Reporte de Sustentabilidad 2015



aysa

Reporte de Sustentabilidad 2015

AySA,
la responsabilidad
de lograr cobertura
y calidad en los
servicios



5

Perfil Del Reporte

El propósito de este reporte es informar el desempeño de AySA, en los aspectos social, medioambiental y económico, durante el año 2015. Abarca todos los niveles y establecimientos de la empresa.

Para ello, contempla un conjunto de indicadores, con la referencia de las guías internacionales más utilizadas, además de datos de contexto que ayudan a la comprensión de la información incluida en el mismo.

La empresa edita, desde 2007, reportes de este tipo, en los que busca dar respuesta a sus grupos de interés.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

A finales del periodo informado en este reporte, se produjeron cambios en la constitución del Ministerio que tiene a su cargo la concesión (ver en Gobierno Corporativo - Estructura organizacional - AUTORIDADES).

Durante el año, no se han producido otros cambios significativos en la estructura, tamaño y en la cadena de suministro de la organización.

Contenidos

09 **MENSAJE DEL PRESIDENTE DE AYSA**

11 **LA EMPRESA**

12 **PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

14 **Modelo Jurídico**

14 Composición accionaria

15 **Dimensiones de la organización**

15 Ámbito Territorial

16 AySA en números

18 **GOBIERNO CORPORATIVO**

20 **Estructura organizacional**

20 Autoridades

20 Regulación

22 Comités, Juntas y Comisiones

23 **Comportamiento ético**

Principios y normas de la organización

24 **COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS**

26 **AySA en el plano internacional**

26 Adhesión y compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas

26 Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

26 **AySA en pos del desarrollo regional**

26 Alianza entre prestadores de los servicios

27 **AySA en el plano nacional**

27 Participación en Asociaciones Empresarias afines al sector

28 **MODELO PARA UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA**

30 **Plan Estratégico de AySA**

32 **Compromiso con la calidad de los servicios**

32 Sistemas de gestión certificados

36 **Compromiso con la continuidad de los servicios**

36 Principios de precaución

38 **Premios y reconocimientos**

38 Premio ERA a la calidad internacional del siglo

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

38 Otros reconocimientos

40 **GRUPOS DE INTERÉS DE AYSA**

42 Mapa de públicos

43 Relación con los grupos de interés

52 **AySA en 2015**

54 **LOS SERVICIOS**

59 **Agua potable**

59 La potabilización

64 La distribución

66 **Saneamiento cloacal**

66 La recolección, el transporte y el tratamiento

77 **La calidad de los servicios**

77 Agua segura

82 Efluentes controlados

86 **DESEMPEÑO ECONÓMICO**

138 **DESEMPEÑO AMBIENTAL**

166 **DESEMPEÑO SOCIAL**

Mensaje Del Presidente De AySA



José Luis Inglese
Presidente de
Agua y Saneamientos
Argentinos S.A.

Reporte de Sustentabilidad de AySA 2015, un documento que refleja el trabajo cotidiano de la empresa y da cuenta de su primordial misión de universalizar los servicios de agua potable y saneamiento.

Tengo el agrado de presentarles el Reporte de Sustentabilidad de AySA 2015, un documento que refleja el trabajo cotidiano de la empresa y da cuenta de su primordial misión de universalizar los servicios de agua potable y saneamiento, fundamentales para la salud y el bienestar de la población e indispensables para lograr una sociedad más justa.

Cumplir con estos objetivos, debe ser una política de Estado que trascienda las distintas administraciones; y lograrlo de manera eficiente, equitativa y sustentable constituye uno de los desafíos más grandes y urgentes de nuestra época.

En línea con esto, como integrante del Pacto Global de Naciones Unidas, AySA adhiere a la Agenda 2030 y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente a la consecución del Objetivo 6: *"Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y saneamiento para todos"*.

Con estos propósitos, la empresa lleva adelante uno de los programas de inversiones más importantes de la región, que permitirá incorporar a millones de argentinos a los servicios y elevar la calidad de las prestaciones, con el apoyo del Poder Ejecutivo Nacional.

Consciente de la magnitud de esta responsabilidad y teniendo en cuenta, además, el lugar que la empresa ocupa a nivel nacional y regional, otro aspecto relevante es "dar cuenta" y "dar respuestas" a las expectativas que la sociedad deposita en su gestión.

Con este fin, AySA busca propiciar el diálogo, el intercambio y la cooperación para crear vínculos sólidos con sus grupos de interés, sumando valor en sus diferentes ámbitos de actuación.

Un aspecto clave para fortalecer esta perspectiva es hacer transparente el accionar de la empresa, por eso, se publica este Reporte, a través del cual podrá interiorizarse del trabajo realizado durante el año 2015, informando a su vez que a partir de enero de 2016 se ha hecho cargo de la conducción de la Empresa un nuevo Directorio, que comparte los objetivos de universalidad del servicio con calidad.



Ing. José Luis Inglese
Presidente
Agua y Saneamientos Argentinos

La **Empresa**





Perfil De La Organización

Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) es la empresa encargada de proveer los servicios esenciales de agua potable y desagües cloacales en la ciudad de Buenos Aires y en el primer cordón del área metropolitana.



El objetivo primario de la empresa es asegurar la prestación y cobertura de estos servicios públicos básicos. Las prestaciones abarcan: la captación y potabilización del agua cruda, transporte, distribución y comercialización del agua potable; la colección, transporte, tratamiento, disposición y comercialización de desagües cloacales; incluyéndose también aquellos efluentes industriales que el régimen presente permita su vertido al sistema cloacal y su fiscalización.

Para el cumplimiento de estos fines realiza, 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.

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, prestaciones con los más altos estándares de calidad, preservando el entorno y comprometiéndose así con sus usuarios y con el futuro de las generaciones venideras.

Estructura organizacional

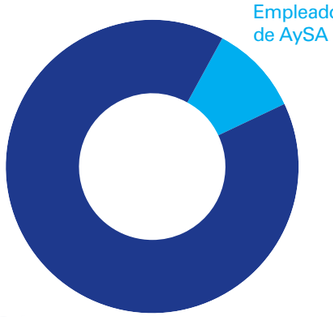
Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) fue creada el 21 de marzo de 2006 por el Decreto 304/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y luego ratificada por el Poder Legislativo mediante la Ley N° 26.100.

MODELO JURÍDICO

La empresa fue constituida bajo el modelo jurídico de sociedad anónima para asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas al servicio.

Composición accionaria

El capital accionario de AySA pertenece 90 por ciento al Estado Nacional y el 10 por ciento restante a los empleados, a través de un Programa de Participación Accionaria (PPA).

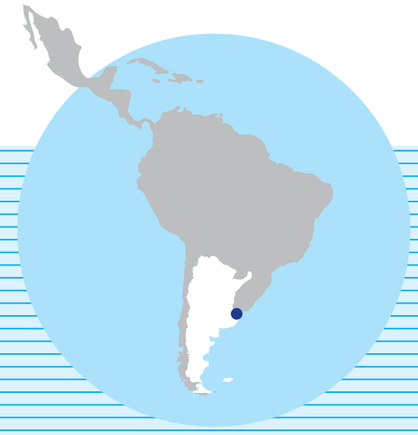


DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

La magnitud de AySA en relación a su ámbito territorial, población, cantidad de usuarios, procesos, recursos, infraestructura y diversidad de cuestiones que atiende, la posiciona como referente nacional y regional.

ÁMBITO TERRITORIAL

El área de la concesión es una región estratégica del país y la de mayor densidad poblacional de todo su territorio.



(*) Durante 2015, se negociaron los términos específicos para la incorporación del partido de Escobar al área de concesión de AySA.

AySA es una de las más grandes proveedoras de agua potable y saneamiento en el mundo.

AYSA **EN NÚMEROS**



Superficie de la Concesión:

1.811 km²

Población de la Concesión:

10.927.228 habitantes

(población semejante a la de Portugal)

LOS **SERVICIOS**

Agua Potable

Establecimientos:

4

plantas potabilizadoras

Producción promedio:

5.325.161 m³/día

Dotación:

564 l/hab/día

Longitud de la red de distribución de agua potable:

19.564 km

(longitud que supera la distancia entre las ciudades de Buenos Aires y Hong Kong)

Consumo residencial:

275 l/hab/día

Población servida y próxima a habilitar al 12/2015:

9.428.319 habitantes

Población con servicio:

9.102.328

Población con obras próximas a habilitar:

325.991

Desagües cloacales

Establecimientos:

7

plantas de tratamiento de efluentes cloacales

Longitud de la red de la recolección de los efluentes:

12.165 km

(longitud que supera la distancia entre las ciudades de Buenos Aires y Londres)

Caudal volcado al cuerpo receptor: **2.615.776 m³/día**

Población servida y próxima a habilitar al 12/2015:

7.401.634 habitantes

Población con servicio:

6.918.269

Población con obras próximas a habilitar:

483.365

Empleados

6.441

Usuarios registrados

3.224.954

(Unidades Funcionales)

Facturación anual:

2.903 M

Inversiones

Inversión en 2015:

$ 6.783 M

Inversión total (de 03/2006 al 12/2015):

$ 28.036 M

Gobierno Corporativo

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

Estructura organizacional

Autoridades

Las actividades de la empresa se ejecutan en el marco de políticas establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Secretaría de Obras Públicas, bajo la esfera del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda.

El día 11 de diciembre de 2015, por Decreto PEN N° 13/2015, se sustituyeron ciertos artículos de la Ley N° 22520 de Ministerios, entre ellos el artículo 1° que crea el Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, y los artículos 5° y 17° por los cuales termina la dependencia del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación. En consecuencia, las funciones asignadas por el artículo 20° inciso a) del Marco Regulatorio a este último han sido otorgadas al nuevo Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda.

Regulación

Esquema regulatorio

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





Marco Regulatorio de AySA

La empresa cuenta con un Marco Regulatorio aprobado por el Congreso de la Nación, a través de la Ley 26.221, en febrero de 2007.

Los principales parámetros del Marco Regulatorio son: acceso al agua como Derecho Humano; mayores exigencias en eficiencia, calidad y transparencia; contabilidad regulatoria; Sindicatura de Usuarios, entre otros.

Instrumento de Vinculación de AySA

El Instrumento de Vinculación entre el Estado Nacional y AySA fue 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.

OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL MARCO REGULATORIO Y EN EL INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN

Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y las metas de los Planes de Mejoras, Operación, Expansión y Mantenimiento de los Servicios.

Promover la transparencia de la gestión de la concesión y el acceso a la información sobre sus planes y resultados.

Prestar de forma eficiente los servicios de agua potable y de desagües cloacales.

Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.

Establecer un sistema normativo que garantice la calidad, la regularidad y continuidad del servicio público de agua potable y de desagües cloacales.

Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios, del Concedente, de la Concesionaria, del Ente Regulador, de la Agencia de Planificación y de la autoridad de aplicación.

Promover la difusión y generar conciencia en la población sobre la necesidad de proteger y de conservar el agua, los servicios sanitarios y sus bienes.

Asegurar que las tarifas y los precios que se apliquen a los servicios sean razonables y contemplen criterios de equidad distributiva entre los usuarios.

COMITÉS, JUNTAS Y COMISIONES

Denominación	Función	Integrantes
COMITÉ DE DIRECCIÓN	Análisis de resultados y seguimiento de Planes de Acción.	Todos los directores.
COMITÉ DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Seguimiento y actualización del Plan Estratégico.	Director 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.	2 representantes de AySA y 2 del SGBATOS.
COMISIÓN PERMANENTE DE APLICACIÓN, RELACIONES E INTERPRETACIÓN (COPAR)	Actuar como órgano de interpretación de las normas convencionales.	3 a 5 representantes de AySA y 3 a 5 representantes del SGBATOS.
COMITÉ CENTRAL DE HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (HSYSO)	Proponer políticas, objetivos, programas y planes de acción en materia de HSySO.	4 representantes de AySA y 4 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 del SGBATOS.
JUNTA PERMANENTE DE APLICACIÓN DE ESCALAS, CALIFICACIÓN Y MERITO	Institucionalizar una práctica participativa entre representantes de la empresa y el gremio que garantice equidad en la calificación y remuneración de los trabajadores.	3 representantes de AySA y 3 del SGBATOS.
COMITÉ DE ACCIÓN SOCIAL	Analizar, evaluar y proponer soluciones a los problemas de carácter social que afecten a la comunidad de trabajo.	4 representantes de AySA y 4 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.	2 representantes de AySA y 2 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.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

La Empresa

Gobierno Corporativo

Comportamiento ético

PRINCIPIOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

AySA aplica rigurosamente normas para promover la ética, y garantizar el funcionamiento eficiente y transparente de la Empresa.

MARCO REGULATORIO E INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN

El marco ético de la gestión está dado por el Marco Regulatorio y el Instrumento de Vinculación.

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, los compromisos que asumen en sus relaciones mutuas, y con el servicio y la comunidad.



Compromiso Con Iniciativas Externas

AySA promueve una gestión sostenible, eficiente y equitativa del agua teniendo como premisa el diálogo, la integración e intercambio permanente.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

La Empresa

Compromiso Con Iniciativas Externas

26

AySA en el plano internacional

Adhesión y compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas

AySA se sumó a este acuerdo, firmando su adhesión en 2007. Desde entonces, está comprometida en apoyar y promover un conjunto de valores universales plasmados en 10 principios, que se refieren a la defensa de los derechos humanos, el fortalecimiento del ámbito laboral, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

ADHESIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como integrante del Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina, AySA adhiere a la Agenda 2030 y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente a la consecución del Objetivo 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y saneamiento para todos.

AySA en pos del desarrollo regional

ALIANZA ENTRE PRESTADORES DE LOS SERVICIOS

AySA continuó trabajando en pos de la integración regional a través de ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento). Además, forma parte del COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios), que representa a los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento de toda la Argentina.

Estas asociaciones trabajan con profesionalismo, vocación de servicio y conscientes de la responsabilidad y trascendencia que significa brindar prestaciones fundamentales para el bienestar de la comunidad.



“Unidos por Agua y Saneamiento para todos”, lema de ALOAS



AySA en el plano nacional

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES EMPRESARIAS AFINES AL SECTOR

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

- **ACDE** (Asociación Cristina de Dirigentes de Empresas).
- **AEA** (Asociación Empresaria Argentina).
- **AmCham** (Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la República Argentina).
- **CAMBRAS** (Cámara de Comercio Argentina Brasileña).
- **CCAB** (Cámara de Comercio Argentino Británica).
- **CAC** (Cámara Argentina de Comercio).
- **CAMARCO** (Cámara Argentina de la Construcción).
- **CFAC** (Cámara Franco-Argentina de Comercio).
- **CAI** (Centro Argentino de Ingenieros).
- **CARI** (Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales).
- **COFES** (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios).
- **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).



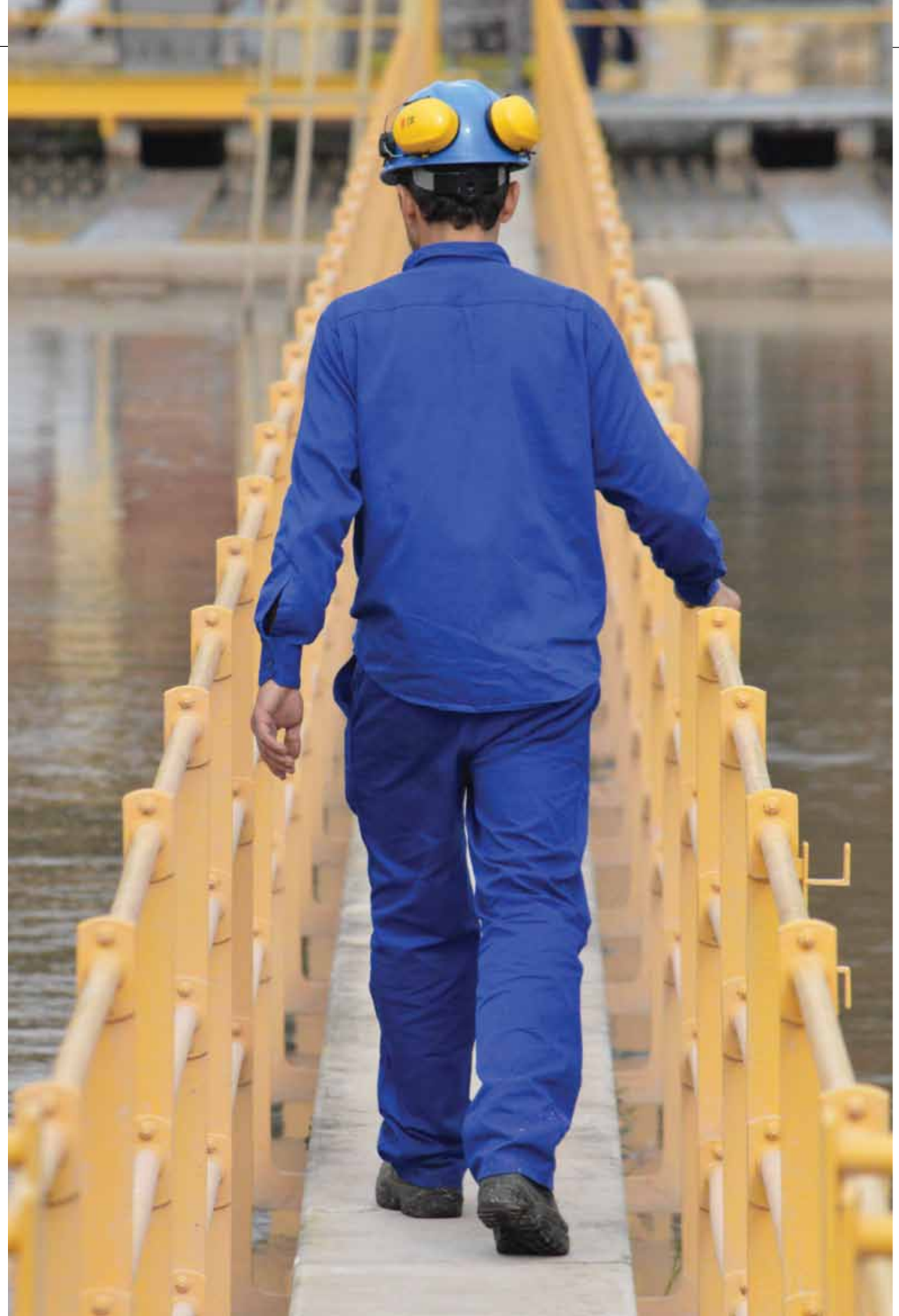
Modelo para una Gestión de Excelencia

AySA estableció un modelo de gestión integral, orientado hacia la calidad total, la mejora continua y la sustentabilidad.

Plan Estratégico de AySA

El Plan Estratégico de AySA establece lineamientos estratégicos para la gestión de la empresa y planes operativos para su concreción. Abarca, por un lado, la continuidad de las prestaciones a los habitantes actualmente servidos, 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.

Constituye, de este modo, el instrumento que reúne los planes de Expansión, Mejora, Mantenimiento y Operación; involucra a la totalidad de las áreas de la compañía y contempla los aspectos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, en un proceso ordenado.



PLANES **OPERATIVOS**

- Operación de los Servicios
- Mejora y Mantenimiento
- Expansión de Agua Potable y Saneamiento
- Calidad del Agua y sus Efluentes
- 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

Cada Plan Operativo traduce los lineamientos estratégicos a la gestión cotidiana, con objetivos específicos, cronograma de acciones concretas, indicadores de seguimiento y control, detalle de recursos necesarios y responsables de su implementación.



Compromiso con la calidad de los servicios

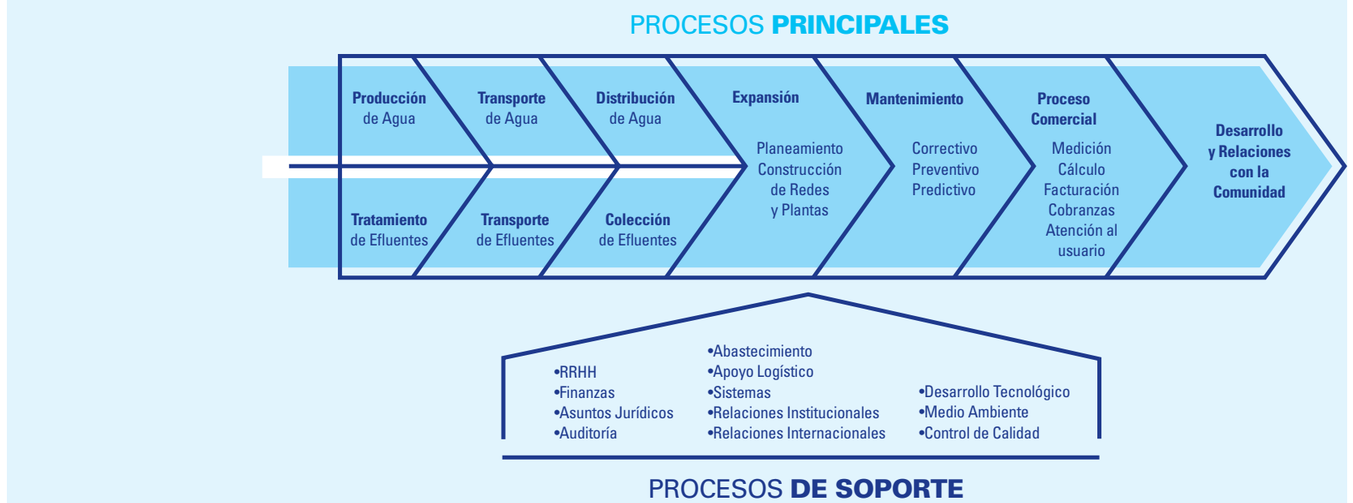
Para consolidarse como una organización de excelencia, a partir de la elaboración del Plan Estratégico se incluyó el Plan Operativo de Calidad, que tiene como objetivo alcanzar el 100% de la empresa bajo un Sistema de Gestión certificado.

Las políticas, objetivos y metas de calidad son difundidos a través del proceso del Plan Estratégico y sus Planes Operativos, y mediante los Sistemas de Gestión certificados con sus respectivos 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

Gran parte de las operaciones, tanto técnicas como comerciales, o los procesos de soporte, ya están certificados y se está trabajando en una etapa de integración de los diferentes sistemas de gestión implementados.





NORMAS IMPLEMENTADAS EN AySA:

ISO 9001
Sistemas de Gestión de la Calidad.
Certifican procesos.

ISO 14001
Sistemas de Gestión Medioambiental.

OSHAS 18001
Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
Certifican sitios.

ISO 17025
Competencia Técnica para Laboratorios de C alibración y de Ensayos.
Acreditan técnicas de ensayo o de calibración.

REFERENCIAL IRAM 13:2013
Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional.
Certifican UAI's de la Administración Pública Nacional.

IRAM ISO/IEC 90003
Tecnología de la Información. Ingeniería de software. Directrices para la aplicación de la norma IRAM-ISO 9001:2000 al software.
Certifica software.

NORMA ISO 9001

- Plantas potabilizadoras Gral. Belgrano, Gral. San Martín y Dique Luján.
- Sistema de Control Centralizado.
- 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.
- Dirección de Saneamiento.
- Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico.
- Auditoría Interna.
- Gestión de Reclamos Técnicos / Dirección de Operaciones Regionales.
- Gestión de Reclamos, Trámites Comerciales y Proceso de Facturación / Dirección de Operaciones Regionales y Gerencia de Sistemas Comerciales.
- Dirección de Compras y Almacenes
- Dirección de Apoyo Logístico.
- Administración de Riesgos.
- Dirección de Planificación.

NORMA ISO 14001

- Plantas depuradoras Norte, Sudoeste, El Jagüel, Barrio Uno y Hurlingham.
- Establecimiento Wilde.
- Estaciones de bombeo cloacal.
- Gestión de redes cloacales.
- Control Centralizado de Agua.
- Plantas potabilizadoras Gral. San Martín y Gral. Belgrano.
- Estaciones Elevadoras de Agua.
- Pozos de Agua Subterránea.
- Plantas de tratamiento de aguas subterráneas.
- Laboratorio Central.

NORMA OHSAS 18001

- Plantas potabilizadoras Gral.San Martín, Gral. Belgrano y Planta Dique Luján.
- Control Centralizado de Agua.
- Estaciones Elevadoras de Agua.
- Pozos de Agua Subterránea.
- Plantas de tratamiento de Agua Subterránea.
- Plantas depuradoras Norte, El Jagüel, Barrio Uno y Hurlingham.
- Gestión de redes cloacales.
- Laboratorio Central.

ACREDITACIÓN ISO 17025 (OAA)

- Ensayos acreditados por el Laboratorio Central.
- Laboratorio de calibración de medidores de agua.

NORMA ISO 90003

- Administración de Riesgos.
- Dirección de Planificación.



Compromiso con la continuidad de los servicios

La empresa cuenta con diferentes herramientas para prevenir y/o abordar riesgos, con el fin de cumplir las metas y normas de calidad del servicio de manera sustentable.

PRINCIPIOS DE PRECAUCIÓN

MAPA DE RIESGOS

Contempla los actores, los contextos externo e interno, el marco político e institucional, y el contexto tecnológico. Cada área elabora un análisis específico que realimenta al general 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 (PPE)

Tiene como objetivos dar cumplimiento al Instrumento de Vinculación y disposiciones vigentes, asegurar la continuidad de las prestaciones y prever la protección de los empleados, activos y el medio ambiente.

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.

Año a año, se efectúa su actualización y en forma complementaria se realizan:

. **Encuestas:** se envían a las distintas áreas operativas que componen el plan, y luego los resultados se comunican a través de un informe a la Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico.

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

. **Simulacros y ejercicios de verificación (juego de roles):** todos los años se plantean este tipo de ejercitaciones, que permiten evaluar y retroalimentar el Plan.

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

. **Difusiones y capacitaciones específicas:** dentro de cada cronograma de trabajo anual, se plantean actividades para seguir preparando y concientizando al personal sobre la utilidad y aplicabilidad del Plan, como una herramienta de trabajo necesaria.



El PPE está certificado bajo Norma ISO 9001:2008 desde el año 2010.

Premios y reconocimientos

PREMIO ERA A LA CALIDAD INTERNACIONAL DEL SIGLO

AySA recibió el premio ERA a la Calidad Internacional del Siglo, Categoría Oro. En reconocimiento a su fuerte compromiso con la Calidad, el Liderazgo, la Tecnología y la Innovación.

La Century International Quality ERA de Ginebra forma parte del programa anual de Premios BID a la Calidad, la Innovación y la Excelencia, creados para reconocer el prestigio de destacadas empresas, organizaciones y emprendedores.

AYSA, LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CON MEJOR IMAGEN DE LA ARGENTINA

AySA obtuvo el primer puesto en el rubro "Empresas de Servicios Públicos e Infraestructura" en el ranking "Las 100 Mejores", que anualmente publica la Revista Apertura, y nuevamente se ubicó segunda entre las empresas con participación estatal.

OTROS RECONOCIMIENTOS

Premio Eikon* de Oro en la categoría "Campaña Web"

AySA recibió este reconocimiento con motivo del lanzamiento de su plataforma digital AySA TV.

Premio Eikon* de Plata en la categoría "Comunicación en situación de crisis"

Referido al manejo de la comunicación que hizo la empresa con motivo de la extraordinaria bajante del Río de la Plata que, en 2014, afectó el ingreso de agua cruda a las plantas de la empresa por más de 24 horas.

*El Eikon, primer premio argentino a la excelencia en comunicación, es entregado anualmente por la Revista Imagen, publicación especializada.

Premio "Stand 2015, a la originalidad y creatividad" en la Feria del Libro

En el marco de la 41° Feria Internacional del Libro de Buenos Aires, AySA recibió un reconocimiento a su presencia en la exposición.

Esta mención fue otorgada por el Comité de Evaluación de la Fundación El Libro a aquellos que se destacaron por la calidad innovadora en el diseño, reconociendo a los espacios más animados para los lectores y especialmente los que se destacaron por la presentación y exhibición de material en soportes digital y papel.

Reconocimiento por el espacio de AySA en Casa FOA

AySA obtuvo la Medalla de Oro al Paisajismo, Casa FOA 2015, por su espacio denominado "El Patio".

