

Reporte de Sustentabilidad de AySA

2011

Nuestro compromiso cotidiano,
pensando en el mañana



aysa



Estos signos fueron creados como parte de la identidad visual
del Plan Estratégico de AySA 2011-2020.
Representan de manera gráfica las distintas expresiones del agua en la naturaleza.
Estos cambios de estado constituyen un ciclo que mantiene el equilibrio en nuestro planeta.

Reporte de Sustentabilidad **2011**

Nuestro compromiso cotidiano,
pensando en el mañana



Nuestros principios

Comprensión

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

Confianza

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

Comunicación

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

Capacitación

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

Compromiso

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

Calidad

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

Celeridad

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

Control

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

Coordinación

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

Cohesión

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

AySA, nuestra y para todos.



Alcance del reporte



El propósito de este reporte es informar a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de AySA durante 2011. Para ello, el documento incluye un conjunto de indicadores que dan cuenta de los aspectos social, medioambiental y económico, además de datos que contextualizan esta información. Para mostrar tendencias y/o evolución, en el caso de algunos indicadores cuantitativos se presenta información del periodo 2010, incluso de periodos anteriores.

Desde 2007 y con frecuencia anual, elaboramos estos informes, tomando como referencia los lineamientos de las guías internacionales más utilizadas en la materia y buscando, año a año, avanzar más en la implementación de la GUIA G3 propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI), con el objetivo de otorgar a la pieza mayor transparencia, sistematización y comparabilidad. A este material sumamos una exposición detallada de algunos aspectos que creemos fundamentales para mostrar todos los alcances de los servicios que prestamos y datos que consideramos relevantes para los distintos grupos a los que nos dirigimos.

Es importante señalar que, para asegurar la representatividad de la información, en la preparación del reporte participan las distintas áreas que componen la empresa.

Queremos destacar también que, en esta oportunidad, hemos incluido un capítulo especial sobre nuestro Plan Estratégico 2011-2020, el cual fue presentado durante este periodo.



Contenidos

6 | Mensaje del Presidente de AySA

8 | Empresa - Sindicato año 2011

10 | **Introducción**

12 | La importancia estratégica del sector

14 | La importancia de la relación
con nuestros grupos de interés

18 | **AySA en 2011**

Los acontecimientos más relevantes

22 | **El Plan Estratégico de AySA 2011 – 2020**

36 | **La Empresa**

52 | **Nuestro desempeño en 2011**

54 | Nuestros servicios en 2011

78 | Avance del Plan Director en 2011

104 | Desarrollo tecnológico y equipamiento en 2011

114 | Nuestro desempeño económico 2011

130 | **Nuestro desempeño social 2011**

132 | Nuestros empleados

152 | Nuestros proveedores

164 | Nuestros usuarios

192 | La comunidad

222 | **Nuestro desempeño ambiental 2011**

256 | Nuestra adhesión al Pacto Global

257 | Informe de Auditoría Interna

Mensaje del Presidente de AySA



Dr. Carlos Humberto Ben.

Tengo el agrado de presentarles el Reporte de Sustentabilidad 2011, un documento que refleja el trabajo de AySA en su quinto año de gestión de los servicios de agua potable y desagües cloacales.

Desde la creación de la empresa, en marzo de 2006, se han establecido algunas consignas fundamentales entre las cuales están la recuperación de los servicios existentes y la cobertura para los que aún no cuentan con estas prestaciones básicas.

Cumplir con estos objetivos, de manera equitativa, eficiente y sustentable, es nuestro deber ineludible como sanitaristas y uno de los retos más grandes y urgentes de nuestra época. Pues la universalización del acceso al agua potable y al saneamiento adecuado es fundamental para la salud y el bienestar de la población, indispensable para lograr una sociedad más justa e igualitaria; y central para preservar el medio ambiente y honrar el compromiso que tenemos con nuestros hijos y las generaciones por venir.

Esta tarea nos enorgullece, al tiempo que representa una gran responsabilidad. Hace cinco años, la asumimos. Desde entonces estamos trabajando para cumplirla tratando, además, de sumar valor a nuestra gestión en los ámbitos social, económico y ambiental, buscando mejoras en forma continua y planteando nuevos objetivos cada vez más ambiciosos.

Así, año a año, avanzamos en uno de los programas de inversiones en agua y saneamiento más importante de América del Sur, con más de 700 obras en marcha, algunas de proporciones que en nuestro país no tienen antecedentes al menos hace 50 años. Esto nos ha permitido incorporar a más de un millón y medio de argentinos a los servicios, y elevar la calidad de las prestaciones.

Para continuar progresando en la concreción de estos objetivos, en 2011 hemos dado un paso sustancial: la presentación del Plan Estratégico de AySA, el cual nace de nuestro convencimiento de que solo con un plan, que nos guíe y refleje el más amplio consenso posible, podremos alcanzar los resultados esperados de nuestra gestión.

Por eso, generamos este documento rector que recoge la experiencia de nuestros primeros años, el saber de nuestros profesionales y busca una proyección de mayor alcance para la próxima década. Una guía. Un instrumento para el corto, mediano y largo plazo.

De este modo, buscamos dejar trazado un camino, que tiene como horizonte 2020 y constituye un legado para los años venideros. A través del Plan Estratégico, entonces, buscamos ser sustentables.

Con este fortalecimiento de gestión, también, continuamos desarrollando el Programa de Responsabilidad Social.

Específicamente, en relación a los grupos de interés, estamos trabajando para afianzar los vínculos con los usuarios y la comunidad y, sobre todo, con los trabajadores, que hoy se sienten protagonistas de este gran proyecto.

Paralelamente, seguimos impulsando la alianza entre actores que tienen un rol central en la consecución de la universalización de los servicios, fomentando el diálogo y el debate, para generar medidas de acción conjunta y directa que permitan potenciar el desarrollo, no solo en nuestra Nación sino también a nivel regional. En este sentido, tenemos una activa participación en la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), pues estamos convencidos de que a través de esta integración se podrá tener una voz común para colocar a los temas relativos al saneamiento en la agenda de prioridades de América Latina.

A nivel global, estamos alineados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, trabajamos en pos de su consecución y nuestras metas de expansión incluso superan las planteadas en el objetivo 7¹. En esta línea, también, adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos con sus principios.

Creemos que un aspecto clave para fortalecer estas perspectivas es hacer transparentes nuestras acciones, por eso, hoy queremos compartir con usted este reporte. Lo invitamos a recorrerlo esperando que sus páginas reflejen el compromiso con el que trabajamos, día a día, durante todo 2011.

¹ *OBJETIVO 7 -Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente- Meta 7.C: Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento (indicadores 7.7 Proporción de la población con acceso a mejores fuentes de agua potable - 7.8 Proporción de la población con acceso a mejores servicios de saneamiento).*



Carlos Humberto Ben
Presidente
Agua y Saneamientos Argentinos

Empresa - Sindicato año 2011



Sr. José Luis Lingerí.

Cuando hablamos de Empresa, lo hacemos como Sindicato desde nuestra visión de lo que hoy es AYSA SA, a través de estos últimos años. El esfuerzo en conjunto de todos los niveles de la Empresa debe ser la matriz que ponga en cabeza de la conducción los mecanismos de una gestión abarcativa a todo el organigrama de la misma, donde hoy y siempre el acento será el espíritu y vocación de servicio de nuestros trabajadores que lleva como destinatario al usuario por ser un servicio público esencial.

La inversión, la operación, el mantenimiento y un régimen tarifario acorde deben ser el eje de la concreción de políticas de Estado que lleven previsibilidad a largo plazo trascendiendo los gobiernos, esto sin considerar el grado de expansión llevado a cabo por el Gobierno Nacional en forma sostenida en los últimos años, lo que nos da la tranquilidad de ir cumpliendo con el Plan Director y la demanda insatisfecha de la población.

Cuando hablamos del Sindicato, éste debe ser el que articule entre el Gobierno

y la Empresa las premisas que enunciamos precedentemente. Hoy el hecho de tener un gremio organizado a través de una Conducción que privilegia el pleno empleo, la estabilidad laboral, un salario digno, una obra social que garantice la salud de nuestros trabajadores y su familia, como así también de los compañeros de la tercera edad; la intensificación de los programas de capacitación laboral y la formación de los nuevos jóvenes, la incorporación de nuevas tecnologías; todo esto hace a la relación Empresa-Sindicato, en todo aquello que lleve a fortalecer nuestro vínculo. Por eso manifestamos permanentemente nuestra vocación sanitaria.

Cuando uno esta al frente de un Gremio junto a los compañeros de Comisión Directiva y Cuerpo General de Delegados, se siente plenamente identificado con los trabajadores que son la esencia misma de nuestra existencia. Por ello el reconocimiento y agradecimiento a todos por su acompañamiento y colaboración.

Por último, una reflexión personal: Un país grande, no es por su dimensión territorial, sino por su riqueza espiritual y cultural, por el pleno ejercicio de la soberanía del pueblo, y el poder que le da elegir a sus representantes, esto es la "REPÚBLICA" a la que todos debemos defender.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' followed by a series of loops and a final flourish.

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

Introducción



- 
- 12 | **La importancia estratégica del sector**
 - 14 | **La importancia de la relación con nuestros grupos de interés**



La importancia estratégica del sector

El agua potable y el saneamiento tienen un valor estratégico para cualquier comunidad.

El agua es determinante en el origen y la existencia de toda civilización, y las condiciones y características en que es obtenida, distribuida, consumida y luego devuelta a la naturaleza, forman parte de su cultura e identidad.

De este modo, los servicios de agua potable y saneamiento se transforman en un elemento de cohesión y de fortalecimiento del sentido de pertenencia al barrio, a la ciudad y, en definitiva, a la Nación. Son bienes públicos esenciales. A su vez, constituyen un derecho humano sustantivo.

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

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

Otros datos, publicados por Naciones Unidas, vinculados a falta de estas prestaciones, colaboran a dimensionar su valor estratégico.

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

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

Cada 20 segundos un niño pierde su vida, lo que equivale a 1,5 millones de muertes evitables por año.

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

Así, estas prestaciones se convierten en imprescindibles para revertir situaciones de injusticia e inequidad social.

La problemática que se ha ido generando en torno a estos servicios, se puede explicar a partir del acelerado crecimiento de la población mundial y la aparición de algunas dificultades ambientales, derivadas del considerable incremento en el consumo de agua y de la disposición inadecuada de las aguas servidas.

Debemos ser conscientes de esta realidad: **la necesidad de agua utilizable crece cada año -el consumo de agua dulce se multiplicó por nueve entre 1900 y 2000-.**

La cuestión inmediata más grave es que más de **1.200 millones de personas carecen de acceso al agua segura y 2.600 millones -un poco menos de la mitad de la humanidad- viven sin saneamiento básico.**

Otras cifras preocupantes:

- El 40 % de la población mundial vive en áreas con déficit hídrico.
- Se prevé que el promedio mundial de abastecimiento por habitante disminuirá en un tercio en los próximos 20 años.
- En 25 años cerca de 5.500 millones de personas sufrirán por la falta de agua.

Mientras tanto,

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

Al respecto, Koïchiro Matsuura, Director General de la Unesco entre 1999 y 2009, señaló:

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

Sin duda, el sector debe atender una de las cuestiones más trascendentes de este siglo.



La importancia de la relación con nuestros grupos de interés



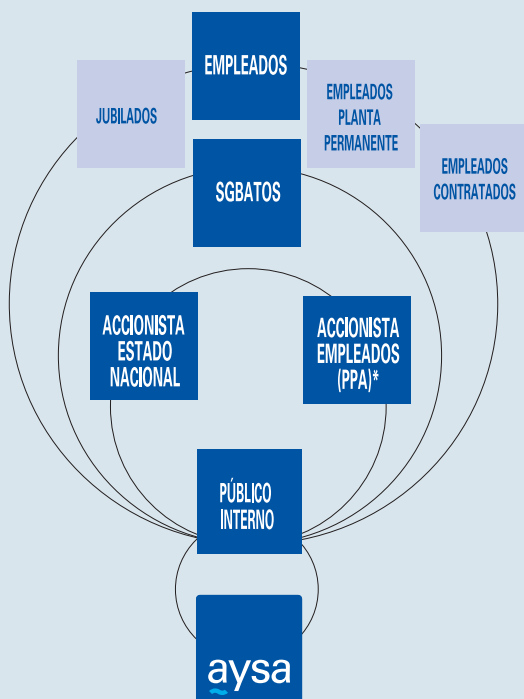
Fortaleciendo lazos

Fortalecer los lazos con nuestros grupos de interés es clave para cumplir nuestra misión de manera sustentable.

Especialmente, el sector en el que nos desempeñamos requiere de asociación, participación y diálogo. Gobiernos, empresas y sociedad civil tenemos que trabajar mancomunadamente para crear una nueva ética del agua sobre las responsabilidades que nos competen a cada uno.

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

Por nuestra parte, buscamos dar a conocer nuestras acciones y decisiones, y estar abiertos para poder conocer y responder los intereses y expectativas de nuestros públicos, generando un intercambio fructífero para ellos y para el desarrollo de nuestras actividades. Para AySA, es indispensable mantener una relación franca y productiva con todos los grupos internos y externos con los que interactuamos.

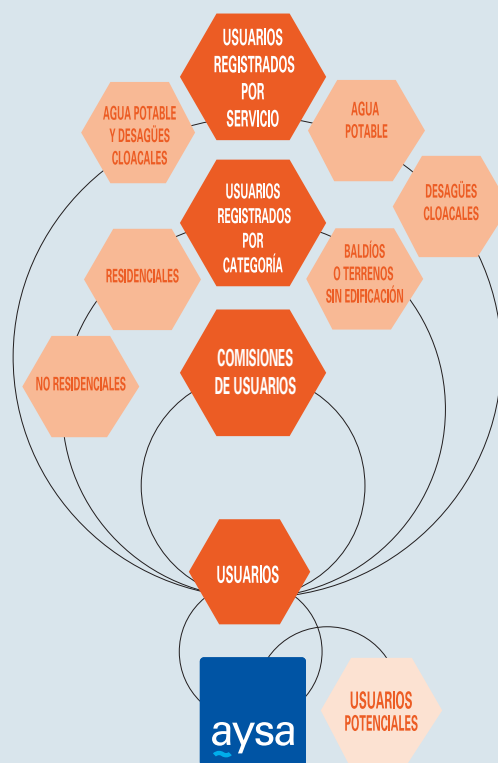


Público interno

Las personas que conforman nuestra institución, nuestros trabajadores, *los sanitaristas*.

Constituyen una parte esencial del capital de la empresa y una de sus principales fortalezas. En el caso de AySA, además, son accionistas a través de un Programa de Participación Accionaria.

Dentro de este grupo, también, mencionamos al Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), con representación en el Directorio de la empresa y, a través de sus delegados, en toda la organización, y al accionista mayoritario, el Estado Nacional.



Usuarios

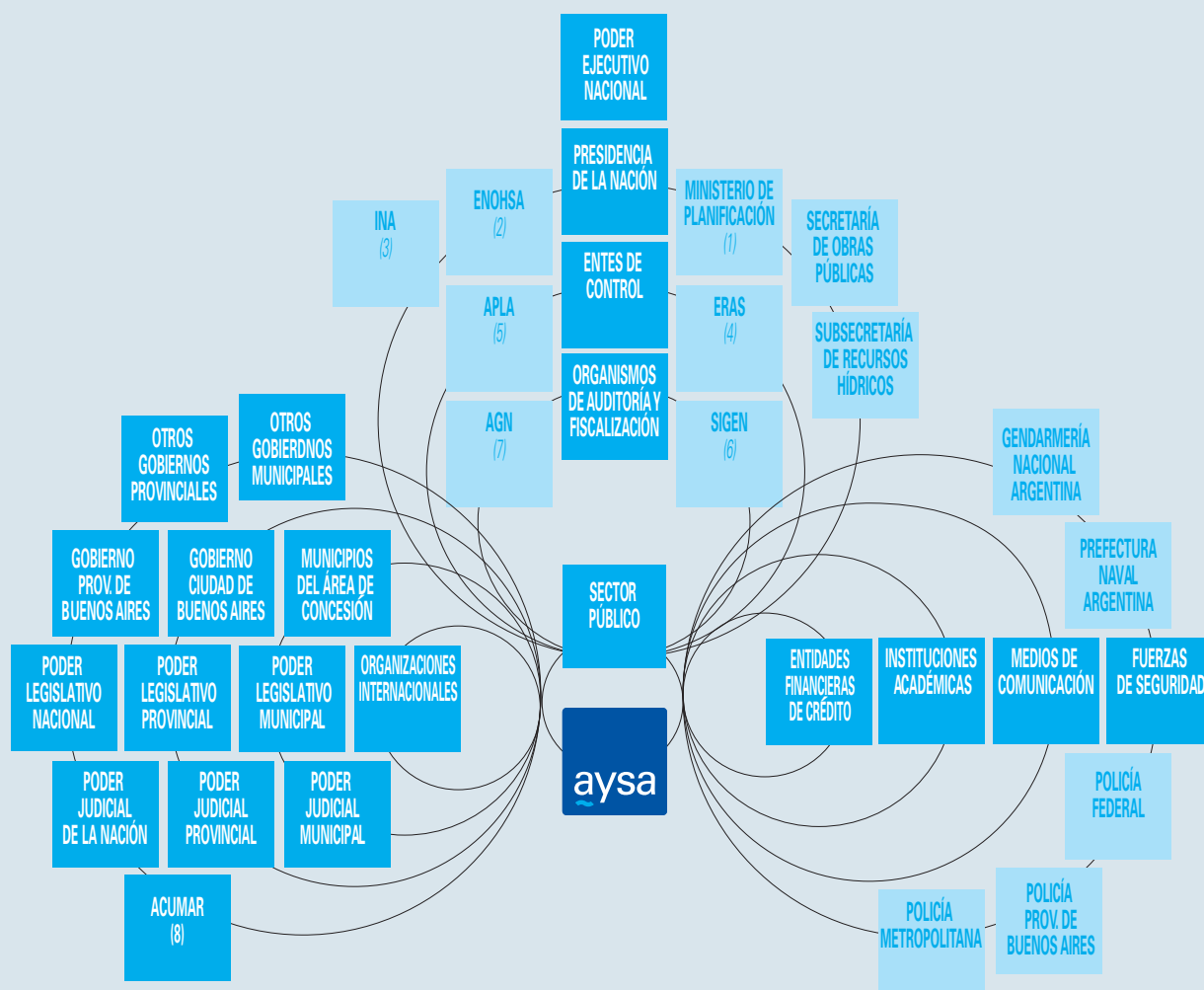
Son los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles, de nuestra área de acción, que reciben o estén en condiciones de recibir los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales.

Constituyen un público estratégico, el objetivo de nuestra empresa así los señala.

Dentro de este grupo consideramos muy especialmente a los "usuarios potenciales": aquellos que residen en la concesión y aún no cuentan con las prestaciones.

Es importante mencionar que, al brindar servicios básicos e imprescindibles, una gran mayoría de los integrantes de este grupo también forman parte de otros grupos con los que interactuamos.

*PPA: Programa de Participación Accionaria.



Sector Público

Constituido por el conjunto de organismos administrativos mediante los cuales se cumplen o se hacen cumplir la política o voluntad expresada en las leyes que hay en el país. Incluye a todos los organismos de gobierno, a nivel central, regional y municipal, más las unidades productivas que son propiedad del Estado.

(1) Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

(2) ENOHSA: Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento.

(3) INA: Instituto Nacional del Agua.

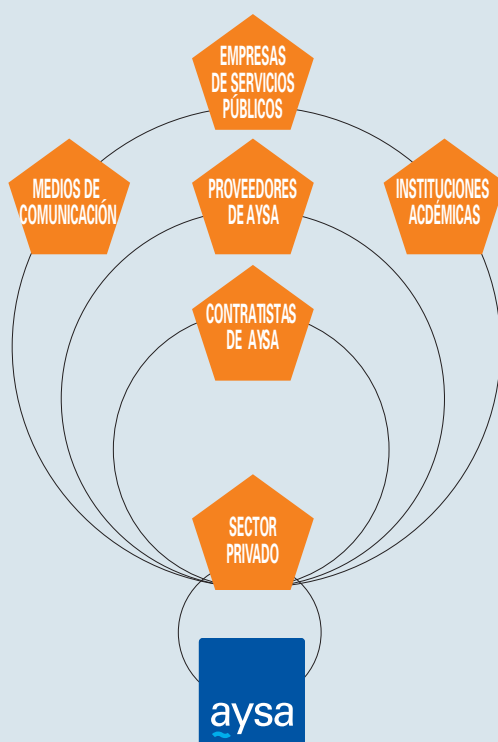
(4) ERAS: Ente Regulador de Agua y Saneamiento.

(5) APLA: Agencia de Planificación.

(6) SIGEN: Sindicatura General de la Nación.

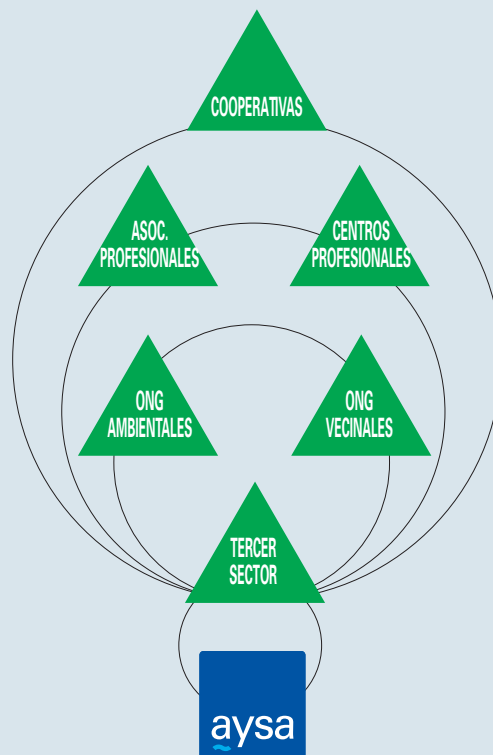
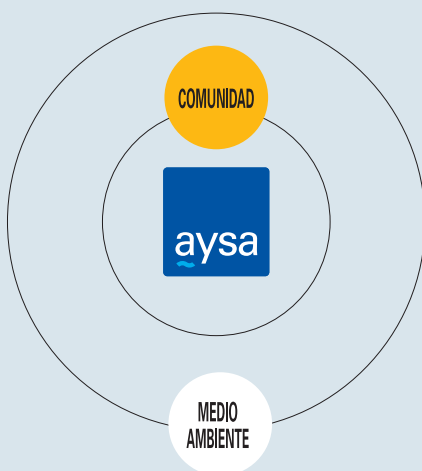
(7) AGN: Auditoría General de la Nación.

(8) ACUMAR: Autoridad de Cuenca Matanza - Riachuelo.



Sector Privado

Constituido por profesionales y empresas independientes, que se encuentran fuera de la órbita del Estado, con ánimo de lucro, que a través de sus actividades buscan satisfacer las necesidades de bienes y servicios que demanda la sociedad.



Tercer Sector

Este grupo está integrado por organizaciones que se ocupan de la defensa y promoción activa de derechos, intermedian ante las instituciones y el Estado elevando las necesidades y demandas de la sociedad, y posibilitan una participación ciudadana articulada.

Comunidad

Es el grupo de personas que comparte intereses, costumbres y valores, y convive en un espacio común. Los servicios que brindamos no solo son fundamentales para que ese espacio sea un ambiente benéfico, sino que colaboran en la cohesión, en el sentido de pertenencia y forman parte de la identidad colectiva.

Medio ambiente

Es el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y sobre el que impactamos de manera directa e indirecta.

AySA en 2011

Los acontecimientos más relevantes

enero

Presentación Acciones de Verano *Acto de Presidencia de la Nación*

Estuvimos presentes con nuestra Escuela Móvil en el lanzamiento de las *Acciones de Verano* que realizó la Presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner.

12 de enero



febrero



La Escuela Móvil en verano

Nuestro tráiler se hizo presente en distintas ciudades de Buenos Aires y Córdoba, en el marco de actividades organizadas por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación.

Febrero

marzo

5° Aniversario de AySA

Después de cinco años, podemos exhibir con satisfacción los logros de nuestra gestión: incorporamos a los servicios a más de un millón y medio de argentinos y elevamos la calidad de las prestaciones.

21 de marzo

Día Mundial del Agua

Adherimos a esta celebración realizando dos jornadas didáctico - recreativas en la Plaza Facundo Quiroga, en los Bosques de Palermo, con el objetivo de contribuir a la toma de consciencia sobre el valor del agua y la importancia de su cuidado.

22 de marzo



2011

Otras actividades

Exposiciones industriales

Estuvimos presentes en todas las exposiciones industriales que se realizaron a lo largo del año en cada uno de los partidos de nuestra área de acción.

Reuniones con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

Durante el año mantuvimos reuniones periódicas con las asociaciones de usuarios que forman parte del Ente Regulador con el fin de mantenerlos informados y analizar distintos temas del servicio.



abril



Continuamos el Programa de Visitas Educativas a Planta

Comenzó el ciclo 2011 de Visitas Educativas a la planta potabilizadora Gral. San Martín, dirigido a escuelas primarias de nuestra área de acción.

23 de abril

mayo

Convenio AySA-CAF Plan A+T

La Corporación Andina de Fomento (CAF) y nuestra empresa rubricaron un convenio cuyo objeto consiste en la conformación y capacitación de cooperativas de trabajo para la ejecución del Plan Agua + Trabajo.

3 de mayo



Día del Trabajador Sanitarista

Celebramos esta fecha, en la cual se conmemora el inicio de las primeras obras de salubridad de la Ciudad de Buenos Aires, inauguradas en 1874.

15 de mayo

Apertura de sobres para la construcción de plantas depuradoras

La Presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, a través de videoconferencias, encabezó los actos de apertura de sobres de las Ofertas Técnicas para la construcción de la "Planta Depuradora Fiorito" y la "Planta Depuradora Lanús".

17 de mayo

junio



Encuentro ALOAS

Organizamos el Primer Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), el cual tuvo lugar en la ciudad de Mar del Plata.

1° al 3 de junio

Día Mundial del Medio Ambiente

Con el objetivo de que los más pequeños aprendan sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, visitamos diferentes escuelas de nuestra área de acción ofreciéndoles un taller de reciclado.

5 de junio

Inauguración de obras cloacales en Quilmes

La Presidenta de la Nación, inauguró, vía teleconferencia, la ampliación de la Estación de Bombeo Solano - La Florida.

9 de junio

CONAGUA

Estuvimos presentes en el XXIII Congreso del Agua, que se desarrolló en la Casa de las Culturas, Resistencia, provincia de Chaco. Para esta ocasión dispusimos un stand, donde brindamos información sobre nuestro Plan Director.

22 al 25 de junio

Primer Encuentro de RSE con Proveedores

Realizamos una reunión con proveedores para compartir nuestros avances en materia de sustentabilidad y generar un espacio de intercambio con este grupo.

23 de junio



julio

Inauguración de red de desagües del Barrio IAPI

El Intendente de Quilmes, Francisco Gutiérrez, y el Presidente de AySA, Carlos Humberto Ben, inauguraron las redes de desagües cloacales del Barrio IAPI.

7 de julio

Tecnópolis

Estuvimos presentes en esta mega muestra a través de un stand, de 3.000 m², donde el público pudo conocer distintas etapas y aspectos involucrados en la prestación de los servicios, además de las tecnologías utilizadas. Nos visitaron más de 32.000 personas.

15 de julio

Vacaciones de invierno en el Museo

Nuestro Museo del Agua funcionó en horario extendido y dispuso un cronograma especial de visitas guiadas. Asistieron más de 1.500 personas.

18 a 29 de julio

Pasantías New School

En el marco del International Field Program Buenos Aires 2011 convocado por la Fundación SES, en instalaciones del Palacio de las Aguas Corrientes, se realizó el cierre de estas pasantías y la presentación de trabajos enmarcados en el Proyecto "Observatorio Matanza-Riachuelo".

27 de julio

La Escuela Móvil en vacaciones de invierno

Estuvimos presentes, a través de nuestra Escuela Móvil, en diferentes locaciones de Capital Federal acompañando actividades organizadas por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Julio

agosto

Puesta en servicio del Acueducto Los Cedros - Virrey del Pino

Realizamos la puesta en servicio del Acueducto y del módulo La Justina 1 del Plan A+T, en la Escuela 105 "Provincia de Corrientes" de la localidad de González Catán, en el parido de La Matanza. Por medio de una videoconferencia, la Presidenta de la Nación participó del acto de inauguración.

16 de agosto

Entrega del Premio Argentino Junior del Agua 2011

Participamos de la entrega del "Premio Junior del Agua", acontecimiento organizado junto a la Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria (AIDIS Argentina).

19 de agosto



Lanzamiento de la Biblioteca Móvil de AySA

Realizamos el lanzamiento de nuestra Biblioteca Móvil, visitando distintas escuelas de nuestra área de acción, en las que celebramos el Día del Niño. Casi 1.000 niños participaron esta actividad.

23 al 26 de agosto

Inauguración del Espacio para Niños en nuestra Biblioteca

Realizamos la inauguración del Espacio para Niños en nuestra Biblioteca, invitando a los hijos de los empleados a celebrar allí el Día del Niño. Para el festejo, dispusimos tres espacios: uno de lectura, otro para el show de un "cuenta-cuentos" y un espacio de arte.

27 de agosto

septiembre

Puesta en marcha de la segunda tunelera de la planta "Juan Manuel de Rosas"

Con motivo de la puesta en marcha de la segunda tunelera, que trabajará en la construcción de esta planta potabilizadora, se realizó un acto con autoridades provinciales y municipales, en el cual se hizo presente la Presidenta de la Nación a través de una videoconferencia.

8 de septiembre

Firma de acuerdo para la construcción de dos plantas depuradoras

A través de un acuerdo se concretó la transferencia de los fondos necesarios a AySA, para la construcción de la "Planta Depuradora ACUBA", en Lanús, y la "Planta Depuradora Fiorito", en Lomas de Zamora.

27 de septiembre

Presentaciones del Plan Estratégico de AySA 2011 - 2020

Realizamos una serie de reuniones con diferentes públicos internos y externos, para presentar nuestro Plan Estratégico 2011-2020..

20, 21, 22, 27, 28 de septiembre y 4 octubre





octubre

Presentación del nuevo Trailer tecnológico

Este trailer cuenta un espacio de cine 3D y 16 computadoras touch con juegos.

4 de octubre

III Jornadas de Construcciones Sustentables - UTN

Participamos en estas jornadas organizadas por la Universidad Tecnológica Nacional, que tuvieron lugar en el Campus Domínico de dicha institución, en el partido de Avellaneda. Para la ocasión exhibimos maquetas de dos de nuestras obras en marcha más importantes: la planta "Juan Manuel de Rosas", en Paraná de las Palmas, y la planta "Del Bicentenario", ubicada en el partido de Berazategui.

19 y 20 de octubre

Conferencia de Directores Iberoamericanos de Agua (CODIA)

En 2011, nuestra empresa fue la anfitriona de esta conferencia, que nuclea a Directores de Agua de 12 países.

31 de octubre al 4 de noviembre

noviembre

Foro Metropolitano

Estuvimos presentes en este Foro, que tuvo lugar en la Universidad Nacional de La Matanza. Para la ocasión, dispusimos un stand con información del Plan Estratégico de la empresa.

9 y 10 de noviembre

Tecnópolis (segunda etapa)

Durante esta segunda etapa, desarrollamos un espacio dedicado íntegramente a los más chicos. Más de 16.000 personas disfrutaron de cine, teatro y otras actividades recreativas.

9 al 28 de noviembre

VIII Edición de "La Noche de los Museos"

Nuestro Museo del Agua y la Historia Sanitaria formó parte de esta octava edición.

Esa noche fue visitado por más de 5.000 personas.

12 de noviembre

Visita de delegación alemana

Fuimos anfitriones de una delegación alemana integrada por empresas que prestan servicios industriales al sector del agua y saneamiento.

15 de noviembre



Lanzamiento de la Campaña "Por pequeña que sea, tu acción vale"

Continuando con nuestra tarea de valorización del agua, lanzamos una nueva campaña que apela a que cada uno tome un rol activo en su cuidado.

20 de noviembre



diciembre

Presentación del Dr. Carlos H. Ben para empleados

El Dr. Carlos H. Ben realizó una presentación multimedia sobre el agua en el mundo, para el personal de la empresa, en el Hotel Sheraton Libertador. Participaron alrededor de 1.000 empleados.

12 de diciembre

Celebración de AySA de fin de año

La celebración tuvo lugar en el Centro Costa Salguero y congregó a todos los empleados de la empresa en un almuerzo de camaradería.



El Plan Estratégico de AySA 2011- 2020



El Plan Estratégico de AySA



La planificación estratégica de AySA nace en 2006, a partir de la creación de la empresa.

Lo primero que realizamos, entonces, fue un exhaustivo diagnóstico del estado en que se encontraban las instalaciones y principales activos, así como un análisis de las inversiones necesarias para continuar operando de manera segura y confiable.

En segunda instancia, desarrollamos e implementamos un conjunto de planes de acción inmediata, con el objetivo de garantizar la provisión de los servicios.

Una vez concluida esta etapa, la Dirección de AySA comenzó a delinear el *Plan Director (2007-2020)*. Este plan constituye un programa de obras sin precedentes, que tiene por misión proveer agua potable y desagües cloacales a toda la población dentro del área de concesión de la empresa.

Para concretar este ambicioso programa, se requieren inversiones de considerable magnitud, con plazos de ejecución plurianuales y una vida útil de varias décadas. Por lo tanto, resulta fundamental una planificación del negocio que incorpore el mediano y largo plazo. En este sentido, hemos tenido en cuenta que la implementación de los planes actualmente en marcha, propuestos por el Estado Nacional y la Dirección de AySA, se extenderán más allá de las gestiones vigentes del Gobierno y de la empresa. En consecuencia, es importante contar con la programación adecuada que asegure la continuidad requerida para la consecución de tales objetivos.

Así surge nuestro *Plan Estratégico*, un 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.

De este modo, la actual Dirección de la compañía se propuso facilitar el desarrollo del Plan Director (2007-2020) y establecer una metodología de trabajo que puedan continuar las futuras administraciones. Ya que es nuestro deseo que los próximos gobiernos sigan comprendiendo que los servicios de agua y saneamiento deben estar siempre entre las prioridades de la agenda social.

A su vez, el *Plan Estratégico* fue pensado como una herramienta de comunicación con los distintos públicos de interés: público interno -actuales directores y gerentes, futuros directores y gerentes, empleados-, usuarios, sector público -autoridades y funcionarios a nivel nacional, provincial, municipal-, sector privado -empresas, bancos nacionales e internacionales-, tercer sector, organismos nacionales, organismos internacionales, comunidad en general. Además de dar a conocer el programa de obras, a través de este documento se busca difundir el rol de la empresa en el sistema sanitarista nacional y una serie de mensajes fundamentales sobre la importancia de los servicios de agua y saneamiento.

Con la intención, entonces, que el material sea accesible a todos los públicos y que de él se desprenda fácilmente la verdadera dimensión de la actividad que desplegamos, ha sido estructurado con distintos niveles de lectura para facilitar la comprensión y la búsqueda de información específica.

Nuestro Plan Estratégico se instaure, así, como un verdadero hito: no se registran antecedentes de una herramienta de estas características, aún en los períodos más importantes de Obras Sanitarias de la Nación.

Propósitos



- Transmitir a los distintos sectores la importancia de los servicios sanitarios de agua potable y saneamiento para el desarrollo armónico y sustentable de toda la sociedad.
- Promover la integración de la problemática del agua potable y el saneamiento en la agenda política.
- Explicitar la complejidad de la prestación de los servicios sanitarios y, al mismo tiempo, el desafío que implica su expansión.
- Destacar la importancia de las inversiones requeridas para la consecución de los objetivos de AySA, así como la necesidad de considerar su desarrollo con acciones constantes en un horizonte temporal de mediano y largo plazo.
- Detallar las características del modelo y estructura actuales de AySA y su importancia para la prestación, en forma eficiente y sustentable, de servicios públicos esenciales.
- Comunicar el estado de situación de la empresa y sus instalaciones al momento de la toma de control en marzo de 2006, las acciones realizadas durante el periodo 2006-2010, y los objetivos y planes propuestos para los próximos años.
- Generar un marco que garantice la continuidad de la implementación de los planes de expansión, operación, mejora y mantenimiento propuestos por la Dirección de la compañía en función de los respectivos planes directores.
- Mejorar y profesionalizar la gestión de la compañía, promoviendo la reflexión interna y el análisis estratégico del contexto, definiendo y seleccionando objetivos para los próximos años y dialogando con los usuarios, la población y los representantes políticos y civiles.
- Generar una metodología para lograr el objetivo de brindar un servicio universal, eficiente y sustentable, preparando a la compañía para el crecimiento necesario.

Proceso de planeamiento estratégico

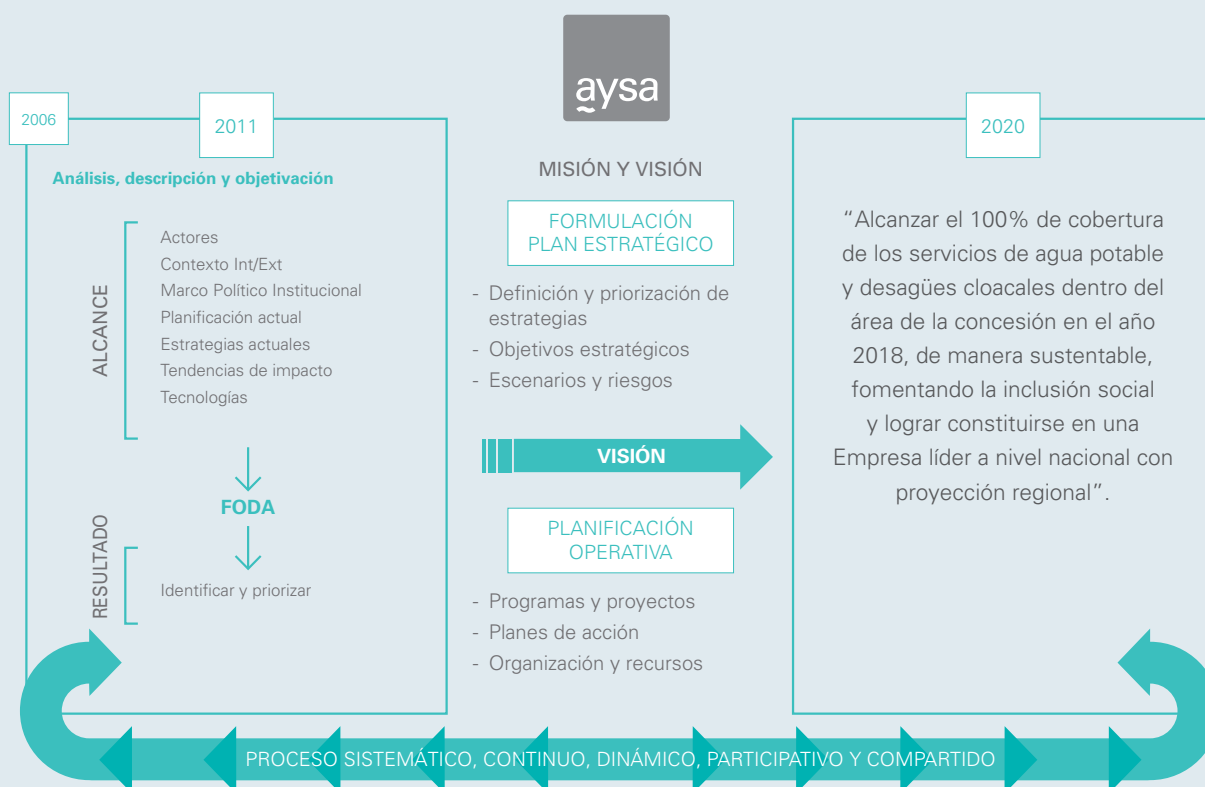
El planeamiento estratégico fue llevado a cabo con la participación de todas las áreas de la empresa, en sus distintos niveles.

A lo largo de este proceso se discutieron los conceptos clave del negocio y los objetivos para el mediano y largo plazo, para luego definir los lineamientos estratégicos que regirán el accionar de la empresa en los próximos años.

El planteamiento estratégico constituye un **PROCESO SISTEMÁTICO, CONTINUO, DINÁMICO, PARTICIPATIVO Y COMPARTIDO**

■ MARCO METODOLÓGICO

Este proceso se rigió por el marco metodológico que se detalla a continuación:





A través de este proceso, en primer lugar, se definieron la Misión y la Visión.

En segundo lugar, se realizaron un análisis externo (del contexto en que se desempeña la empresa) y un análisis interno (de las capacidades presentes y necesarias), cuyos resultados se sintetizaron en una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Una vez analizados el estado actual de AySA y sus objetivos de largo plazo, se definieron *Lineamientos Estratégicos*, los cuales marcan el rumbo y posicionamiento hacia el que marcha la organización.

■ LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

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

Con este marco, cada una de las áreas de la compañía desarrolló *Planes Operativos*, con foco en la gestión diaria y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

■ PLANES OPERATIVOS

Cada uno de los Planes Operativos cuenta con objetivos Específicos, cronograma de acciones, indicadores de seguimiento y control, detalle de recursos necesarios y responsables de su implementación.



Jornada de Dirección con el Secretario General y representantes del SGBATOS. Revisión del Plan Estratégico. Año 2010.

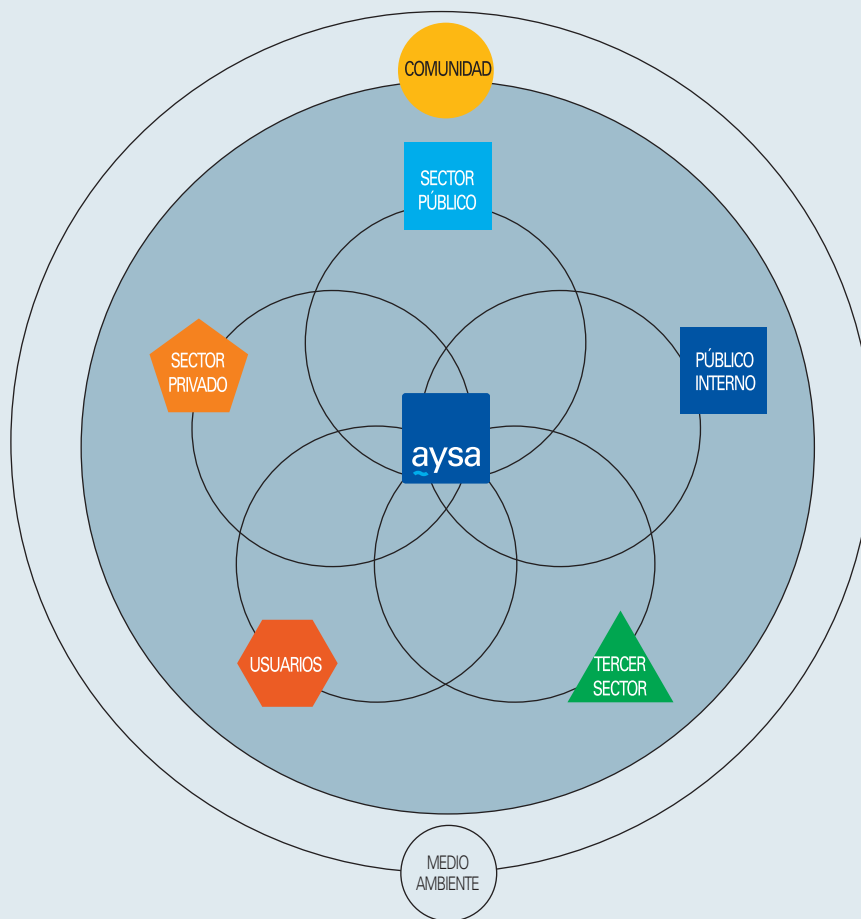


Asimismo, se desarrolló una matriz de riesgos a través de la cual se proyectan escenarios para distintas variables clave del negocio, con el objetivo de determinar el posible impacto de las mismas en el desarrollo de los *Lineamientos Estratégicos* y *Planes Operativos*, y definiendo acciones concretas que permitan mitigar su efecto.

■ MAPA DE PÚBLICOS

Es importante destacar que, también, se analizó el Mapa de Públicos de AySA y las dinámicas de relación con los distintos grupos. En base a esta evaluación, se replanteó y se conformó un esquema que agrupa al universo completo de grupos con que interactúa la empresa en ámbitos de interés.

Este análisis de los públicos ha sido considerado e incorporado en el planteamiento de objetivos y en los distintos planes.





Asimismo, este proceso de planeamiento recorrido por AySA para el desarrollo del Plan Estratégico genera una serie de beneficios y ventajas para la gestión de la compañía.

Beneficios y ventajas

- | |
|--|
| - Aporta disciplina en el pensamiento de largo plazo. |
| - Profesionaliza los procesos de dirección y gestión. |
| - Permite discutir y consensuar la Misión, Visión y otros aspectos esenciales de la razón de ser de AySA. |
| - Promueve la reflexión interna y el análisis estratégico del contexto. |
| - Clarifica el posicionamiento actual y de largo plazo. |
| - Mejora la identificación de los escenarios alternativos futuros y las estrategias disponibles. |
| - Permite definir y seleccionar objetivos para los próximos años. |
| - Permite priorizar la atención de los problemas operativos diarios y mejora la calidad de las decisiones sin perder los objetivos de largo plazo. |
| - Mejora el involucramiento y motivación de las personas. |
| - Genera una metodología para lograr el objetivo de brindar un servicio universal, eficiente y sustentable. |
| - Prepara a la compañía para el crecimiento necesario para alcanzar la universalidad de la prestación. |

Estructura del Plan Estratégico

El Plan Estratégico se encuentra estructurado en cinco secciones, a través de las cuales se cubren distintos temas, incluye una reseña de los Planes Operativos de la empresa.



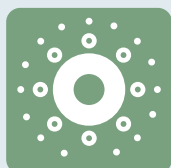
Sección 1:

Importancia de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales



Sección 2:

El contexto histórico



Sección 3:

AySA



Sección 4:

La gestión 2006-2010



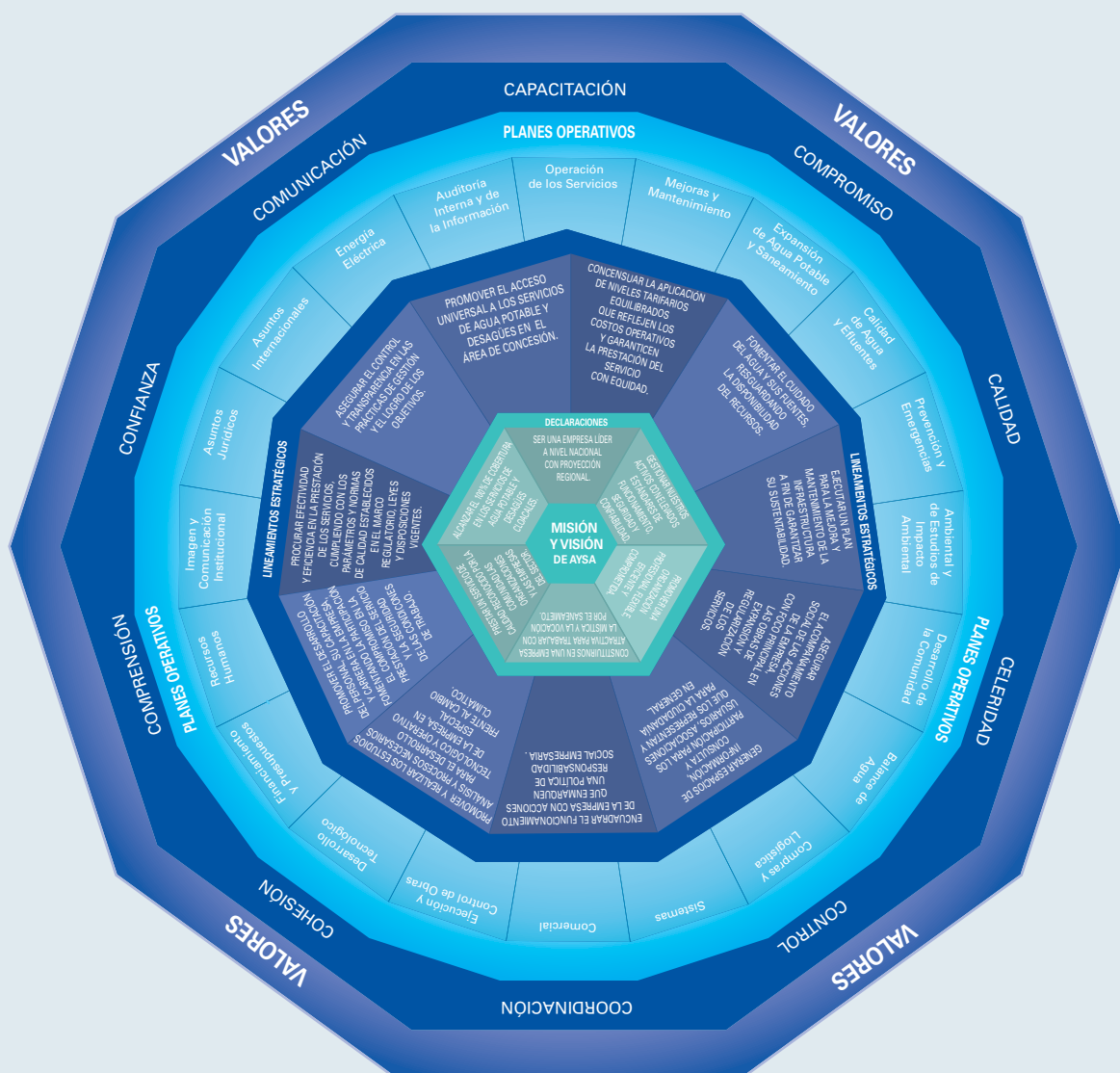
Sección 5:

El proceso de planeamiento estratégico de AySA



Reseña de los Planes Operativos de la empresa

RS AySA 2011



Difusión

Presentaciones a distintos públicos

Realizamos una serie de reuniones para presentar el Plan Estratégico a diferentes públicos.



20 de septiembre

Presentación a representantes de las Asociaciones de Usuarios, en la sede central de la empresa.

Asistieron 35 personas.



22 de septiembre

Presentación a periodistas, en la sede central de la empresa.

Asistieron 50 personas.



21 de septiembre

Presentación al Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) y a la Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias (FeNTOS), en el Salón de Actos del SGBATOS.

Asistieron 1250 personas.





28 de septiembre

Presentación a municipios y Gobierno de la Ciudad, en una de las Salas de Capacitación de la planta Gral. San. Martín

Asistieron 40 personas.



4 de octubre

Presentación para autoridades y funcionarios del área de acción de la empresa, entre ellos, el Arq. Julio De Vido, Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y el Sr. Daniel Scioli, Gobernador de la Provincia de Buenos. Además estuvieron presentes representantes de diferentes asociaciones y agrupaciones profesionales. El encuentro tuvo lugar en el Palacio de las Aguas Corrientes.

Asistieron 250 personas.

27 de septiembre

Presentación a Agencia de Planificación –APLA-, Ente Regulador de Agua y Saneamiento –ERAS-, Subsecretaría de Recursos Hídricos –SSRH-, Secretaría de Obras Públicas –SOP-, Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios –COFES-, Defensoría del Pueblo, Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo –ACUMAR-, Pcia. de Bs. As., Sindicatura General de la Nación –SIGEN-, Auditoría General de la Nación –AGN-, Cámara Argentina de Comercio –CAC-, Centro Argentino de Ingenieros –CAI-, escribanos y profesionales, Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTref), Universidad de Buenos Aires –UBA-, Universidad Tecnológica Nacional –UTN-, Universidad Nacional del Quilmes –UNQ-, Universidad Nacional de La Matanza –UNLM-, Universidad del Salvador –USAL-, Universidad Nacional de San Martín –UNSaM-, Universidad Nacional de La Plata –UNLP-, Juzgado Gral. de Quilmes, Banco Interamericano de Desarrollo –BID-, Corporación Andina de Fomento –CAF-, Banco Mundial –BM- y Pacto Global, en el Salón de Actos de la planta Gral. San Martín.

Asistieron 125 personas.

