2017 Reporte de Sustentabilidad

aysa

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Ministerio del Interior,
Obras Públicas y Vivienda
Presidencia de la Nación

ÍNDICE

ALCANCE DEL REPORTE 3
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN 3
MENSAJE DE LAS AUTORIDADES 4

SOMOS AySA

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 6
GOBIERNO CORPORATIVO 7
AySA EN NÚMEROS 8
ALIANZAS

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 9
ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE 11
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 12
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD 13

SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO

AGUA POTABLE 15
SANEAMIENTO 15
SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS 16

GRUPOS DE INTERÉS

NUESTROS TRABAJADORES 17
NUESTROS PROVEEDORES 22
NUESTROS USUARIOS 24

DESEMPEÑO ECONÓMICO

OBRAS 29
INVERSIONES 36
COSTOS OPERATIVOS 37

DESEMPEÑO AMBIENTAL

IMPACTO AMBIENTAL: ESTUDIOS E INSPECCIONES DE OBRAS 39
MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO 44
PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE 48
OTRAS ACCIONES AMBIENTALES 48
COMUNICACIÓN AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 49
EDUCACIÓN Y CULTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE 51
CERCA DE LA COMUNIDAD 54

ALCANCE DEL REPORTE

El presente documento tiene como propósito informar a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de AySA durante el período 2017, en los aspectos social, medioambiental y económico. Contempla la participación de las distintas áreas de la empresa, asegurando de esta manera la representatividad de la información.

El diseño y los contenidos de este reporte están alineados a los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de la Agenda 2030.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Durante el período 2017, se continuó con el proceso de expansión del área de concesión de la empresa y se incorporaron cuatro municipios de la Provincia de Buenos Aires: Moreno, Merlo, Florencio Varela y Presidente Perón.

A partir de octubre de 2017 se designó al ingeniero José Figiacone como nuevo Director General de la compañía. Desde julio de 2017, la doctora Alejandra Alberdi fue designada Vicepresidente y se convirtió así en la primera mujer en formar parte del Directorio.

A finales de año, se creó la Dirección de Sustentabilidad, que absorbió a la Dirección de Medio Ambiente, con el desafío de implementar los principios de la sustentabilidad en la empresa, trabajar con todas las Direcciones para relevar las prácticas sustentables que se llevan a cabo y fomentar nuevas acciones.

MENSAJE DE LAS AUTORIDADES

Tenemos el agrado de compartir el *Reporte de sustentabilidad* de AySA correspondiente al año 2017, cuyo objetivo es reflejar los aspectos principales en materia de sustentabilidad que involucran a todas las áreas de la empresa.

Los servicios de agua potable y de saneamiento están estrechamente vinculados con el ambiente y son fundamentales para la salud y la calidad de vida de la población. Por ello, nuestro compromiso con el entorno y la comunidad es parte fundante de nuestra actividad.

Con esta misión y con el Plan Nacional del Agua como marco, durante el año avanzamos en el Plan Área Metropolitana, uno de los programas de agua y saneamiento más importantes que se están concretando hoy, a nivel mundial, si consideramos la magnitud de las obras, la inversión y los habitantes que serán beneficiados.

En línea con las obras de gran envergadura para la ampliación de los servicios, trabajamos para atender y dar soluciones a las problemáticas de los sectores más vulnerables. Por un lado, continuamos con los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo, por medio de los cuales se capacita y se emplea a trabajadores organizados en cooperativas, para la extensión de las redes de agua potable y de saneamiento en barrios de alta vulnerabilidad social. Por otra parte, se amplió el Programa de Tarifa Social, cuyo objetivo es dar respuesta a aquellos hogares que presentan dificultades económicas para afrontar el pago de la factura.

Otro de nuestros ejes principales de trabajo es la promoción de una cultura de la responsabilidad ambiental, con diversas iniciativas, de acuerdo con cada grupo de interés. Algunos ejemplos de esto son el Programa Cultural Fuente Abierta y el Programa Educativo, que incluyen al Museo del Agua, la Biblioteca especializada en ingeniería sanitaria y ciencias del ambiente así como las visitas a las plantas, y por su parte las campañas en medios y redes sociales que fomentan el uso racional del agua.

AySA lleva a cabo una gestión ambiental integral que incluye el monitoreo del recurso hídrico para mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de las fuentes de agua, el seguimiento ambiental de las obras en ejecución, y programas de gestión sustentable, como el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, destinado a los trabajadores de la empresa.

Creemos que el mundo global actual requiere de sinergias y articulaciones para promover el desarrollo de prácticas sustentables. Por ello, generamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil comprometidas con el cuidado del medio ambiente, la promoción de la salud y la inclusión social.

Durante 2017, nos complace haber recibido diversos reconocimientos por nuestros esfuerzos en pos de la calidad. En este sentido, por nuestra gestión empresarial sustentable, fuimos galardonados con el Premio AmCham Ciudadanía Empresaria, en la modalidad Iniciativa Temática-Medioambiente-Uso del Agua, y el Premio Calidad Empresaria, que busca impulsar la excelencia y liderazgo empresario en toda la región.

De este modo, en sintonía con nuestra misión y como firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas, adherimos a la Agenda 2030 y nos comprometemos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el Objetivo 6: garantizar la disponiblidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

Los invitamos a recorrer estas páginas para conocer más sobre nuestra gestión y desempeño a nivel social, económico y ambiental.

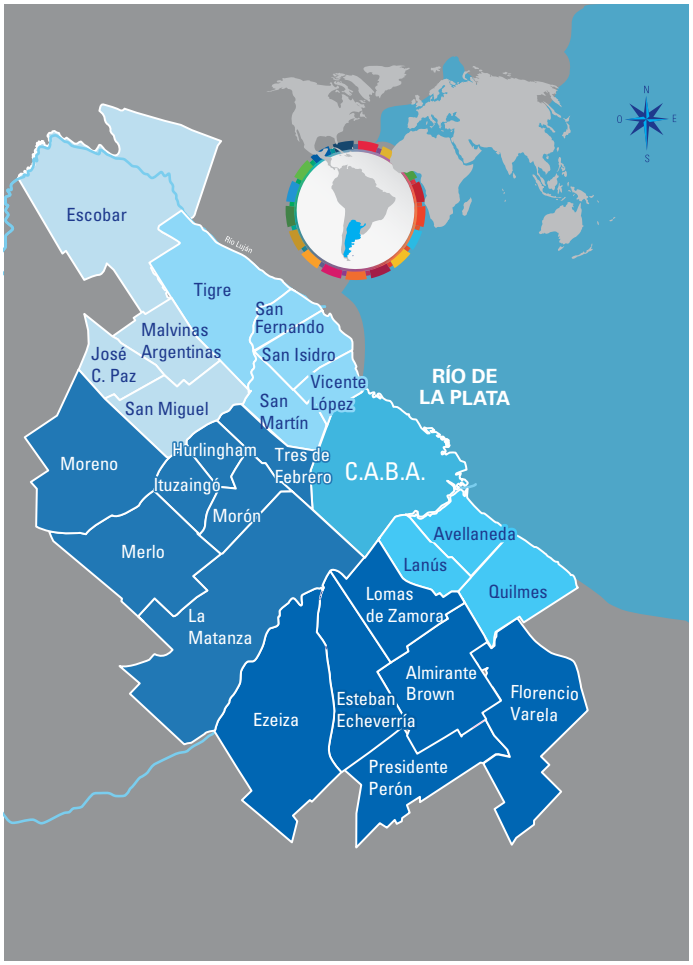
Ing. José Figiacone
Director General

Ing. José Luis Inglese
Presidente

SOMOS AySA

5. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
6. GOBIERNO CORPORATIVO
7. AySA EN NÚMEROS
8. ALIANZAS

AySA es la empresa concesionaria de los servicios públicos de agua potable y de saneamiento para la Ciudad de Buenos Aires y 25 municipios del conurbano bonaerense, una zona estratégica de la República Argentina y una de las regiones de mayor densidad poblacional de América Latina.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

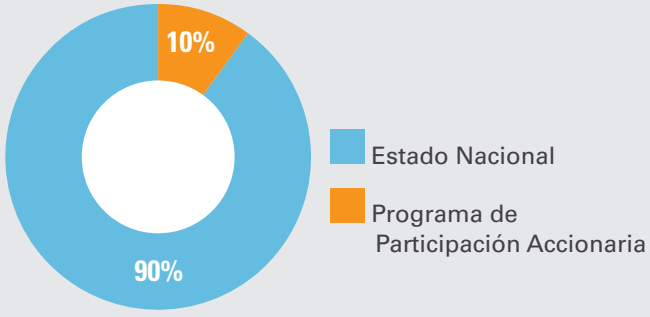
Nuestra misión

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

Modelo jurídico

AySA fue creada el 21 de marzo de 2006 por el Decreto 304/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y, luego, ratificada por el Poder Legislativo mediante la Ley N° 26.100. La empresa fue constituida según el modelo jurídico de sociedad anónima, para asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas con el servicio.

Composición accionaria



Un 90% del capital accionario de la empresa pertenece al Estado Nacional y un 10% a los trabajadores, a través de un Programa de Participación Accionaria (PPA) único en su tipo.

Autoridades y organigrama

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

DIRECTORIO
Presidente José Luis Inglese
Vicepresidente Alejandra Alberdi
Miembros del Directorio Pablo Walter Camilo Di Boscio José Luis Lingeri
Director General José Figiacone

GOBIERNO CORPORATIVO

El esquema regulatorio de AySA articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los municipios involucrados, además de contemplar una mayor participación a través de la Sindicatura de Usuarios. Define ámbitos de política y supervisión, auditoría, fiscalización y control.

Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS): fiscaliza la calidad del servicio y verifica el cumplimiento del Contrato de Concesión.

Sindicatura de Usuarios: depende del ERAS, está conformada por representantes de asociaciones de usuarios y tiene por objetivo proteger los intereses de los usuarios.

La Sindicatura de Usuarios sesiona al menos una vez por mes y analiza los temas que considera de su incumbencia vinculados a la actividad de AySA. Finalmente, emite dictámenes o despachos fijando su opinión sobre los temas vinculados a la prestación del servicio que deben ser considerados por el Directorio.

Planta depuradora Norte.

Área de acción total
2.977 km²

4 nuevos municipios de la Provincia de Buenos Aires se suman a los incorporados en 2016
MORENO, MERLO, FLORENCIO VARELA Y PRESIDENTE PERÓN

Población total de la concesión
13.946.248 habitantes*

Población de las nuevas áreas incorporadas
2.877.322 habitantes

Población total con servicio de agua potable
10.452.508 habitantes*

Población con servicio de agua potable en las nuevas áreas incorporadas
1.104.143 habitantes

Población total con servicio de saneamiento
8.173.884 habitantes*

Población con servicio de saneamiento cloacal de las nuevas áreas incorporadas
790.326 habitantes

Plantas potabilizadoras
3

Plantas depuradoras operativas
9

Producción promedio de agua
5.362.652 m³/día

Consumo promedio (residencial y no residencial)
338 l/hab/día

Líquidos cloacales tratados con vuelco a cuerpo receptor
2.281.106 m³/día

Total de trabajadores
7.672

Trabajadores ingresantes por las nuevas áreas
621

Total de usuarios registrados
3.636.328

Usuarios registrados de las nuevas áreas
342.184

Programa Tarifa Social
272.358 beneficiarios

Total de Centros de Atención al Usuario
28

Llamadas técnicas y comerciales atendidas
1.595.147

Interacciones con usuarios en redes sociales
2.393.758

Facturación anual
12.310,8 millones de pesos

Inversión anual
17.745 millones de pesos

ALIANZAS

Prestadores de servicios de agua y saneamiento: con el objetivo de brindar apoyo y difusión a las alianzas y las actividades que lleva adelante la empresa, AySA trabaja en pos de la integración regional a través de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS) y como integrante del Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES), institución que representa a los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento de toda la Argentina.

