



Reporte de Sustentabilidad de AySA 2014



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2014**

AySA, la responsabilidad de prestar
un servicio esencial



Perfil del reporte

El propósito de este reporte es informar el desempeño de AySA, en los aspectos social, medioambiental y económico, durante el año 2014. El contenido abarca todos los niveles y establecimientos de la empresa. Para ello, presenta indicadores relevados siguiendo la referencia de las guías internacionales más utilizadas, además de datos de contexto, que ayudan a la comprensión de esta información.

Con el fin de dar respuesta a las inquietudes de sus grupos de interés e impulsar la transparencia, la empresa edita reportes de este tipo desde 2007.

VERIFICACIÓN

Este documento ha sido certificado por la Dirección de Auditoría Interna e Información de Agua y Saneamientos Argentinos.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Durante el período informado en este reporte, no se han producido cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad accionaria y la cadena de suministro de la organización.

CONTENIDOS

007 | MENSAJE DEL PRESIDENTE DE AySA

008 | LA EMPRESA

010 | Perfil de la Organización

- 012 | Ámbito territorial
- 013 | Composición Accionaria
- 013 | En pos de una gestión sustentable
- 014 | El Plan Estratégico de AySA
- 018 | Dimensiones de la organización
- 018 | AySA en números

024 | Gobierno Corporativo

- 026 | Estructura organizacional
- 026 | Autoridades
- 027 | Regulación
- 028 | Comités, Juntas y Comisiones
- 029 | Comportamiento ético
- 029 | Principios y normas de la organización

032 | Compromiso con Iniciativas Externas

- 035 | AySA en el plano internacional
- 035 | AySA en pos del desarrollo regional
- 041 | AySA en el plano nacional

042 | Modelo para una Gestión de Excelencia

- 044 | Compromiso con la calidad
- 044 | Sistemas de Gestión certificados
- 047 | Compromiso con la continuidad de los servicios

- 047 | Principios de precaución
- 048 | Premios y reconocimientos
- 048 | Premio Nacional a la Calidad
- 049 | Otros reconocimientos

050 | Grupos de Interés de AySA

- 052 | Mapa de públicos
- 053 | Inclusión de los grupos de interés

064 | AySA EN 2014

066 | Los Servicios

- 068 | Provisión de agua potable
- 069 | Agua potable en 2014
- 071 | Saneamiento de efluentes cloacales
- 071 | Efluentes cloacales en 2014
- 073 | La calidad de los servicios, un compromiso primordial
- 073 | Agua segura
- 078 | Efluentes controlados

082 | DESEMPEÑO ECONÓMICO

132 | DESEMPEÑO AMBIENTAL

158 | DESEMPEÑO SOCIAL

Mensaje del presidente de AySA



Estimados:

Desde su creación, AySA privilegió la difusión de información sustantiva sobre los aspectos salientes de los servicios esenciales a su cargo y su vinculación directa con las cuestiones sociales que hacen a la salud, dignidad y desarrollo de los pueblos.

Al asumir este compromiso, procuramos sumar valor en todos los ámbitos de la gestión, asistiendo a las necesidades de los usuarios y a la comunidad en su conjunto y teniendo como premisa hacer real y efectiva la universalización de los servicios sanitarios.

Esta noble misión representa la esencia del ser de AySA y de sus integrantes como sanitarios.

A través de la educación compartimos conocimiento, experiencia, pasión por lo que se hace, identidad, el legado histórico de una actividad que ha contribuido al desarrollo de la Nación desde 1875.

Este involucramiento también ha alcanzado a nuestro rol como referentes en el ámbito local y regional propiciando el intercambio y la cooperación en materias relacionadas con la actividad.

La principal Responsabilidad Social resulta de cumplir de manera efectiva, amplia y eficaz la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, conscientes de la importancia que revisten para el bienestar y la integración de una sociedad.

Esperamos que en la proximidad de casi 10 años juntos, nos volvamos a reencontrar por esta misma senda.

Les dejo un saludo cordial,

Dr. Carlos Humberto Ben

Presidente

Agua y Saneamientos Argentinos



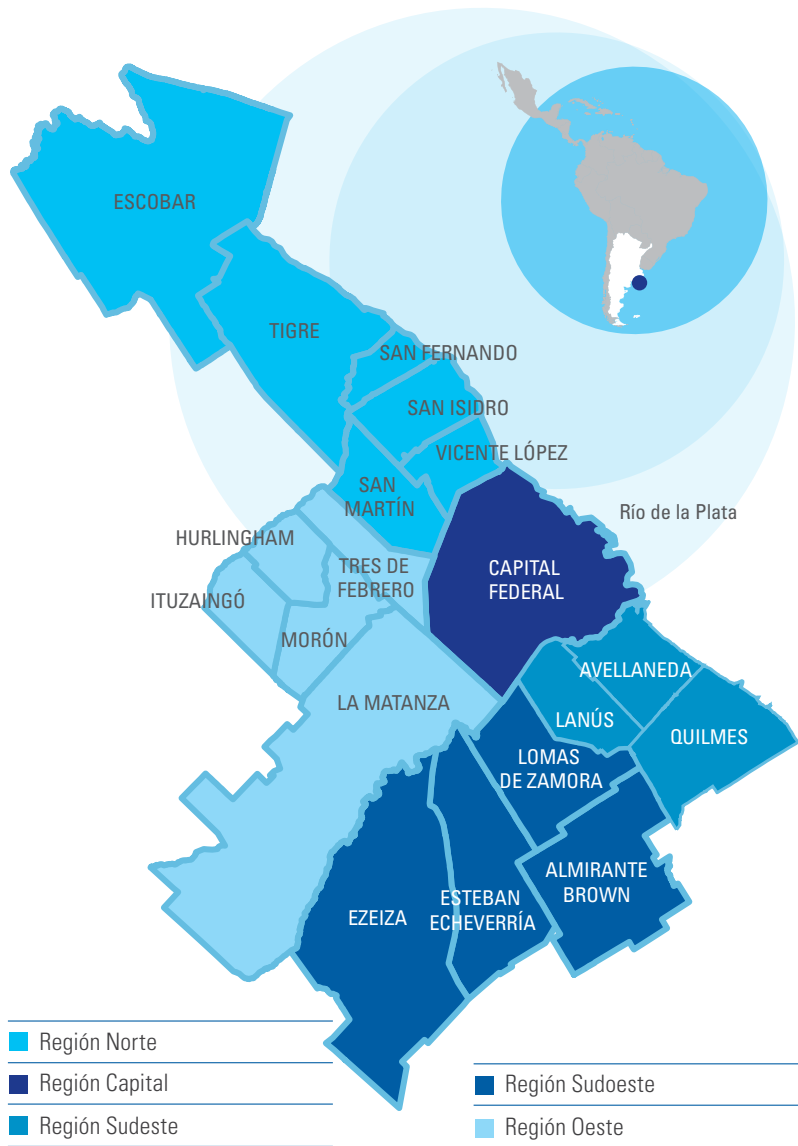
LA EMPRESA

Perfil de la organización

Agua y Saneamientos Argentinos (AySA) es la empresa concesionaria de los servicios públicos de agua potable y recolección de desagües cloacales para la ciudad de Buenos Aires y 18 partidos del conurbano bonaerense, una región estratégica de la Argentina y una de las zonas más densamente pobladas del continente.



ÁMBITO TERRITORIAL



ESCOBAR

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

ZÁRATE

A través de un plan operativo, el personal de AySA coordina, capacita y forma al personal de Aguas de Zárate SAPEM. La empresa brinda su experiencia y trabaja para que los vecinos de Zárate cuenten con una mejor calidad de agua potable y mayor acceso al saneamiento.

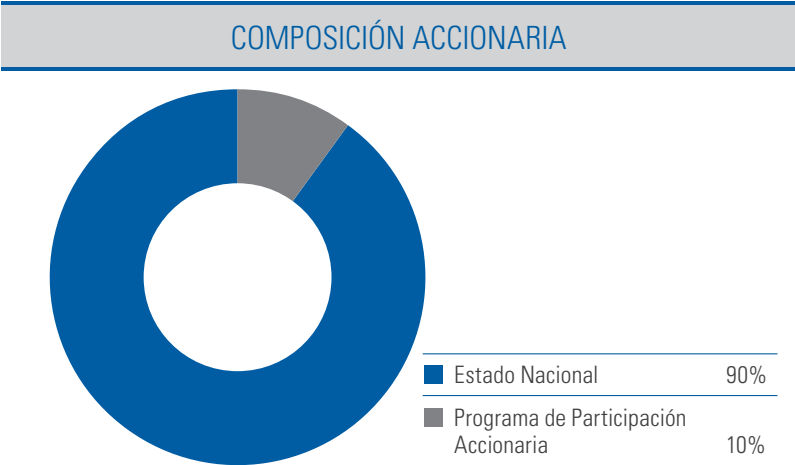
Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), creada el 21 de marzo de 2006 mediante el Decreto N° 304/06 y luego ratificada mediante la Ley N° 26.100, asumió como objetivo primario asegurar la prestación del servicio de manera justa, eficiente y profesional, cumpliendo con equidad estas metas a fin de satisfacer las necesidades sociales que deben ser cubiertas.

El servicio público que presta se basa en la captación, potabilización del agua cruda, transporte, distribución y comercialización del agua potable. Además de la colección, transporte, tratamiento y disposición final de desagües cloacales; incluyéndose también aquellos efluentes industriales que el régimen presente permita se viertan al sistema cloacal y su fiscalización.

Para el cumplimiento de estos fines, se realizan también actividades complementarias de estudio, proyecto, construcción, renovación, ampliación, explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano y fiscalización de los efluentes industriales, así como la explotación y utilización de aguas subterráneas y superficiales.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

El capital accionario pertenece 90% al Estado Nacional y 10% a los empleados a través de un Programa de Participación Accionaria (PPA).



EN POS DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE

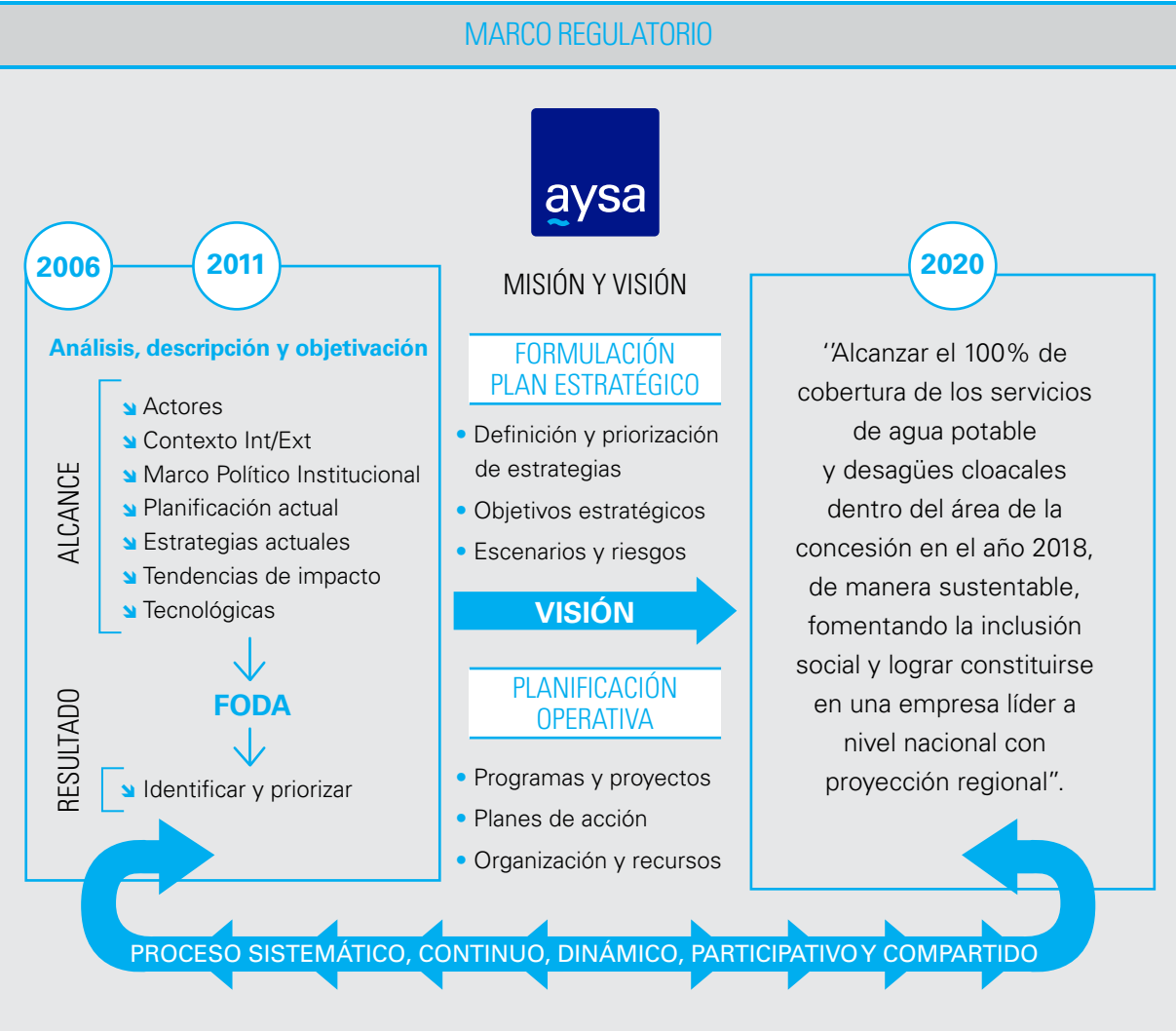
Consciente de la trascendencia que implica gestionar un recurso indispensable para la vida, AySA trabaja diariamente para llevar, a toda la población del ámbito de su concesión, servicios con los más altos estándares de calidad, comprometiéndose así con el futuro de las generaciones venideras.

La concreción de las metas impulsadas por el Gobierno Nacional en la materia —que son incluso superiores a las recomendadas para el milenio— requirió que AySA estableciera su **Plan Estratégico 2011-2020**.

Este es un programa inédito en la historia del sanitarismo en el país, que contempla aspectos clave de las prestaciones y obras de distinta categoría: estructurales, básicas y domiciliarias. Abarca, por un lado, la continuidad de los servicios para los millones de habitantes que ya cuentan con ellos, manteniendo y progresando en la calidad; y por otra parte, la expansión, en función de un esquema que debe articular las instalaciones existentes con las nuevas, previendo la incorporación de un millón y medio de habitantes a la red de agua potable, y de tres millones y medio a la de desagües cloacales.

El Plan Estratégico de AySA

A partir de su creación, en 2006, AySA desarrolló un detallado proceso de planeamiento, que comenzó con un diagnóstico exhaustivo de las instalaciones y activos, así como una evaluación de las inversiones necesarias para operar de manera segura y confiable, con el fin de garantizar la prestación del servicio. Luego de ello, se comenzó a delinear el Plan Director (2007-2020) y, poco después, el Plan Estratégico (2011-2020) con los Lineamientos Estratégicos y los Planes Operativos que lo despliegan.



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEFINIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO

1	Promover el acceso universal a los servicios sanitarios de agua potable y desagües cloacales en el área de concesión.
2	Lograr los consensos para permitir la aplicación de un régimen de tarifas razonables y equilibradas que reflejen los costos operativos, así como la instrumentación de subsidios que permitan la prestación del servicio con equidad e inclusión social.
3	Fomentar el cuidado del agua y sus fuentes, resguardando la disponibilidad del recurso.
4	Ejecutar un plan para la mejora y mantenimiento de la infraestructura con la que actualmente se prestan los servicios de agua potable y desagües cloacales, así como futuras expansiones, a fin de garantizar su sustentabilidad
5	Asegurar el acompañamiento social de las acciones de la empresa, con foco principal en las obras de expansión y regularización de los servicios.
6	Generar espacios de información, consulta y participación para los usuarios, asociaciones que los representan y para la ciudadanía en general.
7	Encuadrar el funcionamiento de la empresa con acciones que enmarquen una política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE).
8	Promover y realizar los estudios, análisis y procesos necesarios para el desarrollo tecnológico y operativo de la empresa, en especial frente al fenómeno del cambio climático y sus efectos.
9	Promover el desarrollo del personal, su capacitación y carrera en la empresa, fomentando la participación, el compromiso en la prestación del servicio, así como la seguridad de las condiciones de trabajo.
10	Procurar efectividad y eficiencia en la prestación de los servicios, cumpliendo con los parámetros y normas de calidad establecidos en el marco regulatorio, leyes y disposiciones vigentes.
11	Cumplir y controlar los objetivos del servicio mediante la instrumentación de adecuadas prácticas administrativas, gerenciales, operativas y técnicas, aplicando mecanismos que aseguren transparencia y controles adecuados, en todos los aspectos: jurídicos, económico - financieros, medioambientales, sociales o que encuadren en cualquier otra categoría o actividad.

Planes Operativos

PLANES OPERATIVOS
Operación de los Servicios
Mejora y Mantenimiento
Expansión de Agua Potable y Saneamiento
Calidad del Agua y sus Afluentes
Prevención y Emergencias
Ambiental
Desarrollo de la Comunidad
Balance de Agua
Compras y Logística
Sistemas
Comercial
Ejecución y Control de Obras
Desarrollo Tecnológico
Financiamiento y Presupuestos
Recursos Humanos
Imagen y Comunicación Institucional
Asuntos Jurídicos
Asuntos Internacionales
Energía Eléctrica
Auditoría Interna e Información

Para traducir los lineamientos estratégicos a la gestión cotidiana, se desarrolló un conjunto de veinte **Planes Operativos**, cada uno con objetivos específicos, cronograma de acciones concretas, indicadores de seguimiento y control, detalle de recursos necesarios y responsables de su implementación.

Paralelamente, dada la extensión de la concesión y la complejidad de las situaciones a atender, la empresa se planteó la necesidad de definir una estrategia global que asegurara el respeto por aspectos vinculados con el entorno. Con este propósito AySA, en 2007, estableció una **Política Ambiental** en la cual reafirma su compromiso con 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.

Para alcanzar estos objetivos, la empresa reforzó todo lo relacionado con la coordinación, la comunicación y el trabajo conjunto entre los diversos protagonistas e interesados, conciliando visiones, atendiendo y priorizando necesidades y expectativas.

A su vez, hacia adentro de la organización, AySA encontró en la **capacitación permanente** y en la **actualización tecnológica**, la manera de consolidar una empresa profesional, equipada y dinámica, capaz de atender la multiplicidad de cuestiones involucradas en los servicios.

Otro compromiso fundamental asumido por la empresa fue impulsar una **Nueva Cultura del Agua**, basada en su valorización y cuidado. Con este propósito, creó el Programa Educativo Vida Líquida y profundizó el desarrollo de actividades culturales y de difusión.

En línea con estos principios, en 2007, adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas.

La magnitud de estas responsabilidades trae aparejado también el rendir cuentas y transparentar su quehacer. Como parte de este deber presenta su **Reporte de Sustentabilidad**.

De este modo, trabaja en pos de una gestión sustentable, comprometida con la calidad de vida de los usuarios, de la comunidad y de las futuras generaciones.



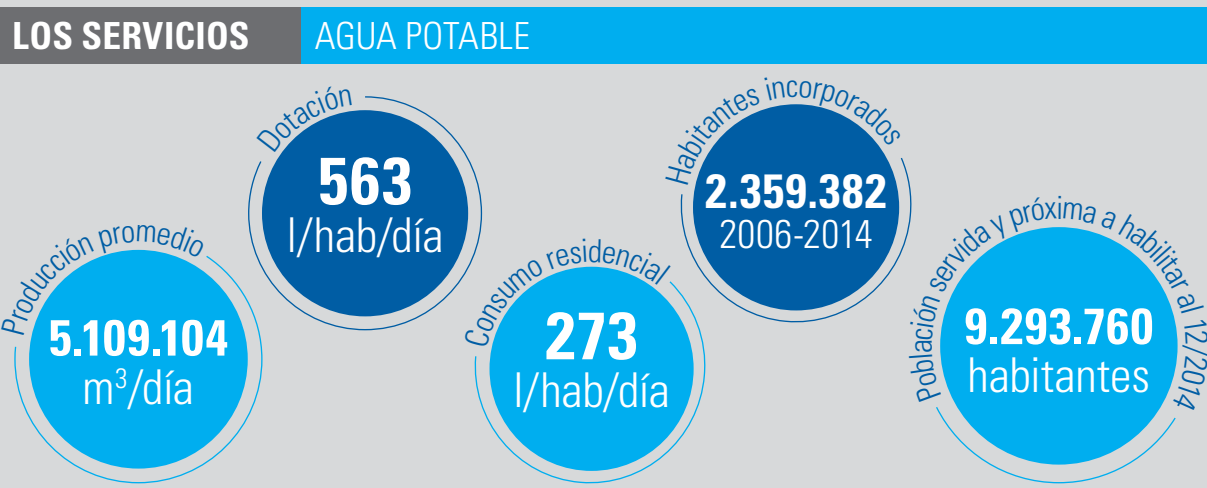
Dimensiones de la organización

La magnitud de AySA en relación a su ámbito territorial, población, cantidad de usuarios, los 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.

AySA en números 2014

 SUPERFICIE DE LA CONCESIÓN: **1.811,3 km²**

 POBLACIÓN DE LA CONCESIÓN: **10.733.368 habitantes**



INFRAESTRUCTURAS INVOLUCRADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	
Torres toma	- Planta Gral. San Martín: ubicada a 1.200 metros de la costa. - Planta Gral. Belgrano: ubicada a 2.400 metros de la costa. - Planta Juan Manuel de Rosas (1° etapa) y Dique Luján: ubicadas en la costa del Río Luján.
Plantas potabilizadoras: 4	GRAL. SAN MARTÍN Año de inauguración: 1928 Ubicación: barrio de Palermo, Ciudad de Buenos Aires Superficie: 28,5 hectáreas Capacidad de producción: 3.100.000 m³ por día Abastece a los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires y de los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, Ituzaingó, Hurlingham y una parte de La Matanza, en el conurbano bonaerense. GRAL. BELGRANO Año de inauguración: 1978 Ubicación: localidad de Bernal, partido de Quilmes Superficie: 36 hectáreas Capacidad de producción: 1.900.000 m³ por día Abastece a los habitantes de los partidos de Quilmes, Lanús, Avellaneda, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría y Almirante Brown, en el sur del conurbano, La Matanza, en el oeste del conurbano bonaerense.



DIQUE LUJÁN
Ubicación: **en la localidad de Dique Luján, partido de Tigre**
Superficie: **800 metros cuadrados**
Capacidad de producción: **3.600 m³ por día**
Abastece a una pequeña porción de habitantes del partido de Tigre, provincia de Buenos Aires.

JUAN MANUEL DE ROSAS
Año de inauguración 1° etapa: **2014** / 2° etapa en construcción
Ubicación: **localidad de Dique Luján, partido de Tigre**
Superficie: **15 hectáreas**
Capacidad de producción 1° etapa: **75.000 m³/día**
Capacidad total con la 2° etapa: **900.000 m³/día**
La 1° etapa abastece a 150.000 habitantes del partido de Tigre, en el conurbano bonaerense.
A futuro con la 2° etapa habilitada abastecerá a 2 millones de personas.

Red de distribución de agua potable
RÍOS SUBTERRÁNEOS
Enormes conductos de hormigón construidos en profundidades de hasta 35 metros bajo el nivel de terreno.
Diámetro interno: **entre 2,60 y 4,60 metros**

GRANDES CONDUCTOS

REDES PRIMARIAS / REDES SECUNDARIAS
> LONGITUD TOTAL DE LA RED: 19.383 km
> ESTACIONES ELEVADORAS: 18
> CONEXIONES DOMICILIARIAS: 1.879.393

Producción de agua subterránea
PERFORACIONES: 351
En funcionamiento: **214**
En reserva: **137**

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA SUBTERRÁNEA: 10
Ósmosis inversa: **Virrey del Pino y La Celia**
Intercambio iónico: **L0042, L0107, L0067, AB057, QU140 y EEN019**
Adsorción: **Barrio Uno y LMO082**

LOS SERVICIOS

DESAGÜES CLOCALES



INFRAESTRUCTURAS INVOLUCRADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO	
	> CONEXIONES DOMICILIARIAS: 1.284.238
Red de distribución de desagües cloacales	CLOACAS MÁXIMAS - cuyo diámetro varía entre 2 y 4 metros
	COLECTORES PRINCIPALES Y COLECTORAS
	REDES SECUNDARIAS
	> LONGITUD TOTAL DE LA RED: 11.878 km
Estaciones de bombeo	BOCA-BARRACAS Año de inauguración: 1950 Ubicación: en el barrio de Barracas, en la Ciudad de Buenos Aires Caudal promedio bombeado: 5,37 m³/seg.
	ESTABLECIMIENTO WILDE La mayor estación elevadora de líquidos cloacales de la concesión y la más antigua del país. Año de inauguración: 1884 Ubicación: en la localidad de Wilde, partido de Avellaneda, provincia de Buenos Aires Superficie: 8 hectáreas Caudal promedio bombeado: 21,63 m³/seg.
	ESTACIONES DE BOMBEO MENORES: 121 Caudal promedio total bombeado: 6,65 m³/ seg.
	PLANTA NORTE Ubicación: partido de San Fernando, al noroeste del Gran de Buenos Aires Superficie: 16 hectáreas Sirve a los partidos de San Fernando, Tigre y parte de San Isidro. Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Reconquista. Modulo I Año de inauguración: 1999 Capacidad de tratamiento: 77.760 m³ por día Ampliación de la Planta - Módulo II Año de inauguración: 2014 Capacidad de tratamiento: 77.760 m³/día
Plantas de tratamiento de efluentes: 7	PLANTA SUDOESTE Ubicación: partido de La Matanza, al oeste del Gran Buenos Aires Superficie: 12 hectáreas

Sirve a gran parte del partido de La Matanza.
Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Matanza.
Planta Sudeste I
Año inauguración: 1972, remodelada y ampliada durante 1997 y 1998
Capacidad de tratamiento: 160.000 m³ /día
Ampliación - Planta Sudoeste II
Año de inauguración del nuevo módulo: 2013
Capacidad de tratamiento: 77.760 m³/día
Nota: la capacidad de tratamiento de la Ampliación Sudoeste II informada hasta el 2013 correspondía a los datos de diseño. A partir del presente informe se incluyen los datos de funcionamiento de la planta.

PLANTA EL JAGÜEL Ubicación: partido de Esteban Echeverría, sur del conurbano bonaerense Superficie: 8 hectáreas Sirve al partido de Ezeiza y parte del partido de Esteban Echeverría. Los líquidos allí tratados son vertidos en la Laguna de Rocha que desemboca en el Río Matanza. Planta El Jagüel I Año de inauguración: 1983 Capacidad de tratamiento: 8.700 m³ por día Ampliación - Planta El Jagüel II Año de inauguración: 2013 Capacidad de tratamiento: 40.000 m³/día
PLANTA HURLINGHAM Año de Inauguración: 2010 Ubicación: partido de Hurlingham, oeste del conurbano bonaerense Sirve a los partidos de Hurlingham, Ituzaingó, parte de Morón y Tres de Febrero. Los líquidos allí tratados son vertidos en el Arroyo Morón que desemboca en el Río Reconquista. Superficie: 35 hectáreas Capacidad de tratamiento: 30.240 m³/día
PLANTA BARRIO UNO Ubicación: partido de Ezeiza, en el conurbano bonaerense Capacidad de tratamiento: 1.700 m³ /día Sirve a una pequeña porción de Ezeiza.
PLANTA SANTA CATALINA Año de inauguración: 2009 Ubicación: partido de Ezeiza, en el conurbano bonaerense Capacidad de tratamiento: 17.000 m³/día Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Matanza. Sirve a parte del partido de Lomas de Zamora.
PLANTA DEL BICENTENARIO Un establecimiento fundamental para la mejora ambiental de toda el área de la concesión. Año de inauguración: 2014 Ubicación: partido de Berazategui, en el conurbano bonaerense Superficie: 16 hectáreas Capacidad de tratamiento: 2.200.000 m³/día Sirve a la Ciudad de Buenos Aires y los partidos de Vicente López, San Martín, parte de San Isidro, parte de Tres de Febrero, parte de Morón, una pequeña porción de La Matanza, Avellaneda, Lanús, Almirante Brown, Quilmes, gran parte de Lomas de Zamora y una parte de Esteban Echeverría. Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río de la Plata.
VACIADERO Ubicación: Planta Sudoeste Recibe aproximadamente 66.000 camiones anuales con líquidos cloacales provenientes de pozos absorbentes domiciliarios, de diferentes zonas del Gran Buenos Aires.



EMPLEADOS



USUARIOS

> **TOTAL USUARIOS REGISTRADOS: 3.193.267**
(Unidades Funcionales)

CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

Usuarios residenciales	USUARIOS RESIDENCIALES I - Propiedad Vertical: 1.375.885 USUARIOS RESIDENCIALES II - Propiedad Horizontal: 1.433.740
Usuarios no residenciales	USUARIOS NO RESIDENCIALES I - Propiedad Vertical: 169.727 USUARIOS NO RESIDENCIALES II - Propiedad Horizontal: 161.083
Baldíos	BALDÍOS o terrenos sin edificación: 52.832

FACTURACIÓN

> **FACTURACIÓN ANUAL: 2.037 MILLONES DE PESOS**

INVERSIONES

> **INVERSIÓN EN 2014: 5.649 MILLONES DE PESOS**

> **INVERSIÓN TOTAL (de 03/2006 al 12/2014): 21.253 MILLONES DE PESOS**



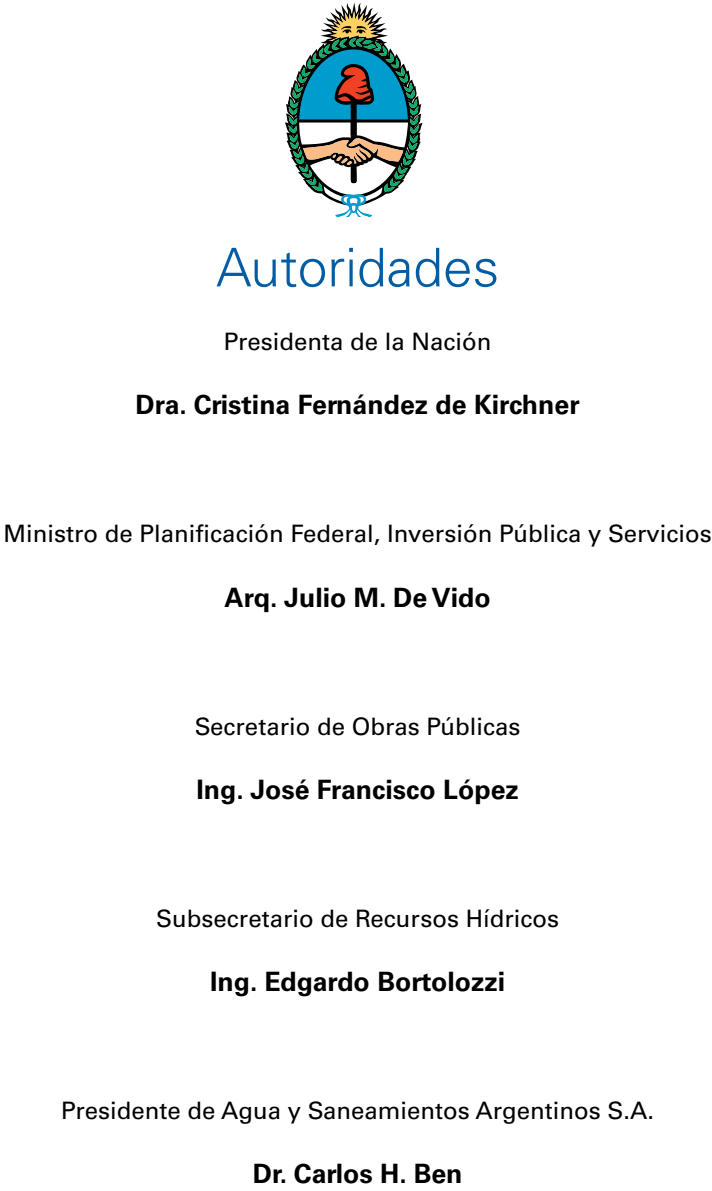
Gobierno corporativo

AySA tiene principios y normas que regulan el funcionamiento de la organización, para el desarrollo eficiente, responsable y transparente de su gestión.



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.



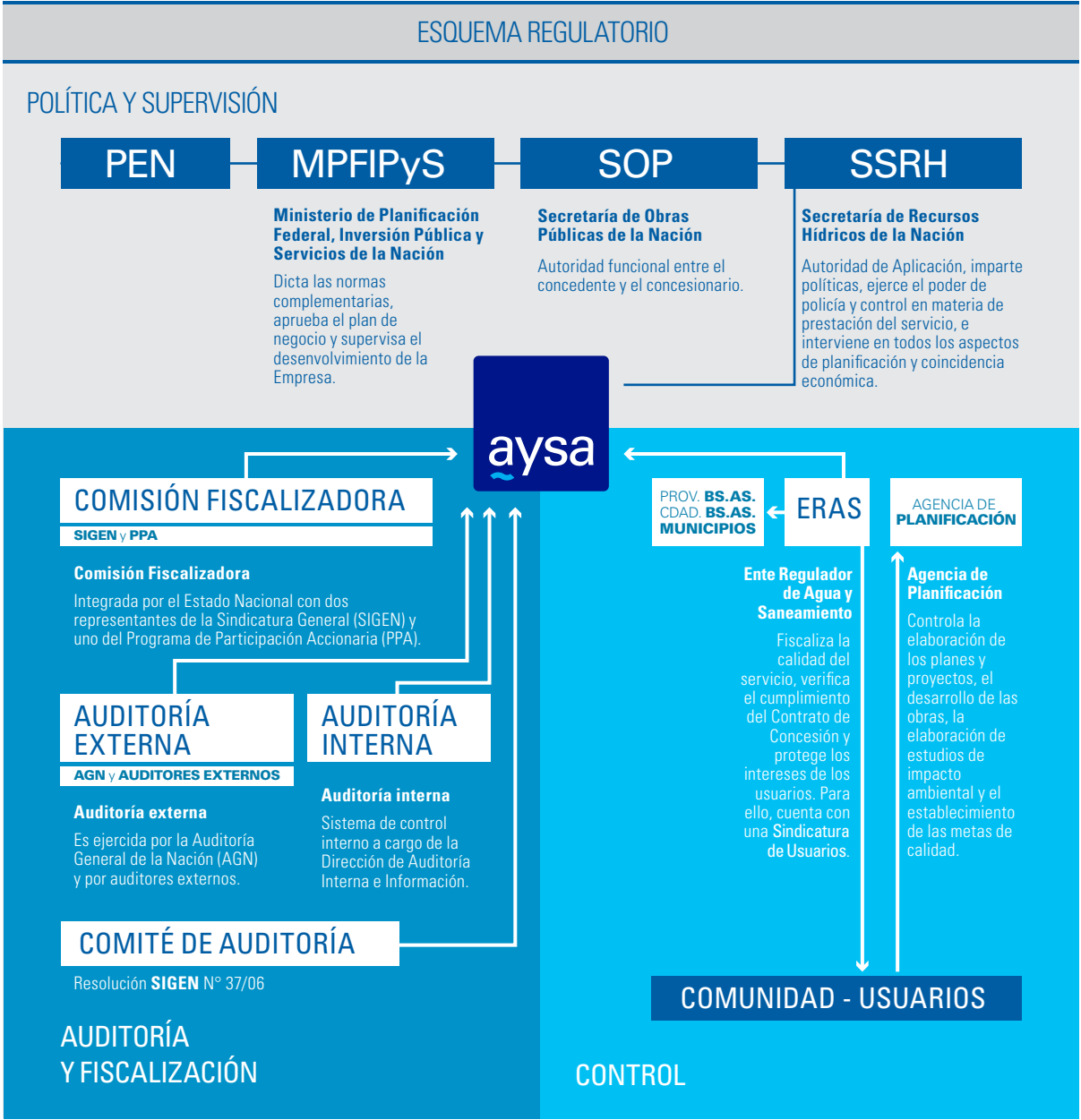
INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN ENTRE EL ESTADO NACIONAL Y AySA

Fue 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.

Regulación

MARCO REGULATORIO

Fue aprobado por el Congreso de la Nación, a través de la Ley 26.221, en febrero de 2007.



Articula la intervención de los gobiernos 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.

Comités, Juntas y Comisiones

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 Direcciones Operativas 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.	Dos representantes de AySA y dos del SGBATOS.
Comisión Permanente de Aplicación, Relaciones e Interpretación (CoPAR)	Actuar como órgano de interpretación de las normas convencionales.	Tres a cinco representantes de AySA y tres a cinco representantes del SGBATOS.
Comité Central de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional	Proponer políticas, objetivos, programas y planes de acción en materia de HSySO.	Cuatro representantes de AySA y cuatro del 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 SGBATOS.
Junta Permanente de Aplicación de eEscalas, Calificación y Mérito	Institucionalizar una práctica participativa entre representantes de la empresa y el gremio que garantice equidad en la calificación y remuneración de los trabajadores.	Tres representantes de AySA y tres del SGBATOS.
Comité de Acción Social	Analizar, evaluar y proponer soluciones a los problemas de carácter social que afecten a la comunidad de trabajo.	Cuatro representantes de AySA y cuatro del 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 vigente.	Dos representantes de AySA y dos del SGBATOS.
Comité de Sistemas de Gestión	Representantes de la Dirección de los Sistemas de Gestión (SG) 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 (DTyDT). En función de los temas a tratar, representantes de las Direcciones de Agua, DTyDT, Logística y de Saneamiento.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

Principios y normas de la organización

MARCO REGULATORIO E INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN

El marco ético de la gestión está dado por el Marco Regulatorio y el Instrumento de Vinculación. AySA aplica rigurosamente sus normas para promover la ética, y garantizar el funcionamiento eficiente y transparente de la Empresa.

MANUAL PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS

Este manual establece el marco ético y de transparencia en las compras y contrataciones.

ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)

El Ente Regulador recibe reclamos y actúa como ente de contralor.

CAPÍTULO COMPROMISO SOCIAL Y ÉTICO EN EL CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO

La Empresa acordó con el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) la inclusión de este capítulo 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.



COMPROMISO SOCIAL Y ÉTICO

Convención Colectiva de Trabajo N° 1234/11 "E"

Artículo 8°: Declaración de Principios y Derechos

Principios y derechos que la empresa y el sindicato reconocen como fundamentales. Por ejemplo, que el agua por ser un recurso vital imprescindible para la vida, es un derecho esencial de la comunidad; la utilización responsable y eficiente del recurso hídrico, el cuidado ambiental, la promoción de la diversidad, el derecho a la formación y capacitación integral y el trabajo conjunto para implementar las Políticas de Estado en forma sustentable.

Artículo 9°: Objeto y Compromisos

Los compromisos que ambas partes asumen para hacer posible que la Empresa pueda cumplir sus fines y su objeto social.

Será responsabilidad de la Empresa, definir las políticas y los instrumentos para la operación y conducción del servicio; establecer la estructura organizativa y les planteles de personal; determinar metodologías, normas y procedimientos de trabajo; desarrollar programas de capacitación integral y permanente y la adecuación de los lugares de trabajo conforme le establece la normativa de higiene y seguridad y las condiciones y medioambiente de trabajo. SGBATOS se compromete promover, incentivar, comunicar e impulsar los principios básicos acordados e impulsar toda forma de capacitación y difusión en materia de agua y saneamiento tanto en el ámbito estatal como en el privado.

SGBATOS se compromete promover, incentivar, comunicar e impulsar los principios básicos acordados e impulsar toda forma de capacitación y difusión en materia de agua y saneamiento tanto en el ámbito estatal como en el privado.

Artículo 10°: Igualdad de Oportunidad y Trato

Promover el valor de la diversidad, garantizando la equidad en el otorgamiento de derechos, trato, oportunidades y condiciones laborales para todos los trabajadores y trabajadoras.

Artículo 11°: Mantenimiento de los Servicios

Atento el carácter de esencial que reviste el servicio de agua y cloaca, el personal asignado extenderá el horario de su labor para evitar interrupciones en caso de fuerza mayor.

11.1°: Servicio Público Esencial. Guardias mínimas en caso de huelga o medidas de acción directa

Garantizar los servicios mínimos a cumplir por parte del personal en caso de huelgas o medidas de acción directa.

Artículo 12°: Asistencia Técnica

La Empresa pondrá a disposición su personal obrero, técnico y profesional cuando el Gobierno Nacional, Gobiernos Provinciales, Gobiernos Municipales, Empresas Privadas, PyMES, Cooperativas y/u ONGs requieran asistencia y/o asesoramiento técnico-profesional en procesos operativos, de investigación y/o desarrollo.

Entre las acciones desarrolladas para promover la ética en la gestión, cabe mencionar la aplicación rigurosa de las normas de buen gobierno y el Lineamiento Estratégico 11 (Cumplir y controlar los objetivos del servicio mediante la instrumentación de adecuadas prácticas administrativas, gerenciales, operativas y técnicas, aplicando mecanismos que aseguren transparencia y controles adecuados, en todos los aspectos: jurídicos, económico - financieros, medioambientales, sociales o de que encuadren en cualquier otra categoría o actividad) que se despliega en todos los Planes Operativos y se controla mediante el Plan de Auditoría y Gestión e indicadores clave.

La difusión de las pautas éticas tiene lugar en la práctica cotidiana, en el cumplimiento de las normas y regulaciones. En este sentido, se capacita al personal para trabajar según los procedimientos vigentes.

Asimismo, los empleados disponen de un ejemplar del Convenio Colectivo de Trabajo que incluye las normas éticas. Este ejemplar se recibe en el marco del proceso de inducción en el cual se aborda esta temática.



Compromiso con iniciativas externas

AySA está comprometida en propiciar el diálogo, la integración y la acción conjunta para potenciar el desarrollo, especialmente en cuestiones vinculadas a la consecución de una gestión sostenible, eficiente y equitativa del agua.





AySA EN EL PLANO INTERNACIONAL

Consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Las metas de expansión de AySA están en línea e incluso superan a las planteadas en la Meta 7.C. del OBJETIVO 7 “Garantizar la sostenibilidad del medioambiente”: Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.

Adhesión y compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas

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 en promover sus diez principios.

AySA EN POS DEL DESARROLLO REGIONAL

Alianzas entre prestadores de los servicios

AySA trabaja en pos de la integración regional a través de ALOAS, la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento. Esta Asociación se encuentra impulsada por el espíritu de miles de sanitarios de la región quienes, con profesionalismo, vocación de servicio y consciencia de la responsabilidad y trascendencia que significa brindar prestaciones fundamentales para el bienestar de la comunidad, se unieron para compartir problemáticas comunes e intercambiar sus mejores prácticas.

Lema de ALOAS: **Unidos por Agua y Saneamiento para todos.**

Eventos Internacionales

III CONGRESO INTERNACIONAL DEL AGUA EN LA CIUDAD DE VILLA MERCEDES, SAN LUIS

AySA estuvo presente en el III Congreso Internacional del Agua en la ciudad de Villa Mercedes, San Luis, que se realizó los días 21 y 22 de marzo, en el marco de los festejos por el Día Mundial del Agua. Organizado por San Luis Agua Sociedad del Estado, contó con una gran convocatoria, así como con la presencia de importantes figuras del ámbito local, nacional e internacional.

TALLER REGIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA PARA OPERADORES DE AGUA Y SANEAMIENTO

AySA, como empresa miembro y representante principal de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), entidad que preside desde su conformación, participó en el taller organizado por Obras Sanitarias del Estado (OSE), WOP-LAC, GWOPA, UN-HABITAT y AECID, que tuvo lugar los días 26 y 27 de marzo en la ciudad de Montevideo, Uruguay.



El taller, que contó con la presencia de 25 organizaciones de 14 países de Latinoamérica, el Caribe y España, se llevó a cabo con el objetivo principal de compartir experiencias y enfoques sobre la gestión diaria, buscando lineamientos comunes acerca de la Responsabilidad Social para la región.