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

La Empresa

Modelo para una Gestión de Excelencia



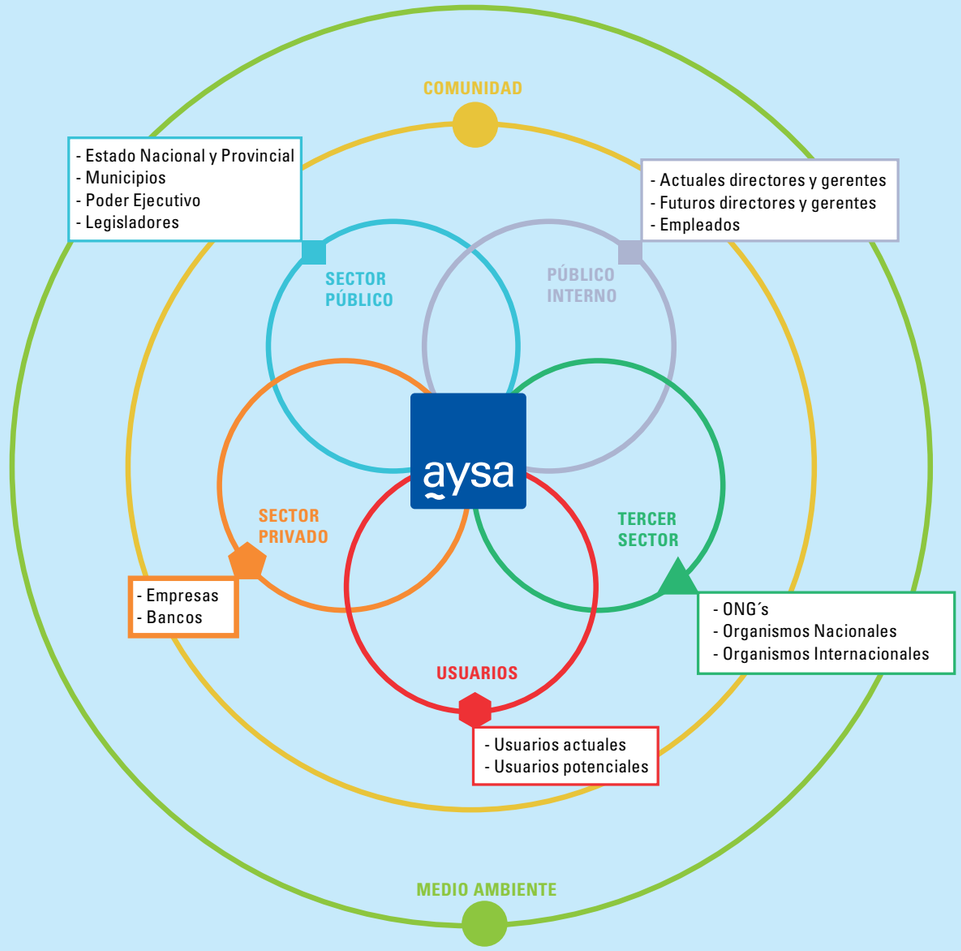




Grupos de Interés de AySA

La relación con los grupos de interés es un tema estratégico para AySA. Como prestadora de servicios esenciales, la empresa se vincula e interactúa con el universo completo de los sectores que conforman la sociedad.

MAPA **DE PÚBLICOS**



COMUNIDAD
Los servicios que la empresa brinda son fundamentales para que el espacio común sea un ambiente benéfico, colaboran en la cohesión, en el sentido de pertenencia y forman parte de la identidad colectiva.

MEDIO AMBIENTE
Por el tipo de actividad que desarrolla, el ambiente es un aspecto central para la empresa, sobre el que impacta de manera directa e indirecta.

GENERACIONES FUTURAS

Relación con los grupos de interés

AySA estableció una política de actuación con los distintos grupos de interés, que se refleja en objetivos específicos contemplados en los distintos Planes Operativos y en objetivos generales incluidos en el Plan de Imagen y Comunicación Institucional. Se concreta a través de contactos, acciones y herramientas segmentadas, y se monitorea en forma sistemática.



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

PÚBLICO INTERNO

Comunicación con los trabajadores
Con el objetivo de informar e involucrar a los empleados se realizan diversas acciones.

CAMPAÑAS INTERNAS DE COMUNICACIÓN

En 2015, se realizaron las siguientes campañas:
- **Campaña Equilibrio:** tuvo el propósito que los empleados tomen conciencia sobre la importancia de cuidar la salud para mejorar la calidad de vida. Se realizaron 73 piezas para difundir las ideas de "Sumate al bienestar, sentite mejor" y "Con vos y con tu entorno".
- **Campaña Comedores:** buscó difundir este beneficio que brinda la empresa a sus empleados.
- **Campaña Vacunación**
- **Campaña Nueva Etapa:** dirigida al personal próximo a jubilarse.
- **Campaña Seguridad Informática**

73
piezas de difusión

PIEZAS DE COMUNICACIÓN

424
comunicados

5
manuales

6
acciones

8
boletines

- **Comunicados digitales:** se enviaron 424 comunicados, alcanzando un público de 4000 trabajadores.
- **Manuales:** se publicaron 5 piezas de circulación interna con el objetivo de dar apoyo, coordinar y describir procesos de trabajo específico de distintas Direcciones de la empresa.
- **Acciones de comunicación:** se realizaron 6 acciones con el objetivo de reforzar fechas del calendario y temas destacados para la empresa. Contemplaron comunicaciones específicas, publicaciones y/o merchandising.
- **Boletín AySA:** para difundir objetivos y logros de las distintas áreas de la Empresa, buscando involucrar al personal. Se enviaron, por correo privado a cada domicilio, 8 boletines con una tirada de 7.000 ejemplares en cada edición.
- **Folletos con el recibo de sueldo:** estas piezas están alineadas con la misión del Plan Estratégico de AySA. Se entregan en mano a cada empleado junto al recibo de sueldo.
- **Producciones de Fotografías y Video:** tienen el objetivo de mostrar a los empleados en su ámbito laboral y a los diferentes establecimientos de la empresa, para fomentar así el sentido de pertenencia. Se busca reflejar no sólo el trabajo sino también el espíritu de la familia sanitarista. Son un soporte de las piezas de comunicación que se elaboran.

Más Información en apartado Desempeño Social – LosTrabajadores

USUARIOS

Atención a los usuarios

CENTROS DE ATENCIÓN



23
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 capacidades diferentes
El personal que se desempeña en estos Centros fue entrenado para asistir a personas con discapacidades visuales, sonoras 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.

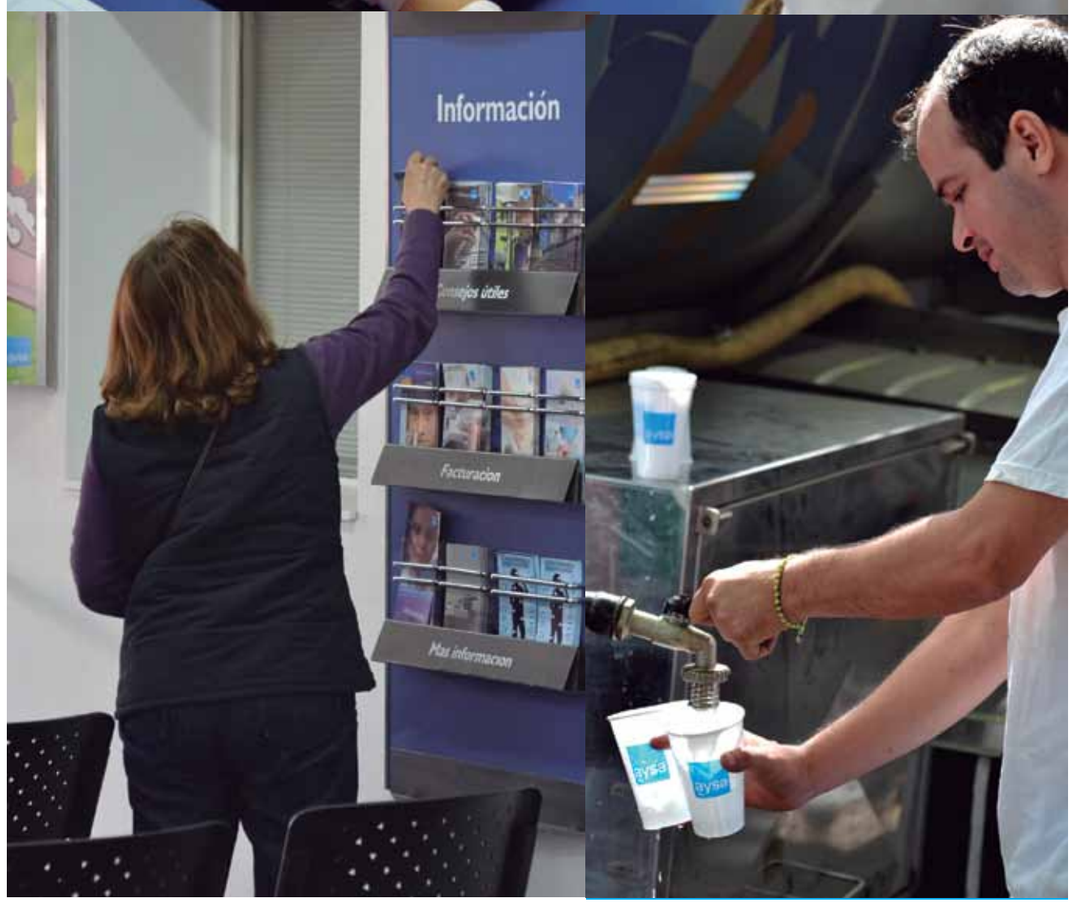
- Atención a usuarios sensibles
Ante la afectación del servicio de agua, se realizan llamados salientes a los usuarios denominados "Sensibles" (centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, entre otros), a efectos de poder brindarles 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.





47

Comunicación con los usuarios

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

- Comunicación en distintos soportes

Para mantener a los usuarios informados sobre obras de expansión y mantenimiento, temas de servicio y otras cuestiones de interés, la empresa utiliza distintos medios: folletos que acompañan la factura, folletos con información segmentada y datos específicos de acuerdo a la zona de residencia u otros aspectos, y avisos y noticias difundidos a través de medios de comunicación masiva.

- Informe al Usuario

Reporte anual que incluye los datos más relevantes de la gestión.

SITIO WEB INSTITUCIONAL

En www.aysa.com.ar el usuario puede acceder de manera inmediata a información tanto técnica como institucional y de servicio. La empresa mantiene una actualización constante de los contenidos del sitio, procurando una navegación simple, ágil y de alta visibilidad. Durante 2015, el sitio recibió más de 693.181 visitas (23,65% más que en 2014 -560.592-), mientras el total de visitas a sus diferentes páginas fue de 3.328.962 (28,49% más que en 2014 -2.590.836-).

Las secciones más vistas fueron:

1- Inicio
2- Oficina Virtual
3- Trabajos de mantenimiento y mejoras
4- Gestión telefónica de trámites
5- Datos útiles para el usuario.

Otro hecho a destacar es que cada usuario permaneció, en promedio, 3:18 minutos (frente a los 3:27 minutos del año anterior).

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

Para informarle sobre el quehacer de la empresa, analizar y discutir distintos temas y recibir sus inquietudes se realizan encuentros periódicos con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador.

Durante 2015, se coordinaron tres reuniones técnico-informativas que tuvieron lugar en la Sede Central de AySA, el Palacio de las Aguas Corrientes y en la Planta Potabilizadora Gral. San Martín. Además, los integrantes de la Sindicatura fueron invitados a participar en diversos eventos institucionales.

Por otra parte, reciben ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que se ejecuta.

COMUNICACIÓN DE OBRAS QUE PROVOCAN INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Para estos casos, AySA busca utilizar distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios afectados, cumpliendo con lo exigido por el Instrumento de Vinculación. Con este propósito dispone un módulo específico en el sitio web, graba mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800-321-2482), publica avisos en diarios y radios nacionales, realiza llamadas telefónicas, envíos de e-mail y/o distribución de volantes, o difunde mensajes grabados a través de vehículos parlantes en las zonas afectadas. En el caso particular de las interrupciones del servicio de gran complejidad, que afectan a porciones extensas de la concesión, se implementan programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados. Asimismo, con el objetivo de reducir el impacto, los trabajos programados se planifican en épocas en las que baja el consumo y las interrupciones de emergencia decrecen.

SONDEOS DE OPINIÓN EN FORMA PERIÓDICA

De manera periódica, se efectúan distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios, para identificar áreas de mejora.

- Encuestas 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.

Otros estudios específicos

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

El programa educativo de AySA, con acciones específicas dirigidas a la comunidad educativa, tiene el propósito de sembrar los valores para una Nueva Cultura del Agua, que se traduzca en un cambio profundo y duradero.



PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

Con foco en dos ejes centrales: fomentar 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. Entrada gratuita

- Biblioteca Agustín González

Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente. Abierta a la comunidad.

- Archivo de Planos y Expedientes Históricos

Para consulta de especialistas y del 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 el cuidado del agua y el medio ambiente.





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, entre otros) en forma progresiva, precisa y oportuna la ejecución de las obras, haciendo énfasis en los beneficios sociales y medioambientales que las mismas brindarán.
Asimismo, realiza un trabajo de relacionamiento e intercambio de información sobre otros temas específicos y de interés 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

Con el propósito de dar transparencia a las contrataciones, 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.

RELACIÓN ÉTICA CON PROVEEDORES

Con el propósito 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 desplieguen 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 Social – Los Proveedores



AySA en 2015



Los Servicios

AySA brinda los servicios mediante un sistema integrado, con infraestructuras propias, que abarca, por un lado, la producción, el transporte y la distribución de agua potable; y por otro, la recolección, el tratamiento y la disposición de los efluentes cloacales.

AySA

Agua Potable

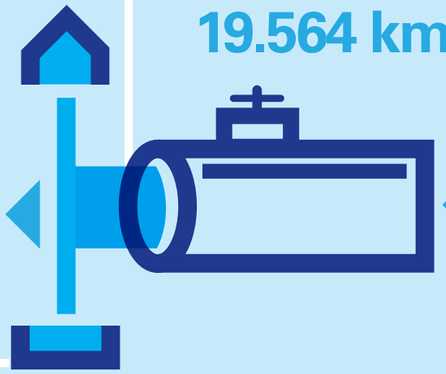
1.894.633
conexiones
domiciliarias

564
litros por
habitante



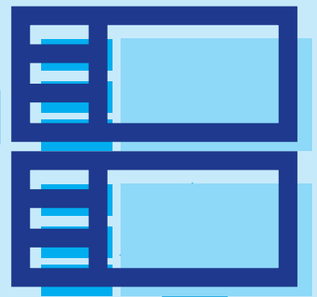
Distribución del Agua

Red de
19.564 km

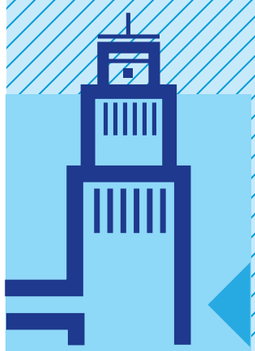


Potabilización del Agua

4 Plantas
Potabilizadoras



Río de la Plata

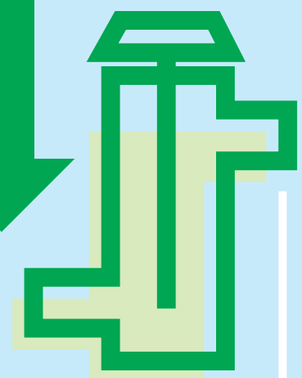


Tomas
de Agua

Saneamiento Cloacal

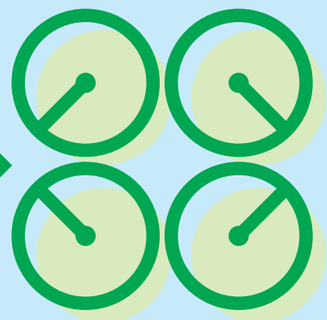
1.315.171
conexiones
domiciliarias

Red de
12.165 km



2 Estaciones
de Bombeo

126 Estaciones
de Bombeo
Menores



7 Plantas
de Tratamiento
de Efluentes

Agua potable

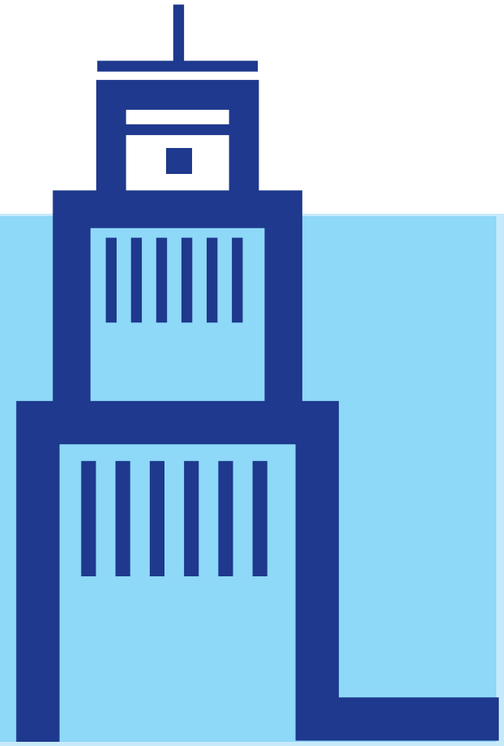
Este servicio consiste en la captación de agua cruda -como se encuentra en la naturaleza- la potabilización, el transporte y la distribución del agua ya potable –es decir, apta para el consumo-.

LA POTABLILIZACIÓN

A partir de agua superficial

AySA capta el agua del río a través de torres de toma, de allí es conducida a las plantas donde se realiza un proceso para eliminar componentes físicos, químicos y biológicos indeseables. El agua ya potabilizada se almacena en reservas para su posterior distribución.





Torres de 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:
en la costa del Río Paraná (una toma temporaria en el río Luján funcionó hasta agosto de 2015)

Plantas Potabilizadoras 4

Gral. San Martín



Año de inauguración:
1928

Ubicación: barrio de Palermo, en la Ciudad Autónoma 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 San Fernando, Tigre, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, y parte de Hurlingham y La Matanza, en el conurbano bonaerense.

Gral. Belgrano



Año de inauguración:
1978

Ubicación: localidad de Bernal, partido de Quilmes, Buenos Aires

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 y La Matanza, en el oeste del conurbano bonaerense.

Juan Manuel de Rosas



Año de inauguración:

1° etapa: 2014

/ 2° etapa en habilitación

Ubicación: localidad de Dique Luján, partido deTigre, Buenos Aires

Superficie:

15 hectáreas

Capacidad de producción:

1° etapa

75.000 m^3 por día

Capacidad total con la 2° etapa habilitada:

900.000 m^3 por día

La 1° etapa abastece a parte de los partidos deTigre y San Fernando, en el norte del conurbano bonaerense. **A futuro con la 2° etapa habilitada abastecerá a 2.000.000 millones de personas.**

Dique Luján *

Ubicación: en la localidad de Dique Luján, partido deTigre, Buenos Aires

Superficie:

800 $metros^2$

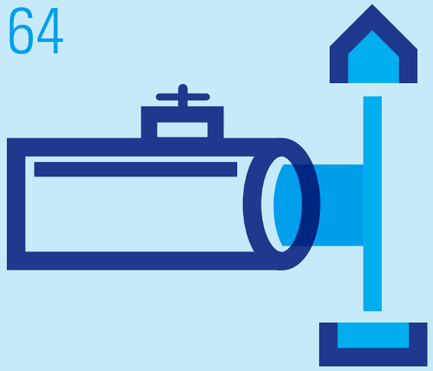
Capacidad de producción:

3.600 m^3 por día

Abastece a una pequeña porción de habitantes del partido deTigre, provincia de Buenos Aires

**La planta quedará fuera de servicio en 2016*





LA DISTRIBUCIÓN

La distribución se realiza a través de un sistema integrado por ríos subterráneos, que transportan el agua por gravedad hacia estaciones elevadoras, que cuentan con cisternas subterráneas periféricas desde donde es elevada e impulsada a la red primaria -formada por conductos de gran diámetro- y de allí a la red secundaria, que la lleva hasta los usuarios.

Red de distribución de agua potable



Ríos subterráneos

Conductos de hormigón de gran diámetro (entre 2,60 y 4,60 metros), construidos en profundidades de hasta 35 metros bajo el nivel de terreno.

Grandes conductos
Redes primarias
Redes secundarias

LONGITUD TOTAL DE LA RED:

19.564 km

Estaciones elevadoras 18

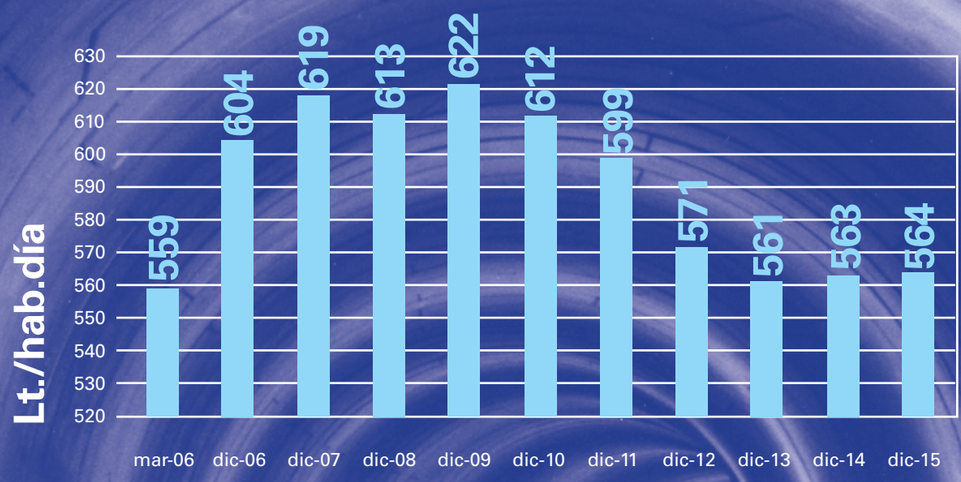
CONEXIONES DOMICILIARIAS:

1.894.633

La dotación promedio (cantidad de agua potable entregada a la red) en 2015 fue de 564 litros por día por habitante.

La dotación promedio
564 litros por día por habitante

Dotación



La empresa trabaja para llevar a sus usuarios agua potable con los más altos estándares de calidad.



CONEXIONES DOMICILIARIAS:

1.315.171

Saneamiento cloacal

Este servicio consiste en la recolección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión -incluyendo los afluentes industriales que está permitido volcar al sistema cloacal-, para su posterior vertido en los cuerpos receptores en condiciones reguladas por las reglamentaciones vigentes.

LA RECOLECCIÓN, EL TRANSPORTE Y EL TRATAMIENTO

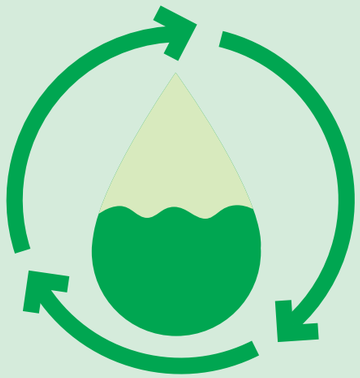
Las aguas servidas se escurren por la acción de la fuerza de gravedad desde la red domiciliaria, donde son elevadas por las estaciones de bombeo, hacia otros conductos mayores o hacia las cloacas máximas. Luego, son transportadas a establecimientos donde reciben pre-tratamiento y/o tratamiento, antes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

RED DE DISTRIBUCIÓN DE DESAGÜES CLOACALES

Redes secundarias
Colectores principales y colectoras
Cloacas máximas (su diámetro varía entre 2 y 4 metros)

LONGITUD TOTAL DE LA RED:

12.165 km



ESTACIONES DE BOMBEO

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:

1.929.227 m³/día

Establecimiento Boca-Barracas

Año de inauguración: 1950

Ubicación: en el barrio de Barracas, en la Ciudad de Buenos Aires

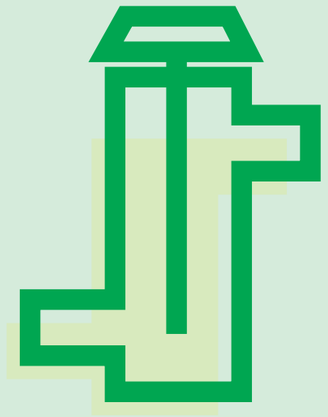
Caudal promedio bombeado:

372.020 m³/día

Estaciones de bombeo menores: 126

Caudal promedio total bombeado

538.426 m³/día







Plantas de Tratamiento de Efluentes: 7

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES



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 m^3/día

AMPLIACIÓN DE LA PLANTA - MÓDULO II

Año de inauguración:

2014

Capacidad de tratamiento:

77.760 m^3/día





Planta Sudoeste

Ubicación: partido de La Matanza, 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

Sudoeste I

Año de inauguración:

1972,

remodelada y ampliada durante 1997 y 1998

Capacidad de tratamiento:

160.000 m^3/día

AMPLIACIÓN - Planta Sudoeste II

Año de inauguración del nuevo módulo

2013

Capacidad de tratamiento:

77.760 m^3/día



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES



Planta El Jagüel

Ubicación: partido de Esteban Echeverría, sur del Gran Buenos Aires

Superficie:
8 hectáreas
Sirve al partido de Ezeiza y parte del partido de Esteban Echeverría.Los líquidos allí tratados son vertidos en el Río Matanza

PLANTA EL JAGÜEL I
Fuera de servicio. La totalidad del caudal fue desviado a la Planta El Jagüel II

AMPLIACIÓN - PLANTA EL JAGÜEL II
Año de inauguración:
2013
Capacidad de tratamiento:
40.000 m^3/día

Planta Hurlingham

Ubicación: partido de Hurlingham, oeste del Gran Buenos Aires

Superficie:
35 hectáreas
Sirve a los partidos de Hurlingham, Ituzaingó y parte de Morón y Tres de Febrero. Los líquidos allí tratados son vertidos en el Arroyo Morón que desemboca en el Río Reconquista

Año de inauguración:
2010
Capacidad de tratamiento:
30.240 m^3/día

Planta Barrio Uno

Ubicación: partido de Ezeiza, Gran Buenos Aires

Superficie:
Sirve a una pequeña porción de Ezeiza

Capacidad de tratamiento:
1.700 m^3/día



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES



Planta Del Bicentenario

Ubicación: partido de Berazategui, en el conurbano bonaerense

Superficie:
16 hectáreas

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.

Año de inauguración:
2014

Capacidad de tratamiento:
2.200.000 m^3/día

Planta Santa Catalina

Ubicación: partido de Lomas de Zamora, en el conurbano bonaerense

Capacidad de tratamiento:
17.000 m^3/día

Sirve al barrio homónimo ubicado en Lomas de Zamora. Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Canal Mújica que desemboca en el Río Matanza.

Vaciadero

Ubicación: Planta Sudoeste
Recibe aproximadamente 60.000 camiones anuales con líquidos cloacales provenientes de pozos absorbentes domiciliarios, de diferentes zonas del Gran Buenos Aires.

EFLUENTES CLOACALES EN 2015

VOLÚMENES DE LÍQUIDOS CLOACALES BOMBEADOS Y TRATADOS

	Caudal bombeado (m³/s)	Caudal tratado	Descarga a cuerpo receptor
Wilde	22,33	NO	NO
Boca - Barracas	4,31	NO	NO
Pozos de bombeo menores	6,23	NO	NO
Sudoeste	1,82	SI	SI
Sudoeste 2	0,65	SI	SI
Norte	1,44	SI	SI
Barrio Uno	0,01	SI	SI
Ampliación El Jagüel	0,29	SI	SI
El Jagüel	0,00	SI	SI
Hurlingham	0,22	SI	SI
Santa Catalina	0,05	SI	SI
Del Bicentenario	11,22	SI	SI

CAUDALES TOTALES

	m³/s	m³/día
Caudal bombeado	42,34	3.658.235
Caudal tratado	15,71	1.356.988
Caudal cuerpo receptor	38,03	3.286.215

EVOLUCIÓN CAUDALES

Caudal m³/s	2006	2014	2015
Caudal bombeado	30,1	41,14	42,34
Caudal tratado	2,79	14,13	15,71
Caudal cuerpo receptor	24,4	26,14	30,27
% Caudal Tratado	11,46%	54,06%	51,88%

Caudal bombeado y transportado

= Wilde + Boca Barracas + Pozos de Bombeo Cloacal

Este caudal corresponde a todos los bombeos y rebombeos de la red de cloaca.

Caudal tratado

= Norte + El Jagüel + Sudoeste + Hurlingham + Barrio Uno + Santa Catalina + Sudoeste II + Del Bicentenario

Este caudal corresponde a todos los líquidos que son tratados.

Caudal volcado a cuerpo receptor

= Caudal tratado + Caudal Del Bicentenario

Este caudal corresponde a todos los líquidos que son volcados a los cuerpos receptores (Río de la Plata, Reconquista, Matanza - Riachuelo).
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



CAUDAL VOLCADO A CUERPO RECEPTOR*

2.615.776 m³/día

*Incluye los partidos de Berazategui, Florencio Varela y Quilmes



La calidad de los servicios

La calidad de los servicios es un aspecto central para AySA, por eso, efectúa rigurosos controles que abarcan las diferentes etapas de los procesos de potabilización y depuración.

AGUA SEGURA

Para asegurar la calidad del agua que entrega a sus usuarios, la empresa efectúa estrictos controles. Las normas de calidad definidas en el Marco regulatorio incluyen 59 parámetros, que se basa en las exigencias del Código Alimentario Argentino (CAA) y en las principales guías internacionales de referencia, como ser las de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Además, AySA efectúa determinaciones de otros parámetros que, pese a no estar regulados, permiten obtener información valiosa para la operación y seguimiento del servicio.

Los controles se inician en el agua cruda, continúan en las etapas de potabilización, 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.

LOS CONTROLES

Se llevan a cabo de tres formas simultáneas y complementarias:

Controles en línea

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

Controles de los laboratorios de planta

Permiten el seguimiento y verificación de la evolución de la calidad del agua a través de todo el proceso de potabilización. Se realizan alrededor de 70 determinaciones cada dos horas.