Plano internacional: la *International Water Association* (IWA) organizó el *Water and Development Congress & Exhibition 2017*, uno de los eventos más importantes del sector, con el lema "Soluciones sostenibles para economías emergentes".

La IWA y su principal socio local, el Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la República Argentina, a través de AySA, y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, realizaron el encuentro que se desarrolló en Buenos Aires, en la Planta Potabilizadora General San Martín de AySA, entre el 13 y el 16 de noviembre de 2017.

Plano nacional: AySA participa en forma activa en eventos institucionales y encuentros empresariales con el fin de desarrollar y mantener actualizada la agenda y la red de contactos con los grupos de interés.

Durante el año 2017, AySA acompañó a diversas instituciones, tales como FUNDAMIND, AIDIS, Fundación Fátima, Fundación Foro del Sur, Federación Argentina del Agua, Fundación Metropolitana, Fundación Padres, CIPPEC, Fundación INECO, DAIA y AMIA, entre otras.

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

9. AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
9. ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
12. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
13. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

Somos conscientes de la trascendencia de proveer servicios de agua potable y de saneamiento universales, de calidad sustentable y eficiente, que contribuyen al bienestar de la población y al cuidado del ambiente. Por ello, trabajamos para alcanzar los más altos estándares de desempeño y nos comprometemos con los usuarios, con la disminución de la inequidad social y con las futuras generaciones. En tal sentido, para promover una gestión sustentable seguimos los siguientes lineamientos:

- Brindar servicios de agua potable y de saneamiento para contribuir al desarrollo social, económico y ambiental de la comunidad.
- Desarrollar nuestras actividades con responsabilidad social, en forma consistente con los valores de la empresa, los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.
- Fomentar conductas éticas basadas en principios de buen gobierno corporativo y de transparencia en la gestión.
- Resguardar el bienestar de los trabajadores, mediante la generación de programas que fomenten el cuidado de la salud y garanticen un entorno de trabajo seguro.
- Participar en alianzas estratégicas para implementar iniciativas sociales y ambientales que contribuyan al desarrollo de la comunidad.

AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como firmante del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde 2007, AySA está comprometida en apoyar y promover los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Además, AySA adhiere a la Agenda 2030 de la ONU y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular a la consecución del

Objetivo 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

El Plan Director de AySA persigue el cumplimiento de las siguientes metas del ODS 6:

- **6.1** De aquí a 2030, lograr el **acceso universal y equitativo al agua potable** a un precio asequible para todos.
- **6.2** De aquí a 2030, lograr el **acceso a servicios de saneamiento** e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.
- **6.3** De aquí a 2030, **mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento** y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.
- **6.4** De aquí a 2030, **aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos** en todos los sectores y **asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce** para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

El logro de la universalización de los servicios está directamente relacionado con el cumplimiento de los siguientes ODS.

ODS 1.
El acceso al agua potable y al saneamiento mejora la calidad de vida y disminuye los costos en provisión de agua y salud.

ODS 2.
En cumplimiento con el Código Alimentario Argentino, AySA provee un servicio de agua potable apta para la alimentación y el uso doméstico.

ODS 3.
Alcanzar el ODS 6 evita el contacto con agua contaminada y permite disponer de agua de calidad para consumo seguro e higiene personal y del hogar.

ODS 8.
Las actividades que se desarrollan en AySA y el crecimiento actual de la empresa incluye, además del sostenimiento e incorporación de trabajadores propios, una amplia cartera de proveedores de bienes y servicios.

ODS 9. ODS 11.
El Plan Director de AySA y la expansión de los servicios (ODS 6) contemplan numerosas obras de infraestructura básica que permitirán ampliar el acceso a los servicios a toda la población del área regulada.

Además de la relación directa con los ODS citados, la forma en que alcancemos las metas del ODS 6 contribuye indirectamente con el cumplimiento de los siguientes ODS.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En el marco de alianzas con otras organizaciones en pos de un desarrollo sostenible, AySA se vincula con diversas empresas, instituciones y organismos, a través de convenios, asistencia y proyectos.

- AySA realizó la presentación para su incorporación al Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social (RUORES). Impulsado por la Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible de la Nación, el RUORES es una herramienta pública y abierta que reconoce y jerarquiza a organizaciones que trabajan en proyectos, programas e iniciativas sobre estas temáticas. AySA fue registrada en la máxima categoría que propone este registro: Acreditación.

- En 2017, AySA se incorporó al Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) y comenzó a participar de la agenda de actividades propuesta. En la reunión de cierre del año que tuvo lugar en el Palacio de las Aguas Corrientes, AySA presentó, para la plataforma ODS CEADS, la iniciativa "Planes Agua +Trabajo (A+T) y Cloaca +Trabajo (C+T)", por la cual fue reconocida por su aporte al Objetivo de Desarrollo Sostenible 6.

- En alianza con CAF – Banco de Desarrollo de América Latina, AySA realizó el lanzamiento de "Agua+Trabajo", primera publicación de la serie *Pasos para la Inclusión*, que busca difundir experiencias exitosas de empoderamiento productivo en comunidades vulnerables y fomentar su replicabilidad en contextos semejantes.

- A través del Convenio Específico celebrado entre la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, se desarrolla el sistema de práctica preprofesional para estudiantes de la carrera de Trabajo Social. Su inclusión se efectuó en el Plan de Gestión Social del proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo (CMR).

- AySA renovó el Convenio con la Fundación Garrahan, por medio del cual, en los establecimientos de la empresa, se recolectan tapitas plásticas y papel para donarlos a la Fundación.

- Se firmó una Carta Compromiso con la Agencia de Protección Ambiental (APrA) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, por la que AySA se incorporó al "Programa de Gestión de Aceites Vegetales Usados de Generación Domiciliaria" de la Ciudad de Buenos Aires.

- En el marco del Programa de Recolección de Aceites Vegetales Usados Domiciliarios (AVUs), la Asociación de Lucha contra la Parálisis Infantil (ALPI) se encarga de retirar el aceite recolectado en AySA para convertirlo en biodiésel y recaudar fondos para sus centros de rehabilitación.

Firma de la Carta Compromiso con la Agencia de Protección Ambiental (APrA).

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **Premio AmCham Ciudadanía Empresaria**, en la modalidad Iniciativa, Temática – Medioambiente - Uso del Agua, por el trabajo "Red de monitoreo de la cuenca del Plata". El Premio AmCham es un galardón a la gestión empresarial sustentable destinado a grandes empresas y PyMEs del país que orientan y gestionan su modelo de negocios hacia las economías del siglo XXI.

- **Premio Calidad Empresaria**, cuyo objetivo es reconocer e impulsar la excelencia y el liderazgo empresario en toda la región. La elección fue realizada por un prestigioso jurado internacional que evaluó las experiencias, conductas y modelos de gestión basados en criterios sustentables y que mejor contribuyeron al crecimiento sostenible de una empresa y al conjunto de la sociedad.

- AySA fue reconocida por sus proyectos de **Responsabilidad Social Empresaria**, distinción otorgada por el Ministerio de Desarrollo Social a través de la Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible. Los reconocimientos fueron entregados a 100 empresas y organizaciones de la sociedad civil que trabajan junto al Estado para mejorar la calidad de vida de la sociedad.

- AySA fue distinguida por el Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), en el marco del evento "**Conectando a las empresas con los ODS. Contribución del sector empresario en Argentina**", por su aporte al ODS 6 "garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y saneamiento para todos".

- **Premio IAS 3M**, "Reconocimiento en la Prevención y Reducción de Accidentes de Trabajo". Categoría: Seguridad en el Trabajo.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

- **ALOAS, 6° Encuentro Internacional de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento** ALOAS en Panamá. La apertura oficial del encuentro estuvo a cargo del ingeniero José Luis Inglese, presidente interino de ALOAS.

- **FITMA 2017**, Foro y Feria Internacional de Tecnologías del Medio Ambiente, el Agua y las Energías Renovables.

- **Premio Argentino Junior del Agua 2017**. Se trata de una iniciativa impulsada por la Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente (AIDIS ARGENTINA), que busca captar el interés de estudiantes secundarios en la conservación, protección y administración del agua, reconociendo proyectos en los campos tecnológicos, científicos y de comunicación. AySA apoya esta iniciativa y brinda su aporte para que los chicos tengan la oportunidad de vivir una experiencia única de crecimiento y conciencia ambiental.

  AySA acompañó a los ganadores, alumnos de la Escuela de Educación Secundaria Agraria (E.E.S.A.) N° 2 de Lincoln, provincia de Buenos Aires, que viajaron a Estocolmo, Suecia, representando a la Argentina para competir por el International Stockolm Junior Water Prize ("Premio Nobel del Agua"), instituido por la Fundación Estocolmo del Agua que cuenta con el patrocinio de la Princesa Victoria de Suecia.

- **Semana Mundial del Agua 2017**, organizada por el *Stockholm International Water Institute* (SIWI), que tuvo lugar en Estocolmo, Suecia. AySA, el Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda y la Embajada Argentina en Suecia participaron en conjunto de un stand con información institucional. Asimismo, el Presidente de la empresa, el ingeniero José Luis Inglese, formó parte de las sesiones plenarias como disertante del panel "Hoja de Ruta de la Argentina para la gestión sustentable del agua".

- **Día Mundial del Agua**. Con motivo del Día Internacional del Agua, la empresa Roca, a través de su Fundación *We Are Water*, organizó una charla sobre el uso racional del agua, para arquitectos especializados, que estuvo a cargo de la directora de Ambiente de AySA.

- **III Jornadas Nacionales de Política Hídrica**. El evento tuvo lugar en el salón del Palacio de las Aguas Corrientes, y fue organizado en conjunto por el Consejo Hídrico Federal (COHIFE), la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación (SSRH) y la Red Argentina de Capacitación y Fortalecimiento en Gestión Integrada de Recursos Hídricos (ArgCap-Net).

- **XIII Jornadas Argentina Sustentable 2017**. Los temas centrales fueron: Estrategias de Sustentabilidad, Cambio Climático y Gestión Integral de Residuos. AySA participó con un stand de difusión institucional.

- **2° Conferencia Ambiental UISCUMARR**. La Unión Industrial para el Saneamiento de las Cuencas Matanza - Riachuelo y Reconquista (UISCUMARR) organizó esta Conferencia, cuya temática fue "El cambio climático y las experiencias del Matanza Riachuelo y Ganges (India)". El evento contó con la presencia de funcionarios de gobierno, especialistas, cámaras empresarias, representantes del sector judicial, sindicatos y referentes de organizaciones no gubernamentales.