Sección en el sitio web

Incorporamos una sección especial sobre el Plan Estratégico en el sitio web institucional:

www.aysa.com.ar, en la cual se describen: el Proceso de Planeamiento, los Públicos de Interés, los Propósitos del Plan, los Lineamientos Estratégicos y los Planes Operativos.

En la Biblioteca

También, se puede consultar la versión completa en nuestra Biblioteca Agustín González, Riobamba 750, 1° piso.



La Empresa

Stand de AySA en Tecnópolis, julio de 2011.



38 | **AySA, un modelo innovador de gestión estatal**

38 | Modelo jurídico

38 | *Composición accionaria*

39 | Estructura organizacional

39 | *Autoridades*

39 | *Organigrama*

40 | Regulación

40 | *Esquema regulatorio*

41 | *Marco Regulatorio de AySA*

41 | *Instrumento de Vinculación de AySA*

42 | **Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo**

42 | AySA a cargo de una región estratégica del país

42 | *Área de acción de AySA*

43 | **AySA en números**

44 | **Objetivo prioritario: agua y cloaca para todos**

45 | **Sistema integrado de gestión de los servicios**

46 | El servicio de provisión de agua potable

46 | *La producción*

47 | *La distribución*

48 | El servicio de saneamiento de efluentes cloacales

48 | *La colección, el transporte y la depuración*

49 | El control centralizado de los servicios

50 | *Nuestro compromiso con la calidad*

El control de los servicios

50 | El Laboratorio Central de AySA,
uno de los más importantes de Latinoamérica

51 | *Nuestro compromiso con la continuidad del servicio*

Plan de Prevención y Emergencias

AySA, un modelo innovador de gestión estatal

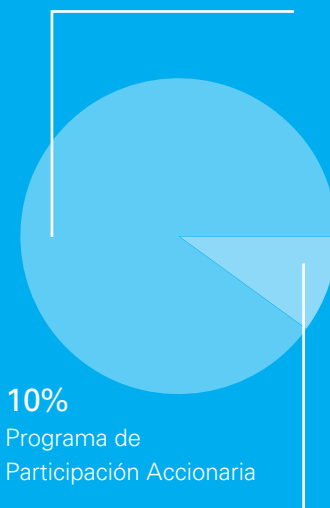
AySA es la empresa del Estado argentino encargada de dar continuidad, mejorar y expandir las prestaciones esenciales de agua potable y desagües cloacales, para la Ciudad de Buenos Aires y 17 partidos de la provincia de Buenos Aires.

Nace buscando consolidarse como una empresa estatal, moderna, pro-activa y creativa en la búsqueda de soluciones, con gestión eficiente y servicios públicos de calidad.

Modelo jurídico

Agua y Saneamientos Argentinos (AySA) fue constituida el 21 de marzo de 2006 por el Decreto 304/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y luego ratificada por el Poder Legislativo mediante la Ley N° 26.100, bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, con la intención de asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas al servicio.

90%
Estado Nacional



COMPOSICIÓN ACCIONARIA

El capital accionario de la empresa 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), único en su tipo.

De acuerdo a la Ley de Sociedades Comerciales, AySA presentó los Estados Contables correspondientes al año 2011, aprobados en la asamblea de accionistas y auditados de manera conjunta por la Auditoría General de la Nación (Res. 114/10) y un estudio contable independiente.



Estructura organizacional

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

2011 AUTORIDADES

Presidenta de la Nación

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios

Arq. Julio M. De Vido

Secretario de Obras Públicas

Ing. José Francisco López

Subsecretario de Recursos Hídricos

Ing. Fabián López

Presidente de Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Dr. Carlos Humberto Ben

ORGANIGRAMA

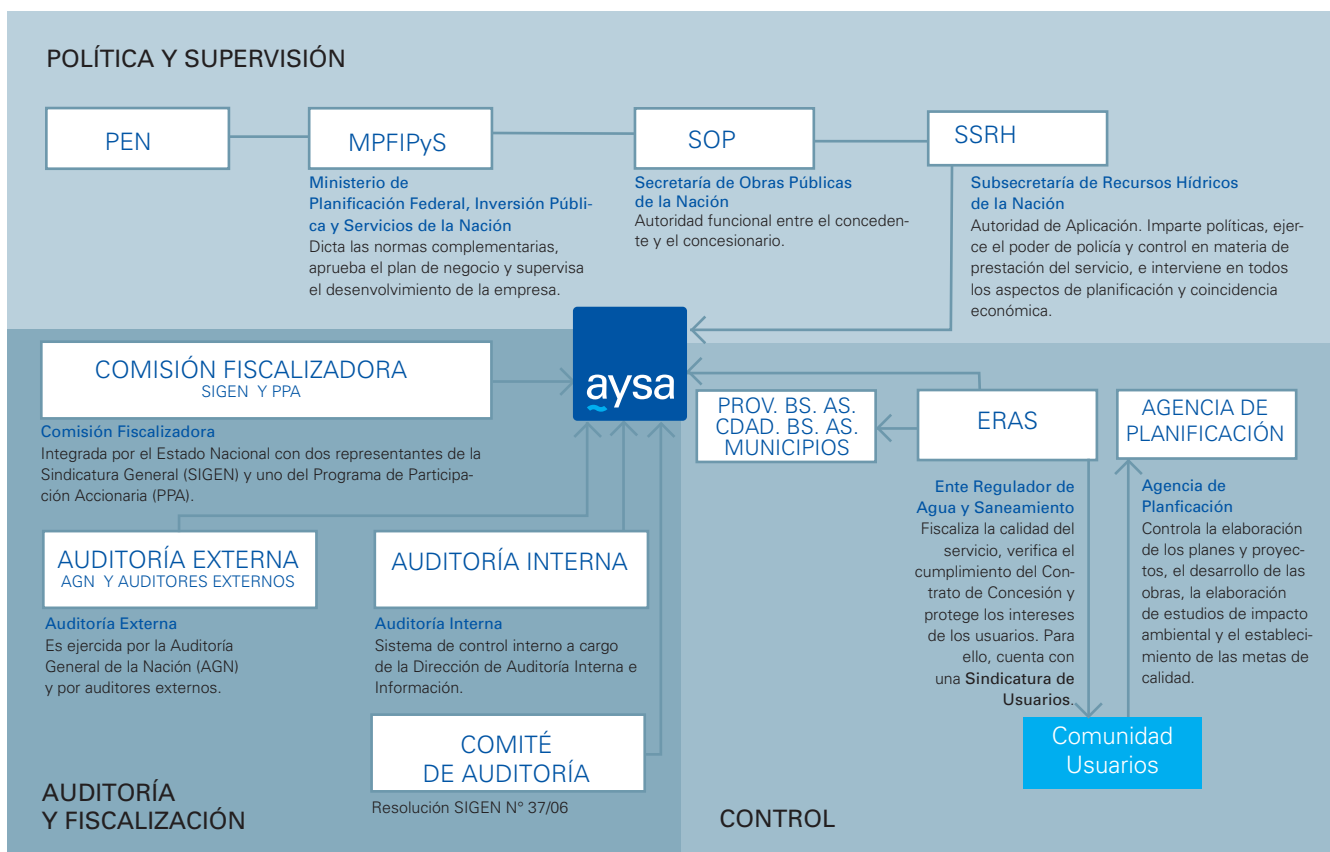
Áreas:

Infraestructura
Sistemas, Comercial y Compras
Operaciones Regionales
Recursos Humanos
Asuntos Jurídicos e Internacionales
Administración y Finanzas
Planificación
Desarrollo de la Comunidad
Programación y Ejecución de Obras
Relaciones Institucionales
Vocería y Relaciones con la Prensa
Producción, Tratamiento y Mantenimiento Logístico
Medio Ambiente y Desarrollo
Desarrollo Tecnológico y Tecnología Operativa
Auditoría Interna e Información

Regulación

Esquema regulatorio

El esquema regulatorio de AySA articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los 17 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.





Congreso de la Nación.

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.

INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN DE AYSA

En febrero de 2010, fue aprobado el modelo de Instrumento de Vinculación entre el Estado Nacional y AySA, a través de la Resolución 170 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y en el marco del esquema regulatorio y de control de los servicios sanitarios prestados por la empresa, designando al Subsecretario de Recursos Hídricos para su suscripción.

Este Instrumento de Vinculación, suscripto en el mes de marzo de 2010, tiene como plazo de vigencia 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 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/o desagües cloacales.
- Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.
- Establecer un sistema normativo que garantice la calidad, regularidad y continuidad del servicio público de agua potable y desagües cloacales.
- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los Usuarios, del Concedente, de la Concesionaria, del Ente Regulator, de la Agencia de Planificación y de la Autoridad de Aplicación.
- Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y sus bienes.
- Asegurar que las tarifas y precios que se apliquen a los servicios sean razonables y contemplen criterios de equidad distributiva entre los usuarios.

Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo

AySA, a cargo de una región estratégica del país

Brindamos servicios en la capital del país y en 17 partidos de la provincia de Buenos Aires, una región estratégica y una de las zonas más densamente pobladas del continente: en los 1.811 kilómetros cuadrados que componen el área de acción viven más de 10 millones de personas.

ÁREA DE ACCIÓN DE AYSA



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

AySA en números

Superficie de la concesión:

1.811,3 km²

Población de la concesión:

10.211.072 habitantes

Empleados:

5.154

Usuarios registrados:

3.057.692

Los servicios

Agua Potable

Producción promedio en 2011:

4.777.005 m³/día

Dotación en 2011:

599 l/hab/día

Beneficiarios de obras:

1.751.374 habitantes

Beneficiarios de obras¹

y población servida 2011:

9.251.633 habitantes

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

Desagües Cloacales

Caudal promedio de efluentes volcados al cuerpo receptor en 2011:

2.045.994 m³/día

Beneficiarios de obras:

1.416.231 habitantes

Beneficiarios de obras²

y población servida 2011:

7.058.277 habitantes

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

Proveedores y contrataciones³

Proveedores activos en 2011:

1.040

Contrataciones en 2011:

3.970

Monto de las contrataciones:

1.077 millones de pesos

³Exceptuando las obras de gran envergadura.

Facturación 2011:

729 millones de pesos

Inversiones

(del 03.06 al 12.11):

8.022 millones de pesos en obras de agua potable y saneamiento

Objetivo prioritario: agua y cloaca para todos

*Presencia de la Presidenta de la Nación
-a través de video conferencia- en el acto
de puesta en servicio del Acueducto Los
Cedros -Virrey del Pino.
La Matanza, agosto de 2011.*



La incorporación de aquellos habitantes que aún no cuentan con las prestaciones esenciales de agua potable y saneamiento es una prioridad para las autoridades e integrantes de AySA, y la tarea más importante que tenemos por delante.

Si bien los porcentajes de cobertura de nuestra concesión se encuentran dentro del promedio de las principales ciudades de la Región, la falta de estos servicios es inaceptable para el desarrollo inclusivo del país, por eso trabajamos tenazmente para lograr su universalización.

Para el cumplimiento de nuestros fines y objeto social, las actividades que realizamos pueden sintetizarse en: estudios, proyectos, expansión de las redes, construcción, ampliación y explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano, renovación y rehabilitación, y utilización responsable de aguas subterráneas y superficiales. También, efectuamos el control, en forma directa e indirecta, de los efluentes industriales descargados a la colectora a fin de verificar las normas de vertido de dichos efluentes.

Sistema integrado de gestión de los servicios



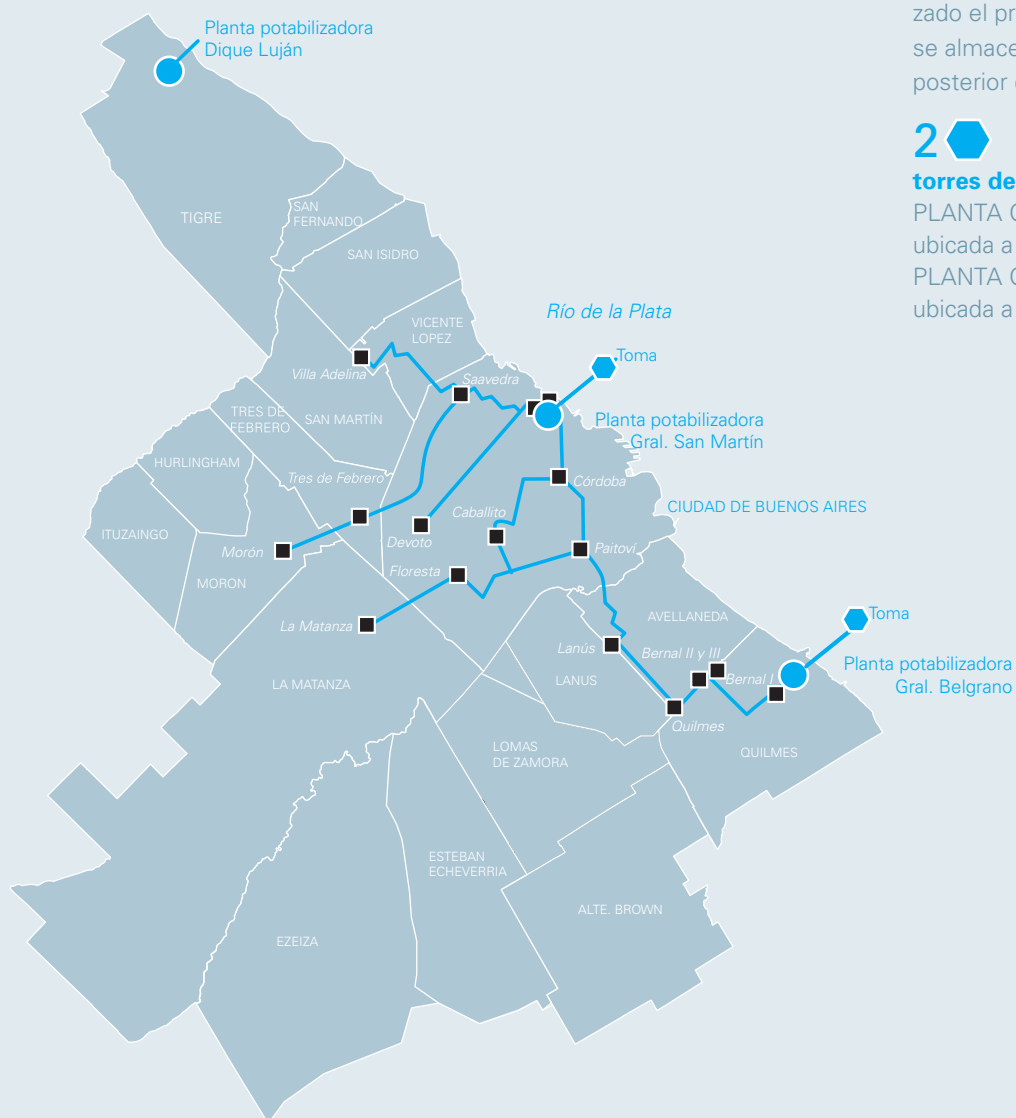
La prestación en forma conjunta de ambos servicios, a través de un sistema integrado, con infraestructuras propias, otorga ventajas competitivas y permite un manejo más eficiente de los recursos.

Control Centralizado del Servicio, planta potabilizadora Gral. San Martín.

El servicio de provisión de 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-.

Casi todo el ámbito de la concesión está abastecido a partir de agua superficial, proveniente del Río de la Plata, y una pequeña proporción mediante agua subterránea a través de perforaciones semisurgentes del acuífero Puelche.



LA PRODUCCIÓN

A partir de agua superficial

Captamos el agua del río a través de torres de toma y de allí se conduce a las plantas para ser sometida a un tratamiento que permite la eliminación de componentes físicos, químicos y biológicos indeseables. Una vez finalizado el proceso, el agua ya potabilizada se almacena en reservas, para su posterior distribución.

2

torres de toma

PLANTA GRAL. SAN MARTÍN:

ubicada a 1.200 m de la costa

PLANTA GRAL. BELGRANO:

ubicada a 2.400 m de la costa



3 ●

plantas potabilizadoras

Planta potabilizadora Gral. San Martín

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

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1928

UBICACIÓN: barrio de Palermo, en la ciudad de Buenos Aires

SUPERFICIE: 28,5 hectáreas

CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN:

3.100.000 m³/día

POBLACIÓN ABASTECIDA: más de 4 millones de habitantes de la ciudad de Buenos Aires y de los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, Ituzaingó, Hurlingham y una parte de La Matanza, en el conurbano.

Planta potabilizadora Gral. Belgrano

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1978

UBICACIÓN: localidad de Bernal, en el partido de Quilmes

-SUPERFICIE: 36 hectáreas

CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN:

1.900.000 m³/día

POBLACIÓN ABASTECIDA: 3 millones de habitantes de los partidos de Quilmes, Lanús, Avellaneda, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría y Almirante Brown, en el sur del conurbano, La Matanza, en el oeste, y una pequeña porción del sur de la ciudad de Buenos Aires.

Planta Dique Luján

UBICACIÓN: partido de Tigre

CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN:

3.600 m³/día

A partir de agua subterránea

En cuanto a la producción de agua subterránea, ésta se realiza a través de perforaciones, ya sea en forma individual o en forma de baterías de pozos. El recurso subterráneo representa algo menos del 5 por ciento del total del agua producida. El proceso de tratamiento del agua obtenida a partir de estas fuentes consiste en la desinfección y en los casos que se requiera remoción de nitratos, se realiza a través de plantas de tratamiento.

299 perforaciones:

En funcionamiento: 228

En reserva: 71

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.

Ríos subterráneos

Componente sustancial dentro del sistema de abastecimiento.

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

DIÁMETRO INTERNO

entre 2,60 y 4,60 metros

LONGITUD TOTAL

88,38 km

17 ■

estaciones elevadoras

1.761.854

conexiones domiciliarias



Longitud total de la red

de distribución de agua potable:

18.246,76 km

Distancia similar a la que separa a las ciudades de Buenos Aires y Moscú.

El servicio de saneamiento de efluentes cloacales

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

LA COLECCIÓN, EL TRANSPORTE Y LA DEPURACIÓN

1.121.325

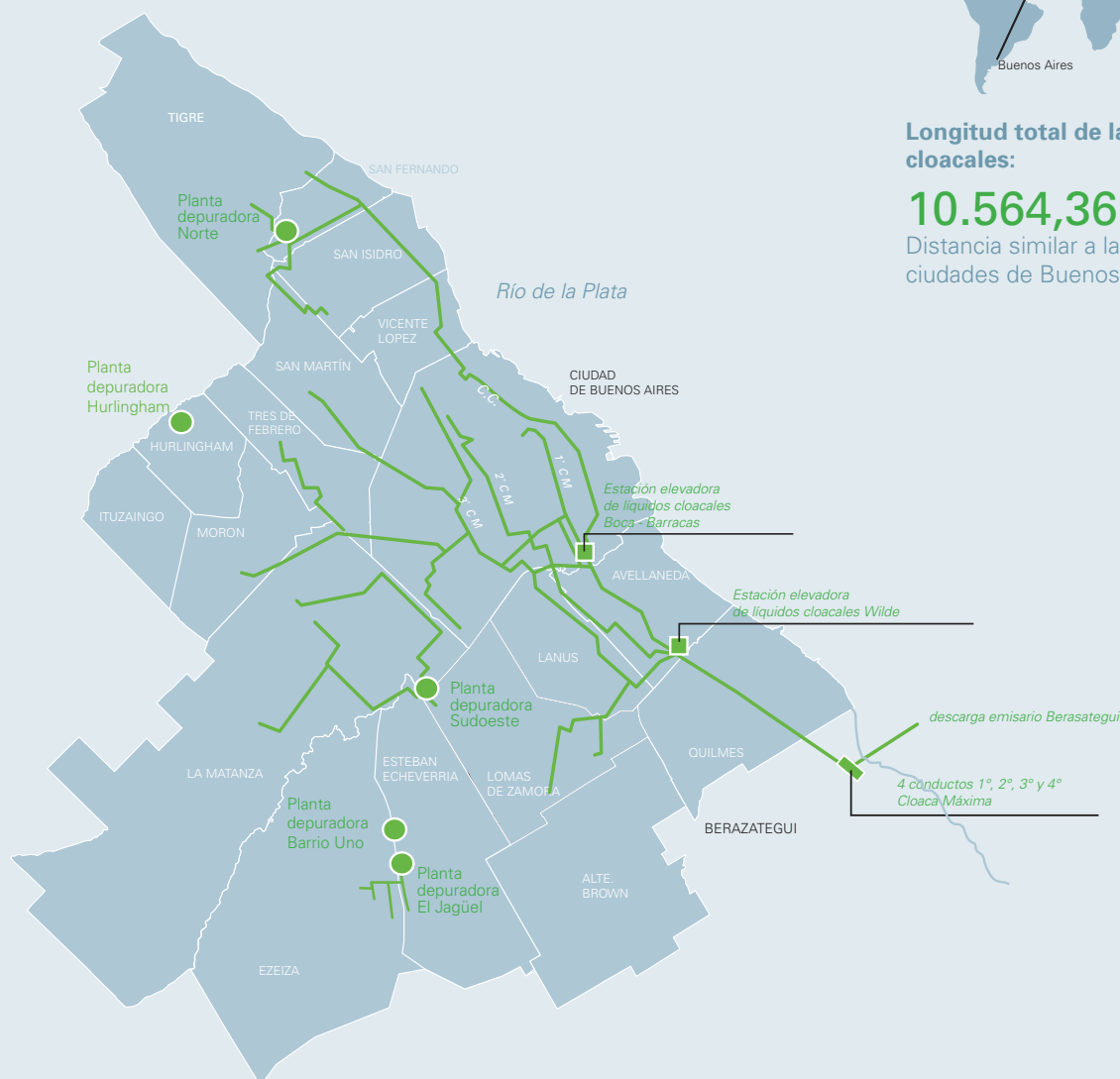
Conexiones domiciliarias



Longitud total de la red de desagües cloacales:

10.564,36 km

Distancia similar a la que separa a las ciudades de Buenos Aires y Madrid





102 ■

estaciones de bombeo:

Estación elevadora de líquidos cloacales Wilde

La mayor estación elevadora de líquidos cloacales de la concesión y la más antigua del país

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1884

UBICACIÓN: partido de Avellaneda

SUPERFICIE: 8 hectáreas

FUNCIÓN: Recolectar, elevar y realizar el pre-tratamiento de los líquidos cloacales de la red de la ciudad de Buenos Aires y parte de los partidos del conurbano a cargo de AySA, para ser enviados a través de las cloacas máximas a un gran emisario ubicado en la localidad de Berazategui, que se interna 2,5 kilómetros a partir de la costa y vierte los líquidos mediante 10 difusores en el Río de la Plata.

6 ●

plantas depuradoras

Planta depuradora Sudoeste

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1972

UBICACIÓN: partido de La Matanza

SUPERFICIE: 14 hectáreas

CAUDAL TRATADO: 185.250 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

502.424 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos al Río Matanza.

Planta depuradora Norte

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1999

UBICACIÓN: partido de San Fernando

SUPERFICIE: 20 hectáreas

CAUDAL TRATADO: 66.400 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

175.447 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos al Río Reconquista.

Planta El Jagüel

AÑO DE INAUGURACIÓN: 1983

UBICACIÓN: partido de Esteban Echeverría

SUPERFICIE: 8 hectáreas

CAUDAL TRATADO: 12.150 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

32.904 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos a la Laguna de Rocha.

Barrio Uno

UBICACIÓN: partido de Ezeiza

CAUDAL TRATADO: 1.580 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

4.200 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos a la Laguna de Rocha.

Planta Hurlingham

INCORPORADA A LA OPERACIÓN DE AYSA EN: 2010

UBICACIÓN: partido de Hurlingham

SUPERFICIE: 35 hectáreas

CAUDAL TRATADO: 11.400 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

36.000 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos al Río Reconquista.

Santa Catalina

INCORPORADA A LA OPERACIÓN DE AYSA EN: 2011

UBICACIÓN: partido de Lomas de Zamora

CAUDAL TRATADO: 1.880 m³/día

POBLACIÓN A LA QUE SIRVE:

5.000 habitantes

Los líquidos allí tratados son vertidos al Río Matanza a través del canal Santa Catalina.

El control centralizado de los servicios

Para controlar el funcionamiento de los servicios, contamos con dos centros de control ubicados en la planta Gral. San Martín, que permiten, en tiempo real, la adquisición y reporte de información así como el comando a distancia, mediante diversos equipos distribuidos en diferentes sitios del área de acción.

A través de estos centros, nuestros técnicos monitorean las estaciones



elevadoras, los rebombes, los pozos de agua, las plantas potabilizadoras, las plantas depuradoras, el establecimiento Wilde, las estaciones de bombeo cloacal y diferentes puntos del sistema para verificar parámetros de calidad, caudal y presión, y el funcionamiento de la red troncal de desagües cloacales.

El control de los servicios

Efectuamos estrictos controles en forma permanente durante todo el ciclo de uso del agua.

Iniciamos los controles en el agua cruda, continúan luego 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.

Completando el ciclo, también controlamos los líquidos residuales volcados al sistema cloacal y el efluente durante el proceso en las plantas depuradoras, y antes de su descarga al medio receptor.

Laboratorio Central de AySA.



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

Brindar servicios de calidad
es uno de nuestros principales compromisos
con los usuarios y en pos del cuidado del medio ambiente.

EL LABORATORIO CENTRAL DE AYSA, UNO DE LOS MÁS IMPORTANTES DE LATINOAMÉRICA

Acreditado con la norma ISO 17025, el reconocimiento formal más importante que puede recibir un laboratorio respecto de su competencia técnica.

AySA cuenta con uno de los laboratorios más importantes de Latinoamérica. Allí controla la calidad del agua que produce y distribuye, como así también la de los líquidos residuales recolectados y tratados, antes de ser volcados a los medios receptores.

Para ello, efectúa aproximadamente 500 mil determinaciones por año, sobre muestras recogidas en distintos puntos de las

redes de agua y cloaca, sobre las cuales se mide un amplio espectro de parámetros físicos, químicos, microbiológicos y biológicos, de acuerdo a lo establecido en las normas locales, y teniendo en cuenta recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Es importante resaltar que esta tarea es llevada adelante por especialistas que cuentan con instrumental de última generación.

Plan de Prevención y Emergencias

Nuestro Plan de Prevención y Emergencias (PPE) es un conjunto de directrices (actividades y evaluación integral del sistema) que tiene la finalidad de prevenir situaciones anómalas que puedan afectar la calidad y/o continuidad de los servicios de agua potable y desagües cloacales. Consiste, básicamente, en un documento que contiene las pautas a seguir ante situaciones de emergencia, incluyendo procedimientos específicos para eventos predeterminados.

Fue elaborado siguiendo nuestro compromiso de garantizar la calidad y continuidad de los servicios, minimizando eventuales riesgos e inconvenientes a los usuarios, y teniendo en cuenta que, su eficacia depende de la existencia de un contexto apropiado que defina funciones y responsabilidades de todos los actores y que garantice el intercambio de información entre todas las partes involucradas.

Nuestro PPE “designa con precisión ¿quién hace qué, cómo y cuándo? y debe estar en conocimiento de toda la compañía...” (está disponible en versión digital a través de un portal on-line con acceso desde la intranet de la empresa).

Su estructura incluye un Plan Integral, la Base Documental, el Libro de Abordo y los Procedimientos relacionados actualizados.

Está fundado en los principios del Plan de Seguridad del Agua (Water Safety Plan), que sigue la metodología HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point o Análisis de Riesgos y Puntos de Control Críticos), una de las herramientas que sustenta los Planes de Seguridad del Agua difundidos por la Organización Mundial de la Salud, plenamente compatibles con los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001. Estos últimos, comprenden tres grandes etapas: la primera asociada a la evaluación del sistema, la segunda relacionada con el monitoreo operacional y la última referida a la gestión de la documentación y de la comunicación.

Asimismo, la implementación del PPE en la empresa está alineada con tres condiciones básicas:

- **Obligación:** surge de la Ley 26221 del Marco Regulatorio vigente (Instrumento de vinculación).
- **Necesidad:** planear de antemano puede ahorrar tiempo muy valioso al momento de desarrollarse un evento.
- **Decisión:** es nuestra determinación disponer de las herramientas necesarias para garantizar la calidad y continuidad de los servicios que prestamos.

Nuestro PPE
cuenta con la certificación
ISO 9001:2008.

Nuestro desempeño en 2011

Diseño mural para stand de AySA en Tecnópolis.

aysa

suma a tu vida

54		Nuestros servicios en 2011
78		Avance del Plan Director en 2011
104		Desarrollo tecnológico y equipamiento en 2011
114		Nuestro desempeño económico 2011
130		Nuestro desempeño social 2011
132		Nuestros empleados
152		Nuestros proveedores
164		Nuestros usuarios
192		La comunidad
222		Nuestro desempeño ambiental 2011



Nuestros servicios en 2011

Vista aérea de la construcción de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas, en Tigre. Agosto de 2011

Contenido

56	El servicio de provisión de agua potable
56	La producción
57	La distribución
58	El servicio de saneamiento de efluentes cloacales
58	La recolección y el tratamiento
60	La calidad de nuestros servicios
60	Agua segura
66	Desagües controlados
70	<i>Hacia una gestión de calidad total</i>
	Sistemas de Gestión certificados

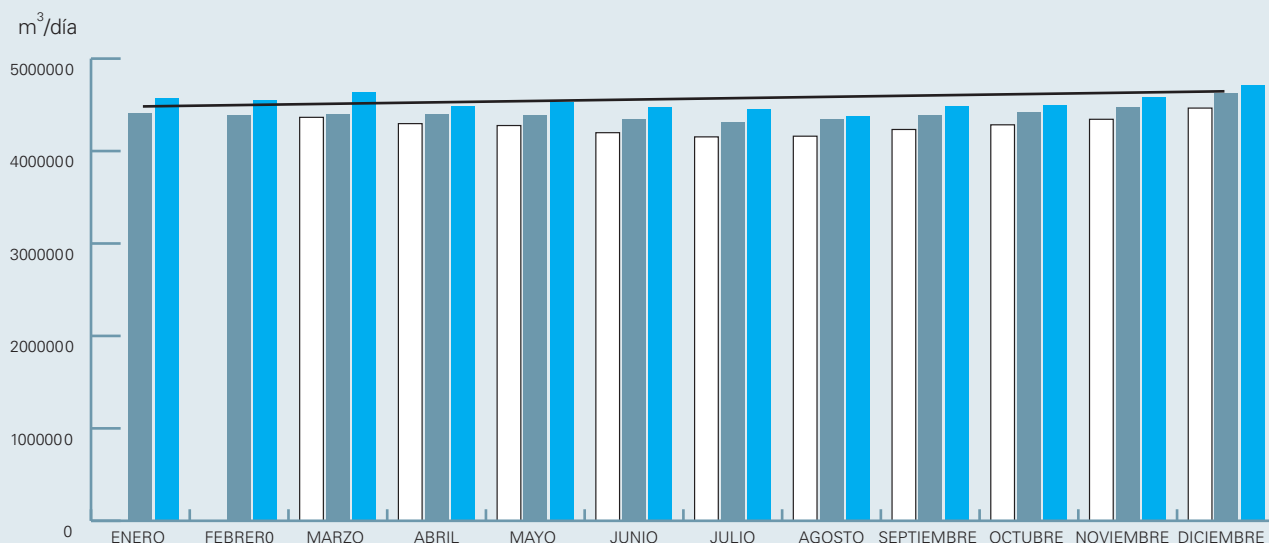


El servicio de provisión de agua potable

La producción

La producción promedio diaria de las plantas potabilizadoras, durante el año 2011, fue de **4.527.333 m³**.

EVOLUCIÓN DEL AGUA PROMEDIO PRODUCIDA EN PLANTAS POTABILIZADORAS



	2006	2010	2011
Enero		4.413.247 m ³ /día	4.566.535 m ³ /día
Febrero		4.381.459 m ³ /día	4.547.982 m ³ /día
Marzo	4.364.683 m ³ /día	4.397.629 m ³ /día	4.630.407 m ³ /día
Abril	4.296.723 m ³ /día	4.401.267 m ³ /día	4.488.697 m ³ /día
Mayo	4.276.048 m ³ /día	4.390.870 m ³ /día	4.529.163 m ³ /día
Junio	4.198.660 m ³ /día	4.342.703 m ³ /día	4.477.322 m ³ /día
Julio	4.153.297 m ³ /día	4.312.709 m ³ /día	4.451.318 m ³ /día
Agosto	4.160.714 m ³ /día	4.343.768 m ³ /día	4.376.375 m ³ /día
Septiembre	4.233.329 m ³ /día	4.387.354 m ³ /día	4.483.487 m ³ /día
Octubre	4.283.765 m ³ /día	4.417.192 m ³ /día	4.492.231 m ³ /día
Noviembre	4.343.557 m ³ /día	4.476.076 m ³ /día	4.579.309 m ³ /día
Diciembre	4.464.751 m ³ /día	4.626.046 m ³ /día	4.705.883 m ³ /día
Total	4.271.266 m ³ /día	4.407.182 m ³ /día	4.527.333 m ³ /día

■ Año 2011
■ Año 2010
■ Año 2006

A ello debe adicionarse, para algunas zonas de la concesión, el aporte de 249.672 m³ por día, que se extraen de las 228 perforaciones en funcionamiento y, eventualmente, de las 71 que se encuentran en reserva en el conurbano bonaerense, dentro del área de acción de nuestra empresa.

EVOLUCIÓN DE LOS POZOS DE AGUA

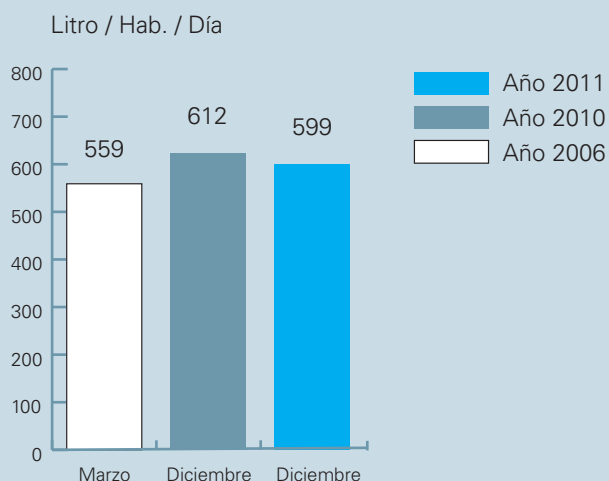
	En funcionamiento	En reserva	Total
Mar. 06			169
Dic. 10	243	36	279
Dic. 11	228	71	299

Producción promedio de agua potable en 2011:
4.777.005 m³/día

La distribución

Dotación promedio de agua potable librada a la red en 2011: **599 litros/hab./día**

DOTACIÓN



Estación elevadora.



El servicio de saneamiento de efluentes cloacales

La recolección y el tratamiento

Caudal promedio de efluentes volcados al cuerpo receptor en 2011:

2.045.994 m³/día

■ Establecimientos de bombeo y depuradores 2011

Establecimiento	Caudales (m ³ /s)	Tratado	Descarga cuerpo receptor
- Wilde	20,45	No	Sí
- Boca - Barracas	4,41	No	No
- Pozos	4,42	No	No
- Planta depuradora Norte	0,77	Sí	Sí
- Planta depuradora Sudoeste	2,14	Sí	Sí
- Planta depuradora El Jagüel	0,14	Sí	Sí
- Planta depuradora Hurlingham	0,13	Sí	Sí
- Planta depuradora Barrio Uno	0,02	Sí	Sí
- Planta depuradora Santa Catalina	0,02	Sí	Sí

■ Caudales

	2006	2010	2011	
	m ³ /s	m ³ /s	m ³ /s	m ³ /día
- Caudal bombeado	30,1	31,50	29,28	2.530.441
- Caudal tratado	2,79	3,46	3,22	278.624
- Caudal cuerpo receptor	24,4	25,85	23,68	2.045.994
- Precipitaciones mensuales		98 mm		49,42 mm

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

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

- Caudal volcado a cuerpo receptor = Caudal depurado + Caudal de Wilde
Este caudal corresponde a todos los líquidos que son volcados a los cuerpos receptores (Río de la Plata, Reconquista, Laguna de Rocha, etc).
El caudal de Wilde, que se vuelca por el emisario de Berazategui al Río de la Plata.



■ Estaciones de bombeo cloacal - volúmenes bombeados 2011

Establecimiento	Caudal bombeado	Caudal promedio tratado
Wilde	645.089.960 m ³	1.767.370 m ³
Boca - Barracas	139.155.543 m ³	381.248 m ³

■ Plantas depuradoras - volúmenes bombeados 2011

Planta depuradora	Caudal bombeado	Caudal promedio tratado
Sudoeste	67.615.916 m ³	185.249 m ³
Norte	24.235.462 m ³	66.399 m ³
Barrio Uno	576.860 m ³	1.580 m ³
El Jagüel	4.431.509 m ³	12.141 m ³
Hurlingham	4.167.266 m ³	11.417 m ³
Santa Catalina	670.901 m ³	1.838 m ³
TOTAL	101.697.914 m³	278.624 m³

VACIADERO

El Vaciadero de la planta Sudoeste recibe aproximadamente 80.000 camiones anuales con líquidos cloacales provenientes de pozos absorbentes domiciliarios, de diferentes zonas del Gran Buenos Aires.

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

Luego de corroborar la documentación, se extrae una muestra, la cual es analizada para asegurar el cumplimiento de parámetros de descarga tales como

pH, sulfúros, cromo hexavalente, cianuros, presencia de hidrocarburos o grasas, etc. Si la carga es aceptada pasa directamente a la playa de descarga, si no cumple con estos parámetros, se procede a extraer otra muestra para confirmar el rechazo en presencia del transportista.

Los residuos van a un depósito del laboratorio para luego realizar la disposición final, cumpliendo con las condiciones de la normativa ambiental vigente, la cual se aplica en todas las actividades

tanto las que realizamos en el Vaciadero como en la planta Sudoeste, donde éste funciona. Es importante destacar que el establecimiento está certificado bajo la norma 14001.

■ Vaciadero planta Sudoeste

Camiones

2006	2010	2011
52.914	86.006	77.987

Volumen descargado

2006	2010	2011
1.061.394	1.693.252	1.589.895

La calidad de nuestros servicios



Agua segura

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

Así, para entregar agua segura, efectuamos un control sistemático de los procesos de tratamiento de tres formas simultáneas y complementarias: los controles en línea, los controles de los laboratorios de planta y los controles del Laboratorio Central.

Los controles

- *Controles en línea*

Permiten conocer las condiciones del agua ya sea cruda, en proceso o potabilizada. Se realizan a través de un sistema continuo de adquisición de datos denominado Topkapi, que funciona mediante tableros de calidad instalados en distintos puntos de la planta, obteniendo un registro de lecturas cada 10 minutos. Disponemos alrededor de 250 equipos de medición de calidad instalados.

- *Controles en laboratorio de planta*

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

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

- *Controles del Laboratorio Central*

Los controles que realiza el Laboratorio Central de AySA se encuentran enmarcados en el Plan de Muestreo de Agua (PMA), un sistema de vigilancia de la calidad del agua diseñado de forma tal que permite tener una visión global durante todo el proceso y garantiza que las muestras extraídas sean representativas de todo el sistema de producción y distribución.

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



PARÁMETROS CONTROLADOS

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

- Características físicas

Corresponden a parámetros concernientes a la apariencia del agua y pueden no tener importancia sanitaria directa, sino que por lo general están vinculados a los criterios estéticos percibidos por los consumidores. Incluyen: color, turbiedad, olor y sabor del agua, como componentes controlados.

- Características químicas

Por lo general, se trata de características cuyas sustancias están ligadas a la toxicidad de mediano y largo plazo, por ingesta prolongada o crónica. Incluyen 24 parámetros inorgánicos y 28 parámetros orgánicos.

Este amplio espectro cubre:

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

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

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

Compuestos orgánicos: la presencia de estos compuestos controlados en el agua está vinculada al efecto posible del hombre sobre el ambiente, ya que no corresponde a contaminaciones naturales de las fuentes. En general, se incluyen parámetros de origen industrial, como ser solventes; productos de la actividad agropecuaria, como pesticidas y herbicidas, o subproductos del proceso de desinfección del agua. La selección paramétrica responde a recomendaciones dadas por la OMS para el agua de consumo.

- Características bacteriológicas

A diferencia de los contaminantes químicos, ya sean inorgánicos u orgánicos, las características bacteriológicas persiguen el propósito de controlar el riesgo de exposición a posibles contaminaciones por microorganismos patógenos, que podrían afectar la salud de manera inmediata o en el corto plazo. La norma contempla cuatro parámetros, incluidos en el Código Alimentario Argentino, que actúan como indicadores de la aptitud del agua de consumo desde el punto de vista bacteriológico.

La calidad en 2011

Durante 2011, se extrajeron y analizaron cerca de 11.200 muestras en los más de 400 puntos fijos que tenemos en las redes distribuidoras de nuestra área de concesión.

RESULTADOS DE ANÁLISIS EFECTUADOS EN 2011

- Turbiedad

Tuvimos **99,8%** de conformidad sobre las muestras extraídas (el límite admisible en el Marco Regulatorio es de 95%), lo que asegura que distribuimos a nuestros usuarios agua límpida y transparente.

- Cloro residual libre

99,6% de las muestras extraídas en la red distribuidora cumplieron con el límite establecido en nuestro Marco Regulatorio para este parámetro, lo que constituye una garantía sobre la seguridad de la calidad bacteriológica del agua entregada a nuestros usuarios.

- Análisis bacteriológicos

La conformidad para este parámetro fue de **99,2%** lo que asegura la calidad bacteriológica del agua que suministramos a nuestros usuarios.

- Otros parámetros

De las casi **72.000** determinaciones que efectuamos sobre el resto de los 52 parámetros regulados, obtuvimos **99%** de conformidad.

Adicionalmente, efectuamos más de **50.000** determinaciones de otros parámetros, que pese a no estar regulados, nos permiten obtener información valiosa para la operación y contribuyen a la mejora continua que buscamos en la calidad del servicio.

■ Evolución de la calidad

Año	Bacteriológico	Cloro Libre	Turbiedad	Nitratos	Aluminio	Arsénico
2006	99,90%	99,50%	99,95%	99,80%	99,90%	100,00%
2010	99,60%	99,50%	99,70%	98,00%	99,40%	99,70%
2011	99,60%	99,60%	99,77%	98,19%	99,59%	99,82%

EL CLORO COMO DESINFECTANTE DEL AGUA

Por Verónica Borro

Gerente de Calidad del Servicio y Control de la Contaminación

Clásicamente, los procesos de desinfección del agua para consumo humano se han empleado con el objeto de inactivar los microorganismos patógenos causantes de enfermedades de transmisión hídrica y, muy especialmente, las bacterias de origen intestinal nocivas para la salud de la población.

La cloración es el proceso de desinfección que hasta el presente reúne las mayores ventajas: es eficiente, es preventivo, fácil de aplicar, facilita su medición en continuo y en tiempo real y produce un efecto residual tal que se conserva por largo tiempo en la red de distribución de agua previniendo los recrecimientos bacterianos dentro de ella.

Haciendo un poco de historia, el cloro fue descubierto en el año 1774 por el sueco C. W. Scheele que falleció en 1786 convencido de que no tenía usos. En el año 1846, I. Semmelweis introdujo el uso del cloro como desinfectante en un hospital de Viena determinando que de esta forma se evitaba el contagio de varias enfermedades originadas por la manipulación de los pacientes. A finales del siglo XIX, el uso del cloro como desinfectante de agua comenzó a usarse ampliamente en Londres debido a la aparición de unos brotes de cólera y fiebre tifoidea que se transmitían a través de la red de suministro de agua potable. Debido al uso del cloro como desinfectante el problema fue erradicado. Ya en el siglo XX, la desinfección con cloro del agua para consumo humano es reconocida como uno de los mayores logros en el campo de la salud pública.

En AySA, dosificamos gas cloro formando una solución de ácido hipocloroso, al final del proceso de potabilización, donde la eficacia de la desinfección es máxima ya que el agua ha sido tratada previamente para eliminar toda turbiedad y más exactamente para eliminar toda sustancia que pueda reaccionar y “consumir cloro”. Antes de iniciar la desinfección, deben realizarse pruebas sistemáticas para determinar la cantidad de cloro que se debe agregar para lograr superar la fase de las reacciones secundarias.

Es muy importante asegurar que exista cloro libre en todos los puntos de la red de distribución de agua: en adición a la acción bactericida del agua tratada se realizan refuerzos con hipoclorito de sodio en las Estaciones Elevadoras y a la salida de los pozos en funcionamiento. De esta forma, se aseguran valores superiores a los 0,20 mg/l de cloro a lo largo de los 18.000 km de red pertenecientes al área de acción, garantizando la presencia de este desinfectante en el agua suministrada a los usuarios y en cumplimiento con lo establecido en el Marco Regulatorio.

Para controlar la adecuada desinfección del agua de consumo se extraen alrededor de 2000 muestras mensuales en los puntos de muestreo del sistema distribuidos en forma homogénea en toda la zona abastecida. En todas las muestras extraídas se realizan mediciones de cloro residual libre y total, además de turbiedad y las determinaciones bacteriológicas para controlar la calidad del agua distribuida.

En el año 2011, AySA registró altos porcentajes de conformidad para los parámetros relacionados con la desinfección de agua en el sistema de distribución: Cloro Residual libre (99,60 %), Turbiedad in situ (99,77 %), Bacterias Coliformes Totales (99,27 %), y Escherichia Coli (100 %).

En la actualidad una correcta desinfección salva millones de vidas en el mundo, en AySA trabajamos, día a día, pensando en el futuro de los usuarios, brindando servicios esenciales para la salud y el bienestar de la población.

La calidad en 2011

Durante 2011, se extrajeron y analizaron cerca de 11.200 muestras en los más de 400 puntos fijos que tenemos en las redes distribuidoras de nuestra área de concesión.

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA

CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUPERFICIAL ABASTECIDA 2011

1 - CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
Color	u.de c.	10	5,04	2437	99,92%
Olor y Sabor		No objetable	-	2656	100,00%
Turbiedad in situ (4)	UNT	<1,0	0,65	11184	99,77%
2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS	Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
2.1 - Sustancias Inorgánicas					
Alcalinidad total (Co3Ca)	mg/l	400	101,82	2438	96,19%
Aluminio residual	mg/l	0,2	0,1	2438	99,59%
Arsénico (As)	mg/l	0,05	0,01	2729	99,80%
Cadmio (Cd)	mg/l	0,005	<0,0001	2438	100,00%
Cianuro	mg/l	0,1	<0,05	1328	100,00%
Cloro activo (1)	mg/l	>0,2	1,03	11184	99,60%
Cloruros	mg/l	250	31,21	2438	99,96%
Cobre (Cu)	mg/l	1,0	<0,05	2438	100,00%
Cromo (Cr)	mg/l	0,05	0,005	2440	100,00%
Dureza total (Co3Ca)	mg/l	400	74,40	2438	100,00%
Fluoruro (F) (2)	mg/l	2,0	0,55	2438	100,00%
Hierro total (Fe) (3)	mg/l	0,1	0,05	2438	99,10%
Manganeso (Mn)	mg/l	<0,05	0,04	2438	99,71%
Mercurio (Mg)	mg/l	0,001	<0,0005	2438	100,00%
Nitrato (No3-) (3)	mg/l	45	10,20	2818	98,19%
Nitrito	mg/l	0,1	<0,01	1328	100,00%
Amonio (NH4+)	mg/l	0,2	0,05	1328	99,77%
pH (Pozos)	mg/l	6,5-8,5	-	-	-
pH (Plantas) (5)	mg/l	pHs+/-1,0	7,70	2438	96,47%
Plomo (Pb)	mg/l	0,01	<0,005	2438	99,96%
Selenio (Se)	mg/l	0,01	<0,005	2438	100,00%
Residuo conductimétrico (8)	mg/l	1000	277,83	2818	99,30%
Sulfatos (SO4=) (9)	mg/l	200	22,86	2438	99,96%
Zinc (Zn++)	mg/l	5	<0,05	2438	100,00%

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

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

3) 95% de las muestras.

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

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

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

7) 95% de las muestras.

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

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

2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS		Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
2.2 - Sustancias Orgánicas						
Trihalometanos (THM)	(7)	µg/l	100	44,46	2680	99,48%
Aldrin		µg/l	0,01	<0,01	197	100,00%
Dieldrin		µg/l	0,01	<0,01	197	100,00%
Clordano		µg/l	0,1	<0,1	197	100,00%
DDT (Total Isómeros)		µg/l	1	<1	197	100,00%
Detergentes		mg/l	0,5	<0,20	1328	100,00%
Heptacloro		µg/l	0,04	<0,04	197	100,00%
Heptacloroepoxido		µg/l	0,04	<0,04	197	100,00%
Lindano		µg/l	3	<0,04	197	100,00%
Metoxicloro		µg/l	30	<5	197	100,00%
2,4 D		µg/l	100	<20	197	100,00%
Benceno		µg/l	10	<2,5	571	100,00%
Hexacloro Benceno		µg/l	0,01	<0,01	197	100,00%
Monocloro Benceno		mg/l	0,003	<0,0025	197	100,00%
1,2 Dicloro Benceno		mg/l	0,0003	<0,0003	571	99,82%
1,4 Dicloro Benceno		mg/l	<0,0001	<0,0001	571	99,65%
Clorofenoles		µg/l	1	<1	198	100,00%
Tetracloruro de Carbono		µg/l	3	<0,5	571	100,00%
1,1 Dicloroeteno		µg/l	0,3	<0,3	571	99,47%
Tricloroetileno		µg/l	20	2,34	571	97,55%
1,2 Dicloroetano		µg/l	10	<1	571	100,00%
1,1,1 Tricloroetano		µg/l	200	<0,5	571	100,00%
Cloruro de Vinilo		µg/l	2	<2	571	100,00%
Benzopireno		µg/l	0,01	<0,01	197	100,00%
Etilbenceno		mg/l	0,7	<0,005	571	100,00%
Estireno		mg/l	0,1	<0,005	571	100,00%
Tolueno		mg/l	1	<0,005	197	100,00%
Tetracloroeteno		µg/l	10	<0,5	571	100,00%
3. CARACTERÍSTICAS BACTERIOLÓGICAS						
Bacteria Aeróbicas a 37° (Recuento en placa)		UFC/ml	100	-	11184	99,86%
Bacterias Coliformes Totales (Membrana Filtrante)	(6)	UFC/100ml	<1	-	11183	99,27%
Escherichia Coli (Membrana Filtrante)		UFC/100ml	<1	-	11183	100,00%
Pseudomonas aeruginosa por 100 ml		U/100ml	Ausencia	-	11184	98,90%

Desagües controlados

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

Los controles

- *Controles en línea*

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

- *Controles en laboratorio de planta*

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

- *Controles de Laboratorio Central*

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





LOS PARÁMETROS CONTROLADOS

- **Temperatura:** es un parámetro regulado que mantiene el propósito de prevenir el proceso de solidificación de las sustancias grasas. Influye indirectamente, además, en la actividad biológica que se desarrolla en el líquido cloacal.

- **pH:** indica el nivel de acidez o alcalinidad que presenta un efluente. Se relaciona con el nivel de riesgo potencial que pueden presentar otros contaminantes, como ser los cianuros. Puede afectar, además, la calidad de los cursos de agua y de la vida acuática del cuerpo receptor, sobre el cual se vuelcan finalmente los efluentes.

- **MES (Materia en Suspensión):** expresa la concentración de las partículas sólidas dispersas en el líquido cloacal. Es una medida que representa la presencia de materia orgánica en suspensión de naturaleza antropogénica (por acción del hombre), pudiendo transportar consigo otras sustancias contaminantes. Se utiliza como un elemento de diseño y funcionamiento de plantas depuradoras.

- **Oxígeno consumido:** es un indicador de medición indirecta de la concentración de la materia orgánica e inorgánica contenida en un líquido cloacal. Representa la cantidad de Oxígeno requerido para oxidar la materia presente en un curso de agua. Dado que el Oxígeno es fundamental para el mantenimiento de la vida acuática, aguas con alta contaminación orgánica pueden afectar seriamente su desarrollo.

- **DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno):** es un parámetro que mide la cantidad de materia, disuelta o en suspensión, susceptible de ser consumida u oxidada por medios biológicos que contiene un curso de agua, en un tiempo determinado. Se lo utiliza como un indicador de eficiencia del proceso de una planta depuradora o grado de contaminación de un curso de agua.