Controles del Laboratorio Central

Se efectúan aproximadamente **620 mil determinaciones por año**, sobre muestras recogidas en distintos puntos del sistema, y se mide en forma permanente un amplio espectro de parámetros físicos, químicos, organolépticos y microbiológicos.

Parte de estos controles se encuentran enmarcados en el Plan de Muestreo de Agua (PMA), que es diseñado tomando como base las exigencias contempladas en la normativa vigente y los criterios establecidos por la OMS.

LA CALIDAD DEL AGUA DISTRIBUIDA EN 2015

Para controlar la calidad del agua potable que se entrega a los usuarios, se extrajeron y analizaron más de **12.000 muestras de agua en más de 440 puntos fijos** de las redes del área de concesión

99,32% de las determinaciones realizadas, sobre un total de **141.000** (9 % más que lo requerido por el Marco Regulatorio), dieron resultados conformes.

Se efectuaron, además, **38.000 determinaciones** de otros parámetros no regulados.

12.000
muestras de agua
en más de **440**
puntos fijos



PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA

NORMAS MÍNIMAS 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 2015	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)
Color	u.de c.	10	<5	2.596	98,19%	5,99	5,08	<5	<5
Olor y sabor		No objetable	No objetable	2.633	100,00%	No objetable	No objetable	No objetable	No objetable
Turbiedad in situ (4)	UNT	<1,0	0,63	12.080	99,88%	0,65	0,44	0,34	0,24
2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS	**UNIDAD**	**VALORES**	**PROMEDIO 2015**	**CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS**	**PORCENTAJE DE CONFORMIDAD**	**REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)**
2.1 - Sustancias inorgánicas									
Alcalinidad total (CO3Ca)	mg/l	400	104,43	2.595	95,92%	111,69	266,43	366,98	372,59
Aluminio residual	mg/l	0,2	<0,1	2.596	98,81%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
Arsénico (As)	mg/l	0,05	<0,01	2.596	100,00%	<0,01	0,02	0,03	<0,01
Cadmio (Cd)	mg/l	0,005	<0,0001	2.595	100,00%	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001
Cianuro	mg/l	0,10	<0,05	1.380	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Cloro activo (1)	mg/l	0,20	1,31	12.081	98,93%	1,34	1,03	1,26	1,17
Cloruros	mg/l	250	40,69	2.596	100,00%	49,54	32,48	38,92	105,92
Cobre (Cu)	mg/l	1,0	<0,05	2.596	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Cromo (Cr)	mg/l	0,050	<0,005	2.596	100,00%	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005
Dureza total (CO3Ca)	mg/l	400	72,91	2.596	100,00%	82,08	98,63	96,32	136,55

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA

NORMAS MÍNIMAS 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 2015	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)
2.1 - Sustancias inorgánicas									
Fluoruro (F) (2)	mg/l	2,0	<0,50	2.596	100,00%	0,51	0,69	0,73	0,55
Hierro total (Fe) (3)	mg/l	0,10	<0,05	2.596	99,19%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Manganeso (Mn)	mg/l	0,05	<0,04	2.596	99,04%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Mercurio (Hg)	mg/l	0,001	<0,0005	2.596	100,00%	<0,0005	<0,0005	<0,0005	<0,0005
Nitrato (NO_3^-) (3)	mg/l	45	8,46	2.596	98,65%	8,50	26,56	26,49	28,03
Nitrito	mg/l	0,10	<0,01	1.571	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Amonio (NH_4^+)	mg/l	0,20	<0,05	2.595	99,34%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
pH (pozos)	upH	6,5-8,5	-	-	-	7,46	7,52	7,65	7,41
pH (plantas) (5)	upH	pHs+/-1,0	7,47	2.596	86,71%	-	-	-	-
Plomo (Pb)	mg/l	0,010	< 0,005	2.591	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
Selenio (Se)	mg/l	0,010	< 0,005	2.596	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
Residuo conductimétrico (8)	mg/l	1000	281,22	2.595	99,65%	321,69	456,25	591,62	743,18
Sulfatos ($SO_4^=$) (9)	mg/l	200	31,05	2.596	100,00%	40,91	20,65	23,08	24,50
Zinc (Zn^{++})	mg/l	5	<0,05	2.596	100,00%	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
2.2 - Sustancias orgánicas									
Trihalometanos (THM) (7)	µg/l	100	46,45	2.590	99,38%	56,76	24,77	10,79	20,53
Aldrín	µg/l	0,01	<0,01	199	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Dieldrín	µg/l	0,01	<0,01	199	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA

NORMAS MÍNIMAS 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 2015	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)
2.2 - Sustancias orgánicas									
Clordano	µg/l	0,1	<0,1	199	100,00%	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1
DDT (Total isómeros)	µg/l	1	<1	199	100,00%	<1	<1	<1	<1
Detergentes	mg/l	0,50	<0,20	1381	100,00%	<0,20	<0,20	<0,20	<0,20
Heptacloro	µg/l	0,04	<0,04	199	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Heptacloroepóxido	µg/l	0,04	<0,04	199	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Lindano	µg/l	3	<0,04	199	100,00%	<0,04	<0,04	<0,04	<0,04
Metoxicloro	µg/l	30	<5	199	100,00%	<5	<5	<5	<5
2,4 D	µg/l	100	<20	199	100,00%	<20	<20	<20	<20
Benceno	µg/l	10	<2,5	200	100,00%	<2,5	<2,5	<2,5	<2,5
Hexacloro Benceno	µg/l	0,01	<0,01	199	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Monocloro Benceno	mg/l	0,003	<0,0025	200	100,00%	<0,0025	<0,0025	<0,0025	<0,0025
1,2 Dicloro Benceno	mg/l	0,0003	<0,0003	200	100,00%	<0,0003	<0,0003	<0,0003	<0,0003
1,4 Dicloro Benceno	mg/l	0,0001	<0,0001	200	100,00%	<0,0001	<0,0001	<0,0001	<0,0001
Clorofenoles	µg/l	1	<1	198	100,00%	<1	<1	<1	<1
Tetracloruro de Carbono	µg/l	3	<0,5	200	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
1,1 Dicloroeteno	µg/l	0,3	<0,3	200	100,00%	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3
Tricloroetileno	µg/l	20	0,58	200	100,00%	1,15	<0,5	1,07	<0,5
1,2 Dicloroetano	µg/l	10	<1	200	100,00%	<1	<1	<1	<1
1,1,1 Tricloroetano	µg/l	200	<0,5	200	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Cloruro de Vinilo	µg/l	2	<2	200	100,00%	<2	<2	<2	<2

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA

NORMAS MÍNIMAS 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 2015	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)	REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)
2.2 - Sustancias orgánicas									
Benzopireno	µg/l	0,01	<0,01	198	100,00%	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Etilbenceno	mg/l	0,7	< 0,005	200	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
Estireno	mg/l	0,1	< 0,005	200	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
Tolueno	mg/l	1	< 0,005	200	100,00%	< 0,005	< 0,005	< 0,005	< 0,005
Tetracloroeteno	µg/l	10	<0,5	200	100,00%	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
3. CARACTERÍSTICAS BACTERIOLÓGICAS	**UNIDAD**	**VALORES**	**PROMEDIO 2015**	**CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS**	**PORCENTAJE DE CONFORMIDAD**	**REGIÓN NORTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN OESTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN SUDOESTE (PROMEDIO 2015)**	**REGIÓN SUDESTE (PROMEDIO 2015)**
Bacteria aeróbicas viables a 37 °C (recuento en placa)	UFC/ ml	100	-	12.081	99,91%	100,00%	99,83%	99,75%	100,00%
Bacterias coliformes totales (membrana filtrante) (6)	UFC/ 100ml	<1	-	12.081	99,78%	100,00%	99,57%	99,14%	97,92% (*)
Escherichia coli (Membrana filtrante)	UFC/ 100ml	<1	-	12.081	99,99%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%
Pseudomonas aeruginosa por 100 ml	U/ 100ml	Ausencia	-	12.081	98,91%	99,17%	97,24%	94,72%	85,42% (*)

1) Concentración mínima en el punto de suministro al usuario.
2) En el caso de fluorar, el MINISTERIO DE SALUD debe establecer las concentraciones a usar.
3) Debe cumplirse en el 95% de las muestras.
4) Debe cumplirse el 95% del tiempo para agua potabilizada en la salida del establecimiento potabilizador y en el 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) Debe cumplirse en el 100% de las muestras para agua potabilizada en la salida del establecimiento de potabilización y en el 95% de las muestras en redes de distribución.
7) Debe cumplirse en el 95% de las muestras.
8) Debe cumplirse en el 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y en el 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.
9) Debe cumplirse en el 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y en el 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.

(*) Para el calculo de los porcentajes de conformidad se contemplaron solo 2 (dos) puntos PMA abastecidos con agua de origen subterráneo o mezcla por sobre 67 puntos PMA de la región Sudeste abastecidos con agua superficial.



EFLUENTES CONTROLADOS

El control de la calidad de los líquidos residuales incluye 20 parámetros regulados.

Se inicia en los líquidos volcados al sistema cloacal, cubre las etapas intermedias del proceso de tratamiento y alcanza al efluente tratado por las plantas antes de su descarga al medio receptor.

LOS CONTROLES

Controles en línea

Permiten monitorear, en tiempo real, las condiciones en las cuales llegan los líquidos a la planta y se lleva a cabo el proceso. Se realizan mediante equipos de medición continua de parámetros de calidad.

Controles de los laboratorios de planta

Tienen como objetivo asegurar la eficacia de cada etapa del proceso de tratamiento de los líquidos cloacales. Se efectúan análisis diarios, sobre muestras compensadas de 24 horas que extraen muestreadores automáticos o puntuales, según corresponda. Algunos de los parámetros controlados son la temperatura, el pH, la Materia en Suspensión (MES), el Oxígeno consumido, la Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) y la Demanda Química de Oxígeno (DQO).

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

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

La Empresa

Los servicios



Controles del Laboratorio Central

En forma paralela y complementaria, el Laboratorio Central desarrolla el control enmarcado en el Plan de Control Integral de la Contaminación (CIC) a partir de las exigencias emanadas del Marco Regulatorio. 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.

A través de una programación anual de las muestras a extraer en sitios previamente definidos, este plan contempla 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.



LA CALIDAD DE LOS EFLUENTES EN 2015

99,39% de las determinaciones realizadas, sobre un total de más de **26.000**, dio resultados conformes.

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)	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	SIN TRATAMIENTO	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	CON TRATAMIENTO SECUNDARIO (3)	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD
pH	5,5 - 10	587	99,8%	6,5 - 8	59	100,0%	6,5 - 8	65	89,2%
Sólidos solubles en éter etílico (SSEE)	100 mg/l	1.135	97,1%	100 mg/l	59	100,0%	100 mg/l	118	100,0%
Sulfuros	1 mg/l	1.135	98,4%	-	-	-	1 mg/l	119	100,0%
Temperatura	45 °C	590	100,0%	45 °C	59	100,0%	45 °C	68	100,0%
Demanda bioquímica de oxígeno (DBO), sobre muestra bruta.	200 mg/l	594	81,0%	300 mg/l	58	100,0%	30 mg/l	100	93,0%
Demanda química de oxígeno (DQO)	-	-	-	-	-	-	125 mg/l	156	97,4%
Oxigeno consumido al $KMnO_4$ (sobre muestra bruta)	80 mg/l	1.136	96,8%	120 mg/l	59	100,0%	-	-	-
Materia en suspensión (MES)	-	-	-	-	-	-	35 mg/l	114	84,2%
Cianuros totales	1 mg/l	1.623	100,0%	1 mg/l	59	100,0%	1 mg/l	86	100,0%
Cianuros destructibles por cloración	0,1 mg/l	0 (*)	-	0,1 mg/l	0 (*)	-	0,1 mg/l	0 (*)	-
Hidrocarburos totales	50 mg/l	1.128	99,6%	100 mg/l	59	100,0%	50 mg/l	118	100,0%
Cromo III	2 mg/l	603	100,0%	2 mg/l	59	100,0%	2 mg/l	83	100,0%
Cromo VI	0,2 mg/l	603	100,0%	0,2 mg/l	59	100,0%	0,2 mg/l	83	100,0%

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)	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	SIN TRATAMIENTO	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD	CON TRATAMIENTO SECUNDARIO (3)	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD
Detergentes SRAO	5 mg/l	1.136	98,3%	5 mg/l	59	98,3%	3 mg/l	119	100,0%
Cadmio	0,1 mg/l	1.139	100,0%	0,1 mg/l	59	100,0%	0,1 mg/l	119	100,0%
Plomo	0,5 mg/l	1.139	99,9%	0,5 mg/l	59	100,0%	0,5 mg/l	119	100,0%
Mercurio	0,005 mg/l	1.138	99,9%	0,005 mg/l	59	100,0%	0,005 mg/l	119	100,0%
Arsénico	0,5 mg/l	1.138	100,0%	0,5 mg/l	59	100,0%	0,5 mg/l	119	100,0%
Sustancias fenólicas	0,5 mg/l	1.130	99,8%	0,5 mg/l	59	100,0%	0,5 mg/l	119	100,0%
Plaguicidas y herbicidas	-	-	-	(5)	59	100,0%	(5)	117	100,0%

1) Control a cargo de la Concesionaria. En todos los casos en 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.
3) Debe cumplirse en el 90% de las muestras.
4) Vertidos en un radio no menor a 5 km de una toma de agua para bebida.
5) Los mismos límites que para el agua de captación.

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

El Laboratorio Central de AySA, con un equipo profesional altamente capacitado, tecnología de punta e instrumental de última generación, es uno de los más importantes de Latinoamérica.



Desempeño Económico

Desempeño **Económico**

El desarrollo del importante plan de inversiones que AySA lleva adelante tiene impacto, directo e indirecto, sobre la producción y la generación de empleo.

La empresa trabaja buscando eficiencia, a través de una gestión transparente, para lograr la mayor cobertura en el menor tiempo posible, atendiendo prioritariamente a los sectores más vulnerables.

CONTENIDOS

90	**INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS PARA EL BENEFICIO PÚBLICO**
92	Avance del Plan Director de AySA
92	Expansión de los servicios
94	Grandes obras de infraestructura
108	Plan de Mejora y Mantenimiento
118	**FINANCIAMIENTO**
121	Financiamiento de las obras planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre, y planta "Del Bicentenerio" en Berazategui
121	Financiamiento ANSES
122	Financiamiento Estado Nacional
123	Financiamiento BNDES
125	**Estado de situación de préstamos internacionales**
125	Préstamos Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
125	Préstamos Corporación Andina de Fomento (CAF)
126	Préstamo Banco Mundial (BIRF)
127	Cuenca Matanza-Riachuelo
129	***Proyecto limpieza de márgenes – Plan integral de la Cuenca***
131	***Acuerdo marco para la financiación de plantas de tratamiento de efluentes***
130	**INVERSIONES**
132	Resumen del monto de inversiones
133	**ESTRUCTURA DE RESULTADOS**
136	**CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL**
135	**GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES**
136	Compras
137	Clasificación de las compras por rubro

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS PARA EL BENEFICIO PÚBLICO

AVANCE DEL PLAN DIRECTOR DE AYSA

AySA lleva adelante el programa de obras estructurales, básicas y domiciliarias de agua y saneamiento más importante de los últimos 50 años en el país, destinadas prioritariamente a la expansión y a otros aspectos clave como la mejora de la calidad de los servicios y del ambiente. Para concretar este ambicioso plan, se requieren inversiones de considerable magnitud, con plazos de ejecución plurianuales.

El Plan contempla:

-Expansión de las redes de agua potable y desagües cloacales.
-Construcción de nuevos establecimientos potabilizadores y depuradores.
-Ampliación de las instalaciones existentes (plantas potabilizadoras y depuradoras, estaciones elevadoras y de bombeo, entre otras).
-Renovación y rehabilitación de redes e instalaciones.

EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Durante el año 2015, continuaron los trabajos para la incorporación de la población que aún no cuenta con estos servicios.

Actualmente en el área de intervención de la empresa, la población con servicio de agua potable asciende a 9.102.328 habitantes y 325.991 son beneficiarios de obras próximas a habilitar. En relación a los desagües cloacales, 6.918.269 habitantes cuentan con este servicio y 483.365 son beneficiarios de obras próximas a habilitar.

AGUA POTABLE

Avance:
2.543.125
habitantes ya incorporados
(período 2006-2015)

DESAGÜES CLOACALES

Avance:
1.949.930
habitantes ya incorporados
(período 2006-2015)

AGUA POTABLE	HABITANTES INCORPORADOS Período 2006-2015	POBLACION SERVIDA Y PROXIMA A HABILITAR 31/12/2015
CAPITAL FEDERAL	266.075	2.890.151
NORTE	136.030	1.342.581
OESTE	1.435.543	2.676.464
SUDOESTE	488.575	1.163.172
SUDESTE	216.901	1.355.951
TOTAL CONCESION	**2.543.125**	**9.428.319**

DESAGÜE CLOACAL	HABITANTES INCORPORADOS Periodo 2006-2015	POBLACION SERVIDA Y PROXIMA A HABILITAR 31/12/2015
CAPITAL FEDERAL	0	2.890.151
NORTE	253.911	1.018.842
OESTE	1.002.817	1.974.565
SUDOESTE	355.290	558.115
SUDESTE	337.912	959.961
TOTAL CONCESION	**1.949.930**	**7.401.634**



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

El establecimiento, uno de los proyectos de mayor envergadura del Plan Director de AySA, cubre la demanda actual y permitirá abastecer la que se produzca fruto de las expansiones programadas, asegurando la cantidad y calidad necesarias.

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

Avance del proyecto

En noviembre de 2013, se puso en marcha la primera etapa del establecimiento, que ha permitido mejorar el abastecimiento en el área Norte, en los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro y Vicente López.

Durante 2015, se habilitaron varias de las unidades principales de la planta y finalizó la obra de toma en el Río Paraná que posibilitó 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.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

Principales obras ejecutadas en 2015

Durante el año 2015 se fueron habilitando obras e instalaciones, necesarias para completar las distintas etapas del proceso y permitir aumentar la producción de la planta.

. Nueva Toma en el río Paraná de las Palmas aguas arriba del puerto Escobar.



Se instalaron, también, equipos para la medición de calidad, un sistema de pre-cloración con 4 tanques de hipoclorito y 3 bombas para su dosificación.



Tanques hipoclorito



Túnel de dovelas

. Estación Elevadora de Agua Cruda

. Cámara de Tamices

. Nueva Cámara de Carga

Se habilitó la nueva cámara de carga que permitir potabilizar agua cruda en los tres módulos de producción.

. Decantación

Se habilitó el Módulo 3 de producción, que consta de 3 líneas de decantación.

. Filtros

Incorporados al módulo 3 de producción, se habilitaron 7 nuevos filtros.



. Nueva dosificación de coagulante

Las nuevas instalaciones de dosificación de coagulante son duales: se pueden utilizar tanto con PAC (coagulante actual) como con Sulfato de Aluminio.



Vista exterior piletones techados: ***Recepción*** (derecha) y ***Dosificación*** (izquierda).



Sala de bombeo de coagulante

Planta de Cloro

Esta instalación cuenta con un sistema de neutralización para el aire contaminado que se extrae en caso de fuga ubicado en un sector aledaño, que se utiliza para neutralizar.



Vista exterior Planta Cloro y Neutralización

La 2° etapa, que aún se encuentra en proceso de habilitación, 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

Caudal de producción promedio diario 2015:
79.000 m³/día

Población beneficiada (total):
2 millones
de habitantes

Inversión:
$ 4.900 millones*
***Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15**

Avance físico de la planta:
94%
1° etapa en funcionamiento
2° etapa en habilitación

Avance físico acueductos:
60 %

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

Proyectos fundamentales para la mejora ambiental de toda el área de la concesión

El Sistema Berazategui

Este emprendimiento, clave tanto desde el punto de vista sanitario como ambiental, constituye un componente esencial en la planificación general del sistema cloacal, ya que dotará de mayor flexibilidad y confiabilidad al sistema existente para poder así continuar la ampliación de las redes. Forma parte de un programa global de saneamiento que busca soluciones para toda el área de la concesión, especialmente para la zona ribereña.





Incluye la Planta Del Bicentenario, una estación de bombeo y un emisario, que se adentrará en el Río de la Plata.

Capacidad de tratamiento:
2.200.000 m³/día

Población beneficiada:
4 millones
de habitantes

. Planta Del Bicentenario



En funcionamiento desde el año
2013.

. Emisario Berazategui

El emisario de 4 metros de diámetro y 7.500 metros de longitud, con sus correspondientes difusores, para un caudal de 33 m³/seg que complementará la mejora en el Río de la Plata ya iniciada con la construcción de la Planta Del Bicentenario.

Obra licitada a ser contratada.

. Estación de Bombeo

La Estación de Bombeo de salida de la Planta Del Bicentenario permitirá el bombeo de los efluentes tratados en el establecimiento, a través del Emisario, hasta el Río de la Plata.

Obra licitada a ser contratada.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



El Sistema Riachuelo

El emprendimiento tiene como objetivos mejorar el servicio de recolección y transporte de líquidos cloacales, aportar mayor seguridad y flexibilidad al sistema y colaborar en la mejora ambiental de los cursos de agua en el área de la concesión. Ha sido concebido como una solución integral que permite la independización del Sistema Berazategui posibilitando la expansión del servicio en el sudoeste del conurbano bonaerense.

Comprende un sistema de tratamiento y disposición integrado por **una planta de pretratamiento, estaciones de bombeo, un emisario subfluvial y obras de transporte e intercepción.**

Capacidad de tratamiento del Sistema:
2.300.000 m³/día

Población beneficiada de manera directa:
4.300.000
de habitantes

. 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 y parte del conurbano bonaerense, la intercepción de los caudales en tiempo seco de los aliviadores pluviales y arroyos de la Ciudad con vuelco al Riachuelo, y la flexibilización operativa del sistema de transporte de efluentes cloacales, mediante la conexión de la 2º y 3º 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:
$4.927 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

. Emisario y difusores

El Emisario Riachuelo deberá asegurar la disposición adecuada de los efluentes tratados en la planta 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 zanja y fundado sobre pilotes de sección variable por tramos, que tendrá difusores que permitirán lograr una mezcla óptima del efluente pre-tratado con el agua del Río de la Plata para completar el tratamiento. Además, se construirá una cámara de transición entre ambos tramos.

Inversión:
$6.089 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

. 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 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.

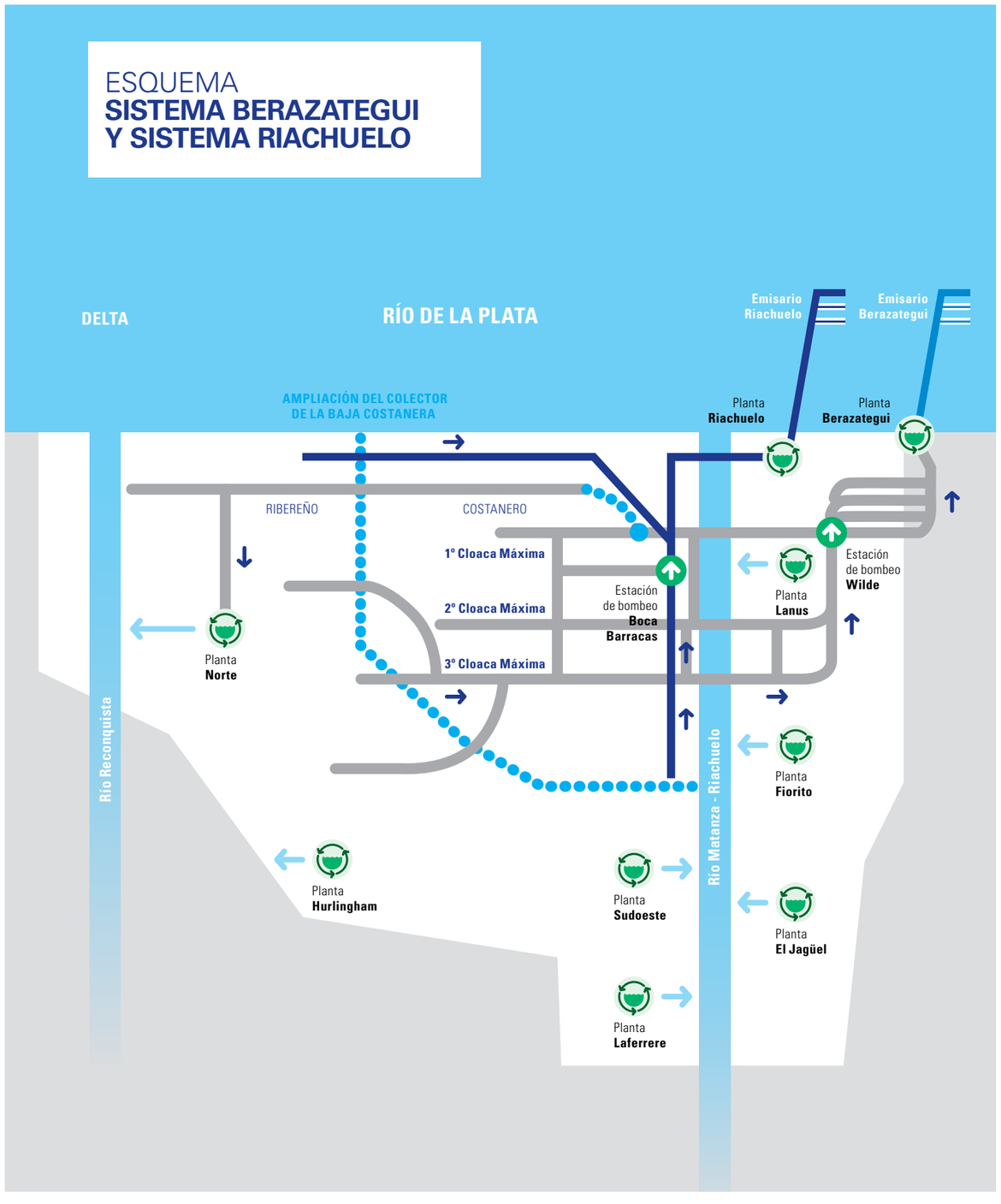
Las obras se desarrollarán en un predio ubicado en Dock Sud, en el partido de Avellaneda, sobre la costa del Río de la Plata.



Inversión:
$2.642 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

ESQUEMA
SISTEMA BERAZATEGUI Y SISTEMA RIACHUELO



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

Otras obras importantes en ejecución

Ampliación de la Planta Depuradora Sudoeste

. Nuevo módulo de tratamiento de barros Sudoeste

A la Planta Sudoeste, ubicada en Aldo Bonzi, partido de La Matanza, se sumará la construcción 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 del proceso de depuración tengan estabilidad y un mínimo contenido de humedad.

Capacidad de tratamiento:
259.200 m³/día

Inversión:
$ 515 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15



Ampliación de la Planta Depuradora Hurlingham

Continuó 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 el servicio de tratamiento de líquidos cloacales.

Capacidad de tratamiento de la ampliación:
77.760 m³/día

Población beneficiada:
300.000 habitantes

Inversión:
$ 512 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

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 vecinos del partido de Lanús al sistema cloacal.

Capacidad de tratamiento:
23.328 m³/día

Población beneficiada:
90.000 habitantes

Inversión:
$ 390 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



Construcción de la Planta Depuradora Fiorito

La ejecución de este proyecto, situado en el partido de Lomas de Zamora, permitirá la expansión de las redes de desagües cloacales en las localidades de Villa Fiorito, Ingeniero Budge, Villa Albertina y Santa Catalina.

Capacidad de tratamiento:
77.760 m³/día

Población beneficiada:
300.000 habitantes

Inversión:
$1.001 millones*
En ejecución

*Monto en millones de pesos con IVA al 31/12/15

OBRAS LICITADAS A SER CONTRATADAS

Río Subterráneo a Lomas y Estación Elevadora Lomas de Zamora N°1

La obra está destinada al transporte de agua potable proveniente de la ampliación de la Planta Gral. Belgrano, en el partido de Quilmes, que permitirá aumentar la capacidad actual de la planta en 1.000.000 m³/día.

El Río Subterráneo tiene una longitud total aproximada de 23 km y se divide en dos tramos, vinculados por dos estaciones elevadoras que posibilitarán 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.

La ampliación del Sistema de Agua Sur completo está integrada por la Ampliación de la Planta Potabilizadora Gral. Belgrano, el Río Subterráneo Tramo 1, la Estación Elevadora 1, el Río Subterráneo Tramo 2 y la Estación Elevadora 2.

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



PLAN DE MEJORA Y MANTENIMIENTO

Este plan contempla las inversiones necesarias para mantener un adecuado estado de conservación y funcionamiento de los sistemas de agua potable y desagües cloacales.

Las acciones abarcan a plantas, estaciones elevadoras, plantas de tratamiento de aguas subterráneas, control centralizado, grandes conductos, redes de distribución, apoyo logístico, mejoras edilicias, renovación de flota y equipos, comunicaciones y seguridad.

PLANTAS POTABILIZADORAS

Planta Gral. San Martín



Las obras de mejora estuvieron orientadas a optimizar los procesos de tratamiento a renovar los sistemas de alimentación distribución de la energía eléctrica.

Se realizaron tareas en los sectores de elevación de agua cruda, decantación, filtros, impelentes principales, sistemas de alimentación y distribución de energía, y tableros de calidad y dosificación.