- **3° edición Tecnologías Innovadoras en Aguas y Efluentes**, organizada por la Cámara Empresaria del Medio Ambiente (CEMA), integrada por compañías que proveen de bienes y servicios para la preservación del ambiente y la mejora de la calidad de vida.

- **Jornada de Salud y Educación Ambiental**. En el marco de la semana de la Conciencia Ambiental, la Autoridad de la Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR) organizó este evento, en el Palacio de las Aguas Corrientes. Durante la jornada, se presentó el Plan Director de AySA y su contribución para mejorar la calidad de vida y la salud de los habitantes de la cuenca.

Premio Argentino Junior del Agua 2017

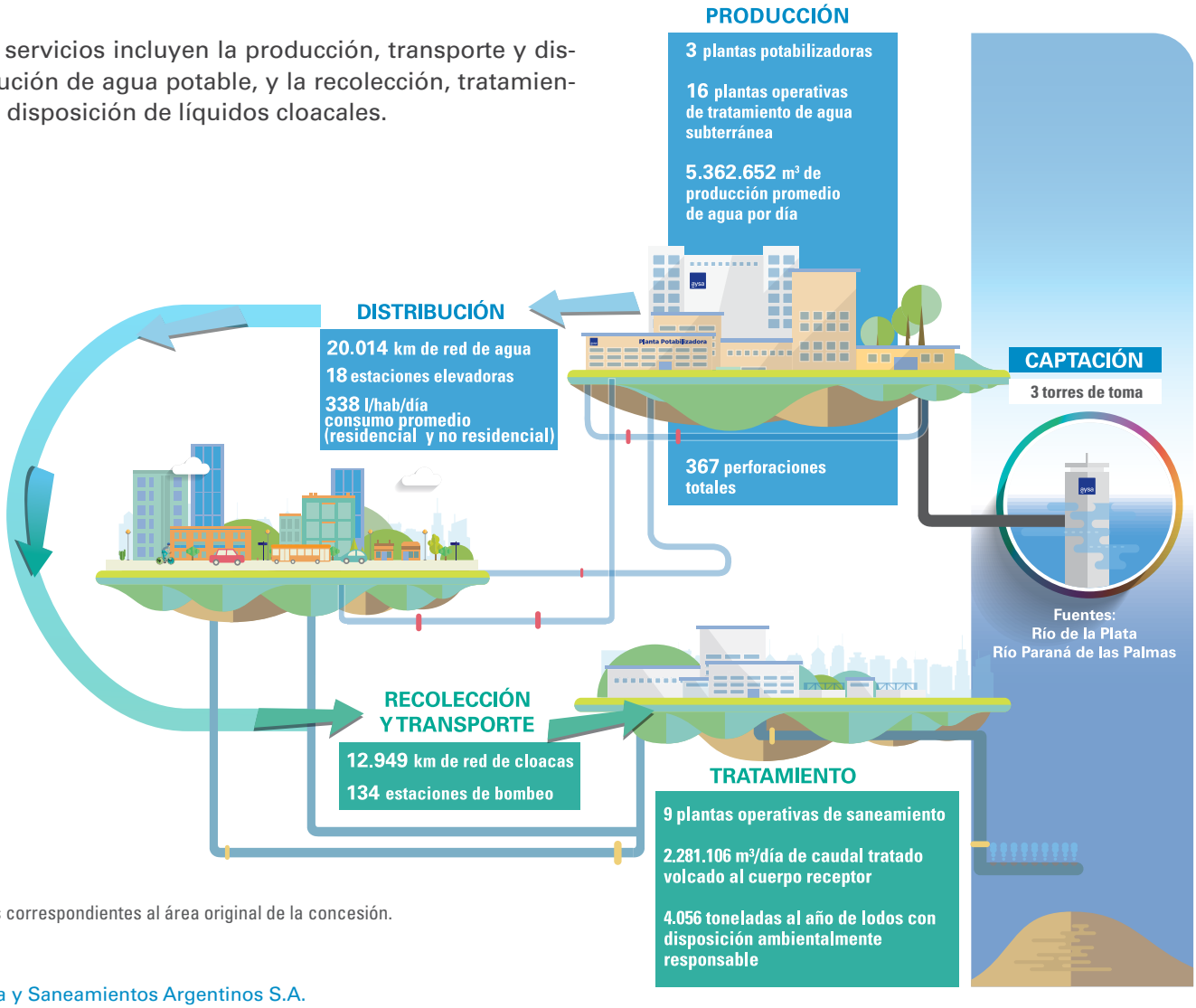
SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO

14. AGUA POTABLE
15. SANEAMIENTO
16. SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

AySA trabaja para brindar prestaciones de la más alta calidad y eficiencia mediante un sistema integrado, implementado sobre infraestructuras propias, que permite desarrollar su actividad de modo sustentable.

Los servicios incluyen la producción, transporte y distribución de agua potable, y la recolección, tratamiento y disposición de líquidos cloacales.

En 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el acceso al agua potable y al saneamiento como derecho humano esencial.



Datos correspondientes al área original de la concesión.

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.

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

La producción a partir de agua subterránea, que proviene del acuífero Puelche, representa menos del 5% del total de agua producida. Se realiza a través de perforaciones puntuales o en forma de baterías de pozos. Los tipos de tratamiento de agua subterránea que la empresa utiliza actualmente son: ósmosis inversa, intercambio iónico y adsorción.

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

La dotación promedio (cantidad de agua potable entregada a la red), en 2017, fue de 555 l/hab/día

Servicio de agua potable
Población: 9.348.365 habitantes
Cobertura: 84,46%

La calidad del agua

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

Los controles se inician en el agua cruda, continúan en las etapas de potabilización, en la salida de los establecimientos y prosiguen durante todo el recorrido en el sistema de distribución hasta el límite de la línea municipal de los inmuebles.

Control de calidad
Determinaciones de agua: 133.501
Resultados conformes: 99,44%

Calidad del agua distribuida
Para controlar la calidad del agua potable que se entrega a los usuarios, se extrajeron y analizaron más de 12.400 muestras de agua tomadas en puntos fijos de las redes del área de concesión.

SANEAMIENTO

Este servicio consiste en la recolección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión –incluyendo aquellos efluentes industriales con autorización de vuelco al sistema cloacal–, para verterlos luego en los cuerpos receptores, en las condiciones dispuestas por las reglamentaciones vigentes.

Las aguas servidas se escurren por acción de la fuerza de gravedad por la red domiciliaria. Luego, son elevadas en estaciones de bombeo hacia conductos mayores o hacia cloacas máximas. Finalmente, son transportadas a establecimientos donde reciben tratamiento, antes de ser devueltas al río.

Servicio de desagües cloacales
Población: 7.383.558 habitantes
Cobertura: 66,71%

La calidad de los efluentes

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

Control de calidad
Determinaciones de efluentes: 10.145
Resultados conformes: 99,31%

SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

AySA ha establecido un modelo para una gestión de excelencia cuyo objetivo es lograr que el 100% de las áreas de la empresa cumplan con un Sistema de Gestión Certificado. Hoy, gran parte de las operaciones técnicas y comerciales, o de procesos de soporte, ya se encuentran certificadas.

Las certificaciones y acreditaciones abarcan procesos en diversos establecimientos de la empresa, entre ellos, las plantas potabilizadoras y las plantas depuradoras.

38 Procesos Certificados ISO 9001

33 Sitios Certificados ISO 14001

32 Sitios Certificados OHSAS 18001

2 Certificados y **36** Parámetros Acreditados ISO/IEC 17025 (Laboratorio Central y Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua)

2 Certificados de Guías de Aplicación IRAM 13 y 90003

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

		NORMAS		
		ISO 9001	ISO 14001	OSHAS18001
ESTABLECIMIENTOS	**Plantas Potabilizadoras**	General San Martín General Belgrano Juan Manuel de Rosas	General San Martín General Belgrano	General San Martín General Belgrano Juan Manuel de Rosas
	Estaciones elevadoras de agua	Caballito, Centro, Constitución, Devoto, Floresta, Lanús, La Matanza, Morón, Quilmes, Saavedra, Tres de Febrero y Villa Adelina	Caballito, Centro, Constitución, Devoto, Floresta, Lanús, La Matanza, Morón, Quilmes, Saavedra, Tres de Febrero y Villa Adelina	Caballito, Centro, Constitución, Devoto, Floresta, Lanús, La Matanza, Morón, Quilmes, Saavedra, Tres de Febrero y Villa Adelina
	Pozos de agua	Norte, Oeste y Sur		Norte, Oeste y Sur
	Plantas de tratamiento de agua subterránea	Barrio Uno, La Celia, Virrey del Pino y 9 de Abril	Barrio Uno, La Celia, Virrey del Pino y 9 de Abril	Barrio Uno, La Celia y Virrey del Pino
	Plantas depuradoras	Sudoeste	Santa Catalina, El Jagüel/ Barrio Uno, Sudoeste, Hurlingham y Norte	El Jagüel/ Barrio Uno, Hurlingham. Sudoeste, Santa Catalina y Norte
	Estaciones de bombeo de líquidos cloacales y estación elevadora de líquido cloacal		Zona Centro, Norte, Sur y Boca-Barracas	
	Otras dependencias		Establecimiento Wilde	Establecimiento Wilde
			Laboratorio Central	Laboratorio Central
PROCESOS		Control Centralizado de Agua Gestión de Redes Control Centralizado de Saneamiento Gestión de los Reclamos Técnicos Gestión Comercial Gerencia Sistemas Comerciales Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico Dirección de Apoyo Logístico Dirección de Compras y Almacenes Auditoría Interna Gerencia de Administración de Riesgos Dirección de Grandes Conductos Gerencia de Higiene y Seguridad y Medicina Laboral	Control Centralizado de Agua Gestión de Redes Cloacales Gerencia de Perforaciones	Control Centralizado de Agua Gestión de Redes Cloacales

GRUPOS DE INTERÉS

17. NUESTROS TRABAJADORES
22. NUESTROS PROVEEDORES
24. NUESTROS USUARIOS

AySA se encuentra trabajando en el análisis de materialidad con el fin de identificar los temas prioritarios para sus grupos de interés y, en consecuencia, de implementar herramientas que promuevan el desarrollo de su cadena de valor.

NUESTROS TRABAJADORES

Indicadores de empleo

La incorporación de nuevos municipios, el avance de las obras de ampliación y la construcción de plantas generaron nuevos puestos de trabajo, muchos de ellos cubiertos por hijos y familiares de trabajadores de la empresa.

En AySA trabajan **7.672 personas** con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso.

Durante el período 2017, ingresaron **1.258 trabajadores**, de los cuales **621** provienen de la incorporación de **nuevas áreas** de concesión.

CANTIDAD DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2017	
Dotación efectiva	7.523
Dotación contratada	149
DOTACIÓN TOTAL	**7.672**

OTROS INDICADORES	
Índice de rotación anual	10,30%
Trabajadores con jornada reducida	2,25%

TRABAJADORES DE AySA SEGÚN SEXO Y EDAD			
Edad	Mujeres	Varones	Total
Hasta 30 años	476	1.469	1.945
Entre 31 y 50 años	998	2.971	3.969
Más de 50 años	309	1.449	1.758
TOTAL	**1.783**	**5.889**	**7.672**

Las trabajadoras mujeres representan el **23%** del total de la dotación. Asimismo, las mujeres en puestos jerárquicos representan el **18%** del total de puestos jerárquicos.