En este contexto, se repartieron ejemplares del Informe “Equidad de Género en empresas miembro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento”, realizado por ALOAS, con el fin de compartir las acciones desarrolladas por las empresas integrantes en materia de equidad de género, prevención del acoso sexual y promoción de la no violencia hacia la mujer.



IWA WATER LOSS 2014

Del 30 de marzo al 2 de abril, representantes de la empresa asistieron al IWA Water Loss 2014 celebrado en Viena, Austria. Es el mayor congreso mundial en el campo de la gestión de fugas de agua; un espacio donde expertos y operadores comparten los últimos avances, así como mejores prácticas y casos de éxito.

10° ANIVERSARIO DE LA RED ARGENTINA DEL PACTO GLOBAL

El 24 de abril se llevó a cabo, en el Palacio de las Aguas Corrientes, Buenos Aires, la celebración del 10° aniversario de la Red Argentina del Pacto Global, a la que asistieron empresas, organizaciones y universidades que, a lo largo de 10 años de trabajo, colaboraron con la Red. El encuentro tuvo como premisa dimensionar los avances y revisar los próximos pasos para el logro de la consolidación de la sustentabilidad en Argentina.

IFAT 2014 MUNICH

AySA también participó en el Congreso IFAT 2014 Munich, feria dedicada a la tecnología ambiental con las últimas novedades y tendencias del sector, que se llevó a cabo del 5 al 9 de mayo en las instalaciones del recinto ferial New Munich Trade Fair Centre, en Alemania.

5° CONGRESO INTERNACIONAL DE ARSÉNICO EN EL AMBIENTE

En mayo, AySA integró una mesa redonda, en el “5° Congreso Internacional de Arsénico en el Ambiente”, donde presentó la ponencia: “Arsénico en agua destinada al consumo. AySA: Acciones y propuestas de solución”. El congreso se desarrolló en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, entre el 11 y el 16 de mayo. La empresa, además, participó con un stand donde entregó información institucional.

FITMA 2014

Entre el 21 y el 23 de mayo, AySA estuvo presente en una nueva edición de FITMA – Agua, Energías alternativas, Medio Ambiente, Residuos, la feria de negocios que integra todas las temáticas relacionadas con el desarrollo sustentable de la región. El evento, que se desarrolló en el Centro Costa Salguero, en Buenos Aires, convocó, como en años anteriores, a un público profesional y empresario especializado en la materia. Entre otras actividades paralelas (Ver recuadro), se llevaron a cabo las 7° Olimpiadas Sanitarias y la entrega del 14° Premio Junior del Agua. La empresa acompañó con la presencia de su Escuela Móvil, un stand y un puesto de hidratación.

19° CONGRESO ARGENTINO DE SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE

En el marco de FITMA se desarrolló el 19° Congreso Argentino de Saneamiento y Medio Ambiente “Agua, saneamiento y cambio climático: abordaje multisectorial”, organizado por AIDIS Argentina, con seminarios, mesas redondas, foros y paneles, sobre distintos temas relacionados a la cuestión ambiental, en el que AySA tuvo también una participación destacada.

PRIMERA ASAMBLEA DEL AGUA

Organizado por el COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios), la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador de Agua y Saneamiento y la Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias (FENTOS), el 5 de junio se realizó la Primera Asamblea del Agua en el Palacio de las Aguas Corrientes. El encuentro que se denominó “Hacia el acceso universal de los servicios de agua y saneamiento, infraestructura, inclusión social y desarrollo sustentable” contó con la presencia de importantes referentes del sector, representantes de empresas y profesionales.

PASANTÍAS UNIVERSIDAD THE NEW SCHOOL - FUNDACIÓN SES

El 28 de julio el Palacio de las Aguas Corrientes albergó la presentación de los trabajos realizados por los estudiantes de la Maestría en Relaciones Internacionales de la Universidad The New School y el equipo de Fundación SES –The New School. Un emprendimiento que llevan adelante, desde el año 2007, New School University de New York, Estados Unidos; AySA, Acumar y UNDAV.

THE WATER EXPO

AySA y ALOAS estuvieron presentes en The Water Expo – 2da edición; que se realizó en el Miami Airport Convention Center, los días 16 y 17 de septiembre; el único evento sobre la temática en los Estados Unidos, que ofreció la posibilidad de entrar en contacto con profesionales, empresas y especialistas del sector, y así establecer una conexión para el intercambio de conocimientos y experiencias con los principales operadores de América del Norte.

I JORNADA SOBRE RED DE MONITOREO EN CUERPOS DE AGUA DE LA CUENCA DEL PLATA

Los días 9 y 10 de octubre se realizó en la ciudad de Rosario, Santa Fe, la I Jornada de Red de Monitoreo en Cuerpos de Agua de la Cuenca del Plata, organizada por el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES), la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) y Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA). Se trataron temas relacionados

con el monitoreo y diagnóstico de la calidad de los cuerpos de agua en la Cuenca Paraná y del Plata. En el marco de la jornada, se firmó un acta de compromiso para la conformación de una Red de Monitoreo de cuerpos de agua en la Cuenca del Plata.



30° CONGRESO INTERNACIONAL DEL CIRIEC

En octubre, AySA también participó en el “30° Congreso Internacional del CIRIEC: La Economía Pública, Social y Cooperativa. Respuestas innovadoras a problemáticas globales”, que tuvo lugar en Buenos Aires, los días 29, 30 y 31.

INGENIERÍA 2014

Con la integración regional de empresas y profesionales como premisa, se desarrolló del 4 al 6 de noviembre la feria “Ingeniería 2014, Latinoamérica y Caribe -Congreso- Exposición”, en el Centro Costa Salguero, Buenos Aires. AySA formó parte de este evento como sponsor académico, a través de un stand en donde brindó información sobre los servicios que presta y las obras de infraestructura realizadas o en ejecución.

III CONVENCION INTERNACIONAL DE INGENIERIA EN CUBA, CIIC 2014

Del 6 al 9 de noviembre, AySA estuvo presente en la “III Convención Internacional de Ingeniería en Cuba, CIIC 2014” en la ciudad de Varadero. Este evento fue co-auspicado por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago - CORAASAN, de República Dominicana, empresa miembro de ALOAS.

2° CONGRESO INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

AySA formó parte del “2° Congreso Internacional de Responsabilidad Social CIRS 2014” que tuvo lugar en el Predio Ferial de Buenos Aires de La Rural del 12 al 14 de noviembre. El encuentro fue organizado por la Fundación Observatorio de Responsabilidad Social, la Universidad Tecnológica Nacional, la Universidad de Buenos Aires, el Instituto Superior de Control de Gestión Pública y la compañía especializada FONRES. La empresa participó con un stand donde brindó información sobre su gestión y la diversidad de acciones que desarrolla en el seno de la comunidad.

CONFERENCIA REGIONAL / BID

Los días 25 y 26 de noviembre se desarrolló la Conferencia Regional: “Estrategias de los Operadores de Agua en la Protección de sus Fuentes y Cuenas: Retos y Oportunidades”, una iniciativa del BID, en colaboración con ALOAS, con el objetivo de brindar herramientas y experiencias para orientar a operadores de agua potable en su involucramiento en la conservación de las cuencas abastecedoras.

Visitas

VISITA DE UNA DELEGACIÓN DE REPÚBLICA DOMINICANA

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago - CORAASAN, empresa de República Dominicana, miembro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento - ALOAS, realizó una visita a las instalaciones de AySA el día 5 de mayo.

VISITA DE PARTICIPANTES DEL 5° CONGRESO INTERNACIONAL DE ARSÉNICO EN EL AMBIENTE

En el marco del congreso celebrado en Buenos Aires, un contingente de 125 personas provenientes de diferentes partes del mundo visitó la Planta de Tratamiento por Ósmosis Inversa de AySA, ubicada en Virrey del Pino, partido de La Matanza.

VISITA DE PARTICIPANTES DEL 30° CONGRESO INTERNACIONAL DEL CIRIEC

El 29 de octubre, asistentes al “30° Congreso Internacional del CIRIEC sobre economía pública, social y cooperativa” procedentes de Austria, Bélgica, Francia, Japón, Tailandia, Estados Unidos, Colombia, Perú y Uruguay, estuvieron presentes en las instalaciones de AySA del Edificio Tucumán, y el 1° de noviembre realizaron una visita a la Planta potabilizadora Gral. San Martín.

VISITA DE UNA DELEGACIÓN DE ESPECIALISTAS EN AGUA Y SANEAMIENTO DE AMÉRICA DEL SUR

Una delegación de especialistas en materia de agua y saneamiento provenientes de Uruguay, Brasil, Perú y Argentina visitaron la Planta depuradora El Jagüel de AySA, el 12 de noviembre, en el ámbito de las “Jornadas Internacionales, Urbanismo, Ambiente y Territorio”, organizadas por el Municipio de Esteban Echeverría.

VISITA DE REPRESENTANTES DEL BANCO MUNDIAL

Representantes del Banco Mundial, especialistas en agua, saneamiento y medioambiente, recorrieron la Planta depuradora de Líquidos Cloacales “Del Bicentenario” de AySA en Berazategui, el 12 de noviembre.



SEDE DEL 4º ENCUESTRO DE ALOAS

Los días 26, 27 y 28 de noviembre se realizó en Buenos Aires, en el Palacio de las Aguas Corrientes, el 4º Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), declarado de interés nacional. En el marco del evento, organizado por AySA, como empresa anfitriona, participaron representantes de organismos internacionales, empresas del sector, sindicato, asociaciones de usuarios, universidades, entre otros, quienes debatieron a través de 40 ponencias y presentaciones sobre la actualidad y el futuro del agua y el saneamiento en la región.



En el marco del 4º Encuentro, se realizó la Firma del Convenio de Colaboración entre la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS) y la Confederación Latinoamericana de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (CLOCSAS).

Organizado por el Club Obras Sanitarias de la Nación, del 20 al 27 de noviembre, se llevó a cabo el 1º Torneo Internacional de ajedrez COPA ALOAS 2014, que reunió a jugadores de Argentina, Perú, Paraguay, Venezuela, Italia y España en el Palacio de las Aguas Corrientes durante ocho días consecutivos. Los participantes se midieron en dos formatos: Torneo Magistral "Norma Gran Maestro" y Torneo ITT "Norma Maestra" internacional.



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 Cristiana de Dirigentes de Empresas)
- AEA (Asociación Empresaria Argentina)
- CAC (Cámara Argentina de Comercio)
- CAC (Cámara Argentina de la Construcción)
- CAI (Centro Argentino de Ingenieros)
- CARI (Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales)
- COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarias)
- FIEL (Fundación de Estudios Económicos Latinoamericanos)
- IDEA (Instituto de Desarrollo Empresarial Argentino)
- ICPA (Instituto del Cemento Portland de Argentina)
- IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)
- UIA (Unión Industrial Argentina)

Modelo para una gestión de excelencia

Consciente de la responsabilidad de brindar prestaciones esenciales para el desarrollo de la población y la preservación del ambiente, AySA estableció un modelo de gestión integral, orientado a la calidad total, la mejora continua y la sustentabilidad.



COMPROMISO CON LA CALIDAD

La empresa estableció un modelo para una gestión de excelencia que se traduce en los siguientes atributos:

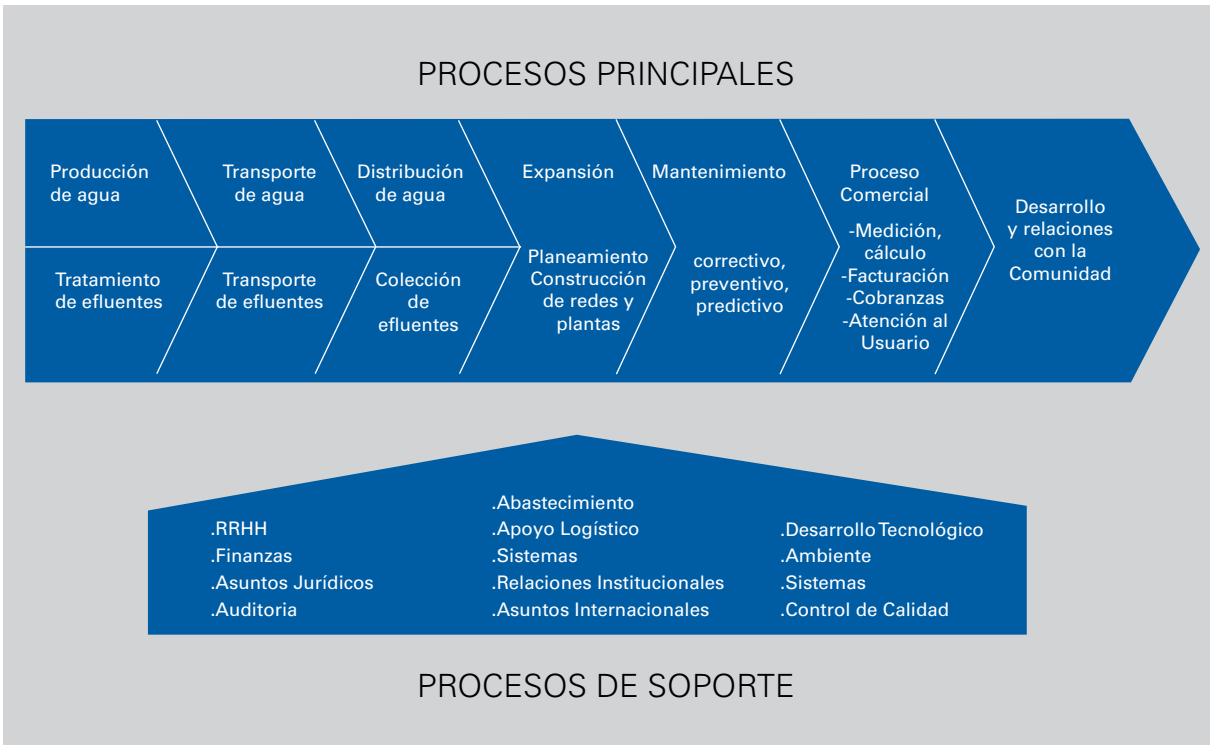
- Resultados que satisfagan a todos aquellos vinculados con la organización: usuarios, empleados, proveedores y a la sociedad en su conjunto.
- Sistemas de Gestión que aseguren la continuidad de esos resultados a lo largo del tiempo.
- Vocación y compromiso de mejorar permanentemente los resultados, a través del perfeccionamiento constante.

Las políticas, objetivos y metas de calidad son difundidos tanto a través del proceso de Plan Estratégico y del despliegue de los Planes Operativos como de los Sistemas de Gestión certificados. A su vez, las políticas de estos sistemas se desdoblan en objetivos que integran los Tableros de Control de cada una de las áreas.

Para evaluar la efectividad se recurre a diferentes dispositivos entre los cuales se destacan la revisión sistemática del cumplimiento de los Planes, las Auditorías, las Revisiones por la Dirección de los Sistemas de Gestión y las Encuestas de Satisfacción de Usuarios.

Sistemas de Gestión certificados

Para consolidarse como una organización de excelencia, a partir de la elaboración del Plan Estratégico se incluyó el Plan Operativo de Calidad, que tiene como objetivo de alcanzar el 100% de la empresa bajo un Sistema de Gestión certificado. Hoy, gran parte de las operaciones tanto técnicas como comerciales o de procesos soporte ya están certificadas, mientras se trabaja en una etapa de integración de los diferentes Sistemas de Gestión implementados.



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, 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. 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.

En este sentido, durante el año 2014, se participó en 197 ensayos que correspondieron a ejercicios interlaboratorios, lográndose una performance altamente satisfactoria para 182 de ellos -un 92,3% de casos satisfactorios con z_score menor a 2-, lo que asegura competencia y validez de los resultados.

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

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 la Dirección de Saneamiento. Asimismo, sus áreas relacionadas con el proceso de tratamiento 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 y Planta depuradora Barrio I.

Por otro lado, 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

Se encuentran certificados bajo normas de calidad la Gestión de Reclamos Técnicos (ISO 9001:2008) y la Gestión de los Reclamos Comerciales (IRAM 90600). Estos procesos están relacionados directamente con la atención de los usuarios.



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

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES	
Norma ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad	Norma ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental
Potabilización en las plantas Gral. Belgrano, Gral. San Martín y Dique Luján. Operación del sistema de Control Centralizado. Operación y mantenimiento de las estaciones elevadoras de agua. Producción de agua subterránea, incluidas las plantas de tratamiento localizadas. Control de calidad de las plantas depuradoras El Jagüel y Barrio Uno. Gestión Administrativa – Dirección de Saneamiento Servicio de identificación, implementación y soporte de soluciones técnicas y de Desarrollo Tecnológico para la prestación del Servicio de Agua y Saneamiento. Servicio de auditoría interna técnica, administrativa-contable, comercial, legal y de sistemas informáticos – Auditoría Interna. Gestión de Reclamos Técnicos - Dirección de Operaciones Regionales. Gestión de Reclamos y Trámites Comerciales y Proceso de Facturación – Dirección de Operaciones Regionales y Dir. de Sistemas Comerciales. Servicio de Gestión de Compras, Bienes, Servicios y Contratación de obras y planificación y distribución de materiales de línea – Dirección de Compras Central Provisión y mantenimiento preventivo y correctivo de toda la flota, vehículos, equipos desobstructores, máquinas viales y perforadoras para las tareas de operación y transporte de AySA. Servicio de proyecto, ampliación, remodelación y mantenimiento de los predios de AySA. Servicio de instalación y mantenimiento de las comunicaciones de AySA. Servicio de prevención y protección de recursos de AySA. Mantenimiento correctivo y de mejora de sistemas de automatismos y control para el funcionamiento de plantas, estaciones de bombeo y el monitoreo de redes de transporte de líquidos. Definición de lineamientos y el asesoramiento técnico para la instalación y puesta en marcha de Automatismos en obras nuevas – Dirección de Apoyo Logístico.	Plantas depuradoras Norte, Sudoeste, El Jagüel, Barrio Uno, Hurlingham. Establecimiento Wilde. Operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo cloacal. Gestión de redes cloacales: Actividades de planificación e inspección estructural de los conductos cloacales mayores a 400 mm (Sonar – Balsa); instalación y mantenimiento de puntos de monitoreo de nivel líquido cloacal, medición de caudal e inspección de traza en todo el ámbito de la concesión; apertura y cierre de desborde de seguridad. Servicio de operación del sistema de Control Centralizado de Agua. Planta potabilizadora Gral. San Martín. Planta potabilizadora Gral. Belgrano. Estaciones Elevadoras de Agua. Pozos de agua subterránea. Plantas de tratamiento de aguas subterráneas. Laboratorio Central. Norma OHSAS 18001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Planta potabilizadora Gral. San Martín. Planta potabilizadora Gral. Belgrano. Planta Dique Luján. Control Centralizado de Agua. Estaciones elevadoras de agua. Pozos de agua subterránea. Planta de tratamiento de agua subterránea. Planta depuradora Norte. Planta depuradora El Jagüel. Planta depuradora Barrio Uno. Gestión de Redes Cloacales. Planta depuradora Hurlingham. Laboratorio Central. Acreditación ISO 17025 (OAA) Ensayos acreditados por el Laboratorio Central. Laboratorio de calificación de medidores de agua.

COMPROMISO CON LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Principios de precaución

MAPA DE RIESGOS

La elaboración del Plan Estratégico de la empresa incluyó el diseño de un mapa de riesgos que se actualiza en forma periódica.

Se analizan los actores, los contextos externo e interno, el marco político e institucional y el contexto tecnológico. Cada área elabora un análisis específico que realimenta el análisis global de la empresa. Las conclusiones se sintetizan en una matriz de riesgos, a través de la cual se proyectan escenarios para las distintas variables clave del negocio, con el objetivo de determinar el posible impacto de las mismas en el desarrollo de los lineamientos estratégicos y los planes operativos, y definir acciones concretas que permitan mitigar su efecto.

PLAN DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS

Para cumplimentar las metas y normas de calidad del servicio de manera sustentable, en cumplimiento con el Instrumento de Vinculación y disposiciones vigentes, para asegurar la continuidad de las prestaciones y prever la protección de los empleados, activos y el medioambiente, AySA ha desarrollado el Plan de Prevención y Emergencias (PPE).

Este Plan 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.

Esta metodología permite plantear, evaluar y gestionar los riesgos latentes en el sistema. El PPE, entonces, es un conjunto de directrices que tiene la finalidad de prevenir situaciones anómalas que puedan afectar la calidad y/o continuidad de los servicios. Para ello, designa con precisión quién hace qué, cómo y cuándo y debe estar en conocimiento de toda la empresa.

Su estructura incluye un Plan Integral, que 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. Todo el proceso cuenta con la certificación ISO 9001:2008 desde 2010.

Para actualizar el Plan, año a año, se realizan en forma complementaria:

- Encuestas a las distintas áreas operativas que componen el plan. Luego los resultados se comunican a través de un informe.
- Planes de contingencia para aquellos peligros que no son puntos de control críticos.
- Simulacros y ejercicios de verificación, que permiten evaluar y retroalimentar el plan.

- Auditorías Internas para verificar la implementación del Plan en las distintas áreas, su conocimiento y períodos de actualización.
- Comunicaciones y capacitaciones específicas que permiten seguir preparando y concientizando al personal sobre la utilidad y aplicabilidad del Plan como una herramienta de trabajo necesaria.

AUDITORÍAS INTERNAS

La empresa cuenta con un área específica de Auditoría Interna e Información.

Esta Dirección cumple dos funciones principales, por un lado, realiza la auditoría tradicional de control, evaluación de riesgos y contribución a la mejora operativa; y por otro, provee información ejecutiva y brinda asesoramiento a la Alta Dirección para la gestión de la empresa y la toma de decisiones.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio Nacional a la Calidad

El Premio Nacional a la Calidad fue instituido por Ley 24.127 para "la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en el sector empresario [...], a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones".



OBJETIVOS DEL PREMIO:

- Promover el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad.
- Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las comunidades.
- Preservar el ambiente humano y la óptima utilización de los recursos.

El premio se otorga a aquellas instituciones que constituyen "un modelo que sirve de guía a todos los actores de la vida económica nacional, en un camino que debe conducir al país y a sus habitantes a una calidad de vida muy superior".

AySA fue la única empresa que recibió el Premio Nacional a la Calidad en 2014.

Otros reconocimientos

Olimpiadas sanitarias

La empresa participó con dos equipos, que obtuvieron el primer y tercer lugar en la VII OLIMPIADAS SANITARIAS nacionales.

Asimismo, un equipo de la empresa integrado por técnicos y profesionales de distintos sectores viajó a Estados Unidos para participar en las OLIMPIADAS SANITARIAS "OPERATIONS CHALLENGE", en la ciudad de Nueva Orleans, donde calificó en el puesto 25 -entre 43 equipos- y recibió un reconocimiento por ser "el equipo con más simpatizantes".



Reconocimiento a la divulgación de contenidos educativos

En 2014, AySA recibió el Premio UBA a la divulgación de contenidos educativos en medios nacionales en la categoría "Producciones audiovisuales", dentro del rubro "Educación", por la serie documental Aguas Adentro y una 1° mención en la categoría "Producciones radiofónicas", dentro del rubro "Divulgación Científica", por su programa Planeta Azul.

A su vez, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reconoció a Aguas Adentro declarando a la serie de Interés Ambiental



Reconocimiento a la promoción cultural en la Feria del Libro Infantil y Juvenil

Por la labor desarrollada durante en la 24° Feria del Libro Infantil y Juvenil, la empresa recibió un Reconocimiento a la Promoción Cultural, otorgado por la Fundación El Libro.

Mención por el espacio en Casa FOA

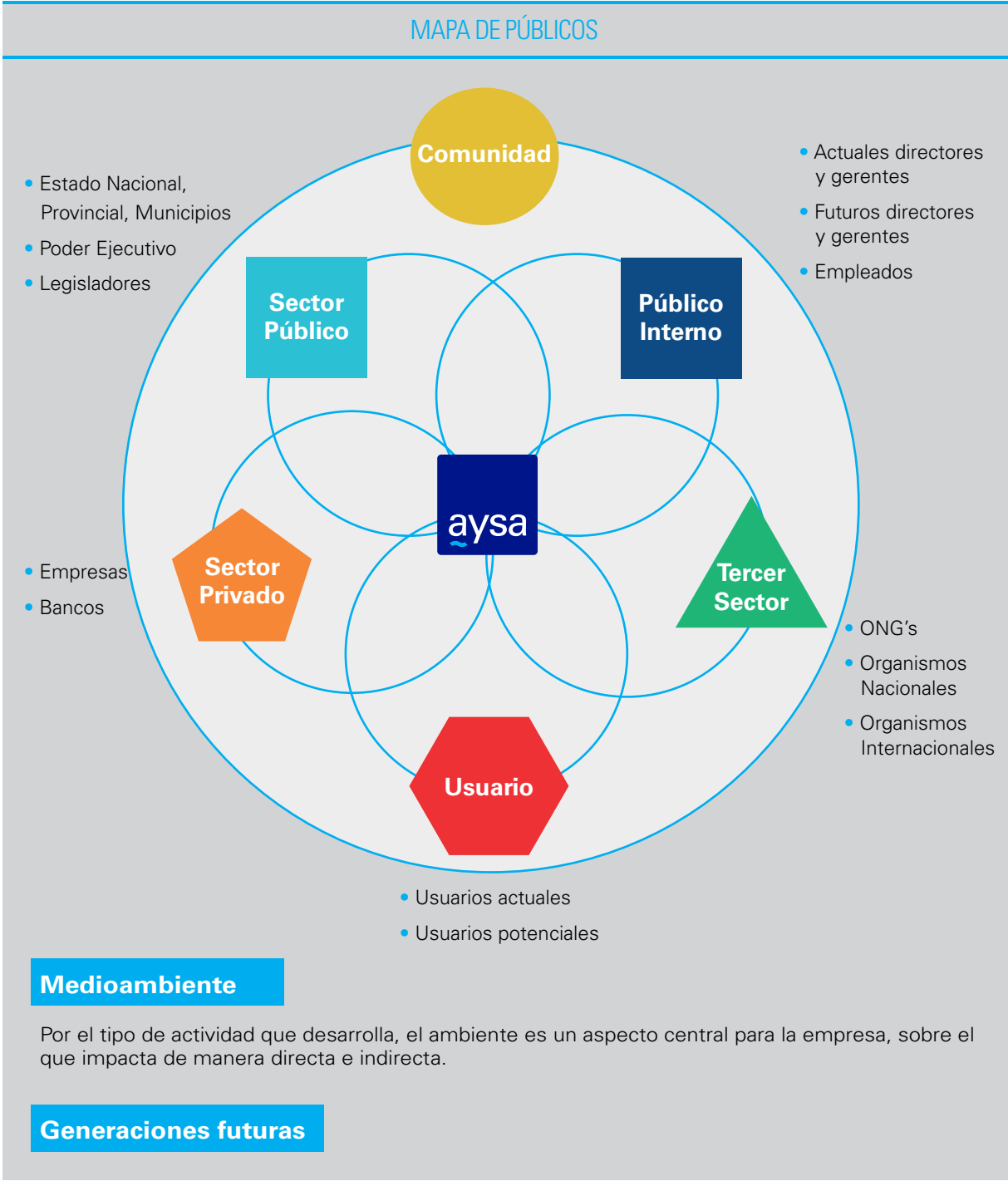
AySA obtuvo la Mención Especial al Paisajismo y la Mención Alba "Vení al Color" por su espacio "El color de los sueños".

Grupos de interés de AySA

La relación con los grupos de interés es para AySA un tema relevante, contemplado en sus objetivos estratégicos.



MAPA DE PÚBLICOS



El mapa de públicos muestra cómo AySA, al ser prestadora de servicios esenciales, se vincula e interactúa con el universo completo de grupos que conforman una sociedad. Para el desarrollo exitoso de la gestión de estas prestaciones, la asociación, la participación y el diálogo son una condición fundamental. El sector público, el sector privado y la sociedad civil en su conjunto deben trabajar mancomunadamente para crear una nueva ética del agua sobre las responsabilidades que le competen a cada uno, y bregar por la universalización de este derecho esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

Con estas premisas, AySA elaboró una matriz donde exhibe sus distintos ámbitos de interés, los que han sido contemplados en la formulación del Plan Estratégico. Para desarrollar este mapa, se realizó un análisis de los públicos de cada uno de estos ámbitos, luego, los resultados de esas evaluaciones fueron incorporados en los diferentes Planes Operativos.

Inclusión de los grupos de interés

AySA estableció los canales necesarios para conocer los intereses y expectativas de sus públicos, y compartir sus acciones y decisiones, generando así un intercambio fructífero en donde se promuevan acuerdos satisfactorios para las partes involucradas y para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Con este propósito, estableció una política de actuación con los distintos grupos de interés, que se refleja en objetivos específicos en los distintos Planes Operativos y en objetivos generales y abarcativos en el Plan de Imagen y Comunicación Institucional, y que incluye responsables, indicadores y resultados esperados. Esta política se concreta a través de contactos, acciones y herramientas segmentadas, y se monitorea en forma sistemática, para disponer de información que posibilite la realización de los ajustes pertinentes. Se mide evaluando los resultados obtenidos, las consecuencias e impactos logrados, así como las posibilidades de mejora.



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	
PÚBLICO INTERNO	
COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES EN 2014	
Con el objetivo de informar, acercar e involucrar a los empleados con el pasado, el presente y el futuro de la empresa, se realizan campañas y piezas internas de comunicación, boletines, folletos y manuales, entre otras acciones.	
CAMPAÑAS En 2014, se realizaron las siguientes campañas:	• El Presidente te escucha Con la intención de recoger sugerencias, comentarios o consultas, se le dio la posibilidad al personal de escribirle en forma directa al Presidente de la Empresa.
	• Campaña Equilibrio Con el propósito de que los empleados tomen conciencia sobre la importancia de cuidar la salud para mejorar la calidad de vida, se abordaron temas relacionados con el bienestar a través de diversas piezas de comunicación. En el marco de esta campaña y a partir de una iniciativa conjunta con la Gerencia de Medicina Laboral, se realizó la Segunda Campaña de Control de la Presión Arterial para prevenir, controlar y disminuir el riesgo de enfermedades asociadas con la hipertensión arterial.
	• Campaña de Vacunación Con el objetivo de incentivar a los trabajadores a recibir las vacunas tri-valentes recomendadas por la Organización Mundial de la Salud, se llevó adelante esta campaña para apoyar la tarea de la Gerencia de Medicina Laboral.
	• Historias con Presente Se convocó a los trabajadores de AySA a compartir fotos históricas de sus familiares y compañeros sanitarios, así como documentos u objetos que pudieran tener valor para la historia de la empresa.
HERRAMIENTAS	• Comunicados vía correo electrónico Con la intención de que cada trabajador, al abrir su cuenta de correo institucional, recibiera información novedosa o de interés sobre el quehacer empresarial y temas afines a la gestión, se realizó el envío de correos electrónicos, simples y concretos con un diseño atractivo. Algunas temáticas de los comunicados fueron: efemérides históricas, fechas institucionales importantes (Aniversario de AySA, Día del Sanitarista, 102 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, recomendaciones de Seguridad e Higiene en el trabajo.
	• Boletín AySA Con el antecedente del histórico Boletín de Obras Sanitarias, en 2014 se recreó la idea de una publicación mensual dirigida y enviada a los hogares de los trabajadores. De esta manera, se difundieron objetivos y logros de las distintas áreas de la empresa, buscando involucrar al personal. Se enviaron, por correo privado a cada domicilio, 8 boletines.

HERRAMIENTAS	• Folletos entregados con el recibo de sueldo Estas piezas, alineadas con la misión del Plan Estratégico de AySA, reflejaron los resultados y el balance de casi 8 años de trabajo en equipo. Los folletos fueron entregados en mano a cada empleado junto con el recibo de sueldo. Se realizaron 12 folletos a lo largo del período.
	• Manuales internos Se trató de piezas de circulación interna, que sirvieron de apoyo para coordinar y describir procesos de trabajo específicos. Los manuales fueron instructivos y se configuraron a pedido de diferentes Direcciones. En 2014, se realizaron la Guía de Plomería para el Hogar para el Plan A+T y la Reedición del Manual de Seguridad e Higiene para el Plan A + T.
	• Afiches Se realizaron para reforzar la comunicación de las campañas y para llegar a aquellos trabajadores que no utilizan el correo electrónico. Se instalaron en espacios comunes de los establecimientos. Las piezas realizadas en 2014 informaron sobre: Olimpíadas Sanitarias, Campaña Equilibrio, Semana de Control de la Presión Arterial, Campaña de Vacunación, Campaña Historias con Presente y Política de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional.
	• Fotografías Se hicieron producciones fotográficas específicas para mostrar a los empleados en su ámbito laboral y los diferentes establecimientos de la empresa, y así fomentar el sentido de pertenencia. Se buscó que cada fotografía no solo reflejara el trabajo sino también el espíritu de la familia sanitarista. Se realizaron 145 sesiones fotográficas en más de 40 establecimientos.
CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES	Se celebraron actividades en fechas clave para reforzar y remarcar temas destacados de la agenda nacional y de la empresa. Se utilizaron comunicados por correo electrónico, tarjetas, manuales, folletos y piezas de merchandising. Se realizaron 6 acciones internas:
	• Día de la Escarapela Se entregaron más de 7.000 eco escapelas.
	• Día del Padre Se entregaron más de 3.000 bufandas en cajas de material reciclado.
	• 102 años de OSN Se entregaron más de 7.000 bolsas con un boletín especial con la historia de Obras Sanitarias de la Nación y un sticker conmemorativo del aniversario.
	• Día de la Secretaria Todas las secretarías y asistentes recibieron un desayuno para compartir con sus compañeros. Se entregaron más de 80 desayunos.
	• Día de la Madre Se entregaron más de 1.000 porta cosméticos con una tarjeta.

Más información en apartado Desempeño Social – Los Trabajadores



USUARIOS	
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	
CENTROS DE ATENCIÓN	Para un intercambio personalizado, la empresa dispone 23 centros distribuidos en las distintas localidades de su ámbito de actuación. Allí los usuarios pueden realizar sus trámites cómodamente y encuentran a disposición información de interés y novedades sobre la empresa. • Atención a personas con alguna discapacidad El personal que se desempeña en estos Centros fue entrenado especialmente para asistir a personas con discapacidades visuales, motoras y auditivas. A su vez, las oficinas cumplen con las condiciones de seguridad y accesibilidad para quienes tengan movilidad reducida, ya que cuentan con rampas y pasamanos en los lugares necesarios.
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL	Este centro cuenta con diversos canales: teléfono, mail, fax y correo postal, para recibir consultas y solicitudes de los usuarios. • Servicio para consultas técnicas Línea gratuita que funciona las 24 horas, los 365 días del año. • Atención a usuarios sensibles Ante la afectación del servicio de agua se realizan llamados salientes a los usuarios denominados “Sensibles” (centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, entre otros), a efectos de poder brindarles información anticipada y eventualmente un servicio alternativo.
OFICINA VIRTUAL	Otro canal donde los usuarios pueden encontrar 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. Se encuentra disponible en la web oficial de AySA, www.aysa.com.ar .
COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	• Comunicación en distintos soportes Se busca el contacto con los usuarios, a través de distintos medios como 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, para mantenerlos informados sobre obras de expansión y mantenimiento, temas de servicio y otras cuestiones de interés. • Informe al Usuario Reporte anual que incluye los datos más relevantes de la gestión.
REUNIONES CON VECINOS BENEFICIADOS POR OBRAS	Como una forma más de inclusión, se organizan reuniones con los usuarios beneficiados por las distintas obras buscando priorizar la comunicación con los vecinos que serán incorporados a las prestaciones. Durante todo el desarrollo de los trabajos, se llevan 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	Se trata de encuentros periódicos con la Sindicatura de Usuarios, que forma parte del Ente Regulador, para informarle sobre el quehacer de la empresa, analizar y discutir distintos temas y recibir sus inquietudes. Este contacto se ha convertido en una herramienta que posibilita la oportuna y ágil incorporación de medidas o reformas. A su vez, se le entrega ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que se ejecuta.

	Durante 2014, se coordinaron seis reuniones técnico - informativas que tuvieron lugar en: la Sede Central de AySA, el Palacio de las Aguas Corrientes y la planta potabilizadora Gral. San Martín. Además, los integrantes de la Sindicatura de Usuarios fueron invitados a participar en diversos eventos institucionales como la inauguración de la Planta “Del Bicentenario” en Berazategui y el Encuentro ALOAS 2014.
COMUNICACIÓN DE OBRAS QUE PROVOCAN INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Para estos casos, se busca utilizar distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios afectados. A tal fin, se ha dispuesto un módulo específico en el sitio web institucional, se graban mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800 321-2482) y se realizan avisos en diarios y radios nacionales. También, se acerca información a los usuarios a través de llamadas telefónicas, envíos de e-mail y/o distribución de volantes o mensajes grabados a través de vehículos parlantes en las zonas afectadas. En el caso particular de interrupciones de servicio de gran complejidad, que afectan a porciones extensas de la concesión, se implementan programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados.
SONDEOS DE OPINIÓN EN FORMA PERIÓDICA	De manera periódica, se efectúan distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel satisfacción de los usuarios con en los servicios, para identificar áreas de mejora. • Encuesta de Satisfacción General con el Servicio Medición de la percepción de los usuarios sobre el servicio y la imagen de la empresa a través de encuestas personales. • Encuesta de Contactos Medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado en los Centros de Atención y con el Servicio Técnico.
Más información en apartado Desempeño Social - Los Usuarios	
COMUNIDAD	
PLAN DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	En el marco de este Plan, AySA gestiona proyectos técnico sociales destinados a mejorar la calidad de vida en sectores de alta vulnerabilidad de la población.
ACCIONES RELACIONADAS CON LA EDUCACIÓN, VALORACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL	AySA asumió el compromiso de difundir conocimientos, estimular y profundizar el debate en torno a los servicios y a la necesidad de cuidar un recurso tan esencial como es el agua. • Programa Vida Líquida En este marco, se creó el programa educativo de AySA, con acciones específicas para la comunidad educativa y otras dirigidas a la comunidad toda, con el propósito de sembrar los valores de una Nueva Cultura del Agua, y producir un cambio profundo y duradero.
PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	Con foco en dos ejes centrales: promoción de la conciencia ambiental, y preservación y valoración del legado vinculado con la historia del saneamiento en la Argentina. • Museo del Agua y de la Historia Sanitaria Para conocer la historia del agua en la Argentina y del magnífico edificio que lo alberga, el Palacio de las Aguas Corrientes. • Biblioteca Agustín González Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente. • Archivo de Planos y Expedientes Históricos Para consulta de especialistas y de público en general. • Lazos de Agua Ediciones Para difundir la experiencia y el conocimiento generados en el sector sanitario.



	• Club Gotitas de Felicidad Para alegrar a los chicos y acercarles mensajes sobre del cuidado del agua y el medioambiente.
APOYO A DISTINTAS MANIFESTACIONES CULTURALES, DEPORTIVAS Y RELIGIOSAS PRESENCIA EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS	
Más información en apartado Desempeño Social - La Comunidad	
OTROS PÚBLICOS	
PÚBLICOS ESPECIALIZADOS	La empresa comunica a cada público de interés (medios de comunicación, líderes de opinión, organismos, instituciones, cámaras, etc.) en forma progresiva, precisa y oportuna la ejecución de las obras, haciendo hincapié en los beneficios sociales y medioambientales que brindarán. A su vez, se realiza también un trabajo de relacionamiento e intercambio de información sobre otros temas específicos y clave para estos públicos.
OPERADORES DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO	En su carácter de referente, mediante asistencias técnicas, AySA brinda servicios de apoyo a otros operadores de agua y saneamiento así como a los municipios que lo soliciten.
PROVEEDORES	
SELECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE PROVEEDORES	La selección de proveedores se lleva a cabo mediante distintos procesos licitatorios contemplados y reglamentados en el Manual de Procedimientos de Gestión de Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de AySA con el propósito de dar transparencia a las contrataciones.
RELACIÓN ÉTICA CON PROVEEDORES	Con el objetivo de mantener relaciones con proveedores y contratistas basadas en la transparencia, el respeto, la observancia del medioambiente, la calidad y la confianza, la empresa se planteó, entre otros, los siguientes objetivos:
	• Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable y de los procedimientos internos de la Empresa, utilizando todas las metodologías y herramientas de gestión disponibles.
	• Analizar las decisiones de adquisiciones con criterios ambientales, buscando productos y servicios que disminuyan el impacto negativo en la salud humana y el medioambiente. • Analizar y promover las modificaciones y actualizaciones necesarias al Manual de Procedimientos para mantener una gestión ágil, eficiente y transparente, conforme al Marco Regulatorio y al Instrumento de Vinculación.
SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES DE RUBROS CRÍTICOS	Se efectúa el seguimiento de desempeño de proveedores mediante un sistema de indicadores que miden el grado de eficacia en el cumplimiento de requisitos establecidos, según cada rubro específico, con la intención de mejorar continuamente los procesos, creando valor y sinergia en todo el ciclo productivo.
	Informes periódicos Se realizan informes periódicos que permiten a los proveedores revisar sus procesos a partir de las oportunidades de mejora señaladas.

DESARROLLO DE LA INDUSTRIA LOCAL

AySA fomenta el desarrollo de la industria local, brindando asesoramiento a proveedores para que generen o desarrollen materiales de línea nacional. Para ello, la empresa les provee información específica sobre las necesidades a cubrir y los datos que posee sobre las tecnologías de última generación que van surgiendo en el mercado. De este modo y frente a las nuevas exigencias, los proveedores pueden mejorar sus procesos de fabricación y sus sistemas de calidad, lo que les permite aumentar su competitividad.

En esta línea, participa en el Proyecto de Fortalecimiento de la Innovación Tecnológica – Programa de Desarrollo de Proveedores, patrocinando empresas en carácter de tractora ante el FONTAR (Fondo Tecnológico Argentino).

Más información en apartado Desempeño Económico - Proveedores



AySA EN 2014



Los servicios

AySA realiza la operación de los servicios de provisión de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales, a través de un sistema integral que abarca todo el ciclo del agua, procurando la máxima eficiencia y una gestión sustentable.



PROVISIÓN DE AGUA POTABLE

Captación

El agua cruda, tal como se encuentra en las fuentes, superficiales o subterráneas, es la que se utiliza como materia prima para el abastecimiento.

Las fuentes de agua de la concesión son el Río de la Plata y, en proporción muy inferior -algo menos del 5%- perforaciones semisurgentes realizadas al Acuífero Puelche.

Producción

A PARTIR DE AGUA SUPERFICIAL

El agua del río captada a través de torres de toma llega a las plantas para ser sometida a un tratamiento que permite la eliminación de componentes físicos, químicos y biológicos indeseables. Las etapas de este proceso consisten en: elevación y conducción, dosificación de coagulante, floculación, decantación, filtración, desinfección y alcalinización (para la corrección de pH).

Una vez finalizado el proceso, el agua ya potabilizada se almacena en reservas, para su posterior distribución.