Asimismo, se encuentra en ejecución la obra de ampliación de la capacidad de dosificación de la Planta de Cloro, que permitirá contribuir a la confiabilidad del sistema de desinfección ante eventos de mala calidad del agua cruda.

Planta Gral. Belgrano

Se efectuaron obras de mejora en el sector de elevación de agua cruda que consistieron en un nuevo sistema de lubricación de bombas, que funcionará en paralelo al existente. Los principales beneficios son proveer una mayor confiabilidad en el sistema de lubricación al contar con 3 posibilidades de alimentación de agua, localizarse fuera de la cota inundable y disponer de un sistema automatizado con reporte de señales.





ESTACIONES ELEVADORAS

Las obras realizadas en las Estaciones Elevadoras permitieron aumentar la disponibilidad de electrobombas, a los efectos de acompañar la creciente demanda de agua.

Durante al año 2015, se efectuaron trabajos de mejora y mantenimiento en las estaciones elevadoras: Centro, Constitución, Lanús, Morón, Quilmes y Saavedra.

POZOS DE AGUA Y REBOMBEOS

Las obras de mejora ejecutadas en las perforaciones han estado dirigidas a aumentar la capacidad de bombeo de agua a redes y a optimizar la calidad.



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA SUBTERRÁNEA

Plantas de Intercambio Iónico

Durante el año 2015, se efectuaron cambios de resinas de tratamiento por agotamiento de su vida útil.

Plantas de Ósmosis Inversa

En la Planta Virrey del Pino se efectuaron trabajos de acondicionamiento para la puesta en servicio de un cuarto módulo.

Plantas de Adsorción

En la Planta Barrio Uno, se realizaron obras tendientes a mejorar las condiciones de seguridad del establecimiento. Asimismo, con el objetivo de probar nuevas tecnologías que ayuden a optimizar los procesos de tratamiento, se hicieron pruebas piloto, entre ellas en la nueva planta en Ezeiza.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



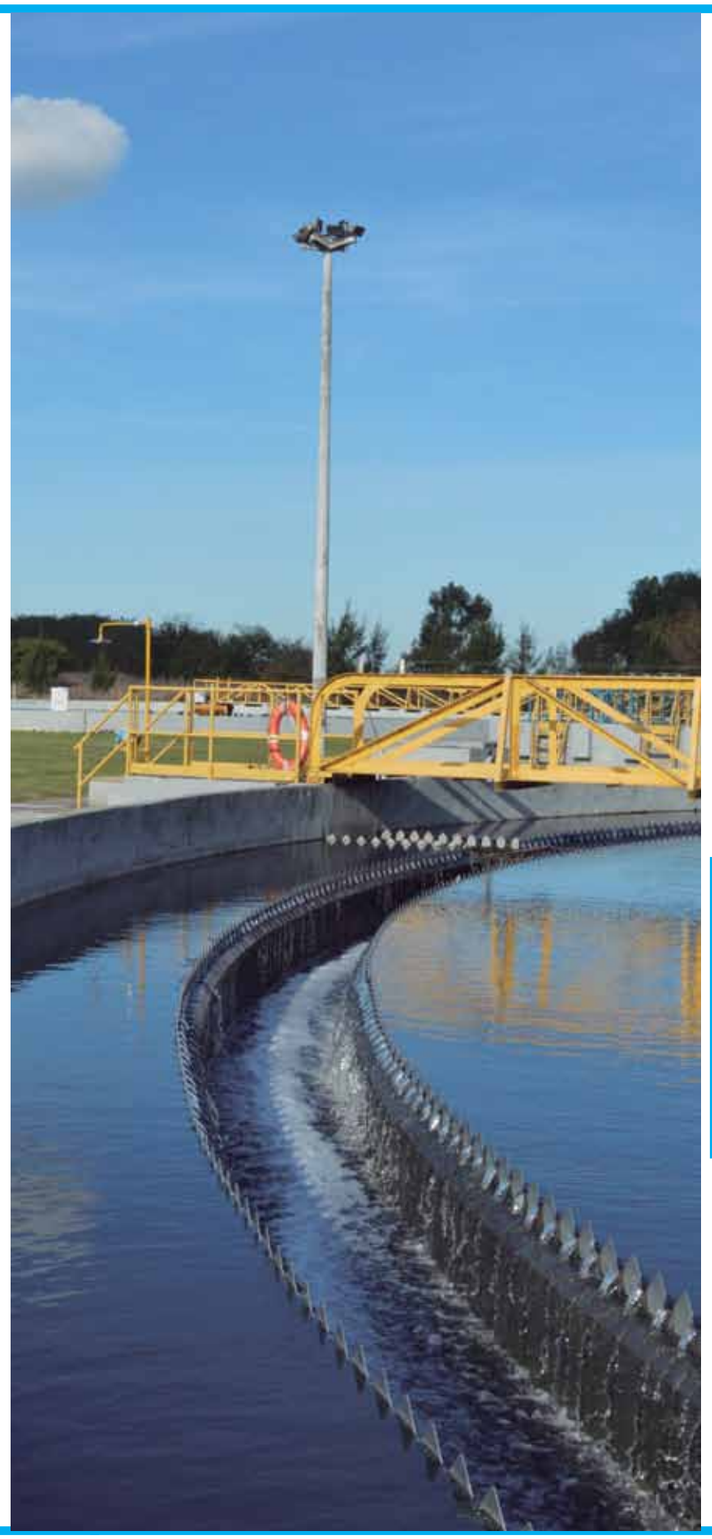
RÍOS SUBTERRÁNEOS

Para controlar y optimizar el funcionamiento de este sistema, que transporta el agua desde las plantas potabilizadoras hacia las estaciones elevadoras y de allí a la red de distribución, AySA cuenta con el Departamento de Diagnóstico y Mantenimiento de Ríos Subterráneos, en el cual trabaja un equipo de buzos profesionales.

Durante el año 2015, entre los meses de abril y octubre se realizaron 18 inspecciones que permitieron recorrer un total de 27,2 km de Ríos Subterráneos.

Cabe destacar que el trabajo conjunto de los buzos y la tecnología adquirida permitió registrar, desde el inicio de las inspecciones (en el año 2008) hasta diciembre de 2015, **176 km inspeccionados a lo largo de 157 operativos**.

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 Sudoeste

Los trabajos realizados en el establecimiento incluyeron mejoras y modificaciones de seguridad en las instalaciones eléctricas para garantizar la operación y cumplir con la normativa de higiene y seguridad.

Adicionalmente, se reforzó el equipamiento del taller de planta, tanto eléctrico como mecánico. Se reemplazaron los barredores de fondo y se renovó toda la cañería de agua en la Sala de Pretratamiento, incluyendo los tamices y el sector de grasas.

Por otra parte, se realizaron los mantenimientos predictivos por termografía y vibraciones. También, se calibraron los equipos de laboratorio de Planta y Vaciadero.

Vaciadero

Durante 2015, se han descargado los líquidos de 58.846 camiones, con un total de 1.114.092 m^3. Por superar los límites de descarga permitidos y no conformes, se produjo el rechazo de 89 camiones.



Planta Norte

Dentro de las principales obras efectuadas en el año se encuentran: la instalación y programación de una alarma sonora de nivel en la fosa de gruesos, la colocación de válvulas esclusas en la zona de arenas, la incorporación de un sistema de aireación en el sector desarenado/desengrasado y un toma-muestra automático al ingreso del área de sedimentación primaria, para aumentar la frecuencia del monitoreo sobre el proceso.

Asimismo, se concluyó la primera etapa de renovación del sistema de evacuación de biosólidos y se incorporó el tablero eléctrico de comandos sobre el sector.

Por otra parte, con el objeto de asegurar la calidad de los datos de proceso, necesarios para el seguimiento de las operaciones, se realizaron las siguientes tareas: estudios de espesores en tanques sometidos a presión, termográficos, de nivel de vibración y de calidad de aceites en equipos mayores; calibración de los equipos de laboratorio y de calidad en planta; certificación de equipos de izaje; mantenimiento preventivo de los centros transformadores.

Planta Barrio Uno

Entre las tareas realizadas, se pueden mencionar: reemplazo y lubricación de ruedas de tamiz, instalación de un cajón mallado que cubre la bomba de elevación para evitar obstrucciones, rehabilitación integral del lecho percolador de la planta, vaciado y limpieza del clarificador y vertederos.

Planta Hurlingham

Como parte de las mejoras efectuadas, se concluyó la ampliación edilicia del laboratorio y la construcción del Depósito de Materiales de la Planta.

Entre las tareas de mantenimiento y para el cumplimiento del Plan Preventivo de Equipos Críticos, se realizó el cambio de correas de los soplantes. También, se colocaron guarda motores, se renovaron cables de alimentación y se efectuó la reparación de la bomba de dosificación de cloro para la torre tanque de agua.



Planta El Jagüel I

Se iniciaron los movimientos de suelos para la construcción de caminos internos de la planta.

Por otra parte, se inició el operativo de puesta en valor de rejas, reactor y desarenador; se repararon las ventanas corroídas en sector de elevación; se reacondicionó y se colocó un equipo de izaje en el sector de rejas.

Ampliación - El Jagüel II

En este módulo, se efectuó la reparación integral de ruedas de los sedimentadores secundarios de dos compresores de biogás y de la bomba de recirculación de lodos de digestión. También, se vaciaron los canales desarenadores para la desobstrucción de hidrociclones.

Planta Santa Catalina

La finalización de la construcción del depósito de hidrocarburos y/o residuos peligrosos fue una de las principales obras ejecutadas.

Además, se sellaron fisuras en los reactores biológicos y se construyó una platea de hormigón de base para las bombas a tornillo que envían los lodos a deshidratación.

Planta Berazategui

Se realizaron modificaciones a los barredores y al caño de descarga de alimentación del concentrador de grasas, fabricados enteramente en acero inoxidable. También se eligió este material para construir la plataforma de mantenimiento de los puentes de los desarenadores.

Por otra parte, se fabricaron barandas para la sala de motores de bombeo en el sector de carga y descarga y se avanzó en la construcción y montaje del sistema de rejas automáticas, que permitirá extraer mayor cantidad de residuos en la zona del foso de gruesos, previo al ingreso de las etapas de pretratamiento. Se puso en servicio el sistema de manejo de residuos sólidos, en la zona deTamices lado sur, y resta aún la implementación en el sector norte.



ESTACIONES DE BOMBEO CLOACAL

Durante el año 2015, se efectuaron importantes tareas de renovación y mantenimiento.



Establecimiento Wilde

Entre las tareas efectuadas en este establecimiento se puede detallar: la rehabilitación y motorización de los portones de ingreso; la reparación del eje de transmisión de la bomba y el cambio de rodamientos, la instalación de rampas de arranque, y la calibración y puesta en funcionamiento de todos los caudalímetros de la sala.

Estación Boca-Barracas

En esta estación se construyó un nuevo depósito de hidrocarburos y una plataforma para la colocación de grupos electrógenos móviles. También, se instalaron cuatro bombas de emergencias con sus respectivas cañerías y tableros.

Entre las tareas de mantenimiento, se renovaron válvulas de aspiración, interruptores, bomba de achique, cañerías, cableado, tableros y luminaria.



AUTOMATISMOS Y SISTEMAS DE CONTROL

AySA cuenta con diversos PLC (sigla en inglés de programmable logic controller: controlador lógico programable), que son los encargados de la adquisición de los datos remitidos por distintos equipos, distribuidos en diferentes sitios del área de acción (plantas potabilizadoras, depuradoras, estaciones de bombeo, estaciones elevadoras de agua, pozos de bombeo, entre otros).

Todos los datos e informes de los PLC reportan a los controles centralizados de Agua y Saneamiento ubicados en la planta Gral. San Martín. El comando a distancia, tiene la capacidad de remitir una orden a un equipo para que éste realice una acción, que puede ser la puesta en marcha o parada de un motor, apertura o cierre de una válvula, entre otras.

Durante el año 2015, se realizó la Renovación del PLC del sector Decantadores I de la Planta Gral. San Martín.

Pliegos e informes

Se trabajó en la elaboración de 22 especificaciones técnicas de los sistemas de automatismo de proyectos entre los que se destacan:

- **Ampliación Planta Gral. Belgrano.**
- **Ampliación Planta Depuradora El Jagüel.**
- **Ampliación tanques PAC de la Planta Gral. San Martín.**
- **Planta Depuradora La Ferrere.**
- **Nuevas Rejas Finas Sudoeste II.**
- **Sistema de Rejas Planta Berazategui.**

Automatismos

Se efectuaron 319 intervenciones, 55% corresponde solicitudes de clientes para modificar el control sobre equipos y el 44% a intervenciones sobre hardware para verificar algún fallo en el proceso o fallas sobre módulos de PLC.

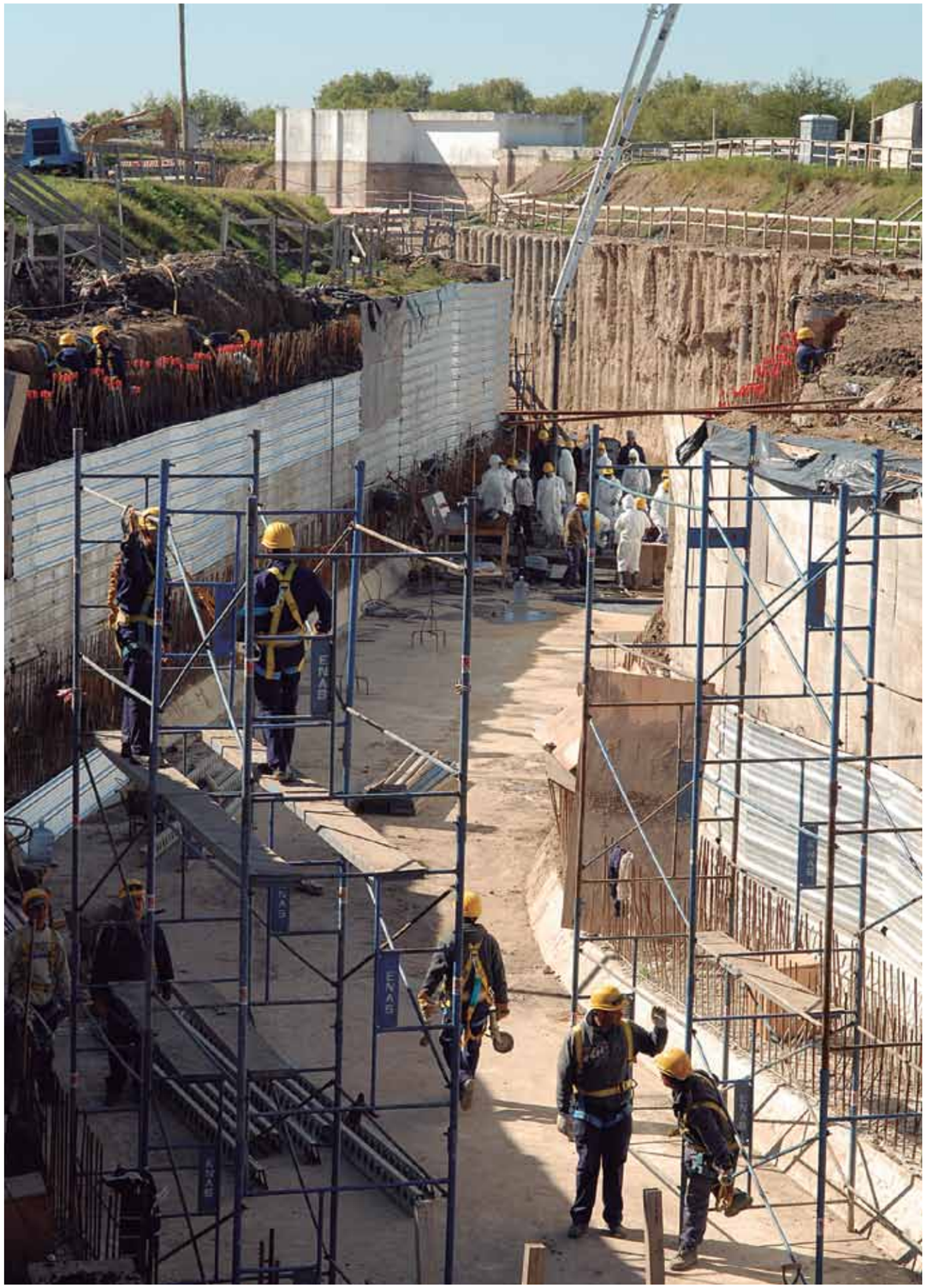
AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



FINANCIAMIENTO

ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

Financiamiento de las obras plantas “Juan Manuel de Rosas” en Tigre y “Del Bicentenerio” en Berazategui

FINANCIAMIENTO ANSES

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

Se trata de un financia miento 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 der 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.

El saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2015 asciende a 487 millones de pesos, incluyendo intereses devengados.

Durante el año 2015 se registraron pagos, con transferencias del Estado Nacional, de servicio de deuda por un total de 274 millones de pesos, incluyendo vencimientos de capital por 146 millones de pesos y de intereses por 128 millones de pesos.

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 en Tigre y Planta Del Bicentenario en Berazategui, a través de Transferencias de Capital por parte del Estado Nacional, acumulando al cierre de diciembre 2015 una necesidad total de 3.320 millones de pesos

DEVOLUCIÓN ANTICIPADA DEL CRÉDITO FISCAL DE IVA

En lo que respecta al beneficio de Devolución Anticipada de IVA establecido por la Ley 26.360, AySA solicitó a la Subsecretaría de Recursos Hídricos el otorgamiento del mismo para las obras Planta Juan Manuel de Rosas y 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 Planta Juan Manuel de Rosas y Planta 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 ésta el área con competencia.

Como resultado de esta gestión, hasta diciembre 2015, han sido aprobadas presentaciones por un total de 633,1 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, las que han sido aprobados por la AFIP en su totalidad.

Por su parte, la AFIP, ha procedido a realizar, hasta el 31 de diciembre de 2015, la devolución de 457,4 millones de pesos. A su vez, mediante distintas resoluciones del mes de marzo de 2016, la AFIP dio lugar a la devolución de los 175,7 millones restantes para totalizar el beneficio otorgado.

FINANCIAMIENTO BNDES

CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO:

- Monto total hasta 370 millones de dólares estadounidenses (Planta "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y "Planta Del Bicentenario" en Berazategui).
- Moneda de financiamiento: dólar estadounidense.
- Tasa de interés LIBOR a 5 años más un spread de 259 puntos básicos.
- Seguro de crédito a las exportaciones: 1,6% sobre cada desembolso.
- Plazo de financiación: 12 años incluyendo un período de gracia para el capital equivalente al plazo de ejecución de la obra.
- Financiamiento enmarcado en el Convenio de Pago de Créditos Recíprocos entre Argentina y Brasil (CCR).

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

En abril de 2009, fueron abiertas en el BNA las cartas de crédito de importación sobre bienes y servicios de origen brasileño enmarcado en el Financiamiento del Banco Nacional de Desarrollo de Brasil para el financiamiento de la obra Planta "Juan Manuel de Rosas" y en noviembre de 2009 se obtuvo la apertura de las cartas de crédito para la Planta "Del Bicentenario".



Al 31 de Diciembre de 2015, se han emitido letras de capital por un monto de 358 millones de dólares entre ambas obras, quedando una línea remanente por 12 millones de dólares.

Durante el año 2015 se pagó, con transferencias del Estado Nacional servicio de deuda BNDES, incluyendo capital, intereses y gastos BNA por un monto equivalente a 313 millones de pesos, quedando vencimientos de capital e intereses impagos por un importe de 302 millones de pesos al cierre del ejercicio.



Estado de situación de préstamos internacionales

PRÉSTAMOS BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)

En el año 2015 se continuó con la ejecución del Tramo I (Préstamo BID 2048/OC-AR), del cual al 31 de diciembre de 2015, se ha desembolsado un total acumulado de 199,5 millones de dólares.
En lo que respecta a las obras previstas en el Tramo II (Préstamo BID 2613/OC-AR Al 31 de diciembre de 2015, se ha desembolsado un total acumulado de 83,5 millones de dólares correspondientes a este Programa, de los cuales 10 millones de dólares, correspondientes a la solicitud N°12, no se acreditaron en la cuenta hasta enero de 2016, demora debida al cambio de autoridades firmantes en el Banco Central y Banco Nación de la República Argentina.

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.

PRÉSTAMOS CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO (CAF)

Al 31 de diciembre de 2015, se ha desembolsado el 41% del monto del préstamo CAF 8083, Programa de Obras Básicas de Agua Potable – Primera Etapa, por 42 millones de dólares para financiar la provisión de agua potable en la zona sur oeste del conurbano bonaerense.

Por otra parte, el 18 de junio de 2014, se aprobó por Decreto PEN el Préstamo CAF 8591/14 para financiar el Programa de Obras Básicas de Agua Potable 2012 – 2015 Fase I, por un monto de hasta 120,5 millones de dólares. El objetivo del préstamo es financiar parcialmente el Primer tramo del Río Subterráneo Sur y la EE Sur. Se estima su ejecución durante el período 2016.

Por último, el 27 de noviembre de 2014, la Jefatura de Gabinete de Ministros priorizó una nueva operación de préstamo CAF 9301, por 120 millones de U$S para financiar la Ampliación de la Planta General Belgrano y sus obras com-

plementarias (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. A su vez, fue aprobado por Decreto PEN N° 2270/15 del 2 de noviembre de 2015.

PRÉSTAMO BANCO MUNDIAL (BIRF)

A través del Decreto PEN Nro. 684/09 de fecha 9 de junio de 2009, fue aprobado el Modelo de Contrato de Préstamo BIRF por un monto de hasta U$S 840 millones, destinado a financiar parcialmente el Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo, de los cuales U$S 630 millones corresponden a los componentes a ser ejecutados por AySA. En el año 2012, por decisión del Gobierno Nacional se canceló la suma de U$S 115 millones, quedando un financiamiento de U$S 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.

El Préstamo financia las siguientes obras:

. Lote 1: Colector Margen Izquierdo, Desvío Colector Baja Costanera y Obras Complementarias. En ejecución desde el 15 de enero de 2015.
. Lote 3: Emisario Planta Riachuelo. En ejecución desde el 15 de enero de 2015.
. Sepa 7: en junio de 2014 se dio orden de inicio para la ejecución de las obras.
. Sepa 4: en diciembre de 2015 se firmó el contrato para la ejecución de las obras.
. Planta de tratamiento de Barros Sudoeste. La obra se encuentra en ejecución desde marzo de 2015.
. Colector Industrial. El llamado a licitación se realizó en diciembre de 2015 y la fecha de apertura de ofertas será en marzo de 2016.

Al 31 de diciembre del 2015 se recibieron del financiamiento del Banco la suma de 104 millones de dólares para los pagos de los certificados de las obras de los Lotes 1 y 3 y Planta de Barros Sudoeste y del anticipo financiero de la obra Sepa 7.

Finalmente, considerando las distintas fuentes de recursos descriptas en los apartados precedentes, cabe mencionar que el financiamiento de la Empresa para cubrir sus operaciones, mantener los servicios, ejecutar los planes de inversión, y cancelar sus obligaciones, se encuentra sujeto a la recomposición de los valores tarifarios vigentes y/o al mantenimiento de los recursos aportados por el Estado Nacional y/o a aquellos fondos que puedan ser obtenidos de otras fuentes de financiación.



CUENCA MATANZA-RIACHUELO

PROYECTO LIMPIEZA DE MÁRGENES – PLAN INTEGRAL DE LA CUENCA

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 no se recibieron nuevas 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 previsionado 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 2015 y acumuladas al cierre del presente ejercicio (cifras expresadas en miles de pesos):

Inversiones	Período comprendido entre el 1/1/15 y el 31/12/15		Acumulado al 31/12/15
	Sin IVA	Con IVA (a)	Con IVA (a)
Mantenimiento y Mejora y otras Inversiones	24.152	29.225	1.233.915
Agua y Cloaca + Trabajo	91.399	96.805	766.643
Obras de expansión	842.750	1.019.728	4.392.121
Obras Convenio ACUMAR – Fiorito y Lanús	279.849	338.616	862.977
Subtotal Inversiones AySA	**1.238.150**	**1.484.374**	**7.255.656**
Berazategui	24.817	30.028	878.105
Planta Dock Sud	-6.202	-7.504	241.421
Emisario Berazategui	34	41	75
Estación de bombeo Berazategui	34	41	178
Subtotal Grandes Obras	**18.683**	**22.606**	**1.119.779**
Obras del Programa BID	47.713	57.733	481.067
Obras del Programa CAF	88.705	107.333	681.871
Obras del Programa BIRF	335.276	405.684	1.339.357
Subtotal Obras Fuentes Internacionales	**471.694**	**570.750**	**2.502.295**
TOTAL INVERSIONES	**1.728.527**	**2.077.730**	**10.877.730**

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

ACUERDO MARCO PARA LA FINANCIACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES

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

AySA realizó rendiciones a ACUMAR por montos erogados por un total de 494 millones de pesos (desde el inicio de las obras hasta el 31 de diciembre de 2015)

Durante el ejercicio 2015 se recibió de ACUMAR la suma de 6,4 millones de pesos, acumulando un total de 91,8 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.





AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico



INVERSIONES

Resumen del monto de inversiones

Se detalla a continuación un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006/2015 (cifras expresadas en millones de pesos, incluyen IVA):

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	00	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
2015	6.783	2.354	179	1.769	829	1.094	152	406
Total	28.036	7.672	1.021	7.493	7.018	2.762	1.086	985

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



ESTRUCTURA DE RESULTADOS

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2015 ascendieron a 2.817 millones de pesos mientras que los gastos de explotación fueron de 3.361 millones de pesos. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de 545 millones de pesos.

Asimismo y como consecuencia del incremento de costos ocurrido durante el año 2015, luego de deducir los gastos de administración, comercialización y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a 4.728 millones de pesos.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015 fue negativo en 3.344 millones de pesos, mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de 18.864 millones de pesos. El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales 5.808 millones de pesos corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2015 y 3.000 millones de pesos, a transferencias para gastos corrientes. Las mencionadas transferencias para obras se exponen netas de 369 millones de pesos correspondientes a su aplicación.

	2014	2015
Resultado Bruto	(612)	(545)
Resultado Operativo	(3.431)	(4.728)
Resultados Financieros y por tenencia	(585)	(1.628)
Otros Ingresos y Egresos	(39)	11.7
Resultado Neto	**(4.055)**	**(6.344)**
Impuesto a las ganancias	-	-
Transferencias del Estado Nacional	2.918	3.000
Resultado neto (pérdida) / ganancia	**(1.137)**	**(3.344)**

CARGA IMPOSITIVA Y PREVISIONAL

IMPUESTOS NACIONALES	2014	2015
- IVA – Saldo a favor (1)	2.658	3.487
- Ganancia Mín. Presunta/Imp. Ganancias	0	0
- Impuesto a los débitos	66	81
- Impuesto a los créditos	51	43
- Retenciones y Percepciones IVA (	588	617
- Retenciones Ganancias (2)	262	287
- Aportes Seguridad Social y Obra Social	287	336
- Contribuciones Seg. Social y Obra Social	456	352
- Retenciones SUSS (2)	96	110
TOTAL IMPUESTOS NACIONALES	4.464	5.313
IMPUESTOS PROVINCIALES		
- Ingresos Brutos (3)	102	153
- Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos (4)	145	177
TOTAL IMPUESTOS PROVINCIALES	247	330
IMPUESTOS MUNICIPALES		
- Tasas de Seguridad e Higiene y A.B.L.	24	31
OTROS		
- SSRH/ERAS/APLA	47	71

(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.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Económico

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, en el que 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 externos 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 medio ambiente.

En 2015 se hicieron

4.494

contrataciones

Durante el año 2015, la empresa llevó a cabo 4.494 contrataciones por un total de 3.683 millones de pesos

Compras

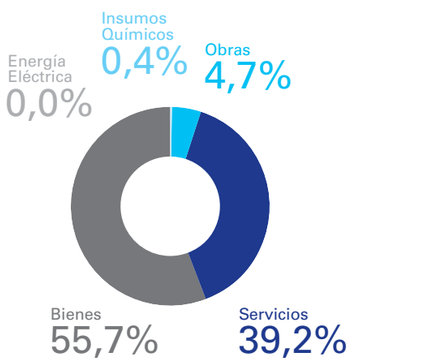
CLASIFICACIÓN DE LAS COMPRAS POR RUBRO

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.

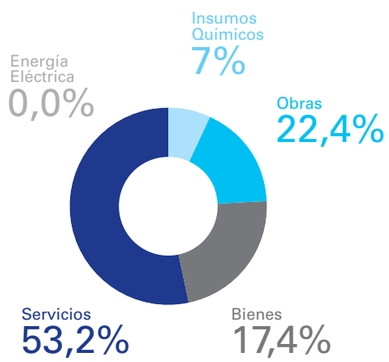
2015				
Tipo de contrataciones	**Cantidad de ordenes de compra**	**Importe en millones de $**	**% total de operaciones**	**% del importe total**
Insumos Químicos	19	259	0,4%	7,0%
Energía Eléctrica	0	0	0,0%	0,0%
Bienes	2.501	641	55,7%	17,4%
Servicios	1.763	1.959	39,2%	53,2%
Obras (*)	211	824	4,7%	22,4%
TOTAL	4.494	3.683	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura.