EGRESOS POR CAUSA SEGÚN SEXO Y EDAD, EN 2017									
Motivo	Mujeres				Varones				Total
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	Subtotal	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	Subtotal	
Despido	1	1		2	1	6	1	8	10
Jubilación			38	38		2	86	88	126
Fallecimiento			1	1		2	14	16	17
Abandono de trabajo		1		1	3	1	1	5	6
Programa de Retiro Voluntario	1	5		6	1	6	10	17	23
Renuncia	8	7		15	10	8	1	19	34
TOTAL	**10**	**14**	**39**	**63**	**15**	**25**	**113**	**153**	**216**

Comunicación con nuestros trabajadores

Con el objetivo de consolidar los vínculos y los valores con los trabajadores, se realizan acciones de comunicación en diversos formatos –folletería, carteleras y comunicaciones digitales– para alcanzar todos los públicos internos. Entre ellas, se entregan el Boletín AySA, folletos informativos junto con el recibo de sueldo y manuales. Además, se difunden comunicados digitales de efemérides, se dispone del recurso multimedia "AySA con Vos" y se realizan campañas de higiene y seguridad y de prevención sanitaria a través de los diversos canales.

Respeto y protección de los derechos humanos y laborales

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 desempeño de las tareas y el desarrollo profesional. Así, desde 2006 está en vigencia un moderno Convenio Colectivo de Trabajo que contempla las necesidades del personal y establece los lineamientos para su desempeño. Con posterioridad a la actualización del año 2011, en el año 2015, se obtuvo una nueva mejora homologada bajo el número CCT 1494/15 "E". El 100% de los trabajadores están adheridos a este convenio colectivo.

Premios y gratificaciones

En cumplimiento con el Convenio Colectivo de Trabajo, como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, se entregan compensaciones especiales a los trabajadores que cumplen 25, 30, 35, 40 y 45 años de servicio en la empresa. En 2017, **223 trabajadores** recibieron este reconocimiento a su trayectoria.

Servicio social

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

En 2017 se realizaron **506 intervenciones**; algunas de ellas son:

- 174 entrevistas psicológicas y de control psicosocial
- 76 visitas domiciliarias y a sanatorios
- 11 relevamientos socioambientales de vivienda
- 10 derivaciones clínicas

Además, se realizaron acompañamientos, entrevistas de diagnóstico institucional y seguimientos de control.

El servicio social lleva adelante el Programa de Nueva Etapa, cuyo objetivo es asesorar y apoyar a los trabajadores próximos a jubilarse, quienes reciben contención psicológica y asesoramiento en cuestiones previsionales. En 2017, participaron **120 trabajadores**.

Inclusión de personas con discapacidad

AySA procura brindar apoyo a los trabajadores con discapacidades sensoriales o motoras, para derribar barreras que impidan o dificulten la inclusión.

Violencia laboral

Durante 2017 se mantuvieron reuniones con miembros del Ministerio de Trabajo de la Nación y con profesionales de otras empresas, y se trabajó internamente, para delinear acciones de concientización sobre este tema para todos los trabajadores de la empresa.

Licencias familiares

En lo referente a las licencias por paternidad, los trabajadores hombres cuentan con diez días por nacimiento de hijo. Se superan así los dos días que establece la Ley de Contrato de Trabajo.

Respecto de la adopción, la Ley de Contrato de Trabajo no establece licencia para los hombres. Sin embargo, en la actual versión del Convenio Colectivo de Trabajo, cuando se trate de menores de hasta 6 años, se otorga una licencia por sesenta días tanto a las trabajadoras mujeres como a los trabajadores hombres, poniendo en pie de igualdad la maternidad y la paternidad adoptiva.

Jardín materno-infantil

El sindicato tiene a disposición del personal, para la asistencia de sus hijos, dos jardines materno-infantiles: "Sol y Agua", en la planta potabilizadora General San Martín, y "La Gotita de Agua", en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes.

Por otra parte, se otorga un beneficio de reintegro de jardín maternal a aquellas trabajadoras que por algún motivo no puedan enviar a sus hijos a los jardines maternales de la empresa. Durante 2017, **150 trabajadoras** fueron beneficiadas con este reintegro.

Proyecto Nutriendo el Futuro: promoción de la lactancia materna

AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) desarrollan esta iniciativa para promover la lactancia materna.

Por un lado, AySA dispone dentro de sus instalaciones de Espacios Amigos de la Lactancia, especialmente acondicionados para que las trabajadoras mujeres puedan extraerse leche materna en condiciones de higiene y salubridad, y conservarla refrigerada hasta la finalización del horario laboral. De este modo, pueden continuar con la lactancia luego de haberse reincorporado a sus tareas en el ámbito laboral.

Además, ante el nacimiento de un hijo se hace entrega a todos los trabajadores, hombres y mujeres, de un kit de conservación de leche materna.

Teletrabajo

Para situaciones específicas, AySA cuenta con la modalidad de teletrabajo como una forma de compatibilizar las responsabilidades laborales, personales y familiares.

En aquellos casos en los que se implementa esta modalidad, la relación de trabajo se realiza total o parcialmente en el domicilio del trabajador, o en lugares distintos del establecimiento del empleador, mediante la utilización de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC).

Becas para hijos de trabajadores

La Comisión Mixta de Becas, integrada por el sindicato y la empresa, adjudicó **363 becas** para que hijos de trabajadores puedan iniciar o continuar sus estudios secundarios.

Refrigerios

En los establecimientos de la empresa, los trabajadores acceden a servicios de comedor y de provisión de viandas.

En AySA se evalúan en forma constante la calidad y la cantidad de comida ofrecida a los trabajadores, mediante controles continuos al proveedor y prueba de nuevas propuestas de menú. Además, se preparan viandas especiales para celíacos.

Comedores y provisión de viandas
Servicios: **95**
Nuevos servicios inaugurados en 2017: **33**

Curso Pequeñas Reparaciones Domiciliarias

Se trata de un curso exclusivo y gratuito destinado a trabajadoras de AySA afiliadas del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS). El objetivo es proveer de técnicas básicas para realizar reparaciones simples de electricidad e instalaciones sanitarias, en condiciones de seguridad y calidad.

Este curso se organiza conjuntamente con el Instituto Terciario Leopoldo Marechal y el Departamento de la Mujer del SGBATOS, con certificación del Centro de Formación Profesional N°16.

Trabajo seguro y promoción de la salud

La empresa desarrolla diversas acciones dedicadas a la prevención primaria y a la promoción de la salud de sus trabajadores, para garantizar el bienestar psicofísico y social.

Durante el año 2017, se inauguraron **3 nuevos servicios médicos**.

Campañas de salud en 2017
Campaña antigripal:
3.300 trabajadores vacunados
Campaña de control de la presión arterial:
1.603 trabajadores controlados

Indicadores de higiene y seguridad

Se relevaron los principales indicadores de higiene y seguridad de AySA y se detallan a continuación a modo de tablas.

PRINCIPALES INDICADORES DE HIGIENE Y SEGURIDAD			
Año	2015	2016	2017
Dotación total de trabajadores	6.441	6.630	7.672
Enfermedades profesionales	0	0	0
Accidentes de trabajo	129	95	112
Tasa de frecuencia	9,63	6,88	7,27
Tasa de gravedad	0,35	0,25	0,28
Días perdidos	4.637	3.514	4.374
Muertes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional	0	0	0

Durante el año 2017, se realizaron **102** simulacros de evacuación y **8.089** inspecciones a trabajos de contratistas.

TIPOS DE ACCIDENTES			
	Número de casos		
	2015	2016	2017
Caída de personas a nivel	19	11	23
Bajando o subiendo del vehículo	5	5	2
Caída por un desnivel	5	1	1
Caída de personas de altura	0	1	5
Golpes por objetos	31	24	29
Caída de objetos	2	2	2
Choque contra objetos	5	2	6
Pisada sobre objetos	7	6	0
Manipulación inadecuada de herramientas	5	1	7
Manipulación inadecuada de equipos	2	0	0
Esfuerzo físico excesivo/ falsos movimientos	7	6	6
Aprisionamiento/ atrapamiento	5	7	6
Inhalación de olores - gases	0	0	0
Quemaduras	0	2	1
Contacto con electricidad	0	1	1
Cuerpo extraño en ojos	4	1	2
Choque vehicular	10	12	8
Atropellamiento por vehículo	3	0	0
Otros tipos no clasificados	13	5	1
Exposición a productos químicos	6	8	12
TOTAL	**129**	**95**	**112**

Capacitación y desarrollo profesional

AySA considera primordial la formación del personal. Por eso, en 2017, continuó fomentando la adquisición de los conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo, especialmente para el nuevo personal que ingresó a la empresa.

En el año se brindaron en total **133.303 horas** de capacitación para áreas técnicas, comerciales y administrativas, en las que se contempla el eje "Sustentabilidad". Las horas promedio de capacitación por año por trabajador fueron **18**.

Asimismo, se cumplió con el programa de inducción para nuevos trabajadores en el que se presentan las diversas áreas de la empresa y los procesos más relevantes.

En 2017, **16 trabajadores**, estudiantes universitarios de carreras afines al servicio, se incorporaron al Programa de Formación Profesional. El Programa, que permite articular la etapa de formación académica con la práctica en distintas áreas de la actividad sanitarista, sumó así un total de **137 trabajadores**.

Se otorgaron **80 becas** a trabajadores para estudios terciarios, universitarios o de posgrado.

Además, **24 becas** fueron otorgadas para la Carrera de Especialización en Gestión de Empresas de Servicios de Agua y Saneamiento (CEGESAS).

AySA cuenta con la Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista Eva Perón donde se dictan cursos de Mecánica, Electromecánica, Soldadura y de Operadores de Equipos. En 2017, se inscribieron 186 alumnos y se dictaron **48 cursos**.

AySA continúa con la organización de Comunidades de Práctica, que consiste en formar grupos de trabajo interdisciplinario, con aproximadamente 10 profesionales de diferentes áreas de la empresa, para desarrollar proyectos relacionados con la gestión empresarial, la tecnología, la sustentabilidad ambiental, social y comunitaria, la relación con el usuario y el desarrollo del personal, entre otros.

En 2017, se desarrollaron **6 Comunidades de Práctica**, con **64 participantes** que trabajaron durante **427,25 horas** distribuidas en **95 reuniones**. Las comunidades de Práctica abordaron los siguientes temas:

- Tratamiento y valorización de lodos (Parte II)
- Calidad del aire/ control de olores (Parte II)
- Desarrollo de la innovación
- Índice de riesgo sanitario (Parte II)
- Urbanizaciones emergentes (UREM)
- Gestión integral de grasas (Parte II)

NUESTROS PROVEEDORES

AySA promueve el desarrollo de proveedores, acompañando a las áreas técnico-operativas con la intención de establecer relaciones a largo plazo basadas en el diálogo, la transparencia y el compromiso con el desarrollo sostenible.

AySA clasifica los rubros que contrata como críticos y no críticos. Los primeros se clasifican a su vez en a) críticos para la empresa (ya que la falta, omisión, retraso o falla imposibilita la prestación de los servicios) y b) críticos para cada sistema de gestión (establecidos en los procedimientos específicos de cada sistema de gestión, que no afectan de manera significativa la operación).

