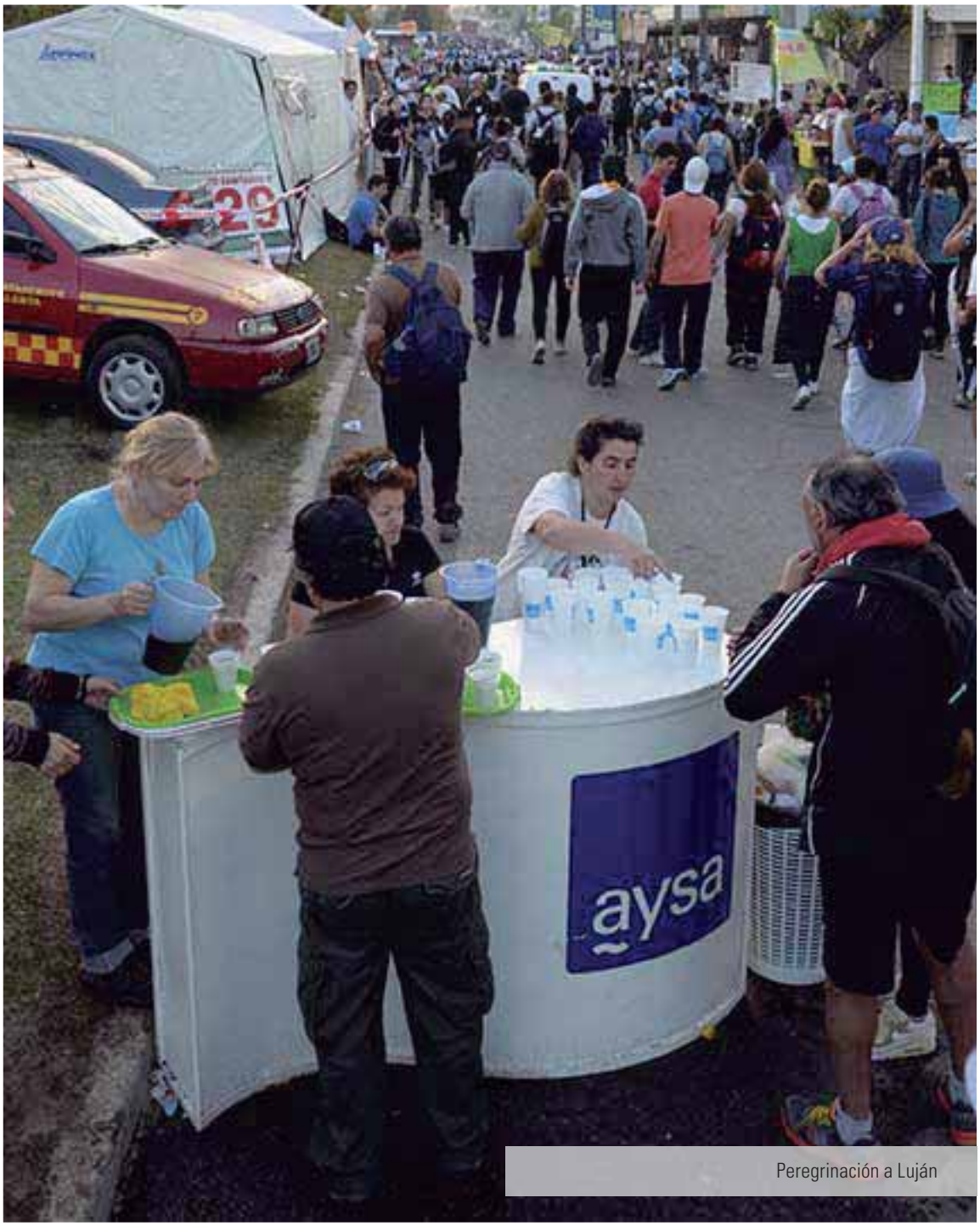
- Asistencia a barrios de escasos recursos fuera del radio servido.

- Plan Verano: abarca los meses estivales de diciembre a marzo, dando servicio a barrios y usuarios que dependen de futuros trabajos de expansión.