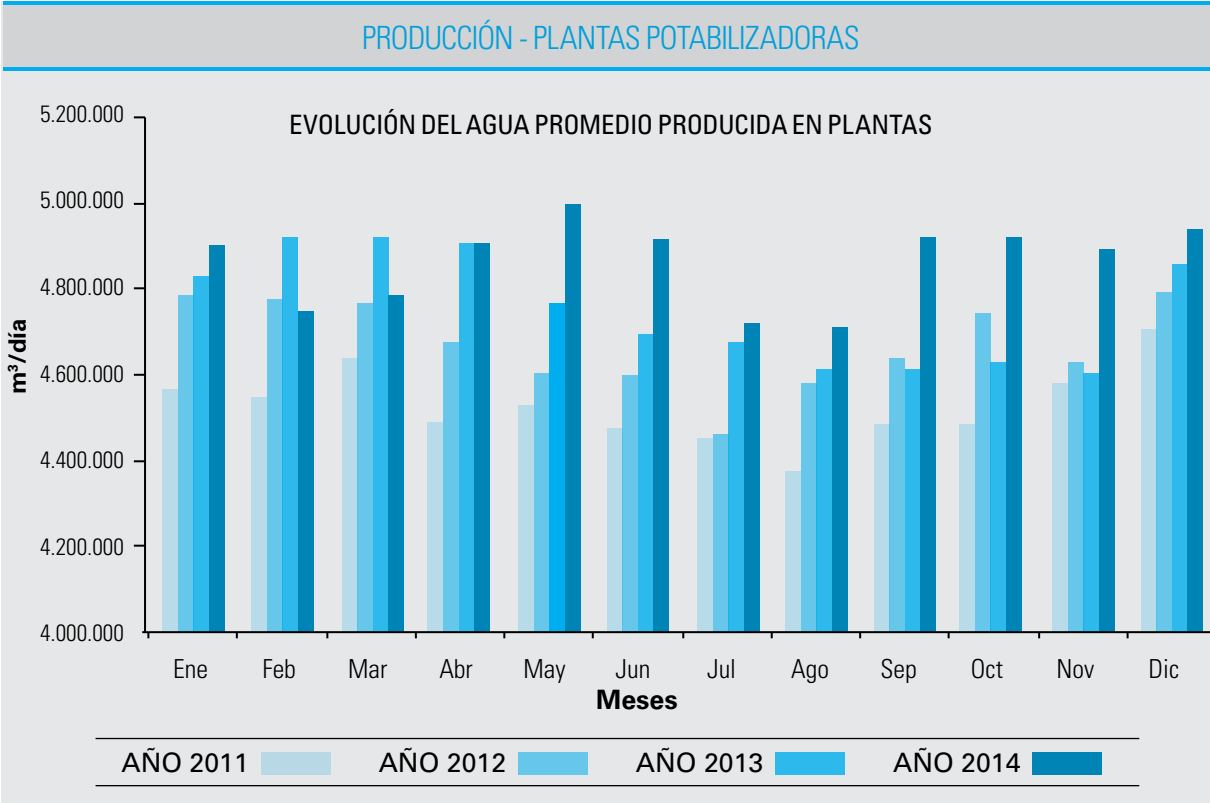
A PARTIR DE AGUA SUBTERRÁNEA

Se realiza a través de perforaciones, ya sea en forma individual o en forma de baterías de pozos. El proceso de tratamiento del agua obtenida a partir de estas fuentes consiste en la desinfección y, en los casos que se requiera, remoción de nitratos. Los tipos de tratamiento para agua subterránea que la empresa utiliza actualmente son: Ósmosis Inversa, Intercambio Iónico y Adsorción.

Distribución

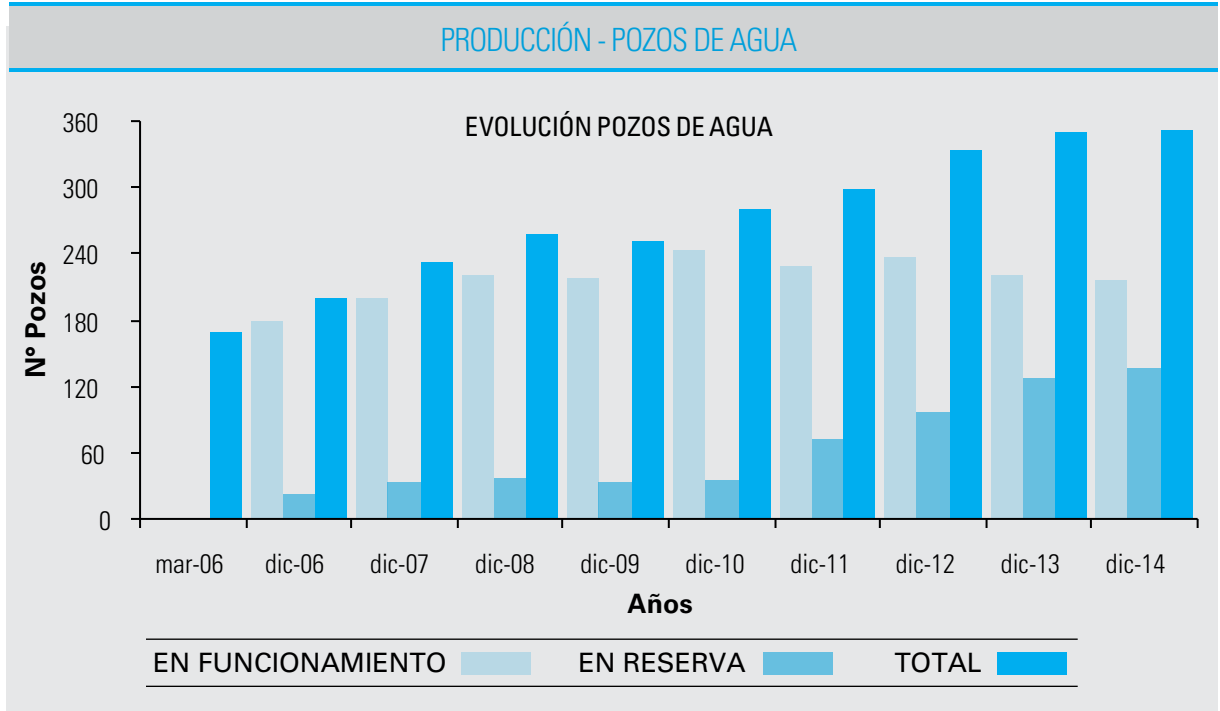
Una vez completado el proceso de potabilización, AySA entrega el agua a sus usuarios a través de un sistema integrado por una red de ríos subterráneos, que la transportan por gravedad hacia las estaciones elevadoras, donde el agua es impulsada a la red primaria -formada por conductos de gran diámetro- y de allí a la red secundaria, que la lleva hasta los consumidores.

Agua potable en 2014



Producción promedio diaria de los establecimientos potabilizadores durante 2014: 4.863.731 m³/día.

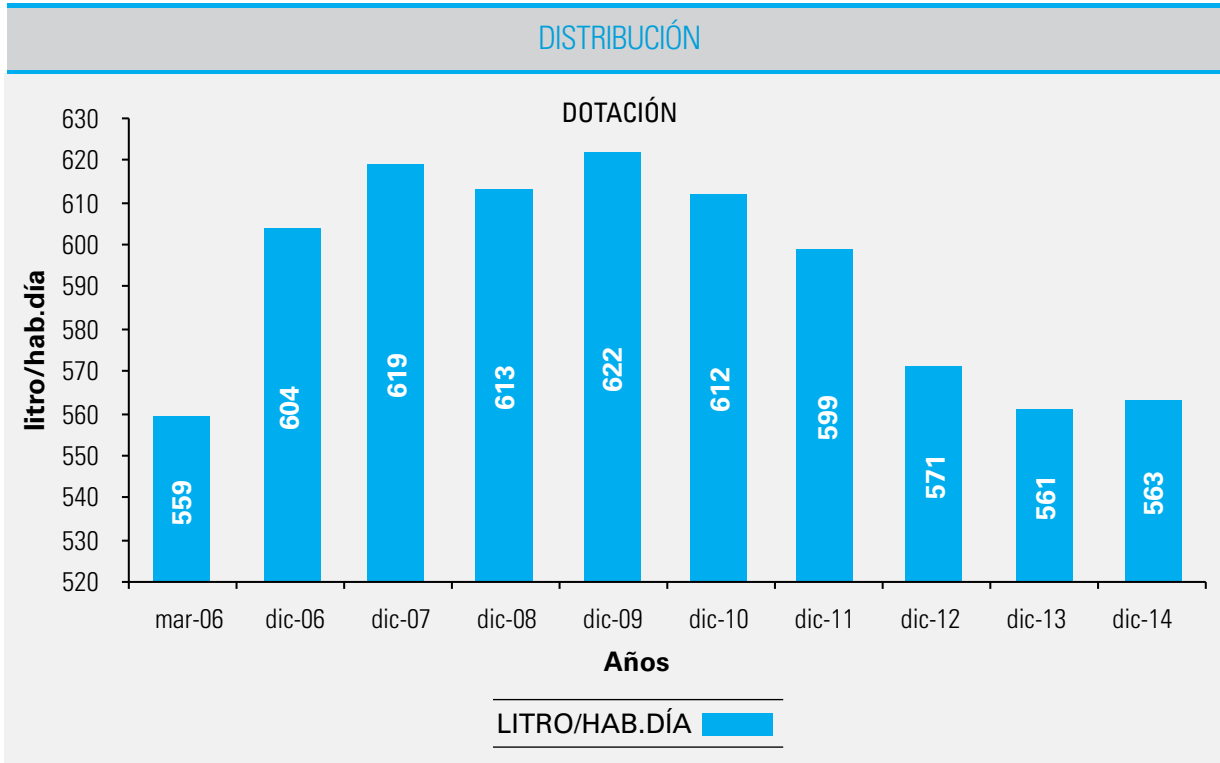




A fines del año 2014, operaban 351 instalaciones de pozos semisurgentes (214 en funcionamiento y 137 en reserva).

Producción a partir de agua subterránea en 2014: 245.373 m³/día.

Producción promedio total de agua potable en 2014: 5.109.104 m³/día.



Dotación promedio (cantidad de agua potable entregada a la red) en 2014: 563 litros/día/habitante.

SANEAMIENTO DE EFLUENTES CLOACALES

RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO

El sistema de saneamiento está actualmente dividido en 5 cuencas: Sudoeste, Norte, Ezeiza, Hurlingham y Berazategui.

Los efluentes cloacales se escurren por la acción de la fuerza de gravedad desde la red secundaria o 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 los establecimientos donde reciben pre-tratamiento y/o tratamiento, antes de ser devueltos al río, en condiciones reguladas por las reglamentaciones vigentes. Además, el sistema recibe efluentes en bloque de los partidos de Florencio Varela y Berazategui.

Efluentes cloacales en 2014

VOLÚMENES DE LÍQUIDOS CLOACALES BOMBEADOS Y TRATADOS			
	Caudal Bombeado (m³ /s)	Caudal Tratado	Descarga a cuerpo receptor
Wilde	21,63	NO	SI
Boca-Barracas	5,37	NO	NO
Pozos de bombeo menores	6,65	NO	NO
Sudoeste	1,98	SI	SI
Sudoeste II	0,60	SI	SI
Norte	1,43	SI	SI
Barrio Uno	0,02	SI	SI
El Jagüel	0,07	SI	SI
El Jagüel II	0,16	SI	SI
Hurlingham	0,21	SI	SI
Santa Catalina	0,04	SI	SI
Berazategui	9,62	SI	SI
CAUDALES TOTALES			
	m³/seg	m³/día	
Caudal bombeado	41,14	3.554.128	
Caudal tratado	14,13	1.221.222	
Caudal cuerpo receptor	26,14	2.258.870	

EVOLUCIÓN CAUDALES			
	Caudal m³/s		
	2006	2013	2014
Caudal bombeado	30,1	29,68	41,14
Caudal tratado	2,79	9,13	14,13
Caudal cuerpo receptor	24,4	24,85	26,14
% Caudal tratado	11,46%	36,73%	54,06%

CAUDAL BOMBEADO O TRANSPORTADO = Wilde + Boca Barracas + Pozos de Bombeo Cloacal= 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. Este caudal corresponde a todos los líquidos que son tratados. 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			
Vaciadero Planta Sudoeste	2006	2013	2014
Camiones (N°)	52.914	72.520	66.359
Volumen Descargado (m3)	1.061.394	1.415.144	1.315.081



LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, UN COMPROMISO PRIMORDIAL

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

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

Agua segura

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

Las normas de calidad de agua que debe cumplir la empresa incluyen 59 parámetros definidos por el Marco Regulatorio, el cual se basa en las exigencias del Código Alimentario Argentino (CAA), así como en las principales guías y normas internacionales de referencia, como las de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Parte de estos controles se encuentran enmarcados en el Plan de Muestreo de Agua (PMA), diseñado tomando como base las exigencias contempladas en la normativa vigente y los criterios establecidos por la OMS.

INDICADORES DE CALIDAD DEL AGUA DISTRIBUIDA

Para controlar la calidad del agua potable que se entrega a los usuarios, se extrajeron y analizaron más de 11.700 muestras de agua en más de 430 puntos fijos de las redes distribuidoras dentro del área de concesión.

En 2014, sobre un total de 143.000 determinaciones realizadas, 12% más que lo requerido por el Marco Regulatorio, el 99,10% dieron resultados conformes. Asimismo, se efectuaron más de 26.200 determinaciones de otros parámetros que, pese a no estar regulados, permiten obtener información valiosa para la operación y seguimiento del servicio.

ALGUNOS RESULTADOS DE PARÁMETROS SIGNIFICATIVOS
Turbiedad: se realizaron 11.707 determinaciones de turbiedad in-situ, de las cuales el 99,72% de las muestras cumplieron con el límite fijado por el Marco Regulatorio, asegurando el suministro de agua límpida, transparente e incolora.
Cloro libre: de un total de 11.713 determinaciones in-situ, el 99,05% de las muestras cumplieron con el límite de cloro residual libre establecido por el Marco Regulatorio, lo que constituye una garantía sobre la seguridad de la calidad bacteriológica del agua entregada.
Análisis bacteriológicos: en relación a los parámetros bacteriológicos regulados, el grado de cumplimiento ha sido superior al 99%, asegurando la calidad bacteriológica del agua suministrada a los usuarios.

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA									
NORMAS MINÍMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA EN EL SISTEMA DE REDES			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUBTERRÁNEA ABASTECIDA			
1. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Unidad	Valores	Promedio 2014	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2014)	Región Oeste (Promedio 2014)	Región Sudoeste (Promedio 2014)	Región Sudeste (Promedio 2014)
Color	u. de c.	10	3,95	2699	98,89%	5,20	5,20	<5	<5
Olor y Sabor		No objetable	No objetable	2954	99,93%	No objetable	No objetable	No objetable	No objetable
Turbiedad in situ (4)	UNT	<1,0	0,74	11707	99,72%	0,73	0,50	0,36	0,26
2. CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS	Unidad	Valores	Promedio 2014	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2014)	Región Oeste (Promedio 2014)	Región Sudoeste (Promedio 2014)	Región Sudeste (Promedio 2014)
2.1. Sustancias Inorgánicas									
Alcalinidad total (Co3Ca)	mg/l	400	112,76	2.693	94,73%	150,01	269,93	335,23	481,00(*)
Aluminio residual	mg/l	0,2	0,06	2.691	99,00%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
Arsénico (As)	mg/l	0,05	0,006	2.694	99,93%	0,01	0,02	0,03	0,02
Cadmio (Cd)	mg/l	0,005	<0,003	2.691	100%	<0,004	<0,004	<0,004	<0,004
Cianuro	mg/l	0,10	<0,05	1.480	100%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Cloro activo (1)	mg/l	0,20	1,24	11713	99,05%	1,26	0,95	1,19	1,59
Cloruros	mg/l	250	38,71	2.693	100%	50,79	33,27	39,69	100,87
Cobre (Cu)	mg/l	1,0	<0,05	2.691	100%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Cromo (Cr)	mg/l	0,050	<0,005	2.691	100%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Dureza total (Co3Ca)	mg/l	400	76,13	2.693	100%	90,70	100,92	96,33	165,78
Fluoruro (F) (2)	mg/l	2,0	<0,50	2.693	100%	<0,50	0,53	0,59	<0,50
Hierro total (Fe) (3)	mg/l	0,10	<0,05	2.694	99,07%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Manganeso (Mn)	mg/l	0,05	<0,04	2.692	99,33%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA									
NORMAS MINÍMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA EN EL SISTEMA DE REDES			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUBTERRÁNEA ABASTECIDA			
2.1. Sustancias Inorgánicas									
Mercurio (Mg)	mg/l	0,001	<0,0005	2.691	100%	<0,0005	<0,0005	<0,0005	<0,0005
Nitrato (No3-) (3)	mg/l	45	9,77	2.698	97,33%	10,79	28,25	25,01	37,42
Nitrito	mg/l	0,10	<0,01	1.480	100%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Amonio (NH4+)	mg/l	0,20	<0,05	2.619	99,24%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
pH (Pozos)	upH	6,5-8,5	-	-	-	7,38	7,51	7,66	7,44
pH (Plantas) (5)	upH	PHS+/-1,0	7,43	2.693	84,03%	--	--	--	--
Plomo (Pb)	mg/l	0,010	<0,005	2.691	100%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Selenio (Se)	mg/l	0,010	<0,008	2.690	100%	<0,008	<0,008	<0,008	<0,008
Residuo conductimétrico (8)	mg/l	1000	302,48	2.930	99,22%	351,73	471,08	539,00	863,04
Sulfatos (SO4=) (9)	mg/l	200	31,39	2.693	100%	45,62	21,17	24,82	25,27
Zinc (Zn++)	mg/l	5	<0,05	2.691	100%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
2.2. Sustancias Orgánicas									
Trihalometanos (THM) (7)	µg/l	100	49,54	2.588	99,54%	48,60	21,83	12,75	10,48
Aldrin	µg/l	0,01	<0,01	222	100%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Dieldrin	µg/l	0,01	<0,01	222	100%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Clordano	µg/l	0,1	<0,1	222	100%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
DDT (Total Isómeros)	µg/l	1	<1	224	100%	<1	<1	<1	<1
Detergentes	mg/l	0,50	<0,20	1.480	100%	<0,20	<0,20	<0,20	<0,20
Heptacloro	µg/l	0,04	<0,04	222	100%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA									
NORMAS MINÍMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA EN EL SISTEMA DE REDES			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUBTERRÁNEA ABASTECIDA			
2. CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS	Unidad	Valores	Promedio 2014	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2014)	Región Oeste (Promedio 2014)	Región Sudoeste (Promedio 2014)	Región Sudeste (Promedio 2014)
2.2. Sustancias Orgánicas									
Heptacloroepoxido	µg/l	0,04	<0,04	222	100%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Lindano	µg/l	3	<0,04	222	100%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Metoxicloro	µg/l	30	<5	224	100%	<5	<5	<5	<5
2,4 D	µg/l	100	<20	224	100%	<20	<20	<20	<20
Benceno	µg/l	10	<2,5	239	100%	<2,5	<2,5	<2,5	<2,5
Hexacloro Benceno	µg/l	0,01	<0,01	222	100%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Monocloro Benceno	mg/l	0,003	<0,0025	239	100%	<0,0025	<0,0025	<0,0025	<0,0025
1,2 Dicloro Benceno	mg/l	0,0003	<0,0003	239	100%	<0,0003	<0,0003	<0,0003	<0,0003
1,4 Dicloro Benceno	mg/l	0,0001	<0,0001	239	100%	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001
Clorofenoles	µg/l	1	<1	221	100%	<1	<1	<1	<1
Tetracloruro de Carbono	µg/l	3	<0,5	239	100%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
1,1 Dicloroeteno	µg/l	0,3	<0,3	239	100%	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3
Tricloroetileno	µg/l	20	0,53	238	100%	1,40	<0,5	<0,5	<0,5
1,2 Dicloroetano	µg/l	10	<1	239	100%	<1	<1	<1	<1
1,1,1 Tricloroetano	µg/l	200	<0,5	239	100%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Cloruro de Vinilo	µg/l	2	<2	239	100%	<2	<2	<2	<2
Benzopireno	µg/l	0,01	<0,01	221	100%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Etilbenceno	mg/l	0,7	<0,005	239	100%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Estireno	mg/l	0,1	<0,005	239	100%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Tolueno	mg/l	1	<0,005	239	100%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Tetracloroeteno	µg/l	10	<0,5	239	100%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA									
NORMAS MINÍMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA EN EL SISTEMA DE REDES			CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUBTERRÁNEA ABASTECIDA			
1. CARACTERÍSTICAS BACTERIOLÓGICAS	Unidad	Valores	Promedio 2014	Número de análisis realizados	% Conformidad	Región Norte (Promedio 2014)	Región Oeste (Promedio 2014)	Región Sudoeste (Promedio 2014)	Región Sudeste (Promedio 2014)
Bacterias Heterótrofas viables a 37° (Recuento en placa)	UFC/ml	100	-	11719	96,69%	100%	98,83%	99,89%	100%
Bacterias Coliformes Totales (Membrana Filtrante) (6)	UFC/ 100ml	<1	-	11719	98,94%	99,72%	97,12%	98,37%	93,75%
Escherichia Coli (Membrana Filtrante)	UFC/ 100ml	<1	-	11719	99,82%	100%	99,36%	99,89%	100%
Pseudomonas aeruginosa por 100 ml	Presencia/ Ausencia/ 100ml	Ausencia	-	11719	98,66%	100%	94,24%	95,98%	93,75%

- 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.
- (*) Para los porcentajes de conformidad se contemplaron solo 2 (dos) puntos del Plan de Muestreo Anual del Agua (PMA) abastecidos con agua de origen subterráneo o mezcla por sobre 67 puntos PMA de la región sur-este abastecidos con agua superficial.



Efluentes controlados

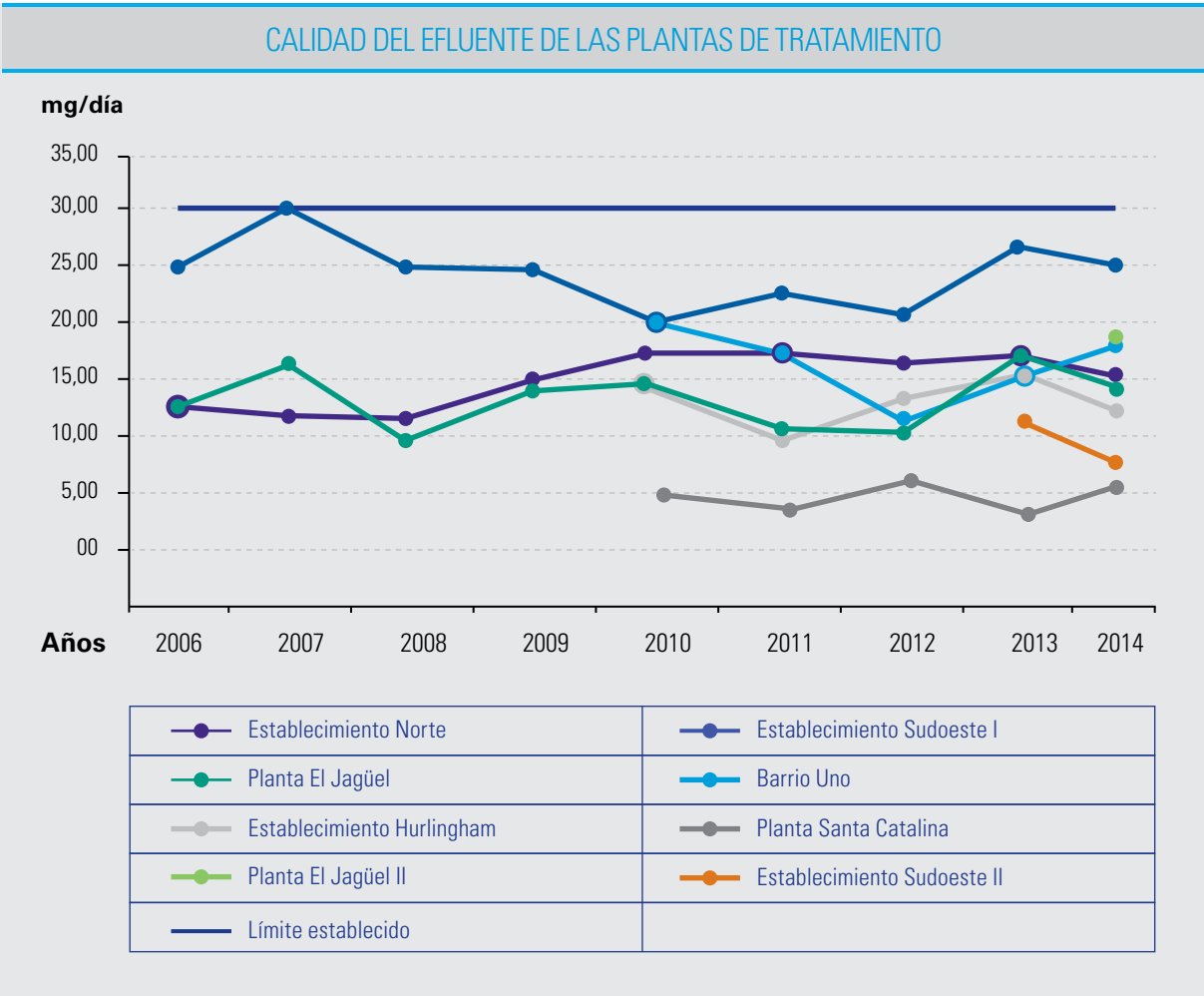
El control de la calidad de los líquidos residuales en los diferentes puntos del sistema de saneamiento, para los 20 parámetros regulados, se inicia en los líquidos volcados al sistema cloacal, cubre las etapas intermedias del proceso de tratamiento y alcanza el efluente tratado por las plantas antes de su descarga al medio receptor.

Incluyen los controles en línea y los controles de los laboratorios de planta. En forma paralela y complementaria, el Laboratorio Central desarrolla el control enmarcado en el Plan de Control Integral de la Contaminación (CIC).

El plan de muestreo CIC, no es un plan de prevención de la contaminación, sino de control de la misma a partir de las exigencias emanadas del Marco Regulatorio aprobado por Ley 26221/07. Es una herramienta que apunta a la detección de los vertidos fuera de norma en la red de colectoras, un control que aporta la información base para identificar nuevos aportes.

Este plan contempla, a través de una programación anual de las muestras a extraer en sitios previamente definidos, el monitoreo de la calidad de los efluentes líquidos residuales en los diferentes puntos del sistema cloacal, de los efluentes industriales y/o especiales, y de los vuelcos a los cuerpos receptores.

En 2014, sobre más de 20.000 determinaciones realizadas, el 99,37% dieron resultados conformes.



PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS DESAGÜES CLOCALES NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DE DESAGÜES CLOCALES									
PARÁMETROS	DESAGÜES A CUENCAS (1)			DESCARGA A CUERPO RECEPTOR (2)					
	DESAGÜES A CUENCAS (1)	Nº Análisis	% de conformidad	Sin Tratamiento	Nº Análisis	% de conformidad	Con Tratamiento Secundario (3)	Nº Análisis	% de conformidad
pH	5,5 - 10	600	100%	6,5 - 8	71	99	6,5 - 8	62	92%
SSEE	100 mg/l	1125	98,04%	100 mg/l	71	100	100 mg/l	116	100%
Sulfuros	1 mg/l	1126	99,29%	-	-	-	1 mg/l	116	100%
Temperatura	45°	599	100%	45°	71	100	45°	61	100%
D.B.O. (sobre muestra bruta)	200 mg/l	605	87,77%	300 mg/l	66	100	30 mg/l	99	99%
D.Q.O.	-	-	-	-	-	-	125 mg/l	155	100%
Oxígeno Consumido al KMnO4 (sobre muestra en bruto)	80 mg/l	1126	97,07%	120 mg/l	71	100	-	-	-
MES	-	-	-	-	-	-	35 mg/l	116	85%
Cianuros Totales	1 mg/l	1615	99,75%	1 mg/l	71	100	1 mg/l	76	100%
Cianuros destructibles por cloración	0,1 mg/l	12(*)	25,00%	0,1 mg/l	(*)	-	0,1 mg/l	0(*)	-
Hidrocarburos Totales	50 mg/l	1125	99,91%	100 mg/l	71	100	50 mg/l	116	100%

PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS DESAGÜES CLOACALES
NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DE DESAGÜES CLOACALES

	DESAGÜES A CUENCAS (1)			DESCARGA A CUERPO RECEPTOR (2)					
PARÁMETROS	DESAGÜES A CUENCAS (1)	Nº Análisis	% de conformidad	Sin Tratamiento	Nº Análisis	% de conformidad	Con Tratamiento Secundario (3)	Nº Análisis	% de conformidad
Hidrocarburos Totales	50 mg/l	1125	99,91%	100 mg/l	71	100	50 mg/l	116	100%
Cromo III	2 mg/l	615	100%	2 mg/l	71	100	2 mg/l	71	100%
Cromo VI	0,2 mg/l	615	100%	0,2 mg/l	71	100	0,2 mg/l	71	100%
SRAO Detergentes	5 mg/l	1126	98,93%	5 mg/l	71	100	3 mg/l	116	100%
Cadmio	0,1 mg/l	1127	100%	0,1 mg/l	71	100	0,1 mg/l	116	100%
Plomo	0,5 mg/l	1127	100%	0,5 mg/l	71	100	0,5 mg/l	116	100%
Mercurio	0,005 mg/l	1127	99,91%	0,005 mg/l	71	100	0,005 mg/l	116	100%
Arsénico	0,5 mg/l	1121	100%	0,5 mg/l	71	100	0,5 mg/l	116	100%
Sustancias Fenólicas	0,5 mg/l	1126	100%	0,5 mg/l	71	100	0,5 mg/l	116	100%
Plaguicidas y Herbicidas				Los mismos límites que para el agua de captación	-	-	Los mismos límites que para el agua de captación		

- 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 2014.
- 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.
- (*) El parámetro “cianuros destructibles por cloración” es analizado si se detecta una presencia de “cianuros totales” mayor a 0,05 mg/l.





DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desempeño económico

AySA trabaja buscando la máxima eficiencia en su gestión, a través de una administración transparente y el establecimiento de sistemas sostenibles, tendientes a lograr la mayor cobertura en el menor tiempo posible, atendiendo prioritariamente a los sectores más vulnerables.

Paralelamente, el desarrollo del importante Plan que la empresa lleva adelante impacta, directa e indirectamente, sobre la producción y la generación de empleo.

CONTENIDOS

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

086 | Avance del Plan Director de AySA

- 086 | Expansión de los servicios
- 088 | Grandes obras de infraestructura
- 096 | Plan de Mejora y Mantenimiento

112 | FINANCIAMIENTO

112 | Financiamiento de las obras planta “Juan Manuel de Rosas” y planta “Del Bicentenerio”

- 112 | Financiamiento ANSES
- 112 | Financiamiento Estado Nacional
- 114 | Financiamiento BNDES

114 | Estado de situación de préstamos internacionales

- 115 | Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - Préstamo 2048/OC-AR
- 116 | Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - Préstamo 2613/OC-AR
- 116 | Banco de Desarrollo de América Latina (“CAF”)
- 117 | Banco Mundial (“BIRF”)
- 118 | Cuenca Matanza - Riachuelo

120 | INVERSIONES

- 120 | Resumen del monto de inversiones

122 | INFORMACIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA

- 122 | Estructura de resultados

123 | CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL

124 | GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES

124 | Compras

- 124 | Clasificación de las compras por rubro

127 | PROVEEDORES

127 | Proveedores activos

- 127 | Selección de proveedores
- 127 | Sinergia y trabajo conjunto
- 128 | Proveedores por rubro

129 | Promoción de la industria nacional

- 131 | Desarrollo de proveedores nacionales

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

Avance del Plan Director de AySA

Las obras del Plan Director de AySA favorecen la inclusión social y el desarrollo del país, consolidándose como un verdadero instrumento de las políticas públicas.

EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS

OBJETIVO PRIORITARIO: AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES PARA TODOS LOS HABITANTES DEL ÁREA DE LA CONCESIÓN

Actualmente en el área de intervención de la empresa, la población servida y próxima a habilitar con agua potable asciende a 9.293.760, mientras que la población servida y próxima a habilitar con desagües cloacales asciende a 7.207.546. Durante el año 2014, continuaron los trabajos para la incorporación de la población que aún no cuenta con estos servicios.

AGUA POTABLE

OBJETIVO: ALCANZAR EL **100%** DE LA COBERTURA EN **2015**

AVANCE: **2.359.382** HABITANTES YA INCORPORADOS

Agua Potable	Habitantes Incorporados Período 2006-2014	Población servida y próxima a habilitar 31/12/2014
Región Capital Federal	235.891	2.890.151
Región Norte	128.343	1.334.743
Región Oeste	1.343.518	2.591.457
Región Sudoeste	453.694	1.129.782
Región Sudeste	197.936	1.347.627
TOTAL CONCESIÓN	2.359.382	9.293.760



DESAGÜES CLOACALES

OBJETIVO: ALCANZAR EL **100%** DE LA COBERTURA EN **2019/2020**

AVANCE: **1.756.249** HABITANTES YA INCORPORADOS

Desagües Cloacales	Habitantes Incorporados Período 2006-2014	Población servida y próxima a habilitar 31/12/2014
Región Capital Federal	-	2.890.151
Región Norte	239.693	1.004.689
Región Oeste	864.618	1.837.162
Región Sudoeste	356.552	559.195
Región Sudeste	295.385	916.349
TOTAL CONCESIÓN	1.756.249	7.207.546

GRANDES OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

PROYECTOS EN EJECUCIÓN
Concreción de obras fundamentales para la calidad de vida de la población y el cuidado del ambiente
Un nuevo establecimiento potabilizador en el norte del conurbano Planta Juan Manuel de Rosas, en Tigre
En noviembre de 2013, se puso en marcha la primera etapa de este establecimiento, uno de los proyectos de mayor envergadura del Plan Director de AySA, que ha permitido mejorar el abastecimiento en el área Norte, en los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro y Vicente López.
Con esta primera etapa, la planta alcanzó una producción promedio diaria de 57.428 m³/día. Entre tanto, se continúa avanzando en la ejecución de una obra de toma en el Río Paraná que posibilitará disponer de una nueva fuente de agua cruda para asegurar la sustentabilidad en cantidad y calidad para las áreas de expansión, y flexibilizar el abastecimiento en el radio servido por la empresa.
La habilitación de la 2° etapa permitirá disponer de la capacidad necesaria para la expansión en el partido de Tigre y, por transferencia de caudales, en los partidos de San Martín, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Tres de Febrero y La Matanza. También, se dispondrá de una capacidad extra para abastecer a los partidos de Escobar y Pilar.
Capacidad de producción (total): 900.000 m³/día de agua potable Población beneficiada (total): 2 millones de habitantes Inversión: \$ 4.900 millones 1° etapa habilitada y en funcionamiento 2° etapa en construcción Avance físico: 92%
Ampliación de la Planta depuradora Sudoeste Planta de tratamiento de barros Sudoeste
Este nuevo proyecto contempla la construcción, en los terrenos ubicados en la parte posterior al 2° módulo del establecimiento, de una planta de tratamiento de barros, para un caudal nominal de 3 m³/s bajo el método de digestión anaeróbica, para lograr que los lodos resultantes tengan estabilidad y un mínimo contenido de humedad.
Capacidad de tratamiento: 259.200 m³/día Población beneficiada: 330.000 habitantes Inversión: \$ 514 millones Contratada
Ampliación de la Planta depuradora 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 parte del partido de San Martín cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.
Capacidad de tratamiento de la ampliación: 77.760 m³/día Población beneficiada: 300.000 de habitantes Inversión: \$ 398 millones En construcción

PROYECTOS EN EJECUCIÓN
Construcción de la 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. Una vez en servicio, permitirá la incorporación de un número considerable de habitantes al sistema cloacal en el partido de Lanús.
Capacidad de tratamiento: 28.000 m³/día Población beneficiada: 110 mil habitantes Inversión: \$ 206 millones En construcción
Construcción de la 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, para que más habitantes cuenten con tratamiento de líquidos cloacales.
Capacidad de tratamiento: 77.760 m³/día Población beneficiada: 300 mil habitantes Inversión: \$ 443 millones En construcción
Sistema Riachuelo
Este sistema de tratamiento y disposición está integrado por: una planta de pretratamiento, estaciones de bombeo, un emisario subfluvial y obras de transporte e intercepción. Tiene como objetivos mejorar el servicio de recolección y transporte de líquidos cloacales, aportar mayor seguridad y flexibilidad, y colaborar en la mejora ambiental de los cursos de agua en el área de la concesión.
Capacidad de tratamiento del Sistema: 2.100.000 m³/día Población beneficiada del Sistema: 4.300.000 habitantes
Obras que comprende el Sistema Riachuelo:
- Colector Margen Izquierda y Desvío Colector Baja Costanera El Colector Margen Izquierda es una obra primaria que tiene por objetivos principales el transporte de efluentes provenientes del radio servido de la Ciudad de Buenos Aires, la intercepción de los caudales en tiempo seco de los aliviadores pluviales y arroyos con vuelco al Riachuelo y el dar flexibilidad operativa al sistema de transporte de efluentes cloacales mediante la conexión de la 2° y 3° Cloacas Máximas, con sus correspondientes obras complementarias. El conducto proyectado presenta dos tramos, el primero con diámetro interno de 800 mm y longitud de 1,6 km, y el segundo con diámetro interno 2.900 mm y longitud de 9,6 km.
El Desvío Colector Baja Costanera es una obra de transporte que recibe los aportes de los futuros Colector Margen Izquierda y Ampliación Baja Costanera y del actual Colector Baja Costanera y los conduce hasta las futuras instalaciones de la Planta de tratamiento Riachuelo. El conducto proyectado tiene un diámetro interno de 4.500 mm y una longitud de 5,4 km.
Inversión: \$ 3.156 millones Contratada



PROYECTOS EN EJECUCIÓN
- Emisario y difusores El Emisario Riachuelo deberá asegurar la disposición adecuada de los efluentes tratados en la Planta Riachuelo en el Río de la Plata, preservando la calidad ambiental del cuerpo receptor. La construcción del emisario se ha previsto en dos tramos: un conducto de transporte, en túnel, de aproximadamente 10,5 km de longitud y 3,80 m de diámetro interno que se extenderá desde la salida de la estación de bombeo de la Planta Riachuelo con una dirección general sudoeste-noreste; y un tramo de difusión de 1,5 km y diámetros: 3,8 - 2,8 y 1,7 m, construido en forma de zanja y fundado sobre pilotes de sección variable por tramos, que tendrá difusores que permitirán lograr una mezcla íntima del efluente pretratado con el agua del Río de la Plata para completar el tratamiento. Además, se construirá una cámara de transición entre ambos tramos. Inversión: \$ 3.235 millones Contratada
- Planta de Pretratamiento, Estación Elevadora y Estación de Bombeo Las obras comprenden la construcción de una Estación Elevadora de Entrada (EEE), una Planta de Pretratamiento (PPT) y una Estación de Bombeo de Salida (EBS) al Emisario Riachuelo. La Planta, denominada Riachuelo, es parte del sistema de tratamiento por dilución que se utilizará para disponer, en el Río de la Plata, una porción de los efluentes cloacales transportados por el sistema troncal que sirve a la Ciudad de Buenos Aires y a parte del Conurbano. La adopción de este tipo de tratamiento responde a la conveniencia de aprovechar la enorme capacidad de asimilación y de autodepuración del Río. El tratamiento por dilución se completa con un emisario, que se interna a una adecuada distancia de la costa, con difusores que permiten lograr una mezcla íntima de los líquidos pretratados con el agua del río. Los líquidos cloacales conducidos por el Desvío Colector Baja Costanera llegan a la EEE, donde son elevados a una cota tal que permite que en la PPT la totalidad del proceso se desarrolle mediante un escurrimiento por gravedad. La PPT incluye una etapa de tamizado y una de separación de arenas y flotantes, de forma tal que el efluente pretratado pueda ser difundido en las aguas del Río de la Plata sin inconvenientes, materializando el tratamiento por dilución. La EBS bombea los efluentes pretratados hacia una cámara de carga, dándole a los líquidos la altura necesaria para posibilitar su escurrimiento por el emisario subfluvial y su difusión en las aguas del río. Las obras se desarrollarán en un predio ubicado en Dock Sud, en el partido de Avellaneda, sobre la costa del Río de la Plata. Inversión: \$ 1.259 millones Contratada - Construcción de la estación de aireación – SEPA (*) N° 7 Se está construyendo la SEPA N° 7, ubicada en las cercanías de Isla Maciel, en el Municipio de Avellaneda. En esta estación de aireación se montarán tres bombas a tornillo y una sumergible para provocar la aireación de un caudal de 5 m³/s. En la sección de llegada del líquido a tratar se dispondrán rejillas gruesas y finas para remoción de sólidos y sistema de extracción de olores. Luego de la elevación, el líquido fluirá por la zona de cascadas cuyo salto es de 5 m. Se realizará también un edificio multiuso y la parqueización de la zona. Capacidad de tratamiento: 18.000 m³/día Monto Contrato: \$ 62 millones (IVA incluido) En construcción

OBRAS LICITADAS A SER CONTRATADAS
Estación de aireación – SEPA (*) N° 4 La obra de la SEPA N°4 se realizará en el barrio San Francisco, en el partido de Lanús, junto al arroyo San Martín, en el margen del Riachuelo del lado provincia. Ocupa un predio de aproximadamente 8.000 m², con una extensión longitudinal de aproximadamente 200 m paralelos al río. En esta estación se montarán tres bombas a tornillo y una sumergible para provocar la aireación de un caudal de 5 m³/s. En la sección de llegada del líquido a tratar se dispondrán rejillas gruesas y finas para remoción de sólidos y sistema de extracción de olores. Luego de la elevación, el líquido fluirá por la zona de cascadas cuyo salto es de 5 m. Se realizará también un edificio multiuso y la parqueización de la zona. Estación de Bombeo Planta Del Bicentenario - Sistema Berazategui La Estación de Bombeo de salida en la Planta Del Bicentenario, ubicada entre el Río de la Plata y la Autopista Buenos Aires - La Plata y Avenida 14 de la localidad de Berazategui, permitirá el bombeo de los efluentes tratados desde la Planta del Sistema, a través del Emisario, hasta el Río de la Plata. Emisario Berazategui - Sistema Berazategui Se lanzó la licitación del nuevo emisario de 7.500 m de largo para la Planta de tratamiento Del Bicentenario, para un caudal de 33 m³/seg que complementará la mejora en el Río de la Plata ya iniciada con la construcción del mencionado establecimiento. Río Subterráneo Sur y Estaciones Elevadoras 1 y 2 La obra está destinada al transporte de agua potable proveniente del nuevo módulo de la Planta Gral. Belgrano, en Bernal, partido de Quilmes, que permitirá aumentar la capacidad actual en 1.000.000 m³/día. La ampliación incluye una nueva toma de agua, con su respectivo conducto y una estación elevadora. Estas obras beneficiarán a una población aproximada de 2.500.000 habitantes. El Río Subterráneo tiene una longitud total aproximada de 23 km y se divide en dos tramos, vinculados por dos estaciones elevadoras que permitirán la distribución de dicha producción facilitando la expansión y mejora de los servicios de abastecimiento de agua potable, en los partidos de Lomas de Zamora, Almirante Brown, Esteban Echeverría y Ezeiza. Permitirá, también, sumar agua superficial a la producción de agua subterránea y contar con un volumen extra de agua potable, destinado a incrementar y mejorar el servicio en el partido de La Matanza. El sistema se compone del Río Subterráneo Tramo 1, Estación Elevadora 1, Río Subterráneo Tramo 2 y Estación Elevadora 2. Cada estación de bombeo tendrá una capacidad de impulsión máxima de 17.000 m³/h.

(*) El objeto de la SEPA (sigla en inglés: Sidestream Elevated Pool Aeration) es airear el agua para lograr niveles de oxígeno disuelto superiores a los 2mg/l en el Matanza-Riachuelo, por medio de escalones que simulan cascadas y piletas de disipación donde se hace la transferencia de oxígeno desde las burbujas al agua.



PLAN DE MEJORA Y MANTENIMIENTO

Este plan contempla las inversiones de mejora y mantenimiento de las instalaciones existentes, necesarias para mantener un adecuado estado de conservación y funcionamiento de los sistemas de agua potable y desagües cloacales. Las acciones abarcan el sistema de agua (plantas, estaciones elevadoras, plantas de tratamiento de aguas subterráneas, control centralizado, grandes conductos), redes de distribución, apoyo logístico, mejoras edilicias, renovación de flotas y equipos, comunicaciones y seguridad.

Las obras ejecutadas durante 2014 han estado dirigidas a mejorar la calidad, presión y continuidad de los servicios, y 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 Planta San Martín, durante 2014, 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

- Se finalizaron las obras de renovación de las electrobombas N° 6, 7 y 8 con sus respectivos motores eléctricos de inducción y equipos complementarios.
ESTAS RENOVACIONES PERMITEN AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO.