Actualmente se está analizando el comportamiento de los proveedores críticos para su evaluación.

Selección y acompañamiento de proveedores

Con el propósito de realizar contrataciones transparentes, la selección de proveedores se lleva a cabo mediante diversos procesos licitatorios contemplados y reglamentados en el Manual de Procedimientos de Gestión de Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de AySA. Asimismo, se efectúa un seguimiento que contempla aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal de las contratistas y aspectos medioambientales en el desarrollo de los trabajos.

Los contratos de mayor envergadura se gestionan a través de licitaciones públicas, mientras que los contratos menores se tramitan mediante concursos públicos y privados.

El control del cumplimiento de los distintos procesos de compra se realiza con la intervención oportuna 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 Nacional de Contrataciones, entre otras y según corresponda.

Dada la magnitud de los proyectos en marcha, la empresa se encuentra en un período de gran demanda de bienes y servicios, con foco en los proveedores locales, de modo de incentivar los desarrollos nacionales, y así contribuir con el crecimiento económico y la generación de empleo.

PROVEEDORES ACTIVOS*		
Año	2016	2017
Número de proveedores	969	1.141

* Proveedores con órdenes de compra emitidas durante el año informado.

Durante el año 2017, la empresa llevó a cabo **4.609** contrataciones por un total de **$8.803.432.981**

(no se incluyen obras de infraestructura ni contratos con financiamiento de Organismos Internacionales)

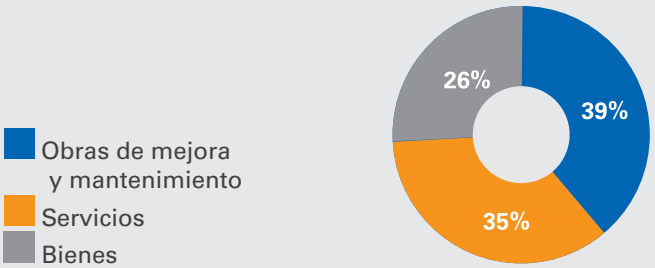
Registro de proveedores

AySA posee un Registro de Proveedores en el que las empresas interesadas pueden inscribirse para ser invitadas a las diversas licitaciones que se realizan. Los requisitos para la preinscripción de proveedores en el Registro se encuentran publicados en la página web de AySA. Actualmente, los proveedores pueden realizar una preinscripción vía web, eligiendo el/los rubros que pueden proveer, y obtener un turno para presentar la documentación en las oficinas de AySA. La implementación de esta nueva herramienta simplifica y hace más rápido el trámite de inscripción de proveedores.

En 2017, en el marco de una actualización de los proveedores activos, y para agilizar el proceso, se implementó un sistema de notificación automática a los proveedores con documentación próxima a expirar.

Proveedores por rubro

Proveedores por rubro,
según importe en pesos

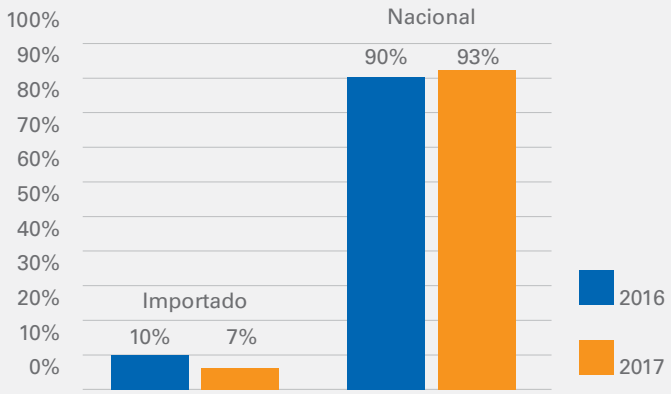


Promoción de la industria nacional

Desde sus inicios, AySA se encuentra abocada a favorecer la producción local, buscando constantemente reemplazar materiales importados por aquellos que se pueden desarrollar en el país.

La empresa trabaja de manera plena bajo la normativa del Régimen "Compre Trabajo Argentino" Ley N° 25551.

RELACIÓN DE IMPORTES POR ORIGEN DE COMPRA 2016-2017



Es importante destacar que los únicos productos importados que se adquieren en el rubro "material de línea" son aquellos que, por su tecnología, no pueden desarrollarse en el país o porque por su volumen de compra no resultan rentables para ser producidos en el país. Durante 2017, la Oficina Nacional de Contrataciones otorgó a AySA 171 Certificados de Verificación (CDVs) para la compra de productos importados.

Evaluación y auditorías

Con el objetivo de obtener información sobre el desempeño de los proveedores, se continuó trabajando en el desarrollo de un programa informático que registre las evaluaciones de los mismos. Su implementación está proyectada para 2018. Para ello, se cuenta con una metodología de evaluación de desempeño estandarizada en la que se valoran tres atributos: puntualidad, calidad de producto/servicio y presentación de documentación.

Las auditorías se llevan a cabo en el proceso de compras y visitas a los proveedores de insumos críticos, con el propósito de evaluar estándares sociales y ambientales y el cumplimiento de los contratos firmados. En este sentido, se cuenta con una comisión de insumos químicos en la que se crean, revisan y proponen modificaciones a los procedimientos específicos de recepción, de control de calidad y de gestión administrativa de los insumos químicos. Durante 2017, se realizaron auditorías a las empresas y plantas de producción que proveen cloruro de sodio, policloruro de aluminio (PAC), poliacrilamida no iónica y cal viva.

El objetivo de estas auditorías es verificar que las empresas cumplen con el contrato en toda su extensión, incluyendo metodologías de trabajo en planta, técnicas de ensayo de laboratorio, stocks de seguridad y el proceso final de logística y despacho. Asimismo, estas auditorías comprenden, en su matriz de cálculo, un campo de sistemas integrados donde se hace especial énfasis en los sistemas de calidad, de seguridad e higiene y de políticas medioambientales.

NUESTROS USUARIOS

Comprometidos con la calidad en todas sus actividades, AySA busca garantizar procesos comerciales eficientes a la vez que protege los derechos de los usuarios. La política comercial de la empresa busca reflejar el compromiso asumido, mediante la correcta facturación, procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados y profesionalismo en la resolución de situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos y velando por el cumplimiento de sus obligaciones.

USUARIOS REGISTRADOS POR SERVICIO (incluye nuevas áreas incorporadas)	
Agua potable y desagües cloacales	2.786.841
Agua potable	703.996
Desagües cloacales	145.491
TOTAL	**3.636.328**

USUARIOS REGISTRADOS POR CATEGORÍA	
Residencial	3.164.784
No Residencial	348.493
Baldío	123.051
TOTAL	**3.636.328**

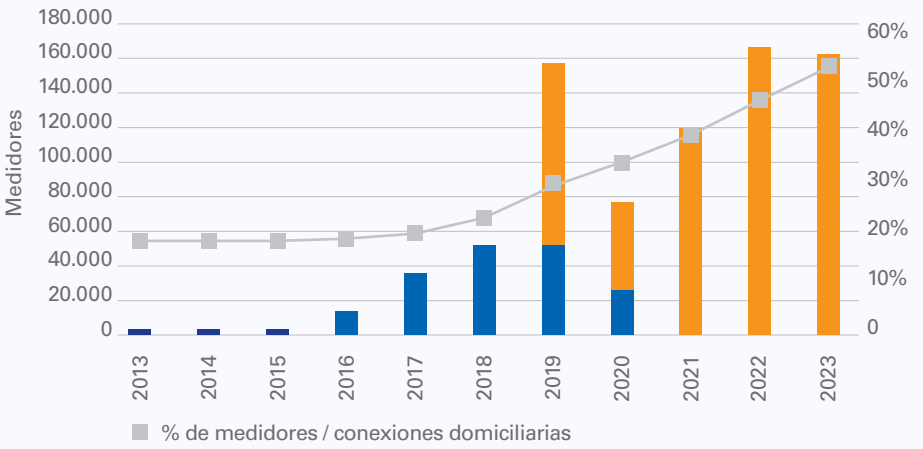
USUARIOS REGISTRADOS POR RÉGIMEN	
Medido	497.454
No medido	3.138.874
TOTAL	**3.636.328**

Nuevas áreas incorporadas
342.184 usuarios registrados a diciembre 2017

Municipio de Merlo, Provincia de Buenos Aires.

Plan de Micromedición

Este plan promueve la instalación de medidores para incentivar el uso responsable del agua. Para ello, se realizó una adecuación de la estructura tarifaria de modo que el cálculo de la tarifa se realice por consumo y no por el metraje de la superficie construida.



Instalaciones hasta 2015: 17,5% de conexiones medidas. Menos de 1.000 medidores por año en los últimos 10 años anteriores.

Plan de Micromedición vigente: 26,0% de conexiones medidas. 165.000 medidores.

Plan de Micromedición propuesto (Participación Público Privada): 50% de conexiones medidas. 500.000 medidores.

Programa de Tarifa Social

El Programa de Tarifa Social de los servicios de agua potable y desagües cloacales es un instrumento de política social pensado para quienes más lo necesitan. Su objetivo es dar respuesta a las necesidades de aquellos hogares que presentan dificultades económicas para afrontar el pago de los servicios.

El Programa cuenta con diferentes modalidades de inclusión: Tarifa Social para usuarios residenciales, Caso Social para aquellos hogares que se encuentren en situación social crítica y cuenten con la posibilidad de acceder a la exención total del pago de los servicios, y Tarifa Comunitaria para usuarios no residenciales como instituciones u organizaciones de la sociedad civil.

TARIFA SOCIAL HASTA DICIEMBRE DE 2017	
Número de beneficiarios	272.358
Monto anual aplicado	$291.909.699

DETALLE SEGÚN TIPO DE BENEFICIO	
Usuarios residenciales	270.310
Casos sociales	588
Tarifa social comunitaria	1.460
TOTAL	**272.358**

Atención al usuario

La empresa dispone de 28 Centros de Atención, distribuidos estratégicamente en distintas localidades de su área de concesión, y de un Centro de Atención Telefónica a través del cual se reciben y gestionan consultas comerciales y técnicas. Asimismo, cuenta con la Oficina Virtual disponible en la página web de AySA: ww.aysa.com.ar

CONTACTOS COMERCIALES REALIZADOS POR USUARIOS EN 2017, SEGÚN VÍA DE CONTACTO

	Atención telefónica	Atención personalizada	Oficina virtual*	Total
Reclamos	10.131	46.847		56.978
Solicitudes	232.034	694.730	725.456	1.652.220
Consultas	243.021	142.383		385.404
Cobros en caja o por tarjeta	66.906	993.503		1.060.409
TOTAL	**552.092**	**1.877.463**	**725.456**	**3.155.011**

* De las solicitudes de la Oficina Virtual, 413.835 corresponden a sociedades de cobranza.

TIEMPOS DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Tiempo de espera	00:10:59
Tiempo de atención	00:07:01

TIEMPOS DE ESPERA PARA ATENCIÓN POR CAJA

Tiempo de espera	00:02:48
Tiempo de atención	00:02:38

Centro de Atención Integral al Usuario

Este centro brinda a los usuarios variadas vías para canalizar sus consultas y solicitudes.