Esta actividad se mide en cantidad de suministros: un suministro equivale a cada servicio de llenado de tanque cisterna, hasta 25 m^3 capacidad máxima del camión cisterna.

AÑO	SUMINISTROS
2012	5.400
2013	7.915

Nota: incluye asistencia en peregrinaciones, maratones, caminatas y actos públicos de gran concurrencia, mencionados anteriormente.



Peregrinación a Luján

Adhesión al Pacto Global

COMPROMISO DE AYSA CON LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos.
Ver:
- Crecimiento sustentable / La Empresa (Gobierno corporativo) / Desempeño económico (Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público) / Desempeño social

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:
- Desempeño económico (Los proveedores) / Desempeño social (Los trabajadores – 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:
- AySA en 2012 y 2013 (Los servicios – Certificaciones y Acreditaciones – Plan de Prevención y Emergencias) / Desempeño económico (Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público) / Desempeño ambiental / Desempeño social (La Comunidad)

Anticorrupción

Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.
Ver:
- La empresa (Perfil de la organización - Gobierno corporativo)
- Desempeño económico

Certificación de la información "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2012/2013"

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 de AySA 2012/2013". 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 de AySA 2012/2013", mencionado en el apartado 1 consistió en:

a) Cotejar los valores en concepto de "Superficie de la Concesión", "Población de la Concesión", "Los Servicios" (Producción, Dotación, Longitud de la Red, Conexiones Domiciliarias, Habitantes Incorporados del 03/2006 al 12/2013", Población Servida y Próxima a Ha-

bilitar al 12/2013, Caudal Volcado a Cuerpo Receptor), "Empleados", "Usuarios Registrados", "Facturación Anual", "Inversiones", "Inversión Total del 03/2006 al 12/2013" detallados en el Capítulo "La Empresa", con los datos incluidos en los Informes Anuales 2012/2013, Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2012/2013, y Memoria y Estados Contables de la Compañía al 31 de Diciembre de 2013 y 2012.

b) Cotejar los valores en concepto de "Producción Promedio Diaria de los Establecimientos Potabilizadores", "Pozos de Agua", "Producción Promedio Total de Agua Potable", "Cantidad de Agua potable entregada a la red", "Establecimientos de bombeo y depuradores 2012 y 2013", "Evolución Caudales", "Vaciadero", detallados en el Capítulo "AySA en 2012 y 2013", Apartado "Los Servicios", con los datos incluidos en los Informes Anuales 2012/2013 y Sistema de Indicadores Técnicos.

c) Cotejar los valores en concepto de "Habitantes Incorporados 2006-2013", "Población Servida y próxima a habilitar al 31/12/2013", detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Título "Expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales", con los datos incluidos en los Informe Anuales 2012/2013.

d) Cotejar los valores en concepto de "Capacidad de producción", "Capacidad de Tratamiento", "Capacidad de Tratamiento de la Ampliación", "Población Beneficiada", "Inversión", "Avance Físico", detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Título "Grandes Obras de Infraestructura", con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2013.

e) Cotejar los valores en concepto de "Plantas Potabilizadoras" (Planta Gral. San Martín, Planta Gral. Belgrano), "Estaciones Elevadoras" (EE Caballito, EE Constitución, EE Morón, EE Saavedra, EE Quilmes), "Pozos de Agua y Rebombeo", "Plantas de Tratamiento de Agua Subterránea (Planta Barrio Uno, Planta La Celia), "Ríos Subterráneos", "Plantas Depuradoras" (Planta Norte, Planta Sudoeste I, Planta Sudoeste II, Planta Hurlingham, Planta El Jagüel, Planta El Jagüel II, Planta Santa Catalina), "Estaciones de Bombeo Cloacal" (Establecimiento Wilde, Estación de Bombeo Boca-Barracas), "Automatismo y Comunicaciones", detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Título "Obras del Plan de Mejora y Mantenimiento", con los datos incluidos en los Informes Anuales 2012/2013.