CANTIDAD DE ORDENES DE COMPRA

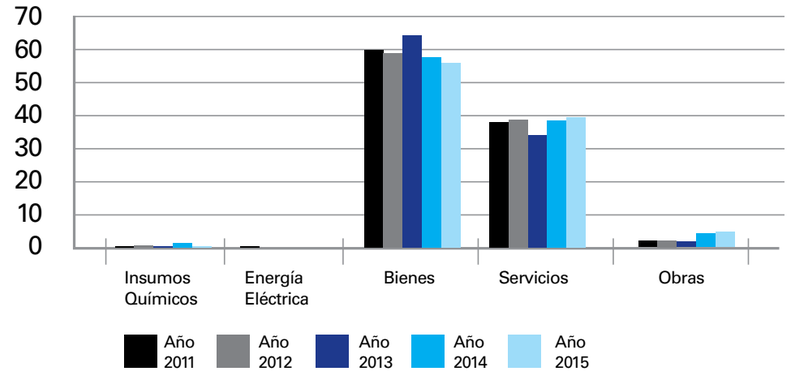


IMPORTE EN $

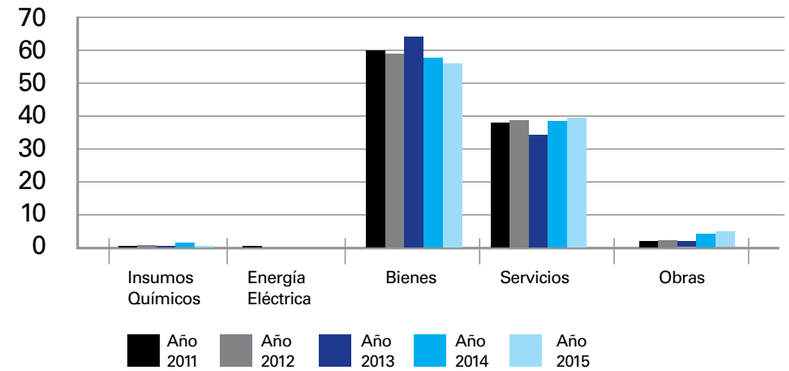


IMPACTO DE LAS CONTRATACIONES POR RUBRO – EVOLUCIÓN

% total de operaciones



% importe total



RUBROS MÁS REPRESENTATIVOS – CONSUMOS EN TONELADAS (Tn)

Insumos químicos	2011	2012	2013	2014	2015
Sulfato de aluminio (al 7,6% óxidos útiles totales*)	41.752	61.932	67.698	83.000	63.800
PAC (Policloruro de Aluminio) (al 17% de óxido de aluminio *)	48.954	62.409	56.799	83.567	92.800
Alcanilizantes	18.620	22.624	22.355	22.210	24.100
Cloruro de sodio	6.577	5.707	5.139	4.945	5.800
Cloro	5.649	6.276	6.443	7.143	7.300
Hipoclorito de sodio	3.405	3.050	2.985	2.401	4.100
Polielectrolitos	88	91	95	107	111

(*) Cantidades expresadas en la concentración comercial.

Desempeño Ambiental

Desempeño **Ambiental**

AySA asumió un compromiso con en 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

144 **AGUA**
146 Monitoreo del recurso hídrico
149 **ENERGÍA**
150 **Plan de Energía de AySA**
151 Principales acciones desarrolladas en 2015
152 **Consumo de energía**
154 **OBRAS**
157 **Estudios de Impacto Ambiental**
160 Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2015
160 **Seguimiento ambiental de obras**
162 **RESIDUOS**
162 **Promoción del concepto 3R (reducir – reusar – reciclar)**
164 Programa de Gestión Ambiental de RSU subproductos plásticos
165 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 que voluntariamente suscriba aplicables a sus actividades, productos y servicios.

-Prevenir la contaminación y evaluar en todo nuevo proyecto, obra y/o actividad, los impactos significativos en el ambiente, llevando a cabo las medidas adecuadas para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos asociados.

-Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes e inherentes al servicio prestado.

-Capacitar e involucrar al personal respecto del cuidado del medio ambiente y del sentido de responsabilidad ambiental de sus actividades.

-Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y los bienes afectados a la prestación de este servicio público.

-Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios en relación con el servicio que presta AySA.

-Alentar a proveedores y/o contratistas a desarrollar una actitud respetuosa hacia el medio ambiente, estableciendo y verificando criterios ambientales acordes con los lineamientos de esta Política Ambiental.

-Evaluar periódicamente el cumplimiento de esta Política y revisarla cuando sea necesario.

-Difundir esta Política a todo el personal y ponerla a disposición de los usuarios o público que la requiera.

-Cumplir con los lineamientos ambientales impartidos por la Autoridad de Aplicación, la Autoridad Ambiental Nacional y las demás autoridades con injerencia sobre el servicio y el ambiente.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental



Agua

Monitoreo del recurso hídrico

CAMPAÑAS DE MONITOREO DEL RECURSO SUPERFICIAL

AySA desarrolla una serie de mediciones y un programa de monitoreo con el objetivo de mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos de agua.

Los 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 dichos curso 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 tienen 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.

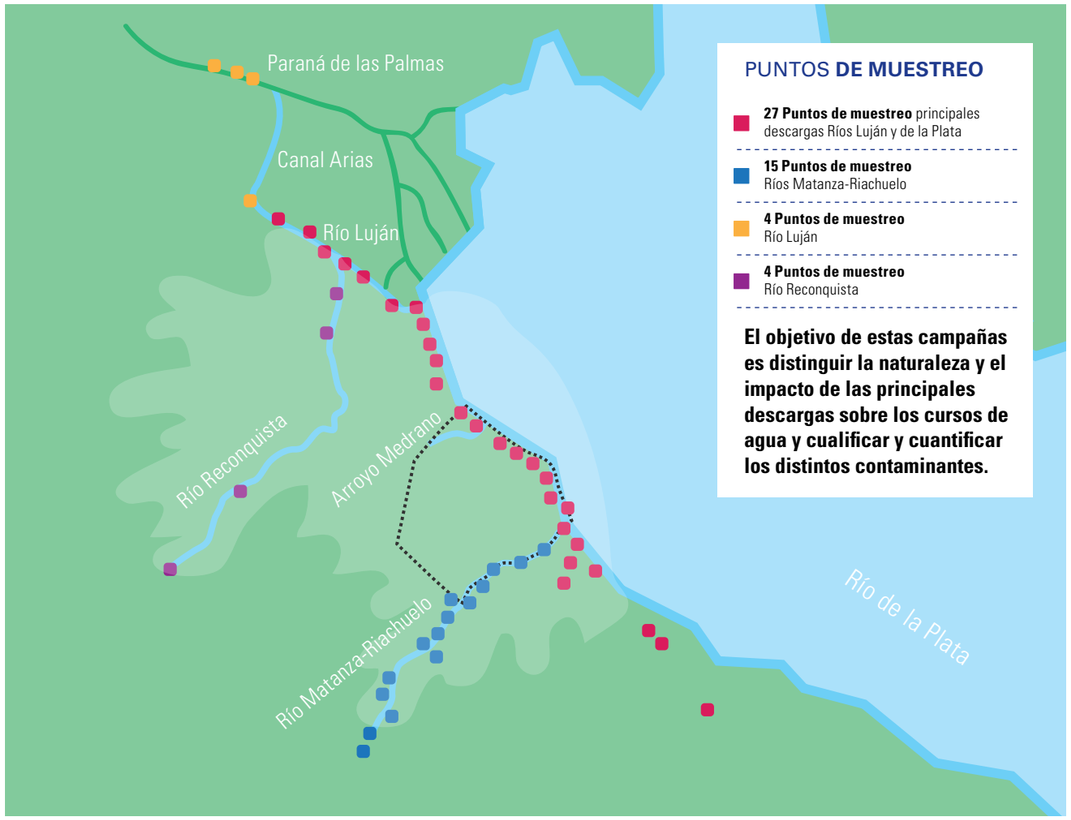
Las muestras extraídas son sometidas a los análisis requeridos para determinar los valores de los parámetros químicos, físicos y biológicos que permitan analizar la evolución de la calidad del río, con un registro sostenido a lo largo de los años en estudio.

Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
	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 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	Río Reconquista y principales afluentes al Río Luján
Descargas al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al Río de la Plata	Descargas al Río Luján y al 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						

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental

Agua



MUESTREOS

- Muestreo principales descargas Río Luján y de la Plata

En el año 2015, se realizaron campañas de muestreos en los meses de febrero, junio y octubre.

- Muestreo cuenca Río Reconquista y Luján

Las muestras extraídas fueron puntuales. En el río Reconquista, la extracción de las muestras se realiza por tierra y en el Río Luján, las muestras se extrajeron a través del Barco Laboratorio Orión.

En el año 2015, se realizaron campañas de muestreos en los meses de febrero, mayo, septiembre y noviembre.

- Muestreo Cuenca Matanza Riachuelo

Se realizaron campañas de muestreo en los meses de abril, julio y octubre.



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental



Energía

Los insumos energéticos representan un suministro imprescindible y crítico para el funcionamiento de cada uno de los establecimientos e instalaciones que opera la empresa y para la prestación de los servicios que brinda. Debido a esta criticidad, AySA desarrolla medidas que contribuyan a la prevención, mitigación y/o corrección de fallas en la provisión de dicho insumo.

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 demandas actuales y futuras 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.

OBJETIVOS DEL PLAN

. Garantizar la operatividad del servicio en el corto, mediano y largo plazo, a través de la racionalización y la optimización de los recursos disponibles, procurando satisfacer las necesidades actuales y futuras sin afectar el medio ambiente.

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

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: objetivos de producción de agua potable, tratamiento de desagües cloacales y/o niveles de los servicios.

- Metas de gestión: calidad de procesos con el propósito de mejorar alguna de sus dimensiones: calidad, eficiencia y/o economía.

- Metas medioambientales: 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 micro generación de dicho insumo de forma no convencional para contribuir a la reducción de la contaminación.

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

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS EN 2015

. Se desarrolló e implementó un **Plan de Contingencia** con el objetivo de disminuir los tiempos de corte y afectación del servicio en los distintos establecimientos de agua y saneamiento.

. Se conformó un **Comité de Energía**.

. Se certificaron procedimientos bajo la Norma ISO 9001, acción que se cumplimentó en un 80%.

. Se trabajó en el desarrollo e implementación del **Centro de Monitoreo de Energía (C.M.E.)** a fin de verificar la calidad y cantidad de energía recibida por parte del distribuidor.

. Se implementó el **Sistema de Monitoreo y Control de la Calidad de Energía**, integrándose las 18 instalaciones de mayor consumo denominadas GUMA. De las 18 instalaciones GUMA (Gran Usuario Mayor) ya se monitorean 14 de forma on-line. Para las nuevas plantas, se prevé la instalación de equipamiento homologado para integrarse a este sistema.

. Se disminuyó el nivel de afectación del servicio por cortes en instalaciones críticas. Para tal fin, se identificaron los problemas que afectan a estas instalaciones y se desarrollaron proyectos de mejora en aquellos establecimientos que lo requieren (Boca Barracas, Estación Elevadora Constitución, Estación Elevadora Devoto, Planta Juan Manuel de Rosas). Asimismo, se disminuyó el tiempo promedio de afectaciones en un 24%, respecto a 2014.

. Se llevó adelante un **Plan de Eficiencia Energética y Mejora Continua** a través de un análisis técnico, operativo y comercial de la calidad y cantidad de la energía contratada y disponible, lográndose un grado de avance del 50%.

. Se definieron estrategias de implementación de suministros de respaldo, que aseguren la provisión de energía a instalaciones críticas.

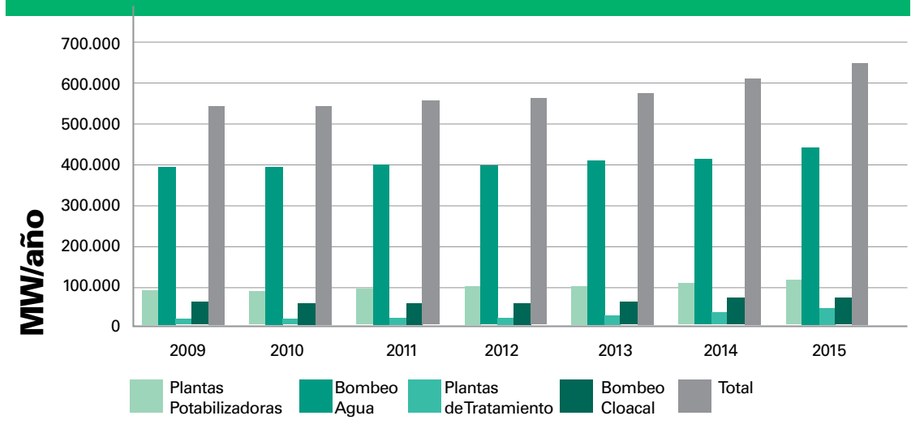
. Se comenzaron a evaluar suministros que puedan ser alimentados con energías alternativas y sustentables y además se analizó el impacto de la Ley de Energías Renovables en la operatoria de la empresa.

152 CONSUMO DE ENERGÍA

La evolución del consumo de energía y potencia se viene incrementando en los últimos años, debido al importante plan de obras que lleva adelante la empresa.

MW/año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Agua						
Plantas Potabilizadoras	83.117,6	89.552	95.631,21	93.173	93.173	104.853
Bombeo Agua	387.526,5	394.366	392.742,31	402.993	402.993	424.028
Total Agua	**470.644,1**	**483.918**	**488.374**	**496.166**	**496.166**	**528.882**
Saneamiento						
Plantas De Tratamiento	14.539	16.534,1	17.083,8	21.668,5	21.668,5	38.552,5
Estaciones De Bombeo Clocal	53.335,5	51.469,5	51.300,1	53.952,7	53.952,7	62.190,9
Total Saneamiento	**67.875**	**68.004**	**68.384**	**75.621**	**75.621**	**100.743**
Total Consumo Energía	**538.519**	**551.922**	**556.757**	**571.787**	**571.787**	**629.625**

Evolución del Consumo de Energía



El incremento que se viene evidenciando desde el año 2009 se debe principalmente a la incorporación de plantas depuradoras, estaciones de bombeo cloacal, de pozos de agua y plantas de tratamiento de agua subterránea, entre otros.

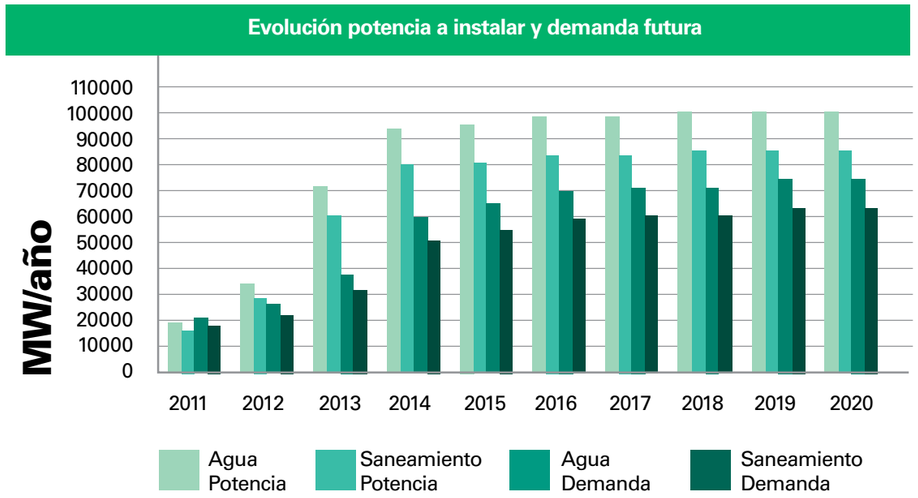
153 DEMANDA FUTURA

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 alcanzar su máxima capacidad, siendo el valor promedio del coeficiente de simultaneidad entre potencia instalada y demandada de las instalaciones 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	19.562	34.537	71.657	94.207	95.431	98.437	98.537	100.537	10.0537	100.537
Potencia demanda	16.628	29.356	60.908	80076	81.121	83.571	83.756	85.456	85.456	85.456
Saneamiento										
Potencia a instalar	21.350	26.575	37.975	60.275	65.275	70.175	71.175	71.175	75.175	75.175
Potencia demanda	18.148	22.589	32.279	51.234	55.484	59.649	60.499	60.499	63.899	63.899
Totales										
Potencia a instalar	40.912	61.112	109.632	154.482	160.712	168.612	169.712	171.712	175.712	175.712
Potencia demanda	34.776	51.945	93.187	131.310	136.605	143.320	144.255	145.955	149355	149355

Evolución potencia a instalar y demanda futura



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental



Obras



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental Obras

157

Estudios de Impacto Ambiental

La empresa elabora los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) de sus proyectos de obra.

Al evaluar el desarrollo de un proyecto, se contempla la incidencia positiva o negativa, que pueda tener en aspectos naturales o antrópicos, 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 han realizado 278 EIA que corresponden a 1.354 proyectos. Entre los EIA elaborados en el año 2015, se realizaron los estudios correspondientes a: la Rehabilitación del Río Subterráneo Villa Adelina, los Planes de Mejora y Mantenimiento de los servicios en los partidos Lomas de Zamora y Quilmes, y a los Planes de Expansión de los Servicios de Agua y Saneamiento en los partidos de Tigre, Hurlingham, La Matanza e Ituzaingó, entre otros.

Desde 2006 se han realizado
278 EIA
que corresponden a
1.354
proyectos

Los estudios de impacto ambiental se pueden consultar en la Biblioteca Agustín González, ubicada en el Palacio de las Aguas Corrientes, Riobamba 750, 1°piso, y en el sitio web institucional www.aysa.com.ar.

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL ELABORADOS EN 2015

1	**Red Secundaria Cloacal Internacional - Edén - Ucrania**	Red Secundaria Cloacal Internacional Norte	Lanús
		Red Secundaria Cloacal Internacional Sur	
		Red Secundaria Cloacal Edén Este	
		Red Secundaria Cloacal Ucrania	
2	**Rehabilitación Hidráulica - Redes Primarias - Colectores - Estación de Bombeo Cloacal**	Rehabilitación Hidráulica Colector DN700	Zárate
		Red Primaria Cloacal - Colector Cloacal Zárate - Etapa 1	
		Red Primaria Cloacal - Colector Cloacal Zárate - Etapa 2	
		Estación de Bombeo Cloacal N° 3	
		Impulsión Cloacal N° 3	
3	**Expansión y Renovación de la Red de Agua Potable Godoy Cruz - Talar Sur**	Renovación de Red de Agua Potable Godoy Cruz	Tigre
		Red Secundaria Talar Sur Etapa 1	
4	**Plan de Mejoras y Mantenimiento Refuerzo Villa Fiorito - Tramo II**	Refuerzo Villa Fiorito - Tramo II	Lomas de Zamora
5	**Renovación y Rehabilitación Redes de Agua y Cloaca CABA**	Renovación de Red Secundaria de Agua DEV017 – DEV028	CABA
		Renovación de Red Secundaria de Agua SAA023 – SAA028A – SAA040A – SAA044	
		Renovación Red Secundaria de Agua Tramos de FF	
		Rehabilitación Hidráulica Intermedia I-II (No aplica)	
6	**Planta de Ósmosis Inversa Burzaco**	Planta de Ósmosis Inversa Burzaco	Almirante Brown
7	**Red Primaria y Secundaria Villa Tesei**	Red Secundaria y Distribuidora Resto Tesei 1	Hurlingham
		Red Primaria Villa Tesei - Étapa II	
8	**Plan de Mejoras y Mantenimiento Quilmes Este y Bernal Centro**	Renovación de la Red Secundaria de Agua Quilmes Este	Quilmes
		Renovación de Red Secundaria de Agua – DMA 301-001 – Bernal Centro	
9	**Redes Primarias, Secundarias, Colectores y Sondeos de Reconocimiento**	Colector Barrio Arco Iris Norte	La Matanza
		Colector Barrio Arco Iris Sur	
		Primarias Arco Iris	
		Red Secundaria Cloacal Arco Iris Sur	
		Red Secundaria Cloacal Castillo 5 Norte	
		Red Primaria de Agua - Refuerzo Tanque El Tiburón	
		Sondeos de reconocimiento - Batería Virrey del Pino II	
		Red Secundaria Cloacal Parque Juan 1 Norte	
10	**Impulsión y Estación de Bombeo Cloacal Colector Industrial ACUBA - Magdalena**	Estación de Bombeo Cloacal - Colector Industrial	Lanús / Lomas de Zamora
		Impulsión Colector Industrial	

11	**Expansión de Redes de Agua Potable y Saneamiento Cloacal Monte Grande III - El Jagüel II**	Red Secundaria Cloacal El Jagüel II Red Secundaria de Agua Monte Grande III	Esteban Echeverría
12	**Adenda Cámara Reguladora Ituzaingó**	Adenda Cámara Reguladora Ituzaingó	Ituzaingó
13	**Red Secundaria Barrio El Arca y Tanque**	Red Secundaria Barrio El Arca y Tanque	San Isidro
14	**Renovación Red Secundaria Florida Este Red Primaria de Agua Vínculo Ribereño U11**	Rehabilitación Estructural Colector Cloacal H. Yrigoyen (No aplica) Renovación de Red Secundaria de Agua HF Florida Este VLO 008 Red Primaria de Agua - Vínculo Ribereño U11 (adenda al EIA128)	Vicente López
15	**Vinculación Acueducto Tigre Centro a Red Existente**	Red Primaria de Agua - Vinculación Acueducto Tigre Centro a Red Existente	Tigre
16	**Ampliación Agua Potable Udaondo I - II Ituzaingó 2**	Red Primaria de Agua - Impulsión Udaondo I Red Primaria de Agua - Impulsión Udaondo II Red secundaria y de distribución Ituzaingó 2 Resto 1	Ituzaingó
17	**Renovación y Ampliación Cloacal Almirante Brown Norte**	Renovación Red Secundaria Cloacal 30 de septiembre, Valentín Alsina y Amenedo Red Secundaria Cloacal Claypole 3 Norte	Almirante Brown
18	**Ampliación, Mejoras y Mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable y Cloacal**	Red Primaria de Agua - Refuerzo Villa Jardín Colector Cloacal Villa del Valle Aliviador Hipólito Hirigoyen	Lanús
19	**Ampliación del Sistema de Distribución de Agua Potable Barrios Independencia, 13 de julio y Costa Esperanza**	Barrio 13 de julio Rehabilitación Hidráulica y Estructural Colector Villa Zagala (No aplica) Barrio Costa Esperanza Barrio Independencia	San Martín
20	**Rehabilitación Río Subterráneo Villa Adelina**	Rehabilitación Río Subterráneo Villa Adelina	Vicente López
21	**Refuerzo San Sebastián**	Refuerzo San Sebastián	Esteban Echeverría / La Matanza

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental Obras

Seguimiento ambiental de obras

AySA realiza el seguimiento ambiental de la totalidad de las obras que tiene en ejecución.



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, complementando 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.

A todas las contratistas de obras del Plan Director de AySA se les requiere la presentación mensual de 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 la PSDA 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 de esta planilla permite confeccionar Indicadores Ambientales, estableciendo un estándar ambiental para todas las obras del Plan Director.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Ambiental



RESIDUOS

AySA continuó trabajando distintas alternativas de reutilización de residuos generados en sus establecimientos, siguiendo la premisa basada en las "3 R": Reducir, Reusar, Reciclar, en el marco de las metas de su Plan Estratégico orientadas hacia una gestión ambiental integral.



PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE RSU SUBPRODUCTOS PLÁSTICOS

EJES PRINCIPALES DEL PROGRAMA

. Promover estrategias de valorización de los subproductos de AySA como los residuos sólidos urbanos (RSU) plásticos en el marco del Plan Estratégico de la empresa.





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 o valorización de los RSU Plásticos en nuevos productos.

. Incorporar paulatinamente a través de la educación ambiental el compromiso del público interno con el cuidado del ambiente en el marco de la gestión 3 R de los RSU Plásticos.

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

Durante 2015 se entregaron para reciclar 3.400 Kg de plástico.



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.

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 del Gran Buenos Aires e interior del país.
- Mantenimiento edilicio.
- Financiamiento de otros programas: biblioteca, editorial, talleres, escuela hospitalaria, equipamiento informático, otras obras en desarrollo.

Durante 2015, se donaron 36.617 kg de papel y 738 de tapitas plásticas.

Desempeño Social

Desempeño Social

CONTENIDOS

168 LOS TRABAJADORES
190 LOS PROVEEDORES
198 LOS USUARIOS
216 LA COMUNIDAD

La misión de AySA se vincula con servicios que constituyen un derecho humano fundamental para el pleno disfrute de la vida y de los demás derechos, y 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 más sustentable.



Los **Trabajadores**

Los trabajadores son el eslabón fundamental para la prestación de los servicios esenciales que brinda AySA. Por eso, dispone de equipos y profesionales especializados para contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad.

En la empresa trabajan 6.441 personas con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso.



CONTENIDOS

172 **EMPLEOS**
173 Ingresos
174 Cantidad de empleados
174 Rotación
175 Diversidad
176 **RELACIÓN EMPRESA - TRABAJADORES**
176 Asistencia y contención de los trabajadores
178 Beneficios extra laborales
181 **INDICADORES**
182 **TRABAJO SEGURO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**
184 Trabajo seguro
185 Promoción de la salud
187 **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL**
187 La capacitación en 2015

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 2015, ingresaron a la empresa **621** **trabajadores.**

PUESTO	
Obreros	237
Administración y Servicios	184
Técnicos y Profesionales	174
Personal de Conducción	26
Total	**621**

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

CANTIDAD DE EMPLEADOS

CANTIDAD DE EMPLEADOS A DICIEMBRE 2015				
Concepto	Al comienzo del período (31-12-2014)	Altas	Bajas	Al cierre del período (31-12-2015)
Dotación efectiva	5.843	271	241	5.873
Dotación contratada	218	350		568
Dotación Total	**6.061**	**621**	**241**	**6.441**
Personal femenino	1.377	240	90	1.251
Personal jerárquico femenino	256	34	14	276

Concepto	Al comienzo del período (31-12-2014)	Altas	Bajas	Al cierre del período (31-12-2015)
Personal externo	171	22		199
Personal temporario	2			2
Dotación Total	195	6	0	201

146 empleados trabajan con jornada reducida.

22% de las mujeres que trabajan en AySA ocupan cargos jerárquicos.

ROTACIÓN

La rotación media en 2015 fue de **6,9%**

	Mujeres				Varones				Total
	Hasta 30 años	Entre31 y 50 años	Más de 50 años	Sub total	Hasta 30 años	Entre31 y 50 años	Más de 50 años	Sub total	
Decididos por la empresa	**13**	**16**	**0**	**29**	**12**	**16**	**2**	**22**	**51**
Despido con causa				0	2		1	5	5
Despido sin causa	1	3		4	2	3	1	4	5
Fin de contrato	12	13		25	8	13		13	38
Fin de período de prueba				0				0	0
No decididos por la empresa	**16**	**16**	**29**	**61**	**14**	**13**	**102**	**129**	**190**
Jubilación			28	28			92	92	120
Fallecimiento		1	1	2		4	9	13	15
Abandono de trabajo	1			1	1	1		2	3
Plan de retiro voluntario	1	5		6		3	1	4	10
Renuncia	14	10		24	13	5		18	42
Total	**29**	**32**	**29**	**90**	**26**	**21**	**104**	**151**	**241**

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

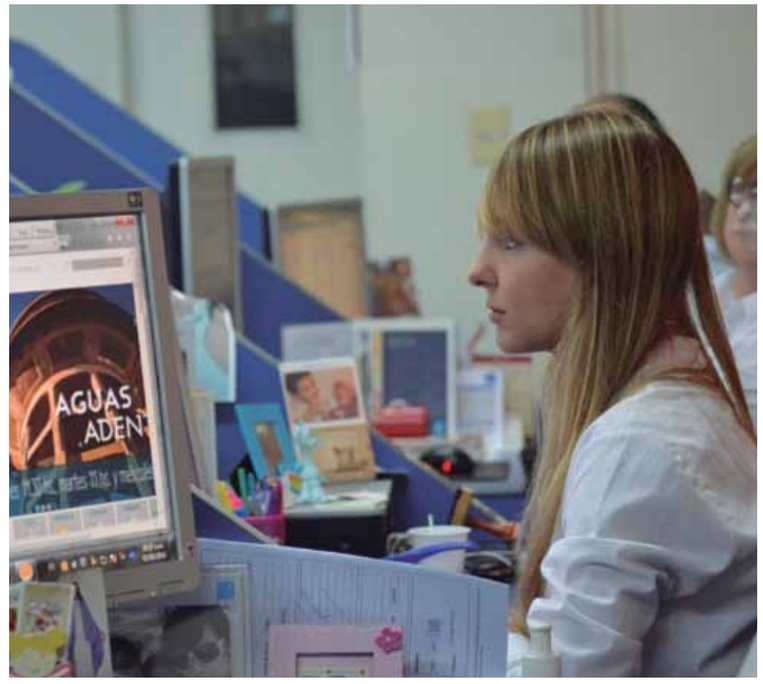
La diferencia entre el número de mujeres y hombres empleados se debe a características específicas de la actividad y de las funciones a desempeñar. Cuando la posición lo permite, la empresa otorga igualdad de oportunidades sin distinción de género.