- **DQO (Demanda Química de Oxígeno):** desde el punto de vista ambiental es una medida aproximada y rápida del contenido total de la materia orgánica que se encuentra presente en un cuerpo de agua. Permite tomar una acción temprana en el proceso de una planta depuradora, al acelerar, por vía química, la biodegradación que realizarían los microorganismos en el cuerpo receptor, proceso que podría demandar tiempos considerables.

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

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DESAGÜES

Establecimiento		Porcentaje de Eliminación			
Sudoeste	Año	DBO	DQO	SS10'	MES
	2006	80,0 %	75,2 %	99,0 %	88,6 %
	2010	84,70%	84,40%	98,30%	93,40%
	2011	86,04%	87,93%	99,11%	94,31%
Norte	Año	DBO	DQO	SS10'	MES
	2006	92,0 %	88,7 %	98,1 %	93,9 %
	2010	91,00%	87,70%	97,00%	95,00%
	2011	92,53%	89,30%	97,83%	95,30%
El Jagüel	Año	DBO	DQO	SS10'	MES
	2006	87,1 %	86,5 %	97,1 %	85,9 %
	2010	86,00%	87,00%	96,00%	87,80%
	2011	92,01%	87%	96,45%	88,86%
Hurlingham	Año	DBO	DQO	SS10'	MES
	2010	86,92%	83,42%	97,61%	83,21%
	2011	92,99%	92,95%	97,50%	90,26%
Santa Catalina	Año	DBO	DQO	SS10'	MES
	2011	97,77%	91%	84,25%	86,24%

En AySA, trabajamos las 24 horas los 365 días del año para garantizar la calidad del agua en todo su ciclo.

La calidad en 2011

Normas mínimas de desagües cloacales

PARAMETROS	DESAGÜES CUENCAS			DESCARGA A CUERPO RECEPTOR					
	Desagües a cuencas (1)	Nº análisis	% de conformidad	Sin tratamiento	Nº análisis	% de conformidad	Con tratamiento secundario (3)	Nº análisis	% de conformidad
pH	5,5 - 10	187	100,0	6,5 - 8	76	100	6,5 - 8	1205	99,3
SSEE	100 mg/l	276	96,0	100 mg/l	76	97,4	100 mg/l	95	100,0
Sulfuros	1 mg/l	276	98,9	-	-	-	1 mg/l	321	100,0
Temperatura	45°	187	100,0	45°	76	100,0	45°	1137	100,0
D.B.O. <i>(sobre muestra bruta)</i>	200 mg/l	192	85,9	300 mg/l	75	98,7	30 mg/l	1082	98,9
D.Q.O.	-	-	-	-	-	-	125 mg/l	1502	99,5
Oxígeno Consumido al KMnO4 <i>(sobre muestra en bruto)</i>	80 mg/l	276	94,9	120 mg/l	76	100,0	-	-	-
MES	-	-	-	-	-	-	35 mg/l	1485	98,8
Cianuros Totales	1 mg/l	354	100,0	1 mg/l	76	100,0	1 mg/l	70	100,0
Cianuros destructibles por cloración	0,1 mg/l	3	66,7	0,1 mg/l	-	-	0,1 mg/l	-	-
Hidrocarburos Totales	50 mg/l	276	100,0	100 mg/l	76	100,0	50 mg/l	95	100,0
Cromo III	2 mg/l	189	100,0	2 mg/l	76	100,0	2 mg/l	66	100,0
Cromo VI	0,2 mg/l	189	99,5	0,2 mg/l	76	100,0	0,2 mg/l	66	100,0
SRAO Detergentes	5 mg/l	276	99,6	5 mg/l	76	100,0	3 mg/l	95	100,0
Cadmio	0,1 mg/l	276	99,6	0,1 mg/l	76	100,0	0,1 mg/l	95	100,0
Plomo	0,5 mg/l	276	99,6	0,5 mg/l	76	100,0	0,5 mg/l	95	100,0
Mercurio	0,005 mg/l	276	100,0	0,005 mg/l	76	100,0	0,005 mg/l	95	100,0
Arsénico	0,5 mg/l	276	100,0	0,5 mg/l	76	100,0	0,5 mg/l	95	100,0
Sustancias Fenólicas	0,5 mg/l	276	99,6	0,5 mg/l	76	100,0	0,5 mg/l	95	96,8
Plaguicidas y Herbicidas	-	682	100,0	Los mismos límites que para el agua de captación	825	100,0	Los mismos límites que para el agua de captación	935	100,0

1) Control a cargo de la Concesionaria.

2) Control a cargo del Ente Regulador.

3) Deben cumplirse el 90% de las muestras.

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

Sistemas de Gestión certificados

Desde nuestra creación, hemos procurado la implementación de Sistemas de Gestión en los distintos procesos para mejorar en forma continua la calidad de los servicios que brindamos. De esta manera, también, buscamos contribuir con el desarrollo sustentable.

Certificaciones ISO 9000

Sistema de Gestión de Calidad

AGUA

Las áreas de la empresa relacionadas con el proceso de potabilización, control y elevación de agua, mantuvieron la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma IRAM-ISO 9001.

Establecimientos certificados:

- Planta Gral. Belgrano

El alcance de la certificación es: todo el proceso de potabilización, que abarca desde la torre toma ubicada en el Río de la Plata hasta la cámara de enlace (salida de planta) con el río subterráneo.

El proceso de bombeo en las estaciones elevadoras Bernal I y Bernal II, que abarca desde la cámara de aspiración de las estaciones hasta el colector de salida.

- Planta Gral. San Martín

El alcance de la certificación es: todo el proceso de potabilización de la planta, que abarca desde la torre toma N° 3 ubicada en el Río de la Plata hasta las salidas Norte y Sur del río subterráneo.

El proceso de bombeo a través de Impelentes Principales y Ribereño.

- Planta Dique Luján

El alcance de la certificación es: todo el proceso de potabilización, que abarca desde la toma ubicada sobre el Río Luján hasta la salida de la planta.

- Control Centralizado

El alcance de la certificación es: el servicio de operación del sistema de distribución en base a parámetros de producción y demanda del servicio.

- Estaciones elevadoras de agua

El alcance de la certificación es: la operación y el mantenimiento de las estaciones.

- Producción de agua subterránea

El alcance de la certificación es: el proceso de producción, incluyendo plantas de tratamiento de aguas subterráneas.

SANEAMIENTO

Durante los meses de noviembre y diciembre, se realizó la auditoría de mantenimiento para el sistema del laboratorio de la planta depuradora El Jagüel (Certificado 3460).

Asimismo, se realizó la auditoría de mantenimiento del sistema certificado en el área Administración de la Dirección (Certificado 3459).

DIRECCIONES CENTRALES

- Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico

En diciembre de 2011, se realizó el mantenimiento y la ampliación del alcance de la certificación obtenida en el año 2009. Esta dirección brinda los servicios de soporte técnico, monitoreo de calidad y apoyo a la operación, según los procesos descriptos a continuación:

Gestión de Materiales

Alcance: desarrollo, evaluación, aprobación y seguimiento técnico de materiales de redes de agua y saneamiento.

Sistemas de Medición Continua de Calidad

Alcance: control de sistemas de medición continua de calidad de aguas naturales, en proceso de potabilización y potabilizadas.

Control del Recurso - Barco Laboratorio Orión

Alcance: monitoreo de agua cruda superficial y tareas de apoyo operativo al funcionamiento de las torres toma de agua.

Calidad

Alcance: análisis y verificación de la calidad durante las etapas del proceso de producción y distribución del agua, control de la contaminación proveniente de efluentes cloacales e industriales, coordinación y asesoramiento de sistemas de gestión y definición de pautas para la elaboración de procedimientos técnicos.

Gestión del Conocimiento

Alcance: generación y actualización de la documentación gráfica correspondiente a todas las instalaciones relacionadas con los procesos de producción, transporte y calidad de agua potable; transporte y depuración de líquidos cloacales. Generación y preservación de la documentación técnica de la empresa.

Inspección de Ríos Subterráneos

Alcance: inspección y diagnóstico de la red de distribución de agua potable (ríos subterráneos).

Plan de Prevención y Emergencias

Alcance: implementación, planificación y puesta en marcha de medios de prevención y mitigación de eventos técnicos-operativos.

Rehabilitación del servicio y control de agua no contabilizada

Alcance: control del agua no contabilizada y de los niveles de servicio, mediante la implementación de programas de renovación y rehabilitación de redes, rehabilitación del sistema de monitoreo de caudal y presión, definición e implementación de estrategias para reducción de la pérdida física y de la optimización del sistema de distribución.

Inspección Video Sonar

Alcance: gestión del diagnóstico estructural de cañerías de agua y efluentes.

Laboratorio Central

Alcance: prestación de los servicios de:

- extracción de muestras de aguas y/o efluentes en instalaciones propias y de usuarios dentro del radio servido.
- recepción y análisis de: aguas naturales, superficiales y profundas, aguas de bebida, aguas del proceso de potabilización, agua potabilizada en el sistema de distribución, aguas residuales industriales, aguas de plantas de tratamiento, barrros, biosólidos, suelos y control de calidad de los insumos para la potabilización.

- Dirección de Auditoría Interna e Información

Alcance: servicio de auditoría técnica, administrativa-contable, comercial, legal y de sistemas informáticos.

- Dirección de Operaciones Regionales

Alcance: gestión de Reclamos Técnicos.

- Dirección de Compras y Almacenes

Alcance: servicio de gestión de compras de bienes, servicios y contratación de obras, y planificación y distribución de materiales de línea.

Certificaciones IRAM 90600:2001

Sistema de Gestión de Reclamos Comerciales

Alcance: gestión de reclamos comerciales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y recolección de desagües cloacales.

AySA es la primera empresa de servicios públicos en certificar esta norma.

Acreditación ISO 17025

Laboratorio de calibración de medidores de agua

Alcance: calibraciones metrológicas en posición horizontal de medidores de agua fría potable en las instalaciones fijas del Laboratorio (determinación del error del medidor a distintos caudales de funcionamiento).

Verificaciones de medidores de agua fría potable mediante instalaciones temporales (determinación del error del medidor en un caudal preestablecido, a efectos de comprobar si dicho error se encuentra dentro de un rango oportunamente definido por el cliente).

Certificaciones OHSAS 18001

Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

AGUA

- Planta Gral. San Martín

En el mes de marzo, mantuvo el certificado de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo las Normas OHSAS 18001:2007

- Planta Gral. Belgrano

- Planta Dique Luján

- Pozos de Agua

- Estaciones Elevadoras

- Plantas de tratamiento de aguas subterráneas

- Control Centralizado

Obtuvieron la Certificación de sus Sistemas SySO.

SANEAMIENTO

- Planta El Jagüel

- Planta Barrio I

En los meses de noviembre y diciembre, se recibió exitosamente la auditoría de mantenimiento de los sistemas implementados (Certificado 189).

- Planta Norte

En el mes de abril, se sometió a la revisión el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma OHSAS 18001 (2007). En el mes de octubre, se recertificó el sistema con una validez de tres años. (Certificado 077).

Se ha comenzado a trabajar con el fin de obtener, en el año 2012, la certificación bajo la norma IRAM 18001.

DIRECCIONES CENTRALES

- Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico - Laboratorio Central

Certificaciones ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental

DIRECCIONES CENTRALES

- Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico - Laboratorio Central

SANEAMIENTO

- Planta Norte

El sistema de gestión ambiental fue auditado durante el año 2008 bajo la nueva versión de la norma ISO 14001 (2004) y se sometió a verificación ante el IRAM en el mes de abril de 2011.

Alcance: tratamiento y depuración de los líquidos cloacales en el modulo I, captados a través de las etapas de pretratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario y tratamiento de lodos que incluye el espesamiento, flotación, digestión anaeróbica, deshidratación. Transporte y vuelco al cuerpo receptor de los líquidos cloacales tratados.

Gestión de los residuos y subproductos, tareas de mantenimiento y de análisis del laboratorio asociados a la gestión ambiental de la planta.

- Planta Sudoeste

Durante 2011, mantuvo la certificación.

Alcance: captación y tratamiento de los líquidos cloacales desde la cámara de empalme 3 a través de las etapas de tratamiento primario y tratamiento secundario, Vaciadero de Camiones Atmosféricos, planta de pretratamiento, planta de lavado de arenas, transporte y vuelco de los líquidos cloacales depurados al Río Matanza.

Gestión integral de residuos y subproductos, actividades de mantenimiento, funcionamiento, control de proceso y laboratorio.

- Establecimiento Wilde

Mantuvo su certificado 14000-208 otorgado en septiembre de 2005 y renovado en mayo de 2010 y octubre de 2011.

Alcance: separación de sólidos gruesos, desarenado del efluentes y elevación de líquidos cloacales. Tareas de mantenimiento (mecánico, civil y eléctrico), funcionamiento integral del sistema de bombeo y gestión de los residuos.

- Planta El Jagüel

- Planta Barrio I

Entre los meses de octubre y diciembre, se recertificaron ambas plantas.

Alcance: contempla la captación de los líquidos cloacales desde la cámara de ingreso pasando por rejas gruesas, desarenador, estación elevadora, tratamiento biológico, clarificador, tratamiento de lodos, cámara parshall y su descarga al Arroyo Ortega (PDEJ) y a la Laguna de Rocha (BI).

Tareas de mantenimiento, funcionamiento, laboratorio, administración y gestión integral de los residuos

- Gestión de redes cloacales

Alcance: actividades de planificación e inspección estructural de los conductos cloacales mayores a 400 mm (Sonar – Balsa); instalación y mantenimiento de puntos de monitoreo de nivel de líquido cloacal, medición de caudal e inspección de traza en todo el ámbito de la concesión, apertura y cierre de desborde de seguridad.

- Estaciones de bombeo cloacal

Alcance: actividades de operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo de líquido cloacal de las zonas norte, centro y sur, y de la estación elevadora Boca - Barracas.

Estos logros demuestran nuestra capacidad y ponen de manifiesto la intención de continuar creciendo, comprometidos con el cuidado del personal, la calidad en la atención a los usuarios y el respeto por el medio ambiente.



Laboratorio Central

Primer laboratorio de agua y saneamiento de la República Argentina que consigue certificar su proceso de gestión, integrando así los aspectos de calidad y competencia técnica, a los propios del medio ambiente, de seguridad y de salud ocupacional.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

RECERTIFICACIÓN ISO 14001:2004 – ISO 18001:2007

Con el objetivo de disponer de un Sistema de Calidad totalmente integrado y corporativo en busca de la plena satisfacción del cliente interno y externo, el Laboratorio Central ha obtenido la certificación bajo la norma ISO 9001:2008, junto a las recertificaciones de las normas internacionales en aspectos ambientales, en salud y en seguridad en el trabajo. Dicha calificación ha sido extendida por el IRAM, producto del resultado de la auditoría llevada a cabo del 12 al 16 de septiembre.

De esta forma, la gestión del Laboratorio queda enmarcada principalmente bajo la norma ISO 9001, la que integra al resto de los requisitos fijados por las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que se suman a los propios de la acreditación, como laboratorio de ensayo, bajo el criterio del OAA según norma ISO 17025:2005.

EXTENSIÓN DE LA ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2005

El Laboratorio Central ha planteado la necesidad de mantener y extender el alcance de la acreditación bajo la Norma 17025:2005, según el criterio del Organismo Argentino de Acreditación (OAA). En esta línea, durante el mes de mayo se realizó la auditoría anual de mantenimiento del sistema, oportunidad en la cual se solicitó, además, la inclusión del parámetro DBO a 5 días, dentro del grupo de parámetros acreditados.

El resultado ha sido muy satisfactorio, no detectándose no conformidades.

Ensayos interlaboratorios

Bajo el marco de la Acreditación ISO 17025:2005, durante el año 2011, se participó en 135 ensayos que correspondieron a ejercicios Interlaboratorios, lográndose una performance altamente satisfactoria para 125 de ellos -un 93% de casos satisfactorios con z_{score} menor a 2-, lo que asegura competencia y validez de los resultados.

Destacados 2011



Nuestros servicios

Brindamos los servicios de agua potable y desagües cloacales a través de un sistema integrado, buscando el manejo más eficiente de los recursos.

☑ AGUA POTABLE

Nuestra producción promedio diaria en 2011 fue de: **4.777.005 m³**.

Distribuimos, en promedio, por habitante y por día: **599 litros**.

(una vez y media el consumo en algunos países industrializados)

☑ DESAGÜES CLOCALES

El caudal promedio diario de efluentes volcados al cuerpo receptor en 2011 fue de: **2.045.994 m³**.

☑ CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Cumplimos estrictas normas para asegurar la calidad del agua en todo su ciclo.

Agua segura para consumo

Durante 2011, se analizaron **11.200 muestras** tomadas en 423 puntos fijos que tenemos en las redes distribuidoras de nuestra área de concesión, sobre las cuales realizamos las determinaciones previstas en el Marco Regulatorio. **Adicionalmente a lo regulado, efectuamos más de 50.000 determinaciones** de otros parámetros, que nos permiten obtener información valiosa para la operación y contribuyen a la mejora continua que buscamos en la calidad del servicio.

Desagües controlados

Se controla la calidad de los líquidos residuales en los diferentes puntos del sistema de saneamiento antes de su descarga al medio receptor. Además de parámetros importantes para el control del proceso de depuración, la calidad de los efluentes es monitoreada a través de la determinación de otros parámetros indicadores de contaminación.

☑ Obtuvimos certificaciones para nuestros Sistemas de Gestión.



Avance del Plan Director en 2011

*Acto de puesta en servicio del Acueducto
Los Cedros - Virrey del Pino. La Matanza,
agosto de 2011.*

80 | *Un programa sustentable*

El Plan Director de AySA

81 | **Avances del Plan Director en 2011**

81 | Grandes obras de infraestructura

84 | Expansión de los servicios

86 | Plan de Mejora y Mantenimiento

102 | **Destacados 2011**



El Plan Director de AySA

OBRAS CONTEMPLADAS EN EL PLAN DIRECTOR

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

Para dar respuesta a un tema tan trascendente como la provisión de agua segura y saneamiento adecuado, llevamos adelante un Plan Director basado en criterios de sustentabilidad técnicos, sociales, económicos y ambientales.

Estamos avanzando en la concreción de nuestro Plan Director, con la intención de lograr la cobertura total de los servicios en el menor tiempo posible, contribuyendo de este modo al cumplimiento de las Metas del Milenio. Este Plan es el programa de obras -estructurales, básicas y domiciliarias- de agua y saneamiento más importante de los últimos 50 años en el país, destinadas prioritariamente a la expansión y a otros aspectos clave como la mejora de la calidad de los servicios y del ambiente.

De este modo, viene a cubrir el atraso verificado en el último medio siglo en materia de infraestructura sanitaria, debido principalmente a la falta de políticas de estado que contemplaran una planificación estratégica integral y su ejecución efectiva.

Así es como, para poder llevarlo a cabo, no solo han trabajado técnicos y profesionales buscando diseñar un programa de obras en el que se establezcan los métodos constructivos más adecuados y la secuencia lógica más conveniente para llevarlo adelante, sino que el Plan ha sido consensuado con las jurisdicciones que comprenden el área de competencia de la concesión.

A su vez y teniendo en cuenta que su inversión total asciende aproximadamente a 25.000 millones de pesos, se han considerado las herramientas de financiación necesarias y los procedimientos de contratación y auditoría para una gestión transparente.

Asimismo, cabe resaltar que su implementación constituye un importante aporte a la generación de empleo, pues a través de él se han creado y/o mantenido aproximadamente 20.000 puestos de trabajo.

De este modo, construimos obras que favorecen la inclusión social y el desarrollo del país, consolidándonos como un verdadero instrumento de las políticas públicas.

Avances del Plan Director en 2011

Grandes obras de infraestructura

Para lograr el objetivo prioritario del Plan: que todos los habitantes del área de la concesión cuenten con estas prestaciones esenciales, es necesario el desarrollo de infraestructuras básicas.

En este sentido, continuamos con la construcción de los emprendimientos de mayor envergadura contemplados en el Plan.



Una respuesta a nuevas demandas **PLANTA POTABILIZADORA “JUAN MANUEL DE ROSAS”, EN TIGRE**

Este establecimiento dará respuesta al creciente aumento de la demanda en el norte del conurbano. Mejorará la provisión del servicio de agua potable en los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López y San Martín y permitirá avanzar en la expansión en los partidos de Tigre, San Martín, Tres de Febrero, Hurlingham, Ituzaingó y Morón.

- Capacidad de producción:
900.000 m³/día de agua potable
- Población beneficiada: 2 millones de habitantes
- Inversión: \$ 2.800 millones
- Avance físico: 63%



Más agua potable para La Matanza **PLANTA VIRREY DEL PINO**

Este establecimiento, ya construido y en funcionamiento, forma parte del “Sistema de Distribución de Agua Potable de La Matanza”, trata agua proveniente de perforaciones en González Catán y Virrey del Pino a través de la técnica de ósmosis inversa y se ha convertido en uno de los más grandes de América del Sur con esta tecnología de punta.

La técnica de ósmosis inversa se basa en un proceso físico-químico por el cual el agua es filtrada a través de membranas semipermeables en determinadas condiciones de presión y temperatura que permiten su paso pero retienen las sales disueltas, logrando un producto desmineralizado que luego se mezcla para alcanzar la calidad necesaria para el consumo.

- Capacidad de producción: 47.040 m³/día de agua potable
- Población beneficiada: 400.000 habitantes
- Inversión: \$ 50 millones
- Avance físico: 100%
- En funcionamiento*



Mejora de la salud pública, la calidad de vida y el medio ambiente

PROGRAMA DE SANEAMIENTO

Un tema central del Plan, sin duda, lo constituye el programa de saneamiento cuyo propósito es colaborar en la mejora de las aguas que bañan a la ciudad de Buenos Aires y al conurbano bonaerense y, al mismo tiempo, dotar de mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema existente, permitiendo así las expansiones.

Este Programa contempla la construcción de conductos colectores e interceptores de líquidos pluvio-cloacales y cinco nuevas plantas depuradoras en: Berazategui ("Del Bicentenario"), Dock Sud, Fiorito, LaFerrere y Lanús; además de la ampliación de los establecimientos existentes: Norte, Sudoeste, Hurlingham y El Jagüel.



La planta depuradora más grande del país

PLANTA DEPURADORA "DEL BICENTENARIO", EN BERAZATEGUI

Será un componente esencial en la planificación general del sistema de desagües cloacales. Es importante destacar que, en las últimas seis décadas solo se avanzó en lo referente al transporte de efluentes cloacales, mientras esta planta constituye un hito para alcanzar el tratamiento de manera universal.

- Capacidad de tratamiento: 120.000 m³/hora
- Población beneficiada: 4 millones de habitantes
- Inversión: \$ 482 millones
- Avance físico: 48%



Eduardo Magri,
Jefe de Inspección – Gerencia de Obras

“La nueva planta tiene una estación de bombeo al comienzo, donde se encuentran las rejas gruesas. Tamizado, el líquido frontal, se bombea y pasa a la parte de pretratamiento donde se encuentra con las rejas finas, también denominado proceso de desarenado y desengrasado. Al llegar al pretratamiento, donde se hace el proceso de tamizado fino, pasa el líquido por las rejas finas, ahí se sacan los últimos residuos sólidos y después se hace el proceso en las piletas de decantación de las arenas y de barrido de las grasas en superficie. Ya separado el sólido, la grasa y la arena, pasa al tratamiento primario, donde hay dos segmentadores de 42 metros de diámetros y después se pasa a los tanques de aireación donde se realiza el tratamiento biológico, en cuatro piletas para pasar



AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DEPURADORA SUDOESTE, EN LA MATANZA

La obra consiste en una línea adicional de tratamiento, que recibirá un caudal medio de 0,9 m³/seg., para servir a una población de 270.000 mil habitantes. El tratamiento de los líquidos cloacales se realizará según la tecnología de lodos activados, precedido de un tratamiento y una decantación primaria.

a cuatro segmentadores secundarios y es donde finaliza el proceso. De ahí salen a un conducto de 1.400 que se lo vincula con el emisario del río.

Durante el mes de septiembre, la planta estuvo en proceso de terminación para llegar con el inicio de pruebas en funcionamiento. La cuenca general empezó a aportar el 1° de octubre. Hablamos de la puesta en marcha.

Se hicieron 400 kilómetros de redes, hay siete estaciones de bombeo en línea, dos estaciones de rebombeo que son tan importantes como las estaciones de bombeo de la planta. Cuenta con un sistema que, haciendo un juego de compuertas, permite traspasar parte del caudal, ya que esta nueva planta está diseñada para menos de la mitad de lo que trabaja la planta existente. De esta manera, nunca la va a poder reemplazar pero sí la puede aliviar.

También, se trabajó en instalaciones adicionales: cables compresores, edificio eléctrico, una cisterna de agua

industrial, un sistema de bombeo de agua industrial que es para toda la planta. Además, tenemos un tanque de combustible que tiene la capacidad de 20 mil litros de gas oil y eso nos asegura que en caso de emergencia la planta puede funcionar durante ocho horas sin energía ya que tenemos tres grupos electrógenos en línea que lo permiten. Esta planta puede redireccionar el líquido a varios sectores, esto le da la posibilidad de maniobra de un operador y si hay algún problema en determinado lugar no tiene que parar el proceso. Esa es una de las cualidades que tiene. A su vez, tenemos cuatro bombas en línea de las cuales esta planta está diseñada para funcionar con dos, por lo que siempre vamos a contar una de reserva y una en mantenimiento. Eso también le da otra capacidad de maniobra. Cada bomba tiene una capacidad de 0,7 metros cúbicos.

La dotación de gente que tendrá será de aproximadamente 30 personas y cuenta con su propio laboratorio y todas las instalaciones que tiene una planta”.

Expansión de los servicios

Continuamos trabajando en la ejecución de obras que han permitido avanzar en la incorporación de habitantes a los servicios en nuestra área de intervención.

AGUA POTABLE

Objetivo: alcanzar el 100% de la cobertura en 2015

Avance: más de 1.750.000 habitantes ya incorporados

AGUA POTABLE	Beneficiarios estimados de obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2011	Población abastecida + Beneficiarios de obras al 31/12/2011 (1)
Región Capital Federal	-	2.997.391
Región Norte	68.994	1.304.260
Región Oeste	1.028.661	2.307.738
Región Sudoeste	504.941	1.294.527
Región Sudeste	148.779	1.347.717
Total Concesión	1.751.374	9.251.633

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



DESAGÜES CLOCALES

Panorámica de la zona de la Concesión, desde el Río de la Plata.

Objetivo: alcanzar el 100% de la cobertura en 2018/2020

Avance: más de 1.400.000 habitantes ya incorporados

DESAGÜES CLOCALES	Beneficiarios estimados de obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2011	Población servida + Beneficiarios de obras al 31/12/2011 (2)
Región Capital Federal	-	2.979.289
Región Norte	341.153	1.115.533
Región Oeste	497.805	1.498.922
Región Sudoeste	315.669	570.266
Región Sudeste	261.604	894.267
Total Concesión	1.416.231	7.058.277

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

Trabajamos para alcanzar una cobertura completa de los servicios, dentro del ámbito de la concesión, en el menor plazo posible.

Plan de Mejora y Mantenimiento

Rehabilitación hidráulica y estructural de un importante colector cloacal de la calle Australia en el barrio de Barracas, Ciudad de Buenos Aires.



Otro aspecto importante, es la renovación y rehabilitación de las redes existentes, y el mantenimiento, ampliación o mejora de las instalaciones, con el objeto de atender la calidad, presión y continuidad de los servicios.

Este programa es fundamental para conservar adecuadamente el patrimonio de la empresa y el funcionamiento de las instalaciones, además de optimizar la operación y posibilitar las futuras expansiones.

En esta línea, hemos realizado obras en las plantas potabilizadoras Gral. San Martín y Gral. Belgrano, que permitieron aumentar la capacidad de producción de agua potable. Encaramos, también, mejoras en el sistema maestro de distribución de agua, incluyendo la verificación del estado de los ríos subterráneos y el reemplazo de válvulas de gran porte en zonas estratégicas. Además de otros trabajos en conductos primarios y secundarios de agua potable y desagües cloacales.

Planta potabilizadora Gral. San Martín.



Mantenimiento y mejora de instalaciones de agua

Plantas potabilizadoras

PLANTA GRAL. SAN MARTÍN

Se comenzaron a ejecutar una gran cantidad de trabajos tendientes a mejorar la confiabilidad de las instalaciones y el funcionamiento de la planta. Las intervenciones abarcaron decantadores, filtros, instalaciones eléctricas, dosificación de insumos químicos, entre otros.

- Elevación de agua cruda

Se realizaron tareas de rehabilitación edilicia en la Sala Nueva.

Se iniciaron tareas de aumento del nivel de vertedero en bombas elevadoras y trabajos de renovación de protecciones de los motores y la implementación de automatismos en las electrobombas (PLC).

- Decantación

Se finalizaron las tareas de renovación del sistema de lavado de decantadores. La obra consistió en la renovación de 6 tableros y bombas, y el reemplazo de la cañería de hierro fundido por PEAD, cubriendo una longitud aproximada de 2.000 metros de cañería.



Se iniciaron las obras destinadas a optimizar los procesos en la decantación, mediante la incorporación de cámaras de floculación y nuevas placas distribuidoras a la salida de las cámaras de floculación de todos los decantadores del sector A1.

Planta potabilizadora Gral. San Martín.

- Baterías de Filtros

Se renovó el sistema de aire de lavado de las baterías de filtros automáticas IX a XII, lo que permitirá mayor flexibilidad en la operación.

Se comenzó la rehabilitación integral de las baterías de filtros convencionales I a VI -compuesta por 6 baterías de 8 filtros cada una-. Esta obra consiste en: renovación de las cañerías de lavado, válvulas, manto sostén y arena; rehabilitación estructural de las galerías y de las cajas de filtros; e implementación de un sistema de automatismo. Ya se reacondicionaron dos baterías y los mantos filtrantes de otras tres.

Se realizó la puesta en servicio de todos los filtros, mediante el desbarrado y diversas reparaciones.

- Sala Lockwood

Se realizó la rehabilitación integral de una bomba y el reacondicionamiento edilicio.

- Impelentes principales

Se realizó la rehabilitación integral de dos bombas y motores.

Se reacondicionaron las instalaciones eléctricas y de drenaje.

Se instalaron carteles de señalización.

- Planta de Cal

Se encaró un proyecto de renovación integral de la planta -sin alterar su normal funcionamiento- y se amplió su capacidad mediante la renovación de cuatro apagadores de cal.

Como parte del proyecto, además, se construyeron nuevas cisternas de dosificación y se instalaron nuevas bombas dosificadoras. Se renovó el sistema de provisión de agua y cañerías de dosificación, así como 14 bombas de distribución de lechada. Se tendieron nuevas cañerías de dosificación y se independizó el sistema de provisión de agua a los apagadores mediante la instalación de nuevas bombas. Se construyeron, también, nuevos drenajes y se realizó una alimentación eléctrica independiente.



Planta de Cal de la planta potabilizadora Gral. San Martín.



- **Nuevo desagüe**

Se realizó la renovación del sistema de automatismo y control, y de la instalación eléctrica y su alimentación.

- **Drenajes**

Se realizó la rehabilitación de bombas y la renovación de una válvula de retención.

- **Sistema de alimentación y distribución de energía**

Se realizaron mejoras edilicias en subestaciones.

- **Otras obras**

Se finalizaron las tareas de rehabilitación del sistema de neutralización de fugas de cloro.

PLANTA GRAL. BELGRANO

Como obra destacada, se construyó el nuevo filtro N° 8 del módulo, que permitió un aumento de producción de 50.000 m³/día.

- **Elevación de agua cruda**

Se realizó la construcción de un sifón de descarga para una electrobomba de agua cruda.

Se instaló un sistema de cañerías para el vaciado de la cámara de carga, para poder realizar trabajos eventuales dentro de la misma. El tablero eléctrico se encuentra alimentado desde dos subestaciones distintas (A y C), de modo de lograr un óptimo nivel de confiabilidad. Todo el equipamiento se instaló dentro una sala de dimensiones adecuadas para permitir una cómoda operación y mantenimiento, con todas las medidas de seguridad, tanto para el equipamiento como para quienes deban trabajar allí.

- **Decantadores**

Se realizó el reacondicionamiento de decantadores.

- **Filtros**

Se cambiaron las líneas de alimentación de aire comprimido y pulmones de diferentes sectores de la planta.

Se rehabilitaron 2 bombas de drenaje de la planta convencional y se iniciaron las tareas de rehabilitación de 7 filtros.



Ríos subterráneos

Durante el año 2010, elaboramos un Plan Estratégico asociado a los Ríos Subterráneos, el cual fue aprobado en el curso del año 2011.

Los objetivos de este Plan son:

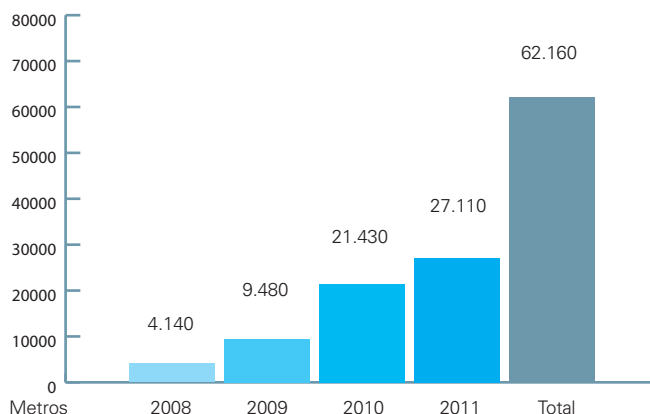
- Confiabilizar y optimizar el funcionamiento del sistema
- Flexibilizar la operación del sistema
- Reducir los riesgos, trabajando sobre la prevención del sistema
- Tener un mayor control y registros sobre el sistema.

El alcance establece el marco de referencia que incluye el diagnóstico y desarrollo de las acciones a cumplimentar en el corto, mediano y largo plazo. El departamento que tiene a su cargo estas tareas cuenta con la certificación ISO 9001:2008 desde el año 2010.

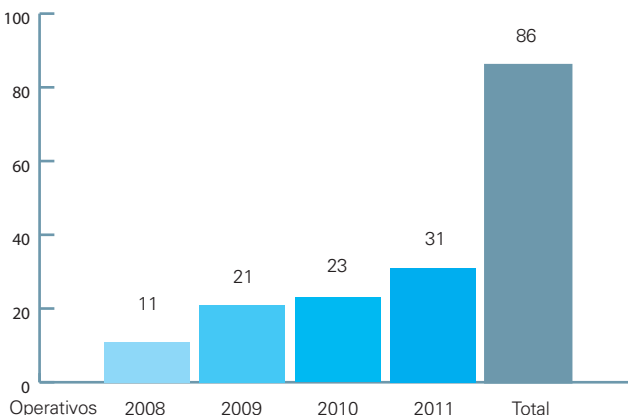
Para realizar el diagnóstico del sistema se utilizan dos equipos denominados ROV (vehículo de operación remota), cuya diferencia más significativa está dada por la longitud del cable de inspección de cada uno. A través de estos dispositivos, equipados con cámaras de alta definición, se obtiene una imagen on-line durante la inspección.

A lo largo del año 2011, entre los meses de abril y noviembre, se realizaron **31 operativos con 27,11 Km inspeccionados**.

Longitud de red inspeccionadas



Operativos realizados



Desde el inicio de las inspecciones en el año 2008 hasta fines de 2011, se realizaron 86 operativos en los que se inspeccionaron 62,16 Km, lo que representa el 70,3% sobre el total de los 88,38 Km totales del sistema.



■ Buzos

Contamos con un equipo de buceo compuesto por cinco profesionales matriculados en Prefectura Naval Argentina, el cual no solo ejecuta tareas asociadas al diagnóstico y mantenimiento de los ríos subterráneos, sino que también tiene incumbencia en todos los trabajos subacuáticos que se efectúan dentro de las instalaciones de la empresa, relacionadas con el servicio de agua potable.

Muchos de los trabajos se vinculan al mantenimiento de las plantas potabilizadoras (como limpieza de drenajes o verificación de cables de arrastre de barredores en decantadores), mientras que otros son establecidos en función a las necesidades que presenta la operación del servicio (inspecciones puntuales a cisternas, recambio de válvulas, etc.).

Todas las acciones son respaldadas por un Técnico de Seguridad e Higiene en el lugar, que avala la ejecución de las mismas bajo las condiciones y normativas vigentes, efectuándose dos ejercicios de simulación por año, en los cuales se ponen en práctica distintas situaciones que pueden suceder al momento de la ejecución de los diversos trabajos.



Estación elevadora.

Estaciones elevadoras de agua y depósitos distribuidores

Se han concretado obras y puesto en marcha instalaciones que nos permiten aumentar la disponibilidad de los equipos de bombeo y mejorar la confiabilidad de las instalaciones.

Entre ellas, podemos mencionar la rehabilitación de transformadores y tableros en algunas de las estaciones, trabajos destinados a mejorar las condiciones de operación y seguridad tanto para los equipos como para las personas que los operan. Los mismos consistieron en la provisión e instalación de un nuevo tablero de baja tensión, la provisión y montaje de transformadores de potencia y de medición, incluyendo los cables y materiales varios para la instalación. Asimismo, se previeron en los nuevos tableros funcionalidades que facilitan las maniobras de provisión de energía o conexión de fuentes externas en caso de ser necesario.

Por otra parte, con el objetivo de confiabilizar las mediciones de caudal, durante los meses de octubre y noviembre se realizaron reemplazos de caudalímetros.

También, continuaron los trabajos de rehabilitación de los depósitos distribuidores Caballito, Devoto y Constitución "Ing. Paitoví". Las tareas realizadas tienen el objetivo aumentar la capacidad actual de uso de los depósitos así como mejorar su confiabilidad, ya que se rehabilitaron tanto las estructuras de almacenamiento como las válvulas y el equipamiento de maniobra.

Trabajos en las distintas estaciones elevadoras:

CABALLITO

Se realizó la rehabilitación de transformadores y tableros, y la renovación de caudalímetros.

Se encuentran en ejecución, con un avance del 60%, las tareas de instalación del puente grúa en la sala elevadora.

DEPÓSITO CONSTITUCIÓN "ING. PAITOVÍ"

Se realizó el reacondicionamiento de los depósitos de agua.

Se concluyeron las tareas de rehabilitación de las salas de bombas y de válvulas.





Trabajos en la estación elevadora Devoto.

DEVOTO

Se habilitó el refuerzo Devoto-San Martín, vinculándolo con la red de transporte y distribución del partido de San Martín y la estación elevadora Villa Adelina.

Se realizó la rehabilitación de transformadores y tableros, y la renovación de caudalímetros.

Se siguen realizando las tareas de reacondicionamiento de la planta baja del depósito distribuidor.

LANÚS

Se renovó la cámara de entrada de media tensión.

Se realizó la instalación y renovación de caudalímetros.

VILLA ADELINA

Se finalizaron las obras de la estación Villa Adelina 2, se montó toda la obra electromecánica.

Estación elevadora.



CENTRO

Se realizaron mejoras en áreas operativas.

LA MATANZA

Se finalizaron las tareas de construcción del depósito de combustible y de reparación edilicia de esta estación.

Se realizó la renovación de caudalímetros.

MORÓN

Se concluyeron las tareas de renovación de los paneles de los tableros de calidad.

TRES DE FEBRERO

Se realizó la renovación de los paneles de los tableros de calidad.



Pozo de bombeo de agua.

Los pozos de bombeo de agua

Los pozos de bombeo han registrado un importante aumento de producción, tanto en cantidad de instalaciones como en amplitud de radio de atención y la tendencia se acentuará en el año 2012. Los indicadores de continuidad y calidad del servicio evolucionaron favorablemente, alcanzando elevados estándares.

- Mejoras en las perforaciones

Las obras de mejora ejecutadas en las perforaciones durante 2011 han estado dirigidas a aumentar la capacidad de bombeo de agua a redes, y a asegurar la calidad del agua producida y la continuidad del servicio.

En este sentido, se efectuó la reparación y rehabilitación de varios pozos y se realizaron endoscopías de diagnóstico del estado estructural de entubamientos.

Se renovaron 31 bombas dosificadoras en distintos pozos del radio servido para dar confiabilidad a la desinfección, así como la reparación integral de 31 equipos. Se renovaron, también, 400 metros de mangueras de elevación para la extracción de agua de los pozos evitando pérdidas internas y 129 electro-bombas -entre nuevas y reparadas- para garantizar el caudal de extracción.

- Expansiones

Dentro del Plan de expansión del servicio, se habilitaron pozos de agua en:
Región Oeste: 15 en Virrey del Pino, 3 en La Matanza Oeste y 1 en Ituzaingó.
Región Sudoeste: 2 en Burzaco y 1 en Batería La Lata
Región Norte: 1 Batería Las Tunas

- Automatización pozos de agua

Se están automatizando las baterías de pozos que abastecen el funcionamiento del Sistema y Planta Virrey del Pino, y del Centro de Distribuir de Agua de Mezcla Lavallol. Esta automatización permitirá tener un reporte on-line del funcionamiento de todos estos pozos.

- Refuerzo de presión y mejora de calidad del servicio

Se habilitó la impulsión de 1.000 mm desde la Estación Elevadora La Matanza a Virrey del Pino.



Pozo de bombeo de agua Zona Norte.

- **Rebombeo**

Se efectuó la reparación integral de motores y bombas.

- **Rehabilitación del tanque de Tristán Suárez**

Se concluyeron las tareas de reparación y reacondicionamiento interno y externo del tanque elevado de Tristán Suárez. Se repararon todas las válvulas del tanque quedando en perfectas condiciones de uso.

Plantas de tratamiento de agua

- **Mejora en el sistema de limpieza de cubas**

Se implementó un nuevo sistema de limpieza de las cubas saturadoras de sal en las plantas desnitrificadoras, por medio del cual se reduce la exposición del personal a tareas que se realizan en espacios semi-confinados y húmedos.

Control Centralizado

- **Puntos principales de presión (PPP)**

Se incorporaron 3 nuevos PPP en el distrito Tres de Febrero (Ciudad Jardín). Se definieron 7 posiciones nuevas en Matanza Oeste, 2 en Morón y 2 en Tres de Febrero.

Es de destacar que a partir del mes de febrero el porcentaje de datos en base a puntos de presión superó el objetivo establecido de 95%, el promedio al mes de octubre era de 96,6 %.

- **Puntos de caudal (PPC)**

Se comenzaron a instalar los nuevos gabinetes en altura para los PPC.



Vista aérea de la planta depuradora Sudoeste

Mantenimiento y mejoras de instalaciones de saneamiento

Plantas depuradoras

PLANTA SUDOESTE

Se llevaron a cabo mejoras generales en la planta y de seguridad en su funcionamiento.

- Trabajos en el sector de ingreso, rejas y recirculación

Se repararon tamices, pasarelas, cañerías y desborde de barro en la cámara de carga y la cubierta en la cámara de empalme.

Se instalaron variadores de velocidad para las elevadoras 1, 2, 3 y 4 y una válvula de retención e impulsión para las elevadoras 3 y 4.

Otras tareas realizadas en este sector: adquisición e instalación de tamiz de rastrillos, construcción de pasarelas en rejas, renovación de tapas de rejillas y finalización del sistema de desagote del subsuelo de la sala de máquinas.

- Tratamiento biológico

Se reparó el barredor del sedimentador N° 4 y canales en lechos percoladores primarios y secundarios.

Se reemplazaron los barredores de fondo en el clarificador N° 1 y N° 2 y la mesa central en el clarificador N° 3.

Se adquirió un variador para lechos percoladores secundarios y se rehabilitó cañería de aire en auxiliar N° 3.

- Vaciadero y planta de pre-tratamiento vaciadero

Se reemplazó el relleno de los biofiltros.

Se realizó el mantenimiento y la calibración de los sensores de gases.

Se rehabilitó el baño para el personal perteneciente a las empresas transportistas.

- Planta de lavado de arenas

Se realizaron distintas obras sobre la estructura existente con el fin de otorgar mayor seguridad al proceso y al personal que opera.

Se acondicionó la playa de acopio de arenas lavadas y se realizó una reparación estructural en soporte hidrociclón.



Ampliación de la planta depuradora Sudoeste.



Se repararon: tolva, batea, conducto entre fosas y se renovó el motor reductor del tornillo.

- Mantenimiento general de la planta

Se puede indicar la reparación de veredas, pavimentos y tanque cisterna, la renovación de interruptor en sala de medición y la rehabilitación de las luminarias del establecimiento.

PLANTA NORTE

- Elevación y rejas

Dentro del área de pretratamiento, se terminó la renovación de las cintas transportadoras de rejas gruesas, finas y sus correspondientes embragues. Además, se efectuó la construcción y el montaje de las nuevas barandas de seguridad. Se concretó la adquisición de bandas de gomas para cintas transportadoras, cables de acero inoxidable como repuesto ante eventuales roturas y la rehabilitación integral de rejas finas, que llevó a disminuir el paso entre hierros de 20 a 10 milímetros optimizando la operación de dichos equipos.

Se realizó la reparación integral de la bomba elevadora 1.3 y de los puentes de desengrasado desarenado N° 1.

Se adquirieron motores de los sistemas de traslación de los puentes en servicio y se rehabilitaron bombas para la extracción de arenas de la unidad.

- Tratamiento biológico

En el área de tratamiento primario y secundario, se realizó la rehabilitación de los barredores de fondo y superficie de los sedimentadores primarios N° 7.1 y 7.2. Adicionalmente, sobre el sedimentador primario N° 7.1 se realizó la reparación del colector eléctrico, la rehabilitación del motor eléctrico y el cambio de todas las ruedas de los rastrillos colectores.

- Tratamiento de barros

Dentro del tratamiento biológico, se rehabilitaron bombas de extracción de barros hacia el espesador y el clarificador N° 12, y se adquirió un soplante de mayor capacidad equipado con su correspondiente motor y variador. Además, se realizó la adquisición de difusores de membrana y se efectuaron rehabilitaciones de bombas de recirculación de barro biológico, de barros a flotación y de decantación primaria.

Se terminó de instalar un segundo tamiz, de mayor capacidad, para separar las



fibras y evitar que las mismas lleguen a producir taponamientos en las bombas impulsoras o en las cañerías. Además, se realizaron tareas tendientes a mejorar la conducción de las fibras y la colección de líquidos percolados.

Se llevaron a cabo una serie de obras para rehabilitar integralmente el espesador de lodos. Dentro de los trabajos realizados se destaca: el vaciado del mismo, su limpieza, el pintado de la cúpula, el cambio de pollera de distribución, los anclajes del caño de ingreso y la puesta nuevamente en funcionamiento.

Dentro de flotación, se realizó la rehabilitación de: compresores de aire, de válvulas de alivio de cabezales en compresores, reguladores de aire con trampas de agua, de la línea neumática de flotación de lodos, de agitadores de lodos mixtos, junto con la reparación de bombas de cavidades progresivas, centrífugas de presurización de lodos y la adquisición de repuestos varios para mantener la operatividad del sector.

En el digestor biológico de lodos, se realizó la pintura de la cúpula del digestor y el cambio de barandas de seguridad. Con respecto a la caldera instalada, se realizaron las correspondientes pruebas hidráulicas. Tanto los compresores como sobrepresores de biogas fueron sometidos a rehabilitación preventiva. También, se contrató un servicio de mantenimiento preventivo para el gasómetro.

Dentro del sector, se realizó la adquisición de una caldera accionada con biogas, dos agitadores antiexplosivos y se terminaron de montar los sensores antiexplosivos y de medición de sulfuros.

En la deshidratación de lodos, se rehabilitó el motor principal de una de las centrífugas y se adquirió otro como reemplazo. Se mantuvo un sistema preventivo de mantenimiento de las centrífugas y se realizó la adquisición de repuestos tanto de esos equipos como de otros asociados al sector. Finalmente, se realizó la construcción de tolvas de descarga de polímero, rehabilitación de aparejo eléctrico, cambio de cadenas en el puente grúa y reposición del piso antideslizante en el sector.



Ampliación de la planta depuradora Norte.

Ampliación de la planta depuradora El Jagüel.



PLANTA BARRIO UNO

- Pretratamiento

Se efectuó la renovación total de rejas, colocándose una con cadena accionada por intermedio de botonera en forma manual.

- Obra Civil

Se realizó la reparación integral del baño de planta.

PLANTA EL JAGÜEL

- Elevación y rejas

Se hizo una reparación integral de las dos compuertas de ingreso a las rejas y de las dos rejas.

Se encuentra en ejecución una compuerta para aislar el desarenador con la bomba de elevación de arenas.

- Tratamiento biológico

Se culminó la construcción de la pasarela central en el reactor biológico y de una nueva compuerta de tipo cuchilla invertida en el canal de salida al clarificador.

Se adecuaron los anclajes para islas flotantes y se reparó una fuga de líquido ya tratado en la salida del clarificador.

Se construyó una tapa de policarbonato en el sector de recirculación de barros, la cual evita el spray, y se controló rigurosamente la reposición de arenas en las playas de secado a cargo del contratista una vez levantado éste para su disposición final.

- Obra civil y otras obras

Se terminó la construcción del nuevo comedor de planta y está en proceso la pintura exterior de todo el edificio de planta.

PLANTA HURLINGHAM

- Rejas y tratamiento biológico

Se automatizaron todas las compuertas de pretratamiento por medio de actua-





Planta depuradora Hurlingham

dores eléctricos así como sus sellos hidráulicos y se cambió la reja B.

Se reacondicionaron, en su totalidad, los Air-Lift, pertenecientes a los dos trenes de desarenado, se realizó la reparación y pintura de columnas y vigas de puentes grúas de sala de cloro y del depósito de cal.

Se rehabilitó integralmente el compactador de residuos de pretratamiento y se repararon las bombas dosificadoras de polímeros.

Se realizó la adquisición y montaje de plataformas para la entrada del contenedor de lodos en deshidratación.

Se repararon integralmente las piletas de aireación A y B, incluyendo el cambio de membranas micro perforadas y todas las abrazaderas de sujeción de las mismas.

Se repararon las bombas de recirculación A y B, la base del clarificador A, así como sus barredores y se cambiaron las ruedas.

Se repararon integralmente los puentes barredores de los tres clarificadores.

Se realizó la construcción de la cámara By Pass de recirculación.

- Obras civiles y otras obras

Se construyó un depósito de aceites de 7 x 5 metros, vereda, pared perimetral, bomba anti-incendios, tanque de 300 litros, portón de ingreso doble hoja y portón de egreso de emergencias, y montaje de aparejo eléctrico para desplazamiento de tambores.

Se realizó la separación de los cables de señal y fibra óptica de los de potencia de las cámaras existentes en PDH.

Se mudó el taller hacia el ex edificio de cloración, siendo un lugar más espacioso para desarrollar las tareas de mantenimiento. Y donde se encontraba el mismo se construyeron dos depósitos para bombas y EPP.

Se independizaron las cañerías de evacuación del líquido proveniente del lavado de los filtros de banda.

Se recuperó un espacio verde interno, en el sector de pretratamiento, dando lugar a una plaza interna.

Se continuó con el alisado de la parte exterior izquierda por medio de equipos viales.

Se efectuó la recuperación y pintura de torres de iluminación y mástiles.



Estación de bombeo cloacal.

PLANTA SANTA CATALINA

- Rejas y tratamiento biológico

Se colocaron actuadores eléctricos para el control de flujo de líquidos en planta y se impermeabilizaron los desarenadores.

Se realizó el recambio del total de las placas del sistema Unitank y se finalizó el sellado de las fisuras y el anclaje de las campanas del efluente del mismo sistema.

Se construyó un nuevo tablero de planta para ubicar el variador de velocidad y los distintos tableros de las bombas elevadoras.

- Obras civiles y otras obras

Se finalizó la construcción de: el taller electromecánico, oficinas de jefatura, administración y laboratorio, como así también el comedor de planta y la oficina de seguridad y vigilancia.

Estaciones de bombeo cloacal

Para contribuir con la seguridad del personal y mejorar el aspecto visual y estructural de las instalaciones, se realizaron diversas obras civiles en las estaciones de las zonas Norte, Sur y Centro. Se puede destacar la remodelación total de cámara seca a cámara húmeda en pozos de bombeo cloacal en Tigre. Esto permite mejorar la calidad del servicio reduciendo ruidos, vibraciones y consumo de energía.