- Servicio técnico: 0800-321-AGUA (2482), línea gratuita con atención las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Servicio comercial: 6333-2482, línea que funciona de lunes a viernes de 8 a 18 horas.
- Autogestión telefónica: 6333-2482 o 0800-321-2482
- Correo electrónico: atencionalusuario@aysa.com.ar
- Fax:6333-2482, opción Servicio Comercial
- Correo postal: Av. Córdoba 1950, 1° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

VOLUMEN DE LLAMADAS (AÑO 2017)

Servicio	Llamadas entrantes	Llamadas atendidas	Porcentaje de atención
Técnico	1.077.729	1.034.867	96%
Comercial	643.714	560.280	87%
TOTAL	**1.721.443**	**1.595.147**	**92,7%**

El tiempo de espera promedio para la atención telefónica es de 1 minuto, y la duración estimada de los llamados es de 3 minutos en los casos técnicos y de 5 minutos en los casos comerciales.

Accesibilidad

Los Centros de Atención al Usuario 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 discapacidad.

Por otra parte, AySA cuenta con un servicio de impresión de facturas en sistema Braille, para personas con discapacidad visual. Para la impresión de este material, se ha contado con el asesoramiento de la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVI).

AySA en el Barrio

El Programa AySA en el Barrio consiste en acercarse, con unidades móviles, a los barrios para asesorar a la comunidad sobre el beneficio de la tarifa social, así como atender todo tipo de consultas y registrar solicitudes y reclamos.

En las unidades móviles, se brinda información sobre el servicio y las obras que pudiesen tener impacto en el corto plazo en el área que se visita.

Durante 2017, AySA en el Barrio visitó **253 barrios** de la Ciudad de Buenos Aires y de la provincia de Buenos Aires. Ello incluyó acciones con foco en centros de jubilados y en las áreas nuevas de la concesión. Se ingresaron más de **34.000 solicitudes y reclamos**, así como también consultas de los usuarios.

Comunicaciones con los usuarios

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

En el sitio web institucional www.aysa.com.ar, los usuarios pueden acceder de manera inmediata a información tanto técnica como institucional y de servicio. La empresa mantiene una actualización constante de los contenidos del sitio, procurando una navegación simple, ágil y de alta visibilidad.

Durante 2017, el sitio recibió más de **1.029.958 visitas**, mientras el total de visitas a sus diferentes páginas fue de 4.973.768. Las secciones más vistas fueron "Inicio", "Oficina virtual", "Trabajos de mantenimiento y mejoras", "Centros de Atención al Usuario" y "Gestión telefónica de trámites".

Además, desde las redes sociales se transmite información sobre aspectos destacados de la empresa y se busca generar conciencia sobre el uso del agua y el cuidado del ambiente. De este modo, se promueven buenas prácticas de consumo y, a su vez, se contribuye a la generación de una nueva cultura del agua.

En 2017, se sumó la atención al usuario en redes sociales, donde se brinda asistencia personalizada, se atienden reclamos por Facebook y Twitter y, en el caso de las otras redes, se derivan a los canales habilitados. También, se informa sobre eventualidades en el servicio de manera de aliviar las consultas y aprovechar las redes como nuevos medios de comunicación.

LAS REDES EN NÚMEROS

Red	Número de fans o suscriptores	Número e interacciones/ visualizaciones
Facebook	65.346	107.392
YouTube	943	2.277.393
Instagram	1.691	6.332
Linkedin	6.838	680
Twitter	1.329	1.961

Con relación a la comunicación durante el desarrollo de obras, se llevan a cabo reuniones con la comunidad para difundir información relativa a los proyectos. Adicionalmente, se realizan actividades que favorecen la integración de los vecinos a los servicios y al uso racional de los mismos.

Redes sociales de AySA

Facebook: AySA.Argentina

Instagram: AySA.Oficial

Youtube: AySACanalOficial

Linkedin: company/aysa/

Twitter: @AySA_Oficial

Para los casos de obras que provocan interrupciones del servicio, AySA utiliza distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios afectados, cumpliendo con lo exigido por el Instrumento de Vinculación. Con este propósito dispone de un módulo específico en el sitio web, graba mensajes para el Centro de Atención Telefónica (0800-321-2482), publica avisos en diarios y radios nacionales, realiza llamadas telefónicas, envía e-mails y distribuye volantes. En el caso particular de las interrupciones del servicio de gran complejidad, que afectan a porciones extensas de la concesión, se implementan programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados. Asimismo, con el objetivo de reducir el impacto, los trabajos se programan para épocas en las que disminuyen el consumo y las interrupciones de emergencia.

Por otra parte, AySA publica el Informe al Usuario, que es un reporte anual que incluye los datos más relevantes de la gestión, y se encuentra disponible en el sitio web.

Encuestas de satisfacción de los usuarios

Con el propósito de identificar áreas de mejora, en forma periódica se efectúan sondeos para conocer la opinión, las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios. A través de encuestas telefónicas dentro del área de acción, se mide la percepción sobre el servicio y la imagen de la empresa.

El 78% de los usuarios califica de manera positiva al servicio en general que brinda AySA.

Servicio de Atención Telefónica: el 88% de los usuarios lo califica positivamente y menciona como aspectos clave la buena y rápida atención y la amabilidad.

Centros de Atención al Usuario: el 92% de los usuarios los califica satisfactoriamente.

Servicio Técnico: el 76% lo califica de manera positiva, y mencionan como principales razones la solución al problema, el profesionalismo y la rápida respuesta y resolución.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

29. OBRAS
36. INVERSIONES
37. COSTOS OPERATIVOS

En este apartado se presentan los avances de las obras de infraestructura y de mantenimiento, así como la información económico-financiera correspondiente al período 2017.

OBRAS

Plan Área Metropolitana

Para alcanzar el desafío de la universalización de los servicios, en el marco del Plan Nacional del Agua, AySA lleva adelante el Plan Área Metropolitana, un programa de obras estructurales, básicas y domiciliarias de agua y saneamiento, destinadas prioritariamente a la expansión y a otros aspectos clave como la mejora de la calidad de los servicios y del ambiente.

El plan contempla:

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

Grandes obras de infraestructura

Obras finalizadas

Planta Depuradora Fiorito

El 26 de septiembre se realizó la inauguración de la Planta Depuradora Fiorito, que contó con la presencia del Presidente de la Nación, Ing. Mauricio Macri; la Gobernadora de la Provincia de Buenos Aires, María Eugenia Vidal, autoridades de AySA y otras autoridades nacionales y provinciales.

Caudal de tratamiento: **77.760 m³/día**
Población beneficiada: **270.000 habitantes**

Colector Oeste Tigre (tramos 2, 4 y terminación) y Estación de Bombeo Benavídez

El Colector Oeste Tigre (COT) está destinado a la evacuación de los efluentes cloacales de las áreas de Don Torcuato, General Pacheco y Benavídez del municipio de Tigre, y de áreas del municipio de Escobar.

El objetivo principal del COT es conducir los efluentes del área a servir hacia la Estación Principal y desde dicha estación hasta su vuelco en el Colector Oeste San Isidro.

Obras en ejecución

Sistema Riachuelo

Esta obra de infraestructura básica tiene como objetivos mejorar la capacidad de transporte de líquidos cloacales, aportar mayor seguridad y flexibilidad al sistema y colaborar en la mejora ambiental del Riachuelo. Fue concebido como una solución integral que permite la independización del Sistema Berazategui, posibilitando a futuro la expansión del servicio en el sudoeste del conurbano bonaerense.

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

Colector Margen Izquierda y Desvío Baja Costanera

El Colector Margen Izquierda es una obra primaria que tiene por objetivos principales transportar efluentes provenientes del radio servido de la Ciudad de Buenos Aires y de parte del conurbano bonaerense, interceptar los caudales en tiempo seco de los aliviadores pluviales y los arroyos de la Ciudad con vuelco al Riachuelo, y flexibilizar operativamente el sistema de transporte de efluentes cloacales, mediante la conexión de la segunda y de la tercera cloaca máxima, con sus correspondientes obras complementarias.

El conducto proyectado presenta un tramo cuyo diámetro interno es de 0,8 metros y su longitud, de 1,6 kilómetros; y un segundo tramo cuyo diámetro interno es de 3,2 metros y su longitud, de 9,6 kilómetros. El Desvío Colector Baja Costanera (DBC) es una obra de transporte que recibe los aportes de los futuros Colector Margen Izquierda (CMI) y Ampliación Baja Costanera y del actual Colector Baja Costanera y los conduce hasta las futuras instalaciones de la Planta de Tratamiento Riachuelo. El conducto proyectado tiene un diámetro interno de 4,5 metros y una longitud de 5,2 kilómetros.

Avance de ejecución de obras: **39%**

Emisario y difusores

El Emisario Riachuelo deberá asegurar la disposición adecuada, en el Río de la Plata, de los líquidos cloacales acondicionados en la Planta Riachuelo, preservando la calidad ambiental del cuerpo receptor.

La construcción del emisario se ha previsto en dos tramos: un conducto de transporte, en túnel, de aproximadamente 10,5 kilómetros de longitud y 4,3 metros de diámetro interno, que se extenderá desde la salida de la estación de bombeo de la Planta Riachuelo, con una dirección general sudoeste-noreste; y un tramo de difusión de 1,5 kilómetros, que tendrá difusores que permitirán lograr una mezcla del efluente pretratado con el agua del Río de la Plata para completar el tratamiento por dilución.

Avance de ejecución de obras: **31%**

Planta de pretratamiento, estación elevadora y estación de bombeo

La Planta Riachuelo es parte del sistema de tratamiento por dilución que se utilizará para disponer, en el Río de la Plata, una porción de los efluentes cloacales transportados por el sistema troncal que sirve a la Ciudad de Buenos Aires y a parte del conurbano. La adopción de este tipo de tratamiento responde a la conveniencia de aprovechar la enorme capacidad de asimilación y de autodepuración del Río de la Plata.

Los líquidos cloacales conducidos por el Desvío Colector Baja Costanera llegan a la estación elevadora de entrada (EEE), donde son elevados a una cota tal que, en la planta, la totalidad del proceso se desarrolla mediante un escurrimiento por gravedad.

La planta incluye una etapa de tamizado y una de separación de arenas y flotantes, de forma tal que el efluente pretratado pueda ser difundido en las aguas del Río de la Plata sin inconvenientes, materializando el tratamiento por dilución. La estación de bombeo de salida (EBS) bombeará los efluentes acondicionados por la planta, hacia una cámara de carga, dándole a los líquidos la altura necesaria para posibilitar su escurrimiento por el emisario subfluvial y su difusión en las aguas del río.