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 capacidades diferentes o discapacidades permanentes, 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.

Con posterioridad a la actualización del año 2011, se obtuvo en el año 2015 una nueva mejora en el convenio, logrando la homologación bajo el número CCT 1494/15 "E".

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

ASISTENCIA Y CONTENCIÓN A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SOCIAL

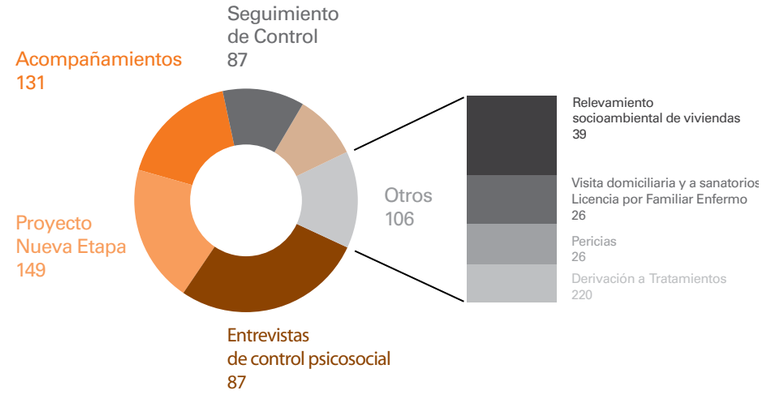
La empresa brinda un servicio profesional de orientación, contención y asistencia social para todos los empleados, de manera consensuada y en estrecha comunicación con las jefaturas de Recursos Humanos y los representantes sindicales.

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.
- 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.

En 2015 se realizaron 747 intervenciones.

Intervenciones
DETALLE DE LAS INTERVENCIONES



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

La temática fue incorporada en el Punto 9° del Art. 8 (Declaración de Principios y Derechos, del Compromiso Social y Ético) dentro del CCT 1494/15 "E".

Se trata de un paso adelante en materia de sustentabilidad laboral dado que permite avanzar en el aprovechamiento y la utilización del espacio existente para la concientización, prevención y promoción de la salud y el trabajo digno.

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

44
nuevos comedores.

Durante al año 2015, se inauguraron 44 nuevos comedores que acercan cada día más al objetivo de brindar un servicio diario de provisión de viandas saludables, variadas y de bajo precio para los empleados.

PRÉSTAMOS

se otorgaron 85 préstamos.

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

Durante 2015, se otorgaron 85 préstamos.

PREMIOS Y GRATIFICACIONES

447
empleados recibieron un reconocimiento a su trayectoria.

Como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, se entregó una compensación especial al personal que alcanzó 25, 30, 35, 40 y 45 años de servicio en la empresa, dando cumplimiento al Convenio Colectivo de Trabajo.

447 empleados recibieron un reconocimiento a su trayectoria.

Todos ellos, además, recibieron un presente conmemorativo de su extensa carrera sanitarista.

BECAS PARA HIJOS DE EMPLEADOS

295
becas adjudicadas

La Comisión Mixta de Becas, integrada por el Sindicato y la Empresa, adjudicó 295 becas en 2015.

El fin de estas becas es que los hijos de los empleados puedan iniciar o continuar con sus estudios secundarios.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Trabajadores



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", en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes. Ambos cuentan con ambientes confortables y acogedores, y un grupo de profesionales especializados para la asistencia diaria de los niños.

REINTEGRO JARDÍN MATERNO INFANTIL

154
empleados beneficiados con el reintegro jardín materno infantil

Durante 2015, 154 empleados fueron beneficiados con este reintegro.

Este beneficio lo reciben aquellos empleados que por algún motivo, no pueden enviar a sus hijos a los jardines maternales "Sol y Agua" y "La Gotita de Agua".

CANASTAS NAVIDEÑAS

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



97%
de los empleados eligieron la obra social de AySA

OBRA SOCIAL PARA EMPLEADOS DE AYSA Y SUS FAMILIARES ADHERENTES

Con la intención de que los empleados y su grupo familiar 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 2015, 97% 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 31-12-2015
(en millones de pesos)

Concepto	2015
Masa Salarial	3.931,0
Remuneraciones	3.829,5
Indemnizaciones	35,0
Personal tercerizado	62,7
Personal temporario	0,9
Servicio de jardín materno-infantil	2,9

Otros Conceptos - Detalle
- Gratificaciones 25 años 105
- Gratificaciones 30 años 2
- Gratificaciones 35 años 102
- Gratificaciones 40 años 166
- Gratificaciones 45 años 72
- Empleados a quienes se le pagó servicio de jardín materno-infantil 154







Trabajo seguro y promoción de la salud

Con el fin de asegurar el bienestar de los trabajadores, AySA desarrolla programas de prevención y promoción que permitan garantizar el cuidado de la salud y un entorno de trabajo seguro para todos los empleados de la organización.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Trabajadores

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 de la obra).

Las Gerencias de Higiene y Seguridad y Medicina Laboral han iniciado la etapa de certificación de la Norma ISO 9001 con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente interno.

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 o atenuar los potenciales riesgos 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 54 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.

Se efectuaron reuniones de seguimiento de accidentes en cada lugar de trabajo con el objetivo de analizar las causas que los provocaron y las medidas correctivas a implementar en cada caso.

Se asesoró a las distintas áreas de la Empresa en materia de higiene y seguridad, destacando la participación en el análisis de nuevas obras y seguimiento de la ejecución.

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	2015
Accidentes	142	111	119	118	129
Días perdidos	3612	3088	3969	3914	4637
Tasa de frecuencia (Total de accidentes x 1.000.000 de horas trabajadas)	13,7	10,25	10,25	9,33	9,63
Tasa de gravedad (Total de días perdidos x 1.000 de horas trabajadas)	0,35	0,29	0,34	0,32	0,35

Diversas actividades, la capacitación permanente en prevención y el control de aplicación de procedimientos, permitieron mantener constante la tasa de frecuencia de accidentes.

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 medio ambiente de trabajo, colocando y manteniendo a los colaboradores en un puesto acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

Acciones desarrolladas en 2015:

- Con el objeto de alcanzar la certificación en normas ISO 9001, se llevó adelante la publicación de procedimientos y registros que permitieron unificar todas las acciones de los catorce consultorios médicos.
- Se efectuó la calibración certificada de todos los elementos médicos considerados sensibles para responder con exactitud y precisión, promoviendo la calidad en la atención.
- Se adquirieron dos ambulancias de terapia intensiva dotadas de equipamiento de última generación.
- Campaña antigripal: 2.300 trabajadores fueron vacunados, brindando protección en su salud.
- Campaña de control de la presión arterial: 1.300 trabajadores fueron controlados, siendo derivados a sus médicos especialistas aquellos que lo requirieran.





Capacitación y desarrollo del personal



LA CAPACITACIÓN EN 2015

AySA considera primordial la formación del personal. Por eso, en 2015, continuó fomentando la adquisición de los conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo, especialmente para el nuevo personal que ingresó a la empresa.

En el año **se brindaron en total 146.327 horas de capacitación** para participantes de áreas técnicas, comerciales y administrativas.

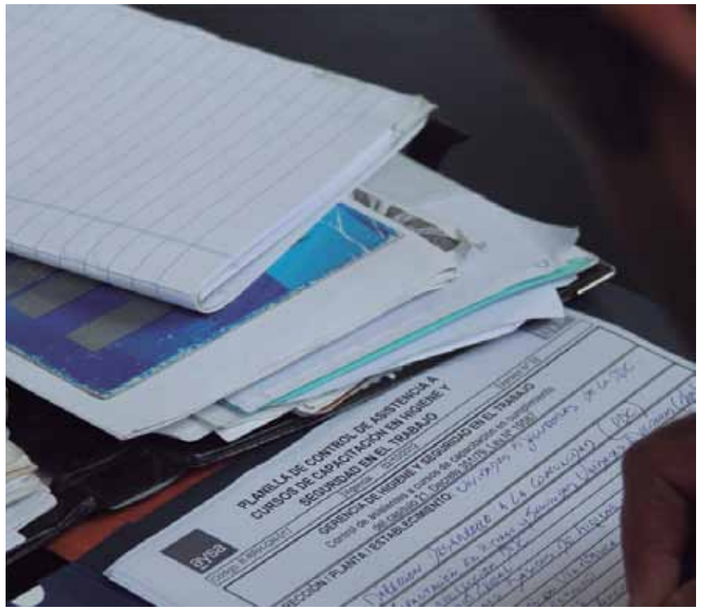
ESCUELA DE OFICIOS

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.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Trabajadores



POSGRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

Por décimo año consecutivo y en el marco del convenio entre la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), el Instituto Nacional del Agua (INA) y la empresa, se continuó dictando este posgrado de Especialización para ingenieros y arquitectos, orientado a promover una visión integrada de la actividad y el despliegue de soluciones creativas frente a la problemática del aprovechamiento de los recursos hídricos.

En el año **participaron 24 profesionales**: 18 de AySA y 6 de la Agencia de Planificación (APLA) y del Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES).

BECAS PARA LOS EMPLEADOS

En su compromiso por posicionarse como modelo de empresa sanitaria, AySA continuó aumentando el nivel de educación formal del personal.

Se otorgaron 103 becas, con las que los empleados pudieron acceder a estudios terciarios, universitarios y de posgrados.

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 2015, **37 estudiantes universitarios** de carreras afines al servicio **se incorporaron al Programa de Formación Profesional**, totalizando con los ingresos de años anteriores 170. Se efectivizaron 30 contratados.

COMUNIDADES DE PRÁCTICA

Se pusieron en funcionamiento las Comunidades de práctica (CoP): grupos de personas que se reúnen con el fin de compartir ideas, encontrar soluciones e innovar, uniendo sus esfuerzos para el desarrollo continuo de un área de conocimiento especializado y/o mejores prácticas dentro de un tema o proyecto específico.



AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Trabajadores

Objetivos:

• Promover la formación continua, intercambiando conocimiento teórico, metodológico y práctico a fin de alcanzar una investigación.

• Alentar que los proyectos se alimenten de enfoques multidisciplinarios.

• Establecer alianzas que faciliten los flujos de conocimiento y refuercen los lazos entre los integrantes.
Durante 2015, se formaron 6 CoP con modalidad presencial/virtual. De estas comunidades participaron 56 personas en 57 reuniones con un total de 243 horas.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE AYSA (CIAYSA)

Tiene por objetivo contribuir a la formación de profesionales especializados para llevar a cabo mejoras continuas y sostenibles en los servicios de agua potable y saneamiento a través de la investigación, desarrollo, adaptación y transferencia de metodologías de tratamiento.

Durante 2015 se estuvo actuando en:

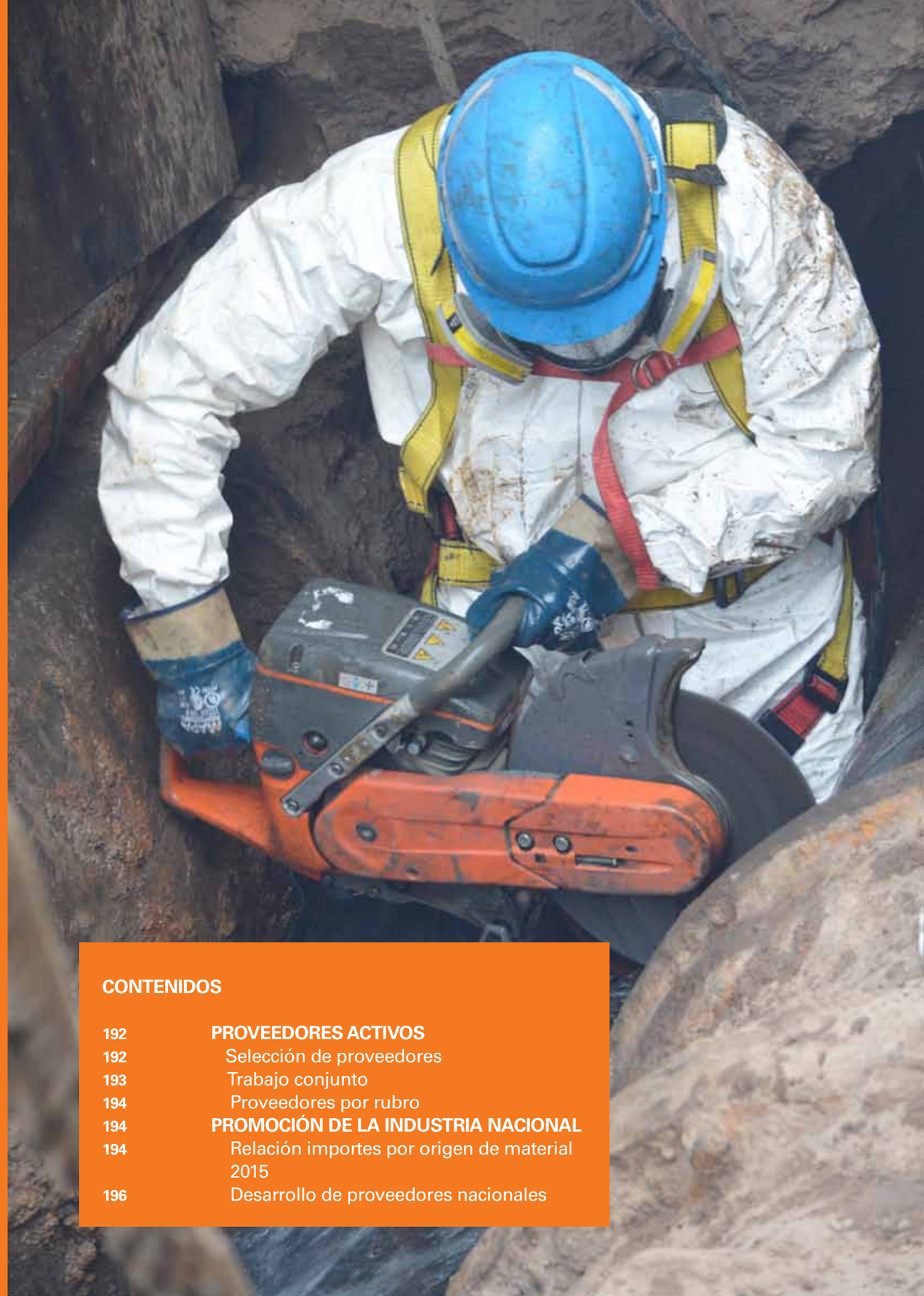
- Seguimiento de los doctorados en curso.
- Diseño de dos plantas piloto, una para tratamiento de agua potable y otra para tratamiento de líquidos cloacales urbanos.
- Seguimiento y análisis del piloto de desinfección de aguas residuales por metodología de cloración/decloración y radiación UV.
- Tutorías en trabajos finales de los alumnos de CEGESAS.



Los **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 fuere posible, a los proveedores locales incentivando los desarrollos nacionales, a fin de contribuir sustentablemente con el crecimiento económico y la generación de empleo.



CONTENIDOS

192 **PROVEEDORES ACTIVOS**
192 Selección de proveedores
193 Trabajo conjunto
194 Proveedores por rubro
194 **PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA NACIONAL**
194 Relación importes por origen de material 2015
196 Desarrollo de proveedores nacionales

PROVEEDORES ACTIVOS

EVOLUCIÓN TOTAL DE PROVEEDORES (*)					
2010	2011	2012	2013	2014	2015
865	1.040	992	1.007	1.287	1.314

(*) Corresponde a proveedores con órdendes de compra emitidas durante el año informado.

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.

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 EspecificacionesTécnicas, que en algunos casos, se hallan normalizadas dentro de procedimientos específicos 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 medio ambiente, 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.

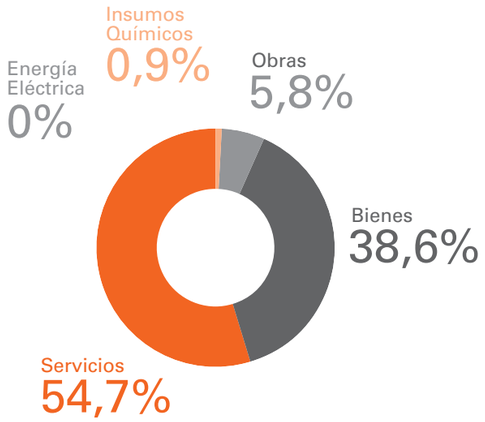
La Dirección de Compras y Almacenes y el Departamento Gestión de Materiales trabajan en forma conjunta en el desarrollo y evaluación de proveedores de Materiales de Línea, siendo el segundo el responsable de la homologación y seguimiento técnico de la calidad de los materiales con los respectivos proveedores.

Por otra parte, la Comisión de Insumos Químicos integrada por representantes de diferentes áreas como, por ejemplo, la DirecciónTécnica y de DesarrolloTecnológico, 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.

194

PROVEEDORES POR RUBRO

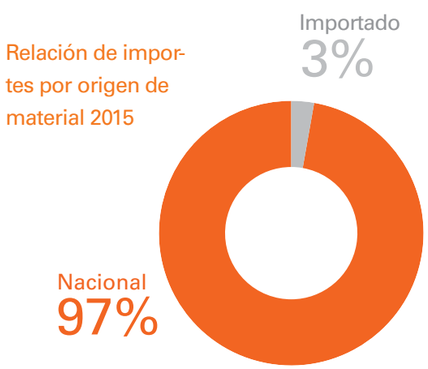


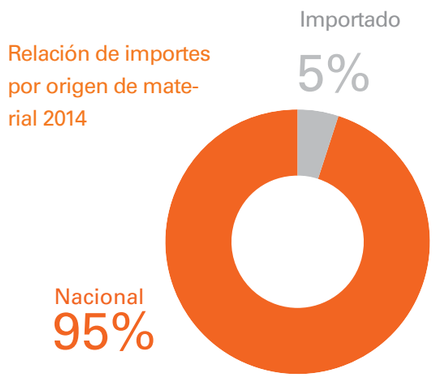
En relación a los procedimientos que se aplican según el rubro, cada rubro crítico dispone de un régimen específico. El Material de Línea requiere de un proceso de homologación según un método determinado. Con los proveedores externos no críticos los requisitos se especifican en los pliegos licitatorios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

RELACIÓN DE IMPORTES POR ORIGEN DE MATERIAL





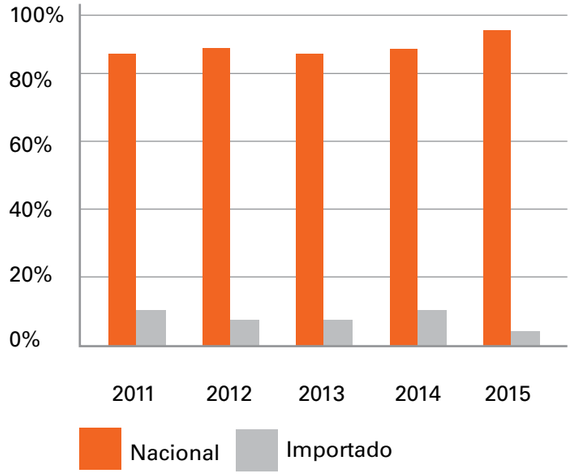
PROVEEDORES DE ORIGEN IMPORTADO

2014	2015
88 proveedores	111 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.

195

EVOLUCIÓN 2011 - 2015 DE LOS IMPORTES POR ORIGEN DE MATERIAL



EVOLUCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE VERIFICACIÓN

Seguidamente, se adjunta un cuadro en el que se detallan los certificados de verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria durante 2013, 2014 y 2015, los que habilitan a la empresa a la compra de material de origen no nacional, cuando no hay alternativa local.

2013 TOTAL	presentados 130	obtenidos 140
2014 TOTAL	presentados 131	obtenidos 139
2015 TOTAL	**presentados 147**	**Obtenidos (*) 91**

(*) De los 147 CDVs presentados, los 56 que no habían sido obtenidos, se encontraban en trámite de otorgamiento.

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 página WEB de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública (Jefatura de Gabinete de Ministros).

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

DESARROLLO DE PROVEEDORES NACIONALES

Durante el año 2015, la empresa acompañó el desarrollo de proveedores para materiales de línea en los siguientes rubros:

Material	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Accesorios de Hierro Dúctil	2	S/D	S/D	S/D	S/D	2
Accesorios de PVC Cloacal	1	S/D	1	S/D	S/D	2
Anclajes Antirrobo para Medidores	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Bomba Dosificadora de Cloro	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Bulones	1	1	1	S/D	S/D	3
Bridas	1	S/D	S/D	S/D	S/D	1
Cajas Plásticas de Conexiones	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Cañería de PEAD	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Cepos para Corte de Servicio	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Collar de Toma en Carga	S/D	1	S/D	S/D	S/D	1
Conex., Adapt. y Reducciones (Grandes DN)	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Conexiones Plásticas	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Hidrantes	S/D	1	S/D	S/D	S/D	1
Juntas de Fibra	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Llaves	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Llaves Esféricas Plásticas	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Marco y Tapa	S/D	S/D	S/D	1	S/D	1
Medidor de Agua Fría p / Agua Potable	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Piezas Especiales de Acero	S/D	S/D	1	S/D	S/D	1
Tubos de PVC Corrugados p/Cloaca	S/D	S/D	S/D	S/D	1	1
Válvulas Esclusas	1	S/D	S/D	S/D	1	2

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 **Social**

198

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

200 **CATEGORÍA DE USUARIOS**
200 **POLÍTICA COMERCIAL DE AYSA**
200 Sistema de gestión de la calidad comercial
201 Régimen Tarifario
206 **ATENCIÓN A LOS USUARIOS**
206 Contactos realizados por los usuarios
207 Centros de Atención
208 Centro de Atención Integral (telefónico, correo electrónico y correo postal)
212 Oficina virtual
213 **LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS**
213 Principales resultados

Categorías de usuarios

CATEGORÍA	AÑO 2015
RESIDENCIALES	
Usuarios residenciales I (propiedad vertical)	1.396.142
Usuarios residenciales II (propiedad horizontal)	1.444.703
NO RESIDENCIALES	
Usuarios no residenciales I (propiedad vertical)	171.248
Usuarios no residenciales II (propiedad horizontal)	161.382
BALDÍOS	
Baldíos o terrenos sin edificación	51.479
USUARIOS TOTALES	**3.224.954**

Política Comercial de AySA

Los principales lineamientos de la Política Comercial de la empresa se centran en garantizar una correcta facturación, asegurar procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados y atender con profesionalismo las situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos y velando por el cumplimiento de sus obligaciones.

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 2015, AySA continuó con la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la Norma ISO 9001:2008, que fuera certificado durante el 2013 y 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.

RÉGIMEN TARIFARIO

AySA tiene como objetivo prioritario que todos los habitantes del área regulada accedan a los servicios de agua potable y desagües cloacales. En tal sentido, el régimen tarifario, fijado por las autoridades nacionales, debe ajustarse a los siguientes principios generales:

- Ser uniforme para la misma modalidad de prestación según el área servida.
- Propender a un uso racional y eficiente de los servicios brindados y de los recursos involucrados para su efectiva y normal prestación.
- Posibilitar un equilibrio constante entre la oferta y demanda de los servicios, no pudiendo AySA restringir voluntariamente la oferta de los mismos.
- Atender a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación u operación de los servicios.
- Permitir que los valores tarifarios aplicados a algunos segmentos de usuarios equilibren el costo económico de la operación, así como los de otros grupos de usuarios del sistema.

ESTRUCTURA TARIFARIA

La estructura tarifaria prevista en el Marco Regulatorio y en el Instrumento de Vinculación clasifica a los usuarios según su categoría (residencial, no residencial y baldío), la zona en que está ubicado el inmueble y los servicios que le son prestados. El sistema tarifario básico previsto por el Marco Regulatorio está compuesto por un régimen de consumo medido y por un sistema tarifario de cuota fija.

USUARIOS REGISTRADOS POR RÉGIMEN		
Medido	405.143	12,5%
No Medido	2.819.811	87,5%
Total Usuarios	**3.224.954**	**100%**

El régimen tarifario de consumo medido deberá ser de aplicación obligatoria para los usuarios incluidos en las categorías de no residenciales que puedan ser medidos, los edificios de propiedad horizontal subdivididos según la Ley N° 13.512 y las ventas de agua en bloque de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes aprobados.

PROGRAMA TARIFA SOCIAL

AySA es la primera empresa de servicios públicos que dispone de un Programa de Tarifa Social.

Con fecha 1° de septiembre de 2014, la Autoridad de Aplicación dictó la Disposición SSRH N° 16/2014 mediante la cual aprueba un nuevo reglamento de tarifa social, que actualiza y amplia los requisitos para acceder al beneficio, con el propósito de otorgar un tratamiento integral a la problemática social de los usuarios.

Criterios de inclusión y asignación del beneficio

El Programa cuenta con diferentes modalidades de inclusión:

-TARIFA SOCIAL (usuarios residenciales)
-CASO SOCIAL (usuarios residenciales y no residenciales)
-TARIFA COMUNITARIA (usuarios no residenciales que son instituciones u organizaciones de la sociedad civil)

TARIFA SOCIAL Y CASO SOCIAL

El criterio de inclusión para los casos de Tarifa Social y Caso Social se basa en evaluar el ingreso disponible del hogar. Dicha variable está constituida por el monto que surge de la suma de los ingresos propios de todos los integrantes del hogar menos el gasto en salud y vivienda. Para este cálculo, se toman en consideración erogaciones tales como:

- Pago de alquiler y/o expensas
- Pago de impuestos de la vivienda (ABL o impuestos municipales y provinciales)
- Gastos en salud (medicación, tratamientos, asistencia, cuidados especiales)
- Pagos por cobertura médica (medicina prepaga, servicios de emergencia, entre otros)

INGRESO DISPONIBLE = Ingresos totales – Gastos en salud y vivienda

Se toma como valor de referencia el equivalente al importe actualizado de dos jubilaciones mínimas. En los casos de hogares integrados por más de una persona, el mismo se incrementa sumando el valor de una jubilación mínima por cada integrante adicional.

Dentro de los hogares que califican para ser beneficiarios bajo los criterios expuestos pueden identificarse situaciones especiales (Casos Sociales) que ameritan un tratamiento diferenciado.

Caso social

Con la evaluación previa e Informe de un profesional matriculado en Trabajo Social, los hogares que se encuentren en situación social crítica cuentan con la posibilidad de acceder a la exención total de sus obligaciones de pago de los servicios de agua potable y desagües cloacales.

Dentro de la modalidad Caso Social se evalúan los hogares que presentan las siguientes situaciones:

- Con ingresos limitados a gastos de subsistencia.
- Monoparentales.
- Con adultos mayores a cargo.
- Integrados por personas con discapacidad y/o enfermedades crónicas.
- Que utilizan como vivienda inmuebles con otro destino.

TARIFA COMUNITARIA

La modalidad de inclusión para instituciones requiere cumplir una serie de requisitos documentales y presentar la encuesta “Solicitud de Ingreso – Instituciones sin fines de lucro” la cual tiene carácter de declaración jurada.

El criterio es fijado a partir de los ingresos totales anuales de la institución formalmente registrada.



204

Beneficios

El Programa cuenta con la posibilidad de asignar tres tipos de beneficio:

-ACCESO AL SERVICIO, destinado a los hogares / instituciones -con cuenta de servicios- que aún no se encuentren conectados al servicio de agua y/o cloacas.
-USO DEL SERVICIO, para aquellos hogares / instituciones que no puedan afrontar total o parcialmente el pago de las facturas.
-REGULARIZACIÓN DE DEUDAS, para que los hogares / instituciones con deuda cancelen sus compromisos contemplando sus posibilidades económicas.

Para los hogares

ALCANCES DEL BENEFICIO	Beneficiarios Tarifa Social (usuarios residenciales)	Beneficiarios Caso Social (usuarios residenciales y no residenciales)
Acceso al servicio	Pago del 50% del cargo de conexión en 12 cuotas bimestrales	Conexión sin cargo
Uso del servicio	Descuento variable	Servicio sin cargo (“factura cero”)
Regularización de deudas	Pago del equivalente a 3 facturas mínimas en 6 cuotas bimestrales	Exención total del pago de la deuda

Para instituciones

ALCANCES DEL BENEFICIO	Beneficiarios Tarifa Comunitaria (usuarios no residenciales)
Acceso al servicio	Pago del 50% del cargo de conexión en 12 cuotas bimestrales
Uso del servicio	50% de descuento
Regularización de deudas	Pago del 50% de la deuda en 6 cuotas bimestrales

*Para más información consultar Anexo I de la Resolución ERAS 46/14

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Usuarios

205

Beneficiarios del programa en el año 2015	
Usuarios residenciales	23.115
Casos sociales	191
Instituciones sin fines de lucro	206
Total	23.512

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, ambas se envían en un sobre tipo A4 diseñado especialmente para tal fin.

Para la impresión de este material, la empresa convocó a la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVI) y ha tomado en cuenta los datos considerados más relevantes.



Atención a los usuarios

AySA trabaja con el compromiso de estar cerca de sus usuarios, escuchar y dar respuesta a sus necesidades.