- Equipamiento electromecánico

Se realizaron diversas mejoras como el cambio de válvulas de retención, válvulas esclusas, tableros eléctricos, colocaciones de mono riel para izaje y traslado de bombas, instalación de tableros generales de comando, además de reemplazo y adquisición de nuevas bombas.

- Mantenimiento de instalaciones

Se realizaron trabajos comunes en las estaciones que consisten en la limpieza profunda de las cámaras de carga y el mantenimiento y reparación de instalaciones eléctricas.

Se realizó la construcción de nuevas impulsiones.

ESTABLECIMIENTO BOCA - BARRACAS

Se realizaron reparaciones en la válvula de aspiración de la bomba N° 2, en los actuadores de las válvulas de impulsión de las bombas N° 3 y N° 6 y las resistencias retóricas de las bombas N° 5 y N° 1.

ESTABLECIMIENTO WILDE

- Sala cuarta

Se cambió el buje de la empaquetadura de la bomba N° 1.

- Sala tercera

Se repararon integralmente las bombas 1, 2, 3 y 4, y se efectuó el desarme y limpieza de sus motores.

Se culminó la obra de colocación de válvulas de retención con amortiguador y tanques antiarrietes en bombas 1, 2, 3 y 4

Se cambió el auto transformador en baño de aceite, por un auto transformador encapsulado tipo seco en la bomba N° 2 y los transformadores en baño de aceite de baja tensión (2) por transformadores encapsulados tipo seco.

Se cambiaron 4 válvulas a cuchillas de ventura.

Se concluyó la obra de sellado de filtraciones en el techo y se pintó por fuera la sala tercera, se montó un nuevo techo en la sala de rejillas y dos rejillas de acero inoxidable.

Se reparó el múltiple de salida y la impulsión, se extrajeron arenas y se limpiaron canales.

Se demolió el antiguo lomo de hormigón del desarenadero, el caño de hormigón dentro de cama H y se cambiaron 10 válvulas esclusas del ramal de agua potable del establecimiento.

Control centralizado

Se construyó la sala de monitoreo del Control Centralizado de la Dirección de Saneamiento. Las instalaciones, de última tecnología, permiten monitorear simultáneamente pozos y estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y niveles en las redes troncales.

Cuenta en total con 10 puestos de trabajo, sonido digital, imagen en alta definición, video conferencia y modernos sistemas multimedia.



Control centralizado de los servicios.



Vista aérea del establecimiento Wilde.

Destacados 2011



Avance del Plan Director

Construimos obras que favorecen la inclusión social y el desarrollo del país.

- ✓ Avanzamos con los emprendimientos de mayor envergadura contemplados en el Plan Director.

Respuesta a nuevas demandas

- Planta potabilizadora Paraná de las Palmas, en Tigre. Avance físico 63 %.

Más agua potable para La Matanza

- Finalizamos y pusimos en funcionamiento la Planta Virrey de Pino.

Mejora de la salud pública, la calidad de vida y el medio ambiente

- Continuamos desarrollando el Programa de Saneamiento, el cual contempla, entre otras obras, la construcción del establecimiento “Del Bicentenario”, en Berazategui, la planta depuradora más grande del país. Avance físico: 48%.

- ✓ Incorporamos o están en proceso de incorporación más habitantes a los servicios:

- La población abastecida con agua potable más los beneficiarios por obras⁽¹⁾ totalizan 9.251.633 personas.

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

- La población servida con desagües cloacales más los beneficiarios por obras⁽²⁾ suman 7.058.277 personas.

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

☑ Realizamos la recuperación, mantenimiento y ampliación de infraestructuras que forman parte del patrimonio de todos los argentinos.

- Ejecutamos una gran cantidad de trabajos tendientes a mejorar la confiabilidad de las instalaciones y el funcionamiento de las plantas potabilizadoras y depuradoras. Entre ellas, se destacan la construcción de un nuevo filtro en la planta Gral. Belgrano, que permitió un aumento de producción de agua potable de 50.000 m³/día, y la ampliación de la planta Sudoeste.
- Continuamos desarrollando el diagnóstico de los Ríos Subterráneos: realizamos 31 operativos con 27,11 kilómetros inspeccionados.
- Concretamos obras y pusimos en marcha instalaciones que nos permitieron aumentar la disponibilidad de los equipos de bombeo y mejorar la confiabilidad de las estaciones elevadoras de agua y depósitos distribuidores.
- Logramos un importante aumento de producción en los pozos de bombeo de agua, considerando tanto la cantidad de instalaciones como la amplitud de radio de atención.
- Concretamos obras de mejora en las perforaciones dirigidas a aumentar la capacidad de bombeo de agua a redes y a asegurar la calidad del agua producida.
- Realizamos diversas obras civiles en los pozos de bombeo cloacal para contribuir con la seguridad del personal y mejorar el aspecto visual y estructural de las instalaciones.
- Construimos la sala de monitoreo del Control Centralizado de la Dirección de Saneamiento, la cual cuenta con instalaciones de última tecnología.



Desarrollo tecnológico y equipamiento en 2011

Control Centralizado de los Servicios, planta potabilizadora Gral. San Martín.

Desarrollo tecnológico y equipamiento

El ambicioso Plan que tenemos por delante, sin precedentes en el ámbito local, requiere un marco de referencia para el desarrollo e implementación de iniciativas tecnológicas y servicios que respondan -en el corto, mediano y largo plazo- a los objetivos de la organización y a los planes estratégicos de sus diversas áreas.

Con este fin llevamos adelante nuestro Plan de Desarrollo Tecnológico que tiene como ejes los siguientes temas:

- Calidad del Servicio
- Procesos
- Operaciones
- Medio Ambiente

Este vasto Plan busca promover e investigar, en forma proactiva, avances tecnológicos de distintas disciplinas vinculadas con los servicios; identificar, analizar y adaptar soluciones para las necesidades actuales y futuras, así como también desarrollar acciones de asistencia técnica que acompañen el crecimiento de la empresa y fomenten la mejora continua.

Al mismo tiempo, para la concreción de los distintos proyectos es necesario disponer de las herramientas y del equipamiento adecuado que permitan su completo desarrollo.





Equipamiento

Equipos para la inspección de ríos subterráneos, y redes de agua y desagües cloacales

ROBOTS SUBACUÁTICOS

Para la inspección de los ríos subterráneos, contamos con **dos robots subacuáticos (ROV)** no tripulados y conectados a un centro de operaciones en la superficie por medio de sendos cables umbilicales. Los ROV, Modelos Falcon N° 12121 y 12147 poseen un alcance operativo de 400 y 1.100 metros, respectivamente. Estos equipos cuentan con cámaras de video de alta definición, sonares, sistemas láser para medición de objetos, entre otro equipamiento.

Se ha desarrollado un sistema de medición de conductividad para ser utilizado con uno de los ROV para la de detección de infiltraciones de agua proveniente de la napa durante la inspección de los Ríos Subterráneos.

Para la ubicación de los ROV dentro del conducto, se ha incorporado un sistema de posicionamiento acústico. El sistema completo consiste en un transmisor-receptor, que se sitúa sumergido en el punto de acceso, conectado a una unidad de superficie y un transponder montado en el ROV. El transmisor emite un pulso acústico el cual es respondido por el transponder. El tiempo que demora la respuesta se utiliza para calcular la posición del objetivo.

A su vez, disponemos de **un sonar de imágenes**, que puede ser instalado en el ROV o funcionar independientemente de éste. El funcionamiento de este tipo de sonares se basa en la emisión de varios pulsos de sonido con cierta amplitud vertical y horizontal que permiten obtener una imagen similar a la de una cámara de video. Por este motivo, también, se denominan cámaras acústicas, pudiendo obtener imágenes aún en aguas de baja visibilidad o turbias.

Asimismo, contamos con **dos equipos de inspección de video** para examinar redes troncales, de impulsión y primarias. Estos equipos se encuentran integrados por una cámara rotativa, una axial, unidades de control, carro motorizado y cable umbilical de 200 metros de alcance.

Operativo de inspección de redes con robots subacuáticos (ROV) en la ciudad de Buenos Aires.

Centro de operación en superficie.



Para efectuar las reparaciones o verificaciones en redes de agua se dispone de un **equipo de inspección de video** que está compuesto por una cámara axial y dos luces alógenas, todo esto conectado a una unidad de control central.

Para la inspección de cañerías cloacales, que se encuentran en carga, se utiliza el sonar conformado por un navegador, un cable umbilical y una unidad de proceso de la información. En el curso del año 2011, se incorporó **un sonar más pequeño**, que permite inspeccionar cañerías de menor diámetro.

También, para la inspección de pequeños diámetros sumamos **un medidor de ovalización de traza de cañería** montado en un carro motorizado.

Adicionalmente, se ha incorporado **una cámara de prediagnóstico**.

Equipos para el monitoreo de la calidad de las fuentes de agua

BARCO LABORATORIO ORIÓN

Con el objetivo de conocer la calidad de las fuentes, contamos con un Barco Laboratorio, el Orión.

El Orión es un crucero rápido y versátil que cuenta, adicionalmente a los instrumentos de navegación, con equipos de medición de parámetros on-line propios de la calidad de agua: pH, turbiedad, oxígeno disuelto y conductividad, y temperatura. Posee también un fluorómetro para la determinación “in situ” de concentraciones algales en el Río de la Plata.

A esto, se ha sumado un sistema para la ejecución de estudios hidrográficos de última generación, que cuenta con una ecosonda de doble frecuencia para la realización de batimetrías, dos sonares de barrido lateral que permiten hacer un relevamiento del lecho obteniendo imágenes del mismo y un sonar de perfilaje que, a través de la emisión de sonido a una baja frecuencia, permite obtener un perfil del suelo debajo del fondo del mismo.





ADCP **(Acoustic Doppler Current Profiler)**

Se trata de perfiladores acústicos de corriente por efecto Doppler instalados en el fondo del río. Miden y registran velocidad y dirección de la corriente y están equipados con sensor de temperatura, sensor de profundidad, sensor de inclinación y compás.

Adicionalmente, miden y registran conductividad, turbiedad y las olas superficiales.



ESTACIONES METEREOLÓGICAS

AySA posee tres estaciones hidrometeorológicas, ubicadas dos de ellas sobre la estructura de las torres tomas de planta Gral. San Martín y de la planta Gral. Belgrano, en el cuerpo del río, y una tercera, a mil metros de la línea de verde, en tierra, en la zona más próxima al emisario de Berazategui.

Estas estaciones son sistemas de medición, registro y transmisión de datos meteorológicos, que comprenden un sistema de alimentación, un conjunto de sensores y un sistema de comunicaciones.

Flota

Con el objetivo de seguir trabajando en la mejora de los servicios, invertimos más de 51 millones de pesos en la incorporación de nuevos vehículos.

VEHÍCULOS INCORPORADOS:

- 332 vehículos para flota operativa
- 47 camiones
- 11 grúas hidráulicas
- 5 semirremolques térmicos
- 4 tanques cisternas
- 4 vehículos electrónicos
- 1 trailer escuela
- 1 tanque para hipoclorito



El Laboratorio Central en continuo desarrollo

El Laboratorio Central de AySA tiene la responsabilidad del control analítico de la calidad de los servicios que brindamos, cumpliendo con las regulaciones de aplicación.

Con esta misión y la responsabilidad de conservar y enaltecer el legado de su antecesor, el Laboratorio de OSN, como referente nacional, nos comprometimos con la concepción de una cultura innovadora que nos permita adaptarnos a las nuevas situaciones y exigencias del entorno. Para lograrlo, el desarrollo tecnológico y las competencias técnicas del personal constituyen herramientas estratégicas.

Con estos propósitos, nuestro desafío es la generación y el uso intensivo del conocimiento como forma de actuación capaz de desarrollar valores y conductas para impulsar ideas y cambios que impliquen mejoras en la eficiencia y competencias.

Entendiendo a este “proceso cultural” con una visión a largo plazo, decidimos acercarnos a la universidad -ámbito típico para desarrollar investigación científica- con el propósito de articular las necesidades de indagar nuevas problemáticas y el desarrollo de sus resoluciones.

Durante el año 2011, entonces, acordamos un convenio marco entre la Universidad Nacional de La Plata y nuestra empresa, que se concretó a través de tres prácticas pre-profesionales en el Laboratorio Central.

Dentro de los temas tratados, resaltamos el desarrollo de la metodología analítica que nos permita la caracterización de biocidas y sus productos de degradación por la alta implicancia en el marco agrícola productivo de nuestra región con el objeto de anticipar y tomar las medidas necesarias que aseguren la calidad de nuestro servicio.

Otro de los aspectos fue la optimización metodológica plasmada en la automatización del parámetro amonio en aguas, para su determinación conjunta con otros parámetros por cromatografía iónica en el sector de Química Mineral.

En el sector de Química Ambiental, se trabajó en la optimización del método para la determinación de sustancias solubles en éter etílico que revela el contenido de grasas y aceites en una muestra con el objeto de reducir el consumo de solvente

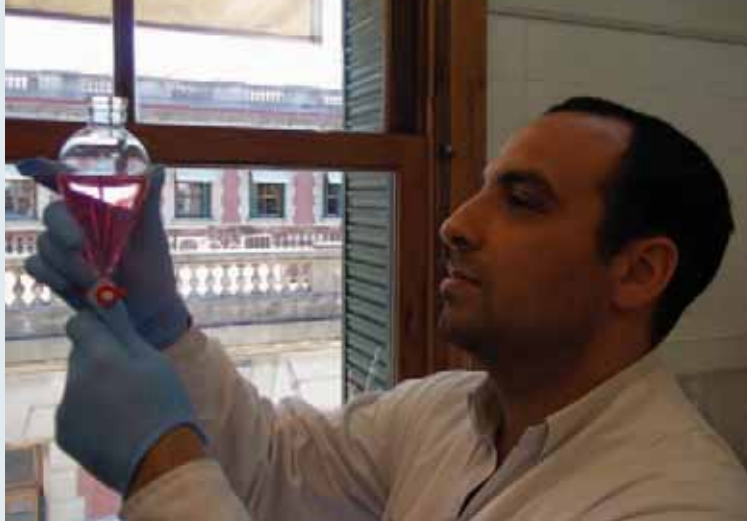
e introducir así una mejora desde el punto de vista del cuidado del ambiente y la seguridad ocupacional.

A su vez, siguiendo el enfoque de “prepararnos para”, hemos desarrollado en el Sector de Cromatografía una variante metodológica empleando la cromatografía gaseosa con detección de masas como alerta temprana para la detección de toxinas algales en particular, microcistinas producidas por diversas especies de cianobacterias que en las últimas décadas se han convertido en una preocupación creciente por la asidua formación de blooms algales en cuerpos de agua de diferentes latitudes.



La experiencia compartida entre los miembros del Laboratorio Central y diversas instituciones académicas ha dado como resultado información trasformada en conocimiento aplicado. Hoy, producto del auge tecnológico, el saber reside en toda la sociedad y para ello se debe incorporar e interactuar con el conocimiento que obra en la comunidad para potenciarlo, generarlo y articularlo en valor agregado científico.

Convenio con la Universidad Nacional de La Plata



Lucas Molina,
*pasante universitario en las prácticas
pre-profesionales*

La relación entre AySA y la Universidad Nacional de La Plata fue muy fluida, cada una de las personas de nuestro equipo en AySA tuvo su cuota de participación para que entre las partes del convenio pudiera darse una comunicación importante. Hubo un continuo seguimiento de evolución de tareas y un acercamiento de ideas para la obtención de mejores resultados. Nuestro equipo de trabajo se conformó con Adriana Morón como responsable de AySA y, como responsable de la Universidad Nacional de La Plata, el Dr. Guido Mastrantonio, quien además hizo el ofrecimiento. La Dra. María Alejandra García fue mi tutora como pasante, quien además hacía un seguimiento destacado a la hora del tratamiento estadístico de resultados. Cada parte del desarrollo de la experiencia fue seguido por el Ing. Marcelo Cicchino, Paula Maisa, María Lujan Silva e Inés Pantaleo. Todos han sumado su granito de arena para que los resultados llegasen a buen puerto, haciendo que, en el día a día, uno vaya adaptándose al grupo de trabajo.

El tiempo establecido para el proyecto fue de 250 horas, distribuidas en dos días por semana de 10 horas aproximadamente. Se eligió esta forma para que en el mismo día uno pudiese retirarse

con el resultado y sacar conclusiones sobre lo que se hizo, ya que, al día siguiente se debían probar otras formas de metodología de trabajo con el fin de aportar resultados y quedarse con aquellos que fuesen destacados. Por ejemplo, se debió trabajar con volúmenes diferentes de solvente. Los resultados obtenidos cumplieron las expectativas. Se pudo bajar el volumen de solvente utilizado en un 25 por ciento.

Es importante aclarar que en este proyecto no se implementó nueva tecnología, simplemente se tomó como base la técnica que hoy en día se usa para la realización de sustancias solubles en éter etílico, técnica manual que se viene utilizando desde Obras Sanitarias de la Nación. La premisa era disminuir el volumen de solvente utilizado por muestra para reducir la contaminación ambiental por un lado y la del operario del otro.

Desde el momento que recibí la invitación para participar del Proyecto sentí una inmensa gratitud porque era una buena oportunidad de hacer lo que uno siempre imaginó. Una vez adentro, aumentó la cuota de satisfacción por varios aspectos: primero el grupo humano que caracteriza al Laboratorio, la posibilidad que da en la formación de recursos humanos, que proyecte a un continuo crecimiento tanto profesional como personal; por otro lado, sobretudo a modo personal, uno puede tener una visión a futuro debido a que AySA está

cumpliendo y superando las expectativas. El aporte que uno puede llegar a hacer, y no en forma solitaria sino en forma conjunta, tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, teniendo en cuenta que está en crecimiento y, por lo tanto, se debe aumentar la responsabilidad en el buen manejo del medio ambiente.

Para 2012 nuestra Gerencia está pensando un nuevo desafío con la implementación de un "área" o "sector" dedicado a Investigación y Desarrollo, para estar a tono con el avance del saneamiento que corresponde a la jurisdicción de AySA, esto es, trabajar en nuevas técnicas, o bien, innovar las actuales con más tecnología, teniendo en cuenta las matrices que pudiesen llegar a venir, como es el caso de biosólidos. De este proyecto van a formar parte el Laboratorio Central en coordinación con los requerimientos que surgirán del área de Medio Ambiente.

Destacados 2011



Desarrollo tecnológico y equipamiento

Llevamos adelante un Plan de Desarrollo Tecnológico que acompaña el crecimiento de la empresa y fomenta la mejora continua.

☑ Disponemos de equipamiento adecuado

Para la inspección de las redes de agua y desagües cloacales:

- Dos robots subacuáticos para la inspección de Ríos Subterráneos.
- Un sonar que puede obtener imágenes aún en aguas de baja visibilidad o turbias.
- Dos equipos de inspección de video para examinar las redes troncales, de impulsión y primarias.
- Un equipo de inspección de video indispensable en las reparaciones o verificaciones en redes de agua.
- Un sonar para la inspección de cañerías cloacales, que se encuentran en carga y un sonar más pequeño para cañerías de menor diámetro.
- Un medidor de ovalización de traza de cañería para la inspección de pequeños diámetros
- Una cámara de pre-diagnóstico.

Para el monitoreo de la calidad de las fuentes de agua:

- Contamos con el Barco Laboratorio Orión.
- Tenemos instalados en el fondo del río perfiladores acústicos para registrar velocidad y dirección de la corriente, conductividad, turbiedad y las olas superficiales.
- Poseemos tres estaciones metereológicas.

☑ Actualizamos nuestra flota.

- ☑ Promovimos el desarrollo tecnológico de nuestro Laboratorio Central y las competencias técnicas del personal que allí se desempeña.
- Acordamos un convenio marco con la Universidad Nacional de La Plata para realizar prácticas pre-profesionales.



La Presidenta de la Nación inaugurando obras del Plan Agua + Trabajo en Virrey del Pino, La Matanza.

Nuestro desempeño económico 2011

Al considerar el aspecto económico de los servicios de agua potable y saneamiento, de su provisión se derivan claros beneficios: reduce los costos de salud, la tasa de mortalidad y aumenta la productividad al ahorrar tiempo, esfuerzo y reducir la cantidad de días de ausentismo laboral. A su vez, es innegable la estrecha implicancia social y ambiental que revisten estas prestaciones.

En esta línea la ONU, considera que la inversión en la mejora de estos servicios supera en más del doble los beneficios obtenidos. Para este organismo, la falta de agua y cloacas es un determinante de pobreza.

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

Contenido

116 | **Contrataciones**

117 | Compras por rubro 2011

119 | **Financiamiento**

119 | Financiamiento de las obras: planta potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”
y planta depuradora “Del Bicentenario”

122 | Estado de situación de préstamos internacionales

126 | Resumen del monto de inversiones

127| **Carga impositiva y previsional 2011**

128 | **Información económico-financiera 2011**

129 | **Destacados 2011**

“Invertir en saneamiento es darle a las personas salud, dignidad y desarrollo”.

Príncipe Guillermo Alejandro de los Países Bajos y Orange,

Presidente de la Junta Asesora del Secretario General de la ONU sobre Agua y Saneamiento.



Contrataciones

Para efectuar las contrataciones, utilizamos procedimientos e instructivos que tienen el respeto por la legalidad como principio y la operatividad, la transparencia y el control como pautas centrales.

El abastecimiento de bienes, insumos y servicios, así como la contratación de obras se sustentan en nuestro *Plan de Compras* en el que se programan las necesidades por períodos de un año.

Para dar origen a este Plan, entonces, previamente se efectúa la formulación del *Plan de Necesidades de Compras*, en el que se incluye la totalidad de los requerimientos de cada Dirección de la Empresa, teniendo en cuenta objetivos, actividades normales y extraordinarias, acciones a implementar, así como nuevas tecnologías, debiendo respetar como marco la Normativa General de AySA.

Oportunamente, este *Plan de Necesidades* se somete a la adecuación que fuera necesaria para ajustarlo a los Presupuestos aprobados. Después de este proceso, surge el *Plan de Compras*, que puede estar sujeto a revisiones eventuales en caso de existir alguna modificación operativa y/o presupuestaria.

Una vez en marcha, el cumplimiento de los distintos procesos de compra se da con la intervención de los organismos de control externo de competencia, tales como: la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), la Auditoría General de la Nación (AGN) y la Oficina de Compra 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 amigables con la salud y el entorno.

Durante el año 2011,
llevamos a cabo **3.970 contrataciones**
por un total de **\$ 1.077.072.613**

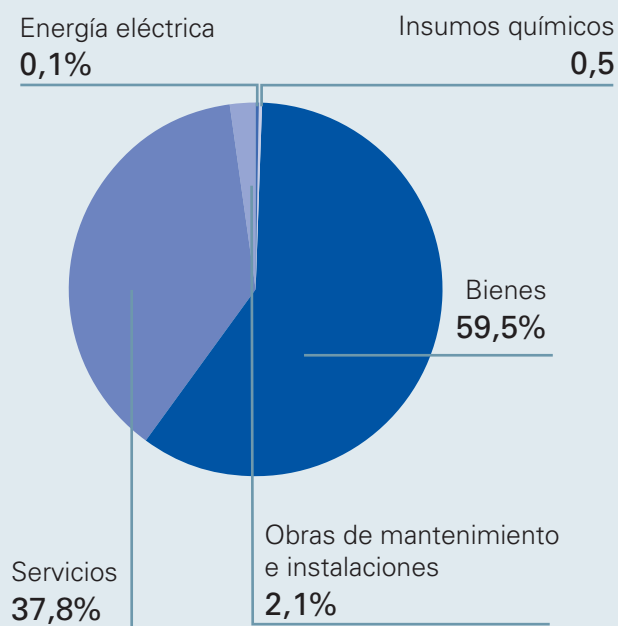
Compras por rubro

■ Compras por rubro 2011

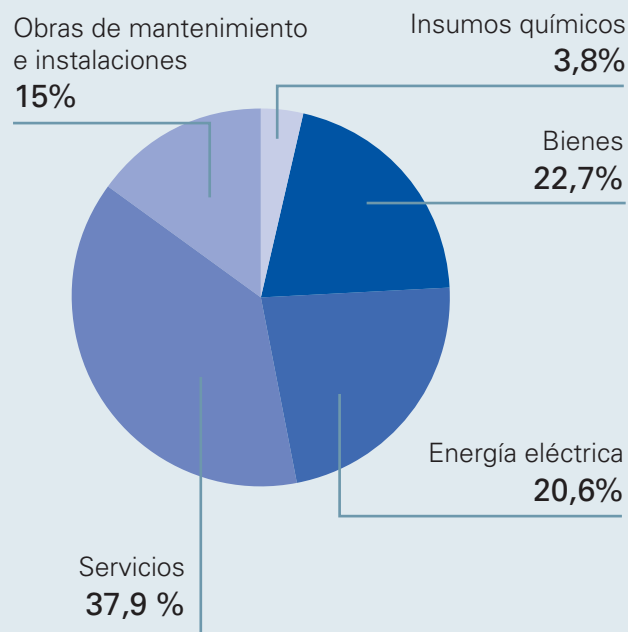
Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Monto en \$	% total de operaciones	% del monto total
Insumos químicos	21	41.212.845	0,5%	3,8%
Energía eléctrica	2	221.563.768	0,1%	20,6%
Bienes	2.363	244.207.420	59,5%	22,7%
Servicios	1.500	408.204.699	37,8%	37,9%
Obras de mantenimiento e instalaciones (*)	84	161.883.881	2,1%	15,0%
TOTAL	3.970	1.077.072.613	100%	100%

(*) No Incluye obras de gran envergadura

■ % total de operaciones



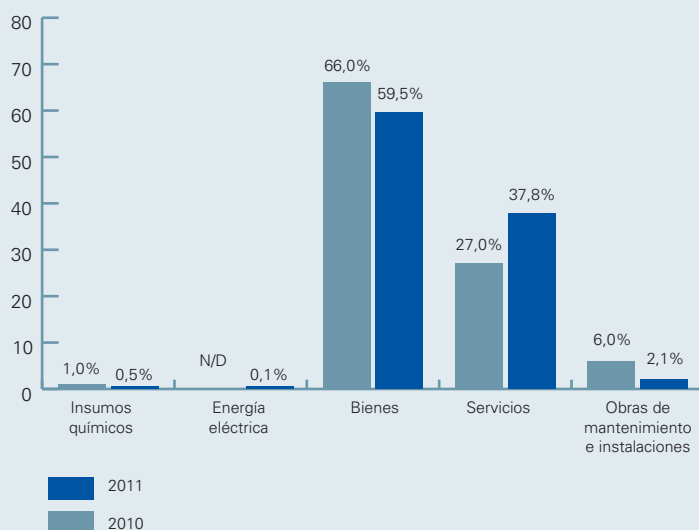
■ % del monto total



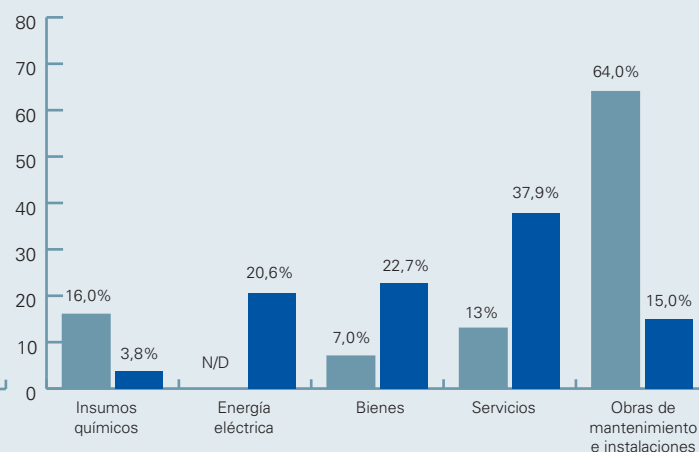
Impacto de las contrataciones por rubro	2010		2011	
	% Total de operaciones	% del monto total	% Total de operaciones	% del monto total
Insumos químicos	1,0%	16,0%	0,5%	3,8%
Energía eléctrica	N/D	N/D	0,1%	20,6%
Bienes	66,0%	7,0%	59,5%	22,7%
Servicios	27,0%	13,0%	37,8%	37,9%
Obras de mantenimiento e instalaciones ^(*)	6,0%	64,0%	2,1%	15,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura

■ % Total de operaciones



■ % Monto total



■ Rubros más representativos (consumos)

Insumos químicos	2010	2011
- Sulfato de aluminio (al 7,6% óxidos útiles totales) ¹	157.007 Tn ⁽²⁾	41,752 Tn
- PAC -Policloruro de Aluminio- (al 17% de óxido de aluminio) ¹	12.089 Tn ⁽²⁾	48.954 Tn
- Alcanilizantes	25.499 Tn	18.620 Tn
- Cloruro de sodio	10.306 Tn	6.577 Tn
- Cloro	5.551 Tn	5.649 Tn
- Hipoclorito de sodio	2.908 Tn	3.405 Tn
- Polielectrolitos	91 Tn	88 Tn

¹ Cantidades expresadas en la concentración comercial.

² Las cantidades de Sulfato de Aluminio y PAC informadas en el Reporte 2010 difieren de las informadas en este reporte para el mismo año pues fueron expresadas a valores de concentración distintos: 6% en el anterior, y 7,6% y 17%, respectivamente, en el actual.

En 2011, del monto total de compras,
\$ 25.116.048 se destinaron a los planes A+T y C+T.

Financiamiento

Desde nuestra creación, hemos buscado financiamiento con la finalidad de poder destinar los fondos necesarios para las inversiones que nos permitan la expansión y optimización de los servicios.

En relación a este plan de inversiones, se pueden distinguir las obras y fuentes de financiación por su origen, correspondiendo a las siguientes instituciones:

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Banco Mundial (BIRF)
- Corporación Andina de Fomento (CAF)
- Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES)
- Transferencias del Estado Nacional
- Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)
- Otras fuentes posibles (financiamientos privados, etc.)

Financiamiento de las obras: PLANTA POTABILIZADORA “JUAN MANUEL DE ROSAS” Y PLANTA DEPURADORA “DEL BICENTENARIO”

Estado de situación al 31 de diciembre de 2011

■ 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 potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”, en Tigre, y planta depuradora “Del Bicentenario”, en Berazategui.

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

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



bolso total del primer tramo a 624 millones de pesos al momento de la liberación de disponibilidad de los fondos.

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

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

Con fecha 7 de abril de 2009, la ANSES realizó el segundo desembolso por un importe de 265,5 millones de pesos, el cual fue depositado en la cuenta del fideicomiso, completándose de esta manera el ingreso de la línea total de financiamiento por 890 millones de pesos.

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

Al 31 de diciembre de 2010, se han utilizado la totalidad de los fondos desembolsados por la ANSES.

El saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2011 asciende a 1.088 millones de pesos, incluyendo intereses devengados.

Durante el año 2011, se pagaron vencimientos de capital por 124 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" y planta "Del Bicentenario" a través de transferencias de capital por parte del Estado Nacional, las cuales al 31 de diciembre de 2011 acumulaban un total de 689.7 millones de pesos (siendo 159,3 millones de pesos para el año 2010 y 530,4 millones de pesos para el año 2011).

■ **Financiamiento BNDES**

Condiciones del financiamiento:

- Monto total 341 millones de dólares estadounidenses
- 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 saldo de letras adeudadas.

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

Al 31 de diciembre de 2011, se han emitido letras de capital por un monto de 248 millones de dólares entre ambas obras, quedando una línea remanente por 122 millones de dólares.

Durante el año 2011, se pagaron intereses BNDES y Gastos BNA por un monto equivalente a 64 millones de pesos. A partir del año 2012 se empezarán a producir los vencimientos de capital.





Estado de situación de préstamos internacionales

Estado de situación al 31 de diciembre de 2011

■ Préstamo BID 2048/OC-AR

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

El financiamiento se realizará bajo la Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversiones (CCLIP), a través de tres tramos. El primer tramo es de 250 millones de dólares, de los cuales 200 millones serán financiados por el BID.

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

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

Con fecha 10 de noviembre de 2009, se firmó entre la República Argentina y AySA un Convenio de Asistencia Financiera y de Ejecución, mediante el cual la República Argentina asignará un aporte no reintegrable a AySA para que sea organismo executor del Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana y el Conurbano Bonaerense.

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

Al 31 de diciembre de 2011, se habían desembolsado 64,6 millones de dólares correspondientes al préstamo BID 2048/OC-AR.

■ Financiamiento CAF CFA - 5738

Se efectuaron las gestiones para la obtención de un préstamo por un total de 275 millones de dólares para la ejecución de obras de AySA, el cual estará en cabeza del Gobierno Nacional. El financiamiento se compone de un swap por 213 millones de dólares que se aplicó para obras ejecutadas o en ejecución por AySA entre los años 2008 y 2009 (las cuales incluyen las plantas “Juan Manuel de Rosas” y “Del Bicentenario”) y un adicional de 62 millones de dólares para obras a ejecutar en el período 2009/2010.

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

Con fecha 3 de noviembre de 2009, se aprobó el Modelo de Contrato de Préstamo a través del Decreto N° 1644/2009.

Se efectuó el primer desembolso por el swap de 213 millones de dólares, con fecha 23 de noviembre de 2009.

La Corporación Andina de Fomento, mediante Resolución N° PE 7751/2011 de fecha 19 de diciembre de 2011, aprobó un préstamo de hasta 42 millones de dólares destinado al financiamiento del Programa de Obras Básicas de Agua Potable- AySA 1° Etapa.

A su vez, el Préstamo correspondiente a la 2° Etapa del Programa de Ampliación de Planta Gral. Belgrano, en Bernal, y Obras Complementarias por 562 millones de dólares se encuentra en proceso de inicio de gestión en la Dirección Nacional de Proyectos con Organismos Internacionales de Crédito, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Los proyectos a ser financiados están dirigidos a cubrir las necesidades de inversión a lo largo del ciclo del recurso hídrico para el mejoramiento de los servicios de agua potable y saneamiento.

Estos proyectos son fundamentales para el cumplimiento de las Metas del Mile-





nio, es decir el 100 % de cobertura en el Sector de Agua Potable para el año 2015.

Al 31 de diciembre de 2011, sobre el monto adicional del préstamo aprobado (62 millones de dólares) se han desembolsado 56,5 millones de dólares.

■ Préstamo Banco Mundial 7706 - AR

A través del Decreto PEN N° 684/09 de fecha 9 de junio de 2009, publicado en el Boletín Oficial del día 10 de junio de 2009, fue aprobado el Modelo de Contrato de Préstamo BIRF por un monto de hasta 840 millones de dólares, destinado a financiar parcialmente el Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo, de los cuales 630 millones de dólares corresponden a los componentes a ser ejecutados por AySA.

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

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

Con fecha 20 de julio de 2011, se inició el proceso licitatorio, siendo la última prórroga para la presentación de ofertas el 27 de enero de 2012.

Al 31 de diciembre de 2011, se habían recibido 0,8 millones de dólares, correspondientes al reconocimiento de gastos de consultoría efectuados por AySA.

■ Devolución Anticipada de Crédito Fiscal de IVA

En lo que respecta al beneficio de Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA, en virtud a lo establecido en la Ley 26.360, reglamentada por el Decreto 726/2009, con fecha 7 de julio de 2009, se presentó la Nota AySA N° 94302/09 ante la Subsecretaría de Recursos Hídricos, solicitando la incorporación de las obras “Planta Juan Manuel de Rosas” y “Del Bicentenario” al Régimen de Promoción de Inversiones en Bienes de Capital y Obras de Infraestructura. El monto actualizado de Crédito de IVA que se estima generar entre ambas obras es de alrededor de 780



millones de pesos, durante el período de ejecución 2009-2013. Mediante Resolución N° 1.174 del 6 de agosto de 2010, se declararon Obras Críticas a las obras plantas “Juan Manuel de Rosas” y “Del Bicentenario”.

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

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

Con fecha 28 de junio de 2011, la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión del MINPLAN aprobó la presentación N°1 y N°2 por un total de 138,4 millones de pesos, compuesto de 64 documentos. Las mismas se presentaron en AFIP el día 4 de julio de 2011.

El 2 de agosto de 2011, el MINPLAN aprobó la presentación N°3 por 29,5 millones de pesos.

AFIP por Resolución 20/00040/2011/0 y 20/00047/2011/0 aprobó la devolución de las sumas 138,4 millones de pesos y 29,5 millones de pesos, respectivamente, que corresponden a las presentaciones N°1, N°2 y N°3 aprobadas por MINPLAN.

El 28 de octubre de 2011, se acreditaron 29,9 millones de pesos, los cuales habían sido aprobados por Resolución 20/00047/2011/0. La diferencia en el monto corresponde a intereses. Se encuentra pendiente de acreditación el monto aprobado por Resolución 20/00040/2011/0 por 138,4 millones de pesos, registrado en el rubro Créditos Fiscales.

El 20 de diciembre de 2011, el MINPLAN aprobó las presentaciones N°4 y N°5 por 35,2 millones de pesos y 19,5 millones de pesos, respectivamente. Se solicitó la devolución en AFIP el 28 de diciembre de 2011.

A la fecha de emisión de los presentes estados contables, la empresa se encuentra en proceso de elaboración de toda la información solicitada a los fines de hacer efectiva tal devolución.



■ CONVENIO ACUMAR – Financiamiento plantas Lanús (ACUBA) y Fiorito

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, por un monto de 411 millones de pesos, del proyecto que prevé la instalación de las plantas depuradoras de líquidos cloacales “Fiorito” y “Lanús” cuya ejecución estará a cargo de AySA.

Resumen del monto de inversiones

A continuación se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006 / 2011:

■ Niveles de Inversión con IVA

Cifras en millones de \$

Año	Total	M&M	A+T	Expansión	Grandes obras ⁽¹⁾	Obras BID	Obras CAF
2006	73	48	0	26	-	-	-
2007	260	156	13	91			
2008	690	298	38	341	13	-	-
2009	1.927	300	91	549	930	-	57
2010	2.113	456	91	365	1.061	72	68
2011	2.959	600	109	728	1.071	244	206
Total	8.022	1.858	342	2.100	3.075	316	331

⁽¹⁾ Plantas “Juan Manuel de Rosas”, en Tigre, y “Del Bicentenario”, en Berazategui.

Carga impositiva y previsional 2011

Impuestos y aportes pagados

■ Impuestos nacionales

- IVA – Saldo a favor ⁽¹⁾	725 millones de pesos
- Ganancia Mínima Presunta/Impuesto a las Ganancias	34 millones de pesos
- Impuesto a los débitos	28 millones de pesos
- Impuesto a los créditos	18 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones IVA ⁽²⁾	216 millones de pesos
- Retenciones Ganancias ⁽²⁾	69 millones de pesos
- Aportes Seguridad Social y Obra Social	99 millones de pesos
- Contribuciones Seg. Social y Obra Social	183 millones de pesos
- Retenciones SUSS ⁽²⁾	38 millones de pesos
Total Impuestos Nacionales	1.410 millones de pesos

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

(2) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos provinciales

- Ingresos Brutos ⁽³⁾	32 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos ⁽⁴⁾	43 millones de pesos
Total impuestos provinciales	75 millones de pesos

(3) Incluye Saldo de DD.JJ. más Retenciones y Percepciones.

(4) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos municipales

Tasas de Seguridad e Higiene, A.B.L. y otros	11 millones de pesos
Otros	
SSRH / ERAS / APLA	18 millones de pesos

Información económico-financiera 2011

Cifras expresadas en pesos (\$)

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2011 ascendieron a 696.398.047 pesos mientras que los gastos de explotación fueron de 995.652.449 pesos. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de 299.254.402 pesos. Luego de deducir los gastos de administración, comercialización y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a 1.424.594.820 pesos.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 fue negativo en 279.621.664 pesos, mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de 5.225.589.942 pesos.

El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales 2.550.762.686 pesos corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2011 y 1.344.500.000 pesos a transferencias por gastos corrientes.

Las mencionadas transferencias para obras se exponen netas de 99.813.641 pesos correspondientes a su aplicación.

■ Estructura de resultados

Comparativa con el ejercicio anterior

	2011	2010
- Resultado Bruto	(299.254.402)	(90.108.640)
- Resultado Operativo	(1.424.594.820)	(831.068.694)
- Resultados Financieros y por tenencia	(206.199.757)	(16.911.403)
- Otros Ingresos y Egresos	(2.387.973)	6.002.999
Resultado Neto	(1.633.182.550)	(841.977.098)
Impuesto a las Ganancias	9.060.886	4.986.151
Transferencias del Estado Nacional	1.344.500.000	780.000.000
Resultado neto (pérdida)/ganancia	(279.621.664)	(56.990.947)

Destacados 2011



Nuestro desempeño económico

- ☑ Contamos con un **Plan de Compras** para el abastecimiento de bienes, insumos y servicios, así como la contratación de obras.
- ☑ Llevamos a cabo **3.970 contrataciones por un total de \$ 1.077.072.613.**
 - Cumplimos con el **100% de los procedimientos** en las contrataciones efectuadas en el año.
 - Del monto total de compras, **\$ 25.116.048 se destinaron a los planes Agua+Trabajo y Cloaca+Trabajo.**
- ☑ Trabajamos en la concreción de nuestro Plan Director, para el cual contamos con un **programa de inversiones** que contempla **las herramientas de financiación necesarias** para llevarlo adelante.
 - Invertimos **2.959 millones de pesos en obras.**
- ☑ Abonamos **1.514 millones de pesos en impuestos y aportes** en 2011.



Nuestro desempeño social 2011

Nuestra misión empresarial se vincula con servicios que tienen un valor estratégico para la sociedad: el agua potable y el saneamiento.

Son bienes públicos esenciales, indispensables para el desarrollo social y económico. A su vez, constituyen un derecho humano sustantivo. Un patrimonio a veces intangible, pero siempre presente, cotidiano.

Como sanitaristas no solo trabajamos para lograr el acceso universal a estas prestaciones, sino que tenemos la obligación de transmitir un mensaje claro y contundente sobre su importancia.

Con estos objetivos, propiciamos la participación de todos los actores involucrados, con quienes buscamos mantener una comunicación abierta y generar espacios de diálogo y consenso.

Nuestros empleados

Contenidos

133 | Los Sanitaristas

134 | El ámbito laboral en 2011

134 | Empleos

134 | Ingresos en 2011 por familias de puesto

135 | Cantidad de empleados al 31.12.2011

136 | El valor de la diversidad

136 | LA RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES

137 | Asistencia y contención a nuestros empleados

137 | Servicio Social

138 | Comité de Acción Social
(Comisión mixta Empresa-SGBATOS)

139 | Beneficios para nuestra gente

141 | INDICADORES DE EMPLEO

142 | Trabajo seguro y promoción de la salud

142 | Principales lineamientos de nuestra política de
saludo, higiene y seguridad

143 | Trabajo seguro

143 | Indicadores de Higiene y Seguridad

145 | Promoción de la salud

145 | Servicio médico

148 | Otras actividades

Ajedrez en la empresa

148 | Programas de capacitación y desarrollo

148 | La capacitación en 2011

149 | Participantes por eje temático

149 | Horas de capacitación por eje temático

150 | Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

150 | Carrera de Especialización
en Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento

150 | Becas para los empleados

150 | Contratos de formación profesional

151 | Destacados 2011



El ámbito laboral en 2011



Empleos

El avance de las obras y el aumento de perímetro de prestación de los servicios se vio reflejado en la generación de nuevos puestos, en el marco del Convenio Colectivo de Trabajo. Del mismo modo, por necesidades operativas se favorecieron ingresos que, mayormente, se tradujeron en oportunidades para hijos de empleados.

Durante 2011, ingresaron a la empresa 167 trabajadores para cubrir puestos de perfil técnico, administrativo y profesional, en distintas áreas de la organización.

Es importante mencionar que la Base de CVs 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.

■ Ingresos en 2011 por familias de puesto

Puesto	2011
- Obreros	27
- Administración y Servicios	46
- Técnicos y Profesionales	89
- Personal de Conducción	5
Total	167

Durante 2011, ingresaron a la empresa 167 trabajadores para cubrir puestos de perfil técnico, administrativo y profesional, en distintas áreas de la organización.

Cantidad de empleados al 31.12.2011

Concepto	Al 01.01.11	Altas	Cambios de contrato	Bajas		Al 31.12.11
				Voluntarias	Decididas por la empresa	
- Dotación efectiva	4.767	156	-	163	4	(1) 4.756
- Dotación contratada	80	11	-	-	-	91
- Personal externo	195	103	-	-	-	298
- Personal temporario	13	-	-	-	4	9
Dotación Total	5.055	270	0	163	8	(3) 5.154
- <i>Personal femenino</i>	<i>1.053</i>	<i>77</i>	<i>-</i>	<i>25</i>	<i>-</i>	<i>(2) 1.105</i>
- <i>Personal jerárquico femenino</i>	<i>190</i>	<i>16</i>	<i>-</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>(2) 203</i>

(1) Dotación efectiva= dotación dentro de Convenio Colectivo de Trabajo + dotación fuera de Convenio Colectivo de Trabajo

(2) Dotación de mujeres dentro de Convenio Colectivo de Trabajo + dotación de mujeres fuera de Convenio Colectivo de Trabajo

(3) Dotación total: dotación dentro de Convenio Colectivo de Trabajo + dotación fuera de Convenio Colectivo de Trabajo + dotación contratada

Total dotación efectiva + contratada	4.847
Personal en Convenio Colectivo de Trabajo	4.702
Personal fuera de Convenio Colectivo de Trabajo	145

■ Dotación contratada a plazo fijo

Jornada reducida	
30 Horas	82

El contrato por tiempo indefinido es a jornada completa.

Rotación 2011

2,9 %	Mujeres				Varones				TOTAL
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	
Decididas por la empresa	0	2	0	2	1	3	0	4	6
<i>Despido con causa</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>
<i>Despido sin causa</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Fin de contrato</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Fin de período de prueba</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Voluntarias	5	9	9	23	13	21	104	138	161
<i>Jubilación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>90</i>	<i>91</i>	<i>98</i>
<i>Fallecimiento</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>7</i>	<i>11</i>	<i>19</i>	<i>20</i>
<i>Abandono de trabajo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>5</i>
<i>Plan de Retiro Voluntario</i>	<i>1</i>	<i>8</i>	<i>0</i>	<i>9</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>15</i>
<i>Renuncia</i>	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>17</i>	<i>23</i>
Total	5	11	9	25	14	24	104	142	167

LA RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES

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

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

Los beneficios
del mencionado Convenio
alcanzan al 98,9%
de los trabajadores.

El valor de la diversidad

Fomentamos la diversidad, el respeto y la inclusión en nuestro ámbito laboral.

■ Cuestiones de género

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

■ Cuestiones etarias

Para AySA es tan importante el personal joven, que renueva el plantel y constituye el futuro de la empresa, como la gente mayor, su saber y su experiencia son fundamentales para formar y mantener el espíritu sanitarista, lo cual constituye un valor diferencial de esta organización. Un indicador de lo mencionado es el alto porcentaje de personas que se jubila en AySA.

■ Inserción laboral de personas con discapacidad

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

En la empresa contamos con trabajadores con capacidades diferentes o discapacidades permanentes, quienes, sin ningún reparo especial, se desempeñan en forma eficiente y con excelentes resultados.

Asistencia y contención a nuestros empleados

Garantizamos asistencia a nuestros empleados en situaciones especiales.

Servicio Social

Brindamos un servicio profesional de orientación, contención y asistencia social para todos los empleados de nuestra empresa, de manera consensuada y en estrecha comunicación con las jefaturas de recursos humanos, los representantes sindicales y todos los que de alguna manera bregan por una organización saludable, que priorice el bienestar de los trabajadores.

■ Principales objetivos de nuestra Política de Servicio Social

- | |
|--|
| - Propiciar una mejor calidad de vida en nuestra gente. |
| - Prevenir situaciones que puedan alterar el clima laboral. |
| - Reforzar los lazos de pertenencia y de integración "con todos y para todos". |
| - Favorecer la práctica de los valores de los trabajadores sanitarios, apoyándolos y acompañándolos en situaciones de enfermedad, de crisis, de necesidad y de emergencia; también, reconociendo sus logros. |

Intervenciones

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

Indicadores de gestión	2011	2010	2009
- Entrevista de control psicosocial	227	171	168
- Visita domiciliaria y a sanatorios	34	71	82
- Licencia por familiar enfermo			
- Préstamos: evaluación de la solicitud	47	52	88
- Diagnóstico institucional	57	2	-
- Acompañamiento	227	155	90
- Derivación a tratamiento	38	53	42
- Pericias	13	9	12
- Señalamiento planimétrico de viviendas	-	116	-
- Proyecto <i>Nueva Etapa</i>	112	91	69
- Seguimiento de control	123	169	180
Total	878	889	731



Comité de Acción Social (Comisión mixta Empresa-SGBATOS)

La función de este Comité es analizar problemas sociales del empleado y su entorno familiar, y efectuar recomendaciones para su resolución.

■ Proyecto Nueva Etapa

Mediante este programa brindamos asesoramiento y apoyo a los empleados que estén próximos a jubilarse. El desafío es ayudarlos a encontrar un nuevo proyecto de vida y a readaptarse a la vida familiar, a partir del nuevo rol, dado que, a veces, el hecho de jubilarse es vivido como una situación de crisis.

Cada futuro jubilado recibió una carpeta con información de las normas vigentes -Ley de Contrato de Trabajo y Art. del Convenio Colectivo de Trabajo-, modelo de notificación, información sobre centro de actividades para futuros jubilados, reflexiones de compañeros que ya participaron del Programa, recomendaciones, asesoramiento que pueden solicitar y contactos para esta nueva etapa.

Durante el año 2011, se incorporaron al Programa Nueva Etapa 112 empleados.



Beneficios para nuestra gente

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

En el año 2011, continuamos fortaleciendo la gestión a través de la entrega de mayores beneficios para todos los trabajadores. En esta línea, generamos distintas políticas para cubrir necesidades, tanto a nivel educativo y laboral como sanitario.

■ Préstamos

Durante 2011, la empresa entregó préstamos a trabajadores que por causas originadas por situaciones de emergencias y/o económicas, requirieron esta asistencia. **Se entregaron 63 préstamos.**

■ Premios y gratificaciones

El personal que alcanzó los 25 y 35 años de servicio en la empresa recibió una compensación especial como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo -dando así cumplimiento al Convenio Colectivo de Trabajo-.

Durante 2011, 7 empleados que habían llegado a sus 25 años de antigüedad y 78 trabajadores que cumplieron los 35 años de permanencia fueron alcanzados por este beneficio. A todos ellos, además, les entregamos un presente conmemorativo de su extensa carrera sanitarista.



■ Becas para hijos de empleados

La Comisión Mixta de Becas, integrada por el Sindicato y la Empresa, **adjudicó 347 becas para** que los **hijos de empleados** puedan iniciar o continuar con sus estudios secundarios.

■ Reintegro jardín materno infantil

En 2011, 122 empleados recibieron un reintegro (una suma fija por hijo por mes) por gastos de Jardín Materno y/o de Infantes (Nivel Inicial).

■ Servicio de jardín materno infantil

A su vez, el SGBATOS tiene a disposición del personal, para la asistencia de sus hijos hasta la edad de pre-escolar, dos jardines materno infantiles: “Sol y Agua”, dentro de la planta potabilizadora Gral. San Martín, y “La Gotita de Agua”, en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes. Ambos jardines cuentan con ambientes confortables y acogedores, y un grupo de profesionales especializados para la asistencia diaria de los niños.

■ Canastas navideñas

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

■ Obra Social para empleados y sus familiares adheridos

En su preocupación porque los empleados y sus grupos familiares reciban un servicio de mejor calidad en la atención de su salud, AySA mancomunó esfuerzos con la Obra Social –OSOSS- y el SGBATOS para desarrollar un sistema más solidario, a partir de la captación de mayor número de afiliados.

Al final del período 2011, 95% de los empleados decidieron el traspaso, lo que marca el compromiso y el claro reconocimiento de la calidad de las coberturas ofrecidas.