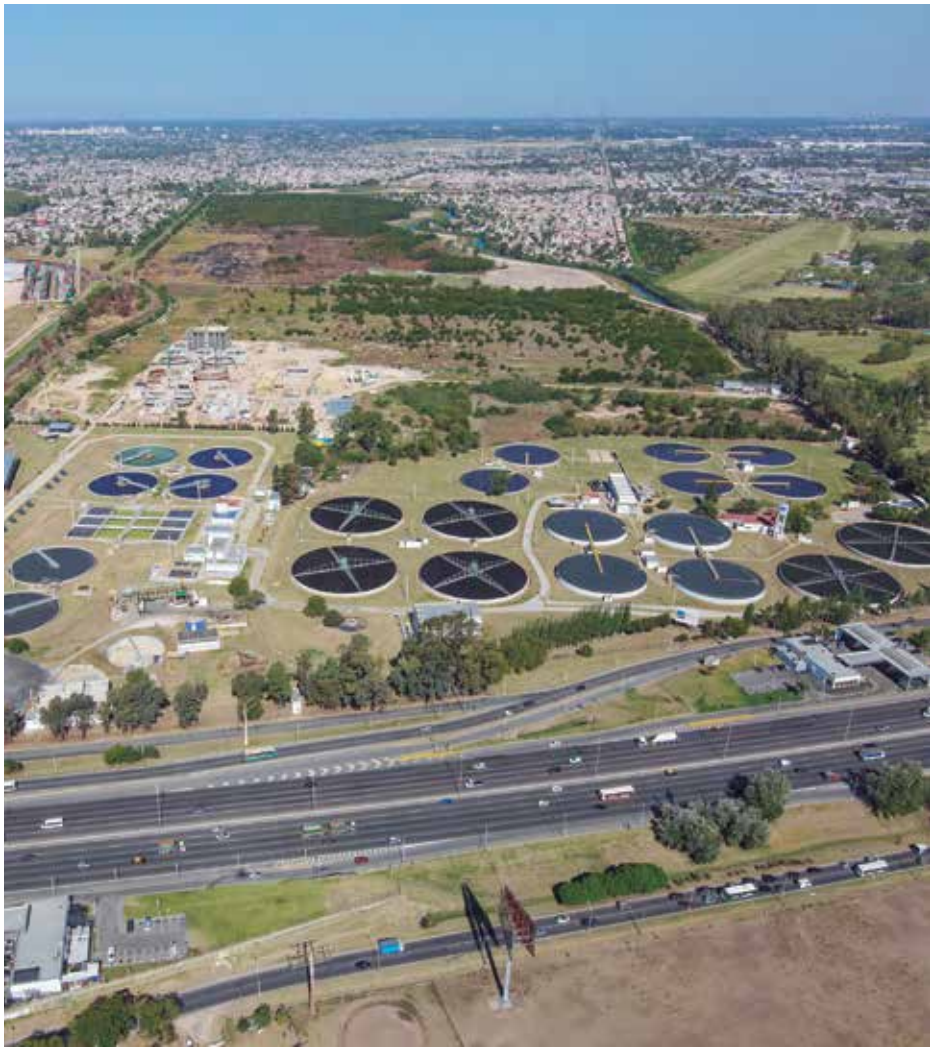
Avance de ejecución de obras: **10%**

Las obras del Sistema Riachuelo se desarrollan en el predio ubicado en el frente portuario de Dock Sud, sobre la costa del Río de la Plata.

Planta Depuradora Sudoeste

Nuevo módulo de tratamiento de barros: en la Planta Sudoeste, ubicada en Aldo Bonzi, partido de La Matanza, se construye un módulo de tratamiento de barros por digestión anaeróbica, para un caudal nominal de 3 m³/s, para lograr que los lodos resultantes del proceso de depuración tengan estabilidad y un mínimo contenido de humedad.

Capacidad de tratamiento: **259.200 m³/día**
Avance de ejecución de obras: **32%**



Planta Depuradora Sudoeste

Planta Depuradora Hurlingham

Durante 2017 se continuaron las obras de ampliación de la Planta Depuradora Hurlingham, que permitirán tratar los líquidos cloacales colectados en el sistema de saneamiento de los municipios de Hurlingham, Morón, Ituzaingó, Tres de Febrero y de parte de San Martín, antes de ser volcados al cuerpo receptor.

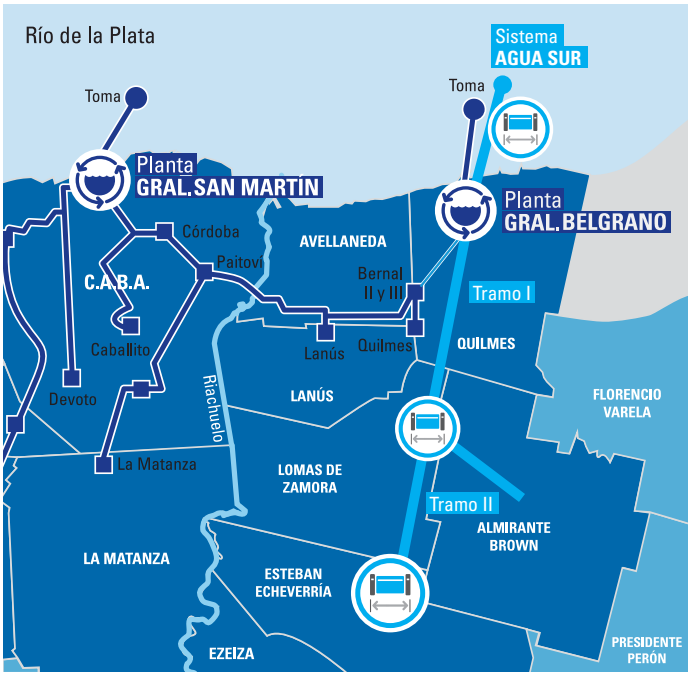
Capacidad de tratamiento de la ampliación: **77.760 m³/día**
Población beneficiaria: **300.000 habitantes**
Avance de ejecución de obras: **72%**

Sistema de Agua Sur

Este sistema está destinado a aumentar la capacidad de producción de la Planta General Belgrano en 1.000.000 m³/día de agua potable. Este aumento de caudal disponible para distribuir permitirá sumar agua superficial a la producción de agua subterránea e incrementar y mejorar el servicio en el municipio de La Matanza.

El Sistema de Agua Sur incluye las siguientes obras:

- Ampliación de la Planta Potabilizadora General Belgrano
- Río Subterráneo Sur
- Estaciones Elevadoras 1 y 2



Sistema Agua Sur

Planta Potabilizadora General Belgrano

La ampliación de la planta consiste en la construcción de tres módulos similares que permitirán que la planta alcance una capacidad total de producción de 2.950.000 m³/día.

En 2017, se realizaron tareas previas al inicio físico de obras.

Río Subterráneo Sur Tramo 1 y Estación Elevadora 1

El Río Subterráneo Sur (RSS) vinculará la Planta General Belgrano con la Estación Elevadora 1 (EE1), con una traza que atraviesa las áreas de los municipios de Quilmes y de Lomas de Zamora. Consta de un conducto construido con tunelera de escudo con dovelas, cuyo diámetro interno es de 3,9 metros y su longitud, de 13,5 kilómetros.

La Estación Elevadora 1, ubicada en la localidad de Temperley, Lomas de Zamora, impulsará los caudales transportados por el Tramo 1 del RSS, para que lleguen a los centros de demanda.

Durante 2017, se realizaron tareas previas al inicio físico de las obras.

Río Subterráneo Sur Tramo 2 y Estación Elevadora 2

El Tramo 2 del RSS transportará agua potable, desde la cámara de enlace, con el RSS Tramo 1 en Lomas de Zamora, hasta la Estación Elevadora 2 (EE2), en Esteban Echeverría. Este conducto, también se construirá con tunelera de escudo con dovelas, su diámetro interno será de 3,9 metros y su longitud, de 9,7 kilómetros.

La EE2, ubicada en la localidad de Monte Grande, en Esteban Echeverría, impulsará los caudales transportados a través del Río Subterráneo Tramo 2 hacia los centros de demanda de la zona.

Durante 2017, se realizaron tareas previas al inicio físico de las obras.

Red primaria de agua. Acueducto Escobar 2° Etapa

El Acueducto Escobar – 2° Etapa es una red primaria para el abastecimiento de agua potable a las áreas de expansión del municipio de Escobar, desde la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

La obra consiste en la construcción del acueducto troncal desde el empalme con la Etapa 1 hasta la localidad de Matheu, dejando derivaciones en su camino para el abastecimiento del centro de la Ciudad de Escobar y previendo la interconexión a la red de agua existente y futuros empalmes a El Cazador y a Loma Verde. Se incluye también la instalación de un sistema de regulación compuesto por cinco válvulas reguladoras de presión.

Para la puesta en funcionamiento de la obra se requiere que culminen y se pongan en servicio los Acueductos Escobar Etapa 1.

AVANCE DE LAS OBRAS DE LA RED PRIMARIA DE ESCOBAR	
Acueducto Escobar 1° Etapa	72%
Acueducto Escobar 2° Etapa	6%

Obras de la Villa Olímpica

Las obras están destinadas a la ampliación del servicio de saneamiento, en los barrios de Villa Riachuelo, Villa Soldati y Villa Lugano, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para la evacuación de los efluentes cloacales provenientes de la nueva Villa Olímpica y de las cuencas situadas aguas arriba de la misma.

Avance de las obras: **99%**

Obras en proceso de licitación

Desde 2016, los pliegos de licitaciones y concursos se encuentran disponibles en la página web de AySA, modalidad que permitió la presentación de más oferentes a los procesos licitatorios y el aumento de la competencia entre proveedores. En 2017, gracias a la nueva modalidad, se logró una mejora de los precios de oferta con respecto a los presupuestos oficiales, generando una mayor eficiencia económica.

Con estas obras se beneficiarán más de 980.000 habitantes.

Obras en licitación		Montos
Grandes obras	3° Módulo de la Planta Depuradora Norte (cloaca)	$1.397.066.995
	Estación de Bombeo de la Planta Berazategui (cloaca)	$812.604.652
Obras primarias	Agua	$39.564.075
	Cloaca	$559.218.581
Redes secundarias	Agua	$ 536.602.491
	Cloaca	$1.873.357.635
	Agua y cloaca	$4.155.538

Planta Depuradora Norte

Plan Mejora y Mantenimiento

Plantas potabilizadoras

Planta General San Martín

Las obras de mejora estuvieron orientadas a optimizar el proceso de potabilización, a rehabilitar instalaciones existentes de las etapas de decantación y de filtración, a aumentar la capacidad de almacenamiento de insumos químicos y a adaptar los sistemas de alimentación y de distribución de energía eléctrica a las nuevas necesidades.

Entre las principales obras se destacan:

- Rehabilitación en Baterías de Filtros VII y VIII y Decantador N° 4 del Sector "B".
- Nueva alimentación de agua decantada a Batería de Filtros V.
- Rehabilitación integral de unidades filtrantes en Baterías de Filtros IV y XI.
- Ampliación de la capacidad de almacenamiento de coagulante y construcción y montaje de una nueva subestación transformadora.
- Finalización de las obras de construcción y montaje de la nueva Planta de Cloro.

Planta General Belgrano

- Reacondicionamiento de ocho floculadores y de diez puentes barredores. Renovación de la red de agua para lavado de decantadores.
- Continuación de la construcción de la Estación Elevadora Bernal IV, en el predio de la planta, que reemplazará a las Estaciones Bernal II y III, y que, además, permitirá un incremento en la capacidad de impulsión de agua potable para mejorar áreas con demandas insatisfechas y satisfacer expansiones del servicio.

Planta Juan Manuel de Rosas

Se realizaron mantenimientos integrales de dos equipos de la Estación Elevadora de Salida para aumentar la disponibilidad en el grupo de bombas afectadas al servicio del acueducto que abastece los municipios de Tigre y San Fernando.