- Se finalizaron las obras de renovación de tableros de potencia y comando de elevadoras principales (N° 1 a N° 8).
- Se finalizaron las tareas de renovación de los tableros de comando en Sala Nueva.
EL OBJETO DE ESTAS TAREAS ES AUMENTAR LA CONFIABILIDAD Y MINIMIZAR EL RIESGO ELÉCTRICO PARA EL PERSONAL.

Decantación

- Se finalizaron las obras de renovación de vertederos de los decantadores estáticos N° 18 y 19 del Sector A1. Estos trabajos consistieron en la renovación de los actuales vertederos de los decantadores, ampliando su longitud y cambiando el material utilizado por acero inoxidable.
EL OBJETIVO DE LA OBRA ES MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE CAUDALES Y LA CALIDAD DEL AGUA DECANTADA.

Filtración

- Se finalizaron las obras de rehabilitación integral y reacondicionamiento de partes estructurales de las Baterías de Filtros I, V y VI.
EL PROPÓSITO ES AUMENTAR LA CAPACIDAD DE FILTRACIÓN Y MEJORAR LA CALIDAD DEL AGUA FILTRADA.

- Se continúan las tareas de renovación de los motores N° 3, 4, 5 y 6 y tableros de baja y media tensión, de la sala de bombas de lavado de filtros.
ESTAS RENOVACIONES PERMITEN AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO.

Impelentes Principales

- Continuaron las tareas de renovación de los tableros de arranque correspondientes a las Bombas N° 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 de Impelentes Principales, así como el recambio del transformador de servicios auxiliares.
EL FIN DE ESTAS TAREAS ES AUMENTAR LA CONFIABILIDAD ELÉCTRICA.

PLANTAS POTABILIZADORAS

Sistemas de alimentación y distribución de energía

- Continúan en ejecución las tareas de adecuación del edificio de Estación Transformadora y Centro de Maniobras de la Estación Transformadora Principal y Red de Media Tensión. La obra electromecánica consiste en el montaje de transformadores y celdas de media tensión y tableros de protecciones y automatismos, y provisión de 32 km de cables de la red de 6.6 kV.
Estado de avance: 70%, con las celdas de media tensión ya instaladas y gran parte de los cañeros que llevarán las alimentaciones a los distintos puntos de consumo.
EL OBJETO DE ESTA ADECUACIÓN ES AUMENTAR LA CONFIABILIDAD ELÉCTRICA Y DEL SERVICIO.

Dosificación de Insumos Químicos

- Se encuentran con un 95% de avance las obras de instalación de 8 tanques verticales de almacenamiento de PAC (Policloruro de Aluminio), coagulante utilizado en el proceso de potabilización, con una capacidad aproximada de 170 toneladas cada uno. Se prevé la instalación del equipamiento electromecánico para realizar el llenado y la circulación de cada tanque, así como el automatismo de estas instalaciones.
EL OBJETIVO ES MEJORAR EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y LA CAPACIDAD DE RESERVA DE ESTE INSUMO CRÍTICO PARA EL PROCESO.

Planta de Cloro

- Se encuentra en ejecución la obra de ampliación de la Planta de Cloro, que prevé:
. La construcción de la obra civil para recibir a los equipos dosificadores y accesorios.
. La construcción de dos nuevas torres de neutralización.
. La instalación de nueve equipos evaporadores/dosificadores.
. La construcción de dos baterías de nueve cilindros de una tonelada.
. El tendido de nuevas líneas de dosificación.
La obra se inició en octubre de 2014, con los trabajos de estudio de suelo e ingeniería.
EL OBJETIVO ES AMPLIAR LA CAPACIDAD DE DOSIFICACIÓN DE CLORO DE LA PLANTA, PERMITIENDO CONFIABILIZAR EL SISTEMA DE DESINFECCIÓN ANTE EVENTOS DE MALA CALIDAD DEL AGUA CRUDA.

Planta Gral. Belgrano

Dosificación de Insumos Químicos

- Se iniciaron las tareas instalación del 4° apagador de cal. La obra consiste principalmente en el montaje de un nuevo apagador de cal de características similares a los existentes en planta. También se cambiará la batea de recolección de residuos y las cubas colectoras de lechada de los cuatro apagadores. A su vez, se realizarán tareas de mejoramiento en toda la sala que incluyen iluminación, emparejamiento del piso, pintura, etc.
Estado de avance de la obra: 30%.
EL OBJETIVO DE ESTOS TRABAJOS ES AUMENTAR LA PRODUCCIÓN DE LECHADA DE CAL PARA HACER FRENTE A LA DEMANDA.

- Se finalizaron las tareas de montaje del 2° Equipo Preparador de Polielectrolito, de características similares a los existentes en la planta. También se cambió el tablero original por uno totalmente nuevo y se incorporó una bomba dosificadora.
EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTA OBRA ES GANAR EN CONFIABILIDAD EN LA PREPARACIÓN Y DOSIFICACIÓN DEL POLÍMERO.

- Se realizó la renovación de la red de servicio interno, agua potable y lubricación de bombas de agua cruda. Esta obra consistió en cambiar el origen de alimentación del agua de preparación y dilución del agua del polielectrolito y de la lechada de cal, utilizando agua de servicio interno. Se agregaron bombas centrífugas para aumentar la presión en los apagadores de cal. Además, se reubicaron las bombas de lubricación de agua cruda en una zona no inundable, con la posibilidad de alimentarse tanto de servicio interno como de agua potable.
Estado de avance de la obra: 70%.
ESTAS OBRAS PERMITEN AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO.



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.

Estación Elevadora Morón

Ampliación

- Se iniciaron las obras de ampliación de esta estación elevadora, con la cual se duplicará su número de electrobombas. La obra electromecánica consiste en la instalación sobre la Cámara B de cuatro bombas. A los efectos de evitar sobre presiones / depresiones en la cañería de impulsión, se anexarán dos tanques horizontales de 42 m³ cada uno al sistema antiariete existente. Con respecto a la obra eléctrica, se construirá una nueva cámara de Edenor y una cámara de AySA de media tensión adyacente a la primera. Se instalarán celdas de media tensión para los correspondientes motores y se ubicarán a continuación de las existentes, en la sala de Tableros Eléctricos. También, se construirán edificios correspondientes de taller, pañol, oficina, comedor y vestuarios, dentro de la estación elevadora.

Se estima obtener, una vez finalizada la obra, un caudal aproximado de 16.500 m³/h.

Estado de avance: 30% en la obra civil y 20% en la obra electromecánica.

EL OBJETIVO DE ESTAS OBRAS ES AMPLIAR EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA ESTACIÓN, ELEVAR LA LÍNEA PIEZOMÉTRICA DEL AGUA EN ZONAS DE MORÓN MEDIANTE LA INCORPORACIÓN DE UN CONJUNTO DE EQUIPOS DE BOMBEO Y LOS EQUIPAMIENTOS ELECTROMECÁNICOS NECESARIOS PARA TAL FIN.

Estación Elevadora Lanús

Nueva conexión a troncal Lanús-Temperley

La Estación Elevadora Lanús se encuentra emplazada sobre una derivación del río subterráneo Bernal-Lanús. Esta derivación desemboca en una cámara de aspiración en la que hay instaladas actualmente siete bombas de tipo vertical. La impulsión de cada bomba se une con un colector de DN 1400 mm, quedando espacio para una octava bomba. Desde este colector (múltiple hidráulicamente vinculado) se alimenta el acueducto Lanús-Temperley, de DN 1000 el que tiene una longitud aproximada de 11,50 km.

Etapas 1: modificación en el múltiple para permitir el bombeo exclusivo de la 7° electrobomba a la impulsión a Temperley.

Etapas 2: se adiciona la 8° electrobomba con variador de velocidad.

Estado de avance de la obra: 25%.

EL OBJETIVO DE LA OBRA ES AUMENTAR LA PRESIÓN EN EL ACUEDUCTO LANÚS-TEMPERLEY Y POR LO TANTO SU CAUDAL, PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL PARTIDO DE LOMAS DE ZAMORA.

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 agua de mejor calidad, con la adecuación a las normas regulatorias respecto a la concentración de parámetros químicos.

Nuevas expansiones

Habilitaciones dentro del Plan de Expansión del servicio

Pozos Sur:

- Batería La Porteña: EEZ001 en Ezeiza
- Batería La Lata-Bafico: EE055 en Esteban Echeverría

Pozos Oeste:

- Plan A+T: MO146 – MO147 – MO148 – MO149 en Ituzaingó

Plantas de tratamiento de agua subterránea

Planta La Celia

En febrero de 2014, ingresó al servicio la Planta de Ósmosis Inversa La Celia, en el distrito Ezeiza.

Obras de mejora en instalaciones existentes:

Plantas de intercambio iónico multi-módulos (tecnología kinético)

Corresponde a las plantas de los pozos LO042, LO107 y LO127

- Se realizaron obras de mejora de las instalaciones.

ESTAS OBRAS NO SOLO PERMITIERON MEJORAR EL ASPECTO Y OPERACIÓN DE LA PLANTA, SINO TAMBIÉN DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES.

Plantas de Intercambio Iónico con cuatro columnas (Tecnología de aguas y procesos)

Corresponde a las plantas de los pozos LO067, EEN019, AB057 y QU140

- Se realizaron obras de mejora de las instalaciones.

Planta Virrey del Pino

- Se finalizó la construcción de la sala de calidad.

LA MISMA PERMITE SEGUIR ON-LINE LOS DATOS DE CALIDAD PRINCIPALES DE LA PLANTA COMO DEL AGUA A SERVICIO Y DEL AGUA DE RECHAZO.



RÍOS SUBTERRÁNEOS

Durante el año 2014, entre los meses de abril y noviembre, se realizaron un total de 17 inspecciones con 27,8 km inspeccionados.

Inspecciones (período 2008-2014)		
Año	Longitud inspeccionada (metros)	Nº operativos
2008	4.140	11
2009	9.458	21
2010	21.277	21
2011	26.980	31
2012	21.568	15
2013	37.657	23
2014	27.782	17

Es de destacar que el trabajo conjunto de los buzos y la tecnología adquirida permitió contabilizar, desde el inicio de las inspecciones, en el año 2008, hasta diciembre de 2014, 65,8 km inspeccionados a lo largo de 139 operativos, lo que representa el 79% sobre los 88,38 km totales del sistema.

El Departamento de Diagnóstico y Mantenimiento de Ríos Subterráneos cuenta con la certificación ISO 9001:2008 desde el año 2010.



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE DESAGÜES CLOACALES

Planta Norte

- Se colocó una lona cobertora nueva con lingas y tensores de acero en la fosa de grueso del pretratamiento.
- Se realizó la reparación integral del concentrador de grasas (cambio de cadena, rodamientos, estructura metálica) y reparación de los barredores.
- Se renovaron las bombas dosificadoras de cal.
- Se realizó el montaje del soplante N°5 nuevo, con el tablero y cableado correspondiente.
- Se colocaron membranas difusoras nuevas en la cámara de aireación.
- Se efectuó el reacondicionamiento integral en la cámara de lodos mixtos (paredes interiores, tapas nuevas y pintura general).
- Se renovó el compresor de biogás.

ESTAS MEJORAS PERMITIERON TRABAJAR SOBRE EL MÓDULO EXISTENTE MIENTRAS SE REALIZABA LA PUESTA EN MARCHA DEL MÓDULO II. LA PLANTA, CON SUS DOS MÓDULOS, PERMITIÓ CONTAR CON LA CAPACIDAD PARA RECIBIR MAYOR CAUDAL, CONTINUANDO ASÍ CON LA EXPANSIÓN DEL SERVICIO

Planta Sudoeste I

- Se renovó la línea de alimentación eléctrica 3x380v para el sector de laboratorio de pretratamiento.
- Se renovaron los tamices.
- Se adquirieron e instalaron actuadores para las compuertas de cámaras de arenas A y B del pretratamiento.
- Se concluyó el mantenimiento del lecho percolador primario N° 2.
- Se cambió la crapodina.
- Se renovaron equipos de bombeo de barro.
- Se colocó una báscula para pesaje y registro de egreso de residuos de la planta.

Planta Sudoeste II

- Se realizó la puesta en servicio de la planta.
- Se efectuó la reparación integral del concentrador de grasas (cambio de cadena, rodamientos, estructura metálica) y reparación de los barredores.
- Se realizó la colocación de membranas difusoras nuevas en la cámara de aireación.

ESTAS TAREAS PERMITEN MANTENER EL RENDIMIENTO Y LA CALIDAD DEL PROCESO BIOLÓGICO DE TRATAMIENTO.

Planta Hurlingham

- Se efectuó la renovación y automatización de las rejillas B.
- Se colocaron medidores de caudal de aire para cada uno de los tres reactores.
- Se realizó el mantenimiento integral del reactor biológico A.
- Se repararon la carpeta de la base del clarificador B y los puentes de los tres clarificadores.
- Se renovó el tanque de preparación de polímeros para deshidratación
- Se rehabilitó el depósito de materiales.

ESTAS TAREAS PERMITIERON MEJORAR LOS PROCESOS DE LA PLANTA PARA INCREMENTAR EL 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

- Se dio comienzo a la rehabilitación de las playas de secado del proceso de tratamiento de lodos del establecimiento.
- Se comenzó con las tareas de rehabilitación integral de la planta.

Planta El Jagüel II

- Se realizaron las tareas relacionadas con la puesta en marcha del nuevo establecimiento.
- Se desarrollaron tareas de Higiene y Seguridad.
- Se habilitó el depósito de materiales.

LA PUESTA EN SERVICIO DEL MÓDULO II PERMITIÓ ALIVIAR LA SOBRECARGA DEL MÓDULO I Y POSIBILITARÁ LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS USUARIOS AL SERVICIO.

Planta Santa Catalina

- Se habilitó el laboratorio con equipamiento de última generación.



ESTACIONES DE BOMBEO CLOACAL

- Se efectuó la remodelación de cañerías internas.
- Se realizó el cambio de impulsiones de bombas de cámaras.
- Se modificó el sistema de izaje de bombas.
- Se realizó el cambio de bombas.
LAS OBRAS REALIZADAS CONTRIBUYERON A MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO Y ESCURRIMIENTO POR GRAVEDAD DEL LÍQUIDO CLOACAL.

Establecimiento Wilde
- Se renovaron las compuertas y actuadores de los canales de ingreso de la Sala 4°.
- Se construyó un sistema de desarenado en la Sala 3° (compuesto por: pórtico, bombas, separadores y lavador).
- Se realizó la reparación, cambio y calibración de los medidores de caudal de la Sala 4°.
- Se efectuó la limpieza de los conductos de impulsión.
- Se realizó la reparación, cambio y calibración de los medidores Venturi de caudal de la Sala 3°.
ESTAS TAREAS PERMITIERON OPTIMIZAR EL ESCURRIMIENTO DEL LÍQUIDO CLOACAL. LA REPARACIÓN DE LOS MEDIDORES PERMITIRÁ TENER DATOS MÁS PRECISOS.

Estación de Bombeo Boca-Barracas
- Se colocó un tablero nuevo en sala de bombas baja tensión.
- Se realizó la renovación completa del tablero de media tensión.
- Se instaló un tablero en el subsuelo del sector de cámaras N°1.

OBRAS PRINCIPALES SOBRE CAÑERÍAS DE AGUA

Ubicación	Partido	Descripción
Av. del Libertador e/Villate y Acassuso	Vicente López	Renovación de 1.260 m de cañería de 700 mm de diámetro en deficiente estado. Esta obra permitió la mejora en la continuidad de la prestación del servicio de agua, beneficiando a una vasta área de la Región Norte (Vicente López, San Isidro y San Fernando).
Estación Elevadora Morón	Morón	Modificación de la alimentación de agua en la localidad de El Palomar dentro de la Estación Elevadora Morón, beneficiando con una mejora para la continuidad del servicio de agua.

OBRAS PRINCIPALES SOBRE CAÑERÍAS DE DESAGÜES CLOCALES

Ubicación	Partido	Descripción
Nstra. Señora del Buen Viaje entre Sucre y 25 de Mayo	Morón	Limpieza del Colector, 817 metros, para garantizar el correcto funcionamiento, recuperando el transporte hidráulico del mismo.
Calle Sucre	San Isidro	Limpieza del Colector Sucre, rehabilitación hidráulica y estructural.

PRINCIPALES VÁLVULAS INSTALADAS/RENOVADAS

Ubicación	Partido	Diámetro (mm)	Descripción
Planta Gral. San Martín	CABA	1.400	Reemplazo de válvula N° 4 de Ingreso de Agua Cruda al establecimiento potabilizador.
Estación Elevadora Floresta	CABA	1.400	Reemplazo de válvula sobre colector de salida de bombas, dentro de la estación elevadora. Dicha Estación abastece principalmente al barrio de Floresta y también Liniers, Soldati, Lugano e indirectamente refuerza algunos sectores de los partidos de Lomas de Zamora y La Matanza.
Bolivia y J.C. Paz	San Martín	1.200	Reemplazo de válvula sobre cañería que abastece principalmente al partido de San Martín e indirectamente refuerza a la localidad de Caseros, en el partido de Tres de Febrero.
Hornos y Suárez	CABA	1.100	Reemplazo de válvula de cañería proveniente de la Estación Elevadora Paitoví, abastece de agua a las zonas de Plaza Constitución, Barracas y Parque Patricios e indirectamente refuerza a un sector céntrico del partido de Avellaneda.
Alcorta y Salguero	CABA	1.000	Reemplazo de válvula sobre cañería que abastece a los barrios de Palermo, Belgrano y Recoleta e indirectamente refuerza a vastos sectores de Macro y Microcentro, Balvanera, Congreso y Once.
Planta Gral. San Martín	CABA	900	Reemplazo de válvula sobre cañería de la Línea N° 5, proveniente del establecimiento, que abastece a Caballito e indirectamente refuerza al barrio de Palermo.
Planta Gral. San Martín	CABA	900	Reemplazo de válvula sobre cañería de la Línea N° 9, proveniente del establecimiento, que abastece a Villa Devoto e indirectamente refuerza a los barrios de Belgrano y Villa Urquiza.
H. Yrigoyen y F.L. Beltrán	San Isidro	900	Reemplazo de válvula sobre cañería, que abastece a un vasto sector de los partidos de San Isidro y Vicente López.
Juncal y Libertad	CABA	900	Reemplazo de válvula sobre cañería que abastece a los barrios de Macro y Microcentro e indirectamente refuerza a vastos sectores de Balvanera, Congreso, Once y Almagro.

ACTUALIZACIÓN DE FLOTA

Con el objetivo de seguir trabajando en la mejora de los servicios de agua potable y desagües cloacales, AySA invirtió 175 millones de pesos en la incorporación de flota.

ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS

La adquisición de vehículos se efectuó luego de realizar un relevamiento de las necesidades centradas en:

- Cuestiones propias de la operación, teniendo en cuenta los requerimientos actuales por aumento de densidad de población y extensión de las áreas servidas por AySA.
- Reemplazo de unidades operativas, considerando la antigüedad, kilometraje y costo de reparaciones reiteradas de los vehículos.

detalle de la flota adquirida

Utilitarios:

- Livianos: 403
 - Medianos: 214
 - Pesados: 52
 - Bus: 19
- Total: 688

De estas 688 unidades, 141 corresponden a ampliaciones de perímetro y 547 a renovación. La renovación incluye unidades comprendidas entre los años 1980 y 2008, permitiendo contar con una flota con una antigüedad de 6 años, al 2014.



FINANCIAMIENTO

ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Financiamiento de las obras Planta Juan Manuel de Rosas y Planta Del Bicentenario

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 Bicentenario, en Berazategui.

Se trata de un financiamiento en pesos, a un plazo de 10 años incluyendo un período de gracia de 2 años para el pago de capital e intereses, a una tasa BADLAR General más un spread de 300 puntos básicos.

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.

El préstamo fue desembolsado en dos tramos: con fecha 7 de enero de 2008, se desembolsó el Tramo I por un monto de 590 millones de pesos, cuya disponibilidad de uso estuvo restringida hasta el cumplimiento de las condiciones requeridas por la ANSES, lo cual ocurrió a fines de septiembre 2008. En el lapso transcurrido hasta ese momento la deuda no devengó intereses y los fondos fueron depositados en una cuenta específica del Banco Nación, generando rendimientos que incrementaron el monto del Tramo I a 624 millones de pesos.

Con fecha 7 de abril de 2009, se desembolsó el Tramo II por un importe de 266 millones de pesos, completándose de esta manera el ingreso de la línea total de financiamiento por 890 millones de pesos.

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

Durante el año 2014, se registraron pagos, con transferencias del Estado Nacional, de servicio de deuda por un total de 271 millones de pesos, incluyendo vencimientos de capital por 146 millones de pesos y de intereses por 125 millones de pesos.

El saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2014 asciende a 638 millones de pesos, incluyendo intereses devengados.

FINANCIAMIENTO ESTADO NACIONAL

Dado que a fines del año 2010 se terminó de aplicar la totalidad del Préstamo ANSES, se comenzaron a financiar los pagos de certificaciones locales de las obras Planta Juan Manuel de Rosas y Planta Del Bicentenario a través de Transferencias de Capital por parte del Estado Nacional, acumulando al cierre de diciembre 2014 una necesidad total de 2.845 millones de pesos.

DEVOLUCIÓN ANTICIPADA DEL CRÉDITO FISCAL DE IVA

En el marco de los beneficios impositivos establecidos por la Ley 26.360, AySA solicitó el beneficio correspondiente a la Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA para las obras Planta Juan Manuel de Rosas y Planta Del Bicentenario.



Planta
Juan Manuel
de Rosas



Planta
Del
Bicentenario

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 Juan Manuel de Rosas y Del Bicentenario por 533 millones de pesos y 101 millones de pesos, respectivamente.

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 este el organismo con competencia.

Como resultado de esta gestión, hasta diciembre 2014, han sido aprobadas presentaciones por un total de 457,9 millones de pesos, encargándose la Subsecretaría de Recursos Hídricos de comunicar dicha circunstancia a la 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 457,4 millones de pesos. La diferencia respecto de las presentaciones aprobadas constituye importes que, por diferentes motivos, han sido impugnados por la AFIP.

Del total de solicitudes aprobadas por la AFIP, este organismo ha realizado pagos/compensaciones por un total de 428 millones de pesos, por lo que la deuda asciende a 29 millones de pesos no quedando otras devoluciones en trámite en ese organismo. A la fecha de emisión de los presentes estados contables, la AFIP ha cancelado la deuda.

En cuanto a la forma de pago por parte de la AFIP, el organismo recuador ha abonado en efectivo, según dicta la norma, la suma de 360 millones de pesos, ya que el saldo hasta alcanzar el total devuelto se ha compensado de oficio contra deudas impositivas correspondientes a anticipos del Impuesto a la Ganancia Mínima Presunta (38 millones) y acreditando en cuenta corriente tributaria para pago de impuestos (30 millones).

FINANCIAMIENTO BNDES

CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO:

Este financiamiento fue incluido como propuesta por los oferentes en las licitaciones para la ejecución de las obras Planta Juan Manuel de Rosas en Tigre y Planta Del Bicentenario en Berazategui, por un monto total de hasta 370 millones de dólares estadounidenses entre ambas obras.

Se trata de un financiamiento a las exportaciones de bienes y servicios de origen brasilero por parte del Banco Nacional de Desarrollo de Brasil (BNDES) mediante la línea supplier credit, el cual se encuentra enmarcado en el Convenio de Crédito Recíproco de ALADI (CCR) y cuenta con la cobertura del seguro de crédito a las exportaciones a través de la Secretaría de Asuntos Internacionales del Ministerio de Hacienda de Brasil.

El financiamiento es directamente desembolsado al exportador brasilero, lo cual se instrumenta a través del descuento de letras de cambio emitidas por cada uno de los embarques de bienes y certificaciones de servicios de origen Brasil.

- 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

Para poder operar en el CCR se debieron abrir Cartas de Crédito en el BNA con 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.

Al 31 de diciembre de 2014, se han emitido letras de capital por un monto de 345 millones de dólares entre ambas obras, quedando una línea remanente por 25 millones de dólares.

Durante el año 2014, se pagó con transferencias del Estado Nacional servicio de deuda BNDES, incluyendo capital, intereses y gastos BNA por un monto equivalente a 477 millones de pesos.

El saldo de deuda, al 31 de diciembre 2014, es equivalente a 2.157 millones de pesos, incluyendo intereses devengados.

Estado de situación de préstamos internacionales

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) - PRÉSTAMO 2048/OC-AR

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

Las obras incluidas en el mismo son: Reducción de Agua No Contabilizada, Rehabilitación y Renovación de Redes de Agua Potable, Rehabilitación y Optimización de la Planta Gral. San Martín, Ampliación de la Planta depuradora Norte, Construcción del Colector Oeste Tigre, y Construcción de Redes Cloacales en los municipios de Tres de Febrero, Hurlingham e Ituzaingó.

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.

Durante 2014, se continuó con la ejecución del Tramo I (Préstamo BID 2048/OC-AR), del cual al 31 de diciembre de ese año, se ha desembolsado un total acumulado de 189,5 millones de dólares. El BID ha aprobado prórrogas al plazo de desembolsos del Préstamo, que llevan el vencimiento del mismo al 31 de julio de 2016.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) - PRÉSTAMO 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 de dólares serán financiados por el Banco y el resto se realizará con aportes de Contrapartida Local.

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/OCAR, 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 2014, se ha desembolsado un total acumulado de 63,5 millones de dólares correspondiente a este Programa. Las obras incluidas en el mismo son: construcción de Cámaras de Acceso a Ríos Subterráneos, Rehabilitación y Renovación de Redes de Agua Potable, Rehabilitación y Optimización de la Planta Gral. San Martín, Ampliación de la Planta depuradora Hurlingham, construcción de la última etapa del Colector Oeste Tigre y Primarias Asociadas, y construcción de Redes Cloacales en los municipios de Ituzaingó, Hurlingham y Morón.

BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA ("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 hasta diciembre de 2014 un 40% del mismo.

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 cual, a su vez, fue aprobado por Decreto PEN el 18 de junio de 2014 (Préstamo CFA 8591/14). El objetivo del préstamo es financiar parcialmente el Primer tramo del Río Subterráneo Sur, la Estación Elevadora Sur y obras adicionales para conectar a la red existente. Se estima su ejecución durante el período 2015.

Por último, el 27 de noviembre de 2014, la Jefatura de Gabinete de Ministros priorizó una nueva operación de préstamo por 120 millones de dólares para financiar parcialmente la Ampliación de la Planta Gral. Belgrano y sus obras complementarias (Estación Eléctrica de 132kV). El mismo fue aprobado por CAF el 10 de marzo de 2015, en ocasión del primer Directorio del año del Organismo. Esta operación se encuentra en condiciones de ejecución.

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 ofertas 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 4 de abril de 2014 se firmaron ambos contratos y en noviembre se pagó el anticipo financiero para ambas obras. La orden de inicio se dará en la primera quincena de 2015.

En cuanto a las licitaciones de las Sepas 4 y 7, las ofertas fueron abiertas con fecha 19 de diciembre de 2012 y 28 de noviembre de 2012, respectivamente. La preadjudicación propuesta para la Sepa 4 cuenta con la no objeción del Banco y se está tramitando la transferencia de los terrenos donde se va a construir la obra. Con respecto a la Sepa 7, la orden de inicio de las obras se dio 19 de junio de 2014. Asimismo, el 21 de agosto de 2013 se abrió la licitación de la Planta de tratamiento de Barros Sudoeste. El día 30 de septiembre de 2014 se procedió a la firma del contrato de las obras.

En lo que respecta a las obras del ex Lote II (Planta Riachuelo) se ha firmado el contrato con la UTE adjudicataria, se ha pagado el anticipo financiero y se ha dado la orden de inicio de las obras.

Al 31 de diciembre de 2014, se recibieron del financiamiento del Banco la suma de 80,4 millones de dólares, correspondientes al anticipo financiero de las obras de los Lotes I y III.

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.

La ejecución de los trabajos de Limpieza de Márgenes, motivo del Convenio con ACUMAR, generó erogaciones corrientes por 144,4 millones de pesos. Desde la firma del Convenio, AySA ha recibido transferencias por 114,2 millones de pesos, quedando un crédito a favor de AySA de 30,2 millones de pesos. Debido a que los gastos realizados superaron el monto del referido Convenio (120 millones de pesos), AySA solicitó por Nota N°184988/12 del 10 de diciembre de 2012 la tramitación de una adenda por un monto aproximado de 25 millones de pesos.

Por Nota 233499/14 del 9 de diciembre de 2014, AySA ha requerido nuevamente la cancelación del monto adeudado. Sin embargo, debido a que durante el año 2014 no se recibieron transferencias de ACUMAR en relación al Convenio de Limpieza de Márgenes, a que el crédito con ACUMAR fue originado en su mayor parte en 2011 y a que a la fecha no se ha obtenido respuesta sobre los reclamos realizados, el crédito en cuestión ha sido provisionado en el presente ejercicio, sin perjuicio de continuar con el correspondiente reclamo.



Información complementaria

A continuación se informan las obras ejecutadas en el ámbito de la Cuenca Matanza-Riachuelo en el ejercicio 2014 y acumuladas al cierre del presente ejercicio (cifras expresadas en miles de pesos):

Inversiones	Período comprendido entre el 1/1/14 y el 31/12/14		Acumulado al 31/12/14
Inversiones	Sin IVA	Con IVA (a)	Con IVA (a)
Mantenimiento y Mejora y Otras Inversiones	51.797	62.674	1.203.075
Agua y Cloaca + Trabajo	128.160	135.783	669.838
Obras de Expansión	525.514	635.872	3.374.008
Obras Convenio ACUMAR – Fiorito-Lanús	248.185	300.304	524.360
Subtotal Inversiones AySA	953.656	1.134.633	5.771.282
Berazategui	39.238	47.478	848.077
Planta Dock Sud	205.697	248.894	248.925
Emisario Berazategui	28	34	34
Estación de Bombeo Berazategui	28	34	137
Subtotal Grandes Obras	244.991	296.440	1.097.174
Obras del Programa BID	107.137	129.636	423.334
Obras del Programa CAF	102.967	124.591	574.538
Obras del Programa BIRF	771.631	933.673	933.673
Subtotal Obras Fuentes Internacionales	981.735	1.187.900	1.931.545
TOTAL INVERSIONES	2.180.382	2.618.971	8.800.000

(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 está a cargo de AySA.

AySA realizó rendiciones a ACUMAR por montos erogados por un total de 228 millones de pesos (desde el inicio de las obras hasta el 31 de diciembre de 2014).

Durante el ejercicio 2014, se recibió de ACUMAR la suma de 27,2 millones de pesos, acumulando un total de 85,4 millones de pesos, desde el inicio de las obras.

Con fecha 29 de diciembre 2014, se firmó una Adenda al Acuerdo Marco para la financiación de las Plantas de Tratamiento de Efluentes citadas. En ella, las partes acuerdan que ACUMAR financiará este proyecto hasta un total de 411 millones de pesos, monto que podrá ser aplicado al pago de certificados de obra correspondientes a partidas contractuales, adicionales, excedidas y/o redeterminaciones de precios. AySA se compromete a finalizar las obras tomando bajo su financiamiento las sumas que excedan el mencionado monto.

INVERSIONES

Resumen del monto de inversiones

PERÍODO 2006-2014

NIVELES DE INVERSIÓN CON IVA								
Cifras en millones de \$								
Año	Total	M&M (**)	A+T	Expansión	Grandes Obras (*)	Obras BID	Obras BIRF	Obras CAF
2006	73	48	0	26	0	0	0	0
2007	260	156	12	92	0	0	0	0
2008	690	298	38	341	13	0	0	0
2009	1.916	301	91	549	919	0	0	57
2010	2.056	456	91	365	1.005	72	0	68
2011	2.959	600	109	728	1.071	244	0	206
2012	3.611	764	168	923	1.311	343	0	101
2013	4.038	976	153	1.441	1.014	435	0	20
2014	5.649	1.719	180	1.259	856	574	934	127
TOTAL	21.253	5.318	842	5.724	6.189	1.668	934	579

(*) Plantas Juan Manuel de Rosas y Del Bicentenario, acueducto JMR Escobar, Planta Riachuelo en Dock Sud, Emisario Berazategui y Estación de Bombeo Berazategui.
(**) M&M: Mantenimiento y Mejoras. Incluye contrato Aguas de Zarate SAPEM



INFORMACIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2014 ascendieron a 1.987.848 miles de pesos, mientras que los gastos de explotación fueron de 2.599.840 miles de pesos. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de 611.992 miles de pesos.

Asimismo y como consecuencia del incremento de costos ocurrido durante el año 2014, luego de deducir los gastos de administración, comercialización y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a 3.430.764 miles de pesos.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2014 fue negativo en 1.137.402 miles de pesos, mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de 16.767.892 miles de pesos. El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales 5.998.802 miles de pesos corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2014 y 2.917.635 miles de pesos a transferencias para gastos corrientes.

Estructura de resultados

ESTRUCTURA DE RESULTADOS		
Cifras expresadas en miles pesos		
	2013	2014
Resultado Bruto	(818.605)	(611.992)
Resultado Operativo	(2.651.143)	(3.430.764)
Resultados Financieros y por tenencia	(642.869)	(585.372)
Otros Ingresos y Egresos	(3.132)	(38.901)
Resultado Neto	(3.297.144)	(4.055.037)
Impuesto a las ganancias	(30.695)	-
Transferencias del Estado Nacional	2.799.999	2.917.635
Resultado neto (pérdida) / ganancia	(527.840)	(1.137.402)

CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL

CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL		
Cifras expresadas en millones de pesos		
IMPUESTOS NACIONALES	2013	2014
IVA – Saldo a favor (1)	1.875	2.658
Ganancia Mínima Presunta /Impuesto a las Ganancias	58	0
Impuesto a los débitos	49	66
Impuesto a los créditos	31	51
Retenciones y Percepciones IVA (2)	397	588
Retenciones Ganancias (2)	165	262
Aportes Seguridad Social y Obra Social	210	287
Contribuciones Seg. Social y Obra Social	404	456
Retenciones SUSS (2)	74	96
TOTAL IMPUESTOS NACIONALES	3.263	4.464
IMPUESTOS PROVINCIALES		
Ingresos Brutos (3)	52	102
Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos (4)	92	145
TOTAL IMPUESTOS PROVINCIALES	144	247
IMPUESTOS MUNICIPALES		
- Tasas de Seguridad e Higiene y A.B.L.	12	24
OTROS		
- SSRH/ERAS/APLA	26	47

(1) Posición neta al cierre del período (Débito menos Crédito Fiscal menos saldo a favor del período anterior).
(2) Pagos a cuenta de Terceros.
(3) Incluye Saldo de DD.JJ. más Retenciones y Percepciones.
(4) 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 el Plan de Compras, donde se programan las necesidades por período de un año, las que pueden readecuarse de ocurrir cambios de contexto.

El control 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 humana y en el medioambiente.

Durante el año 2014, la empresa llevó a cabo 4.638 contrataciones por un total de \$ 4.628.861.195.

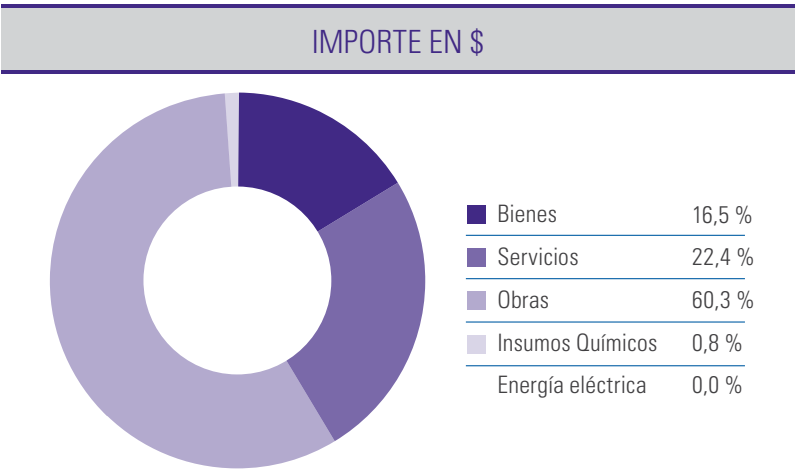
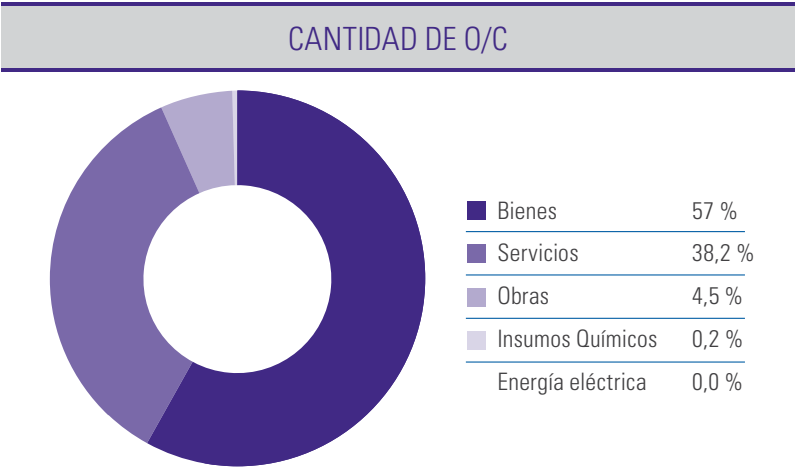
Compras

CLASIFICACIÓN DE LAS COMPRAS POR RUBRO

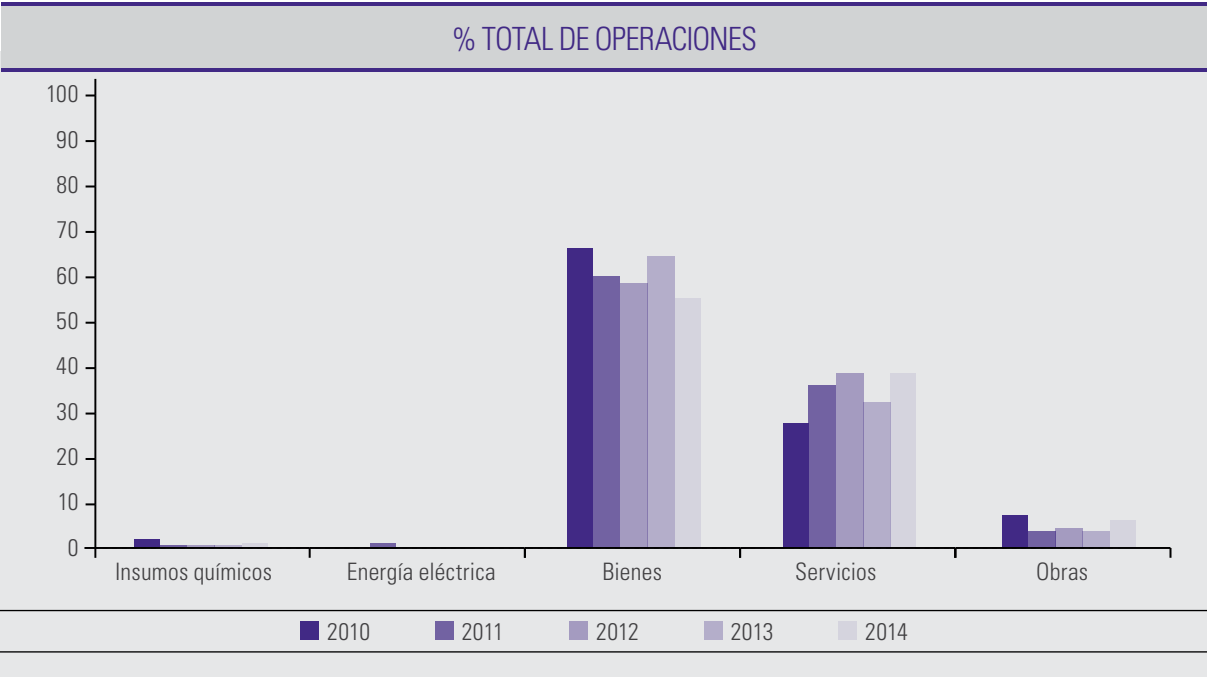
AySA clasifica a sus proveedores externos de acuerdo con la provisión de “rubros críticos” y “no críticos”. Los rubros críticos son: Energía, Insumos Químicos, Vía Pública, Rastreo y Diagnóstico de Redes Cloacales, Evacuación de Residuos, Material de Línea, Mantenimiento de Vehículos, Servicio de Limpieza, Servicio de Vigilancia, Formularios para Facturación, Sobres para Facturación, Distribución de Facturas y Notificaciones, Servicio de Atención de Llamados Técnicos, Ropa de Trabajo y Elementos de Protección Personal.

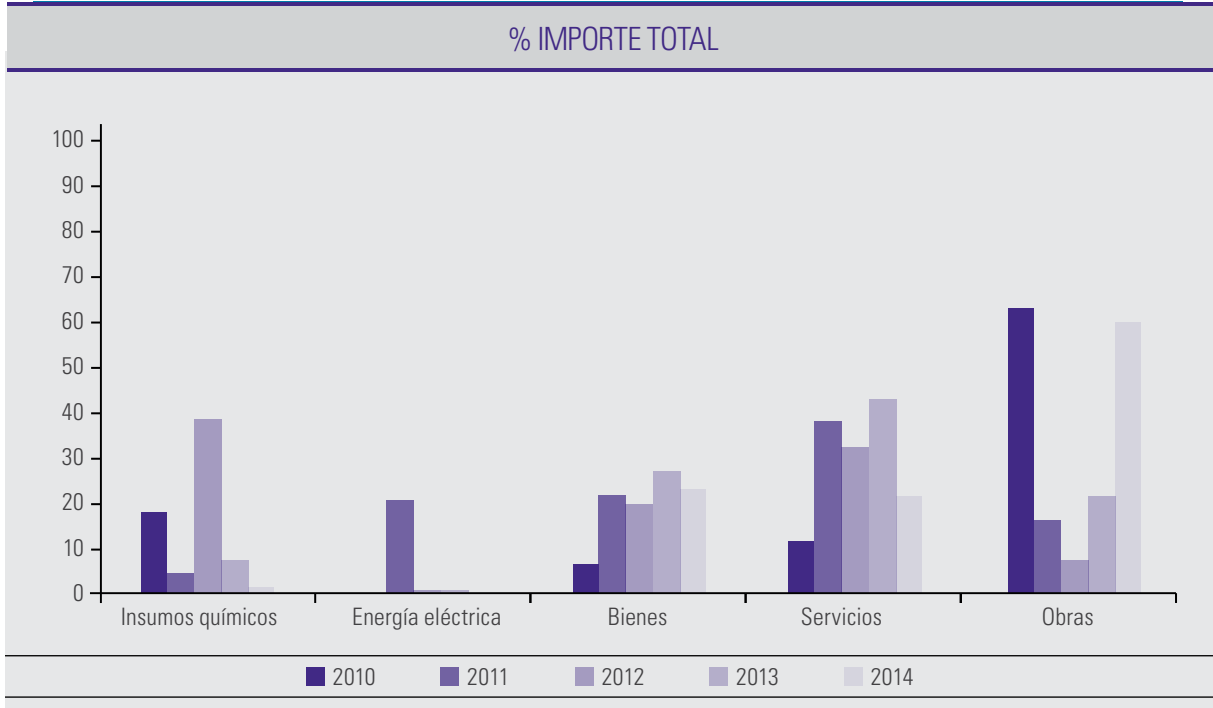
2014				
Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Importe en \$	% total de operaciones	% del importe total
Insumos Químicos	11	36.560.017	0,2%	0,8%
Energía Eléctrica	0	0	0%	0%
Bienes	2.643	763.385.494	57,0%	16,5%
Servicios	1.774	1.037.316.437	38,2%	22,4%
Obras(*)	210	2.791.599.245	4,5%	60,3%
TOTAL	4.638	4.628.861.193	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura.