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



INDICADORES DE EMPLEO AL 31.12.2011

Concepto <i>(en millones de pesos)</i>	Total
Masa Salarial	1.057,8
Convenio	
- SBM	365,4
- Otros conceptos ^(*)	288,2
- Horas extras	27,7
- Premios / Gratificaciones	8,1
FC	
- Sueldo	58,1
Indemnizaciones	14,8
Personal tercerizado	28,9
Personal temporario	2,3
Cargas Sociales	222,2
Otros aportes obligatorios	29,6
Servicio de jardín materno infantil	0,8
Participación de los empleados en la empresa	10,6
Asistencia para educación - becas	1,1
 ^(*) Otros Conceptos - Detalle	
- SAC	19%
- Vacaciones	26%
- Guardias	13%
- Antigüedad	11%
- Otros adicionales	31%
- Gratificaciones 25 años	7 empleados
- Gratificaciones 35 años	78 empleados
-Empleados a quienes se le pagaron servicio de jardín materno infantil	122

Los empleados y su compromiso con el servicio constituyen una de nuestras principales fortalezas.

Trabajo seguro y promoción de la salud

Estamos comprometidos en reforzar las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo como la salud de todos los empleados.

Es importante señalar que en relación a estos temas, contamos con políticas claramente definidas.



■ Principales lineamientos de nuestra 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 y técnicos en seguridad), en proporción a la dotación y a la extensión geográfica del área de cobertura.
- Realización de estudios de detección y evaluación de riesgos en todas las áreas de la empresa, y en función de los cuales diseñamos planes tendientes a ponerlos bajo control o eliminarlos.
- Programa de capacitación para todo el personal sobre salud y seguridad en el trabajo, que prioriza la prevención de riesgos específicos en tareas asignadas.
- 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.

Para garantizar y complementar estas políticas, implementamos diversos planes, programas y actividades.



Trabajo seguro

■ Relevamiento y mejoras en los ambientes laborales

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

■ Formación de delegados de prevención

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

■ Programa “Preparados para la Emergencia”

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

■ Indicadores de higiene y seguridad

	2011	2010	2009
- Accidentes	142	152	168
- Días perdidos	3.587	3.742	5.061
- Tasa de Frecuencia (total de accidentes x 1.000.000/hs. trabajadas)	13,7	15,19	17,47
- Tasa de Gravedad (total de días perdidos x 1.000/hs. trabajadas)	0,35	0,37	0,53



La continua capacitación en prevención y el control exhaustivo de aplicación de procedimientos, permitieron continuar mejorando los indicadores de higiene y seguridad.



Adriana Salice,
Jefa de Áreas Centrales de Higiene
y Seguridad

“Durante 2011, la Gerencia de Higiene y Seguridad realizó el “PRS” (Plan de Reducción de Siniestros), matriz que expone el relevamiento de la totalidad de los riesgos en los puestos de trabajo, además de informes de estado de situación que ponen de manifiesto las tareas preventivas y/o correctivas inherentes a la mejora en la calidad de vida de cada uno de los trabajadores de las distintas áreas en AySA. Por otra parte, se desarrollaron informes, conjuntamente emitidos por el Comité Central de Salud, Seguridad e Higiene y el SGBATOS.

Es importante destacar que también, ante nuevos proyectos de remodelación se trabajó conjuntamente con el equipo de la Dirección de Apoyo Logístico para lograr espacios aptos y seguros en cada puesto de trabajo.

Como meta principal se buscó bajar al máximo la accidentabilidad en la Empresa. Con un trabajo en equipo de los Comités de Accidentes, se investigó y propuso mejoras para subsanar los actos o condiciones riesgosas de los diferentes puestos de trabajo. También, se trabajó en la concientización en materia de higiene y seguridad, a través del Plan de Capacitación anual, y se realizaron planes de Evacuación y

Emergencia según Ley 1346, con prioridad en las oficinas comerciales ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires.

Por otra parte, se continuó con el Plan de Capacitación para los Brigadistas, conformándose nuevos equipos. Cabe destacar que para la conformación de los equipos se toma en cuenta gente interesada que esté dispuesta a ser “parte de”. Consolidado y preparado cada equipo, se coordinan las prácticas de evacuación según lo estipulado por Ley. Una vez realizados los simulacros, se deben efectuar informes de situación con la devolución correspondiente al grupo de Brigada y ante organismos oficiales de Defensa Civil. Son muy importantes las prácticas y la asistencia a la mayor cantidad posible de encuentros, ya que es la única manera de estar preparados ante una emergencia y salir ilesos de la misma. De esta manera, los distintos equipos de brigada y roles de emergencia se encuentran preparados para afrontar situaciones críticas. Hoy, la empresa cuenta con aproximadamente 400 brigadistas.

Respecto a los indicadores de Higiene y Seguridad 2011, el balance es positivo en comparación con el 2010, ya que hubo una reducción de las tasas de accidentabilidad y se trabajó de manera preventiva para que cada persona que integra el equipo de AySA se desempeñe en forma segura y con el menor riesgo en su lugar de trabajo.

En 2012, se deberá continuar con la presentación de Planes de Evacuación y Emergencia ante Defensa Civil, de forma que cada Establecimiento tenga un marco de seguridad en su trabajo. La capacitación debe ser continua, siendo una herramienta eficaz para trabajar del lado de la seguridad.

En lo particular, pertenecer a la Gerencia de Higiene y Seguridad constituye un desafío, ya que es muy importante tratar de garantizar la seguridad e integridad física y mental de cada compañero, cada uno de ellos regresa a su casa cada día y lo están esperando una madre, una esposa, un hijo o una mascota, y debemos garantizar que ese ser humano permanezca sano y seguro en su ámbito laboral. Es una responsabilidad. Todos tienen el derecho de estar seguros. Trabajo en un equipo donde prima la proactividad y la prevención. La única manera de facilitar y trabajar en pos de la seguridad para garantizar la salud y evitar los accidentes tanto laborales como los itinere, es a través del estudio de cada puesto, concientizando y apostando a que cada año se mejore el desempeño en nuestra empresa, AySA.”

Promoción de la salud

Servicio médico

Llevamos adelante distintas acciones dedicadas a la prevención primaria y a la promoción de la salud de los empleados.

■ Campañas de vacunación

Durante el año 2011, se realizaron distintas campañas de vacunación para la prevención de enfermedades de alto contagio al tiempo que los profesionales médicos orientaban a los empleados sobre las afecciones que se estaban previniendo.

Campañas y cantidad de vacunas suministradas	2011	2010
- "Campaña de Vacunación Antigripal"	2.150	1.950
- "Campaña de Vacunación Antitetánica"	160	150
- "Campaña de Vacunación Antihepatitis"	120	110

La vacuna antigripal se administró no sólo al personal efectivo sino también al personal tercerizado que trabajaba en la empresa, a su requerimiento.

■ Charlas informativas

En los distintos lugares de trabajo, se llevaron a cabo charlas informativas relacionadas con temas como la detección temprana de enfermedades y problemas relacionados con la salud en general.

Los Servicios Médicos realizaron también entrevistas de orientación a personas en etapa asintomática de alguna patología.

■ Seguimiento de enfermedades

A través del seguimiento de la condición psicofísica de empleados luego de un proceso de enfermedad, completamos la prevención terciaria que se lleva a cabo en determinados casos de largo tratamiento médico.

Charlas informativas 2011

- Programa "Mujeres para rato"

Dirigido al personal femenino de la empresa, que incluyó temas que hacen a la madurez sana y las formas de prevención de enfermedades propias de la mujer.

- Charla sobre primeros auxilios

Para orientar a los empleados en cómo responder ante una potencial situación donde se requiera inmediata atención, "qué hacer" y "cómo proceder" en esos casos.



Dr. Andrei Kostetski
es médico cirujano, especialista en Medicina del Trabajo y en Seguridad e Higiene en el Trabajo, Jefe del Departamento de Medicina Laboral de AySA

"Nuestro cuerpo médico está compuesto por 12 médicos, 16 enfermeros y 1 psicólogo. Este sector llega a todos los sanitarios a través de los 10 Servicios Médicos Regionales, que se encuentran ubicados estratégicamente para dar respuesta, en materia de salud, a la población de trabajadores distribuidos en los diversos lugares de trabajo de la Empresa.

Con el correr del tiempo se fueron deslindando distintas áreas especializadas en temáticas específicas dentro del Departamento de Medicina Laboral, y en dependencia directa de la Jefatura, para dar una mejor respuesta a los trabajadores. Ellas son:

- el Área de Licencias Prolongadas, que realiza el seguimiento personalizado en cada caso de las licencias médicas que llevan más de 30 días. La misión de esta área es seguir, contener y orientar a los trabajadores con patologías médicas prolongadas.*
- el Área de Accidentes, cuya misión es trabajar, en articulación con todos los servicios médicos regionales, en el seguimiento personalizado de los trabajadores que sufrieron accidentes*

en el trabajo. Se da una respuesta atendiendo a la particularidad de cada accidente y la consiguiente sanación de la persona

- el Área de Salud Mental, con la incorporación de un psicólogo, diplomado en Prevención de Adicciones y Especialista en Psicología Clínica. Esta última tiene la misión de dar respuesta a los trabajadores que pudieren sufrir alguna patología relacionada con el ámbito de la salud mental, trabajando interdisciplinariamente con cada servicio médico regional. También realiza el seguimiento individualizado, atendiendo a las particularidades del abordaje caso por caso, de las licencias prolongadas que tienen que ver con la psicopatología.

Por otra parte, llevamos adelante distintas acciones dedicadas a la Prevención Primaria y a la Promoción de la Salud de los empleados. En 2011, se realizaron distintas campañas de vacunación para la prevención de enfermedades de alto contagio; a la par que el personal profesional que trabaja dentro de cada uno de los Servicios Médicos estaba a disposición de los empleados para evacuar cualquier duda respecto a las enfermedades que se intentan prevenir. La campaña de vacunación antigripal fue extendida, además de los empleados propios, a los empleados terciarizados que trabajan en la empresa, pues consideramos que la lucha contra la enfermedad gripal es muy

importante ya que permite reducir el número de ausentismo de los trabajadores considerablemente, debido a que es la enfermedad más común que una persona puede contagiarse.

A su vez, en los diferentes lugares de trabajo de la empresa, se han llevado a cabo charlas informativas relacionadas con temas como la detección temprana de enfermedades y problemas relacionados con la salud en general. Entre ellas, y a modo de ejemplo, se pueden destacar: 10 charlas del Programa “Mujeres para rato”, que está dirigido al personal femenino de la empresa y trata temas que hacen a la madurez sana de las mujeres y las distintas formas de prevención; y 15 charlas sobre “primeros auxilios”, realizadas con la finalidad que los empleados sepan como responder ante una potencial situación que requiera le inmediata atención de un compañero.

Durante el 2011, en los distintos Servicios Médicos Regionales se han realizado 1.450 entrevistas de orientación a personas en etapa asintomática de alguna patología. Además, se han realizado 3.240 seguimientos de condición psicofísica del empleado luego de un proceso de enfermedad, completando la prevención terciaria que se lleva a cabo en determinados casos de largo tratamiento médico. También en los casos de largo tratamiento, mientras dura la licencia, se realiza el seguimien-

to de los empleados y los profesionales se ponen a su disposición para ofrecer la ayuda necesaria desde este departamento.

Este Departamento también apoyó y promocionó la campaña de prevención de riesgo cardiovascular y diabetes realizada por el SGBATOS.

Para el año 2012, buscamos seguir mejorando la calidad de atención en salud para los trabajadores desde una visión holística que nos hace pensar en el trabajador como un “todo” integrado, por eso la interdisciplinariedad e intersectorialidad son dos conceptos centrales para mejorar la calidad de respuesta y atención. Siguiendo esta orientación nos planteamos como metas la creación de los Centros Preventivos Laborales (C.P.L.) en las regiones, con el objetivo de poder actuar antes que la enfermedad de cualquier índole (física, psíquica) inicie el proceso patógeno en la persona; profundizar la capacitación de los empleados del Departamento de Medicina Laboral, para seguir contando con Recursos Humanos cada vez más competentes; profundizar las Campañas de Vacunación, para que cada vez más empleados estén protegidos; y proponer nuevas temáticas en Charlas y Capacitaciones relacionadas con el ámbito de la salud.

En lo particular, a pesar de que hace dos años que estoy al frente del Departa-

mento de Medicina Laboral, hace 14 años que pertenezco a esta gran familia “sanitarista”. Estoy orgulloso ser parte del proceso de creación de nuestra empresa AySA S.A. Con el apoyo de la empresa hice toda mi carrera adentro, desde empleado administrativo hasta el Jefe del Departamento.

Es un orgullo saber que el trabajo que realizo con mi equipo tiene incidencia en la salud de los trabajadores. Además la temática de esta empresa desde siempre estuvo emparentada con este ámbito, pues como se suele escuchar: “el agua es salud”.

Personalmente, me siento más que comprometido y mi preocupación es siempre cómo mejorar, pues es la forma en que creo que podemos llegar a brindarle la mejor atención a los sanitaristas, y también a sus familias y a la sociedad. Porque un trabajador que ha incorporado hábitos de salud responsable dentro de la Empresa es una persona que servirá como agente de salud en la sociedad.

Otras actividades

Ajedrez en la empresa Equipo Obras-AySA

Nuestra empresa junto al Club Obras Sanitarias de la Nación y el Instituto José Ingenieros han organizado un grupo de ajedrez. La práctica de este deporte genera beneficios tanto para niños como para adultos, entre ellos, aumenta la capacidad intelectual y la memoria, mejora la concentración, la paciencia y la imaginación, entre otras ventajas. Con estos propósitos, se enseña y entrena a niños de nivel primario, secundario y terciario de la mencionada institución educativa, y a nuestro personal.

En 2011, nuestro equipo Obras-AySA ha participado en la Liga Nacional de Ajedrez –masculina y femenina-, el acontecimiento más importante de Latinoamérica, además de otros torneos, con muy buenos resultados en todos los ámbitos: escolar, federativo y alta competencia.

A su vez, un verdadero acontecimiento fue recibir a Judit Polgar, la mejor jugadora de todos los tiempos, quien realizó una visita al Palacio de las Aguas Corrientes, de la que participaron jugadores y empleados de la empresa, y brindó una conferencia para el Instituto José Ingenieros, en el Estadio Obras. Otro hecho para destacar fue la participación de un empleado en simultáneas con el considerado máximo campeón de GM, Garry Kasparov.

Programas de capacitación y desarrollo

Impulsamos la formación profesional y técnica de nuestros empleados en búsqueda de ser una empresa sanitaria modelo.

La capacitación en 2011

Con el objetivo de perfeccionar la labor del personal, durante 2011, se llevaron a cabo actividades sistemáticas de entrenamiento y actualización de conocimientos, contribuyendo de esta manera a la mejora continua de nuestros procesos.

Tanto para los cursos técnicos como informáticos, el proveedor principal fue el Instituto Leopoldo Marechal perteneciente al Sindicato. Docentes de ese instituto diseñaron, dictaron y realizaron un seguimiento de lo aprendido y su aplicación en la tarea. **Se impartieron allí 19.334 horas y asistieron 426 personas.**

También se promovió la capacitación a cargo de instructores internos, con el propósito de asegurar la transferencia de saberes de profesionales y especialidades sanitarias a los nuevos empleados.

Al cierre del período se impartieron más de 82 mil horas de capacitación, de lo que resulta el siguiente indicador:

■ Promedio de horas de capacitación por persona

Horas capacitación	82.028	= 16,92
Dotación (*)	4.847	

(*) No incluye personal tercerizado ni temporario

■ Procentaje de empleado sobre dotación

Cantidad de personas capacitadas	3.320	= 68%
Dotación (*)	4.847	

(*) No incluye personal tercerizado ni temporario



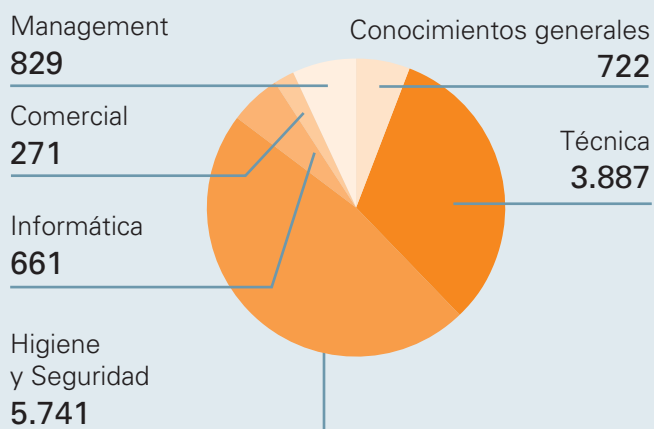
■ Participantes por eje temático

Eje	Participantes	% s/total
Conocimientos Generales	722	5,96%
Técnica	3.887	32,09%
Higiene y Seguridad	5.741	47,40%
Informática	661	5,46%
Comercial	271	2,24%
Management	829	6,85%
	100%	

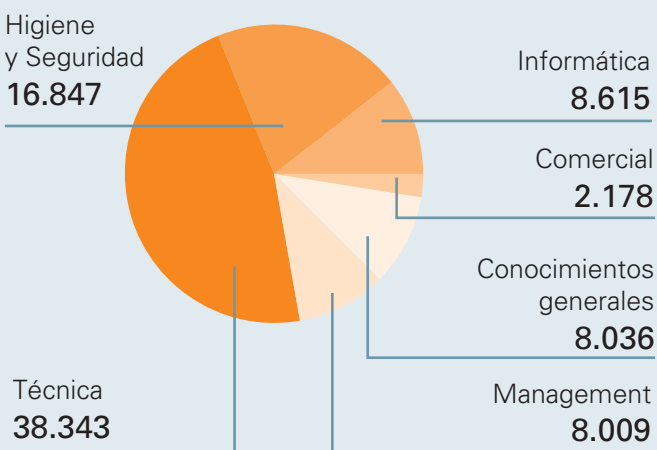
■ Horas de capacitación por eje temático

Eje	Acumulado Hs	% s/total
Conocimientos Generales	8.036	9,80%
Técnica	38.343	46,74%
Higiene y Seguridad	16.847	20,54%
Informática	8.615	10,50%
Comercial	2.178	2,66%
Management	8.009	9,76%
	82.028	100%

■ Acumulado participantes por eje temático



■ Acumulado horas por eje temático



Al cierre del período acumulamos más de 82 mil horas de capacitación para nuestro personal.

■ Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

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

Cursos 2011	Participantes
Ajuste	57
Soldadura	97
Electromecánica	61

■ Carrera de Especialización en Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento

La empresa continuó con su compromiso de formar ingenieros y arquitectos especialistas en gestión de agua, pues considera clave contar con profesionales que puedan garantizar el manejo sustentable de este recurso.

En 2011, 31 profesionales de la quinta promoción de esta carrera completaron su especialización. Participaron 24 empleados de AySA y 7 representantes de empresas de distintas provincias argentinas.

■ Becas para los empleados

En línea con el compromiso de posicionarse como modelo de empresa sanitaria, continuamos aumentando el nivel de educación formal del personal. Esto se concretó a través del otorgamiento de 87 becas, con las que los empleados pudieron acceder a estudios primarios, medios, terciarios y universitarios, dando cumplimiento a lo establecido en el Convenio de Trabajo.

Por otro lado, firmamos convenios con la Facultad de Veterinaria y el CONICET-INGEBI, para la obtención de doctorados en Recursos Naturales y Biología Molecular, respectivamente, en el marco de los cuales se formarán como investigadores dos profesionales de la empresa.

■ Contratos de formación profesional

Dimos continuidad al programa orientado a futuros jóvenes profesionales para que, además de contar con educación académica, se capacitaran y perfeccionaran adquiriendo experiencia en distintas áreas de la actividad sanitaria.

En 2011, 79 estudiantes universitarios de carreras afines al servicio formaron parte del programa.

Dar sustentabilidad a la gestión de AySA depende, en gran medida, del compromiso y desempeño profesional del personal.

Destacados 2011



Nuestro desempeño social

Nuestros Empleados

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

- ✓ Los **5.154 empleados** de la empresa trabajan con el orgullo de ser parte de este proyecto y con el compromiso de incorporar más gente a mejores servicios.
- ✓ **Fomentamos la diversidad, el respeto y la inclusión** en nuestro ámbito laboral.
- ✓ **Contamos con una moderna Convención Colectiva de Trabajo**, que contempla las necesidades del personal y los lineamientos para su desempeño, la cual fue actualizada en julio de 2011.
- ✓ Continuamos **brindando asistencia a nuestros empleados en situaciones especiales** (enfermedades, crisis y emergencias, entre otras)
 - Durante el año el Servicio Social realizó 878 intervenciones.
 - 112 empleados se incorporaron al Programa Nueva Etapa, a través del cual brindamos asesoramiento y apoyo a empleados próximos a jubilarse.
- ✓ Sumamos **más beneficios para nuestros empleados y su grupo familiar**.
- ✓ **Mejoramos los indicadores de Higiene y Seguridad**, respecto a 2010, fruto de la continua capacitación en prevención y el control exhaustivo de procedimientos.
Continuamos desarrollando **programas para la promoción de la salud** de los empleados.
- ✓ Impulsamos la **formación profesional y técnica** de nuestros empleados.
 - Alcanzamos **más de 82 mil horas de capacitación** en el año.

Nuestros proveedores

Contenidos

154 | **Promoción de la industria nacional**

156 | **Contrataciones y compras responsables**

156 | Energía eléctrica

157 | Reemplazo de materiales

158 | Cambio de tecnología

160 | **Logística de materiales**

161 | **Desarrollo sustentable de nuestra cadena de valor**

161 | Encuentros con proveedores

161 | Cláusula sobre trabajo infantil

162 | Compras inclusivas

163 | **Destacados 2011**



Buscamos contribuir con el crecimiento económico y la generación de empleo, de manera sustentable, mediante la elección y contratación responsable de proveedores.

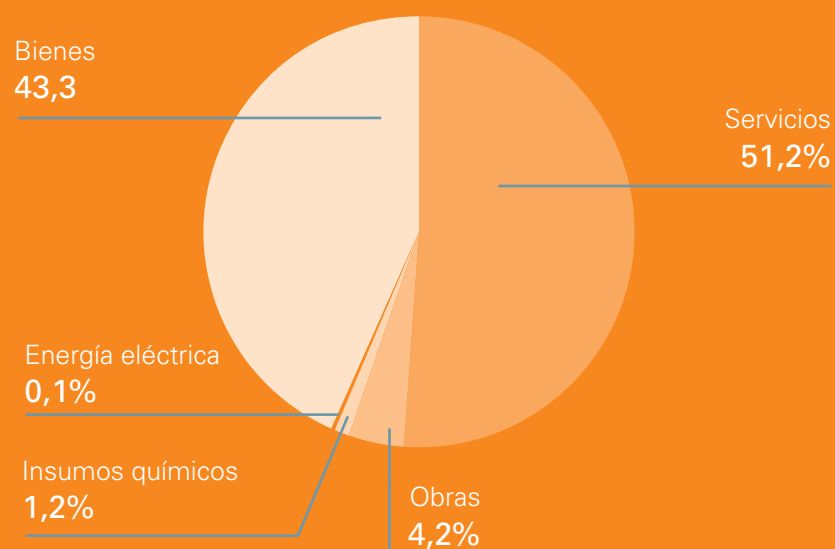
Debido al marcado crecimiento de nuestra actividad y al grado de especialización y actualización tecnológica que requieren los servicios que prestamos, promovemos el desarrollo de proveedores constantemente, buscando incentivar y privilegiar la industria local.

■ Proveedores activos

	2010	2011
Total de proveedores	865	1.040

Del total de 1.040 proveedores activos, solamente 7 son proveedores del exterior. de los 1.033 locales solo el 9,6% nos ha provisto con materiales importados.

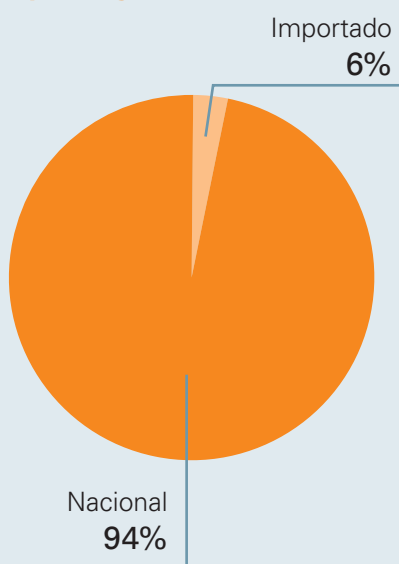
■ Proveedores por rubro 2011



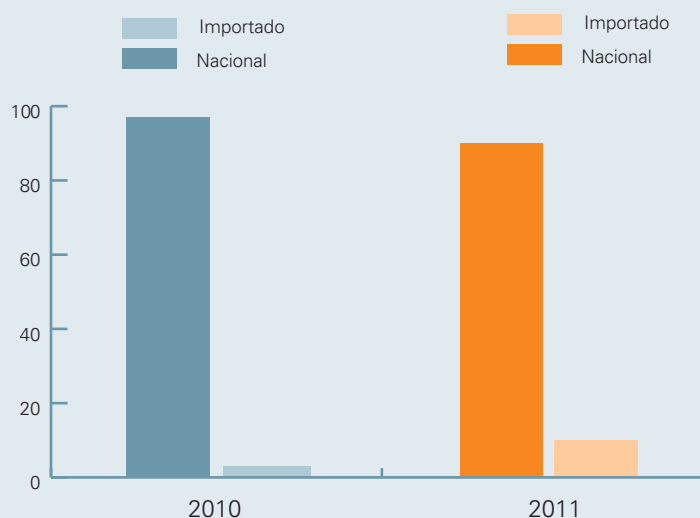
Promoción de la industria nacional

Desde la creación de nuestra Empresa, buscamos favorecer la producción local, en especial la de las PYMES. Para ello, siempre que sea factible, reemplazamos materiales importados por desarrollos nacionales.

■ Relación de montos por origen de material 2011



■ Evolución 2010-2011 de los montos por origen de material



La diferencia de importes que se aprecia en el año 2011 vs. 2010 en el gráfico de barras con respecto a las adquisiciones de material de origen no nacional se debe a la adquisición de equipos nuevos, aumentos de cantidades y, sólo en algunos casos, a incremento de precios; dado que si nos remitimos al gráfico de evolución de CDVs, observaremos que la cantidad de Certificados sólo refleja un incremento de algo más del 2% con respecto al año 2010.

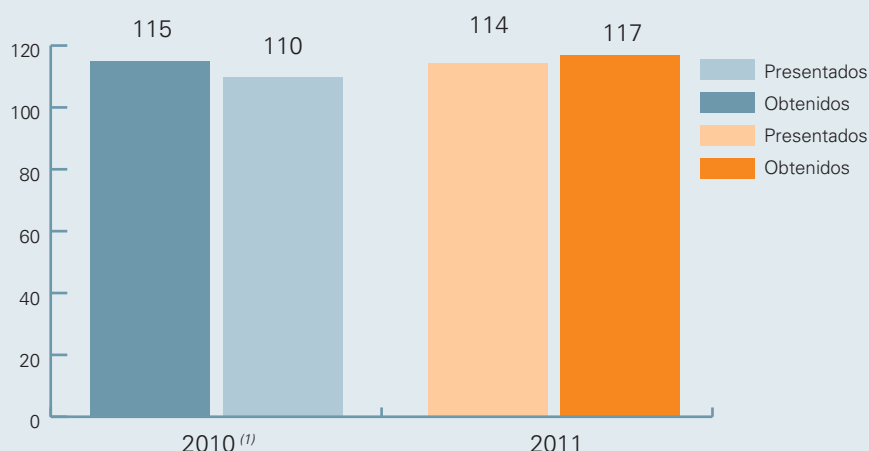
Seguidamente se adjunta un cuadro en el que se detallan los certificados de verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria durante el año, los que nos habilitan a la compra de material de origen no nacional, cuando no hay alternativa local.

■ Certificados de verificación (CDV) - Dirección Nacional de Industria

CDV's	Presentados	Obtenidos
Enero	22	13
Febrero	4	10
Marzo	11	5
Abril	4	17
Mayo	7	6
Junio	16	11
Julio	11	17
Agosto	7	4
Septiembre	11	6
Octubre	4	14
Noviembre	9	5
Diciembre	8	9
Total	114	117

Es importante señalar que, al igual que en el año 2010, en 2011 no se recibieron impugnaciones a pliegos ni rechazos de CDV por autoridad competente.

■ Evolución de los certificados de verificación



(1) Los datos de 2010 publicados en el reporte anterior, aparecen rectificadas por un error involuntario al omitir el mes de junio en la calendarización de los CDV.

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

DESARROLLO DE PROVEEDORES NACIONALES

Durante el año 2011, hemos desarrollado proveedores para materiales de línea en los siguientes rubros:

- Cajas plásticas de conexiones

2010	2011	Total
2	S/D	2

- Accesorios de hierro dúctil

2010	2011	Total
S/D	2	2

- Bridas

2010	2011	Total
S/D	1	1

- Válvulas esclusas

2010	2011	Total
S/D	1	1

- Accesorio de PVC cloacal

2010	2011	Total
2	1	3

- Bulones

2010	2011	Total
S/D	1	1

S/D: sin desarrollo

Contrataciones y compras responsables



Energía eléctrica

La energía eléctrica es un suministro imprescindible para la prestación de los servicios que brindamos a la comunidad.

Debido a su criticidad, nuestro Plan Estratégico 2011-2020 incluye específicamente un Plan de Energía Eléctrica, el cual contempla como uno de sus ejes el comercial, en este aspecto considera las mejores alternativas de contratación del suministro, en base a necesidades actuales y futuras, y teniendo como parámetros beneficios: medioambientales, estratégicos, de servicio y económicos.

Es importante mencionar que, nuestra empresa es agente demandante del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), el que se halla sujeto a regulaciones, entre ellas, la Resolución N° 1.281/06 de la Secretaría de Energía, que establece que para cada demandante se debe determinar una demanda de referencia, que será considerada como punto de partida para medir los crecimientos futuros, ésta se denomina: demanda base (potencia eléctrica abastecida durante el año 2005).

En este marco y con el objetivo de asegurar el abastecimiento de energía para nuestras principales plantas potabilizadoras y de tratamiento de líquidos cloacales, estaciones elevadoras, estaciones de bombeo y pozos de agua hasta el año 2014, se adjudicó el contrato de abastecimiento de energía eléctrica a la empresa AES Argentina Generación S.A., mediante Licitación Pública Nacional.

Este contrato garantiza el suministro de 47 MW de potencia de nuestra demanda base, a través de AES Alicurá S.A., cuyo abastecimiento de energía se efectúa a través de la generación hidráulica, siendo este tipo de generación la más económica del Mercado Eléctrico.

Demanda excedente

La demanda excedente, aquella que supera nuestra demanda base como consecuencia del incremento de nuestra actividad, está estimada -a octubre de 2010- en 4.293 MWh de consumo. Con el objeto de mitigar los costos ocasionados por este cargo, se está trabajando en contratar el servicio denominado Energía Plus, contratos exclusivamente prestados por empresas de generación térmica (generación propia). Se espera contar con esta contratación terminada para el período estacional de noviembre 2012.

Consideramos necesario establecer y difundir una cultura de la Eficiencia Energética y Ahorro de Energía, buscando tecnologías de punta, desarrollando nuevas alternativas de abastecimiento, teniendo siempre presente que toda reducción del consumo eléctrico redunda en una disminución de las emisiones de CO₂, principal gas causante del efecto invernadero y el cambio climático total.

(Más información en: Nuestro desempeño ambiental, Gestión integral de la energía, pág. 234).

Reemplazo de materiales

Durante el año 2011, se siguió trabajando sobre la Gestión de Materiales y Almacenes, haciendo foco en la factibilidad de homologación de nuevos materiales y, en algunos casos, nuevos proveedores. Para ello, realizamos análisis de las familias de materiales en las que resulta imperioso desarrollar proveedores y homologar productos dando prioridad a materiales de origen nacional.

Asimismo, continuamos con la utilización de accesorios en material plástico –empalmes, codos y uniones–, como alternativa al uso de material de bronce, manteniendo los mismos porcentajes que en 2010: 75% material de industria nacional y 25% material importado.





Cambio de tecnología

Contribución al cuidado del medio ambiente de la nueva planta de coagulante (PAC)

Como mencionamos en nuestro anterior reporte, a partir del segundo semestre de 2010, comenzamos a utilizar un nuevo coagulante en el proceso de potabilización del agua: el Policloruro de Aluminio (PAC).

La incorporación de nueva tecnología para la fabricación de este producto ha sido de fundamental importancia ya que nos permitió incluir en el proceso un insumo más amigable con el medio ambiente.

La planta para su producción fue concebida y diseñada empleando moderna tecnología no sólo para dar continuidad en la producción, sino además permitiéndonos contar con mayor seguridad tanto para los procesos como para las personas. Se utiliza una materia prima que genera dos tercios menos de residuos sólidos. Esto, más la disposición adecuada de esos mínimos residuos, nos ha permitido avanzar en el cuidado del medio ambiente.

En el proceso productivo no hay generación de residuos líquidos, salvo casos de derrames, para lo cual la planta dispone de una pileta de tratamiento de efluentes.

Todos los venteos de tanques depósitos y de los reactores de producción están conectados a un scrubber, dispositivo que lava los gases antes de eliminarlos a la atmósfera, mientras que el proceso en sí no genera gases contaminantes y el equipo de generación de vapor -servicio necesario para la producción- genera gases de combustión dentro de los valores permisibles por la ley.

Por último, para evitar derrames durante la producción, los reactores están instalados sobre celdas de pesada, balanzas que detienen automáticamente el agregado de ácido y alúmina una vez alcanzadas las cantidades previamente determinadas. A su vez, cada uno de los tanques depósito de materias primas, producto elaborado y producto intermedio poseen recintos de contención de derrames.





Contamos con una moderna planta de PAC con bajo nivel de afectación de los factores ambientales, la cual además está preparada y dispone de las medidas de mitigación para aquellos casos en que una emergencia lo requiriera, cumpliendo en todo aspecto con la legislación ambiental argentina.

Ahorro de transporte de coagulantes

La implementación del PAC que es un producto más concentrado que el sulfato de aluminio (coagulante al que reemplaza parcialmente) nos permitió, durante 2011, reducir la cantidad de viajes de esta materia prima entre las plantas de producción aproximadamente en un 40%, pasando de 4.181 camiones de 30 toneladas cada uno a 2.525.

Esta disminución es representativa en relación a la polución del medio ambiente, por emanación de gases de vehículos que circulan a diario.

Logística de materiales

Continuamos efectuando tareas de análisis para determinar y desarrollar convenientemente nuevos materiales asociados a un avance tecnológico y sustentable, de acuerdo a las modalidades y necesidades operativas de la empresa.

A su vez, a partir de la necesidad de retirar materiales de línea en desuso o re-zago, se realizó un relevamiento de volúmenes y características de los mismos, incluyendo material scrap (madera, polietileno, cartón, etc.), luego se efectuó un análisis de esta información, en base al cual se establecerán los procedimientos más adecuados para su reutilización y/o disposición final.



Acopio de pallets de madera en que se reciben materiales de línea.



Embalaje de madera en que se reciben materiales de línea.



Acopio del film polietileno en el que vienen embaldados algunos materiales de línea.

Desarrollo sustentable de nuestra cadena de valor

Creemos que la sustentabilidad de nuestro servicio está indefectiblemente ligada a la cadena de valor, por tal razón buscamos difundir y fomentar en nuestros proveedores el compromiso que hemos asumido en relación al desarrollo social y ambiental.

Encuentros con proveedores

Durante 2011, comenzamos con los primeros encuentros con proveedores para ponerlos al tanto de nuestros avances en materia de sustentabilidad, buscando generar espacios de intercambio que nos enriquezcan y propicien un desarrollo conjunto.

Primer Encuentro con Proveedores

Realizamos el Primer Encuentro con un grupo de 50 proveedores, seleccionados por rubro, para entregarles en forma personalizada nuestro Reporte de Sustentabilidad, compartir nuestra visión sobre esta materia y mostrarles la importancia que tiene para la empresa su cadena de valor. En forma paralela, buscamos escucharlos, conocer más sobre la gestión de cada uno y plantear la posibilidad de llevar adelante desarrollos en forma mancomunada.

A partir de este encuentro se detectaron intereses comunes y se comenzó a trabajar en distintas iniciativas, algunas se concretaron durante el año como la exposición de la “Muestra Fotográfica Itinerante HYDROS IV – Cotidiano” organizada junto a la empresa Mexichem Argentina S.A.

(Más información en: Nuestro desempeño social, La comunidad, Muestras y exposiciones, pág. 208).

Cláusula sobre trabajo infantil

En julio de 2011, incorporamos en los pliegos de licitaciones públicas de Insumos la siguiente Cláusula referida a trabajo infantil:

“El Proveedor deberá asegurar que en toda su cadena de valor y en todo el proceso de carga, traslado y descarga del producto objeto de la presente Licitación,

Capacitación

Continuamos con la capacitación externa sobre distintos aspectos de la sustentabilidad para los referentes de esta área, totalizando 140 horas.

Proyección

Durante el 2011, hemos concretado los primeros avances en el fortalecimiento de la relación estratégica con nuestros proveedores en materia de sustentabilidad y nuestro objetivo es continuar desarrollando acciones con nuestra cadena de valor.

Objetivos 2012

- Implementación de una prueba piloto de un programa de reutilización de materiales de rezago con una entidad de inclusión social.
- Talleres con nuestros compradores en rubros específicos donde se pueden desarrollar negocios inclusivos.
- Desarrollo de proveedores inclusivos.
- Incorporación de cláusulas adicionales con temas de RSE en los pliegos de licitación.

respetará a pleno las cláusulas de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establecidas por la ONU en el año 1948 y especialmente aquellas referidas a la protección contra el trabajo infantil, contra la trata y secuestro y contra toda forma de explotación infantil, contempladas éstas, entre otras, en la Declaración de los Derechos del Niño promulgada en el año 1959 por dicho organismo y suscritas por la República Argentina en toda su plenitud (ver Declaración Jurada Anexo 2 C – Responsabilidad Social)."

Compras inclusivas

Comenzamos a trabajar en el relevamiento para generar una base de datos de proveedores inclusivos. En esta línea, durante el mes de diciembre para el brindis de Fin de Año de algunos sectores de la empresa, concretamos la contratación del servicio de catering "Las Delicias" que presta la Asociación Civil Andar.

Jóvenes con capacidades diferentes preparando el servicio de catering.



Destacados 2011



Nuestro desempeño social

Nuestros proveedores

A través de la contratación de proveedores generamos empleo y buscamos fomentar un crecimiento económico sustentable.

- ✓ Dimos trabajo a **1.040** proveedores.
- ✓ Favorecemos la producción local.
 - De los 1.040 proveedores, **1.033** son locales.
- ✓ Realizamos compras de material importado cuando no hay alternativa nacional
 - Solamente **7** son proveedores del exterior.
 - Solo el **9,6%** de los proveedores locales nos ha provisto con materiales importados.
 - La autoridad competente no impugnó ninguno de los pliegos ni rechazó ninguno de los Certificados de Verificación presentados que nos habilitaron a comprar material de origen no nacional.
- ✓ Somos responsables en nuestras compras y contrataciones.
 - Para la contratación del **suministro eléctrico**, crítico para la prestación de nuestros servicios, tenemos en cuenta parámetros medioambientales, estratégicos, de servicio y económicos.
 - **La implementación del PAC** -coagulante más concentrado que el sulfato de aluminio al que reemplaza parcialmente- nos permitió reducir el transporte de esta materia prima en un **40%**, pasando de **4.181** camiones de 30 toneladas cada uno a **2.525**.
- ✓ Buscamos el desarrollo sustentable de nuestra cadena de valor.
 - Concretamos los **primeros encuentros con proveedores** para compartir nuestra visión sobre esta materia, conocer más sobre la gestión de cada uno y plantear la posibilidad de llevar adelante desarrollos en forma mancomunada.
 - **Incorporamos** en los pliegos de licitaciones públicas de insumos una **cláusula referida a trabajo infantil**.
 - Comenzamos a trabajar en el relevamiento para generar una **base de datos de proveedores inclusivos**.
- ✓ Continuamos con la **capacitación externa** sobre distintos aspectos de la sustentabilidad para los referentes de esta área, **totalizando 140** horas.

Nuestros usuarios

Contenidos

165 | **Nuestros Usuarios**

166 | Utilización racional de los servicios

167 | **Nuestra Política Comercial**

167 | El régimen tarifario

169 | Contemplamos las necesidades de todos nuestros usuarios

170 | Sistema de Gestión de Calidad

172 | **La atención de nuestros usuarios**

172 | Contactos comerciales realizados por los usuarios

173 | Centros de Atención al Usuario

174 | Centro de Atención Integral al Usuario

176 | Oficina Virtual de AySA

177 | **Comunicación con nuestros usuarios**

177 | Envío de información

177 | Reuniones con vecinos beneficiados por obras

177 | Comunicación con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

178 | Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio

179 | Nuestro sitio Web

180 | **La opinión de nuestros usuarios**

180 | Estudio de Satisfacción General 2011

180 | Principales resultados

187 | Estudio de Satisfacción de Contactos 2011

187 | Principales resultados

190 | **Destacados 2011**



Nuestros usuarios utilizan los servicios que brindamos en forma permanente, somos parte de su vida. Con esta gran responsabilidad, trabajamos, día a día, para brindar las prestaciones con calidad y eficiencia.

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

A diciembre de 2011, el número de usuarios registrados ascendía a 3.057.692.

■ Usuarios registrados por servicio

	2010	2011
Agua potable y desagües cloacales	2.338.689	2.384.640
Agua potable	636.656	635.649
Desagües cloacales	31.829	37.403
Total Usuarios	3.007.174	3.057.692

UTILIZACIÓN RACIONAL DE LOS SERVICIOS

Es importante señalar que, por su parte, los usuarios son responsables del buen uso de los servicios y de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias del interior de sus inmuebles -a partir de la línea municipal-, garantizando que éstas no perturben el funcionamiento de la red pública.

En este sentido, se recomienda controlar las posibles pérdidas de las cañerías en baños, cocinas y tanques de agua. En relación a éstos últimos se aconseja limpiarlos cada seis meses.

Por otra parte, para mantener adecuadamente las instalaciones de desagües cloacales, no se deben arrojar: trapos, algodones, envases plásticos, cartones, arena, piedras, grasa, aceites o pinturas. Éstos no solo pueden provocar taponamientos en las cañerías internas, sino que además exigen un mayor mantenimiento de la red pública.

Uso racional del agua

Actualmente, 1.200 millones de personas carecen de agua potable y se estima que para el año 2025 dos de cada tres personas del planeta sufrirán escasez de agua moderada o severa. No podemos permanecer ajenos a esta situación.

Es necesario que seamos conscientes. Pensemos... la cisterna de un inodoro, como el que tenemos en nuestras casas, utiliza la misma cantidad de agua que disponen algunas personas durante todo un día para lavar, beber y cocinar.

Es importante que utilicemos el agua de un modo racional, no se trata de limitar el consumo, sino de evitar el derroche utilizando sólo la cantidad que se necesita. Muchas veces esto se alcanza simplemente prestando atención a ciertas situaciones cotidianas en las que se desperdician grandes cantidades de agua. Si nos convertimos en usuarios responsables colaboramos para que este recurso llegue a todos.



Datos útiles y consejos

- Promedios de consumo de agua en el hogar

Lavarropas:
100 litros/ciclo

Cada descarga de inodoro:
16 litros/vez

Baño de inmersión:
150 litros

Una ducha breve (10 minutos):
100 litros

Lavado de auto:
360 litros

- Pérdidas más comunes

Canilla goteando:
46 litros/día (cantidad equivalente a 244 vasos)

Depósito de inodoro con deficiencia en el flotante:
1.200 litros/día

Tanque de reserva con deficiencia en el flotante:
2.600 litros/día

- Algunos consejos

- Cerrar la llave de paso de agua cuando sale de vacaciones.
- No dejar correr el agua, cuando lave la vajilla.
- No dejar canillas abiertas cuando, por ejemplo, se lava los dientes o antes de ducharse.
- Cuidar el agua al realizar tareas de riego, llenar piletas, lavar autos. Preferentemente, llevar a cabo estas actividades a partir de las 19.

Nuestra Política Comercial

Buscamos garantizar la mejor calidad en los procesos comerciales, cumplir adecuadamente nuestra función y proteger los derechos de nuestros usuarios.

Nuestra Política Comercial busca reflejar el compromiso que hemos asumido de: garantizar una correcta facturación, procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados y profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos, obligaciones y atribuciones. Todo ello en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable a los servicios públicos que prestamos.

EL REGIMEN TARIFARIO

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

Contempla tres categorías de usuarios:

Residenciales	
Viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.	2.686.380
No residenciales	
Inmuebles en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza.	319.527
Baldíos o terrenos sin edificación	
Inmuebles no contemplados en ninguna de las categorías anteriores.	51.785
Total usuarios	3.057.692



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

Consumo medido

Para los usuarios no residenciales y residenciales con medidor instalado.

Cargo fijo equivalente al 50% de la cuota fija correspondiente al servicio no medido, más consumo bimestral registrado por medidor o medidores (contemplando, para usuarios residenciales, una base libre de 20 metros cúbicos por unidad funcional).	362.590
---	---------

Consumo no medido

Cuota fija determinada por una fórmula basada en características del inmueble -superficie del terreno, superficie cubierta de la propiedad, antigüedad, características constructivas y zona geográfica donde está ubicado- además de un aporte bimestral específico.	2.695.102
---	-----------

Total usuarios	3.057.692
-----------------------	------------------

La provisión de nuestros servicios requiere de complejos procesos y de las correspondientes tareas de soporte administrativo. Para poder afrontar los costos de funcionamiento asociados a estas prestaciones, contamos con el pago que los usuarios realizan por las mismas.

Al mismo tiempo, sabemos que estos servicios son indispensables, por eso, creemos que debe haber una distribución racional y justa de las cargas tarifarias, con mecanismos que contemplen las situaciones de los sectores de menores ingresos. En este sentido, en forma constante analizamos alternativas de adecuación con el objetivo de mejorar la equidad de la facturación, para que refleje y se ajuste a la evolución que ha experimentado la estructura social en las últimas tres décadas.



CONTEMPLAMOS LAS NECESIDADES DE TODOS NUESTROS USUARIOS

Un programa pionero

Tarifa Social

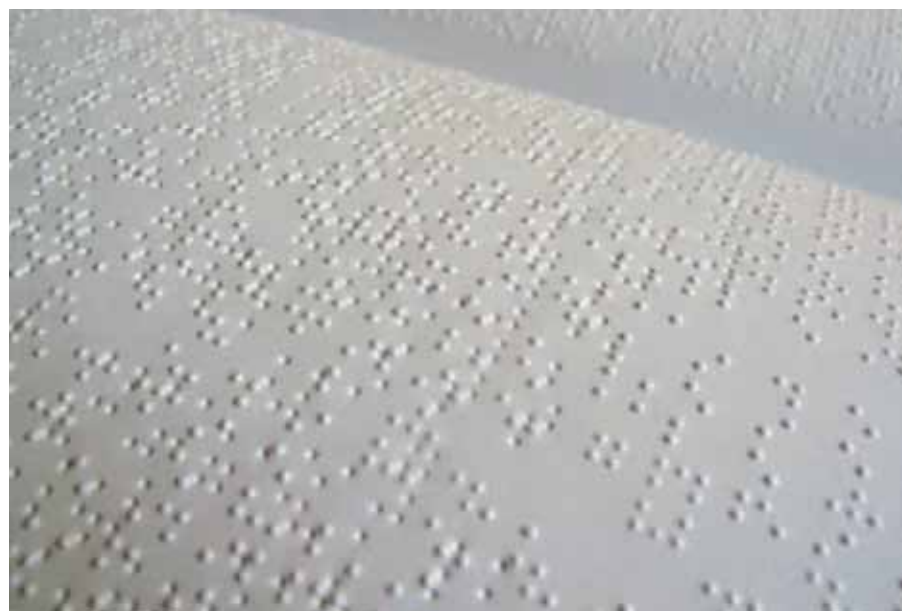
Fuimos la primera empresa de servicios públicos en contar con un programa de Tarifa Social para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura. El mismo consiste en el otorgamiento de un subsidio anual, renovable.

Mecanismo de aplicación de la Tarifa Social

Los usuarios interesados deben presentar una solicitud en su municipio -si viven en el Gran Buenos Aires- o en el Centro de Gestión y Participación correspondiente -en el caso de ser vecino de la ciudad de Buenos Aires-. Éstos se encargan de seleccionar a los beneficiarios y enviar los listados al Ente Regulador y su Comisión de Usuarios, para su aprobación. Una vez aprobados, AySA aplica el subsidio.

Cantidad de beneficiarios a diciembre de 2011	60.565*
Monto anual aplicado	\$ 3.316.671

**De este número, 261 son instituciones sin fines de lucro*



■ **Facturas en Sistema Braille**

Disponemos de un servicio de facturas en Sistema Braille, pensado especialmente para nuestros usuarios no videntes, a través del cual les facilitamos la lectura de los datos más relevantes. Acercamos esta impresión junto con la factura oficial, ambas en un sobre también diseñado específicamente para este fin.

Para la impresión de este material, convocamos a la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVI).

Mejora continua en los procesos

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Reafirmamos una actitud responsable en garantizar el Servicio de Gestión de Reclamos Técnicos, como complemento a la declaratoria del Directorio de AySA sobre la Política Técnica de la empresa, donde se establecen los principios para el desarrollo de una gestión sustentable.

Para el logro de estos propósitos, hemos adoptado un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001, a través del cual asumimos los siguientes compromisos:

-
- Asegurar canales de comunicación eficaces con el usuario a fin de responder a sus necesidades en tiempo y forma.
-
- Resolver con profesionalismo los reclamos técnicos de los usuarios, trabajando en un ambiente de mutuo respeto y transparencia.
-
- Identificar y aplicar acciones preventivas en los procesos técnicos con el propósito de lograr una mejora en el servicio.
-
- Desarrollar las competencias y el conocimiento del personal, fomentando la integración de equipos de trabajo.
-
- Cumplir con la normativa vigente respetando los plazos y calidad de resolución de reclamos, tanto en lo referido al Marco Regulatorio, Instrumento de Vinculación, Legislación Nacional, Provincial y Municipal aplicables y demás requisitos a los que AySA adhiera voluntariamente.
-
- Asegurar la buena práctica profesional y la toma de conciencia para trabajar en forma segura mediante la formación, capacitación y experiencia de todo el personal.
-
- Cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar su evolución en un proceso continuo de mejora.
-
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de esta Política de la Calidad y de los Objetivos fijados para la prestación del servicio.
-

Primera empresa de servicios públicos en certificar la Norma IRAM 90600:2001

En sintonía con los lineamientos establecidos en nuestra Política Comercial, certificamos la Norma IRAM 90600:2001 asociada a la Gestión de Reclamos Comerciales, convirtiéndonos en la primera empresa de servicios públicos que obtuvo esta certificación.

La Norma tiene como propósito que la organización implemente un Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas eficaz y eficiente, en base a una estrategia global que pueda dar respuestas a necesidades específicas. Para lo cual ofrece un panorama integral de los puntos que se deben considerar, desde el informe inicial hasta su resolución final.

El reclamo se transforma así en una oportunidad de mejora al fortalecer la gestión del conocimiento, permitir anticiparse y tomar las acciones que correspondan; y posibilitar que los empleados se involucren en un proceso definido y accesible de mejora continua.

Año a año,
renovamos nuestro compromiso
con los usuarios y nuestra vocación
de mejora continua.



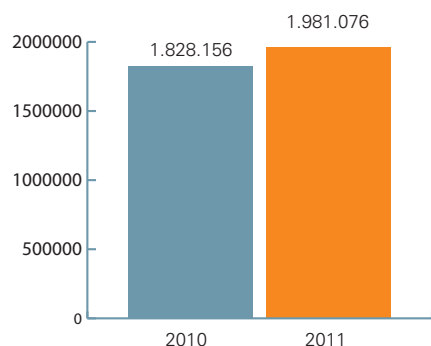


La atención de nuestros usuarios

Buscamos atender de manera ágil y eficiente a nuestros usuarios.

Contamos con 23 oficinas, distribuidas en las distintas localidades de nuestro radio de acción, para atender en forma personalizada a nuestros usuarios. Por otra parte, disponemos de un Centro de Atención Integral al Usuario para recibir y gestionar, a través de diversas vías (teléfono, fax, e-mail, correo postal), consultas comerciales y técnicas.