La empresa busca atender de manera ágil y eficiente a los usuarios. Para ello, dispone de **23 Centros de Atención**, distribuidos en las distintas localidades de su área de acción y **un Centro de Atención Telefónica**, a través del cual se reciben y gestionan diversas consultas comerciales (de lunes a viernes en el horario de 8 a 18) y técnicas (las 24 horas, todos los días del año). Asimismo, cuenta con la **Oficina Virtual** que se encuentra disponible en la página web de AySA **www.aysa.com.ar**.

CONTACTOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS

El 67% de los usuarios gestionó sus requerimientos en forma personalizada en los Centros de Atención y el 33% lo hizo en forma telefónica

Durante 2015, el 67% de los usuarios gestionó sus requerimientos en forma personalizada en los Centros de Atención y el 33% lo hizo en forma telefónica; generando un **total de contactos** que incluye trámites comerciales y pagos en caja de **1.860.579**. Además, se registraron **445.651 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.

DETALLE POR TIPO DE CONTACTO		
Reclamos:	23.115	2 %
Solicitudes:	191	46%
Consultas:	206	12%
Pagos en caja:	23.512	40%



Los tiempos de espera promedio para la atención personalizada en los Centros de Atención fueron de 4 minutos

CENTROS DE ATENCIÓN

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

TIEMPOS DE ESPERA (Promedios 2015)		
FRONT		
Tiempo de espera	4:32	minutos
Tiempo de atención	5:58	minutos
CAJA		
Tiempo de espera	2:21	minutos
Tiempo de atención	2:21	minutos

TRÁMITES REALIZADOS POR LOS USUARIOS EN AYSA		
Trámites de resolución inmediata	1.290.305	93%
Trámites de resolución diferida*	97.044	7%
TOTAL	1.387.349	100%

*Tiempos de resolución de trámites diferidos

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DIFERIDOS		
1 día	40.420	46%
2 a 5 días	31.198	35%
6 a 10 días	10.396	12%
11 a 30 días	6.436	7%
mayor a 30 días	254	0%
**TOTAL TRÁMITES DIFERIDOS ** **	88.704	100%

** La diferencia entre los números totales de los trámites de resolución diferida que se mencionan en los cuadros Trámites realizados por los usuarios en AySA (97.044) y Tiempos de resolución de trámites diferidos (88.704) corresponde a aquellos que al cierre de 2015 no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días de 2016.

El 93% de los trámites (reclamos, solicitudes o consultas) se resolvió en forma inmediata y el 7% restante en forma diferida, con un tiempo promedio de resolución de 4.3 días.

El 93% de los trámites (reclamos, solicitudes o consultas) se resolvió en forma inmediata y el 7% restante en forma diferida, con un tiempo promedio de resolución de 4.3 días.

Atención a personas con capacidades diferentes

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

208 CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL (TELEFÓNICO, CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL)

AySA cuenta con un Centro de Atención Integral a través del cual pone a disposición de los usuarios diversas vías de comunicación para que puedan canalizar sus consultas y solicitudes.

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 horas. **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, 1° piso, Capital Federal

GESTIÓN TELEFÓNICA Volumen de llamadas año 2015	
Comercial:	
Llamadas entrantes	532.671
Llamadas atendidas	438.328
Porcentaje de llamadas atendidas	82%
Técnico:	
Llamadas entrantes	881.276
Llamadas atendidas	817.935
Atención de llamadas	93%
Total :	
Total llamadas entrantes	**1.413.947**
Total llamadas atendidas	**1.256.263**
Atención de llamadas	**88,8%**
Comerciales	35%
Técnicos	65%

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Usuarios

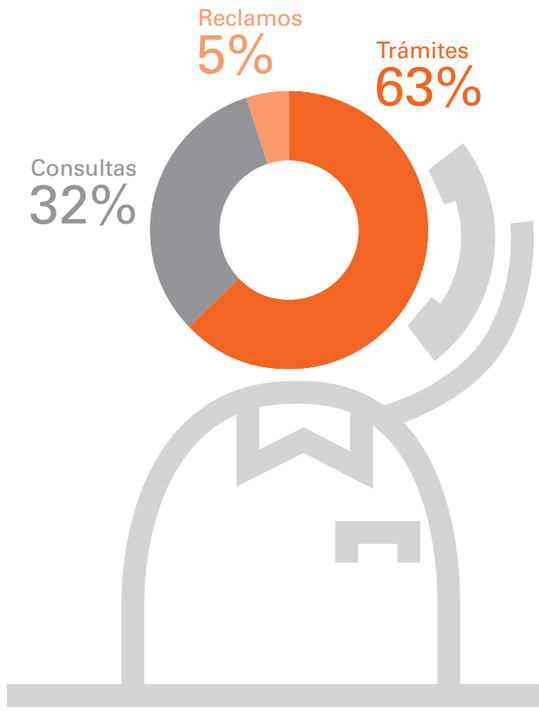
209 Usuarios Sensibles

Es importante destacar que, ante la afectación del servicio de agua se realizan llamados salientes a usuarios denominados “Sensibles” (centros de salud, establecimientos educacionales, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, etc.) a efectos de poder brindar a dichos usuarios información anticipada y eventualmente un servicio alternativo.

TIPOLOGÍA DE CONTACTOS GESTIONADOS POR CADA SERVICIO

Atención Telefónica:

Servicio Comercial:



Servicio Técnico



El tiempo de espera promedio en la atención telefónica fue de 1 minuto, y la duración estimada de los llamados de 3 minutos para los técnicos y de 4 minutos para los comerciales.

Autogestión telefónica		
Consulta cortes programados	151.071	82,7%
Consultas de direcciones de Centros de Atención	17.648	9,7%
Consultas estado de cuenta	13.944	7,6%



GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y CORREO POSTAL

Otra modalidad brindada por AySA para que los usuarios canalicen sus trámites es la casilla de correo electrónico atencionalusuario@aysa.com.ar. También lo pueden hacer mediante fax y correo postal. A través de estos medios se gestionaron trámites comerciales, técnicos, solicitudes de información y consultas.



Volumen y tipología de contactos		
Comerciales *	24.281	78,9%
Técnicos	5.332	17,3%
Otros	1.180	3,8%

* 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	30.285	99,14%
Fax	259	0,85%
Correo Postal	3	0,01%

Los servicios de Atención Comercial y Técnica que brinda el Centro se encuentran certificados por Normas de Calidad.

212 OFICINA VIRTUAL

A partir del 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 2015	
Accesos a la Oficina Virtual	752.876
Usuarios registrados a la Oficina Virtual	158.097
CONTACTOS GENERADOS EN LA OV	
por usuarios AySA	68.073
por usuarios Soc. de Cobranza	365.048
por usuarios Escribanos y Poder Judicial	12.530
Total	**445.651**

EVOLUCIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Usuarios registrados	9.940	30.004	57.267	85.481	111.054	138.973	158.097

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

Los Usuarios

213 LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Con el propósito de identificar áreas de mejora, en forma periódica se efectúan distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel satisfacción de los usuarios:

- Encuestas 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 telefónicas dentro del área de acción.

- Encuesta de Contactos

Medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado en los Centros de Atención, por el Servicio Técnico y la Atención Telefónica, mediante encuestas telefónicas a quienes utilizaron los servicios de la empresa.

- Otros estudios específicos

Nota: para la evaluación se utiliza una escala de 0 a 10, donde 0 es absolutamente insatisfecho y 10 es totalmente satisfecho. Se consideran calificaciones positivas las notas mayores o iguales a 7.

PRINCIPALES RESULTADOS

Estudio de Satisfacción General 2015

SATISFACCIÓN GENERAL

El nivel de **satisfacción** de los usuarios **con el servicio en general** que les brinda AySA **recibió 83% de calificaciones positivas**.

Centros de Atención al Usuario

El 8% de los entrevistados asegura haber concurrido a un Centro de Atención al Usuario de AySA. Para evaluar el funcionamiento de este segmento, se indagó sobre la visita a las oficinas comerciales del resto de las empresas de servicios públicos.

AySA es la empresa que mejores calificaciones recibe, con un 86% de notas positivas. Las razones hacen foco de manera exclusiva en la buena atención recibida el día que el usuario se presentó en las oficinas.

Servicio Técnico

El 7% de los entrevistados menciona haber solicitado Servicio Técnico de AySA en los últimos 6 meses. Para evaluar este segmento, se indagó sobre el funcionamiento de éste en el resto de las empresas de servicios públicos.

AySA es la empresa que mejores calificaciones recibe para su servicio técnico, con un 77% de notas positivas. La solución al problema y la rápida respuesta son las principales razones expresadas por los entrevistados.

214

Atención Telefónica

El 12% de los entrevistados asegura haber utilizado el servicio de Atención Telefónica de AySA. Para evaluar el funcionamiento de este segmento, se indagó sobre la utilización de este servicio en el resto de las empresas de servicios públicos.
AySA es la empresa que mejores calificaciones recibe, con un 84% de calificaciones positivas y registra un incremento significativo en esta medición. La buena atención y la solución al problema son la clave de las calificaciones.

215

Estado del servicio

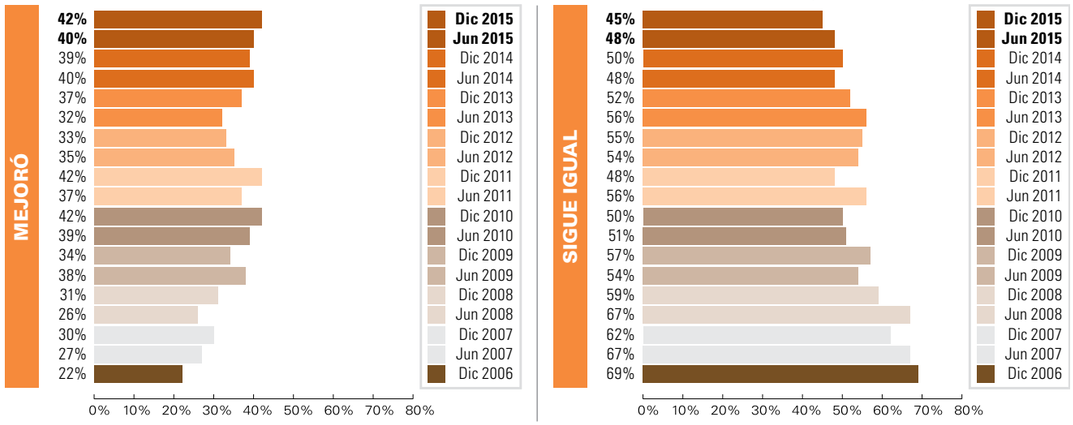
El estado del servicio vuelve a ubicarse en el mejor valor obtenido hasta el momento, desde el inicio de este estudio. Para el 42% de los usuarios el servicio mejoró respecto al que recibía de la anterior proveedora. Esta variable se encuentra en un excelente valor desde hace más de tres períodos y a solo cuatro puntos porcentuales de convertirse en la categoría mayoritaria.

Expectativas de los usuarios

Las expectativas positivas respecto a la prestación del servicio a futuro se encuentran en el nivel más elevado registrado hasta el momento. Alcanza al 62% de los usuarios.

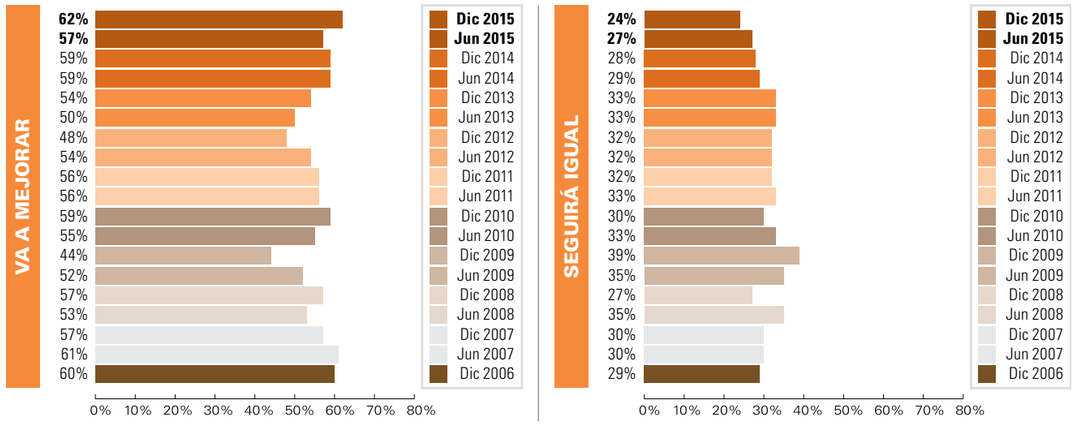
ESTADO DEL SERVICIO

Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos



EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Valores (% de calificaciones positivas) Base: 1000 casos



La Comunidad

AySA trabaja para brindar los servicios de agua potable y desagües cloacales, garantizando la calidad de las prestaciones y contribuyendo al desarrollo de la comunidad, a través de programas con fines sociales, culturales y solidarios.



CONTENIDOS

218 **INTEGRACIÓN DE LOS MÁS NECESITADOS**
Los planes agua + trabajo (A+T) y cloaca + trabajo (C+T).
222 "Conectar Escuelas"
224 **SEMBARANDO VALORES PARA UNA NUEVA CULTURA DEL AGUA**
226 Vida Líquida, el programa educativo de AySA
228 Visitas Escolares a las plantas de AySA
230 Lazos de Agua, la editorial de AySA
232 Acciones para generar conciencia sobre la importancia del agua
234 **PROGRAMA CULTURAL FUENTE ABIERTA**
236 Museo del Agua y de la Historia Sanitaria
238 Biblioteca Agustín González
239 Archivo de Rentas y Planos Históricos
240 Otras actividades culturales
240 **CERCA DE LA COMUNIDAD**
240 Presencia en ferias, exposiciones y congresos
247 Colaboración a través del suministro de agua potable
250 **AYSA EN TODAS LAS PLATAFORMAS**
251 Programa radial Planeta Azul
251 Serie documental Aguas Adentro
252 **PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES**

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.

Agua más Trabajo (A+T) y Cloaca más Trabajo (C+T) son planes sociales, que forman parte del Plan Director de AySA, con una metodología de intervención específica para extender los servicios de agua potable y desagües cloacales por red secundaria y/o primaria en barrios de alta vulnerabilidad social. Además del objetivo central de la expansión, tienen como propósito mitigar el riesgo sanitario y crear fuentes de trabajo, mediante la conformación de cooperativas.

LOS PLANES

AGUA +TRABAJO (A+T) Y
CLOACA +TRABAJO (C+T)

ACTORES INTERVINIENTES

- **AySA**: diseña los proyectos, capacita a las Cooperativas de Trabajo a través del Instituto Leopoldo Marechal (que depende del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias) con la participación del INAES. Asimismo, se encarga de realizar la logística de distribución de materiales para las obras, supervisar las tareas ejecutadas, realizar las transferencias de fondos correspondientes a los municipios (certificaciones), acompaña a los vecinos en la conexión al servicio y recepciona y habilita las obras finalizadas.

- **Los municipios**: priorizan las áreas a expandir, son los responsables de la administración de los fondos recibidos de AySA, constituyéndose como Entes Ejecutores de las obras en curso, e inspeccionan las tareas ejecutadas.

- **Cooperativas de trabajo**: aportan la mano de obra y reciben su remuneración mensual según el avance de obra certificado.

- **Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES)**: asiste en la conformación de las Cooperativas de Trabajo que participan de los Planes.

- **Agencia de Planificación**: realiza el seguimiento de los Planes (estado de avance de las obras, nivel de inversión).



Avance de obras A+T - acumulado al 31/12/2015

Módulos con servicio[1]:	484
Km de redes instaladas:	2.430
Conexiones instaladas:	214.861
Población abastecida:	921.947
Módulos finalizados [1]:	99
Km de redes instaladas:	408
Conexiones instaladas:	37.506
Población a abastecer[2]:	165.294
Módulos en ejecución [1]:	131
Km de redes instaladas:	113
Conexiones instaladas:	9.492
Población a abastecer[2]:	213.813

TOTAL BENEFICIARIOS: 1.301.053
Total Km de Redes Instaladas: 2.950
Total de Conexiones Instaladas: 261.859
Total Módulos: 714

Avance de obras C+T - acumulado al 31/12/2015

Módulos con servicio [1]:	34
Km de redes instaladas:	79
Conexiones instaladas:	8.076
Población abastecida:	33.247
Módulos finalizados [1]:	19
Km de redes instaladas:	47
Conexiones instaladas:	6.563
Población a abastecer[2]:	19.317
Módulos en ejecución[1]:	32
Km de redes instaladas:	26
Conexiones instaladas:	2.775

TOTAL BENEFICIARIOS: 85.166
Total Km de Redes Instaladas: 152
Total de Conexiones Instaladas: 17.414
Total Módulos: 85

(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, utilizando materiales y accesorios de línea (homologados por AySA).
(2) El rubro Módulos en 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 prontos a iniciar, Acuerdo Firmado y en ejecución.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

La Comunidad

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 Módulos finalizados y en ejecución, corresponde a población beneficiaria de los planes que contarán con la prestación del servicio una vez finalizado el proceso de puesta en marcha.
-La totalidad de los datos se han extraído del Informe Anual 2015.

LOS AÑOS DE GESTIÓN DEL PLAN A+T Y C+T HAN PERMITIDO UN GRAN AVANCE EN LA EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES

Personal afectado directamente a la obras A+T/C+T [1]

Cantidad de cooperativistas:	837
Cantidad de profesionales/administrativos:	109
Total personal afectado a obra:	**946**

(1) El personal afectado a la obra contempla cooperativistas y profesionales como ser Director de Obra, Asistente de Obra y personal administrativo de cada Unidad Ejecutora Interviniente. Vale destacar que, el mismo cálculo se realiza para los otros Planes contemplados en el presente informe.



"CONECTAR ESCUELAS"

PROGRAMA DE INSTALACIONES INTERNAS EN ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS ENMARCADOS EN PLANES A+T

Se ha detectado que, en los distintos Municipios del Área Metropolitana de Buenos Aires, una cantidad significativa de establecimientos educativos no están conectados al servicio, a pesar de contar con la red frente a su inmueble.

A fin de dotar a estas escuelas de agua segura, mitigar el riesgo sanitario y mejorar la calidad de vida de su alumnado, AySA en Convenio con la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires, a partir del año 2014, decidió llevar adelante el programa "Conectar Escuelas".

Este programa tiene por objeto la conexión efectiva de los establecimientos educativos al servicio de agua potable de red, en el área de expansión de redes secundarias ejecutadas por el Plan Agua +Trabajo y/o la regularización, enlace y adecuación de las instalaciones sanitarias internas (1).

Se inició su implementación en los municipios de La Matanza y Lomas de Zamora.

En este caso, los municipios son los responsables de la administración de los fondos recibidos de AySA, constituyéndose como Entes Ejecutores de las obras en curso e inspectores de las tareas ejecutadas.



RESULTADOS

Obras en Ejecución y Proyectadas (1) A dic-15	
Cantidad de escuelas con obras finalizadas	120
Alumnos beneficiarios	84.173
Personal afectado directamente a las obras (2)	
Cooperativas	7
Cantidad de Cooperativistas	96
Profesionales Involucrados	29
Total personal afectado a obra:	**125**



(1) En términos técnicos, las obras pueden sintetizarse en los componentes de:
- obra civil (construcción/remodelación de sala de máquinas)
- instalación sanitaria (tanques de bombeo, reserva y tendido de cañerías)
- instalación electromecánica (instalación de bombas presurizadoras)

(2) El personal afectado a la obra contempla cooperativistas y profesionales como ser Director de Obra, Asistente de Obra y personal administrativo (1) de cada Unidad Ejecutora Interviniente. Vale destacar que, el mismo cálculo se realiza para los otros Planes contemplados en el presente informe.



Sembrando valores para una nueva cultura del agua

Además del objetivo primordial de materializar la universalización de los servicios de agua potable y desagües cloacales, 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

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

Este Programa 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
- Jornadas AySA junto a la comunidad: agenda de actividades de capacitación y encuentros presenciales y formativos.
- Espacio Universidades: pensado para los futuros profesionales.
- Espacio Instituciones: un entorno virtual para la formación de personas de distintas organizaciones.

Como parte del programa, AySA tiene a disposición tráilers educativos y visitas a plantas potabilizadoras y depuradoras.

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.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

La Comunidad

CERTAMEN: "QUE EL AGUA DÉ VIDA A TUS IDEAS"



Bajo el lema "Que el agua dé vida a tus ideas", cada nivel educativo: inicial, primario y secundario, tuvo un objetivo determinado sobre la importancia del agua, que representó a través de dibujos, maquetas, audiovisuales y audios.

Se presentaron más de 8.400 trabajos, los cuales conformaron una muestra abierta al público en el Palacio de las Aguas Corrientes. Como actividad complementaria, la Escuela Móvil de AySA estuvo presente en la entrada del edificio y recibió la visita de más de 1.300 personas. A la muestra asistieron 5.350 personas.

Ceremonia de premiación

La premiación del Certamen se llevó a cabo en el salón de Eventos del Palacio de las Aguas Corrientes. Con una participación de más de 1.000 asistentes, se entregaron los premios al primero, segundo y tercer puesto de cada categoría, además de 15 menciones especiales y 17 reconocimientos a escuelas de educación especial. Durante el acto, estuvieron presentes los personajes del "Club Gotitas de Felicidad" que animaron la ceremonia, además de generar conciencia sobre la importancia del agua.

CAPACITACIÓN INTERNA SOBRE EL PROGRAMA

Se realizaron capacitaciones internas de "Vida Líquida", en el salón de eventos del Palacio de las Aguas Corrientes, con la intención de compartir con el personal el potencial del Programa para el trabajo sanitarista e invitar a los empleados a ser agentes de promoción de esta nueva Cultura del Agua y el Saneamiento.





VISITAS ESCOLARES A LAS PLANTAS DE AYSA

381
visitas escolares

10.873
alumnos

213
escuelas

Con el objetivo de valorizar los recursos hídricos y el trabajo de AySA, en 2015 se continuó con el programa de Visitas Escolares a las plantas. La propuesta incluyó a los establecimientos potabilizadores Gral. San Martín, Gral. Belgrano y Juan Manuel de Rosas. Como novedad, se incorporó, también, la posibilidad de visitar una planta depuradora, el establecimiento Norte.

El objetivo de las visitas es que los niños puedan conocer el proceso que transforma el agua del río en agua apta para el consumo, además de recibir información sobre el ciclo del agua, los servicios de agua y saneamiento, y recomendaciones prácticas para la utilización responsable de estos recursos.
El programa, que se ofrece en forma gratuita, está dirigido a escuelas públicas y privadas de nivel primario –de tercero a séptimo grado- que se encuentren dentro del área de acción de la Empresa.

En 2015, se realizaron 381 visitas en las que participaron 10.873 alumnos pertenecientes a 213 escuelas.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

La Comunidad

Evolución de las Visitas

	2013	2014	2015
Cantidad de visitas	281	291	381
Cantidad de alumnos	8.157	8.196	10.873
Cantidad de escuelas	157	160	213

Por otra parte, a pedido del área de “Escuelas Verdes” del Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires, se realizó una visita especial con referentes del sector para que puedan evaluar la actividad. La visita tuvo muy buena valoración y el Programa fue recomendado en las escuelas.

También, se gestionaron dos visitas especiales a pedido de la asociación civil sin fines de lucro “Cascos Verdes”, que trabaja a favor de la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual, a través de un programa que los capacita como formadores ambientales. En esta oportunidad, realizaron la actividad alumnos que cursan en la Universidad Torcuato Di Tella.

Como prueba piloto, se realizó una visita para alumnos de nivel inicial. Se adaptaron los contenidos y se preparó material específico. La experiencia resultó muy satisfactoria.



CASITA DEL AGUA

Se inauguraron las nuevas instalaciones de la “Casita del Agua” en la Planta Gral. San Martín, el lugar destinado a la recepción de los visitantes. La edificación, construida con criterios de sustentabilidad, contempla una sala equipada con tecnología audiovisual de última generación y un baño demo donde se pueden apreciar las instalaciones sanitarias internas de una casa. Paralelamente, se continuó trabajando en otros tres proyectos de “Casitas” para 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 medio ambiente, la historia y el patrimonio.





TÍTULOS PUBLICADOS EN 2015

[Colección Panorama]
Establecimiento Wilde
Autores varios

Este libro se propone dar a conocer un hito del saneamiento en Argentina: el Establecimiento Wilde. El recorrido propuesto se da a través de su historia, su patrimonio y su funcionamiento.

Al mismo tiempo, con este título se lanzó la Colección Panorama, cuyos objetivos se expresan en su lema: "La empresa de agua y saneamiento más importante del país a través de sus establecimientos".

[Colección del Programa de Visitas Escolares a las Plantas]
Guía para las Visitas Escolares a las Plantas de AySA | "Los servicios de agua y saneamiento: desarrollo, salud y calidad de vida"
Autores varios

La publicación se propone como material complementario a la visita educativa que realizan regularmente alumnos y docentes a los establecimientos de AySA, en el marco del Programa de Visitas Escolares a las Plantas.

[Colección Infantil-Juvenil]
Cuentos para reír y sonreír: historias que nos enseñan el valor de la alegría
Autores varios

Compilación de cuentos escritos e ilustrados por los alumnos del Instituto "Dr. José Ingenieros" en el marco del proyecto institucional "Valores para la convivencia".



ACCIONES PARA GENERAR CONCIENCIA SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AGUA



Durante 2015, AySA continuó su tarea de sensibilización 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.

FECHAS SIGNIFICATIVAS PARA LA EMPRESA



Día Mundial del Agua

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Agua, AySA se hizo presente en distintos lugares del área de acción para generar conciencia sobre la importancia del agua y el valor de los servicios que presta.

Con esta intención, la empresa se acercó con sus tráilers educativos a Parque Saavedra y Parque Centenario, en la Ciudad de Buenos Aires, y al Velódromo de Lanús, en la Provincia de Buenos Aires. Acompañaron la actividad los personajes del "Club Gotitas de Felicidad", quienes entregaron material didáctico a los niños, con consejos sobre el buen uso del agua. En cada locación, además, se dispusieron puestos de hidratación para brindar agua potable.

Más de 4.800 personas se acercaron a los puestos de hidratación y 1.216 visitaron los tráilers.

Día Mundial del Medio Ambiente

En el marco de esta celebración, que tiene como objetivo fomentar la consciencia mundial sobre el cuidado del medio ambiente y promover la atención al respecto, AySA acompañó las actividades que se desarrollaron en la Reserva Ecológica de Costanera Sur, con la presencia de un tráiler educativo.

Alrededor de 150 personas visitaron el tráiler entre público general y colegios invitados.

Día Mundial del Lavado de Manos



AySA realizó una acción en la vía pública, en la zona del Obelisco, que contempló la entrega de 1.000 jabones y un folleto informativo, con la finalidad de difundir la importancia del lavado de manos en la prevención de enfermedades.

TRAILERS EDUCATIVOS

AySA cuenta con unidades móviles educativas, especialmente acondicionados para comunicar y educar a través del entretenimiento. Estos tráilers están equipados con un cine, 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 cuentan con un espacio con pantallas táctiles, a través de las cuales, los más pequeños pueden aprender jugando.

4.800
personas se acercaron a los puestos de hidracación

1.216
visitaron los tráilers

57.900
personas visitaron nuestros tráilers educativos.

En 2015, estas unidades móviles estuvieron abocadas principalmente a visitar establecimientos educativos, en el marco del Programa Vida Líquida, invitando a participar a docentes, padres y alumnos.

Durante el año, más de 57.900 personas visitaron los tráilers.



Programa Cutural Fuente Abierta

Desde su creación, AySA ha otorgado un papel relevante a la preservación del patrimonio cultural evidenciado en los distintos programas y acciones que ha desarrollado, orientados en su mayoría a la conservación, protección y difusión del rico patrimonio histórico heredado de OSN. Un patrimonio presente en valiosos testimonios documentales, equipamientos, maquinarias y de especial modo, en sus edificios e instalaciones.

Con el propósito de compartir el conocimiento y promover la valorización de los servicios esenciales de agua potable y saneamiento, la empresa lleva adelante su programa cultural Fuente Abierta



Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

MUSEO DEL AGUA Y DE LA HISTORIA SANITARIA

Custodia parte de la historia del Saneamiento de nuestro país.

El Museo tiene como objetivos: recuperar, preservar y valorar el pasado vinculado con las obras de agua potable y saneamiento, pues su conocimiento contribuye a la comprensión del papel clave que estos servicios guardan para el desarrollo social.

Quienes lo visitan pueden conocer su interesante colección compuesta por piezas y artefactos sanitarios únicos y curiosos, además de elementos que dan cuenta de la construcción del magnífico edificio que lo alberga, el Palacio de las Aguas Corrientes.

Durante 2015, el Museo continuó y acrecentó sus actividades orientadas a la difusión del patrimonio histórico sanitario. Como parte de esta tarea, durante **el año recibió un total de 18.874 visitantes.** Dentro de este público se encuentra el perteneciente a establecimientos educativos de nivel primario, secundario, terciario y universitario.

Además de sus tareas habituales de investigación y difusión, durante el año, el Museo ha supervisado el Proyecto de Restauración Exterior del Palacio de las Aguas Corrientes, que cuenta con la aprobación de la Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos.