IMPACTO DE LAS CONTRATACIONES POR RUBRO - EVOLUCIÓN





RUBROS MÁS REPRESENTATIVOS - CONSUMOS						
Insumos químicos	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sulfato de aluminio (al 7,6% óxidos útiles totales *)	180.395 Tn	157.007 Tn	41.752 Tn	61.932 Tn	67.698 Tn	83.000 Tn
PAC - Policloruro de aluminio (al 17% de óxido de aluminio *)	0	12.089 Tn	48.954 Tn	62.409 Tn	56.799 Tn	83.567 Tn
Alcanilizantes	25.500 Tn	25.499 Tn	18.620 Tn	22.624 Tn	22.355 Tn	22.210 Tn
Cloruro de sodio	8.600 Tn	10.306 Tn	6.577 Tn	5.707 Tn	5.139 Tn	4.945 Tn
Cloro	5.700 Tn	5.551 Tn	5.649 Tn	6.276 Tn	6.443 Tn	7.143 Tn
Hipoclorito de sodio	2.600 Tn	2.908 Tn	3.405 Tn	3.050 Tn	2.985 Tn	2.401 Tn
Polielectrolitos	92 Tn	91 Tn	88 Tn	91 Tn	95 Tn	107 Tn

(*) Cantidades expresadas en la concentración comercial.

PROVEEDORES

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

Dada la diversidad y magnitud de los proyectos en marcha, la empresa se encuentra en un período de gran demanda de bienes y servicios, buscando privilegiar, siempre que fuera posible, a los proveedores locales incentivando los desarrollos nacionales, a fin de contribuir sustentablemente con el crecimiento económico y la generación de empleo.

Proveedores activos

EVOLUCIÓN TOTAL DE PROVEEDORES					
2009	2010	2011	2012	2013	2014
964	865	1.040	992	1.007	1.284

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La selección de proveedores se lleva a cabo mediante distintos procesos licitatorios contemplados y reglamentados en el Manual de Procedimientos de Gestión de Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de AySA con el propósito de dar transparencia a las contrataciones.

Los contratos de mayor envergadura se gestionan a través de Licitaciones Públicas, en las cuales el llamado a participar está dirigido a una cantidad indeterminada de posibles oferentes. Los contratos menores se tramitan mediante concursos públicos y privados.

Se selecciona la oferta admisible más conveniente teniendo en cuenta el menor precio, la razonabilidad, la calidad y las demás condiciones de la oferta.

Para el caso de “rubros críticos”, el criterio general es adjudicar a más de un proveedor, siempre que el mercado así lo permita.

SINERGIA Y TRABAJO CONJUNTO

AySA determina a la totalidad de sus proveedores (críticos o no críticos) la calidad de los productos o servicios a suministrar mediante el envío de Especificaciones Técnicas que, en algunos casos, se hallan normalizadas dentro de procedimientos y en otros se adecuan a las características y necesidades puntuales del suministro a adquirir.

Cabe mencionar también que AySA se halla abocada al fortalecimiento del control de las obligaciones laborales que deben cumplir los contratistas, mediante la implementación de un formulario específico que debe entregarse en forma mensual con toda la documentación respaldatoria en forma.

Además, con el propósito de afianzar la concientización de la preservación del medioambiente, AySA ha incorporado su “Política Ambiental” a los planes de trabajo de las empresas contratistas.

A partir del año 2010, AySA desarrolló junto a uno de sus proveedores una nueva tecnología, el Policloruro de Aluminio (PAC), que reemplaza al sulfato de aluminio en el proceso de potabilización de agua. La producción de esta nueva materia prima genera dos tercios menos de residuos sólidos y no genera residuos líquidos, con lo cual disminuye notablemente la afectación de los factores ambientales.

Debido a los resultados obtenidos, AySA ha decidido estratégicamente la utilización de PAC en todas sus plantas potabilizadoras.

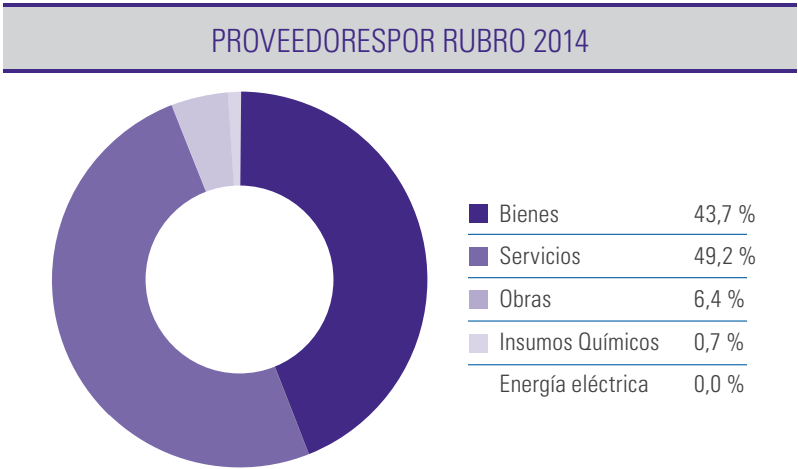
La evaluación, desarrollo y seguimiento de desempeño de los proveedores de rubros críticos se realiza mediante un sistema de indicadores que miden el grado de eficacia en el cumplimiento de requisitos establecidos, según cada rubro específico.

La Dirección de Compras y Almacenes y el Departamento de Gestión de Materiales trabajan en forma conjunta en el desarrollo y evaluación de proveedores de Materiales de Línea, siendo el segundo el responsable de la homologación y seguimiento técnico de la calidad de los materiales con los respectivos proveedores.

Por otra parte, la Comisión de Insumos Químicos, integrada por representantes de diferentes áreas, como por ejemplo, la Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico, la Dirección de Agua, la Dirección de Compras y Almacenes, entre otras, establece las pautas para crear, revisar y proponer modificaciones a los procedimientos específicos de recepción, la gestión administrativa y el control de la calidad de estos insumos, utilizados en los procesos de producción de agua potable y de saneamiento.

El seguimiento se vuelca en informes periódicos. A partir de estos informes, los proveedores pueden revisar sus procesos y trabajar con las oportunidades de mejora señaladas.

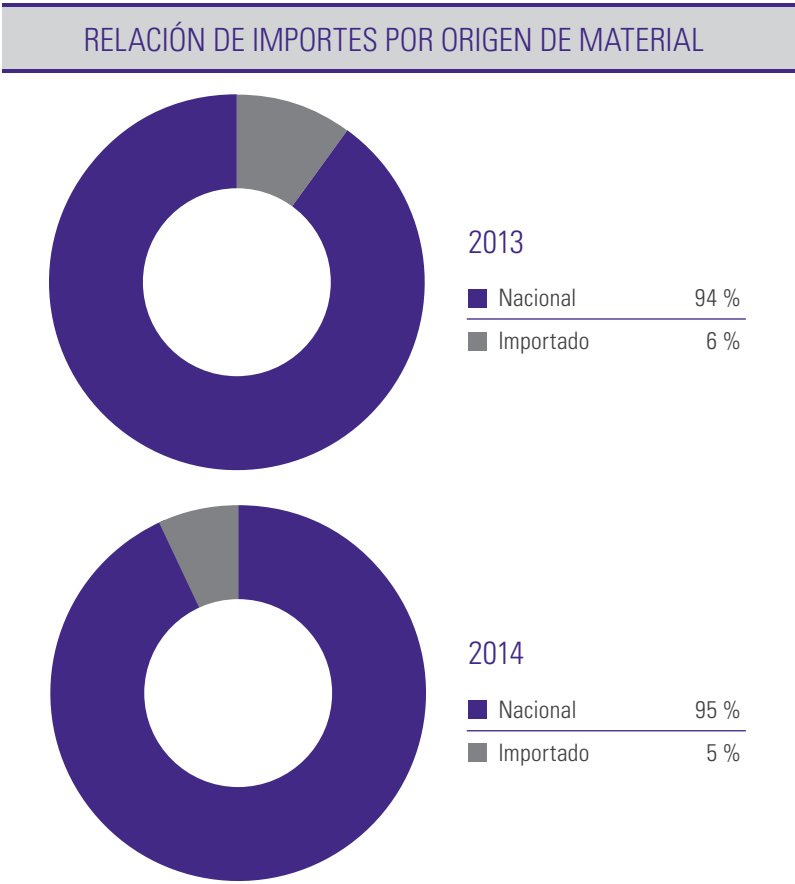
PROVEEDORES POR RUBRO



En relación a los procedimientos que se aplican, cada “rubro crítico” dispone de un régimen específico. El Material de Línea requiere de un proceso de homologación según un método determinado. Con los proveedores externos “no críticos” los requisitos se especifican en los pliegos licitatorios y posteriormente en las respectivas órdenes de compra.

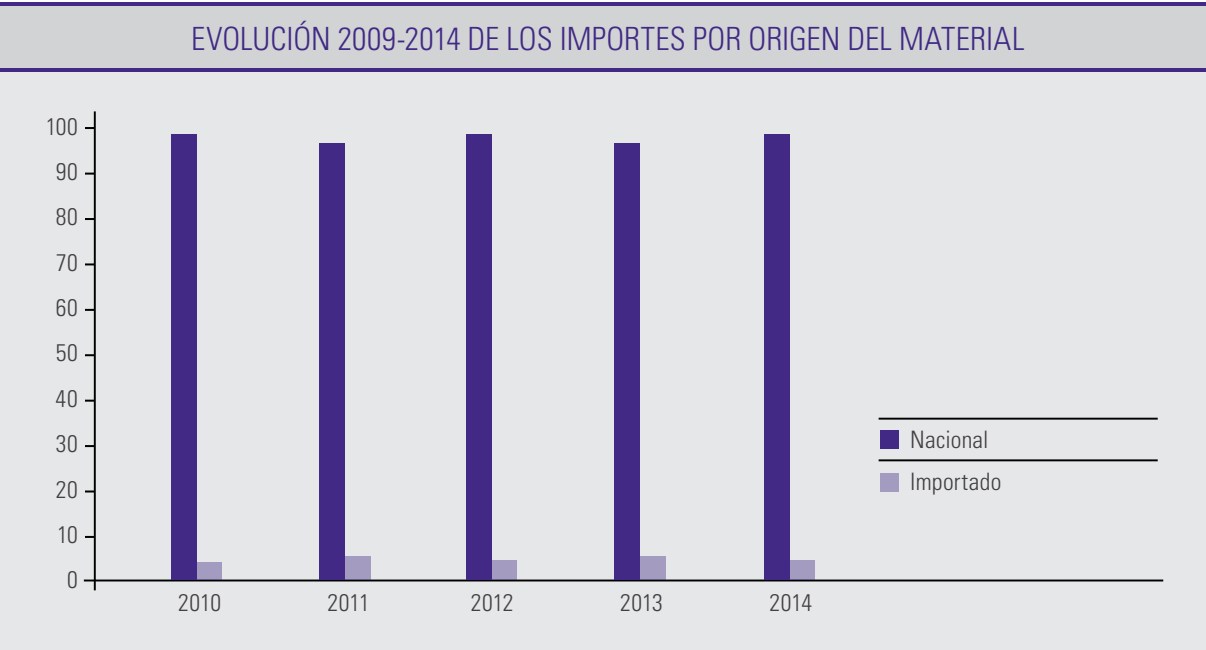
Promoción de la industria nacional

Desde sus inicios, AySA se encuentra abocada a favorecer la producción local, en especial la de las PyMEs, para ello busca constantemente reemplazar materiales importados que sean factibles de desarrollos nacionales.



PROVEEDORES DE ORIGEN IMPORTADO			
2013	95 proveedores	2014	88 proveedores

Los únicos productos importados que se están adquiriendo en el rubro Material de Línea son aquellos que, por su tecnología, no pueden desarrollarse en el país o bien aquellos que, por su volumen de compra, no resultan rentables para ser producidos en la Argentina.



EVOLUCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE VERIFICACIÓN

A continuación, se adjunta un cuadro de los certificados de verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria durante 2013 y 2014, los que habilitan a la empresa a la compra de material de origen no nacional, cuando no hay alternativa local.

EVOLUCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE VERIFICACIÓN		
	presentados	obtenidos
TOTAL 2013	130	140
TOTAL 2014	131	139

Es importante señalar que no se recibieron impugnaciones a pliegos ni rechazos de CDVs por autoridad competente.

La empresa 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 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

La empresa acompañó el desarrollo de proveedores para materiales de línea en los siguientes rubros:

Material	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Accesorios de Hierro Dúctil	S/D	2	S/D	S/D	S/D	2
Bridas	S/D	1	S/D	S/D	S/D	1
Válvulas Esclusas	S/D	1	S/D	S/D	S/D	1
Bulones	S/D	1	1	1	S/D	3
Cajas plásticas de conexiones	2	S/D	S/D	S/D	S/D	2
Accesorios de PVC cloacal	2	1	S/D	1	S/D	4
Cañería de PEAD	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Conexiones plásticos	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Anclajes antirrobo para medidores	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Conex., Adapt. y Reducciones (Grandes DN)	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Bomba Dosificadora de Cloro	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Marco y Tapa	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Juntas de Fibra	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Llaves	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Piezas especiales de acero	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Collar de toma en carga	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Hidrantes	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1

S/D: Sin Desarrollo

En todos los casos las homologaciones se cursaron con el objeto de contar con mayor cantidad de potenciales empresas oferentes, salvo las Conexiones, Adaptadores y Reducciones (Grandes DN), cuya homologación se debió a la necesidad de la Dirección de Grandes Conductos de contar con estos materiales.

DESEMPEÑO AMBIENTAL



Desempeño ambiental

AySA asume su rol protagónico en la preservación del medioambiente, a través de su Política Ambiental, en la que reafirma una actitud responsable con el cuidado del entorno, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos, considerando el impacto actual y futuro de su actividad.

CONTENIDOS

138 | AGUA

138 | Monitoreo del recurso hídrico

- 138 | Campañas de Monitoreo del Recurso Superficial
- 141 | Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo

142 | ENERGÍA

142 | Plan de Energía de AySA

- 143 | Consumo de energía
- 145 | Objetivos y acciones

146 | OBRAS

146 | Estudios de Impacto Ambiental

152 | Otros estudios

- 152 | Análisis de vías de circulación y transporte - Colector Margen Izquierdo

152 | Seguimiento ambiental de obras

153 | Plan de Forestación

- 153 | Proyecto de captación de gases efecto invernadero (GEI) mediante la plantación de Paulownia Tormentosa - KIRI -

154 | RESIDUOS

154 | Promoción del concepto 3 R (Reducir - Reusar - Reciclar)

- 154 | Programa de Gestión Ambiental de RSU para subproductos plásticos
- 156 | Gestión ambiental de arenas de procesos de depuración cloacal
- 156 | Colaboración con los programas de reciclado de la Fundación Garrahan



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 a los 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 medioambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes e inherentes al servicio prestado.
- Capacitar e involucrar al personal respecto del cuidado del medioambiente y del sentido de responsabilidad ambiental de sus actividades.
- Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de protección y 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 medioambiente, estableciendo y verificando criterios 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.

AGUA

Monitoreo del recurso hídrico

CAMPAÑAS DE MONITOREO DEL RECURSO SUPERFICIAL

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.

Previo a los muestreos, se realizan relevamientos para evaluar los sitios de medición y el entorno. Se ubican los puntos y se evalúa, de acuerdo al relevamiento efectuado, la modificación y/o adición de algún sitio.

Para la extracción de las muestras se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Las extracciones se realizan en tiempo seco, considerando que no hubiese llovido los tres días previos, con el objetivo de evitar la dilución de la muestra y la subevaluación de la concentración de los posibles contaminantes.
- El curso a muestrear debe encontrarse en bajante hacia el cuerpo receptor.

Estos muestreos tienen como objetivo calificar y cuantificar la calidad de los citados cursos de agua a través del análisis de parámetros que pueden afectar las condiciones normales de los ríos, que son fuentes de abastecimiento; permitiendo distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas sobre dicho curso de agua.

Las muestras extraídas son sometidas a los análisis requeridos para determinar los valores de los parámetros químicos, físicos y biológicos que permitan analizar la evolución de la calidad del río, con un registro sostenido a lo largo de los años en estudio.



Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
	Franja costera del Río de la Plata					
Río Matanza - Riachuelo	Río Matanza - Riachuelo		Río Matanza- Riachuelo	Río Matanza- Riachuelo	Río Matanza- Riachuelo	Río Matanza- Riachuelo
Río Reconquista y afluente al Río Luján	Río Reconquista y afluente al Río Luján	Río Reconquista y afluente al Río Luján	Río Reconquista y principales afluentes al Río Luján	Río Reconquista y principales afluentes al Río Luján	Río Reconquista y principales afluentes al Río Luján	Río Reconquista y principales afluentes al Río Luján
Las descargas del Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata	Las descargas al Río Luján y Río de la Plata
	Arroyo Medrano	Arroyo Medrano	Arroyo Medrano	Arroyo Medrano		
Alerta turbiedad Río Luján	Alerta turbiedad Río Luján	Alerta turbiedad Río Luján	Alerta turbiedad Río Luján	Alerta turbiedad Río Luján	Alerta turbiedad Río Luján	
Colaboración con Municipios Costeros	Colaboración con Municipios Costeros					



Muestreo principales descargas Río Luján y de la Plata

En el año 2014, se realizaron tres campañas de muestreo: febrero, mayo y agosto.

Muestreo Cuenca Río Reconquista y Luján

Las muestras extraídas fueron puntuales: en el Río Reconquista, la extracción de las muestras se realizó por tierra, y en el Río Luján, las muestras se extrajeron a través de la embarcación que posee la empresa: el barco laboratorio Orión.

En el año 2014, se realizaron campañas de muestreo en los meses de: febrero, mayo y agosto.

Muestreo Cuenca Matanza - Riachuelo

Se realizaron dos campañas de muestreo: abril y octubre.

Actualmente, se extraen muestras puntuales en 15 puntos del curso, una de ellas se realiza con la embarcación y el resto desde la parte media del curso, por tierra.

PLAN DE MONITOREO DEL RECURSO SUBTERRÁNEO

La empresa lleva adelante el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo para el período 2010-2015. El Plan original, de 2010, proponía registrar la profundidad del agua en la red de freatímetros y piezómetros de AySA con frecuencia trimestral. Luego de dos años ininterrumpidos de mediciones trimestrales y en vista de las observaciones, a partir de 2013, se redujo la frecuencia de las campañas de medición de nivel a una por semestre.

Reconociendo la importancia de un buen diagnóstico y seguimiento del estado del agua subterránea, con particular énfasis en el acuífero freático, en 2010, la empresa impulsó el registro de niveles en forma conjunta con la Autoridad de Cuenca Matanza - Riachuelo (ACUMAR).

De esta manera, los datos obtenidos por las dos instituciones se pueden considerar representativos de un momento particular del sistema subterráneo y comparables entre sí, permitiendo un análisis espacial más detallado, que si cada institución trabajara separadamente.

Durante 2014, se realizaron las siguientes tareas:

- Medición de la profundidad del agua en la red de freatímetros y piezómetros de AySA, en los meses de marzo y septiembre.
- Plan de rehabilitación de pozos de monitoreo: las tareas incluyeron un diagnóstico del estado interno de los pozos de monitoreo de videoscopia, la limpieza de pozos obstruidos/sedimentados por inyección de agua y el reemplazo de tapas dañadas o faltantes.
- Reuniones con el área de medioambiente del Municipio de Tigre para coordinar la instalación de los 20 pluviómetros en el partido, que junto con los 40 nuevos pozos de monitoreo (20 al acuífero freático y 20 al acuífero Puelche), brindarán datos para cargar un modelo matemático de flujo de aguas subterráneas.
- Plan para recuperar y transferir a la red del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo varios pozos de explotación de la empresa que se encontraban fuera de servicio.

Estudio de calidad de aguas subterráneas:

En el marco del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo y como parte del estudio integral del agua subterránea, en noviembre de 2014, se comenzó con la toma de muestras en distintos puntos del conurbano. Se realizó, previamente, un relevamiento de todo el área con el objetivo de identificar las partes industrializadas, para luego analizar las zonas de influencia y se programó el muestreo en aquellos sitios cercanos a las industrias, donde AySA posee pozos de monitoreo, tanto del acuífero freático como del Puelche.

ENERGÍA

La gestión de los insumos energéticos representa un importante valor estratégico para AySA dado que el funcionamiento de sus establecimientos, instalaciones y los distintos servicios que brindan los distritos está íntimamente relacionado y condicionado al suministro eléctrico.

Plan de Energía de AySA

El Plan Operativo de Energía Eléctrica de AySA fue desarrollado bajo la premisa de hacer un uso inteligente y racional del recurso energético, manteniendo una inversión acorde a las actuales y futuras necesidades de la empresa, especialmente en momentos de marcado crecimiento. A su vez, 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 organización.

EJES DE ACCIÓN

El Plan se desarrolla a partir de cuatro ejes de acción vinculados estrechamente con la gestión de la energía eléctrica:

Metas de producción: son la expresión de lo que se quiere alcanzar en términos de producción de agua potable, tratamiento de desagües cloacales y/o niveles de los servicios.

Metas de gestión: hacen referencia a la calidad del proceso que da lugar a la obtención de dichos productos y negociación de los recursos necesarios para alcanzarlos. Debe contener el propósito de mejorar los procesos en alguna de sus dimensiones: calidad, eficiencia y economía.

Metas medioambientales: hacen referencia a la utilización eficiente de la energía vinculada directamente a la disminución de su generación, lo que favorece la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y al análisis de factibilidad de micro generación de energía eléctrica de índole no convencional para satisfacer necesidades propias y contribuir a la reducción de la contaminación.

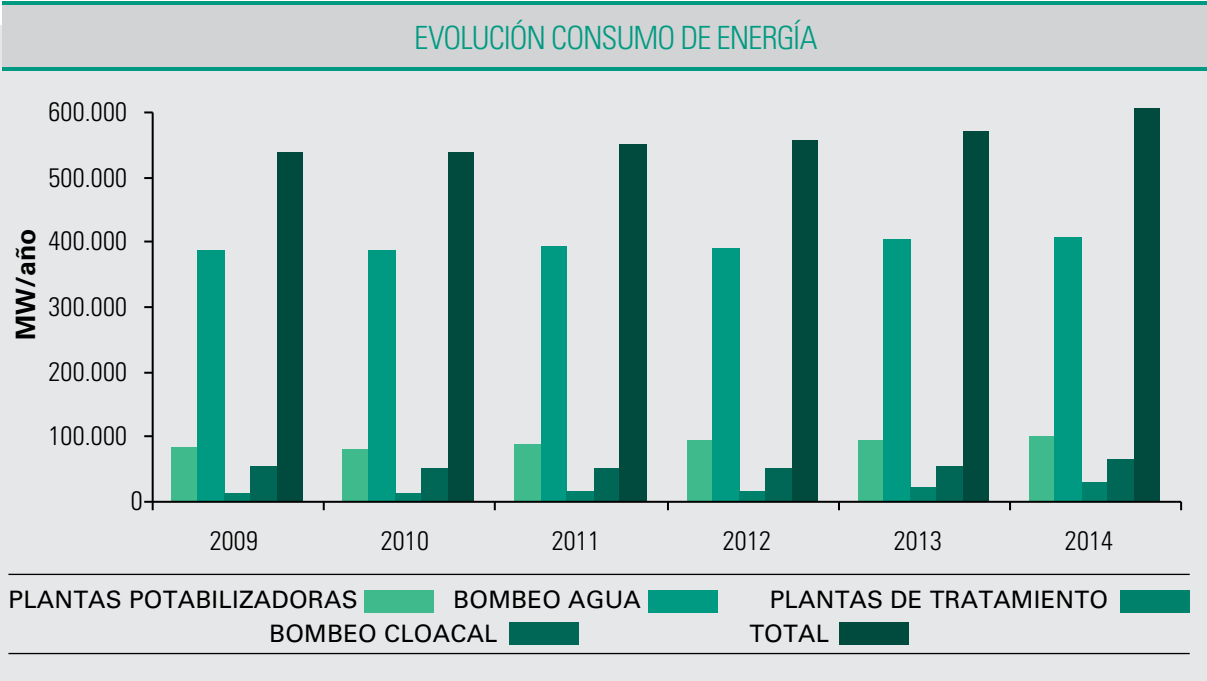
Aspectos comerciales: hacen referencia a las mejores alternativas de contratación del suministro eléctrico en base a necesidades actuales y futuras.



CONSUMO DE ENERGÍA

La evolución del consumo de energía y potencia se viene incrementando en los últimos años, debido al importante Plan de obras encarado por la empresa.

CONSUMO DE ENERGÍA						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
AGUA						
PLANTAS POTABILIZADORAS	83.874	83.117,6	89.552	95.631,21	93.173	101.486
BOMBEO AGUA	386.693	387.526,5	394.366	392.742,31	402.993	408.357
TOTAL AGUA	470567	470.644,1	483.918	488.374	496.166	509.843
SANEAMIENTO						
PLANTAS DE TRATAMIENTO	13.741	14.539,0	16.534,1	17.083,8	21.668,5	29.751,7
ESTACIONES DE BOMBEO CLOCAL	53.840	53.335,5	51.469,5	51.300,1	53.952,7	65.612,1
TOTAL SANEAMIENTO	67.581	67.875	68.004	68.384	75.621	95.364
TOTAL CONSUMO ENERGÍA	538.148	538.519	551.922	556.757	571.787	605.207



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.

Específicamente en el año 2014, se incorporaron:

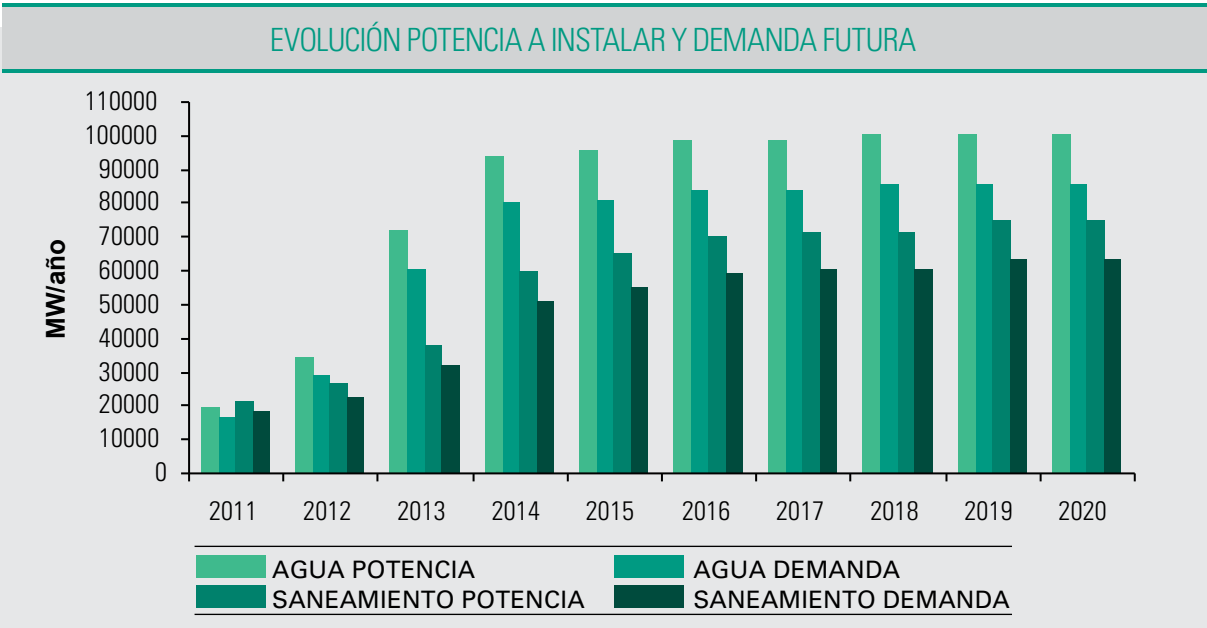
- La Estación Elevadora Villa Adelina I
- La Planta de Ósmosis Glew
- La Planta de Ósmosis San Ignacio

Demanda futura

Con referencia a 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 de la empresa 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.

Potencia a instalar y demandada (kW)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Agua										
Potencia a instalar	19562	34537	71657	94207	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

Los objetivos del Plan Operativo implementado están orientados a promover acciones que aseguren la confiabilidad de los sistemas de alimentación y distribución de energía eléctrica.

Acciones desarrolladas

En la 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 hacia fines del año 2015. Además, se avanzó en el convenio con la prestadora del servicio, de modo de adelantar las obras de la construcción de una subestación de rebaje de 132 a 13,2 kV dentro de la planta, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

En cuanto a los proyectos desarrollados, se encuentran en trámite de compra la construcción de dos nuevas subestaciones: la subestación E de la 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 comenzaron a ejecutar en 2014 y finalizarán en 2015, permitirán mejorar la confiabilidad de los sistemas de alimentación eléctrica de las dos plantas potabilizadoras.

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, así como 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.

OBRAS

Estudios de Impacto Ambiental

La empresa elabora los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) de sus proyectos de obra. A través de ellos, contempla aquellos aspectos naturales o antrópicos en los que el desarrollo de un proyecto pueda incidir, positiva o negativamente, identificando aquellos característicos del entorno de la obra que se verán afectados, tanto en la etapa constructiva como en la operativa.

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

Desde el inicio de la concesión, en 2006, se **llevan realizados más de 257 Estudios de Impacto Ambiental que corresponden a más de 1.300 proyectos**. Entre los EIA elaborados en el año 2014, se encuentran los estudios correspondientes a los planes de Mejora y Mantenimiento de los servicios en los partidos de San Martín, San Isidro y Lomas de Zamora, y a los planes de Expansión de los Servicios de Agua y Saneamiento en los partidos de Almirante Brown, Ituzaingó, San Martín y Lomas de Zamora, entre otros.

Los Estudios de Impacto Ambiental se pueden consultar en la Biblioteca Agustín González, ubicada en el Palacio de las Aguas Corrientes, Riobamba 750, 1º piso, y en el sitio web institucional www.aysa.com.ar.

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2014			
Nº	Nombre EIA	Nombre de Proyecto	Partido
1	Expansión cloacal en Almirante Brown	Red Secundaria Cloacal San José	Almirante Brown
		Red Secundaria Cloacal San José 5	
		Red Secundaria Cloacal San José 4 Norte	
		Red Secundaria Cloacal San José 3 y 5	
		Red Secundaria Cloacal Barrio Rafael Calzada	
		Red Secundaria Cloacal San José 1 Sur	
		Red Secundaria Cloacal San José 1 Norte	
		Red Secundaria Cloacal Claypole 2	
		Red Primaria Cloacal - Colector San José 1	
		Red Primaria Cloacal - Colector Claypole - Solano	
		Red Primaria Cloacal Claypole 1 Oeste	
		Red Primaria Cloacal Claypole 1 Este	
2	Expansión cloacal en Ituzaingó	Red Secundaria Cloacal 9 de Septiembre III	Ituzaingó
		Red Secundaria Cloacal Barrio Aeronáutico sector A	

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2014			
Nº	Nombre EIA	Nombre de Proyecto	Partido
3	Expansión cloacal en Adrogué Sur	Adrogué Sur 2	Almirante Brown
		Red Primaria Cloacal Impulsión Adrogué Sur 2	
		Estación de Bombeo Cloacal Adrogué Sur	
4	Expansión de agua y cloaca Barrio Loyola	Red Secundaria Cloacal Barrio Loyola	San Martín
		Red distribuidora de agua Barrio Loyola	
5	Expansión de la red cloacal Lomas de Zamora	Estación de Bombeo Turdera 2	Lomas de Zamora
		Impulsión Cloacal Turdera	
6	Mantenimiento y Mejora San Martín	Refuerzo Alcaldía San Martín	San Martín
7	Expansión de la red de agua potable La Matanza	Cañerías Primarias Castillo - Cristianía 2º Etapa	La Matanza
		Cañerías Primarias Los Cedros 2º Etapa	
8	Estación de Bombeo Cloacal Coca Cola - FEMSA	Estación de Bombeo Coca Cola - FEMSA	CABA
		Impulsión Coca Cola FEMSA	
9	Expansión y Mejoras Morón	Estación de Bombeo Cloacal Zona P5	Morón
		Aliviador cloacal Intendente G. Silva	
		Aliviador Sarmiento y Cañada de Ruiz	
10	Nueva Estación de Bombeo Laferrere Centro y Readecuación de Colector e Impulsión Laferrere Centro	Readecuación de colector e impulsión Laferrere	La Matanza
		Construcción de nueva Estación de Bombeo Cloacal y desafectación	
11	Mantenimiento y Mejora San Isidro	Desvío de cañería Maestra DN900	San Isidro



ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2014			
N°	Nombre EIA	Nombre de Proyecto	Partido
12	Expansión de la red cloacal Morón - Tres de Febrero	Red Secundaria Cloacal Merlo	Morón Tres de Febrero La Matanza
		Estación Bombeo Merlo	
		Impulsión cloacal Merlo	
		Red Secundaria Cloacal Castelar Norte Etapa 3	
		Red Secundaria Cloacal Zona P1	
		Red Secundaria Cloacal Zona P2	
		Red Secundaria Cloacal Zona P3	
		Red Secundaria Cloacal C2	
		Red Secundaria Cloacal Sub Etapa 1A Colector Bergamini	
		Red Secundaria Cloacal Sub Etapa 1A	
		Red Secundaria Cloacal El Palomar Resto	
		Calle Alessandrini	
13	Expansión redes de agua potable y saneamiento Ituzaingó	Primarias Ituzaingó Etapa III	Ituzaingó
		Primarias Ituzaingó Etapa IV	
		Estación de Bombeo Cloacal Barrio Aeronáutico	
		Impulsión Cloacal Barrio Aeronáutico.	
		Nuevo Colector Ituzaingó	
		Red Primaria - Secundaria Resto 11	
		Estación de Bombeo Cloacal Resto 11	
		Impulsión Resto 11	
		Red Primaria de Agua Ituzaingó Etapa I	
		Red Primaria de Agua - Primarias Ituzaingó Etapa II	
		Red Primaria de Agua - Impulsión Ituzaingó III	
		Zona Resto 10	

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2014			
N°	Nombre EIA	Nombre de Proyecto	Partido
14	Expansión de la red de saneamiento Hurlingham	Resto Norte	Hurlingham
		Red Secundaria Cloacal a Colector Parque Johnston	
15	Expansión cloacal Quilmes RSC - Catamarca - Las Piedras - Solano Norte - Quilmes Sur	Modificación Red Secundaria Cloacal Catamarca	Quilmes
		Estación Bombeo Las Piedras Norte	
		Red Secundaria Cloacal Las Piedras Norte	
		Impulsión Las Piedras Norte	
		Red Secundaria Cloacal Solano Norte	
16	Rehabilitación Estructural Colector Cloacal Sucre	Rehabilitación Estructural Colector Cloacal Sucre	San Isidro San Fernando
17	Expansión de redes de agua y cloaca Morón	Colector Casacuberta	Morón
		Red Primaria de Agua Merlo Gómez	
		Red Secundaria Cloacal Morón Sur Etapa 1	
		Red Primaria de Agua - Impulsión Merlo Gomez (Morón - Ituzaingó)	
		Red Secundaria Cloacal Zona P5	
18	Expansión y rehabilitación cloacal San Martín	Zona Resto 10	San Martín
		Impulsión Derqui	
		Colector Cloacal Billinghamurst	
19	Expansión, mejora y renovación de las redes de agua potable y saneamiento cloacal Tres de Febrero - San Martín	Red Secundaria Cloacal Zapiola 1A - Cuenca B - Etapa II	Tres de Febrero San Martín
		Impulsión Cloacal Chilavert	
		Red Primaria Barrio Escalada	
		Renovación de Red Secundaria de Agua Barrio COA	
		Red Primaria de Agua - Refuerzo Ciudadela Norte	
		Red Primaria Cloacal – Aliviador Villa Raffo	

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2014			
N°	Nombre EIA	Nombre de Proyecto	Partido
20	Expansión agua y cloaca Monte Grande II y III 9 de abril 2	Primarias Ezeiza tramo Esteban Echeverría	Esteban Echeverría
		Red Secundaria Monte Grande 3 Etapa 1	
		Red Primaria Monte Grande II y III Etapa 2	
		Red Primaria Cloacal Colector Novak	
		Red Secundaria Cloacal 9 de Abril 2 Etapa 2 - 2° Etapa A	
21	Expansión de redes de agua potable y saneamiento cloacal Lomas de Zamor y Lanús	Colector Villa de Mayo 2	
		Red Primaria de Agua - Impulsión Temperley	Lomas de Zamora Lanús
		Cámara Reguladora Calle Urunday	
		Red Secundaria Cloacal Bandfield	
		Red Secundaria Cloacal Barrio Roldán	
		Red Primaria Cloacal Colector Cementerio	
22	Anulación y nueva red cloacal calle Piedrabuena	Red Primaria Cloacal Colector Budge	
		Anulación y Nueva Red Cloacal Calle Piedrabuena	Vicente López
23	Obras de expansión y mejoras de redes de agua y cloaca CABA	Rehabilitación Red Primaria de Agua Luis M. Campos	CABA
		Rehabilitación Estructural Colector Interceptor Cloacal Uriburu	
		Red Secundaria Barrio Mitre	
		Red Primaria de Agua Refuerzo Capital - Fiorito Tramo I	
24	Expansión red cloacal Villa Tesei Oeste	Red Secundaria Cloacal Subetapa I-A-II	Morón Hurlingham
		Colector Cloacal Castelar - Villa Tesei	
		Estación de Bombeo Cloacal Villa Tesei Oeste	
		Impulsión Cloacal Villa Tesei Oeste	
		Red Secundaria Cloacal Subcuenca 1 Este	
25	Colector – Estación de Bombeo Cloacal - Impulsión Nuevo Ituzaingó	Nuevo Colector Cloacal Ituzaingó	Hurlingham Ituzaingó
		Estación Bombeo Cloacal Nuevo Ituzaingó - implantación	
		Impulsión Nuevo Ituzaingó	
26	Plan de Mejoras y Mantenimiento - Refuerzo Villa Fiorito	Red Primaria de Agua Refuerzo Capital - Fiorito Tramo I	Lomas de Zamora



Otros estudios

ANÁLISIS DE VÍAS DE CIRCULACIÓN Y TRANSPORTE COLECTOR MARGEN IZQUIERDO

Actualización 2014

Se efectuó la actualización del análisis de tránsito realizado en el año 2010: “Análisis de vías de circulación y transporte para la etapa constructiva y operativa del Sistema Riachuelo”, para la traza del Colector Margen Izquierdo (CMI).

El estudio tuvo como objetivo verificar la intensidad del tránsito en distintas intersecciones de calles y bandas horarias, incorporando nuevas posibles interferencias a la traza del CMI, como por ejemplo el Metrobus Sur – Ramal Fernández de la Cruz, para luego evaluar los potenciales impactos que se pudieran generar en la etapa constructiva y operativa del Sistema Riachuelo.

El análisis de tránsito llevado a cabo durante el mes de junio fue realizado sobre la traza del futuro Colector Margen Izquierdo que se extiende desde Gral. Paz y Cruz hasta Cruz y P. Moreno, continuando por P. Moreno hasta Amancio Alcorta. También, se registró el tránsito donde se encuentra la Estación Elevadora Boca - Barracas sobre la calle Vieytes, donde se ubicará el último pozo de ataque previo ingreso de la tunelera a la Planta Riachuelo.

Seguimiento ambiental de obras

La Dirección de Ambiente continúa con el seguimiento ambiental de las obras.

El alcance del seguimiento ambiental comprende:

- Las grandes obras y/o las obras características son relevadas con personal propio, generando informes de vista y fotográfico. Estas obras son susceptibles de relevamientos aéreos y relevamientos sociales programados.
- Las obras de redes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires son relevadas con personal propio, completando las planillas de verificación de campo y administrativa.
- Las obras de redes, estaciones de bombeo y plantas de ósmosis inversa son relevadas con el apoyo de consultoras, completando las planillas de verificación de campo y administrativa.

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.

Todas las contratistas de obras del Plan Director de AySA deben a presentar mensualmente una “Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental” (PDSA) con las mediciones (mensuales y acumuladas) sobre cinco variables, conformadas cada una por diversos aspectos ambientales.

Mediante la implementación de esta planilla ha sido posible conocer la gestión de las obras en ejecución, a través del análisis de cinco variables: Residuos, Subproductos de Procesos de Obra, Reclamos, Energía Eléctrica y Capacitación; las que resultan representativas de los diferentes tipos de obras.

La información obtenida permitirá confeccionar los Indicadores Ambientales de las obras, estableciendo un estándar ambiental para todas las obras del Plan Director.

Plan de forestación

Se continuó trabajando en la elaboración de un Plan de Forestación con los siguientes objetivos:

- Atenuar la velocidad de los vientos predominantes.
- Disminuir 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.

PROYECTO DE CAPTACIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) MEDIANTE LA PLANTACIÓN DE PAULOWNIA TORMENTOSA -KIRI-

El 16 de enero de 2014, los Directores de la empresa fueron convocados para realizar la plantación de 60 ejemplares de Paulownia tormentosa -Kiri-, en el predio de la Planta Del Bicentenario, en el área comprendida entre autopista y la barrera forestal actual.

La disposición de cada ejemplar se realizó en línea, respetando las distancias entre ejemplares de 8 metros aproximadamente, en cada punto elegido se realizó un hoyo de alrededor de 40 cm de diámetro y 40 de profundidad, al que se rellenó parcialmente con tierra fértil antes del día de la plantación.

Se confeccionó una ficha de seguimiento para cada ejemplar, indicando ubicación, N° de precinto y Director que ejecutó la plantación. Se efectúa un evaluación de adaptación de los ejemplares.

Una vez realizada la plantación, se colocó un tutor para mantener erguido el arbusto y un precinto numerado para identificar cada ejemplar, además se marcó la altura, la cual servirá de referencia en su evolución. Mensualmente, se completará este dato en la ficha de seguimiento.

A cada uno de los ejemplares se los delimitó con caños de rezago de obra adecuados a tal fin. Para finalizar, se le colocó en la parte superior media sombra para protegerlos de la incidencia de los rayos solares.



RESIDUOS

Promoción del concepto “3 R” (Reducir – Reutilizar – Reciclar)

Durante el período 2014, AySA continuó trabajando distintas alternativas de reutilización de residuos generados en sus establecimientos, siguiendo la premisa basada en las “3 R” (Reducir, Reutilizar, Reciclar) y con el marco de las metas de su Plan Estratégico, orientadas hacia una gestión ambiental integral.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE RSU PARA SUBPRODUCTOS PLÁSTICOS

En 2011, AySA comenzó un análisis de posibilidades de reutilización de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU), generados en las plantas potabilizadoras en un principio. Con este propósito, en octubre de ese año, se acordó implementar un “Proyecto Piloto de separación de plásticos” en la Planta Gral. San Martín, luego a toda la Dirección de Agua y finalmente hacerlo extensivo a todas las dependencias de AySA.

Los plásticos separados, recolectados y compactados se envían a una empresa recicladora para su transformación en perfiles de madera plástica, la cual tiene múltiples aplicaciones para la empresa (bancos, mesas, solados, barandas, etc.).



EJES PRINCIPALES DEL PROGRAMA

- Promover estrategias de valorización de los subproductos de AySA como RSU plásticos, en el marco del Plan Estratégico.
- Intensificar la conciencia ambiental del público interno, para que reducir, reciclar y reutilizar se convierta en un cambio de cultura en los diferentes ámbitos laborales.

PROPÓSITOS DEL PROGRAMA

- Desarrollar un circuito de gestión interno, que permita separar, recolectar, clasificar y reducir los diferentes tipos de plásticos, subproductos de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.
- Promover estrategias de intercambio entre la empresa y terceros referentes en el tema, para la transformación ó valorización de los RSU plásticos en nuevos productos.
- Incorporar paulatinamente, a través de la educación, el compromiso con el cuidado del ambiente, en el marco de la gestión “3 R” de los RSU plásticos.

Evolución histórica del plástico valorizado

respecto del material separado y entregado para su reciclaje

Se presentan las cifras históricas en el marco del programa, situando al año del presente informe en segunda posición en cuanto a cantidad de material entregado.

EVOLUCIÓN ANUAL DE MATERIAL ENTREGADO A PROCESO DE RECICLAJE	
Año	Toneladas
2011	3.560
2012	14.800
2013	5.360
2014	10.740

A su vez, se observa la evolución de los distintos tipos de plásticos en la medida que el programa comienza a incorporar la selección de distintos materiales.