■ Contactos comerciales realizados por los usuarios



■ Tipos de contacto

Clasificamos los motivos que generan estos contactos en:

	2010		2011	
- Reclamos	34.959	2%	38.202	2%
- Solicitudes	819.994	45%	988.574	50%
- Consultas	180.124	10%	184.800	9%
- Pagos en Caja	787.850	43%	762.043	38%
- Otros	5.229	0,3%	7.457	0,4%
Total de trámites realizados	1.828.156		1.981.076	

■ Medio de contacto

	2010	2011
- Centro de Atención Integral al Usuario	31%	30%
- Centros de Atención al Usuario	69%	70%

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

En este sentido, allí disponen de material gráfico sobre novedades de la empresa y sobre los temas de mayor consulta (entre ellos: La Red de Agua Potable, la Red de Desagües Cloacales, ¿Cómo puede pagar su factura y dónde hacerlo?, Consejos para detectar fugas, Servicio Medido, Laboratorio Central de AySA, Normas de Calidad de Agua de Consumo, Tarifa Social, ¿Cómo limpiar y desinfectar su tanque domiciliario?, Normas de Calidad de los Desagües Cloacales, ¿Qué documentación necesita para iniciar un trámite?).

■ Atención a personas con capacidades diferentes

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

■ Tiempos de espera y atención

FRONT	Promedio 2010	Promedio 2011
Tiempo de espera	00:04:00	00:03:48
Tiempo de atención	00:05:46	00:05:44
CAJA	Promedio 2010	Promedio 2011
Tiempo de espera	00:01:27	00:01:28
Tiempo de atención	00:01:56	00:02:04



■ Canales para recibir consultas y solicitudes

Llamadas Telefónicas:

- Para el Servicio Técnico:
0800-321-AGUA (2482), línea gratuita con atención las 24 horas los 365 días del año.

- Para el Servicio Comercial:
6333-5482, línea que funciona de lunes a viernes de 8 a 18.

Autogestión Telefónica:

En forma automática llamando al:
6333-2482 ó 0800-321-2482.

Correo Electrónico

atencionalusuario@aysa.com.ar

Fax

6333-2482 opción Servicio Comercial

Correo Postal:

Av. Córdoba 1950, 1er piso,
Capital Federal

El tiempo de espera promedio en la atención telefónica es de 20 segundos y la duración estimada de los llamados es de 3 minutos para los técnicos y de 4 minutos para los comerciales.

■ Trámites realizados por los usuarios en AySA

	2010	2011
- Trámites de resolución inmediata	965.849	1.094.177
- Trámites de resolución diferida	74.457	124.856
Total trámites	1.040.306	1.219.033

■ Tiempos de resolución de trámites diferidos

	2010		2011	
Rango de días	Trámites diferidos	%	Trámites diferidos	%
- 1 día	20.882	29%	63.956	52%
- 2 a 5 días	34.223	48%	42.978	35%
- 6 a 10 días	10.207	14%	9.055	7%
- 11 a 30 días	5.958	8%	5.252	4%
- mayor a 30 días	710	1%	770	1%
Total trámites diferidos	71.980		122.011	

La diferencia en el número total de los trámites de resolución diferida que se mencionan en los cuadros: trámites realizados por los usuarios en AySA (124.856) y tiempos de resolución de trámites diferidos (122.011) corresponde a aquellos que al cierre de 2011 no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días de 2012.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

Contamos con un Centro de Atención Integral a través del cual ponemos a disposición de nuestros usuarios diversas vías de comunicación para que puedan canalizar sus consultas y solicitudes.

Es importante destacar que los servicios de Atención Comercial y Técnica que brinda el Centro se encuentran certificados por Normas de Calidad.

■ Volumen de llamados

Comercial	2010	2011
- Llamadas entrantes	381.972	382.863
- Llamadas atendidas	368.036	368.002
- Atención de llamadas	96%	96%
<i>Pagos con tarjeta</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
- Llamadas entrantes	346.528	302.535
- Llamadas atendidas	343.395	301.555
- Atención de llamadas	99%	99,7%

Técnico	2010	2011
- Llamadas entrantes	851.600	878.641
- Llamadas atendidas	754.048	778.250
- Atención de llamadas	89%	89%
<i>Usuarios Sensibles (*)</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
- Llamadas realizadas	1.122.639	3.702.433
- Usuarios contactados	917.401	2.649.450
- % Contactados	82%	72%

(*) 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	2010	2011
Comercial		
- Trámites	55%	53%
- Consultas	42%	42%
- Reclamos	3%	5%
Técnico		
- Consultas	68%	68%
- Reclamos	32%	32%



Gestión Correo Electrónico, Fax y Correo Postal	2010		2011	
- Comerciales (*)	8.846	75%	8.737	69%
- Técnicos	1.329	11%	1.781	14%
- Otros	1.618	14%	2.056	17%
Distribución de las vías utilizadas	2010		2011	
- Mail	2.515	53%	12.057	86%
- Fax	2.158	46%	1.837	13%
- Correo Postal	49	1%	33	1%
Autogestión telefónica	2010		2011	
- Consulta cortes programados	165.898	53%	66.474	30%
- Direcciones de Centros de Atención	35.449	11%	39.148	18%
- Estado de cuenta	112.509	36%	115.227	52%

(*) 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.

OFICINA VIRTUAL DE AYSA

La oficina virtual de AySA es otro canal a través del cual los usuarios pueden encontrar, sin moverse de su casa o lugar de trabajo, información de utilidad referida a la facturación del servicio, modalidades de pago o requisitos para trámites, también tienen la posibilidad de realizar reclamos o solicitudes comerciales.

Durante el año 2011 por esta vía, además, se implementó la posibilidad de realizar consultas del estado de cuenta por parte del Poder Judicial, la cual se suma a la ya implementada el año anterior para Sociedades de Cobranza y Escribanos de la Capital Federal y Provincia de Buenos Aires.

Oficina Virtual	2010	2011
Accesos	271.562	286.541
Usuarios registrados	30.004	57.267
Contactos generados	229.289	356.766
- por usuarios AySA	43.159	39.827
- por Soc. de Cobranza	172.361	289.372
- por escribanos y , en 2011, se sumó Poder Judicial	13.769	27.567

Comunicación con nuestros usuarios

Buscamos establecer un diálogo abierto con los usuarios.

A través de la comunicación buscamos consolidar el vínculo con nuestros usuarios, escucharlos, darles respuestas, mantenerlos informados y hacerlos partícipes de nuestra gestión. Con este fin, implementamos diferentes prácticas que posibilitan este intercambio.

ENVÍO DE INFORMACIÓN

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

Por otra parte, editamos el cuarto Informe al Usuario, que incluye los datos más relevantes de la gestión 2011.

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

REUNIONES CON VECINOS BENEFICIADOS POR OBRAS

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

REUNIONES CON LA SINDICATURA DE USUARIOS DEL ENTE REGULADOR

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



■ Usuarios sensibles

Consideramos especialmente a los usuarios denominados “sensibles”, como los centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, geriátricos y asilos, a efectos de poder brindarles información anticipada y, eventualmente, un servicio alternativo en caso de que se vea afectado el suministro por obras y tareas de mantenimiento.

■ Interrupciones del servicio



Durante 2011, se mantuvieron siete reuniones técnico - informativas que tuvieron lugar en la Sede Central de AySA, en el Palacio de las Aguas Corrientes y en diferentes instalaciones operativas. Además, los integrantes de la Sindicatura participaron en diversos acontecimientos organizados por la empresa.

A su vez, seguimos acercándoles los ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que ejecutamos.

COMUNICACIÓN DE OBRAS QUE PROVOCAN INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Efectuamos una comunicación especial sobre trabajos que puedan ocasionar la afectación del servicio. Para estos casos, buscamos utilizar distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios implicados. Para ello, tenemos a disposición un módulo específico en nuestro sitio web, grabamos mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800 321-2482) y realizamos avisos en diarios y radios nacionales. También, acercamos información a los usuarios a través de llamadas telefónicas, envíos de e-mail y/o distribución de volantes o mensajes grabados a través de vehículos parlantes en las zonas afectadas. En el caso particular de interrupciones de servicio de gran complejidad, que afectan a porciones extensas de la concesión, implementamos programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados.

Asimismo y con el objetivo de reducir el impacto, los trabajos programados se planifican para épocas en las que baja el consumo y las interrupciones de emergencia decrecen. La comunicación está alineada con esta metódica planificación del servicio, así es que, durante el verano reforzamos la difusión de las interrupciones consideradas de emergencia, mientras que el resto del año el principal eje son los trabajos programados.

Durante 2011, hemos atendido un total de 1.880 interrupciones de servicio de agua de emergencia y 1.543 programadas.

Comparando con 2010, la tendencia demuestra que se consolida el objetivo de reducir las interrupciones de emergencia en virtud de una mayor planificación de las programadas. Esta mayor planificación de las tareas nos posibilita ofrecer una comunicación más eficaz a los usuarios.

NUESTRO SITIO WEB

Durante el año 2011, realizamos la renovación y actualización de nuestro sitio web institucional. Se redefinió y modernizó para lograr una navegación más simple y ágil, y mayor visibilidad, teniendo en cuenta la necesidad del usuario de Internet de acceder de manera inmediata a la información que busca.

De esta forma, nuestro sitio web ofrece información sobre: datos generales de la empresa, los servicios que brindamos y módulos específicos con temas de interés, los cuales son actualizados constantemente.

■ Secciones

La Empresa: esta sección muestra la visión y misión de la empresa, los números destacados, las licitaciones vigentes, entre otra información.

Plan Director: con información sobre el programa de obras, inversiones e incorporación de habitantes a los servicios.

La Red: muestra toda la infraestructura, plantas potabilizadoras y depuradoras, estaciones elevadoras y de bombeo, así como los controles de calidad que permiten brindar servicios eficientes y seguros.

Comunidad: con los emprendimientos culturales y actividades que desarrolla o en los que participa la empresa.

El Agua: un espacio de información y concientización sobre uso racional de este recurso.

Información del Servicio: en este módulo interactivo el usuario puede visualizar, de forma sencilla y anticipada, los distintos trabajos de mantenimiento y mejoras programados. A su vez, el espacio permite al usuario dejar su dirección electrónica para recibir de manera personalizada las futuras tareas dispuestas por partido.

Oficina Virtual: en esta sección se pueden realizar diversos trámites on-line y se puede encontrar información de todos los Centros de Atención al Usuario de la empresa.

Nueva Sección

Plan Estratégico: con motivo de la presentación del Plan Estratégico, se realizó una sección para difundirlo, en la cual se describe el Proceso de Planeamiento, los Públicos de Interés, los Lineamientos Estratégicos, los Planes Operativos y los Propósitos del Plan.

Desde su lanzamiento,
tuvo más de 1.300 visitas.

Una sección para los chicos

Guardianes del Agua: este espacio contiene información especialmente preparada para los más chicos.

También, se ofrecen juegos interactivos y descargas para que se diviertan mientras aprenden consejos sobre el cuidado del agua y el medio ambiente.

Durante el 2011, la sección siguió creciendo, actualizando y renovando su contenido. **Recibió 8.246 visitas y cada usuario permaneció, en promedio, más de 5 minutos interactuando por sus diferentes páginas.**

Páginas más vistas de esta sección

1- Inicio	4.535
2- Juegos	2.363
3- El Agua	963
4- Tu Mundo	813
5- El Saneamiento	583
6- Descargas	491

Durante el 2011, el sitio de AySA
recibió 611.759 visitas y cada usuario
permaneció, en promedio,
más de 2 minutos.

Páginas más visitadas

Visitas

- Inicio	559.179
- Oficina Virtual Institucional	161.582
- El agua	147.969
- Trabajos de mejora y mantenimiento	46.364

Total de visitas a páginas: 1.630.732

La opinión de nuestros usuarios

Indagamos sobre la opinión de los usuarios para mejorar nuestra gestión.

De manera periódica, efectuamos distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel de satisfacción de nuestros usuarios. Esto nos permite identificar áreas de mejora.

Estudio de Satisfacción General 2011

FICHA TÉCNICA

El propósito

Conocer la opinión que tienen los usuarios acerca de la empresa, su grado de satisfacción con la misma y sus expectativas sobre la prestación del servicio. Se intenta establecer, también, la cantidad de usuarios que tienen contacto directo con la atención comercial o técnica de AySA.

La metodología de investigación

Investigación de carácter cuantitativo con muestreo probabilístico con selección aleatoria de hogares pertenecientes a la concesión de AySA. Se aplicó un cuestionario estructurado de aproximadamente 25 minutos de duración con 9 preguntas abiertas.

El target

Se entrevista a la persona que tiene la relación más directa con la empresa, ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.

La muestra

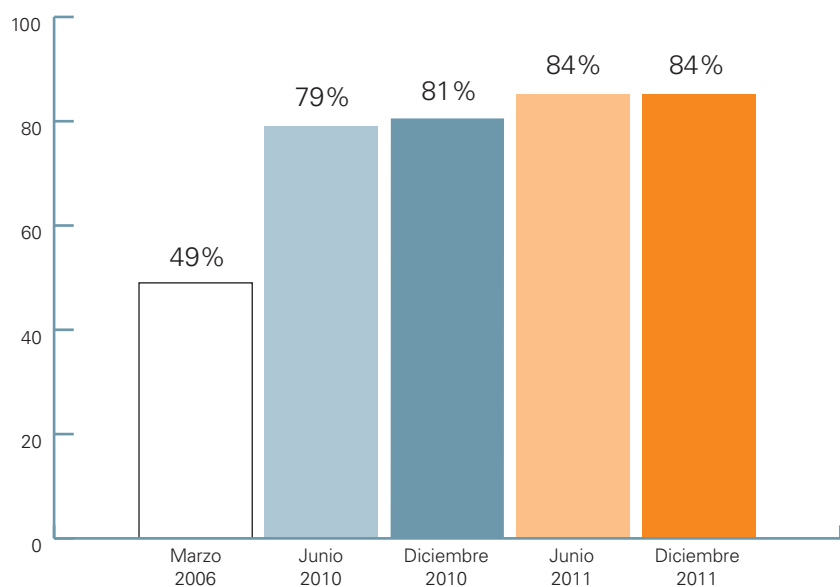
Se realizaron 1.000 casos para toda la concesión, distribuidos en 200 casos para cada región. Se efectuó una ponderación de los resultados conforme al peso de cada región en el total de la concesión. El trabajo de campo se desarrolló en diciembre de 2011.

PRINCIPALES RESULTADOS

■ Conocimiento de AySA

El **nivel de conocimiento acerca del nombre de la empresa** se ha incrementado en 3 puntos porcentuales respecto a 2010. El **84% reconoce a AySA como la empresa proveedora de los servicios de agua potable y desagües cloacales**.

Valores (% mencionan a AySA como proveedor)





■ Satisfacción con el servicio

El nivel de **satisfacción general con el servicio** que brinda AySA es muy bueno: **84% de los entrevistados le asigna un puntaje de entre 7 y 10.**

Con este resultado, AySA mantiene el segundo lugar en relación a otras empresas de servicios públicos desde julio de 2008.

- Razones de la calificación

Las razones por las cuales los usuarios califican de manera positiva no sufren modificaciones desde la primera medición hasta la actual. Los aspectos que destacan los entrevistados son:

- *"Estoy conforme con el servicio"/ "El servicio en general es bueno"*
- *"No tengo problemas ni de agua ni de cloacas"*
- *"No sufrimos cortes en el servicio"*
- *"Tengo buen caudal de agua"*
- *"Es buena la calidad del agua"*

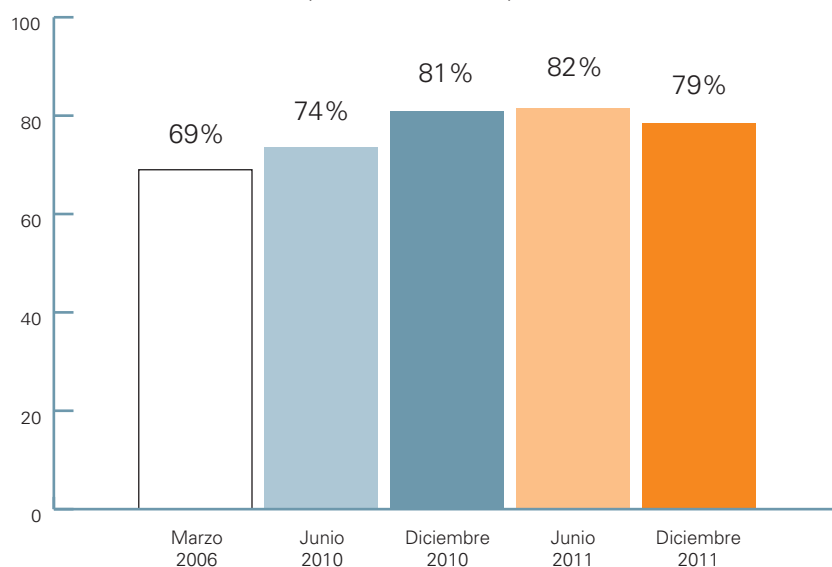
Solo 16% de los entrevistados califica negativamente la satisfacción con el servicio.



La calidad del suministro

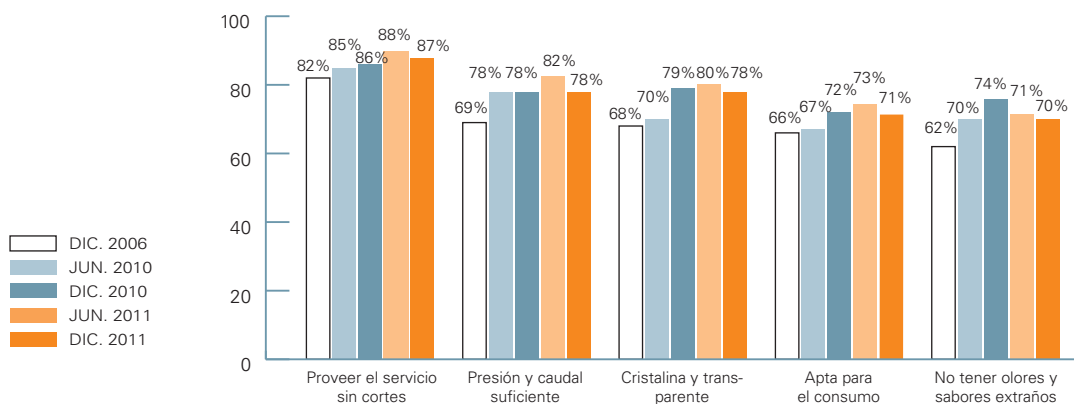
La variable calidad del suministro permanece en el segundo lugar entre empresas de servicios públicos por quinta vez consecutiva.

Valores (% de calificaciones positivas: 7 o más puntos en una escala de 3 a 10).



Atributos de calidad del suministro

Todos los atributos de la calidad del suministro se encuentran en un buen valor aunque registran un muy leve descenso en esta medición.



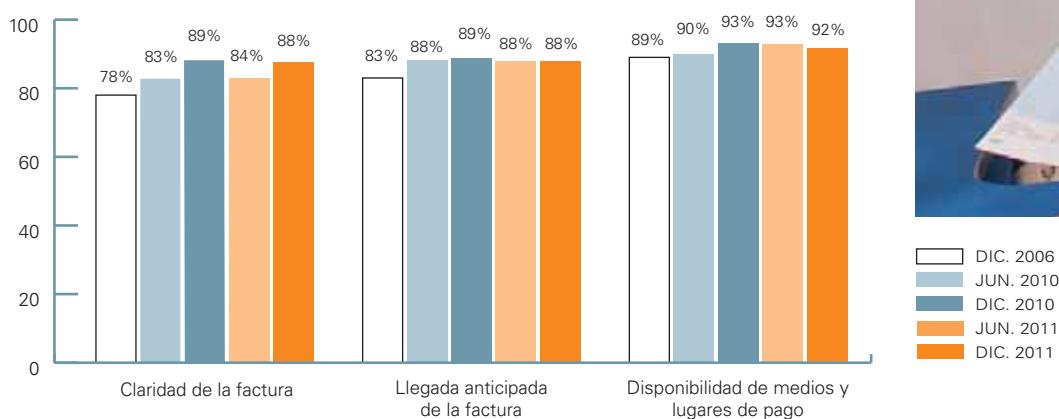
■ Situaciones de contacto

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

- 12% de los entrevistados realizó un llamado al Centro de Atención Telefónica en los últimos seis meses.
- 8% de los encuestados concurrió a algún Centro de Atención al Usuario en los últimos seis meses.
- 7% solicitó servicio técnico en los últimos seis meses.

■ La factura

Los parámetros de facturación y medios de pago tienen una buena performance. Son variables muy estáticas y no presentan variaciones significativas a lo largo del tiempo.



■ La relación precio-calidad de servicio

Esta variable muestra qué es lo que siente el usuario al momento de abonar la factura. AySA encabeza la nómina de empresas de servicios públicos en esta característica desde 2008 hasta el presente.



- ¿Cómo se entera de las cosas que hace AySA?

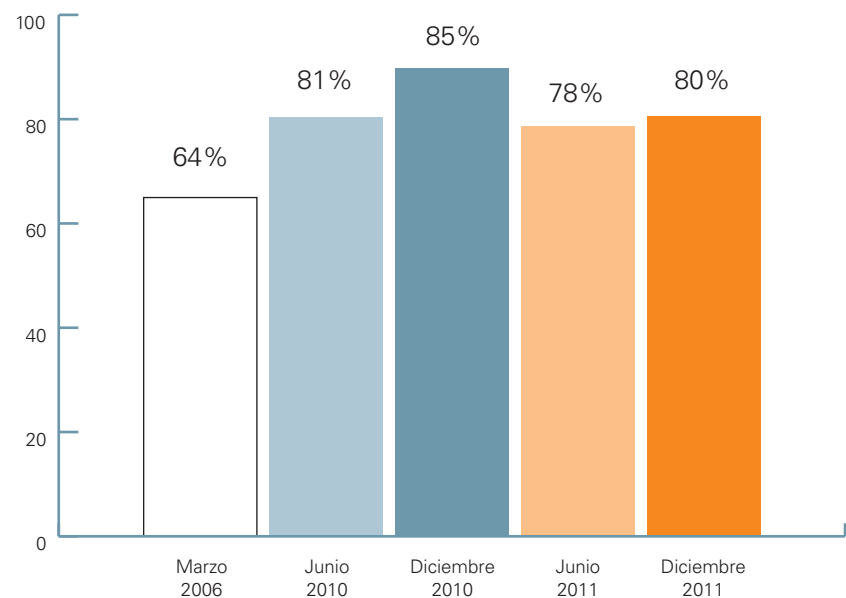
El folleto es el medio más utilizado por los usuarios para estar enterado de las cosas que realiza AySA.

- Folletería: 52%
- TV: 27%
- Diarios: 10%
- Radio: 4%
- No se entera: 16%

(Pregunta de respuestas múltiples.)

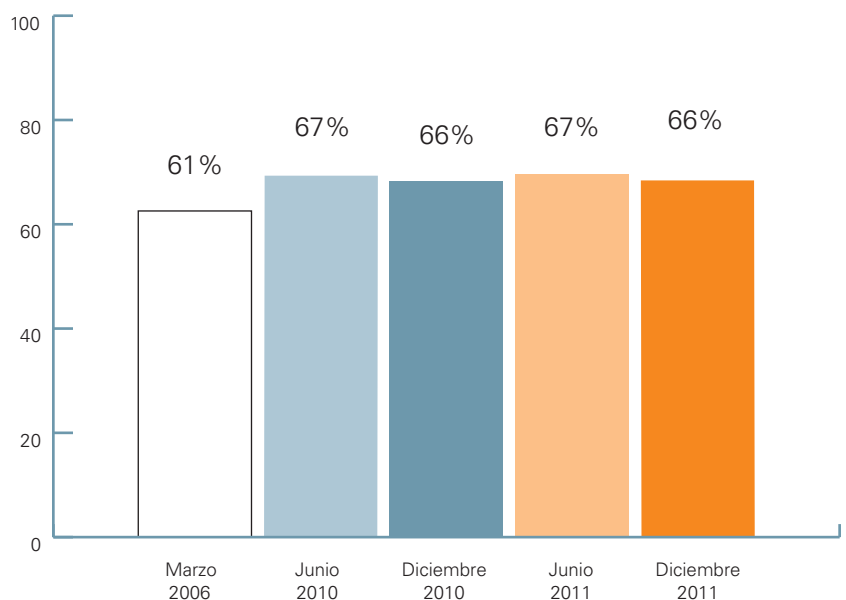
■ Comunicación de AySA

La **calificación en general de las comunicaciones** que realiza AySA recibe el **80%** de **notas mayores o iguales a 7** entre quienes leen el folleto que acompaña a la factura.



- Lectura del folleto factura

El 66% de los usuarios lee habitualmente el folleto que llega con la factura. Este valor no presenta modificaciones desde julio de 2008.



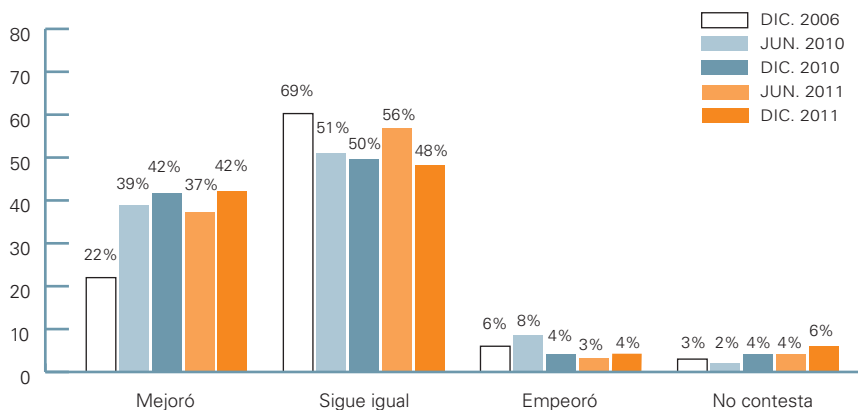
■ Evolución del servicio

Continúa siendo muy buena la percepción de mejora del servicio por parte de los usuarios.

- ¿Qué cosas mejoran con la nueva administración?

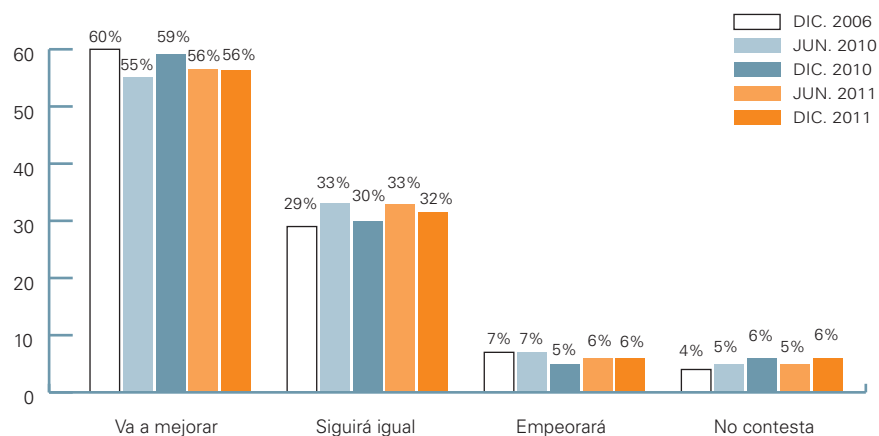
Los usuarios que creen que el servicio mejoró respecto de la anterior proveedora hacen referencia a:

- No hay cortes de suministro
- Hay mayor presión
- La calidad del agua
- La atención en las oficinas
- Están realizando obras
- Extendieron las redes



■ Expectativas de los usuarios

El nivel de expectativas respecto a la prestación del servicio continua siendo elevado.



El nivel de expectativas respecto a la prestación del servicio resulta concluyente cuando se lo analiza en función de la evolución del servicio.

- Entre quienes piensan que el servicio mejoró, el 75% piensa que va a mejorar aún.
- Entre quienes piensan que el servicio continúa igual, el 40% piensa que va a mejorar.
- Solo el 1% de los usuarios piensa que el servicio empeoró y va a empeorar en adelante.

- Principales problemas a resolver por AySA

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

- Extender las redes de agua y cloaca
- Mejorar la calidad del agua
- Mejorar la presión
- Tareas de mantenimiento en la red

- Obras que ha hecho AySA

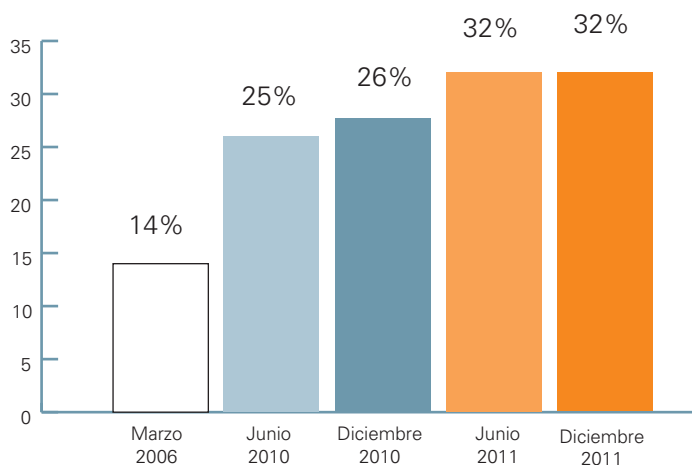
Entre quienes dicen conocer obras que ha hecho AySA en los últimos años, destacan los siguientes ítems:

- Extender las redes de agua y cloaca
- Realización de obras de mantenimiento de redes
- Nuevas plantas

Continuamos trabajando para dar respuesta a las expectativas de nuestros usuarios

■ Conocimiento de obras que hace AySA

Para el 32% de los usuarios AySA se encuentra realizando distintas obras. Esta variable presenta una tendencia positiva, fruto del trabajo de comunicación realizado.



Estudio de Satisfacción de Contactos 2011

FICHA TÉCNICA

El propósito

Conocer la opinión de los usuarios acerca de la atención técnica y comercial de AySA.

La metodología

Investigación de carácter cuantitativo con muestreo probabilístico. Selección aleatoria de usuarios que tuvieron contacto con AySA. Las entrevistas fueron realizadas en forma telefónica y se aplicó un cuestionario estructurado de 15 a 20 minutos de duración.

El universo

Usuarios que solicitaron el servicio técnico, llamaron al Centro de Atención Telefónica o visitaron los Centros de Atención al Usuario de AySA.

La muestra

Se realizaron 4.140 casos para toda la concesión, distribuidos en 80 casos para el servicio técnico de cada distrito, 80 casos para la atención comercial en cada Centro de Atención al Usuario, 300 casos para el Centro de Atención Telefónica Comercial y 200 casos de usuarios que pagaron sus facturas en una caja de AySA. El trabajo de campo se llevó a cabo durante los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012.

PRINCIPALES RESULTADOS

■ Satisfacción con el servicio en general

El **nivel de satisfacción** de los usuarios con el servicio brindado por AySA es **muy bueno**. La empresa **recibió 82% de calificaciones positivas(*)**

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

Al momento de justificar las calificaciones negativas –por segunda vez consecutiva y durante los meses de verano, los de mayor consumo- la razón más mencionada por los usuarios es la “baja presión”.

■ Servicio técnico

La satisfacción con las cuadrillas alcanza el 94% de calificaciones positivas.

Los atributos de mayor impacto en la satisfacción con el equipo técnico son: “el nivel profesional de la cuadrilla”, “la amabilidad en la atención” y “trabajan rápido”.

En los casos de insatisfacción con la cuadrilla, la “falta de solución al problema” es la principal causa que lleva a calificaciones negativas. Cabe aclarar que la base de usuarios insatisfechos con el servicio técnico es muy baja.

- Servicio técnico de empresas de servicios públicos

Si bien no forma parte de los objetivos de este estudio evaluar al resto de las empresas de servicios públicos, resulta conveniente para conocer el nivel de satisfacción con la performance del servicio técnico de AySA.

Según esta evaluación **el servicio técnico de AySA es altamente superior al resto de las empresas públicas con 94% de calificaciones positivas**, guardando una diferencia de 32 puntos porcentuales con la siguiente mejor calificada.

- Atención telefónica de empresas de servicios públicos

Si bien no forma parte de los objetivos de este estudio evaluar al resto de las empresas de servicios públicos, resulta conveniente para conocer el nivel de satisfacción con la performance del servicio de atención telefónica de AySA.

Según esta evaluación **el servicio de atención telefónica de AySA es altamente superior al resto de las empresas públicas con 94% de calificaciones positivas**, guardando una diferencia de 35 puntos porcentuales con la siguiente mejor calificada.

■ Atención telefónica

La calificación de los usuarios al servicio de atención telefónica se mide entre quienes solicitaron servicio técnico y quienes llamaron al Centro de Atención Comercial.

- Solicitaron servicio técnico

La **atención telefónica para el servicio técnico** tiene una muy buena performance, con **94% de calificaciones positivas**, y se mantiene en este nivel desde diciembre de 2009.

Razones de calificación positiva

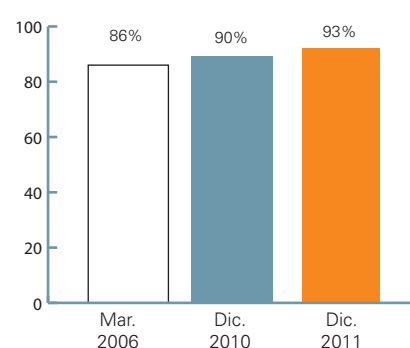
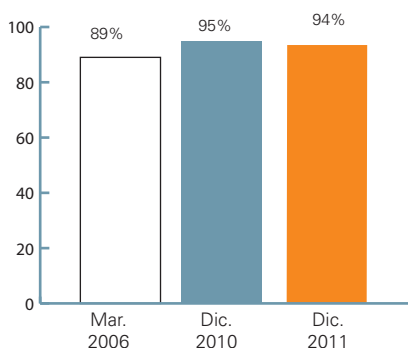
“La buena atención” es la razón principal del nivel de satisfacción del servicio de atención telefónica para el servicio técnico. Otras razones que hacen crecer la calificación positiva son: “mandaron rápido a la cuadrilla” y “la atención fue rápida”.

- Llamaron al Centro de Atención Comercial

El nivel de satisfacción con la **atención telefónica comercial recibe 93% de calificaciones positivas**, si bien no es tan estable como la atención técnica, tiene una muy buena performance.

Razones de calificación positiva

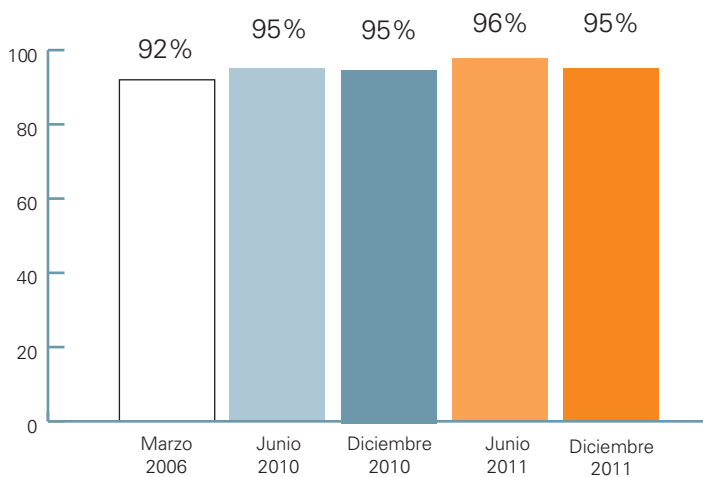
La razón que más mencionan los usuarios al momento de explicar su calificación positiva al servicio de atención telefónica para la atención comercial es: “la buena atención”. Otras razones, con menor peso, son: “dio solución”, “atendió rápido”, “cumplió con las expectativas”.





■ Centros de Atención al Usuario

La satisfacción en relación con la atención recibida en los Centros de Atención al Usuario es excelente. Por sexto año consecutivo recibe 95% o más de calificaciones positivas.



Razones de calificación positiva

La “buena atención” se transforma en la principal variable que define la calificación positiva. Otro aspecto de impacto en la calificación es la “rápida atención”.

- Atención en cajas

La **satisfacción** con la atención recibida **al momento de abonar una factura en caja** tiene una excelente performance: **alcanza 98% de calificaciones positivas**.

Centros de Atención al Usuario de empresas de servicios públicos

AySA permanece en el primer puesto respecto a la calidad de la atención en oficinas comerciales entre las empresas de servicios públicos.

Los tres puntos de contacto con los usuarios (técnico, comercial y telefónico) presentan una muy buena performance y **son, además, los mejor calificados entre empresas de servicios públicos.**

Destacados 2011



Nuestro desempeño social

Nuestros usuarios

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

- ✓ Tenemos 3.057.692 usuarios registrados.
- ✓ Contemplamos situaciones de los sectores de menores ingresos, a través de nuestro Programa de Tarifa Social, para el cual en 2011 se destinaron \$ 3.316.671 con los que se beneficiaron 60.565 usuarios.
- ✓ Adoptamos un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001.
- ✓ ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
Buscamos resolver en forma ágil y eficiente 1.981.076 contactos comerciales realizados por los usuarios.
- En los Centros de Atención al Usuario
Los usuarios realizaron 1.219.033 trámites (de los cuales 1.094.177 se resolvieron en forma inmediata).
FRONT
Los tiempos de espera -en promedio- fueron de menos de 4 minutos
Los tiempos de atención -en promedio- fueron de menos de 6 minutos
CAJA
Los tiempos de espera -en promedio- no superaron el minuto y medio.
Los tiempos de atención -en promedio- fueron de 2 minutos.
- En nuestro Centro de Atención Integral al Usuario
El tiempo de espera promedio en la atención telefónica es de 20 segundos y la duración estimada de los llamados es de 3 minutos para los técnicos y de 4 minutos para los comerciales.
SERVICIO COMERCIAL
Atendimos el 96% de las llamadas realizadas por nuestros usuarios (368.002 llamadas).
SERVICIO TÉCNICO
Atendimos el 89% de las llamadas realizadas por nuestros usuarios (778.250 llamadas).
- En nuestra Oficina virtual
Los usuarios generaron 356.766 contactos.
Implementamos, por esta vía, la posibilidad de realizar consultas del estado de cuenta por parte del Poder Judicial.

☑ COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

Buscamos escuchar y dar respuesta a nuestros usuarios, mantenerlos informados y hacerlos partícipes de nuestra gestión, a través de:

Envío regular de información

Reuniones con vecinos beneficiarios de obras

Reuniones con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio

Nuestro sitio web institucional

Total de visitas a páginas: 1.630.732

☑ LA OPINIÓN DE NUESTROS USUARIOS

Satisfacción general

El nivel de satisfacción general con el servicio que brinda AySA es muy bueno y mantiene el segundo lugar en relación a otras empresas de servicios públicos desde julio de 2008.

Obtuvo 84% de calificaciones positivas*

Evolución del servicio

Continúa siendo muy buena la percepción del servicio, 90% de los usuarios considera que el servicio mejoró o está igual.

Servicio técnico

La satisfacción con las cuadrillas alcanzó 94% de calificaciones positivas*.

Atención telefónica

El nivel de satisfacción con la atención telefónica para el servicio técnico recibe 94% de calificaciones positivas.

El nivel de satisfacción con la atención telefónica comercial recibe 93% de calificaciones positivas.

Centros de Atención al Usuario

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

*7 o más en una escala de 0 a 10.

La comunidad

Contenidos

194 | Integración de las comunidades más vulnerables

194 | Modelo Participativo de Gestión (MPG)

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

196 | Avance de obras (A+T) y (C+T)

198 | Las Cooperativas

200 | Difusión de los planes

201 | Programa de Integración Cultural Fuente Abierta

202 | Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

204 | Biblioteca Agustín González

206 | Archivo de Planos y Expedientes Históricos

208 | Muestras y exposiciones

210 | Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

210 | Visitas escolares a la planta Gral. San Martín

211 | Talleres didáctico-recreativos en escuelas

212 | Escuela Móvil de AySA

212 | Escuela Móvil 3D

212 | El cine viaja a tu escuela

213 | Acontecimientos relacionados

213 | Día Internacional del Agua

214 | Programa Radial Planeta Azul

215 | Proyectos especiales

215 | AySA en Tecnópolis

217 | Cerca de la Comunidad

217 | Apoyo a distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas.

217 | Presencia institucional en ferias, foros y exposiciones

218 | Colaboración institucional

218 | Asistencia y cooperación técnica

220 | Destacados 2011



Integración de las comunidades más vulnerables



Nuestro rol es central en el logro del acceso universal y sustentable a las prestaciones de agua potable y desagües cloacales, las cuales constituyen una condición imprescindible para lograr una sociedad más justa e igualitaria.

Para atender adecuadamente las necesidades de los sectores que carecen de servicios básicos de saneamiento y padecen problemáticas socioeconómicas, hemos desarrollado modalidades específicas de expansión que tienen en cuenta todos los factores para lograr una verdadera inclusión social.

En este sentido, es esencial trabajar en un contexto de articulación institucional con las autoridades de la concesión, los municipios, instituciones locales (como sociedades de fomento y asociaciones civiles), cooperativas de trabajo y vecinos.

De este modo, llevamos adelante dos metodologías específicas: el Modelo Participativo de Gestión (MPG) y los Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo (A+T y C+T).

Modelo Participativo de Gestión (MPG)

Este sistema se basa en el trabajo conjunto entre la comunidad barrial, el municipio, el Ente Regulador y AySA:

- **LA EMPRESA:** realiza los proyectos y se encarga de la supervisión técnica de las obras y del acompañamiento social, y aporta la mayor parte del financiamiento.
- **EL MUNICIPIO:** ordena y prioriza los proyectos, aporta materiales y maquinarias, y es responsable de la dirección técnica de los trabajos.
- **LOS VECINOS:** colaboran con la mano de obra, para lo cual son capacitamos en el tendido de redes.

Una vez incorporados a los servicios, estos vecinos reciben un descuento en sus facturas.

Durante 2011, se finalizó y se puso en servicio la obra de agua potable del barrio La Matera (Etapa C y D), en el municipio de Quilmes.



Esta obra, con una extensión de 7.686 metros de red instalados, permitió el acceso al agua potable a 2.800 vecinos aproximadamente.

Es importante señalar que, el desarrollo de esta metodología fue acotándose en la medida que se fueron priorizando las obras de los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo en cada uno de los municipios del área de acción de AySA.

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

Estos planes, iniciativa del Gobierno Nacional, surgen con el doble propósito de: atenuar el riesgo sanitario de la población sin acceso a estos servicios y generar fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas, a las que se capacita para la ejecución de las obras.

- **EI GOBIERNO NACIONAL:** adopta las medidas para concretar el plan.
- **AYSA:** diseña el proyecto, se encarga de la logística de los materiales, la supervisión técnica de redes y pozos, el acompañamiento social de las distintas etapas de los proyectos y, desde el año 2007, financia las obras. Además, a través del Instituto de Capacitación y Formación del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), capacita a los cooperativistas en el desarrollo de habilidades técnico-operativas.
- **EI MUNICIPIO:** participa como impulsor de los proyectos y como ente ejecutor de las obras.
- **EI INSTITUTO DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL (INAES):** presta asistencia técnica y legal para la conformación de las cooperativas.
- **Las COOPERATIVAS DE TRABAJO:** aportan la mano de obra.

Cómo se ejecuta la expansión

La expansión se realiza a través de la ejecución módulos.

- Un **módulo de agua** es una obra de aproximadamente 5.000 metros de cañería y 500 conexiones domiciliarias.
- Un **módulo de desagües cloacales** es una obra de 3.000 metros de cañería y 300 conexiones domiciliarias.

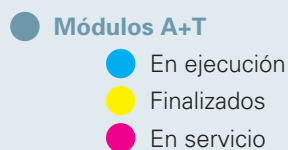
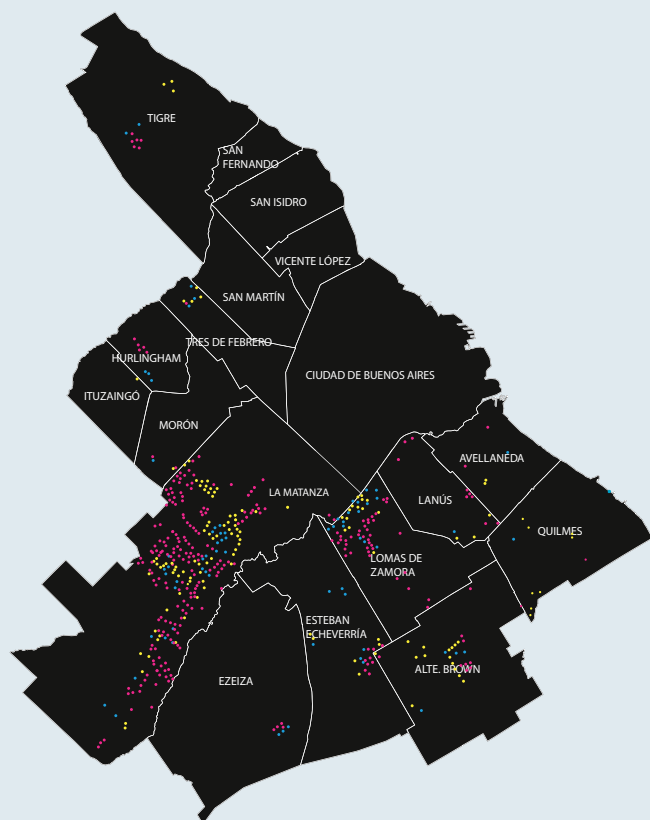


Estela Barzola,
vecina del barrio Los Alamos,
La Matanza

"Hay gente que va de acá a diez cuadras a traer agua, porque los pozos de acá están contaminados, tenemos una perforación pero sale contaminada el agua, no se puede tomar, hay veces que sale turbia. Entonces, empezamos a hablar con los vecinos y a juntar firmas, y empecé a hacer una nota (...) no fue tal vez muy bien expresada porque no me sé desenvolver bien pero mandé una nota a AySA y le pedí si nos podían dar el agua (...) estamos olvidados acá y el otro día el lunes, vino Miguel y nos confirmó que se había aprobado, y ahora estamos esperando a ver cuándo empieza la obra por acá, que ya de hecho nos pone muy feliz a todos acá, todo el barrio está contento por eso".

A+T

AVANCE DE OBRAS A+T AL 31.12.11



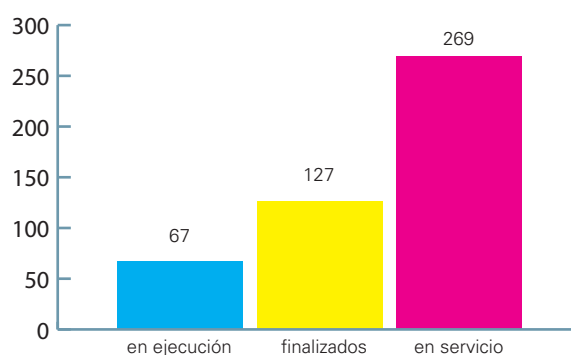
Total beneficiarios

1.192.919

42 Acuerdos de Transferencias de Fondos para la ejecución de nuevos módulos

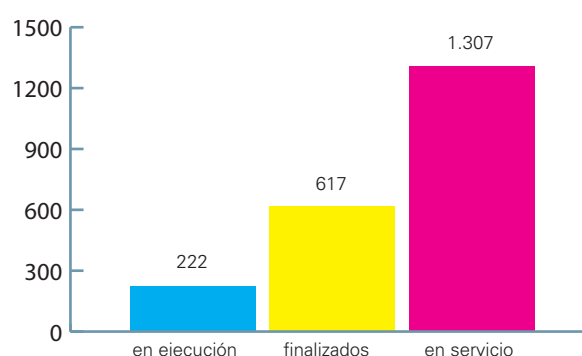
Módulos

Total: 463



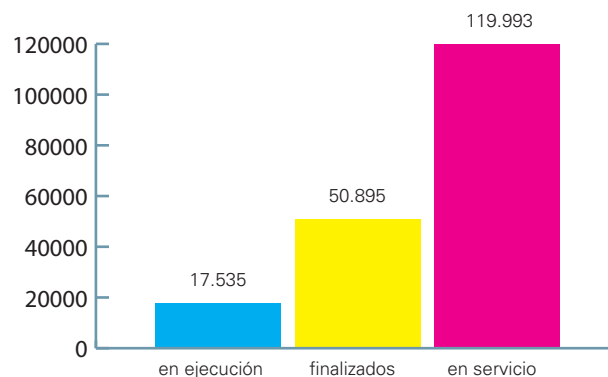
Kilómetros de redes

Total: 2.146



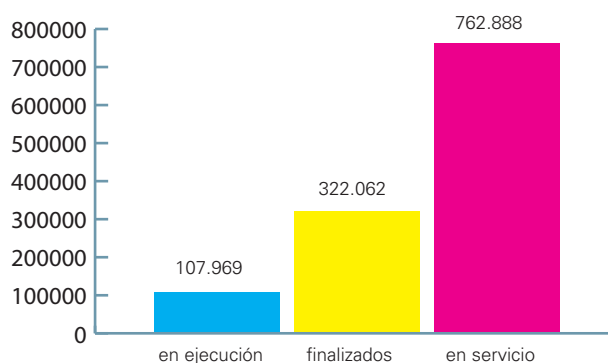
Conexiones

Total: 188.423



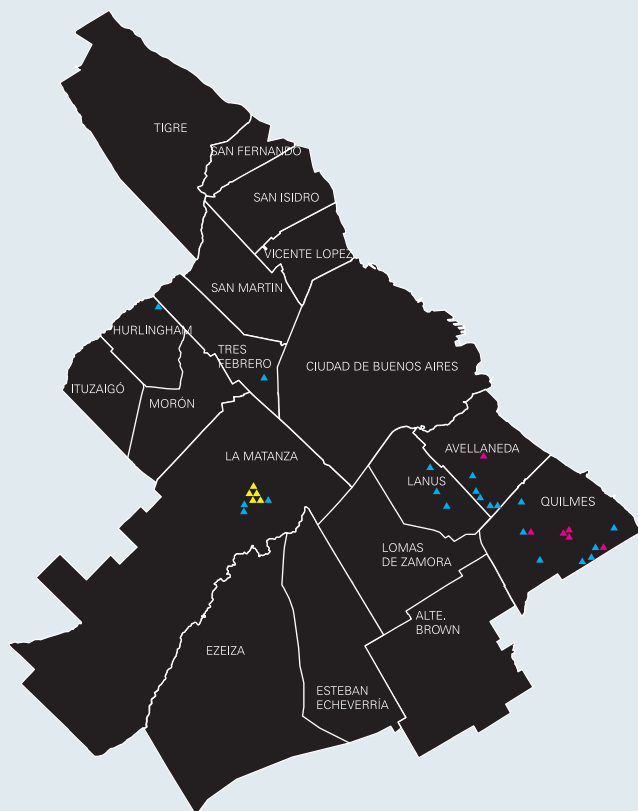
Población

Total: 1.192.919



C+T

AVANCE DE OBRAS C+T
AL 31.12.11



▲ Módulos C+T

- ▲ En ejecución
- ▲ Finalizados
- ▲ En servicio

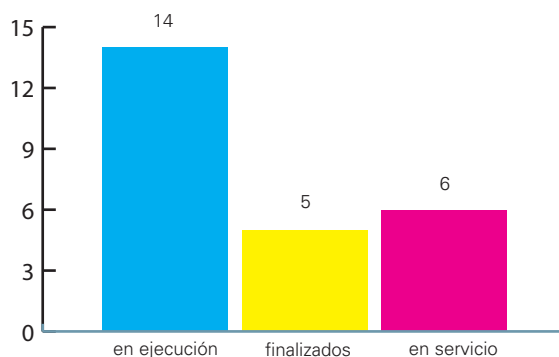
Total beneficiarios

37.387

9 Acuerdos de Transferencias de Fondos para la ejecución de nuevos módulos.

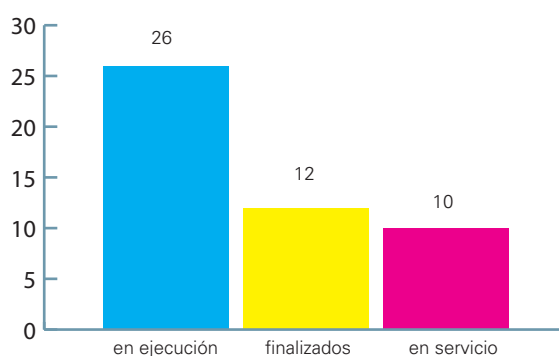
Módulos

Total: 25



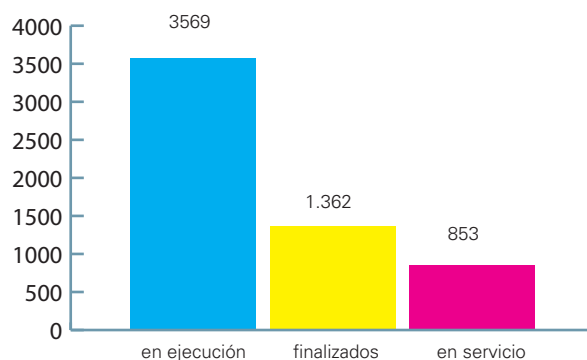
Kilómetros de redes

Total: 48



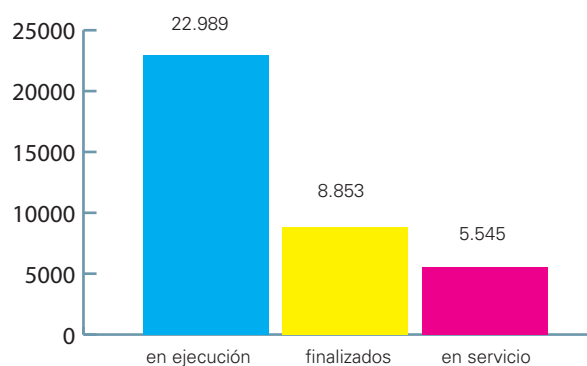
Conexiones

Total: 5.784



Población

Total: 37.387





Trabajo genuino

LAS COOPERATIVAS

Las cooperativas están conformadas por 16 trabajadores o socios. Bajo el marco legal de un estatuto, cuentan con un reglamento interno y autoridades -un presidente, un secretario, un tesorero, un síndico y vocales-.