El Museo recibió más de 7.000 visitantes en la edición 2015 de la Noche de los Museos.



La Noche de los Museos

Noche de los Museos

Bajo el lema "La historia del agua bajo las estrellas", AySA participó de una nueva edición de "La Noche de los Museos", acontecimiento que organiza el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires.

En esta oportunidad, a las tradicionales visitas guiadas se sumó la posibilidad de disfrutar la muestra de arte de las obras hidrocinéticas de Gyula Kosice, una invitación a reflexionar sobre la influencia del agua en la vida, mediante la combinación de este elemento, la luz y el movimiento. Además, en la entrada del Palacio de las Aguas, estuvo presente un tráiler educativo.

El Museo recibió a más de 7.000 visitantes superando la afluencia de público de años anteriores.

Museo del Agua y la Historia Sanitaria	
Tel.:	**6319-1104**
e-mail:	museo_del_agua@aysa.com.ar
Horario de atención:	de lunes a viernes de 9.00 a 13.00
Visitas Guiadas:	lunes, miércoles y viernes a las 11.00 Palacio de las Aguas Corrientes, 1°

Dirección: Riobamba 750 - 1° piso - CABA

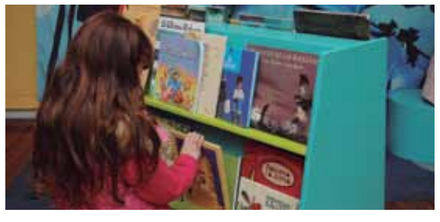


BIBLIOTECA AGUSTÍN GONZÁLEZ

Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente.

Esta Biblioteca posee testimonios impresos únicos sobre la historia del Saneamiento nacional y las primeras obras que se realizaron en el país.

Su propósito es asistir al personal de la empresa y a la comunidad externa para favorecer el conocimiento sobre las temáticas vinculadas a su colección. Difundir información y fomentar el intercambio con organizaciones especializadas nacionales, regionales e internacionales.



Durante 2015, recibió y respondió **1.017 consultas**, efectuó **92 préstamos**, entregó **129 artículos impresos y envió 597 documentos digitales.**

Asimismo recibió alumnos de los distintos niveles educativos, que pudieron acceder al material bibliográfico. Para nivel primario, se realizaron 14 talleres didáctico – recreativos.

Por otra parte, se dio continuidad a las acciones de preservación y conservación del material histórico de Obras Sanitarias de la Nación y se inició la digitalización de parte de esta colección.

Biblioteca Agustín González	
Tel.:	6319-1882 o 1884
e-mail:	biblioteca@aysa.com.ar
Horario de atención:	de lunes a viernes de 9.00 a 13.00
Visitas Guiadas:	lunes, miércoles y viernes a las 11.00 Palacio de las Aguas Corrientes, 1°piso

Dirección: Riobamba 750 - 1° piso - CABA



ARCHIVO DE RENTAS Y PLANOS HISTÓRICOS

Declarado Bien Histórico Nacional en 2010.

El actual Archivo de AySA nace con los planos de las primeras obras de saneamiento de la ciudad de Buenos Aires. Sus documentos más antiguos datan de 1872. No existe otro en Buenos Aires que reúna información especializada tan completa sobre edificios emblemáticos, obras y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la Ciudad. Incluso cuenta con planos de construcciones ya demolidas, que permiten recrear una ciudad desaparecida. De allí la relevancia que posee para el conocimiento y la investigación edilicia de nuestra Nación.

El sector brinda un servicio de ágil acceso a la información disponible, para acompañar la actividad profesional del personal de la empresa, de especialistas y del público en general que, presentando la documentación necesaria, puede solicitar planos domiciliarios.

Durante el 2015, el Archivo continuó trabajando en la depuración de material y en el proceso de inventariado. También, se prosiguió con el proceso de puesta en valor del material documental, en este sentido, se evaluaron alternativas para evitar la manipulación de originales y se avanzó en el proceso de digitalización, alcanzando un total de 4.546 planos, entre nuevos e históricos.

En relación a la atención del usuario, se recibieron solicitudes de **1.194 expedientes de rentas**, se atendieron **22.771 consultas internas y externas de planos domiciliarios** y se dio respuesta a **521 solicitudes de planos de redes.**

Archivo de Rentas y Planos Históricos	
Tel.:	6319-1025 o 1815
e-mail:	archivos@aysa.com.ar
Horario de atención:	de lunes a viernes de 9.00 a 16.00

Dirección: Riobamba 750 - Planta Baja - CABA



Cerca de la comunidad

PRESENCIA EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS

41° FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO

AySA estuvo presente en esta importante feria, que tuvo lugar en el Predio Ferial La Rural. Participó a través de un stand, donde además de ofrecer información institucional, se invitó a los chicos a disfrutar actividades recreativas: pintura, talleres de cuenta cuentos y maquillaje artístico, junto a los personajes del Club Gotitas de Felicidad.
También dispuso una carpa para la recepción de colegios, donde entregó materiales informativos y realizó talleres programados de lectura, entre otras actividades. En otro espacio, "La Gota de la Vida", invitó a los asistentes a reflexionar sobre el significado y la importancia de los servicios, a través de una proyección de 360°, en un inflable gigante; en la entrada de este cine, se dispusieron dos puestos de hidratación para la provisión de agua potable a los visitantes.

Complementaron esta participación, los tráilers educativos, que además de microcine y juegos, sumaron bibliografía especializada y pantallas exteriores para la proyección de films institucionales. En el mismo sector, se instalaron otros dos puestos de hidratación.

Casi 139.000 personas visitaron los espacios de la empresa en la Feria.

OTRAS ACTIVIDADES CULTURALES

MUESTRA DE GYULA KOSICE: "EL HOMBRE NO HA DE TERMINAR EN LA TIERRA"

AySA homenajeó al artista Gyula Kosice, a través del montaje de una muestra con sus obras en el Palacio de las Aguas Corrientes.

La muestra denominada "El hombre no ha de terminar en la Tierra", se ubicó en un sector del Museo, donde pudo ser visitada por el público.

AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

La Comunidad



TECNÓPOLIS

El 16 de julio abrió sus puertas la edición 2015 de Tecnópolis. Como en ediciones anteriores, AySA se hizo presente en esta mega muestra, con un stand especialmente orientado a los más chicos.

Al ingreso, en la parte exterior, se dispusieron hamacas y bebederos. En el espacio interior, los niños pudieron disfrutar de juegos como: "Operación Rescate", donde debían evitar la contaminación del río a través de movimientos con su mano captados por pantallas con sensores; el "Simón dice", tubos con agua y luz de colores para imitar la secuencia del juego; el "Enigmático del Agua", juego de preguntas y respuestas sobre el agua y su uso responsable; y el sector virtual, que contó con pantallas táctiles con juegos como el "Memo Agua", "Aqua Test" y "Conexiones".
También, se montó un sector de plaza blanda para los más pequeños; el "Juego de las Canillas" con bancos de trabajo para colorear; y bibliotecas infantiles para fomentar la lectura.
Por último, en una sala se proyectaron audiovisuales relacionados con el agua y el saneamiento.

128.500
personas visitaron nuestro stand



Más de 128.500 personas visitaron el stand y 3.468 disfrutaron las funciones de cine.



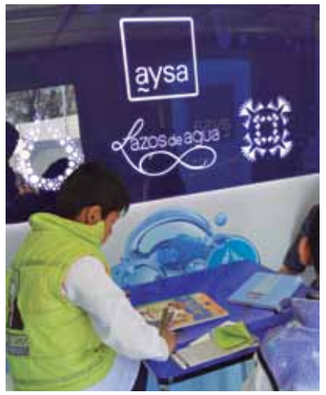
Día del Niño en Tecnópolis

Como parte de los festejos del "Día del Niño", AySA realizó una serie de actividades para homenajear a los chicos. Acróbatas, payasos, zanquistas y un mago recibieron a **más de 3.300 personas que se acercaron al stand**. Un show de música y percusión en vivo, acompañado de burbujas de distintos tamaños, completaron el espectáculo. Al finalizar, los niños se llevaron burbujeros, rompecabezas, stickers y prendedores con mensajes sobre el valor del agua.





+184.000
visitaron nuestros espacios en la Feria del Libro Infantil y Juvenil



25° FERIA DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL

La empresa participó de esta Feria, que se desarrolló en el predio Polo Circo de la Ciudad de Buenos Aires.

AySA se hizo presente a través de diferentes propuestas: dos trailers educativos, "La Gota de la Vida" con un audiovisual 360° con contenido infantil sobre los usos del agua, un laberinto inflable para fomentar el aprendizaje a través del entretenimiento y tres puestos de hidratación.

En total, estos espacios fueron visitados por más de 184.000 personas.

Por esta participación, AySA fue distinguida por la Fundación El Libro en reconocimiento a su "Labor de Promoción Cultural"

FERIA DEL LIBRO EN LA MATANZA

Se realizó la 8° edición de la "Primavera de Libros" en la Plaza General San Martín de San Justo. El propósito de este evento fue fomentar la lectura y el acceso a los bienes culturales de toda la comunidad local y de sus alrededores, como así también aportar nuevo material bibliográfico a las bibliotecas escolares de La Matanza.

AySA participó con un stand donde brindó información sobre el programa Vida Líquida, además de la instalación de dos puestos de hidratación y un Tráiler Biblioteca, equipado con libros infantiles y con publicaciones sobre la historia del agua y el saneamiento.

El Tráiler Biblioteca recibió un total de 3.241 personas y se abasteció de agua potable a más de 20.600 personas.

FERIA "LIBRARTE 2015" EN BERAZATEGUI

Se realizó la 10° edición de "LibrArte" en el Centro de Actividades Deportivas, Culturales y Recreativas "Roberto De Vicenzo", de Berazategui. Esta feria contó con actividades para docentes, estudiantes, artistas y público en general, mesas redondas, conferencias, presentaciones de libros, encuentros de narración, espectáculos, conciertos y teatro.

AySA se hizo presente difundiendo el programa educativo "Vida Líquida" a través de la presencia de un stand, la Escuela Móvil y un Laberinto inflable con un recorrido lúdico con consejos sobre el agua.

Se recibió a más de 1.300 personas a las que se les entregó materiales gráficos con consejos sobre el cuidado del agua.

INNOVA 2015

Bajo el lema "Un lugar para mentes inquietas", dentro del Pabellón 5 de Costa Salguero, tuvo lugar INNOVA 2015. Organizado por el Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el encuentro tuvo como objetivo generar un espacio destinado a las escuelas para disfrutar de estaciones digitales, muestras y charlas, para experimentar nuevas formas de aprender y compartir conocimientos, con desarrollos tecnológicos vinculados a la educación.

Acompañando esta iniciativa, AySA dispuso tres espacios: un sector con pórticos inflables, donde expuso láminas informativas sobre el agua, el saneamiento y el medio ambiente; un tráiler educativo y un puesto de hidratación.

Visitaron el stand 1.678 personas, que recibieron material informativo y didáctico. Además, se entregó agua potable a más de 4.000 personas.



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 2015 se sumó a Expo Avellaneda, Expo Lomas de Zamora y Expo Quilmes.

OTRAS PARTICIPACIONES DE LA EMPRESA

43° Feria Provincial de Ciencia y Tecnología

Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires

Esta feria fue organizada por la Dirección General de Cultura y Educación, con el auspicio de la Provincia de Buenos Aires. AySA se hizo presente con el Tráiler Educativo, ofreciendo proyecciones y juegos en pantallas táctiles.

Más de 400 personas se acercaron al tráiler y se entregó material didáctico a todos los que tomaron contacto con los representantes de la empresa.

CONAGUA 2015

Paraná, Entre Ríos

AySA presentó una unidad del Tráiler Educativo y convocó a varios colegios de la zona a participar de las actividades que este móvil ofrece.

Participaron 415 personas.

XXIV Feria Regional de Ciencia y Tecnología

Balcarce, Provincia de Buenos Aires

AySA estuvo presente con un Tráiler Educativo y el equipo del Programa Educativo de la empresa. Para ambas jornadas, se ubicó frente al Instituto E.P. N°13, donde fueron invitados los alumnos y docentes.

Participaron 1.180 personas, a quienes se les entregó material didáctico.

Festejos por la Semana de Mayo

Bajo el lema "El mismo Sol, la misma Patria", se celebró el 205° aniversario de la Revolución de Mayo con una serie de actividades conmemorativas, organizadas por Presidencia de la Nación, vinculadas a los derechos humanos, la justicia social, la soberanía nacional, la cultura, la integración, el arte, la ciencia, la innovación y la historia.

AySA se sumó al sector "Patria es Innovación", una muestra de proyectos y logros de un país que mira al futuro. Allí la empresa presentó un camión desobstructor, el ROV y su Trailer Educativo.

Visitaron la Escuela Móvil 2.397 personas y se entregó material a aproximadamente 4.500 personas.

En el acto de cierre, que convocó cerca de 80.000 personas, se brindó agua potable mediante puestos de hidratación.

3° Congreso Internacional de Responsabilidad Social

AySA participó con la presencia del Trailer Educativo en este Congreso realizado en el Predio Ferial La Rural, de la Ciudad de Buenos Aires, bajo el lema "Federalismo Responsable con eje en la Empleabilidad".



42° Encuentro Argentino de Mini Básquet

Desarrollado en el Centro Nacional de Alto Rendimiento Deportivo (CENARD), con el objetivo de estrechar lazos de amistad y compañerismo a través del deporte, el encuentro convocó a más de 5.000 jugadores y jugadoras de las categorías mini, pre-mini y sub-13, de los clubes afiliados de la Federación de Básquet Metropolitano de Buenos Aires (FE-



BAMBA) y la Asociación Femenina Metropolitana de Básquetbol (AFMB).

En esta oportunidad, AySA acompañó la actividad con la participación del "Club Gotitas de Felicidad", quienes dieron consejos sobre el cuidado del agua, y un puesto de hidratación.

Casa FOA 2015

La exposición nacional de arquitectura, industria, diseño interior y paisajismo, cuyo objetivo es recaudar fondos a beneficio de la Fundación Oftalmológica Argentina, Jorge Malbran, celebró su 30° aniversario. En esta oportunidad la muestra se situó en una antigua mansión del Barrio de Retiro, de la Ciudad de Buenos Aires.



AySA participó como "sponsor oficial" en un espacio al aire libre denominado "El Patio", donde se entregó agua potable y material gráfico.

68.100 personas visitaron la exposición.

Cierre de pasantías "New School University"

Los alumnos que participaron de este programa realizaron trabajos de investigación en el marco del Observatorio Matanza – Riachuelo. La presentación de los mismos tuvo lugar durante el acto de cierre, que se llevó a cabo en el Salón de Usos Múltiples del Palacio de las Aguas Corrientes.

Día de la Primavera en la Universidad de La Matanza

AySA acompañó los festejos con la presencia de una Tráiler Educativo interactivo y un puesto de hidratación y la entrega de material institucional.

Carrera Día del Sol - La Matanza

Esta carrera que tuvo lugar en la Plaza Martín de Güemes y el Leñadero, Ciudad Evita, tiene el propósito de difundir los beneficios que tienen el deporte y la vida sana. AySA participó con un Tráiler Educativo.

285° Aniversario Sa n Antonio de Areco

AySA se sumó a los festejos llevados a cabo en la "Plaza del Pueblo". La empresa se hizo presente con la Escuela Móvil y un puesto de hidratación.

Festival Abierto 30 años del Ciclo Básico Común (CBC)

AySA participó difundiendo el programa educativo "Vida Líquida" a través de la presencia de la Escuela Móvil y un Laberinto inflable con consejos sobre el agua.

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 que tuvieron una masiva afluencia de público.









AySA
Reporte de
Sustentabilidad
2015

Desempeño Social

La Comunidad

249

Entre los más relevantes se puede mencionar:

- Rally Dakar 2015, donde asistió a aproximadamente 30.000 personas en sus puestos de hidratación.
- Carrera Solidaria, organizada por el Observatorio Nacional del Deporte y Actividad Física, del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, donde colaboró con la entrega de sachets de agua para hidratar a los 300 participantes.

- Festival Cultura por la Paz, que reunió a jóvenes que realizaron seminarios sobre la paz y talleres de expresión artística. La empresa realizó la provisión de agua potable a los 5.000 participantes.

- Apertura de Sesiones Ordinarias en el Congreso Nacional, en la Plaza de los Dos Congresos, a través del suministro de agua potable, a una concurrencia de aproximadamente 250.000 personas.

- Primer Festival Ciudad Verde, un encuentro para promover conductas eco-eficientes y sustentables, organizado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se brindó apoyo con dos camiones cisterna y dos puestos de hidratación que abastecieron de agua potable a aproximadamente 3.000 personas.

- Marcha "Ni una menos", en la Plaza de los Dos Congresos, una marcha contra la violencia de género en la que AySA estuvo presente con un puesto de hidratación, ofreciendo aproximadamente 10.000 vasos con agua.

- Puestos de Hidratación en el Centro Cultural Kirchner durante las vacaciones de invierno, abasteciendo a más de 50.000 personas.

- 32° Peregrinación al Santuario de la Virgen del Rosario de San Nicolás. Como todos los años, AySA colaboró con el abastecimiento de agua potable durante todo el recorrido a los más de 1.000 peregrinos que caminaron al Santuario.

- 41° Peregrinación a Luján, en la que participaron más de 2 millones de personas. AySA colaboró con la presencia de 12 camiones cisterna y 4 puestos de hidratación para el abastecimiento de agua potable en los 70 km de recorrido.

- 285° Aniversario de San Antonio de Areco, en la que la empresa entregó agua potable mediante un puesto de hidratación.

- Peregrinación Inmaculada Concepción, se asistió con la provisión de agua potable a un total de 500.000 personas.

- Fiestas Patronales de Nuestra Señora que Desata los Nudos, con un camión cisterna que brindó agua potable a más de 80.000 personas.



AySA en todas las plataformas

PROGRAMA RADIAL PLANETA AZUL



PLANETA AZUL EN VIVO EN FM MILENIUM

Luego de seis temporadas ininterrumpidas al aire, el programa de radio de AySA presentó este año un nuevo formato en vivo de dos horas de duración por Milenium (FM 106.7), los sábados de 12 a 14 hs.

Con la conducción de Mario Portugal, la séptima temporada de Planeta Azul llegó con nuevos informes especiales, móviles en vivo y entrevistas en piso a las voces más autorizadas del ámbito de las ciencias y el ambiente.

Otra de las novedades ha sido la incorporación al programa de los periodistas Gabriela Vizental como columnista de ambiente y de Martín De Ambrosio con su columna dedicada a la ciencia.

LANZAMIENTO DEL BLOG DE PLANETA AZUL

El blog de Planeta Azul es una nueva plataforma digital de AySA, que en su objetivo de lograr una mejor interacción con los oyentes y usuarios, busca difundir valores relevantes para la compañía: el cuidado del ambiente y los recursos naturales, la sustentabilidad y las mejoras en el servicio de agua potable y saneamiento

El sitio recoge toda la información relativa al programa de radio de la empresa, y también funciona como un portal de noticias de ambiente y ecología. Se pueden encontrar los audios del material generado en cada programa (entrevistas, móviles, informes y secciones) como también una actualización semanal de las noticias, a cargo de los periodistas Gabriela Vizental y Martín De Ambrosio.

Desde su lanzamiento, en agosto y hasta fines de 2015, ha tenido casi 20.000 visitas.

TWITTER DE PLANETA AZUL

Con el objetivo de potenciar el programa en vivo y la presencia en redes sociales, se creó la cuenta de twitter de Planeta Azul: @PlanetaAzul_Ar. Durante el programa, se publican tweets de las entrevistas y acciones con consignas para fomentar la interacción de los seguidores.

Durante el año, ganó 3.761 seguidores y tuvo más de 360 menciones en esta red, como también más de 1.000 retweets.

SERIE DOCUMENTAL AGUAS ADENTRO

Premio Eikon para Aguas Adentro

"Aguas Adentro", la serie documental de AySA coproducida con Canal Encuentro, recibió el Eikon de plata, en la categoría "Marketing social", que refiere a campañas de publicidad y comunicación de gobiernos, empresas u ONG tendientes a modificar comportamientos sociales y promover el cambio de actitudes

La serie de 13 capítulos 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.

"Aguas Adentro" fue emitida por Canal Encuentro durante 2014 y hoy forma parte del contenido on demand de la plataforma "Conectáte", a la que toda la comunidad educativa, y el público en general tiene acceso.



Participación en eventos internacionales

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

INTERCONNECT 2015

Febrero 2015 – Las Vegas, Estados Unidos

El objetivo de este encuentro consistió en presentar las novedades relacionadas con las nuevas tecnologías. AySA estuvo presente con la finalidad de evaluar la implementación de las mismas en la gestión de la empresa.

CIERRE DE LAS AMÉRICAS

Marzo 2015 – San Pablo, Brasil

AySA y la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS) estuvieron presentes en el cierre de este evento, que propuso la creación del Panel Intergubernamental del Agua donde se elabore un mapa hídrico y de los servicios sanitarios para América Latina y el Caribe a fin de desarrollar e implementar acuerdos en la materia.

WATER TECH IN RESILINT CITIES

Marzo 2015 – Washington, Estados Unidos

Organizado por la Organización de los Estados Americanos, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y U.S. Water Partnership, el objetivo principal del evento fue conocer los planes de desarrollo de los diferentes proyectos de agua previstos para Iberoamérica.

REUNIÓN ANUAL DEL GLOBAL WATER PARTNERSHIP – GWP SUDAMÉRICA

Marzo 2015 – Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Se realizó la Reunión anual del Global Water Partnership – GWP Sudamérica, en las instalaciones del Palacio de Aguas Corrientes. Esta entidad regional de la GWP tiene como uno de sus objetivos fundamentales promover la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) como estrategia esencial para promover el desarrollo sostenible de las regiones, la conservación de los ecosistemas, la mitigación de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida.

Febrero

Marzo

7° FORO MUNDIAL DEL AGUA – AGUA PARA NUESTRO FUTURO

Abril 2015- Daegu - Dyeongbuk, República de Corea del Sur.

Bajo los siguientes ejes temáticos: Agua Segura - Agua para el desarrollo y la prosperidad - Agua para la sustentabilidad: Armonía entre lo humano y la naturaleza - Construcción sustentable y los mecanismos de implementación, el Foro se focalizó en 3 objetivos primarios:

- Ir de la solución a la implementación,
- Brindar la plataforma científica y tecnológica,
- Contribuir con las metas propuestas para el desarrollo sustentable.

1° ENCUENTRO LATINOAMERICANO SOBRE LA MUJER Y EL AGUA 2015

Abril 2015 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

En el Salón de eventos del Palacio de las Agua Corrientes, se realizó el 1er. Encuentro Latinoamericano sobre la Mujer y el Agua 2015. El objetivo del evento se centró en reunir a las mujeres que intervienen en distintos sectores de la vida social, cultural, política, laboral y comunitaria, con el fin de reflexionar y construir un mensaje sobre el valor de la impronta que la mujer genera en cada acto de vida y la importancia del rol femenino en la actividad sanitarista.

CUMBRE LATINOAMERICANA DE CIUDADES Y GOBIERNOS LOCALES

Abril 2015 – Ciudad de Mar del Plata, Argentina

AySA participó con el fin de crear conciencia acerca de la importancia de los servicios de agua y saneamiento como recurso clave para el crecimiento, desarrollo y funcionamiento de los municipios. Asimismo, en el stand de la empresa, se proyectó material educativo y audiovisual sobre los 9 años de gestión, el Programa Educativo Vida Líquida y ALOAS.

1° CONGRESO INTERNACIONAL GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA – CIGIA 2015

Abril 2015 – Santiago de los Caballeros, República Dominicana

El Congreso fue organizado por la empresa COORASAN y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). AySA participó como expositora presentando experiencias novedades.

"TALLER DE CAPACITACIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO"

Abril 2015 – Quito, Ecuador.

Organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, los ejes temáticos de este taller fueron la gestión sustentable de control de inundaciones urbanas, derecho humano al agua y saneamiento y relación entre agua, energía y seguridad alimentaria.



Abril



THE WATER EXPO 2015

Junio 2015 – Miami, Estados Unidos

El objetivo de la exposición fue conectar a los fabricantes y distribuidores de productos relacionados con el mercado del agua en el Este de Estados Unidos, Latinoamérica y el Caribe, con compradores y profesionales de más de 40 países.

ENCUENTRO AGUA NO CONTABILIZADA

Junio 2015 – Ciudad de Buenos Aires, Argentina

El evento, desarrollado en la Planta Potabilizadora Gral. San Martín, reunió a prestadores de agua y saneamiento de Argentina, a fin de compartir conocimientos y experiencias en torno a la temática.



1° FORO LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD HÍDRICA

Julio 2015 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Organizado por la Comisión de Usuarios del ERAS y AySA, se llevó a cabo este encuentro en el Salón de Eventos del Palacio de la Aguas Corrientes. La temática del Foro consistió en la necesidad de generar un espacio de reflexión e intercambio para la construcción de un nuevo paradigma de gestión, administración y uso de los recursos hídricos, para asegurar un desarrollo hídrico inteligente y sustentable.



THE NEW SCHOOL - NEW YORK - INTERNACIONAL FIELD PROGRAM

Julio 2015 – New York, Estados Unidos

Los estudiantes participantes de este Programa expusieron sus trabajos de investigación, fruto de la labor desarrollada en los meses que estuvieron compartiendo experiencias en el marco del Observatorio Matanza- Riachuelo.



Junio

Julio

WORD WATER WEEK 2015

Agosto 2015 – Estocolmo, Suecia

Como cada año, se celebró la Word Water Week. El objetivo del evento es proporcionar un foro único para el intercambio de opiniones, experiencias y prácticas entre científicos, empresarios, políticos y la comunidad. El tema central de esta edición fue: "Agua para el desarrollo sostenible".

6° CONFERENCIA G-20Y

Agosto 2015 – Evian, Francia

El objetivo de la Cumbre G-20Y es que la comunidad empresarial formule una serie de recomendaciones para el sector que, al mismo tiempo, sean relevantes para la sociedad en general y para todos aquellos que diseñan políticas públicas a nivel nacional e internacional.

CONFERENCIA UNESCO PHI

Septiembre 2015 – Beccar, Provincia de Buenos Aires

Con motivo de la celebración de los 70 años de la UNESCO y los 50 años del programa Hidrológico Internacional (UNESCO-PHI), se llevó a cabo la conferencia "La Diplomacia del Agua en América Latina y el Caribe: la contribución de la UNESCO a la cooperación relativa al agua".

3° CONGRESO MUNDIAL DE WOP Y LA ASAMBLEA GENERAL DE GWOPA

Septiembre 2015 – Barcelona, España

La Alianza Mundial de Partenariados entre Operadores de Agua organizó este encuentro, cuyo tema central fue Los operadores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como en sus ediciones anteriores, el III Congreso Mundial de WOP se dedicó a colaborar con los operadores de agua y saneamiento en su labor de brindar mejores servicios.

Agosto

Septiembre

EXPO ANEAS 2015

Noviembre 2015 – Chihuahua, México

Se celebró la XXIX Convención Anual, bajo el eje rector Agua y desarrollo sostenible. AySA participó con la ponencia "La Gestión sostenible de los servicios de Agua y Saneamiento".

TALLER BID

Noviembre 2015 – Ciudad de Buenos Aires, Argentina

Se realizó este taller sobre Buenas Prácticas y Eficiencia en Operación, Conservación y Mantenimiento de Infraestructura de Agua y Saneamiento (BID) en la Planta Potabilizadora Gral. San Martín.

TALLER RUMBO AL 8° FORO MUNDIAL DEL AGUA, BRASILIA 2018

Noviembre 2015 – Ciudad de Buenos Aires, Argentina

Se celebró en el Palacio de las Aguas Corrientes, organizado por el Consejo Mundial del Agua y ALOAS, con el objetivo de elaborar una propuesta representativa del sector de agua y saneamiento para América Latina y el Caribe. También, en paralelo se realizó el Taller WOP-LAC.



5° ENCUENTRO DE ALOAS



Noviembre 2015 – Ciudad de Buenos Aires, Argentina

Con la mirada puesta en el 8° Foro Mundial del Agua, Brasilia 2018, se celebró el 5° Encuentro de esta Asociación, en el Palacio de las Aguas Corrientes.
Representantes de las distintas empresas miembro y de organizaciones de relevancia del ámbito sanitario, se reunieron nuevamente para compartir experiencias y manifestaron la necesidad de presentar una propuesta que refleje el espíritu latinoamericano en materia de agua y saneamiento. Con esta visión, se firmaron dos cartas de intención, una entre la Confederación Latinoamericana de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (CLOCSAS), el Consejo Mundial del Agua y ALOAS; y otra, la "Carta del Agua de Buenos Aires – Rumbo a Brasilia 2018", entre el Consejo Mundial del Agua, ALOAS y organizaciones presentes.

CONVENCIÓN MARCO DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO (COP21)

Noviembre /Diciembre 2015 – París, Francia

Se realizó la 21° Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático – COP21. Este evento reunió a varios países para negociar un nuevo acuerdo sobre el clima.

Noviembre

REALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Agua y Saneamientos Argentinos
Dirección de Relaciones Institucionales

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.**

Reporte de Sustentabilidad 2015

www.aysa.com.ar