MATERIAL ENTREGADO PARA RECICLAJE, POR TIPO			
AÑO	PVC	PEAD	PET Y OTROS
2011	-	383	3.177
2012	-	1.642	13.158
2013	-	1.408	3.952
2014	1.236	3.935	5.569



Desarrollados
en los talleres
de AySA

GESTIÓN AMBIENTAL DE ARENAS DE PROCESOS DE DEPURACIÓN CLOACAL

Con la misión de alcanzar una gestión ambiental cada vez más eficiente y dentro del Programa de Revalorización de los Subproductos de Depuración, se desarrolló un plan de reutilización de las arenas extraídas en las plantas depuradoras y estaciones de bombeo (actuales y futuras) para su uso como materia prima en la fabricación de productos de hormigón.

Como aporte al Plan Estratégico implementado por AySA, este proyecto plantea reutilizar materiales disponibles, disminuir la generación de materiales que actualmente se disponen como residuos, en una acción que permite a su vez generar conciencia ambiental y reducir costos a futuro.

En este marco, en el predio del Establecimiento Wilde, se finalizó la construcción de una fábrica de piezas de hormigón, la cual se encuentra en etapa de prueba.

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 medioambiente sino que además tienen un fin solidario.

Durante 2014, se donaron 46.601 kg de papel y 767 kg de tapitas plásticas.

Lo recaudado a través de estos programas se aplica en:

- Funcionamiento y sostén de la Casa Garrahan.
- Compra de equipamiento médico de avanzada tecnología.
- Compra de insumos.
- Reparación de equipamiento de alta complejidad.
- Formación y capacitación de médicos y enfermeras.
- Ayuda social a los niños carentes de recursos de Gran Buenos Aires e interior del país.
- Mantenimiento edilicio.
- Financiamiento de otros programas: biblioteca, editorial, talleres, escuela hospitalaria, equipamiento informático y otras obras en desarrollo.



DESEMPEÑO SOCIAL



Desempeño social

La misión de AySA se vincula con servicios que constituyen un derecho humano fundamental para el pleno disfrute de la vida y que son indispensables para el desarrollo y la equidad social.

Por eso, 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 propiciar el diálogo y el consenso, y sembrar valores que contribuyan a crear una Nueva Cultura del Agua, en una sociedad más justa y sustentable.

CONTENIDOS

162 | LOS TRABAJADORES

180 | LOS USUARIOS

208 | LA COMUNIDAD

Los Trabajadores

Los trabajadores de AySA se ocupan de manera integral de la prestación de los servicios, conscientes de la responsabilidad que significa brindar prestaciones fundamentales para el desarrollo y bienestar de la comunidad.

En la empresa trabajan 6.061 personas con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso.

CONTENIDOS

164 | Empleos

- 164 | Ingresos
- 164 | Cantidad de empleados
- 165 | Rotación
- 166 | Diversidad

167 | Relación empresa - trabajadores

- 167 | Asistencia y contención de los trabajadores
- 170 | Beneficios extra laborales

173 | Indicadores

174 | Trabajo seguro y promoción de la salud

- 175 | Trabajo seguro
- 176 | Promoción de la salud

178 | Capacitación y desarrollo del personal

- 178 | La capacitación en 2014

EMPLEOS

Ingresos

El avance de las obras de ampliación y construcción de plantas, y el aumento de perímetro de prestación de los servicios se vio reflejado en la generación de nuevos puestos de trabajo. Las necesidades operativas también favorecieron ingresos, que se tradujeron mayormente en oportunidades para hijos de empleados.

Durante el período 2014, ingresaron a la empresa 590 trabajadores.

Puesto	
Obreros	283
Administración y Servicios	154
Técnicos y Profesionales	134
Personal de Conducción	19
Total	590

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

Concepto	Al comienzo del período (31-12-2013)	Altas	Bajas	Al cierre del período (31-12-2014)
Dotación efectiva	5.525	541	223	5.843
Dotación contratada	169	49		218 (*)
Dotación Total	5.694	590	223	6.061
Personal femenino	1.326	119	68	1.377
Personal jerárquico femenino	236	30	10	256

(*) Dotación contratada a plazo fijo

Concepto	Al comienzo del período (31-12-2013)	Altas	Bajas	Al cierre del período (31-12-2014)
Personal externo	171	22		193
Personal temporario	2			2
Dotación Total	173	22	0	195

18% de las mujeres que trabajan en AySA ocupan cargos jerárquicos

Rotación

La rotación media en 2014 fue de 6,9%

BAJAS (SOBRE DOTACIÓN EFECTIVA Y CONTRATADA)		
Mujeres	Hasta 30 años	29
	Entre 31 y 50 años	25
	Más de 50 años	24
	Sub total	78
Varones	Hasta 30 años	15
	Entre 31 y 50 años	16
	Más de 50 años	114
	Sub total	145
Total		223



Diversidad

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

Para ocupar vacantes la organización exige como condición que los postulantes tengan las competencias e idoneidad requeridas para desempeñar las funciones propias del puesto.

CUESTIONES DE GÉNERO

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

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. En este sentido, un dato interesante para destacar es el alto porcentaje de personas que se jubila en AySA.

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La empresa cuenta con trabajadores con discapacidades, quienes, sin ningún reparo especial, se desempeñan en forma eficiente y con excelentes resultados.



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.

El 100 % del personal está cubierto por el Convenio Colectivo de Trabajo.

Asistencia y contención a los trabajadores

SERVICIO SOCIAL

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 y los representantes sindicales.

PRINCIPALES OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO SOCIAL

- Propiciar una mejor calidad de vida de los trabajadores.
- 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







PROGRAMA NUEVA ETAPA

Se actualizó el Programa Nueva Etapa, dedicado a brindar asesoramiento y apoyo a los trabajadores próximos a jubilarse, vinculándolo con cuestiones previsionales. La finalidad es que en los encuentros que se realicen, los empleados puedan recibir la contención psicológica necesaria y, a la vez, puedan resolver las dudas que provoca el inicio de trámites para la obtención del beneficio jubilatorio.



VIOLENCIA LABORAL

Desde 2013, AySA se incorporó a 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.

En 2014, se redactó y editó el Manual de Concientización y Prevención sobre Violencia Laboral en las Organizaciones Empresariales, en el cual la empresa tuvo una activa participación.



PERSONAL DE EMPRESAS CONTRATISTAS

Control de contratistas

Como parte del proceso de certificación mensual de trabajos respecto del personal de empresas contratistas alcanzados por la Resolución 482/11 del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social (Vía pública, recambio, repaso y lectura de medidores), y con el objetivo de asegurar el cumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y toda reglamentación laboral inherente a la Seguridad Social, se aumentaron y profundizaron los controles hacia las contratistas a través de visitas y solicitud de la información pertinente.

Beneficios extra laborales

Para mejorar la calidad de vida de los empleados, AySA implementa beneficios que alcanzan hasta su grupo familiar.

REFRIGERIOS

El año 2014, a través de un acuerdo marco entre AySA y el SGBATOS se implementó el refrigerio subsidiado como beneficio para los empleados. Esta novedad se vincula con iniciativas de la Dirección de Recursos

Humanos relacionadas con la prevención en el cuidado de la salud de los empleados. El objetivo es brindar un servicio diario de provisión de viandas que se caracteriza por ser saludable, variado y de bajo precio.

PRÉSTAMOS

Se entregaron préstamos a aquellos trabajadores que por causas originadas por situaciones de emergencias y/o económicas, requieran esta asistencia.

Durante 2014, se otorgaron 62 préstamos.

PREMIOS Y GRATIFICACIONES

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.

421 empleados recibieron un reconocimiento a su trayectoria.

A todos ellos, además, se les entregó 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 300 becas en 2014.

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, dos jardines materno infantiles: "Sol y Agua", dentro de la Planta potabilizadora Gral. San Martín, y "La Gotita de Agua", ubicado frente al 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 2014, 120 empleados fueron beneficiados con este reintegro.

Este beneficio lo reciben aquellos empleados que por algún motivo, no puedan enviar a sus hijos a los jardines materno-infantiles "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 adherentes

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 2014, 96% de los empleados decidieron el traspaso, lo que marca el compromiso y el claro reconocimiento de la calidad de las coberturas ofrecidas.

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



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.

INDICADORES

INDICADORES DE EMPLEO AL 31-12-2014 (en millones de pesos)	
Concepto	2014
MASA SALARIAL	2.475,4
Remuneraciones	2.410,8
Indemnizaciones	24,2
Personal tercerizado	37,6
Personal temporario	0,8
Servicio de jardín materno infantil	2,0
OTROS CONCEPTOS - DETALLE	
- Gratificaciones 25 años	235
- Gratificaciones 35 años	60
- Gratificaciones 40 años	116
- Gratificaciones 45 años	10
- Empleados a quienes se le pagó el servicio de jardín materno infantil	120



TRABAJO SEGURO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

La empresa está comprometida en reforzar tanto las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo como la salud de todos los empleados.

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 en tareas asignadas.
- 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

El Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad trabajó firmemente en el Plan de Reducción de Siniestralidad, relevando cada lugar de trabajo con el fin de eliminar los riesgos potenciales para la integridad física de los empleados. A su vez, fueron entregados los elementos de protección personal y la indumentaria de trabajo adecuados para cada función, con la certificación de normas nacionales e internacionales.

Por otra parte, se puso en funciones a los 52 nuevos “Delegados de Prevención”, quienes tendrán como tarea colaborar con el control del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y prácticas vigentes en la materia; la detección primaria de riesgos, difusión de medidas preventivas, estudio de las causales de accidentes y seguimiento de las acciones preventivas definidas para cada tipo de trabajo a realizar.

Asimismo, se continuó con la realización de prácticas de evacuación en los distintos sectores, con el fin de desarrollar las distintas habilidades que permitan intervenir en situaciones complejas.

INDICADORES DE HIGIENE Y SEGURIDAD				
	2011	2012	2013	2014
Accidentes	142	111	119	118
Días perdidos	3.612	3.088	3.969	3.984
Tasa de frecuencia (Total de accidentes x 1.000.000/horas trabajadas)	13.7	10.25	10.25	9.33
Tasa de gravedad (Total de días perdidos x 1.000/horas trabajadas)	0.35	0.29	0.34	0.32

Diversas actividades, la capacitación permanente en prevención y el control de aplicación de procedimientos, permitieron mantener constante la tasa de frecuencia de accidentes. Este índice se encuentra entre los mejores desde la creación de la empresa.

Promoción de la salud

SERVICIO MÉDICO

AySA lleva adelante distintas acciones dedicadas a la prevención primaria y a la promoción de la salud de sus empleados 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 medioambiente de trabajo, colocando y manteniendo a los colaboradores en un puesto acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

Acciones desarrolladas en 2014:

- Se continuó la campaña de vacunación antigripal, buscando reducir el nivel de ausentismo. Se aplicaron vacunas contra la hepatitis y el tétanos a todos los empleados que se encuentran expuestos a trabajos de riesgos.
- Se reforzó 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.
- Se realizaron los controles periódicos de salud al grupo de empleados de riesgos.
- Se llevaron a cabo charlas informativas sobre temas como la detección temprana de enfermedades y problemas relacionados con la salud en general, en los distintos lugares de trabajo.

El seguimiento de la condición psicofísica 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

Esta campaña se planificó con el objetivo de abordar temas que ayuden a promover el bienestar del empleado, para lo que incluyó cinco subcampañas.



SUBCAMPAÑAS DE LA CAMPAÑA EQUILIBRIO

- Sobre dos ruedas: “Vení en bici a trabajar, disfrutá de sentirte mejor”
La idea es promover que el empleado utilice la bicicleta como medio de transporte para llegar a su lugar de trabajo.
- Libre de humo: “Dale aire a tu vida, sentí el cambio”
El foco está puesto en la importancia de respetar los lugares de trabajo y mantenerlos libre de humo. Además, se intenta fomentar un hábito de vida saludable, como es dejar de fumar.
- Con tu cuerpo: “Sumá movimiento, ganá vida”
El movimiento y la actividad física son indispensables para mantener una vida saludable, por ello se intenta resaltar sus beneficios.
- Comé sano: “Ayudá a tu salud, cambiá el hábito”
La alimentación es un pilar fundamental para una vida más confortable, por esta razón se pone el énfasis en promover la importancia de mantener una buena alimentación.
- De Corazón: “Chequeá tu corazón, cuida cada latido”
Esta subcampaña engloba la “Semana de Control de la Presión Arterial”, que tiene como principal objetivo concientizar sobre la importancia de controlar la presión arterial.

Comunicación de la campaña

Para fomentar estas subcampañas se realizaron comunicados informativos y testimoniales de empleados de la empresa que participan y cuentan sus experiencias con respecto a los temas que se buscan resaltar.

- Se enviaron 89 comunicados por mail.
- Se entregaron calcomanías de las subcampañas.
- Se colocaron más de 100 pegatinas de la subcampaña “Libre de Humo” en todos los espacios comunes de los establecimientos de AySA.

Semana de Control de la Presión Arterial

Esta campaña corresponde a la subcampaña De Corazón. El objetivo principal fue lograr que un alto índice de los empleados tome conciencia sobre la importancia del control de la presión arterial, como uno de los indicadores de la salud cardíaca. Para eso, se efectuó una comunicación simple con datos claros y contundentes que motivara a pasar por el Servicio Médico y realizar el chequeo. Se diagramó un cronograma de comunicados para enviar durante toda esa semana. En cada oficina de Servicio Médico se tomó registro de todos los empleados que participaron de la iniciativa y sus respectivos valores de presión arterial.

1.500 trabajadores se acercaron a controlar su presión arterial.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

LA CAPACITACIÓN EN 2014

AySA considera primordial la formación del personal. Por tal motivo, en 2014, continuó fomentando la capacitación para cada puesto de trabajo, especialmente para el nuevo personal que ingresó a la empresa.

En el año se brindaron en total 84.271 horas de capacitación para participantes de áreas técnicas, comerciales y administrativas.

Promedio de horas de capacitación por persona: 15,85

Porcentaje de empleados que recibieron capacitación sobre la dotación: 68,07%

PARTICIPANTES POR EJE TEMÁTICO	
Calidad	870
Comercial	457
Conocimientos Generales	736
Desarrollo	32
Difusión	23
Informática	838
Seguridad e Higiene	8800
Técnico	3303

Escuela de Oficios

La Escuela de Oficios, que funciona en la Planta Varela, continuó desarrollando las habilidades y competencias en tareas críticas como las de ajustador, soldador, mecánico y electromecánico.

Posgrado de Especialización en Gestión de Empresas de Servicios de Agua y Saneamiento

A su vez, para los profesionales de Ingeniería y Arquitectura, durante 2014, se continuó dictando este posgrado, organizado conjuntamente con la Universidad Nacional de Tres de Febrero, el Instituto Nacional del Agua (INA) y la empresa.

Participaron 32 profesionales en calidad de alumnos regulares y uno como oyente de AySA, a los que se sumó un participante de SAMEEP (Chaco).

Becas para los empleados

En su compromiso de ser un modelo de empresa sanitaria, AySA continuó aumentando el nivel de educación formal del personal.

Se otorgaron 111 becas, con las que los empleados pudieron acceder a estudios terciarios, universitarios y de posgrado.

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 2014, 10 estudiantes universitarios de carreras afines al servicio se incorporaron al Programa de Formación Profesional, generando con los ingresos de años anteriores un total de 158 alumnos. A su vez, se efectivizaron 18 contratados.



Los Usuarios

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

CONTENIDOS

182 | La política comercial de AySA

- 182 | El régimen tarifario
- 183 | Sistema de Gestión de Calidad Comercial
- 183 | AySA contempla las necesidades de sus usuarios

184 | Atención a los usuarios

- 184 | Contactos realizados por los usuarios
- 184 | Centros de Atención
- 185 | Centro de Atención Integral
- 185 | Oficina Virtual

186 | La opinión de los usuarios

- 186 | Estudio de Satisfacción General de los Usuarios
- 194 | Estudio de Satisfacción en Contactos

LA POLÍTICA COMERCIAL DE AySA

Los principales lineamientos de la política comercial de la empresa	
• Garantizar una correcta facturación. • Procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados. • Profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos, obligaciones y atribuciones.	

El régimen tarifario

El régimen tarifario de AySA es fijado por las autoridades nacionales.

USUARIOS REGISTRADOS	
Unidades funcionales	3.193.267
CATEGORÍAS 2014	
Residenciales	
Viviendas particulares cuyo destino principal sea alojar personas que constituyan un hogar.	
Usuarios residenciales I (propiedad vertical)	1.375.885
Usuarios residenciales II (propiedad horizontal)	1.433.740
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.	
Usuarios no residenciales I (Propiedad vertical)	169.727
Usuarios no residenciales II (Propiedad horizontal)	161.083
Baldíos	
Inmuebles que no están contemplados en ninguna de las categorías anteriores.	
Baldíos o terrenos sin edificación	52.832
SISTEMAS DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS 2014	
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).	383.215
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.	2.810.052

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 2014, AySA incorporó el 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.
- El proceso de incorporación para la facturación de nuevos usuarios a los servicios de agua y/o cloaca.
- El proceso de Gestión Comercial de la Medición del servicio de agua para su facturación.

AySA contempla las necesidades de sus usuarios

TARIFA SOCIAL

AySA fue la primera empresa de servicios públicos que contó con un Programa de Tarifa Social, el cual 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.

BENEFICIARIOS EN 2014	
Usuarios residenciales	63.029
Instituciones sin fines de lucro	162
TOTAL	63.191

SERVICIO DE IMPRESIÓN DE FACTURAS EN SISTEMA BRAILLE

Con el fin de responder mejor a las necesidades de sus usuarios no videntes, AySA tiene a su disposición el servicio de impresión de facturas en Sistema Braille. La factura impresa en este sistema se realiza solamente como información para el usuario no vidente, ya que no reemplaza a la factura oficial como documento de pago, sino que ambas se envían en un sobre diseñado especialmente para tal fin. Para la impresión de este material, la empresa convocó a la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVÍ).

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Contactos realizados por los usuarios

Durante 2014, los usuarios gestionaron sus requerimientos en forma personalizada en los Centros de Atención al Usuario en un 68% y en forma telefónica en un 32%, generándose un total de contactos que incluye trámites comerciales y pagos en caja de 1.909.403. Además, se registraron 341.302 contactos a través de la Oficina Virtual.

Los motivos que generan estos contactos se clasifican en: reclamos, consultas, solicitudes y pagos en caja. Cabe aclarar que cada contacto puede generar más de un trámite.

TIPOS DE CONTACTOS	2013		2014	
Reclamos	67.050	4%	75.833	3%
Solicitudes	848.593	43%	938.588	42%
Consultas	206.575	10%	330.621	15%
Pagos en Caja	846.127	43%	905.663	40%
Total	1.968.345		2.250.705	

Centros de Atención

TIEMPOS DE ESPERA		
Consultas y trámites	promedio 2013	promedio 2014
Tiempo de espera	2' 53"	4' 01"
Tiempo de atención	5' 51"	5' 42"
Caja		
Tiempo de espera	1' 21"	1' 50"
Tiempo de atención	2' 07"	2' 18"

TRÁMITES REALIZADOS POR LOS USUARIOS EN AySA		
	2013	2014
Trámites de resolución inmediata	1.033.775	1.256.828
Trámites de resolución diferida	88.443	88.214
Total trámites	1.122.218	1.345.042

Centro de Atención Integral

(Telefónico, correo electrónico y correo postal)

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: 6333-2482, 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

GESTIÓN TELEFÓNICA EN 2014	
Volumen de llamados	
Total llamadas entrantes	1.425.176
Total llamadas atendidas	1.264.758
Tipología	
Comerciales	35%
Técnicos	65%

GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y CORREO POSTAL EN 2014		
Volumen y tipología de contactos		
Comerciales (*)	23.863	78,85%
Técnicos	3.840	12,69%
Otros	2.562	8,47%
(*) 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		
Mail:		98,85%
Fax:		1,13%
Correo Postal:		0,02%
Los servicios de Atención Comercial y Técnica que brinda el Centro se encuentran certificados por Normas de Calidad.		

Oficina Virtual

En el mes de agosto de 2009, la empresa implementó la Oficina Virtual de AySA, 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.

OFICINA VIRTUAL EN 2014	
Contactos generados	341.302
Accesos a la Oficina Virtual	464.842
Usuarios registrados en la Oficina Virtual	138.973

LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Estudio de Satisfacción General de los Usuarios

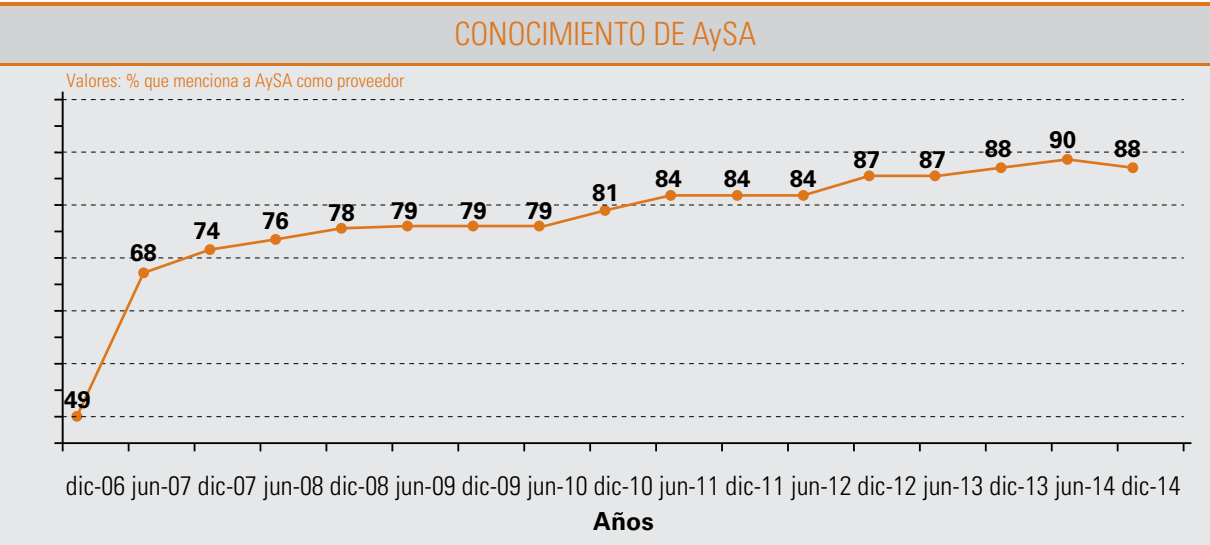
FICHA TÉCNICA

- **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 aplica un cuestionario estructurado de aproximadamente 25 minutos de duración con 9 preguntas abiertas.
- **Target:** se entrevista a la persona que tiene la relación más directa con la empresa ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.
- **Muestra:** se analiza 1000 casos de 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 2014.

RESULTADOS

CONOCIMIENTO DE AySA

El camino ascendente que recorre la variable desde el comienzo del estudio se acentúa principalmente entre quienes han tenido algún contacto con AySA, ya sea por haber solicitado servicio técnico, por haberse acercado a algún Centro de Atención al Usuario o por haber utilizado el servicio de atención telefónica. Entre los usuarios que solicitaron servicio técnico, el conocimiento de AySA alcanza el 97%. Entre los usuarios que no han tenido ningún contacto con AySA el nivel de conocimiento acerca de que es AySA la empresa que les provee el servicio de agua y cloaca llega al 87%.



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

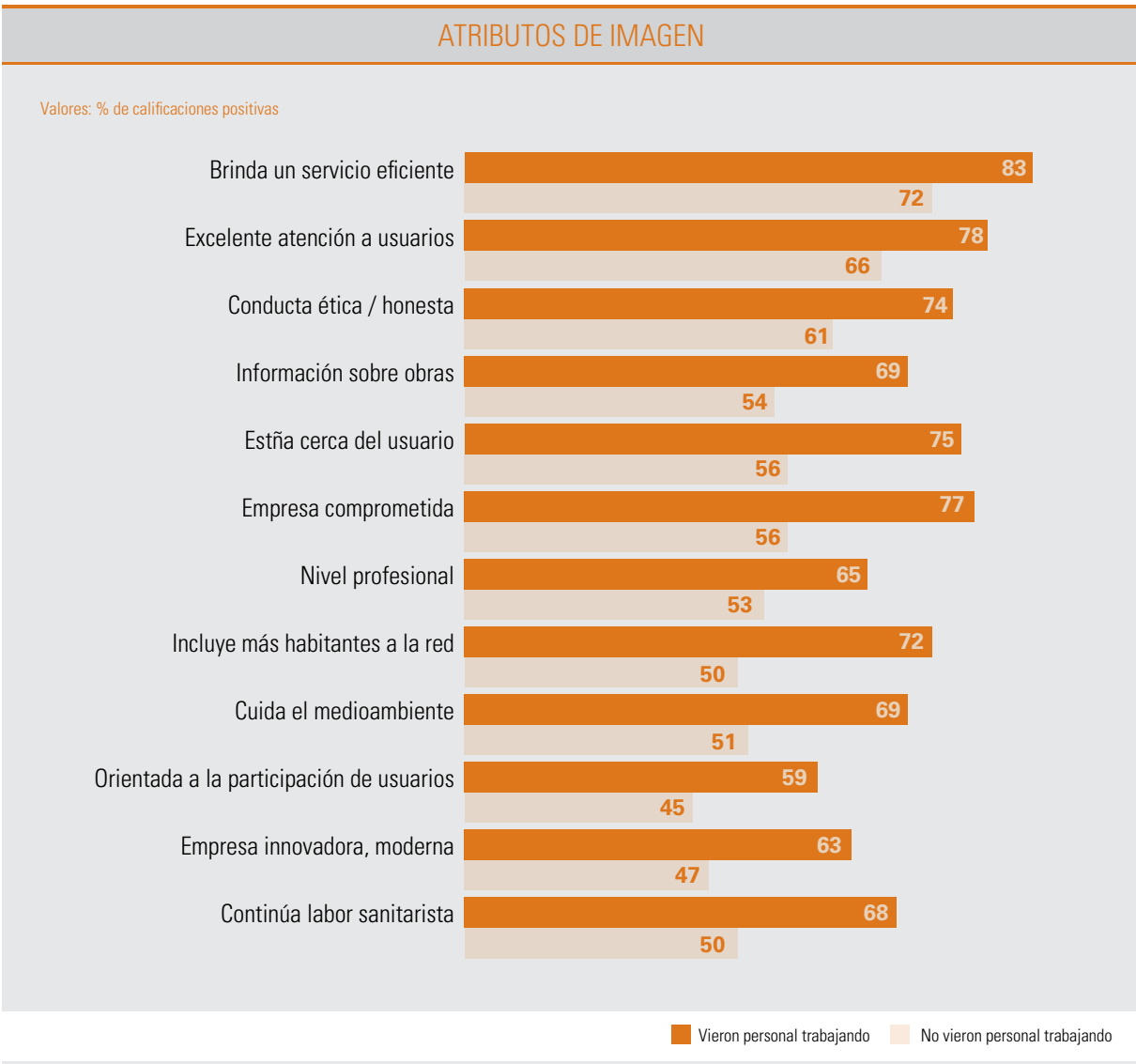
AySA mantiene la segunda ubicación entre las empresas de servicios públicos respecto del nivel de satisfacción con el servicio brindado, con 81% de calificaciones positivas.

Razones de la calificación

Las principales razones de calificación positiva son:

- “El servicio en general es bueno”
- “No tengo problemas con el agua/cloaca”

Estas dos razones continúan siendo las más mencionadas a lo largo del tiempo.

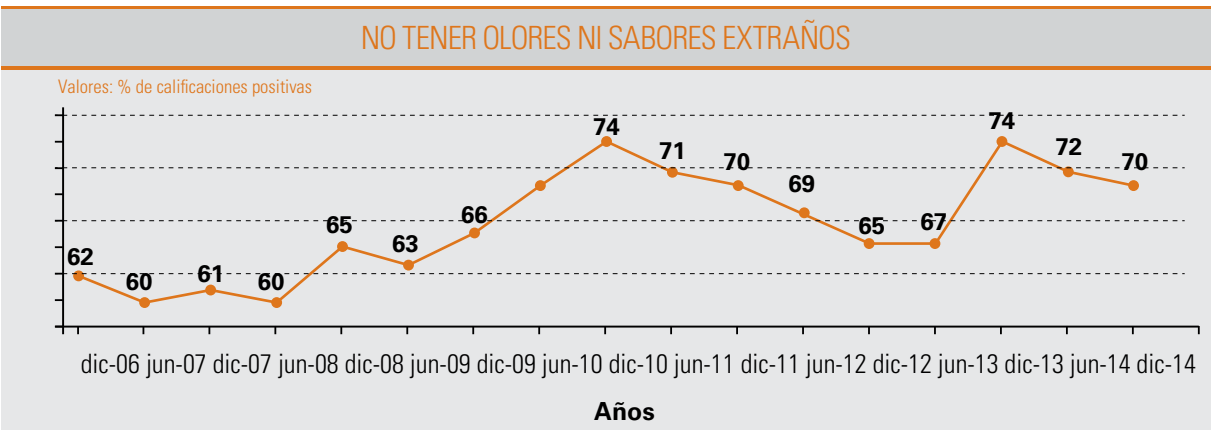
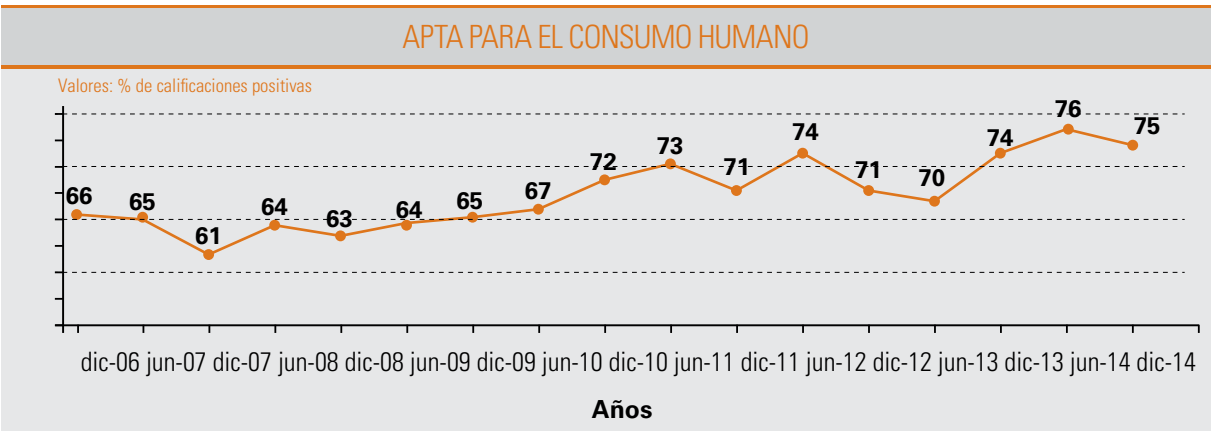
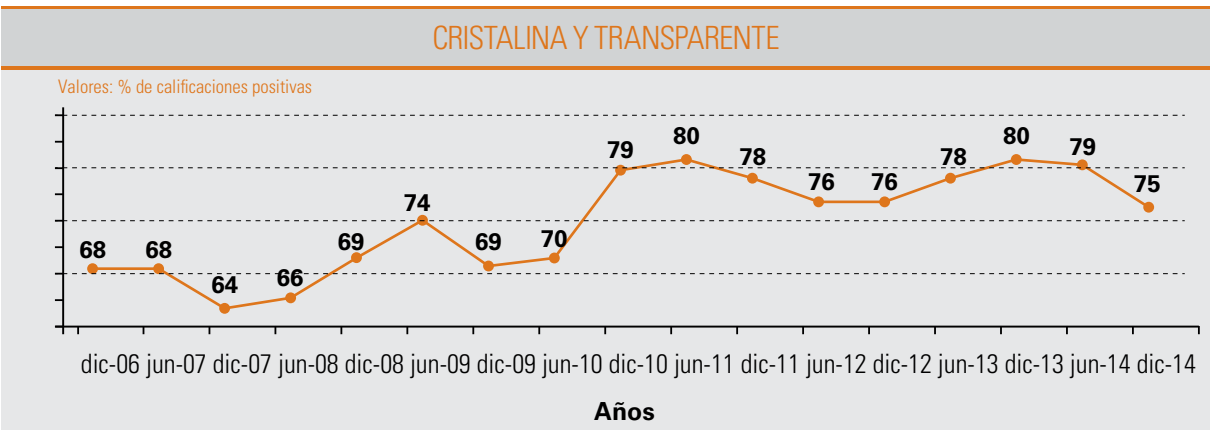
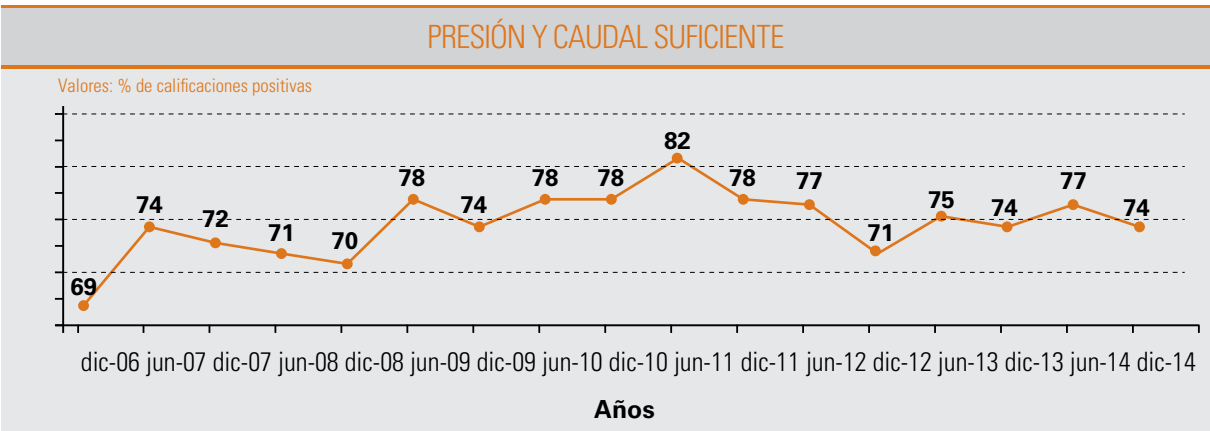
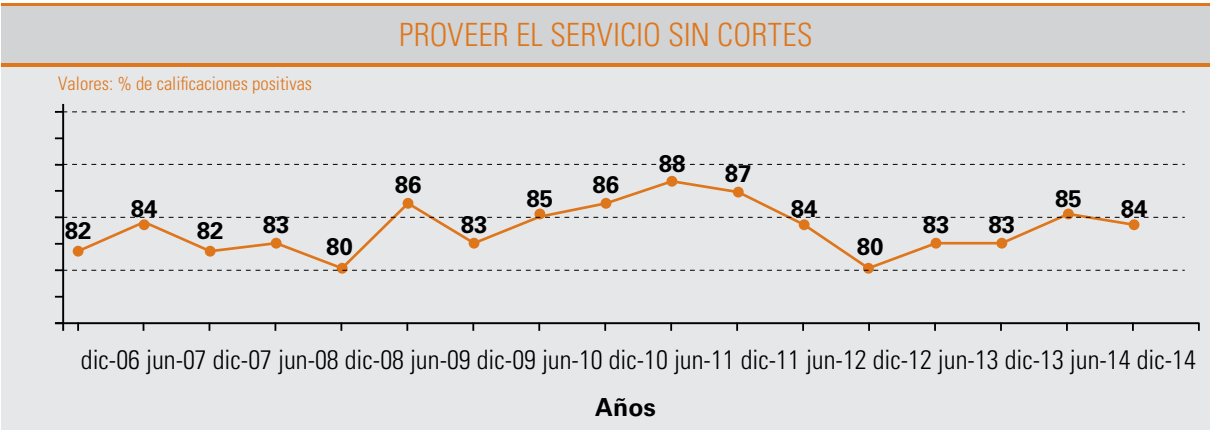


LA CALIDAD DEL SUMINISTRO

AySA permanece en el segundo puesto entre las empresas de servicios públicos, respecto a la calidad del suministro.

ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO

“Proveer el servicio sin cortes” es el atributo de la calidad del suministro históricamente mejor calificado y permanece al mismo nivel de las últimas cuatro mediciones.

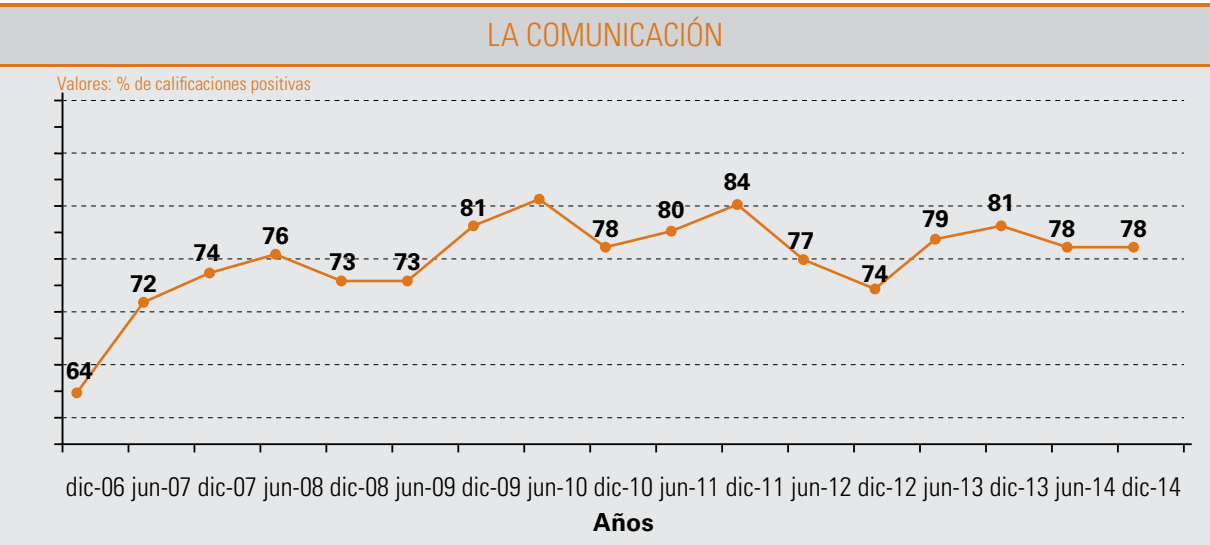


LA RELACIÓN PRECIO-CALIDAD DEL SERVICIO

AySA continúa ubicada en primer lugar entre las empresas de servicios públicos considerando la relación precio-calidad del servicio, aunque registra una leve caída en esta medición.

LA COMUNICACIÓN

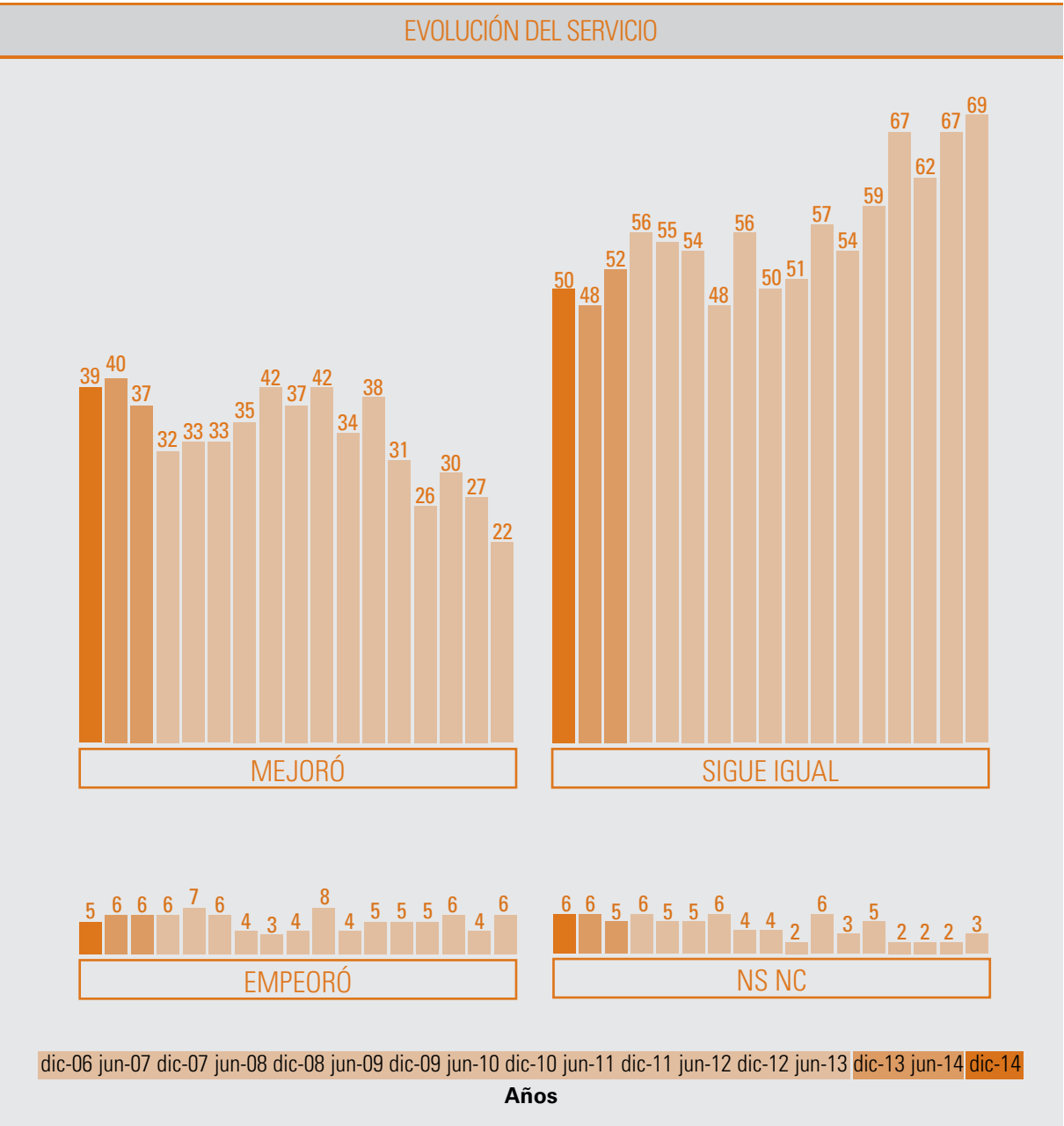
La calificación en general de las comunicaciones que realiza AySA es muy buena. La tendencia lineal de esta variable tiene una clara pendiente positiva. Recibe 78% de notas mayores o iguales a 7 entre quienes reciben folletería o comunicaciones de la empresa.



La folletería continúa siendo mencionada como el medio más utilizado por los usuarios para estar enterado de las cosas que realiza AySA. El 46% dice enterarse a través de este medio.

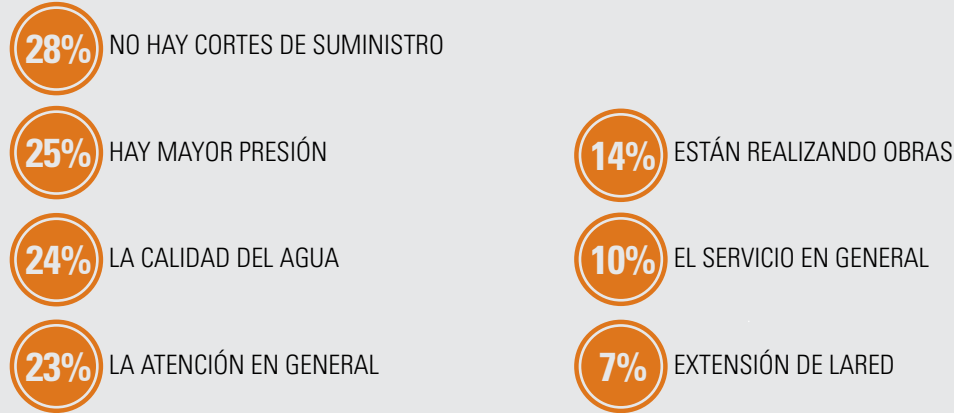
EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Para el 39% de los usuarios el servicio mejoró respecto al que recibía de la anterior proveedora.