Enrique Ozores,
Presidente de la Cooperativa
Trabajo = Dignidad,
Almirante Brown

“Nosotros cuando iniciamos esto no sabíamos qué era una cooperativa. No sabíamos tampoco para qué podíamos hacer una cooperativa. Nos tocó este Plan Agua + Trabajo, por eso decimos que el primer módulo fue durísimo porque era 80% de hormigón, el Parque Industrial, toda entrada de camiones, muy poco barrio, un barrio muy castigado, no tenían agua, no tenía nada. Estuvimos dos años y medio en ese módulo. Nos costó hacerlo ‘un Perú’ y la mitad de otro. Y se fue armando, se fue armando de a poco. Hoy estamos bastante organizados. Con la experiencia que tuvimos en el Parque Industrial vimos que lo primero era la herramienta, como por ejemplo martillos neumáticos, grupos electrógenos, palas buenas. Fuimos comprando, fuimos haciendo eso, hoy tenemos un parque de herramientas muy bueno: tenemos dos grupos electrógenos, tenemos dos martillos neumáticos, tenemos alargue para movernos donde queremos, palas, cada uno tiene sus palas y con repuesto porque acá no es que se rompió la pala y se espera para trabajar el otro, enseguida tienen otra pala ahí para seguir trabajando. Compramos también soldadoras porque vimos que la Cooperativa gastaba mucha plata en arreglar palas, y como tenemos compañeros que saben soldar compramos una soldadora para que ellos mismos arreglen sus herramientas. Es un dinero que se ahorra la Cooperativa, y fuimos así, organizándonos de a poquito, de a poquito. El primer módulo fue dos años y medio, el segundo fue un año, este tercero ya estamos para terminar, y estamos para siete, ocho meses. Creo que pegamos un adelanto.”

“Somos humildes pero no quiere decir que seamos de otro país. Vivimos acá en la Argentina y vemos que el Plan es muy bueno, nosotros estamos muy contentos. Nosotros hace cuatro años atrás vivíamos de changas, hoy tenemos un trabajito que venimos de lunes a viernes de 8 de la mañana a 6 de la tarde, si podemos escaparnos antes, nos escapamos pero con la tarea cumplida.”

Antes de comenzar las obras

Los integrantes de las cooperativas reciben capacitación técnico-operativa en el Instituto Marechal, que depende del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS). También, se les ofrece formación legal y administrativa por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES).

Una vez iniciados los trabajos

Los cooperativistas reciben su remuneración en función del avance de los trabajos. El pago se realiza con fondos de AySA a través de los municipios y en base a los certificados de obra que miden el progreso logrado durante el mes.

■ Capacitación de cooperativas

	2010	2011
- Cantidad de cooperativas capacitadas	17	8
- Cantidad de cooperativistas capacitados	435	128



"Yo vengo de trabajar tanto en la construcción, como en fábricas, una papelería, metalúrgica. También estuve muchos años siendo pintor de obra. Bueno hasta que el país estuvo mal, me quedé sin trabajo donde estaba y surgió esto. Un tiempito antes de que surja esto siempre estuve laburando en la construcción porque no conocía otra cosa. Este plan, la verdad, me salvó la vida, es así. Tengo hijos y tengo mucho que agradecerle a esto. Y ojalá que tenga mucho que seguir agradeciendo"

"Primero la duda, la consulta de para qué es, por qué es, pero lo bueno

es que, una vez que la obra está terminada siempre te agradecen. Siempre encontramos al vecino que te tiene el agua caliente, el vecino que te convida, el vecino que te permite entrar a su casa, que te ofrece una parrilla. Digo que tiene que haber más bueno que otra cosa, como para que uno siga en esto y de hecho sigo, pienso seguir siempre y con los vecinos siempre agradecido, siempre"

Sergio Fabián Brizuela,
integrante de una cooperativa
de La Matanza



Ramón Rosa Oviedo



DIFUSIÓN DE LOS PLANES

Con el propósito de compartir nuestras experiencias, durante 2010 participamos en diferentes encuentros internacionales donde se plantearon temas relacionados con la provisión de estos servicios.

Semana Mundial del Agua (World Water Week) Estocolmo, Suecia

Invitados por las autoridades del Instituto Internacional del Agua de Estocolmo (Stockholm International Water Institute – SIWI), participamos de la Semana Mundial del Agua (World Water Week), celebrada en Estocolmo, Suecia, entre los días 21 y 26 de agosto de 2011.

Nuestra presencia institucional tuvo como objetivo particular el participar de las Sesiones de Pósters, en las cuales se presentó el Plan Agua+Trabajo, en el marco del Taller 3 “Financiamiento de la Infraestructura Urbana”.

Sistema de Pasantías AySA-New York University (NYU)

En el marco del acuerdo institucional entre nuestra empresa y la New York University (NYU), estudiantes de esta institución realizaron actividades de campo junto a nuestro personal, y pudieron así conocer, de manera directa, el desarrollo de los planes Agua+Trabajo y Cloaca+Trabajo. Durante estas actividades se plantearon dos temáticas:

- Perfil Institucional y Demográfico: Estudio de Caso Barrio San Ignacio, partido de Esteban Echeverría
- Impacto de la Calidad de Vida de los Miembros que conforman las Cooperativas de Trabajo.

Estamos convencidos de que los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo dan respuesta a la problemática de las comunidades sin acceso a estos servicios sanitarios fundamentales, generando además puestos de trabajo. Constituyen así una solución innovadora, efectiva, sostenible e inspiradora para resolver estas cuestiones y colaborar en la construcción de una sociedad más digna, más justa y más igualitaria.

Programa de Integración Cultural Fuente Abierta

Además del objetivo primordial de proveer los servicios de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales, una parte sustancial de la misión de AySA es contribuir al cuidado y valorización de estas prestaciones.

Con estos propósitos, en 2006, creamos Fuente Abierta, nuestro Programa de Integración Cultural.

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

Por otra parte, encaramos programas para generar consciencia sobre la necesidad de preservar el entorno y utilizar racionalmente los recursos naturales. Como parte de esta iniciativa, llevamos adelante actividades educativas destinadas, principalmente, a niños de nivel inicial y primario.

A su vez, a través de Fuente Abierta procuramos establecer espacios de encuentro e intercambio con la comunidad y trabajamos para promover el conocimiento, estimular y profundizar el debate en torno a estos servicios fundamentales.

Fuente Abierta ha sido declarado de Interés Cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación Resolución S.C. N° 485, Expediente N° 5990/09.



Fuente de la planta potabilizadora Gral. San Martín.

Museo del Agua y de la Historia Sanitaria



Este Museo permite conocer la historia del agua y del saneamiento de nuestro país, en la cual el Palacio de las Aguas Corrientes -que lo alberga- constituyó una pieza clave. Además, de elementos que dan cuenta de la construcción de este magnífico edificio y mobiliario de las antiguas dependencias de O.S.N, quienes lo visitan pueden descubrir su interesante colección.

La colección del Museo

- *Artefactos sanitarios*
Piezas curiosas y únicas como modelos especiales de inodoros y antiguos depósitos automáticos de descarga de distintos materiales (madera, vidrio y acero cromado).
- *Cañerías*
Caños de material vítreo, cámaras de acceso y piezas especiales, y un conjunto de conductos, de secciones y materiales diversos -como madera o cerámica- utilizados en la primera mitad del siglo XX.
- *Medidores*
Los más antiguos que posee, los primeros medidores a turbina en servicio en Buenos Aires que datan del año 1889.
- *Grifería, nacional e importada*
Griferías y accesorios de marcas como Piazza Hermanos, La Rural, Franklin y FV.

Durante 2011, el Museo continuó su tarea de difusión y acrecentamiento del conocimiento del patrimonio histórico, muestra de ello son las **16.478 personas que, en total**, pasaron por sus salas. Dentro de este público, se **recibió a 84 establecimientos educativos (niveles Primario, Secundario y Universitario)**.



Actividades más destacadas

VACACIONES DE INVIERNO EN EL MUSEO

Desarrollamos un programa especial de visitas guiadas durante las vacaciones de invierno, que **convocó a 1.592 visitantes**.

AYSA EN “LA NOCHE DE LOS MUSEOS”

Participamos en este acontecimiento organizado por el Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Dirección de Museos. Para esa ocasión, dispusimos un cronograma de siete visitas guiadas conducidas por nuestros especialistas. También, realizamos la proyección del film “El agua en el mundo”, el cual trata sobre la situación global y local de este recurso.

Además, para reflexionar sobre la trascendencia de nuestro paso por el planeta, como actividad especial presentamos “Huellas de Agua”, creación del artista Carlos Montani, una novedosa obra que busca que el público se sumerja en un mar de sensaciones para descubrir información sobre la utilización de agua en variados productos y servicios de uso cotidiano. Sumamos esta propuesta pues pensamos que si disponemos de más información tendremos más posibilidades de generar un cambio de actitud que nos lleve a utilizar racionalmente los recursos naturales.

Esa noche asistieron al Palacio de las Aguas Corrientes 5.101 personas (400 más que en la edición anterior).

Buscamos exponer una visión dinámica del agua, examinando el pasado de cara al futuro, para promover la conciencia sobre la importancia de este recurso y la necesidad de cuidarlo.



Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

Riobamba 750, 1º piso,
Ciudad de Buenos Aires

Horario de atención:

lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Visitas guiadas:

lunes, miércoles y viernes a las 11.00

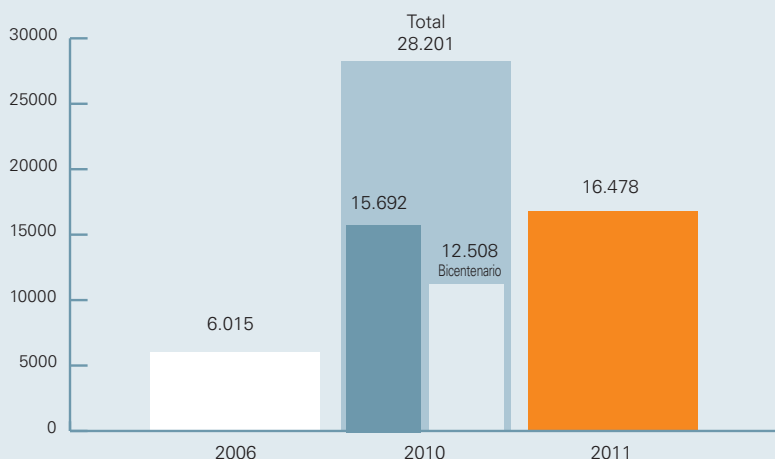
Teléfono:

6319-1104

E-mail:

museo_del_agua@aysa.com.ar

■ Evolución de las visitas





Biblioteca Agustín González

Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, entre el material de su fondo bibliográfico, posee testimonios impresos únicos sobre la historia del saneamiento nacional y las primeras obras que se realizaron en el país.

Colección de la Biblioteca:

- *Memorias, boletines y trabajos del Laboratorio Central de Obras Sanitarias de la Nación*
- *Normas y especificaciones técnicas*
- *Libros, revistas, artículos, información de congresos, diccionarios, enciclopedias, atlas -en formato papel o digital-*
- *Videos sobre Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente*
- *Hemeroteca*
- *Folleto y material institucional*
- *Documentos de temáticas transversales como:* derecho ambiental, construcciones, instalaciones sanitarias, plomería, instalaciones eléctricas, matemáticas, química, física, administración, economía, auditoría, gestión del conocimiento, marketing, entre otras

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

En el transcurso del año, la Biblioteca continuó brindando y ampliando sus servicios, tanto para el público interno como externo. **Recibió y respondió 1.522 consultas, efectuó 321 préstamos** (lo que representa un incremento de 61% con respecto al año anterior) y envió **227 documentos digitales**.

Por otra parte, en relación a público interno, entre quienes solicitaron el acceso a su Base Documental y a aquellos que se interesaron en los productos que distribuye, se produjo un incremento de **100% de usuarios con respecto al año anterior**.



Hijos de empleados festejando el Día del Niño, durante la inauguración del espacio dedicado a los pequeños en la Biblioteca.

Actividades más destacadas

PARTICIPACIÓN EN EL 1° ENCUENTRO NACIONAL DE INSTITUCIONES CON FONDOS ANTIGUOS Y RAROS

Para dar continuidad a su plan de difusión e intercambio con otras instituciones, participó en el 1° Encuentro Nacional de Instituciones con Fondos Antiguos y Raros, organizado por la Biblioteca Nacional, mediante la presentación de la ponencia “La Biblioteca de AySA: una colección, una historia y un legado cultural de los argentinos”.

Posteriormente, para complementar esta actividad, recibió a 30 integrantes de la institución organizadora del encuentro, quienes realizaron una visita institucional a las distintas áreas de Fuente Abierta.

INAUGURACIÓN DE LA BIBLIOTECA INFANTIL DE AYSA

27 de agosto

En 2011, inauguramos este nuevo espacio para los más chicos, donde pueden encontrar material bibliográfico específico y actualizado sobre el agua y el medio ambiente, y cuentan para ello con orientación.

Además del objetivo general de difundir conocimientos tendientes a promover la conciencia ambiental, a través de este sector buscamos facilitar el encuentro de los niños con los libros, para estimular la lectura, como herramienta enriquecedora, clave para desarrollar la creatividad, la inteligencia, la capacidad verbal y la concentración.

Fiesta de inauguración

Para la inauguración realizamos una fiesta para los hijos de los empleados que coincidió, además, con la celebración del Día del Niño. Así con un “cuenta cuentos” y talleres de expresión artística, los chicos dejaron volar su imaginación y descubrieron este espacio especialmente pensado para ellos.

Además de niños con sus padres y docentes interesados en estas temáticas, desde su creación, **el espacio recibió la visita de 13 escuelas.**

	2010	2011
- Consultas internas y externas	1.889	1.522
- Préstamos de libros	198	321
- Documentos digitales enviados	547	227

Trabajamos para promover y profundizar el conocimiento en torno a estos servicios fundamentales.

Biblioteca Agustín González

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

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Teléfono:
6319-1882 / 1884

E-mail:
biblioteca@aysa.com.ar
bibliotecainfantil@aysa.com.ar

Archivo de Planos y Expedientes Históricos



Tenemos a nuestro cuidado un valiosísimo Archivo de Planos y Expedientes Históricos, cuyos documentos más antiguos datan de fines del siglo XIX. No existe otro en Buenos Aires que reúna información especializada tan completa sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la ciudad.

Este archivo forma parte del Servicio Central de Archivos, que cuenta con cuatro sub-archivos:

- **Archivo de Planos de Redes de la Concesión**
Planos de redes de agua, cloacas y pluviales de toda la concesión, los más antiguos datan de 1869 y corresponden a las primeras obras de saneamiento de la ciudad.
Es de consulta interna.
- **Archivo de Rentas**
Expedientes de Rentas de la Capital Federal, entre ellos se encuentran solicitudes firmadas por distintas personas de trascendencia histórica.
Es de consulta interna.
- **Archivo Central**
Material de distintos sectores de la empresa. Permite la guarda ordenada, facilitando su consulta.
Es de consulta interna.
- **Archivo de Instalaciones Domiciliarias de la ciudad de Buenos Aires**
Reúne información sobre fincas de la ciudad de Buenos Aires, los más antiguos son de 1889.
Es de consulta interna y externa.

Para las consultas del público, el Archivo cuenta con la Oficina de Planos Domiciliarios, que funciona en la planta baja del Palacio de las Aguas Corrientes. Para solicitar planos, los interesados deben completar un formulario y presentar el título de propiedad o, en su defecto, la documentación que corresponda.



Sector recuperado del primer piso del Palacio de las Aguas Corrientes.

Durante 2011, continuamos trabajando en la depuración de material y en el proceso de inventariado, a fin de recuperar planos extraviados. **Se recuperaron 341 expedientes.** A su vez, **se atendieron 36.589 consultas -internas y externas- sobre planos domiciliarios** y **se dio respuesta a 99.034 solicitudes internas de planos de redes.** También, se continuó con el proceso de puesta en valor del material único que posee. En este sentido **se digitalizaron 244 planos históricos.**

Actividades más destacadas

RECUPERACIÓN DE UN SECTOR EN EL PALACIO DE LAS AGUAS CORRIENTES

Se finalizaron los trabajos de recuperación de un importante sector en el primer piso de este edificio, donde el Archivo mudará parte de su valiosa colección.

VISITAS ESPECIALES

Durante el año 2011, **el Área Histórica del Archivo recibió a 117 visitantes** pertenecientes a instituciones y estudiantes especializados, profesionales e investigadores de disciplinas como archivología, arquitectura, ingeniería, historia, restauración o temas conexos a la colección del Archivo.

■ Usuarios del archivo

	2010	2011
Solicitudes de Expedientes de Rentas	1.710	2.741
Expedientes recuperados	441	341
Solicitudes de Planos de Redes	6.956	99.034
Planos Históricos digitalizados	0	244
Consultas internas y externas de Planos Domiciliarios	27.849	36.589
Cajas solicitadas y archivadas del Archivo Central	2.420	1.290
Cajas depuradas	1.230	622

La importancia de este valioso Archivo, declarado Bien Histórico Nacional en 2010, radica en que permite conocer y comprender la evolución de la ciudad, no sólo desde el punto de vista edilicio o arquitectónico sino, además, cómo fueron variando las modas, usos y costumbres, cómo fueron cambiando las formas de habitar. Trata de valores que exceden la historia del saneamiento y se proyectan a nuestra cultura y a la identidad de nuestra Nación.

**Archivo de
Planos y Expedientes
Históricos**
Oficina de Planos Domiciliarios
Riobamba 750, PB,
Ciudad de Buenos Aires.

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 16.00

Teléfono:
6319-1025

E-mail:
archivos@aysa.com.ar



Muestras y exposiciones

Como parte de los proyectos especiales que desarrollamos en el marco de Fuente Abierta, realizamos muestras y exposiciones, las cuales responden a la misión, ejes y objetivos planteados para este programa.

Muestra itinerante Hydros IV – Cotidiano

Del 25 de agosto al 23 de septiembre

En alianza con uno de nuestros proveedores, la empresa Mexichem Argentina, presentamos, en los tanques del Palacio de las Aguas Corrientes, la exposición fotográfica itinerante Hydros IV – Cotidiano.

La muestra reunía impactantes imágenes y datos contundentes tomados del libro que lleva el mismo nombre y es editado por Mexichem junto a la Fundación Kaluz para sensibilizar sobre la importancia de un recurso fundamental con el que nos relacionamos en forma permanente.

Con este mismo objetivo decidimos albergarla en AySA, pues pensamos que representa una nueva oportunidad para reflexionar sobre la importancia vital del agua y contribuye a estimular el debate en torno a la responsabilidad que todos tenemos en su cuidado.

Luego de la inauguración, la muestra estuvo abierta al público, en forma gratuita, en la PB del mencionado edificio.



Muestra fotográfica “Maravillas de Ansenuza*”

*Ansenuza es el nombre indígena de la Laguna de Mar Chiquita

Del 14 de octubre al 4 de noviembre

Organizada y cedida por la Casa de la Provincia de Córdoba, esta muestra registraba los atractivos naturales de la Laguna de Mar Chiquita.

Esta laguna es el mayor lago de la Argentina y el quinto lago de planicie a nivel mundial en cuanto a tamaño. Considerado uno de los humedales más importantes de nuestro país, por la riqueza de su biodiversidad, en ella habitan más de 320 especies de aves, como el flamenco. Posee un abanico de aguas que van desde dulces a muy salinas, precisamente por su grado de salinidad y las características de su entorno, según los estudiosos, es comparable con el Mar Muerto. En 2002 fue declarado Sitio Ramsar (Humedal con importancia internacional como hábitat de aves acuáticas) en el marco de la Convención Internacional de Conservación de Humedales del mundo.

Las fotografías de la muestra fueron tomadas por Julio Escobar, a lo largo de dos años, especialmente durante la temporada estival; época en la que muchas aves migratorias llegan a visitar la Laguna.

La muestra estuvo abierta al público, en forma gratuita, en el hall de ingreso al Palacio de las Aguas Corrientes.



Exposición fotográfica “Festejos Día del Niño en la Biblioteca de AySA”

Consistió en una serie de imágenes tomadas durante ese acontecimiento, que fueron instaladas el 11 de noviembre en el hall de ingreso de la calle Riobamba del Palacio de las Aguas Corrientes.

Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

Desarrollamos diversos programas y actividades de educación ambiental, a través de los cuales nos dirigimos especialmente a los niños. Consideramos que los representantes de las nuevas generaciones son terreno fértil para sembrar conocimientos tendientes a crear hábitos apropiados, que contribuyan a la preservación ambiental.

VISITAS ESCOLARES A LA PLANTA GRAL. SAN MARTÍN

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

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

En 2011, **realizamos 406 visitas en las que participaron 14.210 chicos**, quienes pudieron conocer el proceso que transforma el agua del río en agua lista para el consumo, además, recibieron información sobre la necesidad de cuidar los recursos y recomendaciones prácticas para su uso adecuado.

Año	2010	2011
- Cantidad de visitas	441	406
- Cantidad de niños	15.435	14.210

La conservación del medio ambiente, teniendo en cuenta las necesidades del ser humano como integrante del mismo, son aspectos incluidos en los programas de enseñanza oficial y tomados por la empresa como premisas de su plan educacional.



TALLERES DIDÁCTICO-RECREATIVOS EN ESCUELAS

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

Más de 16.000 niños participaron de los 133 talleres didáctico-recreativos que la empresa realizó en escuelas y colonias de verano durante el año.

Show de mimo, títeres y música en vivo

Durante 2011 incorporamos este espectáculo, el cual busca que los niños se diviertan y disfruten de momentos de comedia y música en vivo, a través de los cuales les transmitimos distintos valores y mensajes relacionados con el cuidado del medio ambiente, que se ejemplifican con situaciones cotidianas.

La actividad está dirigida a chicos de 4 a 12 años, de jardines, escuelas y colonias de nuestra área de acción.



Más de 5.000 niños pudieron disfrutar de las 40 funciones de este show ofrecidas en 30 escuelas durante el año.





ESCUELA MÓVIL 3D

Este nuevo espacio tecnológico itinerante consiste en un tráiler equipado con un Cine 3D, en el que niños, adolescentes y adultos pueden disfrutar de películas producidas especialmente:

- para los más chicos, se proyectan 4 capítulos de "Guardianes del Agua",
- para los más grandes, el documental "El agua en el mundo".

Luego de ver la proyección, los asistentes pasan a otro espacio donde pueden jugar en pantallas táctiles y experimentar distintas situaciones en las que podemos contribuir a cuidar el medio ambiente y realizar consumos responsables.

Lanzamos este nuevo espacio durante la Presentación de nuestro Plan Estratégico a autoridades.

La Escuela Móvil 3D, también, estuvo presente en los Lagos de Palermo y en la Exposición Industrial de Tigre.



ESCUELA MÓVIL DE AYSA

La Escuela Móvil es un tráiler que cuenta con maquetas a escala de los procesos de potabilización y depuración, un mini-cine y la recreación de un baño. Fue creado para llegar a los distintos partidos de nuestra área de acción. A través de esta iniciativa, buscamos fomentar la toma de consciencia en la población acerca de la importancia de cuidar el agua y hacer un uso responsable de los servicios, además de dar a conocer las grandes obras de infraestructura que se encuentran en marcha para la mejora y expansión de las prestaciones.

Tanto los chicos como el público en general que se acercaron al tráiler pudieron conocer cómo se potabiliza el agua, cómo llega a los hogares y cómo se tratan las aguas usadas antes de su devolución al río. También, la representación del baño les permitió vivenciar buenos y malos usos del agua y, por último, en el mini-cine pudieron disfrutar de algunas de las películas sobre las importantes obras que estamos llevando adelante.

La Escuela Móvil fue visitada por más de 15.000 personas.

La Escuela Móvil en vacaciones

Durante el verano, el tráiler estuvo presente en la Costa Atlántica. **Visitó 33 localidades diferentes.**

EL CINE VIAJA A TU ESCUELA

Nos acercamos a escuelas primarias para proyectar, sobre una pantalla gigante, la película "El saneamiento y Buenos Aires, una historia para contar", film a través del cual se narra de manera didáctica la evolución del agua potable y el saneamiento en la Ciudad, desde la época de la colonia hasta la actualidad, apuntando a crear consciencia sobre la importancia de estos servicios en la vida de la sociedad.

Más de 7.000 chicos disfrutaron de este ciclo en 60 establecimientos educativos.



ACONTECIMIENTOS RELACIONADOS

Adherimos a las celebraciones que guardan relación con nuestra misión como el Día Internacional del Agua, el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día de la Tierra, entre otras.

En estas fechas, instituidas con el objetivo de incitar a las poblaciones a tomar consciencia sobre la necesidad vital de preservar y utilizar de manera más responsable los recursos naturales y cuidar nuestro entorno, intensificamos nuestros programas, realizamos acciones específicas y/o distribuimos materiales especiales con mensajes ecológicos.

Día Internacional del Agua

Con motivo de la celebración de esta fecha, realizamos dos jornadas didáctico-recreativas en los Lagos de Palermo, dirigidas al público infantil y a la familia.

Con este fin, en el Parque Tres de Febrero montamos un circuito peatonal guiado, donde los pequeños, coordinados por profesionales, pudieron desarrollar actividades lúdicas y de arte, a través de las cuales les transmitimos un mensaje sobre la importancia del agua y lo fundamental que es su cuidado. Además, entregamos material gráfico y regalos especialmente diseñados para la ocasión.

Como cierre de las jornadas, se realizó una presentación artística del grupo Siete Octavos.

Asistieron más de 1000 niños, acompañados por más de 1000 adultos.



Medición de la actividad

Para evaluar la opinión de los participantes sobre la jornada, realizamos encuestas de satisfacción en el lugar, que arrojaron, en resumen, los siguientes resultados:

- **100% de calificaciones positivas**, equivalente a notas mayores o iguales a siete.
- **95% de los encuestados consideró que el evento contribuyó a la toma de conciencia sobre el cuidado del agua.**

Luego de participar en estas actividades, los niños se convierten en agentes de difusión de la información que brindamos sobre la necesidad de cuidar un recurso natural de vital importancia y escaso en la naturaleza. De este modo, además, buscamos contribuir para que las futuras generaciones aprendan a tomar un rol activo como ciudadanos responsables del medio donde habitan.

De izquierda a derecha, Dolores Flores Pirán de AySA, Mario Portugal, conductor del programa, Agustina Haurigot de AySA y Darío Szmulewicz, de la Escuela Eter, productor.



PROGRAMA RADIAL PLANETA AZUL

Planeta Azul, nuestro espacio periodístico radial, continuó con su tarea primordial de difundir e invitar a los oyentes a reflexionar sobre temas relacionados con la temática ambiental. Con este fin, a comienzos de 2011 dio un gran paso al transmitir, por primera vez, a través del dial de radio El Mundo. De este modo, emitió 40 programas.

Mario Portugal,
periodista y locutor, conduce el programa Planeta Azul

“El proyecto de Planeta Azul surge de una iniciativa de la Escuela Eter y el equipo de comunicación de AySA con la finalidad de aprovechar la experiencia en productos radiales de la institución educativa sumado a todo el bagaje de material relativo a la necesidad del cuidado del agua y la importancia de concientizar a la población sobre el futuro del medio ambiente.

Durante 2011, pudimos cubrir una amplia variedad de temas vinculados a la importancia del cuidado de nuestro recurso más preciado: el agua. Hablamos con el titular de ACUMAR, el Dr. Juan José Mussi, sobre el Plan de Saneamiento que se está llevando a cabo en la cuenca Matanza-Riachuelo, un tema de gran importancia nacional, ya que se trata de una de las fuentes hídricas más afectadas del país. También, notamos que hay una gran preocupación respecto al futuro del agua en el ambiente artístico y eso nos llevó a tomar contacto con Pichón Baldinú, reconocido director de teatro, quien nos habló acerca de su última obra, ‘El hombre vertiente’ en la que, por ejemplo, el agua utilizada en cada función se recicla. Por otro lado, una de las comunicaciones que más recordamos fue con la ‘madre’-como dieron en llamar- del satélite SAC-D/Aquarius, Sandra Torrusio, investigadora principal de la Comisión Nacional de Actividades Espaciales (CONAE). El SAC-D/Aquarius es una misión espacial llevada a cabo entre la CONAE y la NASA, que recolectará información climática, con la que se podrán prever catástrofes naturales como inun-

daciones, así como también sequías. Es un estudio nunca antes realizado por ser el país protagonista de una misión sin precedentes.

Creemos que nuestro principal logro es la creencia absoluta de que Planeta Azul es un producto valioso y necesario. Por eso, es importante mencionar también que durante 2011, obtuvimos un gran crecimiento desde la salida al aire, no solo por Radio Eter sino a través de la emisora AM 1070 Radio El Mundo, lo que nos permite asegurar una mejor llegada a todo tipo de público con el mensaje. Para nosotros siempre es importante fijar metas. Creemos que seguir trabajando en Planeta Azul, en la búsqueda de la información que no se encuentra en todos los medios, con la mirada atenta en el oyente, seguramente nos seguirá dando la satisfacción de saber que hacemos un pequeño gran aporte a generaciones futuras.

Para mí hacer radio es un disfrute, pero si a eso le agregamos la posibilidad de saber fehacientemente que, el mensaje que se brinda es un aporte para una vida mejor, la tarea está cumplida. En un medio donde a veces resulta difícil poder abordar temas que, consideramos, son en realidad los importantes, hace que tomemos la salida al aire y la producción con gran responsabilidad. La respuesta de los oyentes y de los propios entrevistados marca que el rumbo tomado es el correcto”.

Proyectos especiales

AySA en Tecnópolis

Estuvimos presentes en la mega muestra Tecnópolis, un parque temático interactivo cuya misión es la promoción, difusión, desarrollo e innovación de la ciencia, el arte y la tecnología, como contribución al conocimiento.

1° Espacio

15 al 22 de agosto

Con la intención de transmitir a los visitantes de esta muestra la dedicación con la que realizamos nuestra tarea diaria y dar a conocer la tecnología que aplicamos en los diferentes procesos, instalamos un espacio, que contó con una serie de estaciones a través de las cuales se podía realizar un recorrido por las diferentes actividades que realiza la empresa. Así, se podía transitar desde la captación del agua en el Río de la Plata pasando por la potabilización, la distribución hasta los usuarios, su posterior recolección y tratamiento, hasta su devolución a la naturaleza, incluyendo todos los controles que se aplican a estos procesos.

De este modo, dimos a conocer diferentes aspectos vinculados con la prestación de los servicios, haciendo foco principalmente en la tecnología empleada.

A lo largo de 40 días, más de 32.000 personas visitaron nuestro stand.



Medición de la actividad

Para evaluar la opinión de los visitantes, realizamos encuestas de satisfacción en el lugar, que arrojaron, en resumen, los siguientes resultados:

- El stand recibió el **98% de calificaciones positivas**.
- **Lo que más impactó** de la tecnología que utiliza AySA fueron **los robots para inspección de ríos subterráneos y el tratamiento de efluentes**.
- El **87%** afirmó que la imagen que tenía de AySA antes de ingresar al stand mejoró mucho o bastante después de haberlo recorrido.



2° Espacio

9 al 28 de noviembre

En una segunda etapa, desarrollamos un espacio dedicado especialmente a los niños, con la intención de que pudieran divertirse y, al mismo tiempo, aprender acerca del cuidado del agua y del medio ambiente.

Así, generamos un circuito, lleno de color, con juegos y actividades como: "Simón dice" con tubos acrílicos de colores llenos de agua, el "Juego del Agua" para perfeccionar la puntería con elementos suspendidos en una pecera, el "Enigmático del Agua" para agudizar el ingenio, el "Juego de Lápices Canilla" y los "Pizarrones" para dar rienda suelta a la expresión artística; además de pantallas táctiles para los fanáticos de la tecnología, un mini cine con las películas de los Guardianes del Agua y un pequeño teatro que fue escenario de shows en vivo y talleres.

A lo largo de 19 días, más de 16.200 personas visitaron este nuevo stand.



Cerca de la comunidad

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

Apoyo a distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas

Acompañamos distintas manifestaciones de la comunidad brindando asistencia, a través del suministro de agua potable. Por ejemplo, estuvimos presentes en la Peregrinación a San Cayetano, donde apostamos cuatro camiones cisterna desde el día 6 a la mañana hasta el 7 de agosto y colaboramos con los Scout, que se encargan de hacer mate cocido, sopa, etc, para los peregrinos; también en la Peregrinación a Nuestra Señora de Luján, en la cual colaboramos con 12 puestos que atendieron a la gran población de fieles y asistimos a los puestos de salud. Además, suministramos agua potable en la carrera de Turismo Carretera, realizada en el Autódromo de Buenos Aires, y en la Asunción Presidencial, atendiendo a la gran cantidad de gente que se desplazó a Plaza de Mayo. A su vez, brindamos asistencia en maratones y pruebas deportivas, y en otras actividades que se desarrollaron en el seno de la comunidad.

Presencia institucional en ferias, foros y exposiciones

Con el objetivo de acompañar y participar de la actividad industrial y tecnológica que se desarrolla dentro de nuestra área de acción, estuvimos presentes en diferentes jornadas y exposiciones, acercando a nuestros usuarios información sobre las obras que realizamos en el marco de nuestro Plan Director. Además, continuamos transmitiendo mensajes sobre la importancia de hacer uso responsable de un recurso tan vital como es el agua. Así, durante el 2011, participamos en exposiciones industriales organizadas por municipios de nuestra área de acción: Lanús, Avellaneda, San Martín, Lomas de Zamora, Quilmes, Hurlingham y Tigre.

En esta línea, también, estuvimos presentes en CONAGUA 2011, la Feria del Libro en la Matanza, el Congreso de Medio Ambiente en Lanús, las III Jornadas de Construcciones Sustentables organizadas por la UTN, la Conferencia de Directores Iberoamericanos de Agua (CODIA), el Foro Metropolitano, entre otros.

Donación de PC a escuelas de frontera y de la puna jujeña

En el mes de mayo de 2011, realizamos la donación de 60 computadoras a escuelas de frontera y a instituciones de la puna jujeña. Esta acción fue promovida por un colaborador de la empresa, miembro de la Asociación "Hermano Sol, Hermana Luna de Asís, Escuelas de Frontera".

Es importante mencionar que complementamos la donación con el dictado de cursos de Introducción de Manejo de PC, destinados a empleados municipales, Gendarmería Nacional, entidades intermedias y docentes.

Colaboración institucional

Asistencia y cooperación técnica

Convenio con FEDECAP

En el marco del Convenio de Colaboración Institucional celebrado entre nuestra empresa y FEDECAP (Federación Provincial de Cooperativas de Agua Potable de Buenos Aires), se elaboró y entregó a las autoridades, en el mes de julio de 2011, el Plan Integral de Infraestructura Ambiental y Social 2010–2020.

Convenio con FEDECOBA

En el marco del convenio de colaboración institucional firmado, en septiembre de 2010, entre el Ministerio de Infraestructura de la provincia de Buenos Aires, nuestra empresa y FEDECOBA (Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de Buenos Aires Ltda.), en el mes de mayo, se finalizó el Plan Integral de Infraestructura Ambiental y Social 2010-2020.

Cabe recordar que, en el marco de estos convenios, AySA realizará:

- El asesoramiento técnico para la formulación de Proyectos Directores, para la obtención de líneas de créditos, u otros proyectos en la materia.
- El desarrollo de recursos humanos mediante programas de capacitación teórica y práctica y la adquisición de experiencia de profesionales e investigadores de ambas instituciones.
- La difusión de las actividades y conocimientos mediante la realización de cursos, reuniones y toda otra acción de tipo comunitaria.

Durante el 2011, como parte de lo establecido en este último punto, se realizaron las siguientes capacitaciones para las cooperativas que brindan servicio de agua potable y saneamiento cloacal integrantes de FEDECOBA:

“Calidad de agua y saneamiento”

7 de junio de 2011 – Ciudad de Azul

Temario:

- Calidad de agua y saneamiento
- Control de calidad en la red y en plantas.
- Diseño de un plan de muestro sistemático en red
- Diseño de un plan de muestro sistemático en industrias

- Análisis de anomalías
- Equipamiento básico de laboratorio en control de procesos

“Pérdidas en red y medidores”

12 de julio de 2011, Ciudad de Navarro

Temario:

- Criterios para la gestión de redes de agua y cloaca
- Elaboración de un plan de mantenimiento en redes preventivo
- Herramientas para gestionar pérdidas en red

“Medio Ambiente - Seguridad e Higiene”

9 de agosto de 2011, Ciudad de Azul

Temario:

- Introducción al Medio Ambiente
- Política Ambiental
- Pacto Global / Responsabilidad Social Empresaria
- Aspectos / Impactos Ambientales
- Estudios de Impacto Ambiental / Planes de Gestión Ambiental
- Campañas de monitoreo
- Reciclado / Cambio climático
- Gestión ambiental de residuos de proceso
- Consideraciones generales de Seguridad e Higiene
- Aspectos Legales de Seguridad e Higiene

“Medidores - Procesos en Planta”

13 de septiembre de 2011, Ciudad de Gral. Pintos”

Temario:

- Micromediciones
- Operación de plantas de ósmosis inversa
- Operación de depuradoras cloacales

Cabe destacar que para el dictado de estas charlas se contó con personal de las distintas áreas de la empresa, especialistas en los temas tratados.

Asistencia técnica a Aguas Riojanas

A partir de la firma de un nuevo convenio de asesoramiento con la prestadora de servicio de agua potable de la provincia de la Rioja, Aguas Riojanas, comenzamos un esquema de visitas programadas, primero para realizar una verificación de las instalaciones, luego para efectuar su mantenimiento y reacondicionamiento.

Primera visita

Del 12 al 14 de julio

En esta etapa, se realizó una recorrida de todo el acueducto nuevo, una longitud de 5.000 metros. Con esta primera visión de la cañería se verificó el estado de los artefactos y se determinó que era conveniente reemplazar los elementos internos de cada una de las válvulas reguladoras.

Segunda visita

Del 15 al 19 de agosto

Se procedió al desarme de cada una de las válvulas reguladoras y al reacondicionando de toda la bulonería. El mismo procedimiento se siguió con las válvulas de alivio y las válvulas de aire, quedando todos los accesorios del acueducto en condiciones de poner en servicio.

Destacados 2011



Nuestro desempeño social

La comunidad

Continuamos trabajando para la integración de las comunidades más vulnerables.

- ✓ Plan A+T
Estado de avance de las obras (del 03.06 al 12.11)
463 módulos
2.146 kilómetros de redes
1.192.919 habitantes beneficiados
- ✓ Plan C+T
Estado de avance de las obras (del 10.08 al 12.11)
25 módulos
48 kilómetros de redes
37.387 habitantes beneficiados
Total de beneficiarios Plan Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo:
1.230.306

- ✓ Durante 2011, brindamos capacitación a 128 cooperativistas.

Continuamos desarrollando nuestro Programa de Integración Cultural Fuente Abierta.

- ✓ Programa de Integración Cultural Fuente Abierta
 - A lo largo del año, por las salas de nuestro Museo del Agua y de la Historia Sanitaria pasaron 16.478 visitantes.
 - Además de visitas guiadas, La Noche de los Museos sumamos una actividad especial presentamos “Huellas de Agua”, una novedosa obra que busca que reflexionemos sobre la utilización de agua en variados productos y servicios de uso cotidiano.
 - Nuestra Biblioteca Agustín González continuó trabajando para promover y profundizar el conocimiento en torno a estos servicios fundamentales. Con este fin, inauguramos un nuevo espacio para los más chicos, donde pueden encontrar material bibliográfico específico y actualizado sobre el agua y el medio ambiente
 - Se recuperó un importante sector en el Palacio de las Aguas Corrientes, donde se mudará parte de la valiosa colección histórica de nuestro Archivo.
 - Como parte de los proyectos especiales que desarrollamos en el marco de Fuente Abierta, presentamos: la Muestra itinerante Hydros IV – Cotidiano y la Muestra fotográfica “Maravillas de Ansenuza”

☑ **Concientización ambiental**

- Realizamos **406 visitas escolares** a planta Gral. San Martín en las que participaron **14.210 alumnos**.

- Más de **16.000 chicos**, asistieron a los **133 talleres sobre el buen uso del agua**. Otros **5.000** disfrutaron de nuestro **Show de mimo, títeres y música en vivo**.

- Nuestra **Escuela Móvil** fue visitada por más de **15.000 personas**.

- Lanzamos un nuevo espacio tecnológico itinerante: la Escuela Móvil 3D.

- Con **"El cine viaja a tu escuela"** llegamos a **60 establecimientos** en los que nos vieron **más de 7.000 chicos**.

- Realizamos **dos jornadas didáctico-recreativas**, en los Lagos del Palermo, con motivo del **Día Internacional del Agua**.

Nuestro programa radial **Planeta Azul** comenzó a emitirse a través de Radio el Mundo.

Estuvimos presentes en **Tecnópolis**.

Continuamos desarrollando acciones para la concientización ambiental.

☑ Para estar **cerca de la comunidad**, acompañamos distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas a través del suministro de agua potable, y estuvimos presentes en ferias, foros y exposiciones.

☑ **Brindamos asistencia y cooperación técnica** a FEDECAP (Federación Provincial de Cooperativas de Agua Potable de Buenos Aires), FEDECOBA (Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de Buenos Aires Ltda.) y a Aguas Riojanas.



Nuestro desempeño ambiental 2011

En la actualidad, las problemáticas vinculadas a los recursos hídricos y al medio ambiente se encuentran entre los asuntos más urgentes que debe enfrentar el hombre y, a su vez, son cuestiones de suma trascendencia.

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

Con este propósito, desde el año 2007, hemos establecido la Política Ambiental de AySA, a través de la cual asumimos el rol protagónico que tenemos en estas cuestiones, encarando con responsabilidad una gestión sustentable e integrada, que contempla diferentes acciones para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y de la comunidad, y considera el impacto actual y futuro de nuestra actividad.

Contenido

224 | **Monitoreo del recurso superficial y subterráneo**

224 | Campañas de Monitoreo del Recurso Superficial

225 | Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo

226 | **Estudios de Impacto Ambiental**

226 | Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2011

228 | Estudio de Antecedentes Históricos y Arqueológicos

228 | Estudio de Simulación del Impacto del Plan Director de AySA

230 | **Seguimiento ambiental de obras**

231 | **Estudios especiales**

231 | Demanda de Oxígeno de los Sedimentos del Riachuelo

232 | Estudio de Línea de Base Ambiental

234 | **Gestión integral de la energía**

236 | Descripción del sistema

239 | Aspectos técnicos – producción y gestión

240 | Promovemos el ahorro de energía

241 | **Promovemos las “3R” (Reducir, Reusar, Reciclar)**

241 | Alternativas de gestión de reutilización de subproductos

245 | Colaboración en programas de reciclado con fines solidarios

246 | **Difusión y capacitación en temas ambientales**

246 | Actividades de difusión y capacitación interna

248 | Actividades de difusión y capacitación externa

251 | **Campañas de concientización ambiental**

251 | Campaña “Podemos cambiar algo, por pequeña que sea tu acción vale”

254 | Programa “Guardianes del Agua”

255 | **Destacados 2011**



OTRAS ACCIONES DE MONITOREO

■ Seguimiento de la Calidad Río Luján

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

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

Las acciones a realizar si el nivel superior supera el valor estipulado (350 NTU) son las siguientes: inspección por tierra y agua de la zona para detectar e identificar la fuente; y muestreo para ensayo Jar Test para asegurar que, si eventualmente esta pluma turbia afectará la toma de agua, la misma podría ser potabilizada sin inconvenientes.

Monitoreo del recurso superficial y subterráneo

Campañas de Monitoreo del Recurso Superficial

En 2011 realizamos las siguientes campañas de muestreo:

- | |
|---|
| - Descargas afluentes ríos Luján y de la Plata |
| - Río Reconquista y principales afluentes Río Luján |
| - Arroyo Medrano |
| - Cuenca Matanza-Riachuelo |

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

Previamente a cada muestreo, se realizan relevamientos para evaluar los sitios de medición, ya sea para ratificar los puntos de muestreo realizados en campañas anteriores y/o modificación y adición de algunos de los puntos, como así también la evaluación del entorno.

En la planificación de estas campañas se tienen en cuenta las condiciones meteorológicas para que las muestras resulten lo más representativas posibles. Dentro de estas consideraciones, para definir la fecha de extracción, se observó que durante los días previos a la misma no se hubiesen registrado precipitaciones, ya que esto hubiera producido un aumento de los niveles y caudales del río con la consecuente dilución de los eventuales contaminantes.

Sobre las muestras, se analizaron distintos parámetros, seleccionados de tal manera que la evaluación permita presumir la contaminación de origen antropogénica.

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

Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo

El principal objetivo de este plan es establecer las características y el comportamiento hidrogeológico y físico-químico del agua subterránea, tanto del acuífero freático como del acuífero Puelche. En particular, se apunta a descubrir tendencias temporales y espaciales a escala histórica y regional. Los datos recolectados también son útiles para interpretar fenómenos de corto plazo y escala local (respuesta a eventos específicos como una intensa precipitación o pérdidas en el sistema de distribución de agua potable).

La red de monitoreo actual consiste en 144 pozos, 107 de los cuales han sido completados en el acuífero freático y los restantes 37 en el Puelche.

Desde que iniciamos el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, hace dos años, se viene realizando ininterrumpidamente, con cuatro campañas anuales de medición de nivel. Durante 2011, avanzamos en las siguientes áreas:

- Creamos un sistema de registros que documenta unívocamente la ubicación y el estado actual de los puntos de monitoreo de la red.
- Completamos la geo-referenciación (planimetría y altimetría) de dichos puntos.
- Ubicamos en campo e incorporamos a la red aproximadamente 34 pozos de monitoreo, que no habían podido ser medidos al inicio del Plan por desconocerse su ubicación exacta.
- Re-entrenamos al personal de las Regiones a cargo de las tareas de medición en campo.
- Identificamos pozos con necesidad de rehabilitación.

Asimismo, continuamos participando activamente del grupo interinstitucional que integran, además de nuestra empresa, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) y la Autoridad de Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR). Con estas instituciones nos hemos comprometido a aunar criterios para el estudio y la gestión del agua subterránea, compartir información y establecer un sistema centralizado de registro y manejo de datos.

Estudios de Impacto Ambiental

Continuamos con los Estudios de Impacto Ambiental (EslA) correspondientes a las obras del Plan Director de AySA, según lo establecido en el Art. 121 del Marco Regulatorio.

Durante el año 2011, realizamos 38 EslA, en los cuales están incluidos 159 proyectos.

Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2011

Nombre del estudio	Partido	Servicio
Expansión de las redes de distribución de agua potable Rincón de Milberg y Gral. Pacheco	Tigre	Agua
Adenda EIA expansión del sistema de saneamiento cloacal en San Martín	San Martín	Cloaca
Sistema de producción de agua Batería Ezeiza, Batería La Unión y redes secundarias	Ezeiza	Agua
Aliviadores cloacales San Fernando	San Fernando	Cloaca
Adenda EIA Expansión de los sistemas de distribución de agua potable en Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Agua
Adenda EIA A+T Almirante Brown. Cierre de mallas de red secundaria José Mármol - Zona 2	Almirante Brown	Agua
Expansión de la red de distribución de agua potable Benávidez	Tigre	Agua
Adenda EIA Expansión del saneamiento cloacal en Esteban Echeverría. Colectores primarios, redes secundarias y estación de bombeo	Esteban Echeverría	Cloaca
Expansión, mejoras y mantenimiento de la red de distribución de agua potable	Vicente López	Agua
Subcuenca de saneamiento cloacal Lanús. Planta depuradora, colectores primarios y áreas de expansión	Lanús	Cloaca
Documento de actualización del proyecto de expansión de la red de saneamiento cloacal Boulogne Oeste I y II	San Isidro	Agua
Expansión de la red de saneamiento cloacal en Quilmes	Quilmes	Cloaca
Plan de Expansión, Mejoras y Mantenimiento de la red de distribución de agua potable	Quilmes	Agua
Subcuenca de saneamiento cloacal Fiorito	Lomas de Zamora	Cloaca
Expansión de la red de saneamiento cloacal en La Matanza	La Matanza	Cloaca
Expansión de la red de saneamiento cloacal Torcuato	Tigre / San Isidro	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento de la red de agua potable Morón Centro	Morón	Agua
Renovación redes de distribución de agua potable en Valentín Alsina II y III	Lanús	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento. Renovación de la red secundaria	La Matanza	Agua

■ Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental

En nuestro sitio web institucional (www.aysa.com.ar) se puede acceder a los resúmenes ejecutivos de los estudios, en los cuales publicamos los objetivos de cada uno de ellos, la descripción general de las obras y sus aspectos ambientales más significativos con una ponderación de los mismos. Mientras en la Biblioteca Agustín González se pueden consultar los estudios completos.

■ Estudios de Impacto Ambiental y Proyectos

	EslA	Proyectos
2006	7	30
2010	27	179
2011	38	159
Total 2006-2011	155	1.062

Estudio	Partido	Servicio
Adenda EIA Expansión del sistema de producción y distribución de agua potable Ezeiza	Ezeiza	Agua
Obras en el sistema. Cámara de acceso a río subterráneo tramo Saavedra - Villa Adelina	Vicente López	Agua
Expansión del sistema de saneamiento cloacal San Martín	San Martín	Cloaca
Obras en el sistema. Cámara de acceso a río subterráneo tramo Floresta - La Matanza	La Matanza	Agua
Obras en el sistema. Cámara de acceso a río subterráneo tramo planta Belgrano - Lanús	Quilmes	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento. Renovación de la red secundaria de agua	Lomas de Zamora	Agua
Plan A+T Avellaneda	Avellaneda	Agua
Planta de aireación SEPA 7	Avellaneda	
Expansión de la red cloacal en Alte Brown	Almirante Brown	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento. Renovación de la red secundaria de agua potable Villa Maipú	San Martín	Agua
Planta de ósmosis inversa e interconexión de pozos Barrio Rayo del Sol	Almirante Brown	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento San Fernando - Tigre	San Fernando/Tigre	Agua
Documento para solicitud de categorización de los proyectos cámaras de acceso a ríos subterráneos CABA	CABA	Agua
Adenda EIA Expansión del sistema de saneamiento cloacal. Redes primarias y secundarias	Esteban Echeverría	Cloaca
Plan de Mejoras y Mantenimiento. Refuerzo de la red primaria Estación elevadora e impulsión Bernal IV	Lomas de Zamora	Agua
Expansión de la red de saneamiento cloacal Barrio Almafuerte	Quilmes	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Martínez - Beccar	Lomas de Zamora	Agua
Adenda EIA estación de bombeo cloacal Reconquista 2 Resto	San Isidro	Agua
	Tigre	Cloaca

Estudio de Antecedentes Históricos y Arqueológicos

*para los Estudios de Impacto Ambiental
de las nuevas obras del Plan Director de AySA*

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

El estudio contempló el análisis e interpretación de cartografía histórica, relatos de viajeros, ubicación de paraderos aborígenes, estancias coloniales y caminos, el fraccionamiento de la tierra, batallas durante y posteriores a la época de la conquista iniciada con el arribo de los españoles. Con esta información, aspiramos no solo a dar cumplimiento a la mencionada Ley sino también a favorecer la conservación y difusión de los procesos socio-culturales que brindan testimonio del pasado, aportan a la identidad de los habitantes y cuya valoración contemporánea contribuye al desarrollo sostenible de las generaciones presentes y futuras.