f) Cotejar los valores correspondientes a los años 2012 y 2013 en concepto de "Financiamiento ANSES", "Financiamiento Estado Nacional", "Financiamiento BNDES", "Préstamo BID 2048/OC-AR", "Préstamo BID 2613/OC-AR", "Corporación Andina de Fomento (CAF)",

"Banco Mundial ("BIRF"), "Cuenca Matanza Riachuelo", detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Apartado "Financiamiento", con el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2013, y Memoria y Estados Contables de la Compañía al 31 de Diciembre de 2013 y 2012.

g) Cotejar los valores correspondiente al año 2013 en concepto de "Niveles de Inversión con IVA" (M&M, A+T, Expansión, Grandes Obras, Obras BID, y Obras CAF), detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Apartado "Inversiones", con el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2013.

h) Cotejar los valores en concepto de "Estructura de Resultados" detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Apartado "Información Económico Financiera", con la Memoria y Estados Contables de la Compañía al 31 de Diciembre de 2013 y 2012.

i) Cotejar los valores en concepto de "Impuestos Nacionales", "Impuestos Provinciales", "Impuestos Municipales" y "Otros", detallados en el Capítulo "Desempeño Económico", Apartado "Carga Impositiva y previsional", con los datos incluidos en las Declaraciones Juradas respectivas informadas por la Gerencia de Planificación y Administración Tributaria e información suministrada por la Dirección Económico Financiera.

j) Cotejar los valores correspondientes a los años 2012 y 2013 en concepto de "Estudios de Impacto Ambiental", detallados en el Capítulo "Desempeño Ambiental", con los Informes Anuales 2012/2013.

k) Cotejar los valores en concepto de "Dotación Total al comienzo del período (01- 01-2012)", "Dotación Total al cierre del período (31-12-2013)", detallado en el Capítulo "Desempeño Social", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2013.

l) Cotejar los valores correspondientes a los años 2012 y 2013 en concepto de "Dotación" y "Horas de Capacitación", detallado en el Capítulo "Desempeño Social", Apartado "Capacitación y Desarrollo", con los datos incluidos en el Tablero de Control Diciembre 2012/2013 de la Dirección de Recursos Humanos.

m) Cotejar los valores correspondientes a los años 2012 y 2013 en concepto de "Usuarios Registrados por Servicio" (Agua Potable y Desagües Cloacales, Agua Potable, Desagües

Cloacales), "Usuarios Residenciales" (Propiedad Vertical y propiedad horizontal), "Usuarios No Residenciales" (Propiedad Vertical y propiedad horizontal), "Baldíos", "Tarifa Social" (Usuarios Residenciales e Instituciones Sin Fines de Lucro), "Tiempos de Espera y atención" (Front y Caja), "Trámites realizados por los usuarios en AySA" (trámites de resolución inmediata y trámites de resolución diferida), "Volumen de llamados" (Técnico, Comercial), detallado en el Capítulo "Los Usuarios", con los datos incluidos en los Informes Anuales 2012/2013 e Informe Comercial Diciembre 2013.

n) Cotejar los valores en concepto de "Avance de Obras A+T" (km. de redes instaladas, Conexiones instaladas, Población Abastecida), "Avance de Obras C+T" (km. de redes instaladas, Conexiones instaladas, Población Abastecida), detallado en el Capítulo "La Comunidad", con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2013.

3. Certificación

En base a la tarea realizada certificamos que la información incluida en el Reporte de Sustentabilidad de AySA 2012/2013, mencionada en el Apartado 1, concuerda con la documentación indicada en los puntos a) al n) del Apartado 2.

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2012/2013" presenta razonablemente la información social de la Empresa.



Daniel Bosich
Director de Auditoría Interna e Información
Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Realización de la Publicación

Agua y Saneamientos Argentinos.
Dirección de Asuntos Jurídicos, Internacionales, Ambientales e Institucionales.

Se han impreso 100 ejemplares de este reporte para su distribución. La publicación, además, se encuentra disponible en el sitio Web institucional *www.aysa.com.ar* y en la Biblioteca de AySA, ubicada en Riobamba 750, Ciudad de Buenos Aires.

Realizado en Imprenta AySA
Enero de 2015