COSAS QUE MEJORARON CON LA NUEVA ADMINISTRACIÓN

Los usuarios que creen que el servicio mejoró respecto de la anterior proveedora hacen referencia a:



EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Las expectativas positivas respecto a la prestación del servicio a futuro se mantienen entre los más altos niveles alcanzados hasta el momento.

Expectativas en la evolución del servicio

El 78% de los usuarios que dicen que el servicio mejoró respecto a la anterior proveedora, asegura que el servicio va a mejorar de aquí en adelante, 59% está compuesto mayoritariamente por usuarios que ya han visto mejoras en la calidad del servicio ofrecido por AySA y tienen la confianza depositada en esta administración.

PRINCIPALES PROBLEMAS A RESOLVER POR AySA

Según los usuarios los principales problemas a resolver por AySA son los siguientes:



CONCLUSIONES

• El conocimiento acerca de que AySA es la empresa que provee el servicio de agua potable y desagües cloacales continúa su camino ascendente en esta medición pero solo entre los usuarios que tomaron contacto con el servicio de atención al usuario.

• El nivel de satisfacción con el servicio en general es bueno, recibe 81% de calificaciones positivas y permanece en el segundo lugar entre las empresas de servicios públicos.

“El servicio en general es bueno” es lo que menciona el 40% de los entrevistados que califican de manera positiva a AySA como prestadora. Los problemas de falta de presión son citados por el 52% de los usuarios que califican de manera negativa a AySA.

• Todas las acciones de comunicación con los usuarios generan valoración hacia la empresa. Esto se puede observar al segmentar los resultados entre los usuarios que han visto al personal de AySA en la vía pública y quienes no, entre otras situaciones de contacto.

• La valoración de la calidad del suministro de AySA se mantuvo en el mismo nivel, respecto de años anteriores.

• AySA mantiene el primer lugar en la relación precio-calidad de servicio a pesar de registrarse un leve descenso en esta medición.

• El 39% de los usuarios asegura que el servicio mejoró en manos del Estado. Dentro de los aspectos que mejoraron, se encuentran referencias a: disminución de los cortes, mayor presión de agua y mejora en la calidad del agua. Solo el 5% de los entrevistados afirman que el servicio empeoró en manos del Estado. Este valor no se ha modificado de manera significativa desde la primera medición, en 2006.

• El 59% de los usuarios piensa que el servicio va a mejorar. Este valor es uno de los más altos registrados hasta el momento.

• El 31% de los usuarios afirma que AySA se encuentra realizando obras. Este valor no se ha modificado significativamente en el último año y se mantiene dentro de los valores más altos registrados para esta variable. Dentro de las obras que ha realizado AySA según los usuarios, se mencionan “Extender la red de agua y cloaca” con 67%, “Realización de obras de mantenimiento” con 17% y “Una nueva planta” con 12%.

La confianza de los usuarios en la gestión de la empresa es muy auspiciosa.

Estudio de Satisfacción en Contactos

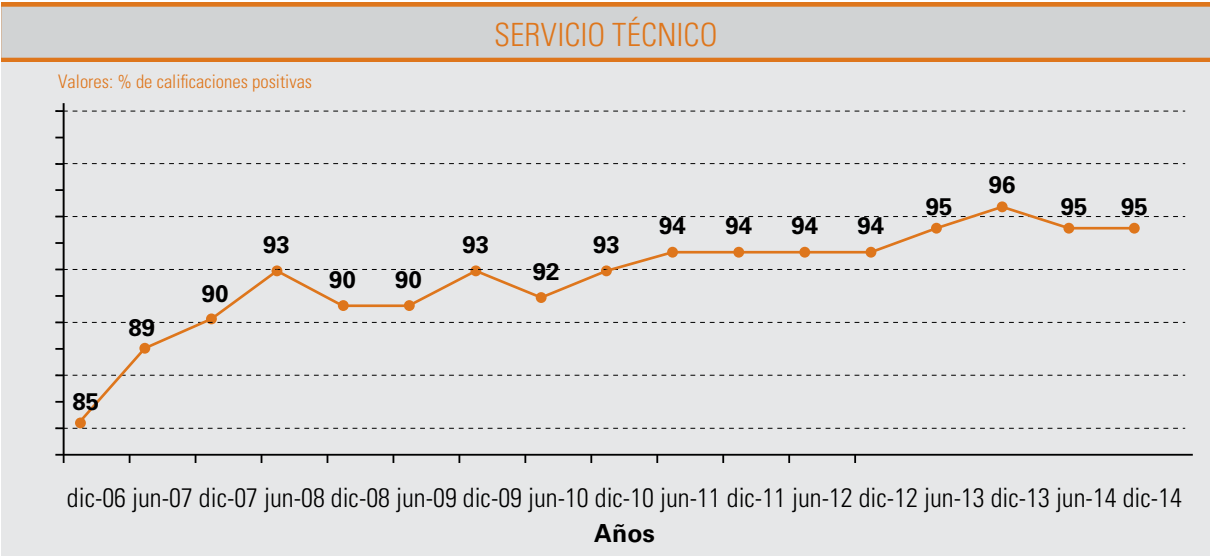
FICHA TÉCNICA

- **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 se realizan en forma telefónica y se aplica un cuestionario estructurado de 15 a 20 minutos de duración.
- **Universo:** 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 5.860 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 2014.
- **Ponderación:** para realizar el análisis de la información, los datos son ponderados de acuerdo al peso proporcional de cada Distrito en el total de la Concesión. De esta manera, se logra disminuir el margen de error en los resultados obtenidos a nivel Región y Concesión.

RESULTADOS

SERVICIO TÉCNICO

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA es excelente. Recibe 95% de calificaciones positivas. Esta variable se ha vuelto más estable a partir del año 2010, con una leve tendencia positiva.

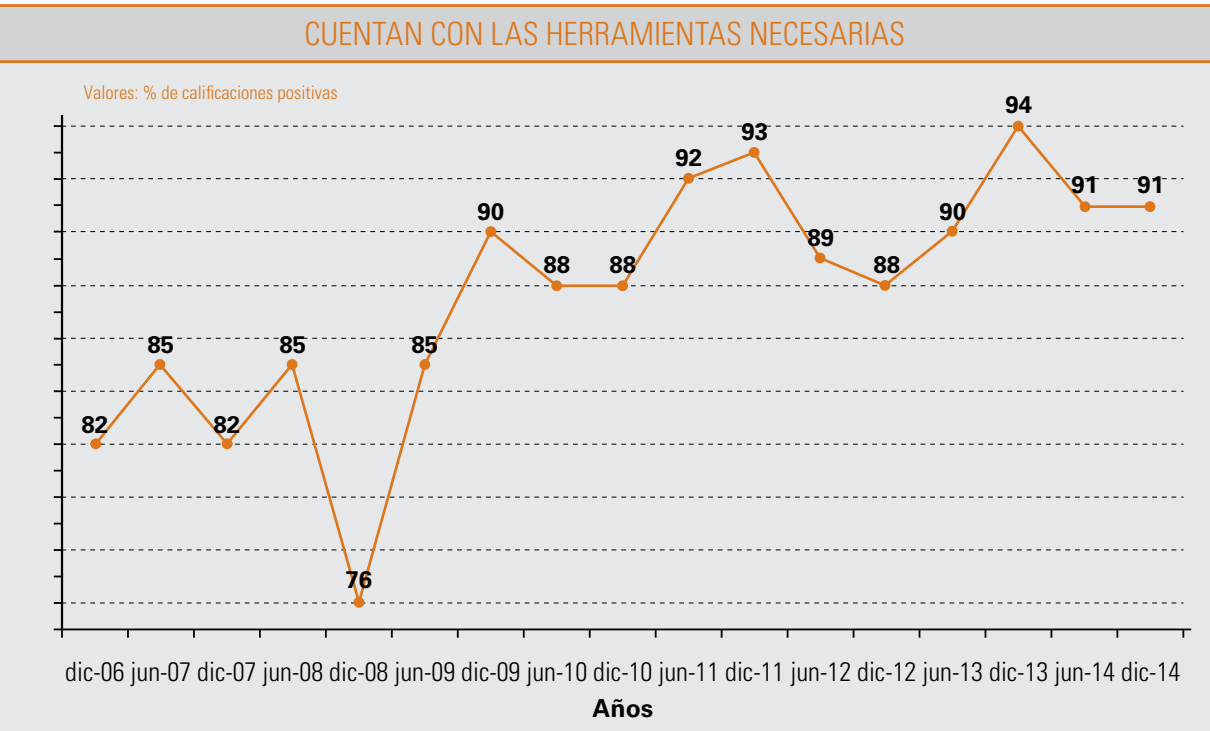
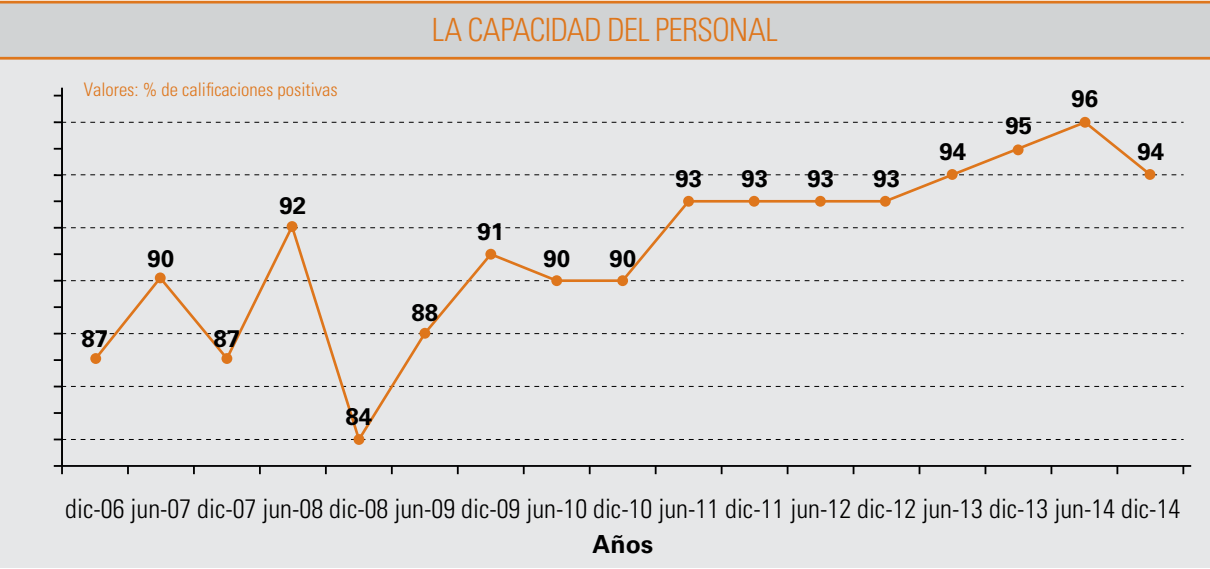


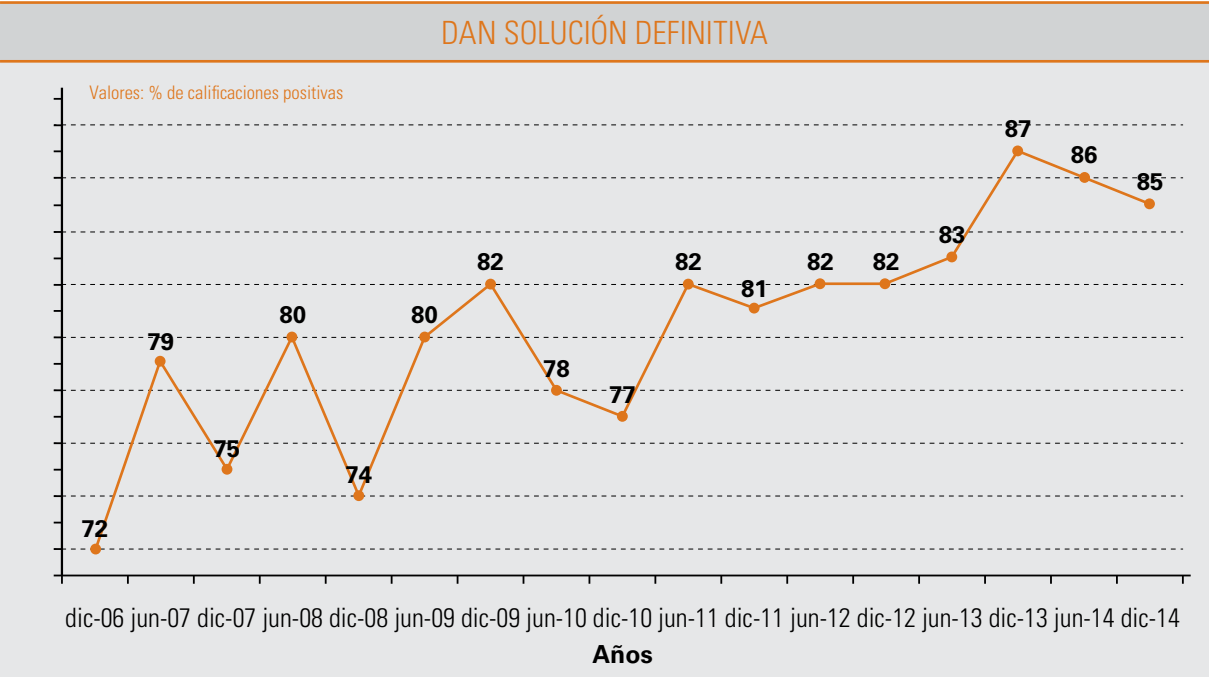
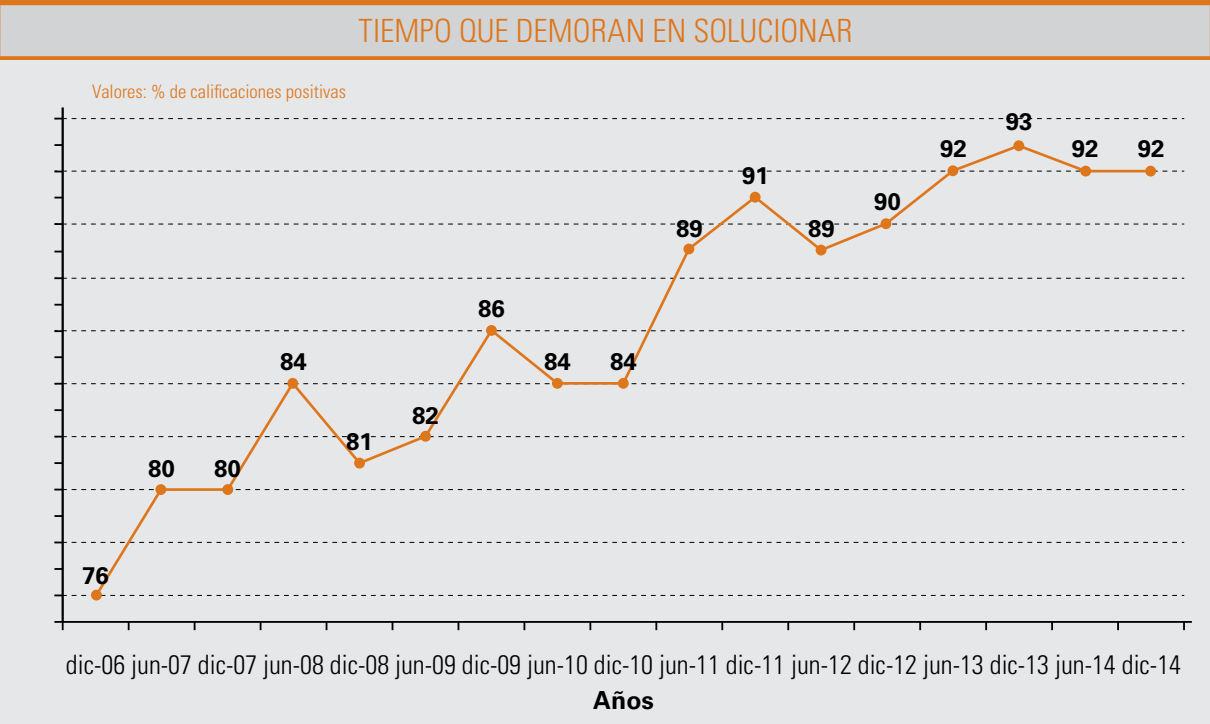
Razones de calificación positiva

Aspectos que hacen que los usuarios califiquen de manera positiva al servicio técnico:

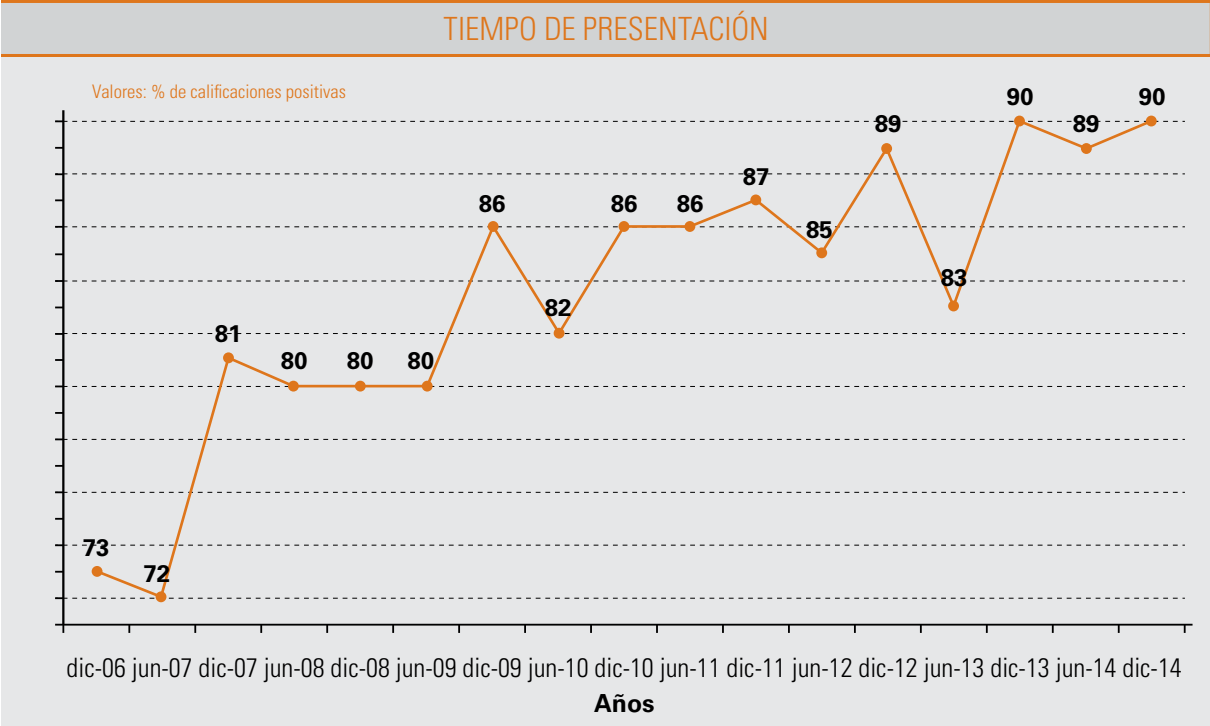
“El nivel profesional de los empleados”, “La amabilidad en la atención” y “Trabajan rápido” son atributos que se encuentran con mayor peso en las calificaciones más altas.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO TÉCNICO





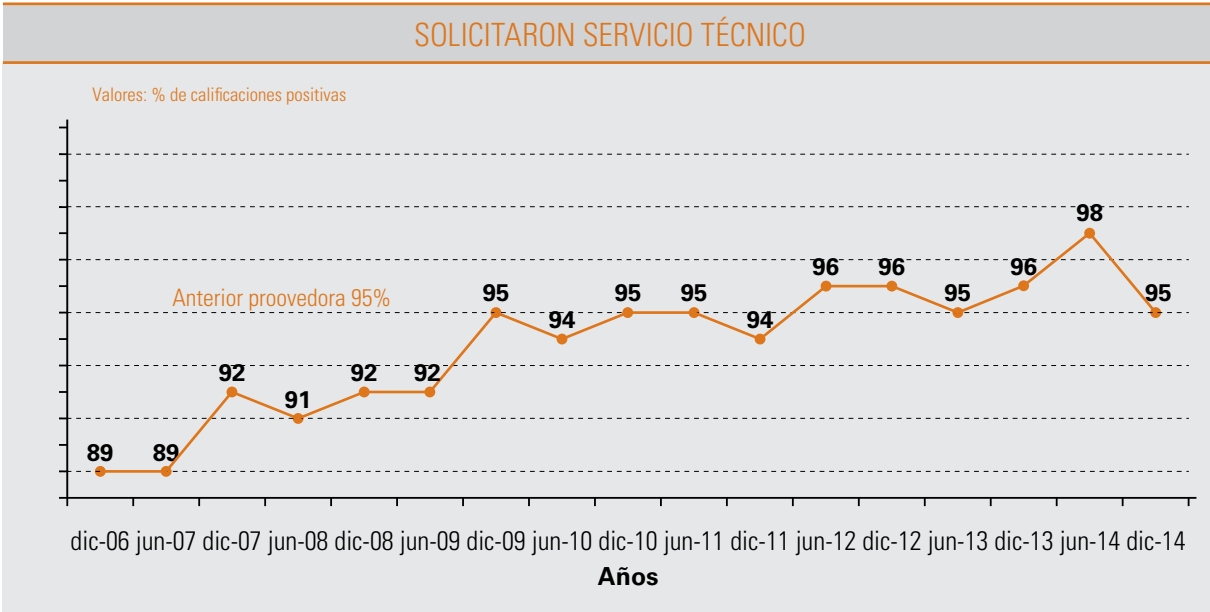
El nivel de los atributos medidos es excelente. El valor medio de todos los atributos al comienzo de este estudio, en 2006, era de 84% de calificaciones positivas. Hoy la media de la calificación de los 10 atributos medidos llega al 93% de calificaciones positivas.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

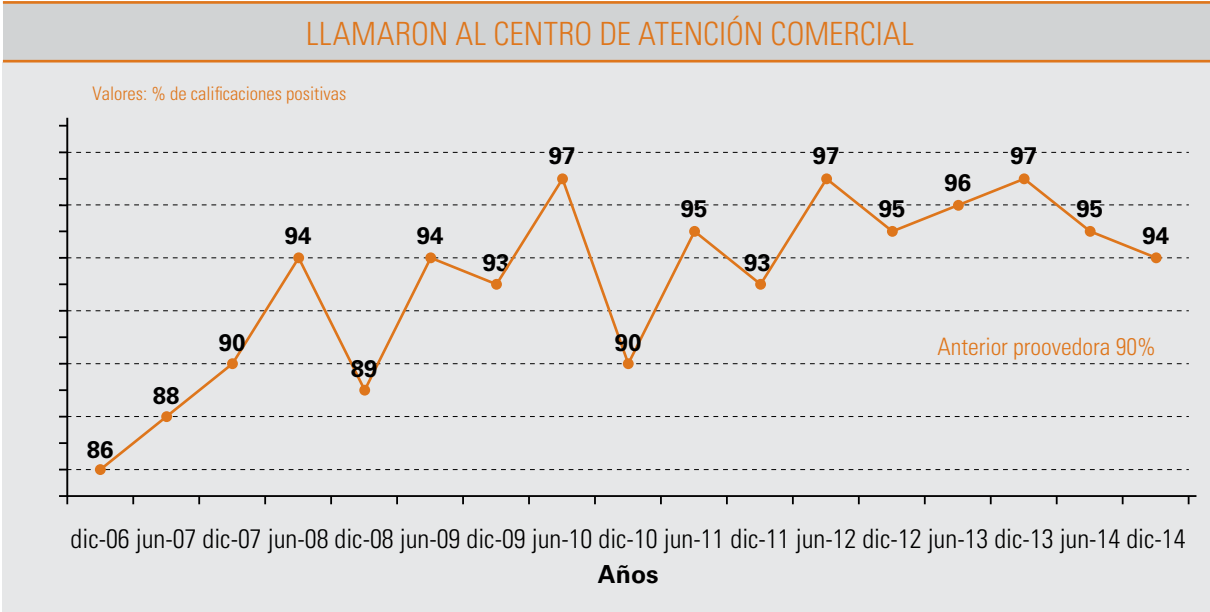
Para conocer el nivel de satisfacción con la atención telefónica de AySA se dividió la muestra en dos segmentos. Por un lado, quienes solicitaron Servicio Técnico y, por el otro, quienes llamaron al Centro de Atención Comercial. De esta manera, se logró tener una visión más amplia del funcionamiento del servicio.

Solicitaron Servicio Técnico



La atención telefónica para el Servicio Técnico se encuentra en un excelente nivel reuniendo 95% de calificaciones positivas a pesar de haberse registrado una caída de 3 puntos porcentuales en esta medición luego de alcanzar un pico histórico en la medición de invierno.

Llamaron al Centro de Atención Comercial



El nivel de satisfacción con la atención telefónica comercial continúa siendo excelente a pesar de haberse registrado un leve descenso en esta variable.

Razones de calificación positiva para servicio técnico

El 82% de los usuarios que llamaron por teléfono hacen mención a “Me atendieron bien” al momento de justificar su calificación al servicio de atención telefónica.

Razones de calificación positiva para atención comercial

Para la atención telefónica comercial, el 81% menciona “Me atendieron bien” al momento de justificar su calificación positiva al servicio.

Más del 80% de los usuarios hacen referencia a la “buena atención” al momento de conocer los motivos de la satisfacción con el servicio de atención telefónica, tanto comercial como técnica.

Tanto para el servicio técnico como para la atención comercial también se destaca la incidencia de “La rapidez de la atención”. Es interesante ver que en la atención técnica tiene una mejor performance la “rápida atención” que “mandar rápido la cuadrilla”.

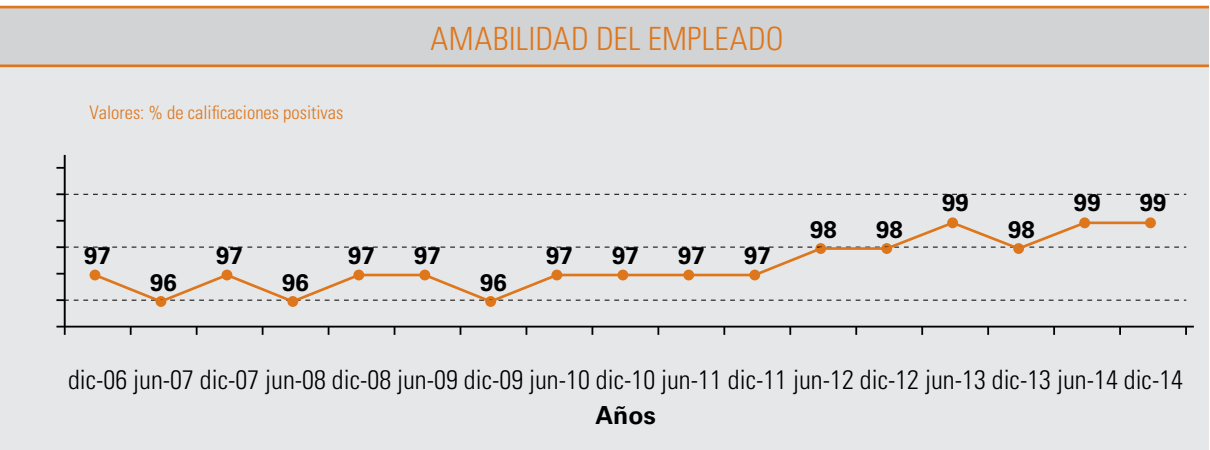
No se registran modificaciones a lo largo del tiempo sobre cuáles son las principales razones de calificación negativa al servicio de atención telefónica. Para el Servicio Técnico continúa siendo “Tuve que llamar varias veces” y “Tardan en mandar a la cuadrilla”. La base de calificaciones negativas para la atención comercial es demasiado pequeña y no puede ser incluida en el informe.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los atributos que describen a la atención telefónica de AySA se encuentran en un excelente nivel. En este marco, 6 de los 7 atributos medidos reciben más del 90% de calificaciones positivas.

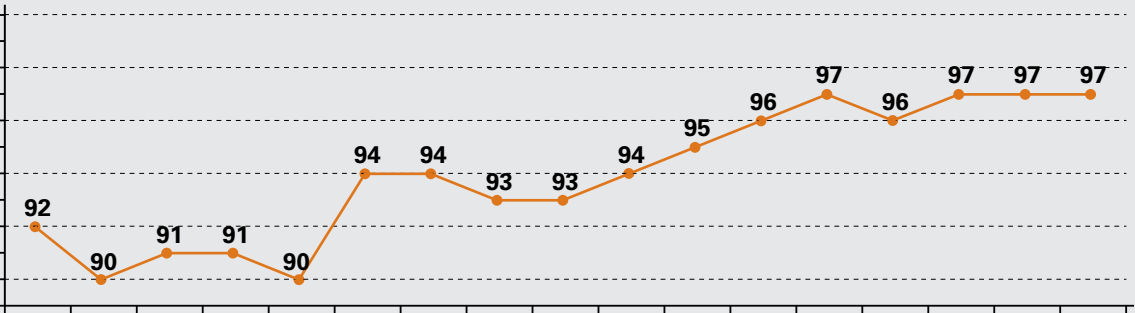
Evolución de los atributos de la atención telefónica

La amabilidad y la disposición para aclarar dudas se encuentran en el mejor nivel alcanzado hasta el momento.

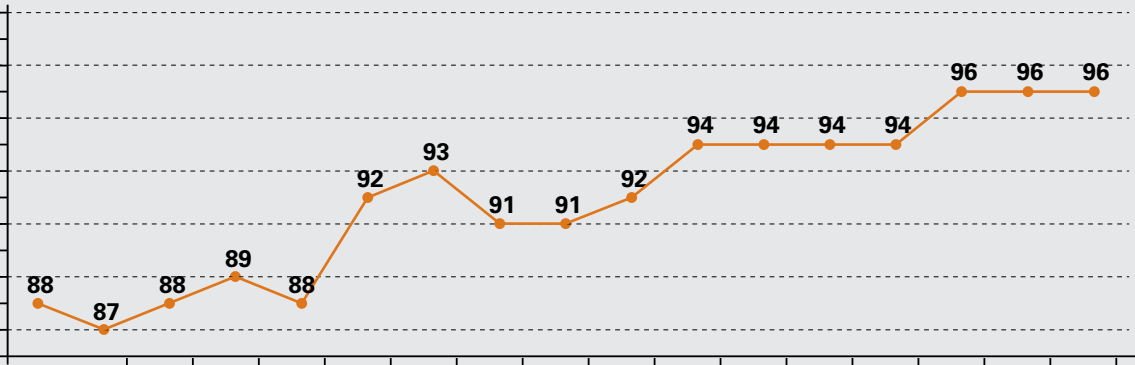


DISPOSICIÓN A ACLARAR LAS DUDAS

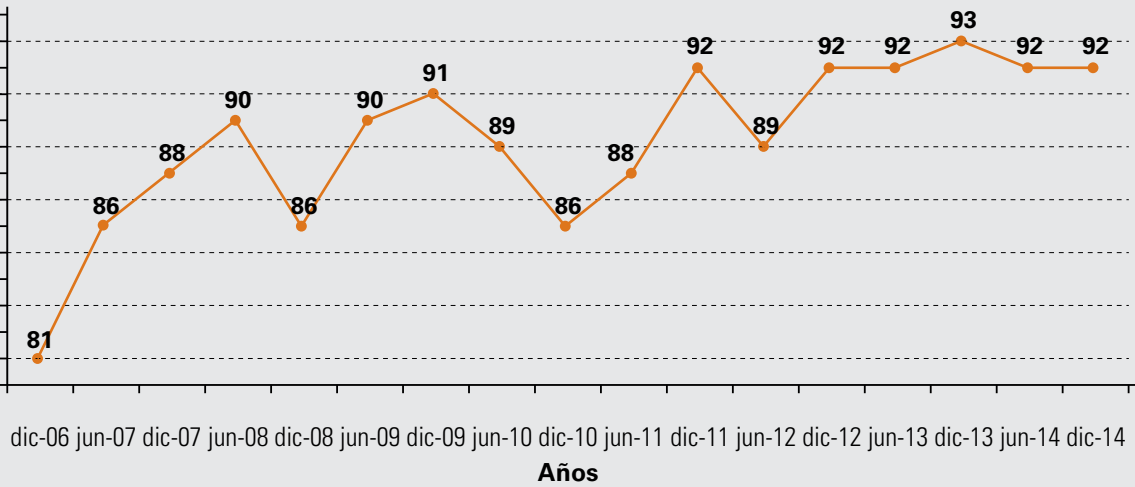
Valores: % de calificaciones positivas



BRINDAN INFORMACIÓN SUFICIENTE

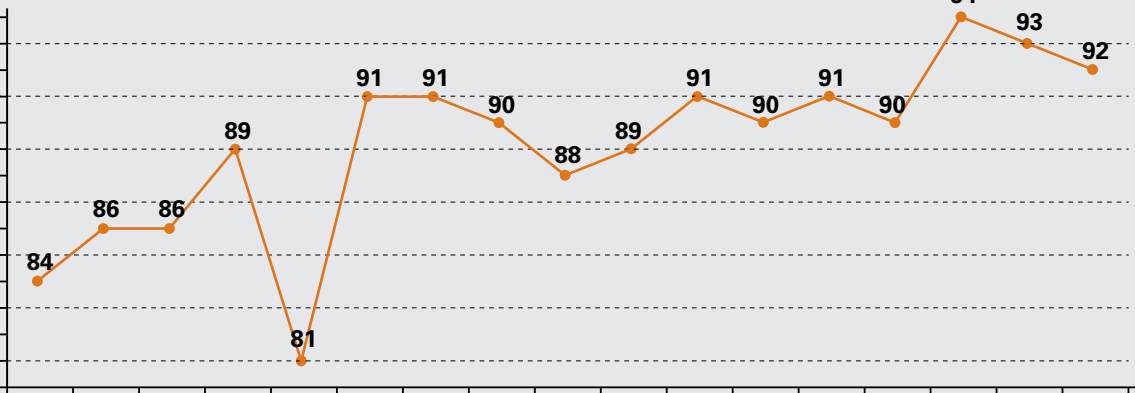


FACILIDAD Y RAPIDEZ PARA COMUNICARSE

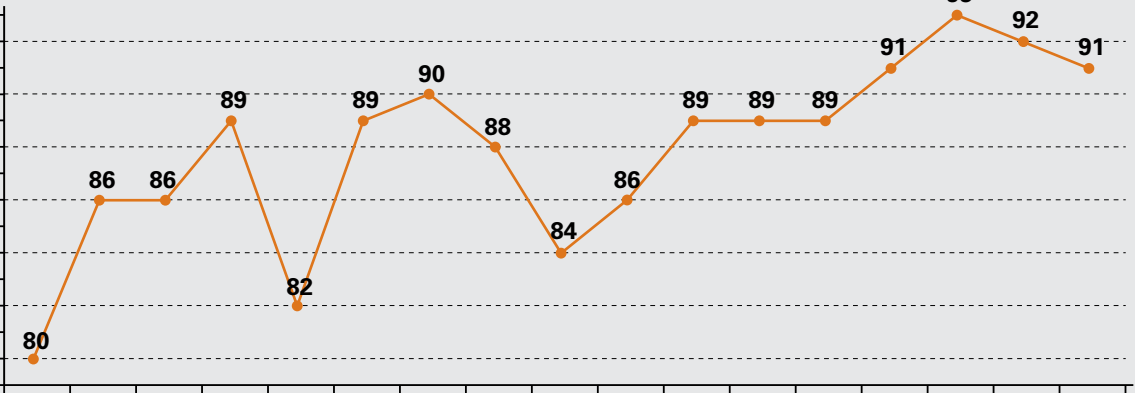


FACILIDAD PARA OPERAR EL IVR

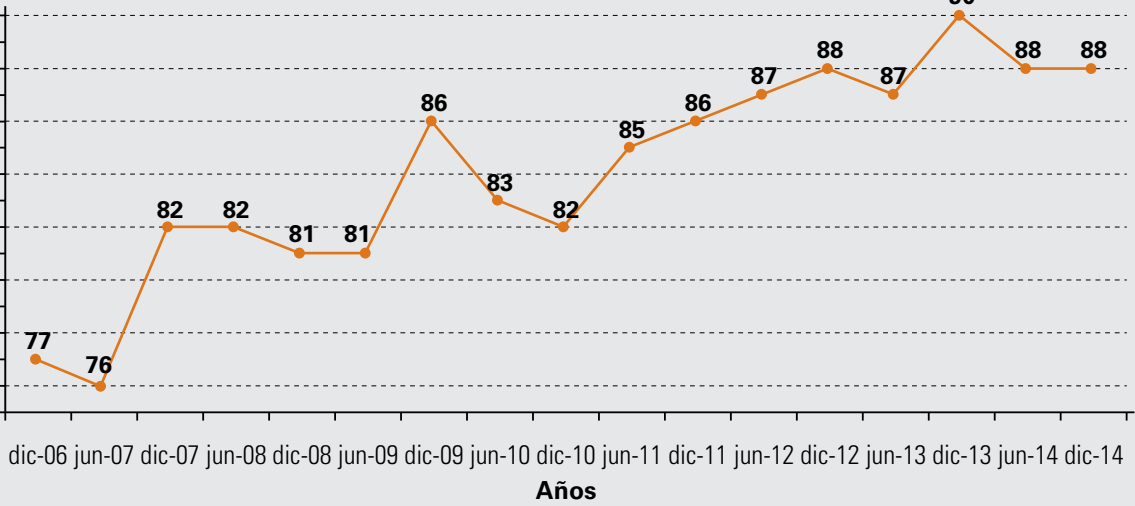
Valores: % de calificaciones positivas



TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO

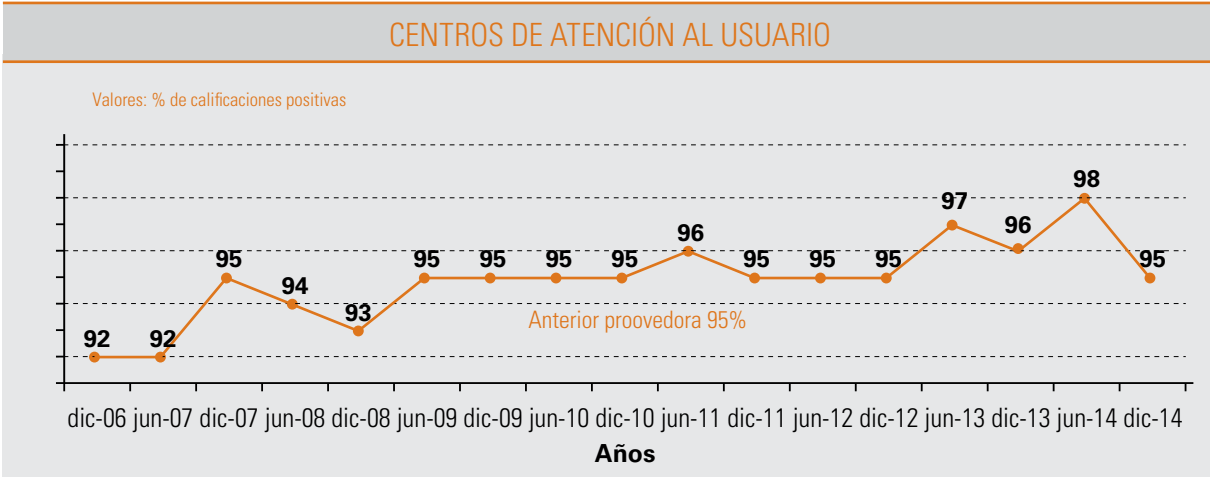


RESOLUCIÓN EN EL PRIMER LLAMADO



CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

El servicio en los Centros de Atención al Usuario es excelente. Reúne 95% de calificaciones positivas en esta medición. Desde junio de 2009, la calificación de la atención en las oficinas de AySA no desciende.



Razones de calificación positiva

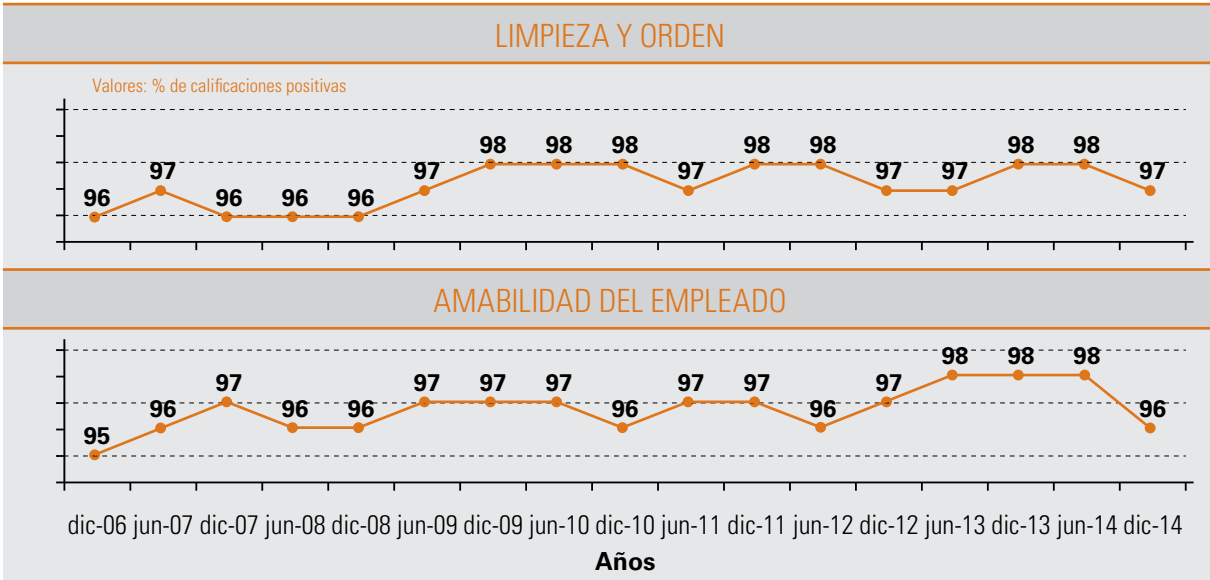
Los usuarios que visitaron las oficinas de AySA hacen mención a la “buena atención” al momento de justificar su calificación en primer lugar y a “me atendieron rápido” en segundo. Justamente, estos dos atributos son los que generan las calificaciones más altas en la satisfacción con la atención.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

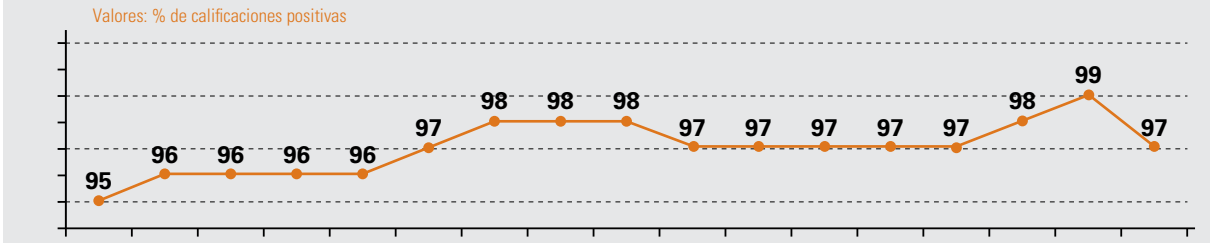
Los diez atributos que se utilizaron para evaluar el funcionamiento en general de los Centros de Atención al Usuario continúan recibiendo más del 90% de calificaciones positivas.