Estudio de Simulación del Impacto del Plan Director de AySA

Considerando Indicadores de Riesgo y Vulnerabilidad Sanitaria

En el transcurso de los años 2009 y 2010, realizamos los estudios socio-económico y ambientales sobre las cuencas de los ríos Matanza–Riachuelo, Reconquista, Luján y de la Plata, que tuvieron por objetivo principal evaluar la vulnerabilidad sanitaria, que resulta de la combinación de la densidad poblacional, el nivel socioeconómico y el riesgo sanitario registrados en una región determinada, para clasificarla en áreas homogéneas en función del nivel de vulnerabilidad sanitaria identificado.

Los resultados de estas evaluaciones permiten proponer y priorizar acciones tendientes a resolver la problemática socio-ambiental de las áreas más vulnerables.



Los objetivos generales del estudio propuesto son:

Vulnerabilidad sanitaria de la Cuenca Matanza - Riachuelo.

- Evaluar el impacto del desarrollo del Plan Director de AySA en materia de expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales para las obras realizadas entre 2006 y 2010.
- Cuantificar y mapear los Índices de Vulnerabilidad Sanitaria para cada partido de la concesión para el año 2010, teniendo en cuenta las obras ejecutadas del Plan Director de AySA desde 2006 a 2010.
- Realizar un relevamiento en zonas con alto crecimiento poblacional en el período intercensal 2001-2010 (en particular en el partido de La Matanza) para acotar y localizar los puntos de mayor crecimiento.

■ Estado inicial. Vulnerabilidad Sanitaria 2006

En primer lugar, se definió una línea de base para la situación del área de la concesión, en términos de riesgo y vulnerabilidad sanitaria para 2006, siguiendo la metodología general adoptada en los anteriores estudios de las cuencas Matanza-Riachuelo, Luján, Reconquista y Río de la Plata.

■ Estado 2010

Durante 2011, se realizó una simulación en cuatro partidos de la Cuenca Matanza-Riachuelo para comprobar la evolución del índice obtenido para 2010, en base a los datos de población servida 2009, incluyendo las obras programadas hasta 2020 en el Plan Director de AySA.

La realización de este tipo de simulaciones permite anticipar los beneficios de la ejecución de las obras programadas en el Plan Director de AySA y el cumplimiento de la programación establecida.

La visualización por medio de los mapeos muestra claramente las áreas homogéneas más críticas y permite redireccionar las prioridades de obras programadas en el Plan Director, ajustando éste al crecimiento urbano, poblacional y a las variables socioeconómicas de los próximos quince años.

Sería conveniente realizar este estudio, por lo menos, con una frecuencia bianual para verificar y validar la evolución de estos indicadores y hacer los ajustes del Plan Director que fueran necesarios.



Vulnerabilidad sanitaria de la Cuenca Matanza - Riachuelo, ciudad de Buenos Aires y Lanús, 2010.

Seguimiento ambiental de obras

Seguimiento ambiental de la construcción de la planta potabilizadora "Juan Manuel de Rosas".



Tunelera. Construcción de la planta potabilizadora "Juan Manuel de Rosas".

En el año 2011, continuamos con el seguimiento ambiental de todas las obras que está llevando adelante la empresa, como la planta potabilizadora "Juan Manuel de Rosas", la planta depuradora "Del Bicentenario", la ampliación de planta depuradora Norte y la ampliación de la planta depuradora El Jagüel, además se incluyó el seguimiento de las obras financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Para efectuar esta tarea, realizamos una planificación mensual de visitas periódicas. Estos relevamientos incluyen la revisión del Plan de Gestión Ambiental (PGA) y la implementación del mismo, así como la mención de nuevas observaciones y/o no conformidades no contempladas anteriormente y su correspondiente control.

Aplicamos como metodología la generación de un informe de visita por cada día, acompañado de un informe fotográfico, los cuales son elevados a la Inspección de Obra.

Asimismo, implementamos una "Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental" con el fin de conocer la gestión de las obras en ejecución, a través del análisis de cinco variables ambientales: residuos, subproductos de procesos de obra, reclamos, energía eléctrica y capacitación.

Estudios especiales

Demanda de Oxígeno de los Sedimentos del Riachuelo

En el contexto del Plan Integral de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo (PISA), se evalúan posibles soluciones para el problema de la contaminación del curso de agua. En este marco, se han planteado modelos hidrodinámicos y de calidad del agua.

La Demanda de Oxígeno de los Sedimentos (SOD del inglés "Sediment Oxygen Demand"), puede afectar significativamente el balance de oxígeno disuelto en un cuerpo de agua y es uno de los múltiples parámetros que requieren estos modelos. Hasta ahora no se conocen mediciones previas de esta propiedad en el Riachuelo.

El proyecto de investigación, desarrollado por nuestra área de Medio Ambiente, consiste en medir in-situ la demanda de oxígeno de los sedimentos, en distintos puntos ubicados a lo largo de la cuenca baja del sistema Matanza-Riachuelo. Nuestro objetivo es establecer un rango de valores de SOD esperables e identificar tendencias espacio-temporales en el valor de este parámetro.

La técnica que empleamos para medir SOD in-situ consiste en aislar un volumen de agua dentro de una cámara muestreadora que se apoya en el lecho por un determinado período de tiempo, para observar la caída en la concentración de Oxígeno Disuelto (OD) que resulta del contacto entre agua y sedimento. Para detectar la evolución de OD usamos un oxímetro portátil.

Las mediciones se realizan desde una embarcación, desde la cual se manipula la cámara muestreadora. Para asegurar el mezclado dentro de la cámara, se recircula el agua usando una bomba de bajo caudal.

Todo el equipamiento utilizado ha sido adquirido o diseñado y fabricado específicamente para este proyecto, y sujeto a importantes revisiones y mejoras desde el inicio de la investigación.

Desde julio de 2009, cuando comenzamos a trabajar en el proyecto, hasta la fecha hemos completado varias campañas de prueba y puesta a punto del método, y 22 campañas de medición. De estas campañas, 8 fueron realizadas durante el año 2011 y se concentraron en las inmediaciones del Club Regatas de Avellaneda.

Continuamos trabajando en este estudio, con el objetivo de generar un volumen de datos tal que permita reportar nuestros resultados con la robustez y confianza necesarias para que puedan ser usados para guiar decisiones futuras relacionadas al saneamiento del Riachuelo.



Estudio de Línea de Base Ambiental

Emisarios subfluviales sobre la costa del Río de la Plata (Berazategui y Riachuelo)

Hemos diseñado este Estudio de Línea de Base Ambiental siguiendo las pautas metodológicas establecidas en la norma ISO 14015:2001 “Evaluación Ambiental de Sitios y Organizaciones (EASO)”.

En el caso de los emisarios subfluviales a construirse en el área metropolitana, el estudio se propone como objetivo específico valorar aquellos aspectos ambientales que resulten representativos en todas las etapas, tanto en la construcción como en la operación, como así también antecedentes históricos de la zona analizando las variables ambientales que hubieran podido modificar el sitio de proyecto.

Para el estudio, contamos con antecedentes de información del Río de la Plata de más de 100 años.

Conclusión general

Del estudio surgen algunos aspectos a resaltar:

En función de la información analizada sobre las características sedimentológicas del Río de la Plata y las concentraciones de determinadas sustancias halladas (níquel, cobre, zinc, naftaleno, cromo, etc.), resulta de interés destacar que a lo largo de toda la Franja Costera Sur, posee una concentración de fondo de gran cantidad de sustancias, que lo acompañan probablemente desde hace más de 100 años, ya que los sedimentos examinados en diferentes estudios en los últimos veinte años -a profundidades mayores a dos metros- corresponden a más de 80 años en la historia del río.

Los estudios de modelación, realizados por diferentes especialistas con vasta experiencia, concluyen que el proyecto de los futuros emisarios se encuentra ubicado en una zona del Río de la Plata que permitirá un efectivo funcionamiento de los mismos, tanto desde el punto de vista técnico como ambiental.

El Plan de Manejo Ambiental desarrollado para la operación de los emisarios considera la valoración integral del Río de la Plata como sistema natural con una constante influencia antrópica, presentándose como una herramienta de gestión ambiental operativa para la etapa de funcionamiento de los futuros emisarios subfluviales.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

A partir de la Línea de Base Ambiental realizada sobre el área de proyecto para la construcción de los emisarios, desarrollamos un documento que permitirá evaluar el desempeño ambiental durante la operación del emisario subfluvial.

El enfoque está basado en posibles efectos ambientales producidos por el emisario subfluvial, en el marco del cumplimiento de la normativa vigente para descarga en cuerpos receptores.

El Plan de Manejo Ambiental (PMA) se ha concebido en tres etapas de evolución, descritas a continuación:

- Diagnóstico - Desarrollo de la Línea de Base:

En esta etapa efectuamos un exhaustivo análisis de antecedentes y recopilación bibliográfica sobre diversos estudios del Río de la Plata. Realizamos también campañas de calidad sobre diferentes puntos de interés y analizamos casos de estudio sobre experiencias internacionales.

- Planificación:

Elaboramos un documento preliminar con el objetivo, alcance, responsabilidades y desarrollo del PMA para, a partir de ahí, desarrollar Índices de Calidad Ambiental (ICAs), que permitirán evaluar el desempeño durante el funcionamiento de los emisarios subfluviales y el tratamiento de los desvíos producidos.

Objetivos fundamentales de control para el Plan de Manejo Ambiental

Verificar el cumplimiento de los parámetros del Marco Regulatorio, en particular los referidos a las Normas para Desagües Cloacales a cuerpo receptor.

Comprobar si el efecto de la descarga en el ambiente está dentro de los límites de control previstos por el PMA.

Determinar si los desvíos dentro del sistema exceden los umbrales de confianza.

- Implementación:

Durante la etapa de implementación, a partir de los datos recopilados, estableceremos indicadores de calidad ambiental (ICAs) que permitirán analizar si la concentración detectada en alguno de los parámetros monitoreados en los puntos de control -según los ICAs definidos- necesita acciones inmediatas o en el corto y mediano plazo.



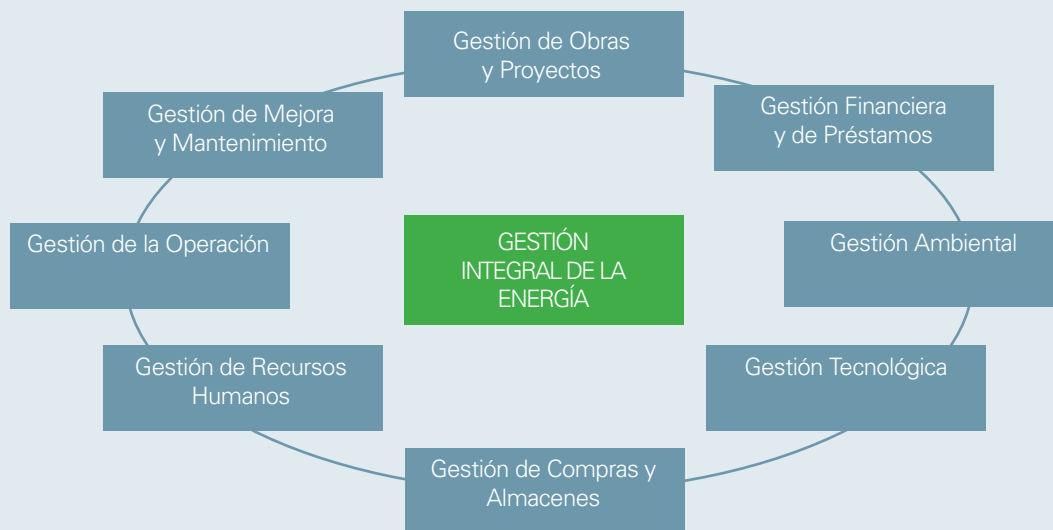
Gestión integral de la energía

La energía presenta un triple interés: social (fomenta la accesibilidad a los recursos), económico (seguridad del abastecimiento y control adecuado de las fuentes de energía) y ambiental (protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático).

Conscientes de este papel clave, elaboramos nuestro Plan de Energía, el cual establece un marco de referencia para la evaluación de alternativas, el desarrollo de diagnósticos y la implementación de acciones que respondan en el corto, mediano y largo plazo a las necesidades energéticas de la empresa.

El objetivo de este plan y las pautas establecidas permitirán:

- Garantizar la operatividad del servicio en el corto, mediano y largo plazo, a través de la racionalización, el mantenimiento y la optimización de los recursos disponibles en materia energética y económica.
- Procurar satisfacer las necesidades actuales y futuras sin afectar el medio ambiente.
- Fomentar el desarrollo de la conciencia por la eficiencia energética, mantener el interés y el compromiso de los niveles estratégicos, tácticos y operativos e identificar metas cuali y cuantitativas en las áreas involucradas.
- Procurar la mejora en los procesos de eficiencia energética, a través de nuevos desarrollos tecnológicos en los equipos, nuevas herramientas de análisis energético y nuevos procesos de gestión.
- Articular la sinergia entre las diferentes áreas de la empresa vinculadas directa y/o indirectamente a este plan, tal como se visualiza en el siguiente gráfico.



Asimismo, la implementación de las acciones asociadas al plan evitará:

- Una depreciación cada vez mayor de los activos.
- Un desmejoramiento de la operación.
- Un impacto económico negativo.
- La contaminación progresiva y creciente del medio ambiente.

IMPORTANCIA ESTRATÉGICA

El funcionamiento de las plantas potabilizadoras, plantas de tratamiento, estaciones elevadoras, estaciones de bombeo, pozos de agua y los distintos servicios que brindan los distritos está directamente relacionado y condicionado a este suministro que es vital para el cumplimiento de los objetivos estratégicos individuales.

Cualquier disfuncionalidad que pudiese presentarse en la provisión eléctrica o en nuestras propias instalaciones ocasionaría problemas en la prestación de los servicios, con directas consecuencias no solo para la población sino también para el medio ambiente.





Descripción del sistema

El abastecimiento a los puntos de consumo de nuestra empresa se realiza siempre a través de la red de distribución eléctrica de las empresas distribuidoras de nuestra área de acción.

La compra de la energía y contratación de potencia eléctrica disponible, a partir de la creación del MEM (Mercado Eléctrico Mayorista), se puede realizar en forma directa con el distribuidor de la zona respectiva o por intermedio de un Generador.

A continuación mencionamos los parámetros más significativos que caracterizan nuestro abastecimiento eléctrico.

CANTIDAD Y TIPO DE SUMINISTROS

A la fecha tenemos un total de 728 suministros, de los cuales 685 son contratados en forma directa con el Distribuidor y los 43 restantes al MEM.

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

- Tarifa 1 (T1) – Demanda menor a 10 Kw
- Tarifa 2 (T2) – Demanda que se encuentra entre 10 y 50 Kw
- Tarifa 3 (T3) – Demanda mayor o igual a 50 Kw

En cuanto a los 43 suministros citados se distinguen dos categorías:

- 18 suministros corresponden a la categoría GUMA (Gran Usuario Mayor), con demanda de potencia igual o mayor a 1000 Kw
- Los restantes 25 suministros, a la categoría GUME (Gran Usuario Menor), con demanda de potencia igual o mayor a 30 Kw y menor a 2000 Kw

■ Potencia y consumos de energía para las 18 plantas GUMA

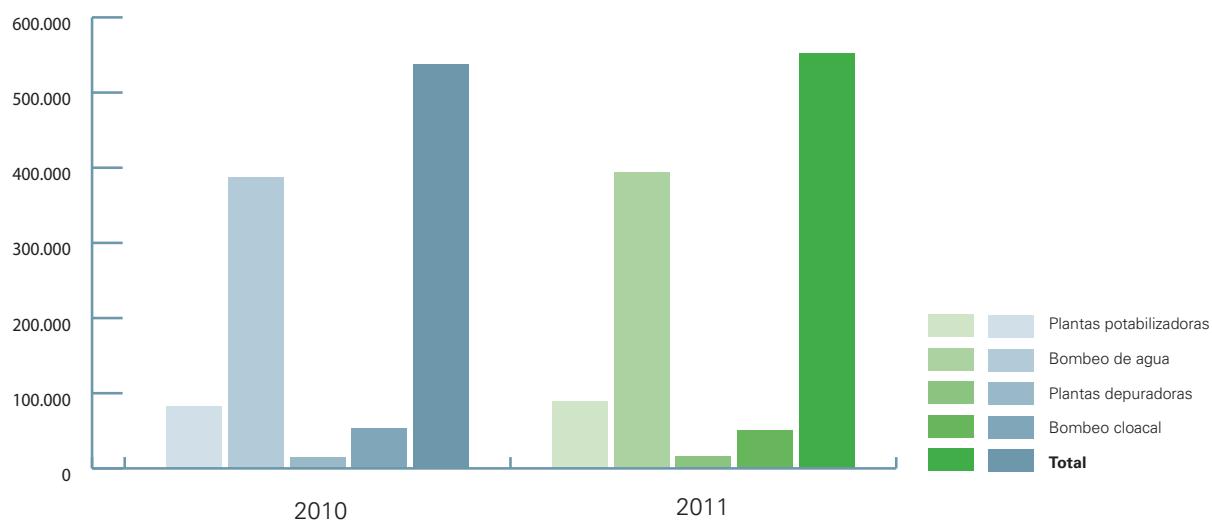
Desde diciembre del año 2007, la Potencia Media registra una tendencia creciente desde los 57 MW para aquella fecha a los 59 MW en diciembre del año 2011, en tanto el consumo medio diario de energía se mantiene estable en el orden de los 1.300 MWh.

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

En la siguiente tabla y el gráfico representativo se visualiza la evolución del consumo de energía para el período 2010 - 2011 en los sistemas de agua y de saneamiento.

■ Evolución del consumo de energía

Agua	2010	2011
Plantas potabilizadoras	83.118	89.552
Bombeo agua	387.527	394.366
Total agua	470.645	483.918
Saneamiento	2010	2011
Plantas depuradoras	14.539	16.534
Estaciones de bombeo cloacal	53.335	51.469
Total saneamiento	67.874	68.003
TOTAL CONSUMO ENERGÍA	538.519	551.921

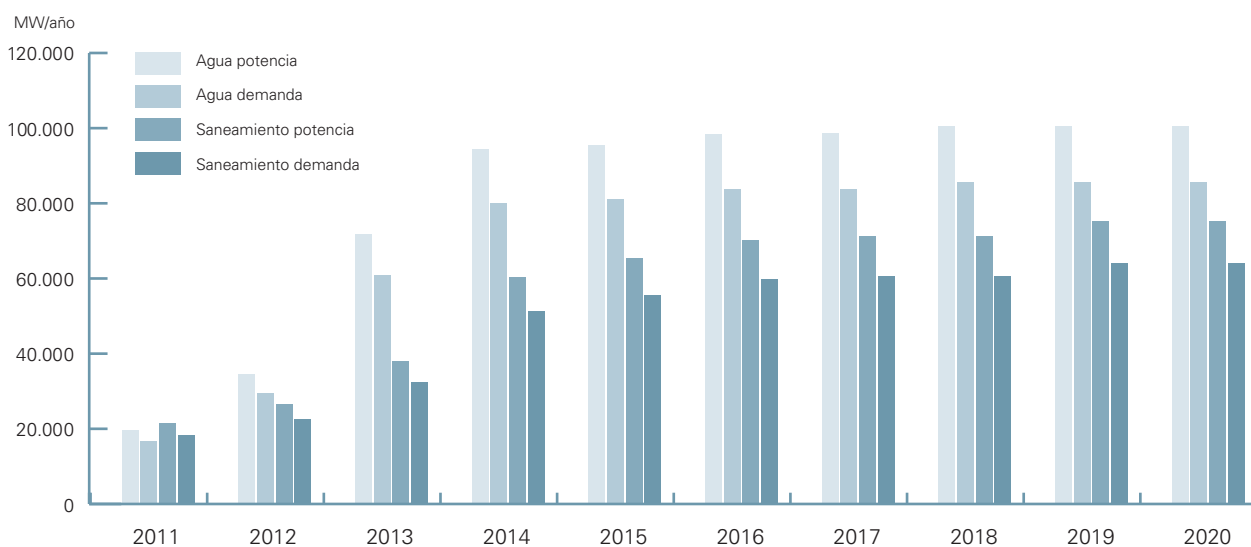


Con referencia a la demanda futura, en la mayoría de los casos, el ingreso de habitantes es gradual a lo largo del tiempo y las instalaciones se van utilizando en forma creciente hasta colmar su capacidad, considerándose un valor promedio del coeficiente de simultaneidad entre potencia instalada y demandada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

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

■ Evolución de la potencia a instalar y demanda futura

Agua	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Potencia a instalar	19562	34537	71657	94207	95437	98437	98537	100537	100537	100537
Potencia demanda	16628	29356	60908	80076	81121	83671	83756	85456	85456	85456
Saneamiento	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Potencia a instalar	21350	26575	37975	60275	65275	70175	71175	71175	75175	75175
Potencia demanda	18148	22589	32279	51234	55484	59649	60499	60499	63899	63899
Totales	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Potencia a instalar	40912	61112	109632	154482	160712	168612	169712	171712	175712	175712
Potencia demanda	34776	51945	93187	131310	136605	143320	144255	145955	149355	149355





Aspectos técnicos – producción y gestión

Una de las preocupaciones esenciales de nuestras áreas operativas es tener la información actualizada del funcionamiento y rendimiento de los principales equipamientos.

Con este fin, mensualmente se releva y procesa la información de los consumos eléctricos y se lo relaciona con la producción.

Adicionalmente, se efectúan de forma periódica estudios específicos en algunas de las principales instalaciones con el objetivo de realizar evaluaciones que permitan definir y sugerir modificaciones basadas en la eficiencia energética, valuando el costo – beneficio de posibles inversiones.

Entre los proyectos ejecutados se encuentra el referido a la optimización de equipos de bombeo de las plantas, que consistió en la evaluación de la eficiencia energética de las principales salas de bombeo. Se preparó un plan para determinar los valores de operación de las bombas consistente en la medición de caudales, presión estática a la salida de la bomba, velocidad de giro, potencia eléctrica y altura de aspiración.

Con esas mediciones se determina el rendimiento de las bombas, lo que permite definir mejoras en las instalaciones, sugerencias de mantenimiento y eventuales recambios de bombas y motores por otros de mayor eficiencia.

Este proyecto se llevó a cabo en instalaciones de las plantas Gral. San Martín y Gral. Belgrano, el Establecimiento Wilde y en estaciones elevadoras.

Las conclusiones a las que se arribó dieron origen a una planificación detallada de obras previstas para el período 2011-2020 que permitirán lograr la eficiencia energética deseada.



Promovemos el ahorro de energía

Proyecto de recambio de luminarias tradicionales por tecnología LED

La realización de este proyecto surge a partir de consideraciones medioambientales básicas tales como:

- Eficiencia energética
- Sustentabilidad ambiental
- Reducción de emisiones de CO₂, NO_x y SO_x
- Disposición final de menor impacto al ambiente

A través del proyecto, no solo damos cumplimiento al compromiso de la empresa con el medio ambiente y con diversas normas (residuos, seguridad e higiene), sino que además la utilización de tecnología LED (Light Emission Diode) genera múltiples ventajas, entre ellas:

- Baja generación de temperatura (inferior al 30% de las luminarias tradicionales)
- Bajo consumo (entre el 20 y el 50% del consumo de las luminarias tradicionales)
- Ausencia de elementos tóxicos tales como plomo y mercurio
- Larga vida útil (50.000 horas al 80%) frente a las opciones utilizadas hasta ahora en AySA

En 2011, realizamos un estudio piloto en la planta potabilizadora Gral. Belgrano que contempló la realización de distintas tareas:

- Obtención de valores del tablero general de la planta, en distintas oportunidades.
- Medición con luxómetro, sobre 15 puntos de iluminación.
- Visitas a la planta de día para realizar un relevamiento de cada circuito, que posteriormente fueron ubicados en un plano.

Promovemos las “3R”

(Reducir, Reusar, Reciclar)



Alternativas de gestión de reutilización de subproductos

generados en plantas depuradoras y potabilizadoras

A partir del año 2009, comenzamos a desarrollar una línea de trabajo basada en la gestión ambiental integral, enmarcada en las metas del Plan Director de la empresa; bajo la idea conceptual de minimizar, recuperar y reutilizar el máximo aprovechable los subproductos de procesos de las plantas depuradoras y potabilizadoras, en el marco de nuestro compromiso ambiental y social.

Delineamos tres ejes básicos de trabajo para los subproductos prioritarios del proceso de depuración:

- Las arenas de proceso
- Las grasas y aceites (flotantes)
- Los biosólidos

En el caso de las plantas potabilizadoras, trabajaremos con los lodos producidos en la etapa de decantación.

Gestión ambiental de arenas de plantas depuradoras y estaciones de bombeo cloacal

Durante 2009 y 2010, trabajamos en el desarrollo de este proyecto consistente en analizar posibilidades de reutilización de los subproductos de depuración, en este caso las “arenas”, orientados en el modelo basado en las “3R” (Reducir, Reusar, Reciclar).

Realizamos ensayos de caracterización física, química y bacteriológica de las arenas crudas y acondicionadas, y ensayos mecánicos del material constructivo, elaborándose bloques y losetas de hormigón a escala piloto.

Diseñamos, en etapa de anteproyecto, las instalaciones necesarias para un proceso de producción en serie de elementos constructivos no portantes con la utilización de las arenas.

En el primer cuatrimestre de 2011, trabajamos en el diseño y confección del Pliego de Especificaciones Técnicas para la instalación de una planta elaboradora de materiales no portantes de piezas de hormigón en el predio del Establecimiento Wilde. Las instalaciones se diseñaron teniendo en cuenta la disponibilidad de espacio, de modo tal de no alterar las actividades que se desarrollan en dicho establecimiento.

Estudio de alternativas de reutilización de grasas y aceites (FOGs) de plantas depuradoras



La existencia de subproductos FOGs (Fat, Oil and Grease), generados en la red de saneamiento cloacal, da como resultado un escenario con diferentes alternativas tecnológicas -a evaluar- para contribuir al logro de soluciones ambientales y económicamente sustentables del funcionamiento de sistemas de depuración de líquidos cloacales, en particular lo concerniente a aspectos vinculados con el tratamiento y revalorización.

Se encuentran en ejecución las siguientes acciones:

- Extracciones de muestras en diferentes sitios. Caracterización de efluente.
- Análisis de antecedentes en lo referido a revalorización de FOGs.
- Dimensionamiento y análisis de factibilidad de diferentes alternativas tecnológicas para la revalorización de FOGs.





Estudio para el desarrollo de normas de gestión de barros biológicos de las plantas depuradoras

Desarrollamos un estudio con el objetivo evaluar y definir estrategias específicas de gestión para los barros biológicos generados en las plantas depuradoras.

En la primera etapa de diagnóstico y desarrollo conceptual, se efectuaron las siguientes acciones:

- Relevamiento del marco legal vigente y aplicable.
- Dimensionamiento y caracterización de la generación y gestión actual y proyectada.
- Puntos de generación, localización, descripción de los procesos y controles, descripción y caracterización de las corrientes de ingreso a las plantas depuradoras, caracterización actual de los barros generados. Identificación y definición de la situación proyectada.
- Relevamiento y sistematización de lo realizado hasta el presente (caracterizaciones previas, ensayos de valorización agrícola, resultados de tratamientos biológicos, etc.).
- Relevamiento de legislación comparada en países de la región y otros, de proyectos exitosos actualmente en funcionamiento, de material técnico de soporte.
- Elaboración conceptual de soluciones de gestión para los barros de AySA en su contexto.



Análisis de lodos, subproducto del proceso de potabilización

Durante 2011, planteamos un análisis de factibilidad técnica y ambiental, para los lodos producidos en la etapa de decantación, cuyo constituyente mayoritario es la materia particulada propia del Río de la Plata, con algún aporte del insumo coagulante.

El análisis de factibilidad tiene por objeto establecer un plan de gestión integral para aprovechar el máximo volumen posible de lodos en la etapa de decantación, a partir de las características físico-químicas que presentan, para su posible uso en elementos constructivos no portantes.

Específicamente se propone:

- Analizar las características físicas, químicas y biológicas de los lodos, a fin de verificar su aptitud para transformarlos de subproducto a materia prima.
- Analizar el marco legal aplicable para este tipo de productos.
- Realizar ensayos representativos para utilizarlos como materia prima en la elaboración de elementos constructivos como, por ejemplo, ladrillos cerámicos.
- Estimar el volumen de materia prima disponible.

Estudio de alternativas de reutilización de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)

En el marco del estudio de alternativas de reutilización de subproductos y siguiendo la premisa basada en las "3R" (Reducir, Reusar, Reciclar), comenzamos a analizar posibilidades de reutilización de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) generados, en un principio, en las plantas potabilizadoras, para luego hacerlo extensivo a toda la empresa.

Durante 2011, realizamos la implementación de la primera etapa del proyecto, con la separación de material plástico en contenedores diferenciados en la planta Gral. San Martín.

Los plásticos separados, recolectados y compactados se remiten a una empresa



dedicada a reciclado para su transformación en listones de madera plástica, los cuales tienen múltiples aplicaciones para la empresa (bancos, mesas, solados, barandas, etc.).

Para la implementación de la campaña, realizamos talleres de difusión dirigidos al personal de la planta Gral. San Martín, además de la colocación de señalética y de contenedores de separación de residuos plásticos y orgánicos.

COLABORACIÓN EN PROGRAMAS DE RECICLADO CON FINES SOLIDARIOS

Además de encarar acciones propias, continuamos colaborando con los programas de Reciclado de Papel y Tapitas Plásticas de la Fundación Garrahan.

Lo recaudado en estos programas se destina a:

- Funcionamiento y sostén de la Casa Garrahan (que se suma a lo aportado por los padrinos).
- Compra de equipamiento médico de avanzada tecnología.
- Compra de insumos (oxigenadores para cirugías cardiovasculares, pañales, sondas, vías prolongadoras, saturómetros, catéteres, material descartable para cirugías, etc.)
- Reparación de equipamiento de alta complejidad (equipos de laboratorios, imágenes, ecógrafos, videocolonoscopia, etc.)
- Formación y capacitación de todos los integrantes del equipo de salud.
- Ayuda social a los niños carentes de recursos de Gran Buenos Aires e interior del país.
- Mantenimiento edilicio.
- Financiamiento de otros programas: biblioteca, editorial, talleres, escuela hospitalaria, equipamiento informático y otras obras en desarrollo.

55.211 kg de papel y
1.519 kg de tapitas plásticas



Difusión y capacitación en temas ambientales

Actividades de difusión y capacitación interna

En distintas áreas de la empresa, llevamos adelante actividades de difusión y capacitación relacionadas con la temática ambiental.

CURSOS DE INDUCCIÓN

Se continuó dictando un módulo específico sobre medio ambiente en las Charlas de Inducción destinadas al personal ingresante, en el cual se abordaron conceptos generales, aspectos e impactos ambientales y la importancia del cumplimiento de la Política Ambiental de AySA.

	2010	2011
Talleres	10	3

Se dictaron 3 talleres
en los que participaron 141 empleados.

TALLER “PLAN DE MONITOREO DEL RECURSO SUBTERRÁNEO”

En el mes de septiembre, realizamos en la planta Gral. San Martín un taller sobre el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, dirigido a los representantes de las Direcciones Regionales de la empresa que participan en las campañas trimestrales de monitoreo de este recurso.

El taller tuvo como objetivo reforzar el entrenamiento del personal, comunicar algunos cambios introducidos a partir de la campaña de septiembre de 2010, entregar materiales y equipos, y compartir experiencias y aprendizajes adquiridos durante el primer año de ejecución del mencionado plan.

TALLER DE DIFUSIÓN SOBRE “ALTERNATIVAS DE GESTIÓN DE SUBPRODUCTOS – RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)”

En el mes de octubre, realizamos 19 talleres de difusión del Programa de Reciclado de Residuos Plásticos en la planta Gral. San Martín.

Cantidad de asistentes: 250

Temario:

- Introducción
- Las 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar)
- ¿Por qué implementar el proyecto? Ventajas
- Situación actual de los Residuos Sólidos Urbanos
- ¿Cómo implementar el proyecto?
- Señalética del proyecto
- Puntos de recolección en la planta
- Fabricación de perfiles de madera plástica (proyección de video explicativo)
- Ejemplos de utilización





Actividades de difusión y capacitación externa

DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES AMBIENTALES

En 2011, participamos en encuentros presentando diferentes estudios ambientales, con el objetivo de difundir las acciones que realiza la empresa para llevar adelante una gestión sustentable.

■ Simposio Internacional de Emisarios Subfluviales

Entre los días 15 y 19 de mayo, personal del área de Medio Ambiente de la empresa participó del Simposio Internacional de Emisarios Subfluviales, organizado por Obras Sanitarias Mar del Plata, el Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA) e International Water Association (IWA). El encuentro, desarrollado en Mar del Plata, contó con representantes de más de 40 países, tanto del ámbito estatal como privado.

El personal de nuestra empresa realizó una exposición sobre el “Plan de Manejo Ambiental para emisarios subfluviales en el área metropolitana y Buenos Aires”.

■ Charla en la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo

El día 29 de julio, el personal de la empresa realizó una presentación en el Posgrado en Gestión Ambiental Metropolitana de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, sobre la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental de una de las plantas de aireación que se emplazará en la Boca del Riachuelo.

■ Posgrado de Ingeniería Sanitaria

El 21 de septiembre, realizamos una presentación, a pedido de la Dirección del posgrado de Ingeniería Sanitaria de AySA – UNTref, sobre: Estudios de Impacto Ambiental y seguimiento ambiental de la obra planta potabilizadora “Juan Manuel de Rosas” y Plan de Manejo Ambiental de emisarios.

■ Jornadas de Saneamiento

El 27 de septiembre, representantes de las áreas de Medio Ambiente y Planificación de la empresa participaron como expositores en las Jornadas de Saneamien-

to, organizadas por la Universidad de Tres de Febrero y el Comité de Cuenca del Río Reconquista (COMIREC), presentando el Plan Director y el Estudio de Vulnerabilidad Sanitaria en dicha cuenca.

■ VI Congreso Federal de la Economía Solidaria

El 29 de septiembre, participamos como expositores en el panel “Investigación y Sistematización de la Gestión del Agua” en el VI Congreso Federal de la Economía Solidaria, organizado por el Ministerio de Desarrollo Social y el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES). La presentación se basó en la problemática de los recursos hídricos.

■ Primera Jornada de Sustentabilidad

Hacia una economía basada en recursos

La Jornada se llevó a cabo en la Alianza Francesa el 6 de octubre, contó con la presencia de oradores que forman parte de cámaras, empresas, gobiernos y ONGs, con el objetivo de ofrecer herramientas para encaminar el negocio hacia un futuro sustentable. Abordó un abanico de temas como: energía, agua, ciudades, arquitectura, transporte, manejo de residuos y sustentabilidad en empresas.

En esta oportunidad, realizamos una presentación sobre la “Importancia del agua en la sustentabilidad” y las acciones que realiza AySA en pos de una gestión sustentable.

■ IX Congreso Regional de AIDIS para Norteamérica y el Caribe sobre Ingeniería Sanitaria y Ambiental

Del 16 al 18 de noviembre, en la ciudad de Puerto Rico, se realizó el IX Congreso Regional de AIDIS que tuvo como eje el tema “Retos Ambientales y Oportunidades en Norteamérica y el Caribe”.

Miembros del área de Medio Ambiente de nuestra empresa participaron en carácter de expositores, con la presentación del trabajo “Gestión Ambiental de Arenas en el Proceso de Depuración Cloacal”, seleccionado para ser expuesto en dicho encuentro.

Asistieron al congreso representantes de Brasil, República Dominicana, Chile, México, Colombia y EEUU, entre otros.



CAPACITACIÓN EXTERNA

Durante 2011, el personal de la empresa que se desempeña en la Dirección de Medio Ambiente participó de diferentes actividades de capacitación tendientes a continuar su especialización.

Estos cursos y seminarios
totalizaron 645 horas.

Temas de los cursos, seminarios y talleres:

- Minimización y reciclado de residuos
- Criterios de selección para monitoreos ambientales
- Energía para la sostenibilidad y el crecimiento
- Restauración ecológica
- Hidrogeología ambiental
- Interacción del agua subterránea con otros componentes



CAPACITACIÓN EN BIOGÁS Y BIOMASA EN ALEMANIA

La Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana y el Ministerio Federal de Economía y Tecnología de Alemania invitaron a AySA a formar parte de un viaje de capacitación en biogás y biomasa. Dado que la temática reviste interés para la empresa, participaron un representante del área de Planificación y uno de Medio Ambiente.

Los objetivos fueron:

- Conocer plantas de producción de biogás y biomasa
- Conocer sistemas de aprovechamiento de biogás, grasas y aceites
- Conocer plantas depuradoras con tecnología de avanzada
- Adquirir información sobre las distintas tecnologías
- Interactuar con otros participantes e intercambiar conocimientos

La capacitación, llevada a cabo entre los días 14 y 20 de noviembre, consistió en un amplio programa de visitas técnicas a diferentes fábricas, plantas de biogás y biomasa, y a la feria mundial en tecnologías del agro “Agritechnica 2011”.

Participaron profesionales de los países de Argentina, Uruguay y Paraguay, pertenecientes a empresas y entidades que consideran la producción de biogás y biomasa un potencial ambiental.

Campañas de concientización ambiental

Nuestra gestión está estrechamente ligada a los recursos hídricos, por esta razón estamos convencidos de que no solo debemos ser responsables en su utilización sino que también tenemos la misión de promover la importancia de su cuidado entre nuestros usuarios y en la comunidad.

Con esta finalidad, realizamos programas y campañas de comunicación que apuntan a su valorización y uso adecuado.

Campaña “Podemos cambiar algo, por pequeña que sea tu acción vale”

Durante los meses de octubre y noviembre de 2011, iniciamos una nueva campaña de uso racional: “Podemos cambiar algo, por pequeña que sea tu acción vale”, la cual se centró en la importancia de la suma de actos individuales en pos del bien común. Bajo esta consigna, apelamos a que cada uno tome conciencia de que puede contribuir a preservar este recurso tan fundamental.





Durante el lanzamiento de la campaña, que tuvo lugar el 20 de noviembre en los Lagos de Palermo, 800 personas formaron parte de una cadena de más de 500 metros de largo, a través de la cual debieron transportar un vaso de agua intentando que no se derramara ni una gota. De este modo, simbolizamos la necesidad de unirnos para generar un cambio de actitud que nos lleve a utilizar de manera más responsable los recursos naturales, resguardándolos para las futuras generaciones. Como cierre de la actividad, ofrecimos un show que reunió a una orquesta de 40 músicos y 40 integrantes del Coro Kennedy con artistas plásticos en una "conjunción rítmica y colorida".

La campaña tuvo continuidad los siguientes tres fines de semana en Palermo frente al Planetario, donde apostamos nuestra nueva "Escuela Móvil 3D", un tráiler tecnológico itinerante, equipado con un cine 3D y pantallas táctiles con juegos, diseñado especialmente para que niños, adolescentes y adultos puedan conocer de manera atractiva lo fundamental que es preservar el agua.

Vos también podés
empezar a cambiar algo,
por pequeña que sea,
tu acción vale.



GUARDIANES DEL AGUA



Programa “Guardianes del Agua”

Durante 2011, a través de este Programa, diseñado especialmente para incentivar e involucrar a los más chicos en el cuidado y la preservación de los recursos naturales, desarrollamos diferentes intervenciones como visitas a escuelas, participación en eventos con muñecos corpóreos y distribución de materiales gráficos. A los niños que participan de las distintas actividades, les entregamos un diploma a través del cual los designamos *guardianes del agua* y los sumamos a esta noble tarea de proteger los recursos.

Por otra parte, mantuvimos el espacio “Guardianes del Agua” en el sitio web institucional, un canal para interactuar con los pequeños, donde pueden encontrar contenidos medioambientales, juegos y consejos, y además pueden hacernos consultas.

Destacados 2011



Nuestro desempeño ambiental

- ✓ Desarrollamos en forma sistemática, planificada y preventiva, una serie de actividades de **monitoreo del recurso superficial**.
Continuó avanzando el **Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo**, que abarcó una red de 144 pozos, 107 en el acuífero freático y los restantes 37 en el Puelche.
- ✓ En 2011, realizamos **38 Estudios de Impacto Ambiental** en los cuales están incluidos **159 proyectos**.
Además efectuamos:
 - **Estudio de Antecedentes Históricos y Arqueológicos**
para las nuevas obras del Plan Director de AySA
 - **Estudio de Simulación del Impacto del Plan Director de AySA**
- ✓ Continuamos realizando el **seguimiento ambiental de las obras del Plan Director**.
- ✓ Continuamos realizando diversos **estudios especiales**, con el objetivo de generar un volumen de datos para guiar decisiones futuras en relación a nuestra gestión ambiental, entre ellos:
 - **Demanda de Oxígeno de los Sedimentos del Riachuelo**
 - **Estudio de Línea de Base Ambiental**
Emisarios subfluviales sobre la costa del Río de la Plata (Berazategui y Riachuelo)
- ✓ Procuramos llevar adelante una **gestión integral de la energía**:
 - Elaboramos nuestro **Plan de Energía**, para dar respuesta a las necesidades actuales y futuras sin afectar el medio ambiente.
 - Iniciamos un proyecto de **recambio de luminarias tradicionales por tecnología LED**.
- ✓ **Promovemos las 3R**, buscando alternativas de gestión de reutilización de **subproductos de plantas potabilizadoras y depuradoras**.
 - Colaboramos con los **Programas de Reciclado de la Fundación Garrahan**: donamos **55.211 kg de papel** y **1.519 kg de tapitas plásticas**.
- ✓ Sumamos **645 horas de capacitación externa** en temas relacionados con el medio ambiente.
- ✓ Lanzamos una nueva **campana de valorización del agua**: “**Podemos cambiar algo, por pequeña que sea tu acción vale**”, la cual se centra en la importancia de la suma de actos individuales en pos del bien común.

Nuestra adhesión al Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas constituye un llamamiento a los empresarios a producir cambios trascendentales en las instituciones. Se trata de una iniciativa voluntaria, que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas. AySA se sumó a este compromiso, firmando su adhesión en 2007.

Las compañías que participan son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable, considerando los intereses de empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

Para ello, el Pacto incluye dos objetivos, por un lado, 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. Por otra parte, a través de este acuerdo se impulsan acciones que favorezcan la consecución de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Pacto promueve la incorporación en las actividades empresariales de 10 principios que derivan de las principales Convenciones, Declaraciones y Tratados de Naciones Unidas

■ Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ver: - *Introducción: La importancia estratégica del sector / La importancia de la relación con nuestros grupos de interés*

- *Nuestro desempeño en 2011: Avance del Plan Director en 2011 / Nuestro desempeño social 2011*

■ Ámbito laboral

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ver: - *Nuestro desempeño en 2011: Nuestro desempeño social 2011 (Nuestros empleados – Nuestros proveedores – La comunidad)*

■ Medio Ambiente

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los re-

tos medioambientales.

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Ver: - *Nuestro desempeño en 2011: Nuestros servicios en 2011 / Avance del Plan Director en 2011 / Desarrollo tecnológico y equipamiento en 2011 / Nuestro desempeño social (La comunidad) / Nuestro desempeño ambiental 2011*

■ Anti – corrupción

Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Ver: - *La empresa (AySA, un modelo innovador de gestión estatal)*

- *Nuestro desempeño en 2011: Nuestro desempeño económico 2011 / Nuestro desempeño social (Nuestros proveedores)*

Informe de Auditoría Interna

CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN "REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE AYSA 2011"

De acuerdo a lo requerido por la Dirección de Relaciones Institucionales, certificamos la información que se detalla en el apartado siguiente:

1. Identificación de la documentación sobre la que se emite la Certificación

La información objeto de esta certificación se denomina "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2011". La preparación y emisión de la documentación mencionada fue preparada por la Dirección de Relaciones Institucionales. La responsabilidad de Auditoría Interna consiste en emitir la certificación incluida en el apartado 3, en base al alcance de la tarea realizada, descrito en el apartado 2.

2. Alcance de la Tarea Realizada

La emisión de una certificación consiste en constatar determinados hechos y circunstancias con los registros contables, extracontables y otros elementos de respaldo que nos fueron exhibidos por la Compañía en la medida que lo consideramos necesario. Nuestra tarea se basó en la revisión de registros y documentación, asumiendo que los mismos son legítimos y libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal, acerca de la información antes mencionada.

En consecuencia, nuestro trabajo sobre la información denominada "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2011", mencionado en el apartado 1 consistió en:

- a) Cotejar el "Proceso de Planeamiento Estratégico", "Lineamientos Estratégicos", "Planes Operativos", "Mapa de Públicos" y "Síntesis Gráfica", detallados en el capítulo "El Plan Estratégico de AySA 2011-2020", con la información que surge del Plan Estratégico de la Compañía.
- b) Cotejar los valores en concepto de "Superficie Total de la Concesión", "Longitud de la Red de Distribución de Agua Potable", "Longitud de la Red de Desagües

Cloacales” detallados en el capítulo “La Empresa” con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.

- c) Cotejar los valores en concepto de “Plantas Potabilizadoras”, “Estaciones Elevadoras”, “Perforaciones”, “Conexiones Domiciliarias de Agua”, “Conexiones Domiciliarias de Cloaca”, “Estaciones de Bombeo” y “Plantas Depuradoras” detallados en el Capítulo “La Empresa” con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2011.
- d) Cotejar los valores en concepto de “Dotación Promedio de Agua Potable Librada a la Red por Habitante” y “Sistemas de gestión de Certificados” ISO 9001, ISO 90600, ISO 14001:2004, OHSAS 18001, ISO 17025, “Caudal Promedio de Efluentes Bombeados en 2011” y “Establecimientos Depuradores Caudales (m3/s)” detallados en el Título “Nuestros Servicios en 2011”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.
- e) Cotejar los valores en concepto de “Producción Promedio Diaria en Plantas Potabilizadoras” y “Producción Promedio Diaria en Pozos” detallados en el Título “Nuestros Servicios en 2011”, con los datos incluidos en el Sistema de Indicadores Técnicos – Agua y Producción, Enero-Diciembre 2011.
- f) Cotejar los valores en concepto de “Mantenimiento y Mejora de Instalaciones de Agua” (Planta Gral. San Martín, Planta Gral. Belgrano, Planta Dique Luján, Plantas de Tratamiento, Ríos Subterráneos, Estaciones Elevadoras de Agua, Depósitos Distribuidores, Pozos de Bombeo de Agua), “Mantenimiento y Mejoras de Instalaciones de Saneamiento” (Planta Sudoeste, Planta Norte, Planta Barrio Uno, Planta El Jagüel, Planta Hurlingham, Planta Santa Catalina, Estaciones de Bombeo Cloacal y Pozos de Bombeo Cloacal) detallados en el Título “Avance del Plan Director en 2011”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.
- g) Cotejar los valores en concepto de “Avance Físico de la Obra” de la Planta Potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”, Planta Depuradora “Del Bicentenario”, Planta “Planta Virrey del Pino”, “Beneficiarios Estimados de Obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2011” de Agua Potable y Desagüe Cloacal y “Población Servida + Beneficiarios de obras al 31/12/2011” de Agua Potable y Desagüe Cloacal detallados en el Título “Avance del Plan Director”, con los datos del Informe al Usuario 2011 e Informe Anual 2011.

- h) Cotejar los valores en concepto de “Flota”, “Robots Subacuáticos (ROV)” y “Barco Laboratorio Orión” detallados en el Título “Desarrollo Tecnológico y Equipamiento”, con los datos del Informe Anual 2011 e Informe al Usuario 2011.
- i) Cotejar los valores correspondientes al año 2011 en concepto de “Financiamiento ANSES”, “Financiamiento Estado Nacional”, “Financiamiento BNDES”, “Niveles de Inversión con IVA”, “Devolución Anticipada del Crédito Fiscal de IVA” y “Convenio Acumar- Financiamiento Planta Lanús (Acuba) y Fiorito”, detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2011” con el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2011.
- j) Cotejar los valores en concepto de “Impuestos Nacionales”, “Impuestos Provinciales”, “Impuestos Municipales” y “Otros” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2011”, con los datos incluidos en las Declaraciones Juradas respectivas informadas por la Gerencia de Planificación y Administración Tributaria.
- k) Cotejar los valores en concepto de “Estructura de Resultados” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2011”, con los datos incluidos en el Estado de Resultados 2011.
- l) Dentro del Capítulo “NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL 2011”:
 - Cotejar los valores en concepto de “Usuarios Registrados por Servicio”, “Régimen Tarifario”, “Tiempos de Espera y Atención”, “Trámites Realizados por los Usuarios de AySA”, “Tipos de Contactos”, “Volumen de Llamados (Comercial)” y “Tiempos de Resolución de Trámites Diferidos” detallados en el Título “Nuestros Usuarios”, con los datos incluidos en el Informe Diario del CAIU, Informe Comercial Diciembre 2011 e Informe al Usuario 2011.
 - Cotejar los valores en concepto de “Cantidad de Beneficiarios a Diciembre 2011” y “Monto Anual Aplicado” del Programa de Tarifa Social” detallados en el Título “Nuestros Usuarios”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.
 - Cotejar los valores en concepto de “Conocimiento de AySA”, “Satisfacción con el Servicio”, “La Calidad del Suministro”, “Comunicación de AySA”, “Lectura del Folleto Factura” y “Evolución del Servicio” detallados en el Título “Nues-

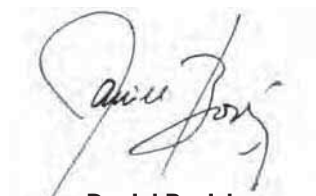
tros Usuarios", con los datos incluidos en el Estudio de Satisfacción General de la Dirección de Relaciones Institucionales.

- Cotejar los valores en concepto de "A+T- Avance de Obras A+T al 31/12/2011", "A+C- Avance de Obras A+C al 31/12/2011" y "Capacitación de Cooperativas" detallados en el Título "La Comunidad", con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.
- Cotejar la cantidad de participantes por capacitación y las horas incurridas, con el Tablero de Control de Recursos Humanos (Capacitación) a Diciembre 2011.
- m) Cotejar los datos en concepto de "Campañas Realizadas en 2011", "Otras Acciones de Monitoreo", y "Estudios de Impacto Ambiental Elaborados en 2011" detallados en el Título "Nuestro Desempeño Ambiental 2011", con los datos incluidos en el Informe Anual 2011.

3. Certificación

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

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el "Reporte de Sustentabilidad 2011" presenta razonablemente la información social de la Empresa.



Daniel Bosich

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

Realización de la Publicación

Agua y Saneamientos Argentinos

La participación de todos los sectores de la empresa fue clave para la co-formulación del contenido de este informe y constituye uno de los principios en los que se sustenta su elaboración.

Hemos impreso 1.000 ejemplares de este reporte para su distribución. Además, la publicación se encuentra disponible en nuestra Biblioteca, ubicada en Riobamba 750 1° piso, ciudad de Buenos Aires y en nuestro sitio Web institucional www.aysa.com.ar.

Nos proyectamos y trabajamos para seguir construyendo
una Nación inclusiva y sustentable.

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.





Subsecretaría de Recursos Hídricos

Secretaría de **Obras Públicas**

Ministerio de

**Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios**

Presidencia de la Nación

www.aysa.com.ar

Es nuestra. Es para todos.