Evolución de los atributos en el tiempo

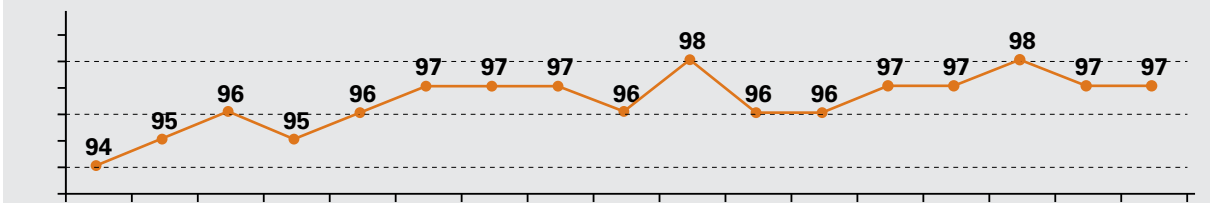
Los atributos de la atención en las oficinas de AySA presentan la siguiente evolución:



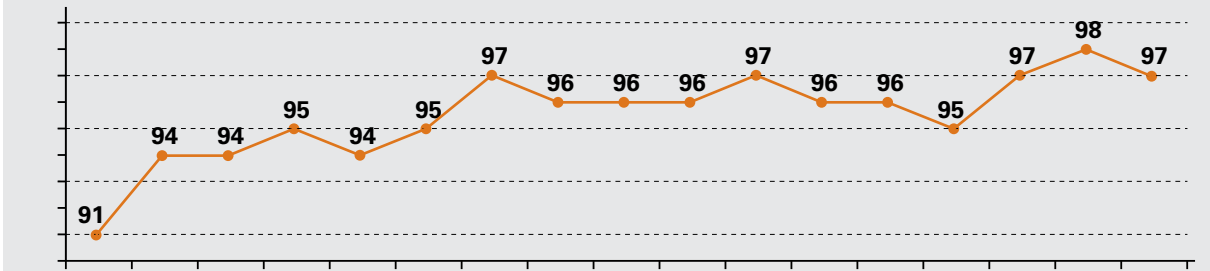
COMODIDAD DE LAS OFICINAS



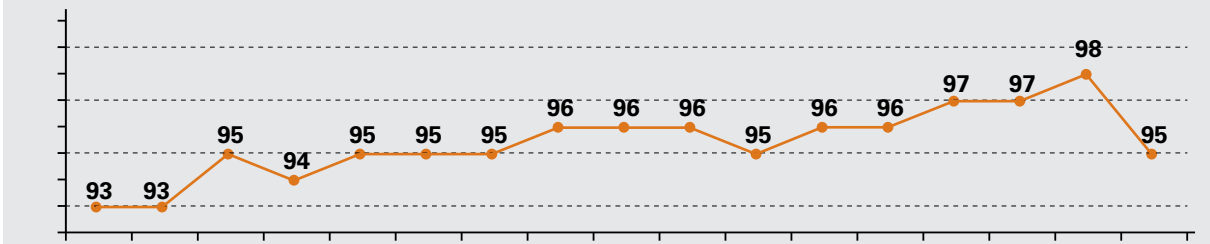
TIEMPO DE ESPERA



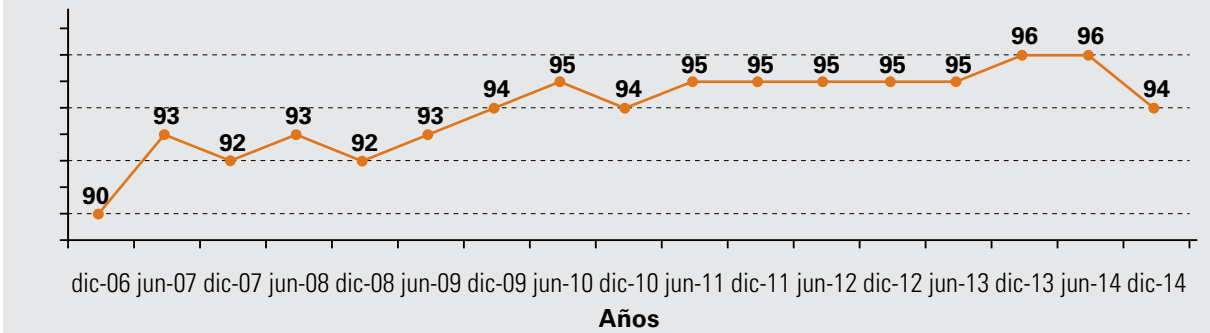
CALIDAD DE LAS OFICINAS



PREDISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS

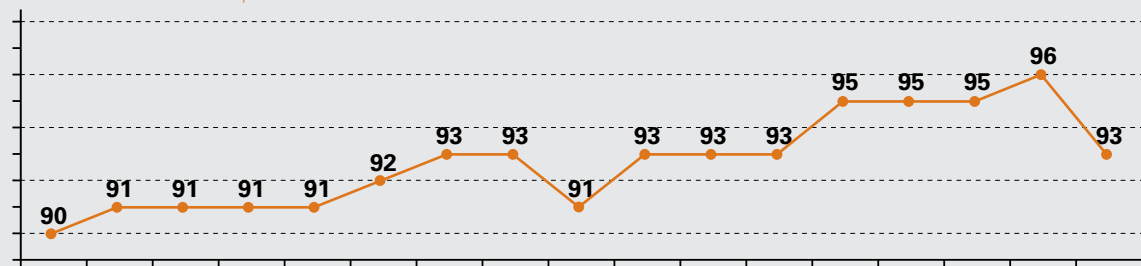


BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTA

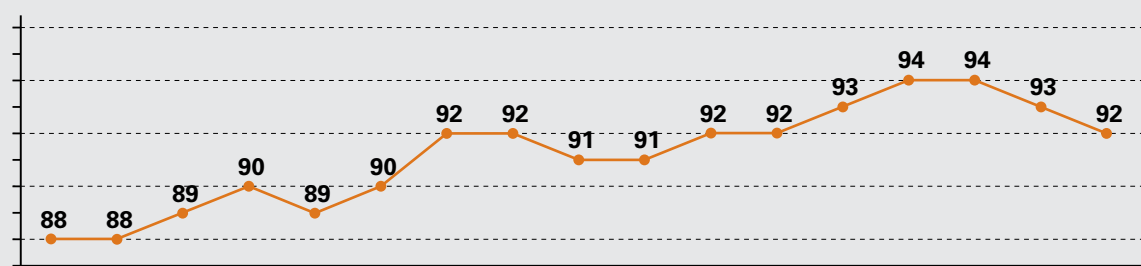


SENCILLO REALIZAR UN TRÁMITE

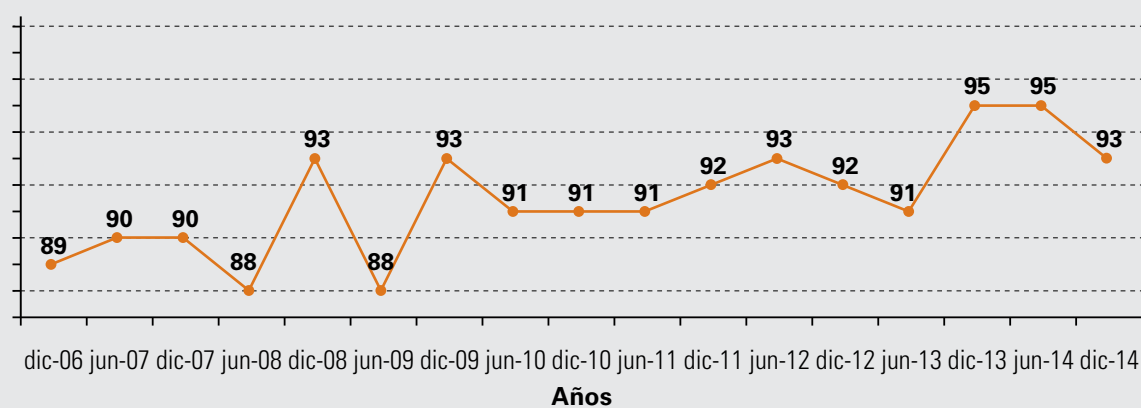
Valores: % de calificaciones positivas



RESUELVEN LOS PROBLEMAS CON RAPIDEZ



LA SEÑALIZACIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS

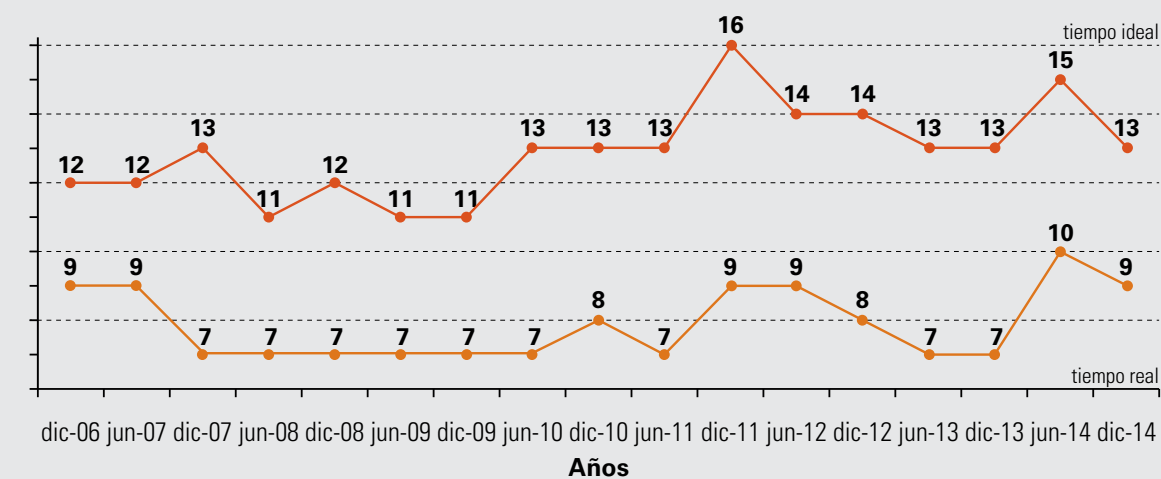


TIEMPOS DE ESPERA

El tiempo que el usuario debe esperar hasta ser atendido en las oficinas de AySA continua siendo menor al que considera ideal.

TIEMPOS DE ESPERA

Valores: valor medio en minutos



CONCLUSIONES

SERVICIO TÉCNICO

El nivel de satisfacción de los usuarios con el Servicio Técnico de AySA es excelente. Mantiene su elevado nivel de calificación reuniendo 95% de calificaciones positivas desde junio de 2013.

Al momento de explicar las razones de la calificación positiva al servicio técnico de AySA la mayoría de los usuarios destacan “el nivel profesional de la cuadrilla”. Otra característica sobresaliente es “la amabilidad/cordialidad del equipo técnico”. Esta última sumada a “trabajaron rápido” son las características que mayor impacto poseen en la satisfacción con el equipo técnico.

El tiempo de presentación de la cuadrilla posee un gran impacto sobre la satisfacción de los usuarios con el servicio que provee AySA. Cuanto más tiempo pasa menor es la calificación.

Los atributos que describen el desempeño del equipo técnico se encuentran en un excelente nivel y la mayoría de ellos se han vuelto muy estables. Se destacan “La amabilidad de la cuadrilla”, “el aspecto de los empleados” y “la predisposición a realizar el trabajo” con más del 95% de calificaciones positivas.

Los tiempos de presentación e intervención del equipo técnico para los reclamos que no requieren romper la vereda (77% de los reclamos) se hallan muy cerca del tiempo que los usuarios consideran ideal.

El servicio técnico de AySA es el mejor calificado dentro del universo de las empresas de servicios públicos que funcionan en el área de concesión.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica para el servicio técnico es excelente. Recibe 95% de calificaciones positivas mostrando un crecimiento sostenido desde la primera medición hasta el presente. La atención telefónica comercial se encuentra en un excelente nivel también recibiendo 94% de calificaciones positivas pero registra un leve descenso.

Al indagar acerca de las razones por las que el usuario asigna una calificación positiva al servicio telefónico, más del 80% hace referencia a la “buena atención recibida”. Otro aspecto importante para los usuarios es la “rapidez de la atención” que ocupa el segundo lugar con 29% de menciones.

“La amabilidad de los empleados” recibe 99% de calificaciones positivas, convirtiéndose en el atributo mejor evaluado de este servicio. El valor medio de todos los atributos medidos alcanza el 94% de calificaciones positivas.

El servicio telefónico de AySA es el mejor calificado dentro del ámbito de las empresas de servicios públicos que desarrollan sus funciones dentro del área de concesión.

ATENCIÓN EN CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

La atención en los Centros de Atención al Usuario es excelente, reúne 95% de calificaciones positivas. Desde junio de 2009 que la calificación a la atención en las oficinas no desciende del 95%.

La “buena atención recibida en las oficinas” es el argumento principal de los usuarios al momento de justificar su calificación positiva estando presente en el 90% de las menciones.

Los 10 atributos de la atención en los Centros de Atención al Usuario que se miden en este estudio reciben más del 92% de calificaciones positivas. Los cuatro mejor calificados son “Comodidad”, “Limpieza y orden”, “Calidad de las oficinas” y “Tiempo de espera” con 97% de calificaciones positivas.

Los tiempos de espera en las oficinas continúan siendo inferiores a los que los usuarios consideran ideales.

La atención en oficinas comerciales de AySA es la mejor calificada dentro del universo de las empresas de servicios públicos que funcionan en el área de concesión.



La Comunidad

Además de la prestación de los servicios que están estrechamente ligados al bienestar de la población, AySA lleva adelante diversos programas para el desarrollo sustentable de la comunidad.

CONTENIDOS

210 | Integración de los más necesitados

210 | Los Planes Agua +Trabajo (A+T)
y Cloaca + Trabajo (C+T)

2013 | El compromiso de sembrar valores para una nueva cultura del agua

213 | Vida Líquida, el programa educativo de AySA
216 | Lazos de Agua, la editorial de AySA
219 | Programa Cultural
220 | AySA en todas las plataformas
222 | Acciones de concientización

224 | Cerca de la comunidad

224 | Trailers educativos
226 | Presencia en ferias, exposiciones y congresos
227 | Colaboración a través del suministro de agua potable

INTEGRACIÓN DE LOS MÁS NECESITADOS

La empresa contempla y atiende, especialmente, las necesidades de los usuarios con problemáticas socioeconómicas, mediante el desarrollo de modalidades flexibles, la búsqueda de innovación y la adaptación en la gestión.

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 los servicios de agua potable y desagües cloacales, y propiciar la creación de fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas, conformadas por vecinos de la zona.

Desde el año 2007, AySA es la responsable de coordinar y financiar la ejecución de las obras, en concordancia con su compromiso de abastecer al 100% de la población del área de acción de la empresa con estos servicios esenciales.

Para el desarrollo de estos planes, es fundamental el trabajo conjunto de la empresa, el Instituto Tecnológico Leopoldo Marechal (dependiente del SGBATOS), los municipios intervinientes, las Cooperativas de Trabajo, el Instituto de Asociativismo y Economía Social (INAES) y la Agencia de Planificación (APLA).

Los años de gestión de los planes A+T y C+T han permitido un gran avance en la expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales.



RESULTADOS

Avance de obras A+T - acumulado al 31/12/2014

Módulos ^{*1} con servicio ^{*2} :	435
Km de redes instaladas:	2.181.889
Conexiones instaladas:	197.553
Población abastecida:	845.577
Módulos finalizados ^{*3} :	91
Km de redes instaladas:	383.540
Conexiones instaladas:	35.700
Población a abastecer:	160.200
Módulos en ejecución ^{*4} :	116
Km de redes instaladas:	127.689
Conexiones instaladas:	11.543
Población a abastecer:	202.829
TOTAL BENEFICIARIOS:	1.208.606
Total km de redes instaladas:	2.693.119
Total de conexiones instaladas:	244.796
Total módulos:	642

^{*1} Las obras que se desarrollan mediante estas modalidades (A+T / C+T) se denominan módulos. Dichos módulos son de una extensión aproximada de 5.000 metros de cañería para agua y 3.000 metros para cloaca. Se utilizan materiales y accesorios de línea (homologados por AySA).

^{*2} El rubro módulos con servicio, ya sea para la modalidad A+T o C+T, contempla obras que actualmente se encuentran prestando el servicio de agua potable o desagües cloacales.

^{*3} El rubro módulos finalizados, ya sea para la modalidad A+T o C+T, contempla obras que actualmente se encuentran en estado de tendido de red finalizado, prueba hidráulica final aprobada o lavado y desinfección ejecutado (de corresponder).

^{*4} El rubro módulos en ejecución, ya sea para la modalidad A+T o C+T, contempla obras que actualmente se encuentran en proceso constructivo o iniciando dicha etapa, como ser proyectos previstos pronto a iniciar, acuerdo firmado y en ejecución.

RESULTADOS	
Avance de obras C+T - acumulado al 31/12/2014	
Módulos ^{*1} en servicio ^{*2} :	19
Km de redes instaladas:	40.664
Conexiones instaladas:	3.768
Población abastecida:	14.406
Módulos finalizados ^{*3} :	19
Km de redes instaladas:	45.623
Conexiones instaladas:	5.012
Población a abastecer:	23.000
Módulos en ejecución ^{*4} :	37
Km de redes instaladas:	41.452
Conexiones instaladas:	4.384
Población a abastecer:	41.485
TOTAL BENEFICIARIOS:	78.890
Total km de redes instaladas:	127.739
Total de conexiones instaladas:	13.164
Total módulos:	75

Aclaraciones:

- Los distintos agrupamientos de módulos por estado de obra, incluyen las obras financiadas tanto por el ENOHSa como por AySA.
- La población contemplada en los módulos, bajo el estado de obra finalizados y en ejecución, contarán con la prestación del servicio una vez finalizado el proceso de puesta en marcha.

Por otra parte, también se ejecutan otros programas con idéntica metodología de intervención. Es así que a través del Programa de Mejora Barrial se ejecutaron más de 664.000 m² de veredas, equivalente a más de 4.400 cuadras, en barrios donde se extendió la red a través del Plan Agua + Trabajo.

EL COMPROMISO DE SEMBRAR VALORES PARA UNA NUEVA CULTURA DEL AGUA

Además del objetivo primordial de materializar la universalización de los servicios de agua potable y desagües cloacales, promoviendo el desarrollo, reduciendo desigualdades sociales y preservando el entorno, AySA asumió el compromiso de impulsar una Nueva Cultura del Agua, basada en su valorización y cuidado. Con este propósito, lleva adelante diversos programas, acciones y actividades.

Vida Líquida, el programa educativo de AySA Sembrando valores, sembramos futuro

AySA desarrolla el Programa Educativo Vida Líquida, pues considera que con la educación se podrá garantizar el futuro de un recurso tan fundamental como es el agua y la sostenibilidad de los servicios esenciales de agua potable y saneamiento, que brinda diariamente.



Vida Líquida tiene como propósito formar ciudadanos nutridos e identificados con una Nueva Cultura del Agua y una visión del recurso, que reconozca su carácter de derecho humano esencial y su valor como elemento de inclusión social.

El programa, que se ofrece en forma gratuita, comprende distintas áreas:

- Comunidad Educativa: con contenidos y actividades para la escuela y el hogar, novedades y curiosidades para aprender y cuidar el medioambiente.
- Espacio de Formación Docente: un campus exclusivo para educadores que profundiza en la temática del agua, el ambiente y el uso racional de los recursos naturales (con más de 14 mil docentes ya capacitados y otros 60 mil que recibirán capacitación en el transcurso del 2015).

- Jornadas AySA junto a la comunidad: agenda de actividades de capacitación y encuentros presenciales, formativos e ilustrativos.

- Espacio Universidades: pensado para los futuros profesionales, que se espera poner en marcha durante 2015.

- Espacio Instituciones: un entorno virtual para la formación de personas de distintas organizaciones.

Como parte del Programa Educativo, AySA tiene a disposición tráilers educativos y visitas a plantas.

De este modo, la empresa busca sembrar los valores integrados de esta Nueva Cultura del Agua y dejar una huella en cada participante de Vida Líquida, que se traduzca en un cambio profundo y duradero.

Certamen Vida Líquida 2014

Como parte de las acciones de acercamiento a la comunidad y difusión masiva de los valores del programa, en 2014, se llevó a cabo el Certamen Vida Líquida, dirigido a escuelas de nivel inicial, primario y secundario. Como respuesta a esta convocatoria se recibieron más de 8.400 trabajos artísticos y multimedia.



VISITAS ESCOLARES A LAS PLANTAS DE AySA

AySA desarrolla un Programa de Visitas Escolares a sus plantas para que los niños conozcan los procesos que se llevan a cabo en los establecimientos y descubran la importancia que revisten los servicios que presta.

Durante la visita, se brinda información sobre potabilización y depuración, además de otros ejes temáticos como ciclo del agua, uso racional y la preservación del ambiente.

El Programa, que se ofrece en forma gratuita, está dirigido a escuelas públicas y privadas de nivel primario –entre tercero y séptimo grado- del área de acción de la empresa.

Entre los meses de mayo y noviembre de 2014, se realizaron 291 visitas en las que participaron 8.196 alumnos de 160 escuelas.

Estas visitas tuvieron lugar en los establecimientos Gral. San Martín y Gral. Belgrano. En el mes de noviembre, además, se incorporó a la nueva Planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

Como novedad, se realizó una prueba piloto para recibir escuelas especiales, con alumnos hipoacúsicos.

Por otra parte, se continuó trabajando en los proyectos de las nuevas “Casitas del Agua”, espacios destinados a la recepción de las escuelas en las distintas plantas donde se ofrece el Programa.

Lazos de Agua, la editorial de AySA

La editorial de AySA 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 medioambiente, la historia y el patrimonio.

Títulos 2014

• Sobre el patrimonio industrial y otras cuestiones

Escritos breves

Autor: Jorge Daniel Tartarini

Este libro reúne y actualiza 39 artículos —en su mayoría publicados entre 2003 y 2013 en el suplemento “m²” del diario Página/12— que abordan, de un modo ameno y a la vez exhaustivo, diversos aspectos del patrimonio sanitario, industrial, social y urbano.

Es una contribución, pues brinda una visión del patrimonio que, al mismo tiempo que indaga en la memoria, remarca su vigencia en el presente y apuesta a su porvenir.

• Manos a la obra

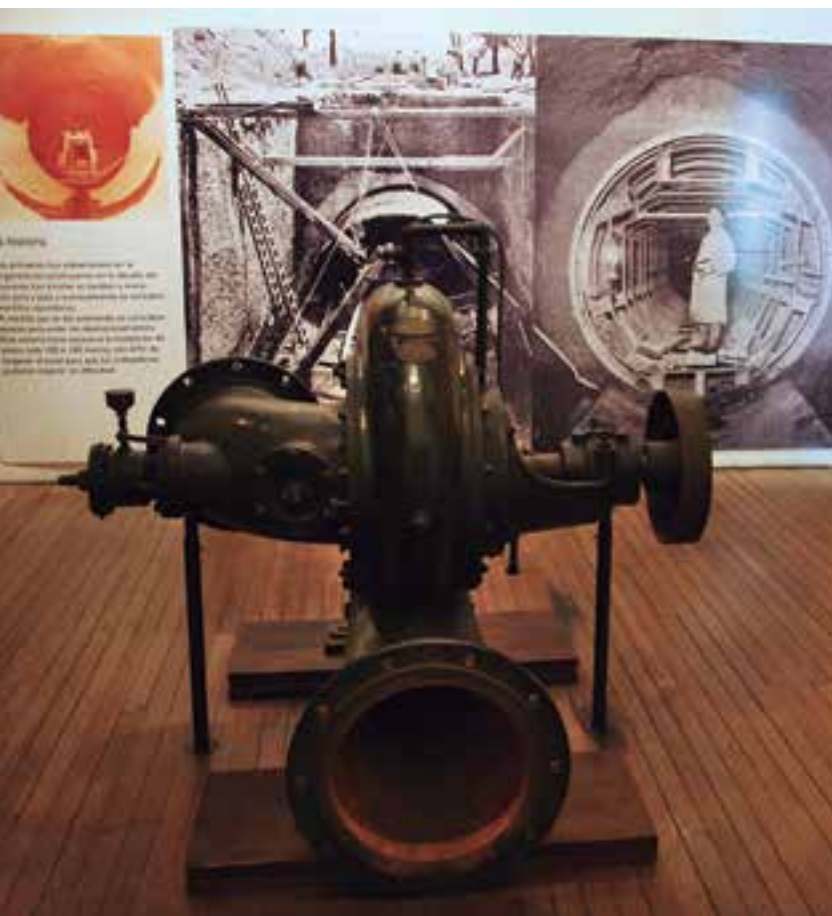
Cuentos que nos enseñan a cuidar el planeta

Autores: alumnos del Instituto Dr. José Ingenieros

Esta publicación reúne textos literarios e ilustraciones realizados por alumnos del Instituto Dr. José Ingenieros en los niveles preescolar, primario y secundario.

En el marco del certamen literario que lleva a cabo la Institución cada año, en 2014 desarrolló este segundo volumen de la colección, cuyo eje principal es el cuidado del medioambiente. A través de la creación artística desarrollada especialmente para la publicación, se incentivó a los niños a que comprendan, interpreten y representen el entorno natural en el que habitan, con el fin de que desarrollen una relación responsable con la naturaleza, y un uso sustentable y adecuado de los recursos naturales.





Programa Cultural

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 fundamental. 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, cañerías, medidores y grifería, de distintos materiales y procedencia.

Durante 2014, el Museo continuó con su tarea de difusión sobre patrimonio histórico. Como parte de este trabajo, recibió a 14.875 visitantes. Cabe destacar que parte de este público pertenece a 68 establecimientos educativos de distintos niveles (primario, secundario y universitario).

AySA en “La Noche de los Museos”

Entre las actividades desarrolladas en el año, la participación en “La Noche de los Museos” ocupa un lugar relevante. Para este acontecimiento, se dispuso un cronograma especial de visitas guiadas. Una vez finalizada cada visita, los asistentes disfrutaron un espectáculo artístico en vivo. Esa noche pasaron por las salas del Museo 5.695 personas.



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 poner a disposición este material en su Sala de Lectura, la Biblioteca atiende búsquedas científico/técnicas tanto del personal que se desempeña en la empresa como de público externo.

La Biblioteca continuó brindando y ampliando sus servicios, en el transcurso del año recibió y respondió 990 consultas (576 de público interno y 414 de público externo), efectuó 79 préstamos y envió 506 documentos digitales en respuesta a diferentes pedidos de información. Por otra parte, 659 chicos participaron de talleres didáctico - recreativos en el Espacio Infantil que posee el sector.

ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y PLANOS HISTÓRICOS

AySA tiene a su cuidado un valiosísimo archivo de planos y expedientes históricos, declarado “Bien de Interés Histórico Nacional” en 2010, 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. Para las consultas del público, el Archivo cuenta con la Oficina de Planos Domiciliarios, que funciona en la planta baja del Palacio de las Aguas Corrientes. También, se atienden pedidos especiales de instituciones, profesionales o investigadores interesados en este rico acervo.

Durante 2014, el Archivo continuó trabajando en la depuración de material. Como parte de estas tareas, se controlaron y re-etiquetaron 53.396 expedientes del Archivo de Rentas. Además, se recuperaron otros 2.738.

También, se prosiguió con el proceso de puesta en valor del material documental. En este sentido, se digitalizaron 450 planos, entre nuevos e históricos.

En relación a la atención del usuario, se recibieron solicitudes de 1.363 expedientes de rentas (principalmente internas), se atendieron 29.132 pedidos de planos domiciliarios (mayormente externos), se dio respuesta a 1.887 solicitudes de planos de redes y se dio curso a pedidos del Archivo Central que totalizaron el movimiento de 1.688 cajas, entre las recibidas y las solicitadas.

AySA en todas las plataformas

PROGRAMA RADIAL PLANETA AZUL

Planeta Azul es el programa de radio de AySA dedicado a la actualidad, el análisis y la reflexión sobre la importancia del ambiente y la sustentabilidad. El ciclo, que se emite por Radio El Mundo AM 1070, lleva cinco años al aire creando conciencia entre los oyentes acerca del cuidado y preservación del agua y del ambiente.

En 2014, debido a su contribución en la difusión de las ciencias, Planeta Azul recibió la primera mención de la categoría Producciones Radiofónicas, en el rubro Divulgación Científica, de la 8° edición de los Premios UBA al periodismo educativo y cultural.

AGUAS ADENTRO

Aguas Adentro es una serie documental de quince capítulos coproducida por AySA y Canal Encuentro, que aborda la temática de la importancia del agua desde distintas perspectivas: histórica, científica, social y ambiental.

El ciclo presenta un panorama concreto acerca del acceso de la población a fuentes de agua segura, la contaminación y los conflictos por el agua; la influencia del cambio climático sobre los glaciares y el aumento del nivel del mar, la gestión sustentable, el uso racional del agua, la conservación de las fuentes, la importancia de los recursos hídricos para la generación de energía y el lugar que tiene el líquido vital dentro de nuestra cultura.

Los contenidos, materiales y temas del programa fueron realizados por AySA en conjunto con la señal del Ministerio de Educación de la Nación.

Entre los reconocimientos obtenidos por la serie, la 8° edición de los premios UBA al periodismo educativo y cultural la destacó con el primer puesto en el Rubro Educación, y el Honorable Senado de la Nación y la Legislatura Porteña declararon de interés ambiental al ciclo.





AySA TV

AySA TV es una plataforma web de contenidos audiovisuales de interés general, informativo y educativo relacionados con el ambiente, la tecnología y las principales noticias nacionales vinculadas al agua y a la empresa. Además, cuenta con la participación de reconocidas figuras del espectáculo y periodistas especializados.

La plataforma digital busca difundir valores en materia de ambiente, sustentabilidad y el buen uso del agua. Apunta a un público general que cuente con una computadora o dispositivo móvil con acceso a Internet. Todos los programas se pueden ver con subtítulos.

Canal Ambiente: el periodista Luis Pavesio repasa los principales conceptos del ambiente y brinda consejos acerca de cómo cuidar el planeta. Además, resalta el acceso a los servicios básicos como eje principal de la salud.

Canal Noticias: la periodista Muriel Balbi presenta los eventos periodísticos de relevancia nacional y de interés general relacionados con el agua y el saneamiento.

Canal Tecnología: la conductora Carla Conte relata cómo las últimas innovaciones aplicadas en los procesos de la empresa garantizan un servicio de calidad y eficiencia para todos los usuarios.

Aguas Adentro: emisión de la serie que recorre diferentes regiones de la Argentina para descubrir la relación del agua con el arte, el ambiente, la sociedad, la ciencia, la historia y la cultura.



Acciones de concientización

Durante 2014, AySA continuó su tarea de concientización sobre el uso adecuado de los recursos naturales con el objetivo de invitar a reflexionar sobre el valor del agua y su permanente presencia en nuestra vida, apelando a crear conciencia sobre la importancia de actitudes individuales, simples y concretas, en pos de su cuidado.

Para acercar este mensaje a los más chicos, la empresa cuenta con el “Club Gotitas de Felicidad”, integrado por personajes que los pequeños pueden identificar en su relación cotidiana con el agua: los mellizos Gotín y Gotina, Baldo, Cani, Nunú y Cubito.

En este sentido, también, desarrolló una serie de acciones y adhirió a distintas fechas que guardan relación como el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medioambiente.

ACCIÓN DE CONCIENTIZACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Entre el 22 y 30 de enero, se realizó en todos los Centros de Atención al Usuario una acción de concientización focalizada en la importancia de la hidratación para salud. El personal de la empresa hizo entrega de folletos y abanicos ecológicos bajo la temática “Agua, Vida y Salud”.

ACCIÓN DE CONCIENTIZACIÓN EN LA MATANZA

AySA se hizo presente en el “Centro Popular 26 de Julio”, ubicado en el Barrio Nicole de La Matanza, para transmitir un mensaje sobre la importancia del agua. Durante la jornada, los integrantes del Club Gotitas de Felicidad interactuaron con los chicos, les dieron láminas para pintar con crayones y lápices. Además, finalizada la actividad, se entregaron kits con materiales escolares dada la proximidad del inicio del año lectivo.

DÍA MUNDIAL DEL LAVADO DE MANOS

AySA se sumó a esta fecha realizando una acción de concientización en la vía pública, que consistió en la entrega de 1.500 jabones y volantes con información sobre el correcto lavado de manos y su importancia en la prevención de enfermedades.



CERCA DE LA COMUNIDAD



Trailers educativos

AySA cuenta con unidades móviles educativas, especialmente acondicionadas para comunicar y educar a través del entretenimiento. Estos trailers están equipados con un microcine, donde se proyectan audiovisuales sobre el agua en el mundo, la importancia de los servicios y diversos aspectos relacionados con el cuidado y la preservación del Planeta. También disponen de un espacio con pantallas táctiles, a través de las cuales, los más pequeños pueden aprender jugando conceptos sobre el agua.

En 2014, estas unidades móviles han estado instaladas en espacios públicos como: los parques Saavedra, Tres de Febrero y la Reserva Ecológica, en eventos especiales como la Feria Internacional del Libro de Buenos Aires y la Noche de los Museos, en exposiciones municipales y en escuelas.

Durante el año, más de 24.000 personas visitaron los trailers.



Presencia en ferias, exposiciones y congresos

AySA estuvo presente en diversas ferias, exposiciones y congresos, nacionales e internacionales.

40ª EDICIÓN DE LA FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE BUENOS AIRES

AySA presentó un stand, donde brindó información sobre el programa educativo Vida Líquida y la Editorial Lazos de Agua. El stand contó con un sector infantil donde los más pequeños pudieron dibujar, disfrutar de los personajes del Club Gotitas de Felicidad y escuchar una cuenta cuentos. Por otra parte, la empresa dispuso un cine 360° dentro de una carpa gigante en forma de gota: "La Gota de la Vida". A la entrada del cine, se instalaron 2 puestos de hidratación para la provisión de agua potable a los asistentes. A su vez, en el ingreso e interior de la Feria, se colocaron cuatro unidades de los trailers educativos.

Más de 100.000 personas visitaron estos espacios.

Asimismo, con motivo del cierre de la Feria, se realizó una actividad recreativa para hijos de empleados y alumnos del Instituto José Ingenieros en la Planta Gral. San Martín.

AySA EN TECNÓPOLIS

Desde su inauguración, AySA está presente en esta mega muestra organizada por el Gobierno Nacional. El stand de la empresa está especialmente diseñado para que los más chicos puedan jugar y divertirse al tiempo que aprenden acerca de los cuidados del agua y el medioambiente.

De julio a noviembre de 2014, pasaron por el stand 74.786 personas.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL NIÑO EN TECNÓPOLIS

AySA festejó el Día del Niño en su stand junto al Club Gotitas de Felicidad, cuyos personajes interactuaron con los chicos mientras acercaban su mensaje sobre el cuidado del agua. Además, se realizaron shows de magia y se entregaron regalos. Más de 1.900 personas participaron del festejo.

AySA EN LA 24ª FERIA DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL

AySA participó en la Feria del Libro Infantil y Juvenil. Además de acceder a bibliografía específica perteneciente al Espacio para Niños de la



Biblioteca de la empresa, los chicos pudieron disfrutar de talleres de reciclado, plástica y shows de magia en el stand de la empresa.

Más de 30.000 personas pasaron por los espacios que AySA dispuso en la Feria.

Por la labor desarrollada durante esta actividad, la empresa recibió un Reconocimiento a la Promoción Cultural, otorgado por la Fundación El Libro.

EXPOSICIONES INDUSTRIALES

Con el objetivo de acompañar y participar de la actividad industrial y tecnológica que se desarrolla dentro de su área de acción, AySA participa en las exposiciones organizadas por los municipios que forman parte de la concesión.

En 2014 se sumó a Expo Lomas, Expo San Martín, Expo Industrial Quilmes y Expo Tigre, en las cuales recibió en total más de 3.000 personas.

OTRAS PARTICIPACIONES DE LA EMPRESA

- **2° Congreso Latinoamericano de Administradores de Propiedad Horizontal**, organizado por la Cámara Argentina de la Propiedad Horizontal y Actividades Inmobiliarias (CAPHyAI), con el objetivo de avanzar en la profesionalización y capacitación de los administradores de propiedad horizontal. AySA entregó folletería a los 150 asistentes.

- **VII Feria Municipal del Libro de La Matanza**, organizada por la Secretaría de Cultura y Educación de dicho partido con el objetivo de fomentar la lectura y el acceso a los bienes culturales de toda la comunidad local y de los alrededores. Acompañando esta iniciativa, AySA se presentó con su tráiler escuela para reforzar su tarea de concientización sobre el cuidado de los recursos vinculados al servicio que presta.

- **Casa FOA 2014** en La Abadía de San Benito. AySA estuvo presente como sponsor oficial con un espacio al aire libre llamado “El color de los sueños”, el cual fue premiado con la Mención Especial al Paisajismo y mención Alba “Vení al Color”. Se acercaron al stand más de 22.000 personas.



- **41° Encuentro Mini Basquet**, organizado por la Confederación Argentina de Básquet, que convocó a chicos de todas las federaciones de Argentina y de países limítrofes en el predio de Tecnópolis – Micro Estadio del Bicentenario. AySA estuvo presente con dos puestos de hidratación y la participación del Club Gotitas de Felicidad para transmitir consejos sobre el cuidado del agua. Además, entregó jabones, globos y folletos a los 4.000 asistentes.

- **II Jornadas “Agua y Educación”**, organizadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, bajo el lema “Agua, Educación y Cultura: Una alianza estratégica para el desarrollo sustentable”. Estas jornadas convocaron a estudiantes, docentes, profesionales, referentes ambientales y público en general proveniente de distintos puntos del país. AySA se sumó con el tráiler escuela, el que recibió la visita de 500 chicos y 250 docentes.

Colaboración a través del suministro de agua potable

La empresa acompañó a la comunidad brindando asistencia a participantes de maratones y pruebas deportivas, a peregrinos que se acercaron a distintos Santuarios. También, se hizo presente en diversos acontecimientos especiales que tuvieron una masiva afluencia de público.

Entre las más relevantes se puede mencionar:

- Fiesta Grande de San Cayetano.

- Peregrinación a Nuestra Señora de San Nicolás.

- 40° Peregrinación Juvenil a pie a Luján.

- Abierto de Tenis – Copa Colectividades.

- Celebración del Día de la Soberanía Nacional, organizado por la Unidad Ejecutora del Bicentenario, en Vuelta de Obligado, Ciudad de San Pedro.

- Festejo por el Día de la Democracia, organizado por la Unidad Ejecutora del Bicentenario, en Plaza de Mayo.

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: La Empresa (Perfil de la organización / Gobierno corporativo / Compromiso con iniciativas externas / Modelo para una gestión de excelencia / Grupos de interés de AySA) / 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: La Empresa (Perfil de la organización / Modelo para una gestión de excelencia / Grupos de interés de AySA) / Desempeño económico (Los proveedores) / Desempeño social (Los trabajadores – La comunidad).

Medioambiente

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 medioambiente.

Ver: La Empresa (Perfil de la organización / Modelo para una gestión de excelencia) / AySA en 2014 (Los servicios) / 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 / Modelo para una gestión de excelencia) / Desempeño económico.

Certificación de la información

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y DE LA INFORMACIÓN

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 2014”. 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, descrito 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 2014”, 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 Promedio, Dotación, Habitantes Incorporados 2006-2014, Población servida y próxima a habilitar al 12/2014, Longitud Total de la Red, Estaciones Elevadoras, Conexiones Domiciliarias, Perforaciones, Plantas de Tratamiento de Agua Subterránea, Caudal Volcado a Cuerpo Receptor, Caudal Promedio Bombeado en Estaciones de Bombeo Boca-Barracas y Establecimiento Wilde, Estaciones de Bombeo Menores, Plantas de Tratamiento de Efluentes, Capacidad de Tratamiento de las Plantas Norte, Sudoeste, El Jagüel, Hurlingham y Planta del Bicentenario), “Empleados”, “Usuarios Registrados”, “Facturación Anual”, “Inversiones”, “Inversión Total del 03/2006 al 12/2014”, “Compromiso Social y Ético”, “Sistemas de Gestión Certificados”, detallados en el Capítulo “La Empresa”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2014, Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2014, Memoria y Estados Contables de la Compañía al 31 de Diciembre de 2014 y Convenio Colectivo de Trabajo N°1234/11 “E”.

b) Cotejar los valores en concepto de “Producción Promedio Diaria de los Establecimientos Potabilizadores durante 2014”, “Producción a partir de agua subterránea en 2014”, “Producción Promedio Total de Agua Potable en 2014”, Dotación promedio (cantidad de agua potable entregada a la red) en 2014”, “Volúmenes de líquidos cloacales bombeados y tratados”, “Caudales Totales”, “Evolución Caudales”, “Vaciadero”, detallados en el Capítulo “AySA en 2014”, Apartado “Los Servicios”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2014 y Sistema de Indicadores Técnicos.

c) Cotejar los valores en concepto de “Habitantes Incorporados 2006-2014”, “Población Servida y próxima a habilitar al 31/12/2014”, detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Título “Expansión de los Servicios”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2014.

d) Cotejar los valores en concepto de “Capacidad de producción”, “Capacidad de Tratamiento”, “Capacidad de Tratamiento de la Ampliación”, “Población Beneficiada”, “Inversión”, detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Título “Grandes Obras de Infraestructura”, con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2014.

e) Cotejar los valores en concepto de “Plantas Potabilizadoras” (Planta Gral. San Martín, Planta Gral. Belgrano), “Estaciones Elevadoras” (EE Morón, EE Lanús), “Pozos de Agua y Rebombéo”, “Ríos Subterráneos”, “Plantas de Tratamiento de Desagües Cloacales” (Planta depuradora Norte, Planta depuradora Sudoeste I, Planta depuradora Sudoeste II, Planta depuradora Hurlingham, Planta El Jagüel I, Planta El Jagüel II, Planta Santa Catalina), “Estaciones de Bombeo Cloacal” (Establecimiento Wilde, Estación de Bombeo Boca-Barra-cas), “Actualización de Flota”, detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Título “Plan de Mejora y Mantenimiento”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2014.

f) Cotejar los valores correspondiente al año 2014 en concepto de “Financiamiento ANSES”, “Financiamiento Estado Nacional”, “Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA”, “Financiamiento BNDES”, “Préstamo BID 2048/OC-AR”, “Préstamo BID 2613/OC-AR”, “Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)”, “Banco Mundial (“BIRF”)), “Cuenca Matanza-Riachuelo”, “Acuerdo Marco para la Financiación de Plantas de Tratamiento de Efluentes” detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Apartado “Financiamiento”, con la Memoria y Estados Contables al 31 de Diciembre de 2014.

g) Cotejar los valores correspondiente al año 2014 en concepto de “Niveles de Inversión con IVA” (M&M, A+T, Expansión, Grandes Obras, Obras BID, Obras BIRF y Obras CAF), detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Apartado “Inversiones”, con la Memoria y Estados Contables al 31 de Diciembre de 2014.

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 2014.

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 en concepto de “Rubros más representativos-Consumos”, detallados en el Capítulo “Desempeño Económico”, Apartado “Gestión de las Contrataciones”, con la información suministrada por el Departamento de Administración de la Dirección de Agua.

k) Cotejar los valores correspondientes al año 2014 en concepto de “Estudios de Impacto Ambiental”, detallados en el Capítulo “Desempeño Ambiental”, con el Informe Anual 2014.

l) Cotejar los valores en concepto de “Dotación Total al Cierre del Período (31-12-2014)”, detallado en el Capítulo “Desempeño Social”, con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2014.

m) Cotejar los valores correspondientes al año 2014 en concepto de “Usuarios Registrados Totales”, “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 el Informe Anual 2014.

3. Certificación

En base a la tarea realizada certificamos que la información incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2014, mencionada en el Apartado 1, concuerda con la documentación indicada en los puntos a) al m) del Apartado 2.

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el “Reporte de Sustentabilidad 2014” presenta razonablemente la información social de la Empresa.



Daniel Bosich

Director de Auditoría Interna e Información
Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

**Este reporte fue posible gracias a todas las áreas de la empresa,
que con el aporte de datos e información, hicieron posible su elaboración.**

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. Además esta publicación se encuentra disponible en la Biblioteca de AySA, ubicada en Riobamba 750 1° piso, ciudad de Buenos Aires y en el sitio web institucional **www.aysa.com.ar**.