Estaciones elevadoras de agua

Se llevó a cabo un mantenimiento integral de equipos de bombeo en todas las estaciones elevadoras para asegurar la confiabilidad del servicio, especialmente en las estaciones elevadoras Villa Adelina 1 y 2, que deberán funcionar sin reserva durante los trabajos de reparación del río subterráneo.

Pozos y rebombeos de agua

Las obras fueron orientadas a mejorar la capacidad de bombeo de agua a redes, con el fin de brindar agua de mejor calidad, con adecuación a las normas regulatorias respecto de los valores de parámetros químicos fuera de norma en el agua suministrada.

Mantenimiento y expansión de producción de agua subterránea

- Renovación de 145 electrobombas de pozo profundo y 56 bombas dosificadoras, para asegurar el funcionamiento de los 367 pozos disponibles para el servicio.
- Habilitación de 26 perforaciones nuevas en las zonas Oeste y Sur, en el marco del Plan de expansión del servicio de AySA.

Obras en rebombeos y tanques

- Ampliación de la capacidad de la cisterna de ingreso al rebombeo Lavallol en un 300%. La mejora del funcionamiento se reflejó en una reducción del consumo energético de las bombas, en un aumento de la vida útil de las mismas y en la mejora del nivel de servicio.
- Habilitación de la planta de ósmosis inversa ubicada en el Centro Operativo 9 de Abril. Así, mejoró la calidad del agua que distribuye el Rebombeo 9 de Abril, el cual se abastece de una mezcla de agua subterránea y agua superficial.

Plantas de tratamiento de agua subterránea

Plantas de ósmosis inversa

- Habilitación de la nueva batería de pozos en Virrey del Pino y puesta en marcha del tercer módulo, que aumentó la producción de 650 m^3/h a 1.000 m^3/h.
- Reemplazo de la tecnología de tratamiento de intercambio iónico por ósmosis inversa, en el centro de mezcla 9 de abril. Esto permitió aumentar en un 100% la cantidad de agua y mejorar la calidad del agua de consumo.
- Puesta en funcionamiento de tres plantas de ósmosis inversa: 9 de Abril, Ituzaingó y Santa Catalina.

Plantas de intercambio iónico

- Puesta en marcha de tres plantas con tecnología Aguas y Procesos —Luis Guillón (EE013), Malvinas Argentinas (LO072) y Barrio Lindo (LO135)—, para dar cumplimiento a las normas de calidad de agua.

Plantas depuradoras

Planta Barrio Uno

- Readecuación de la instalación eléctrica de las bombas de elevación y reparación del motorreductor del clarificador.
- Construcción y colocación de barandas en todo el perímetro de las playas de secado, además de una nueva plataforma en la cámara de lodos.

Planta El Jagüel I

- Reparación de las rejas del sector de pretratamiento y del motorreductor del sedimentador secundario.
- Reacondicionamiento de las playas de secado, en el sector de tratamiento de barros.
- Construcción de una sala de deshidratación provista de dos equipos centrífugos.
- Reacondicionamiento de la instalación de electricidad, de red y de telefonía en las oficinas administrativas.

Planta El Jagüel - Ampliación

- Reparación integral de la compuerta junto al actuador de accionamiento, en el sector donde ingresa el líquido a tratar.
- Reparación integral del tamiz y de la reja fina N°1, en el sector de pretratamiento.
- Instalación de reguladores de caudal en las entradas de las válvulas pinch y reparación de las válvulas telescópicas de extracción de lodos.
- En el sistema de tratamiento de lodos, instalación del compresor de biogás y desobstrucción de la cañería del biogás de la antorcha y del gasómetro. Mantenimiento integral de las centrífugas (deshidratación).

Planta Sudoeste

Planta Sudoeste Modulo I

- Tareas de mantenimiento para optimizar el bombeo de líquido y la extracción de sólidos, en el sector de elevación y pretratamiento de líquido cloacal.
- Reparación integral del lecho percolador secundario N°3 y parcialmente el resto de los lechos, logrando una mayor eficiencia en el tratamiento biológico.
- Renovación de válvulas de ingreso del líquido a los sedimentadores secundarios, que permitió un mayor control de caudal, y reparación de la cañería de conducción de barros para su extracción.
- Colocación de barandas perimetrales en los lechos percoladores secundarios y en los clarificadores. Adecuación del sector de cloración, fuera de uso, para utilizarlo como depósito de materiales.

Planta Sudoeste Modulo II

- Mejoras en el sector de elevación y de pretratamiento, en particular, reparación integral de las rejas gruesas, renovación de las rejas finas y del sistema de transporte de sólidos; y renovación de difusores de membrana de los desarenadores-desengrasadores, reprogramación de control de barredores y cambio de bombas de arena.
- Cambio de válvulas pinch en decantadores primarios.
- En el sector de tratamiento biológico, renovación de las membranas de difusión de los tanques de aireación 2 y 3 y reparación de los motores de los soplantes de aire. Instalación de paradas de emergencia en los tanques, para garantizar la seguridad del personal.
- Modificaciones en el sector de agua industrial, en la cañería de alimentación, y reparación de las bombas presurizadoras. Reparación de los grupos electrógenos 2 y 3.

Vaciadero

- Reemplazo del compactador de sólidos y del caudalímetro que registra el caudal de entrada a la planta.

Planta Lanús

- Reemplazo de las compuertas de accionamiento manual del reactor A y de los clarificadores A y C, por compuertas de accionamiento mecánico. Construcción de un depósito de acopio de materiales para el sector de mantenimiento.
- Instalación de dos equipos de refrigeración para la sala de tableros para back up. Inicio de la construcción de depósito de residuos.

Planta Santa Catalina

- Instalación de una reja para la intercepción de sólidos, en el sector de ingreso de líquido.
- Inicio de la obra de cambio de los difusores tubulares por difusores circulares en los tanques de aireación. Reacondicionamiento de los difusores tubulares del digestor aeróbico.

INVERSIONES

En la siguiente tabla, se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006-2017.

NIVELES DE INVERSIÓN CON IVA (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)									
Año	Total	M y M (*)	Área ampliada	A + T	Expansión	Grandes Obras (**)	Obras BID	Obras BIRF	Obras CAF
2006	73	48	0	0	26	0	0	0	0
2007	260	156	0	12	92	0	0	0	0
2008	690	298	0	38	341	13	0	0	0
2009	1.916	301	0	91	549	919	0	0	57
2010	2.056	456	0	91	365	1.005	72	0	68
2011	2.959	600	0	109	728	1.071	244	0	206
2012	3.611	764	0	168	923	1.311	343	0	101
2013	4.038	976	0	153	1.441	1.014	435	0	20
2014	5.649	1.719	0	180	1.259	856	574	934	127
2015	6.783	2.354	0	179	1.770	830	1.094	152	406
2016	9.653	3.538	37	190	2.419	416	1.314	1.589	151
2017	17.745	4.789	267	289	5.275	717	1.400	4.217	792
TOTAL	**55.434**	**16.000**	**303**	**1.500**	**15.187**	**8.150**	**5.476**	**6.891**	**1.927**

(*) Mejora y Mantenimiento: incluye contrato Aguas de Zárate (2014-2017).
(**) Planta Juan Manuel de Rosas (2008-2017), Planta del Bicentenario (2008-2017), Acueducto Juan Manuel de Rosas Escobar (2014-2017) y Planta Dock Sud (2014-2017).

FUENTES DE FINANCIAMIENTO DE AYSA S.A.	
Tesoro Nacional	79%
Organismos multilaterales de crédito	21%

Facturación anual de AySA S.A. (neta de subsidios)
$12.310,8 millones

Nuevo módulo de tratamiento de barros de la Planta Depuradora Sudoeste

COSTOS OPERATIVOS

ESTRUCTURA DE RESULTADOS COMPARATIVA CON EL EJERCICIO ANTERIOR (EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)

Año	2016	2017
Resultado bruto	2.311.696	4.304.153
Resultado operativo	(4.270.127)	(6.103.460)
Otros ingresos y egresos	(23.470)	(291.598)
Resultados financieros y por tenencia	(276.380)	(252.581)
Resultado neto	(4.569.977)	(6.647.639)
Transferencias del Estado Nacional	5.092.240	-
Resultado neto (pérdida) / ganancia	522.263	(6.647.639)

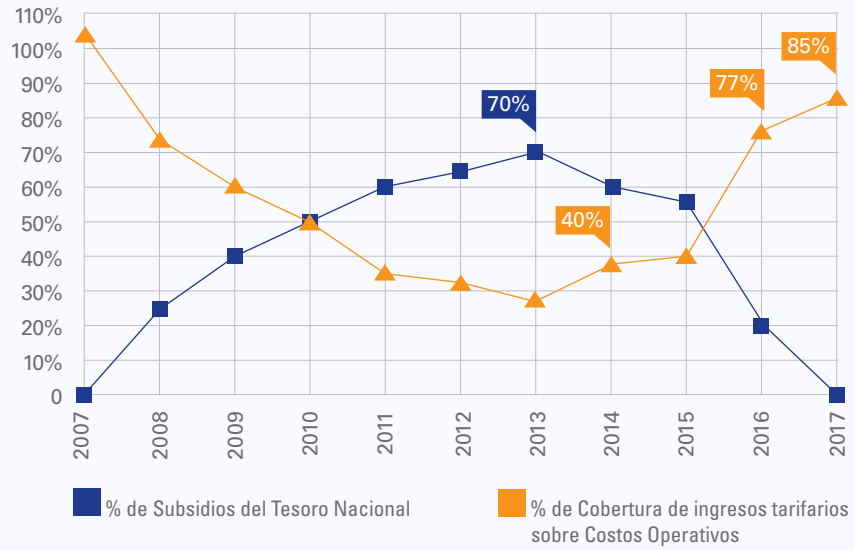
PRINCIPALES GASTOS DEL EJERCICIO (EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)

Rubros principales	2016	2017	
Sueldos y cargas sociales	5.289.790	7.456.402	41%
Reparaciones y mantenimiento de bienes de uso	1.467.862	1.993.165	11%
Consumo de insumos químicos	906.479	1.103.360	6%
Energía y combustibles	806.731	1.055.440	6%
Impuestos y tasas	803.356	1.143.927	6%

INDICADORES DE RELACIONES FINANCIERAS, PATRIMONIALES Y DE RENTABILIDAD

Año	2016	2017
Solvencia (Patrimonio neto / Pasivo total)	3,49	2,51
Inmovilización del capital (Activo no corriente / Activo total)	0,89	0,89
Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente)	0,81	0,57
Rentabilidad (Resultado del ejercicio / Patrimonio neto promedio)	0,02	(0,17)

RECOMPOSICIÓN TARIFARIA PROGRESIVA



DESEMPEÑO AMBIENTAL

38. IMPACTO AMBIENTAL: ESTUDIOS E INSPECCIONES DE OBRAS
39. MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO
44. PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE
47. OTRAS ACCIONES AMBIENTALES
48. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

A fines de 2017, se creó la Dirección de Sustentabilidad, que absorbió a la Dirección de Medio Ambiente y se constituyó como área específica que releva, monitorea y promueve el cuidado del ambiente, el desarrollo de prácticas sustentables en la operación y la gestión sustentable en las distintas áreas de la empresa.

IMPACTO AMBIENTAL: ESTUDIOS E INSPECCIONES DE OBRAS

AySA elabora Estudios de Impacto Ambiental (EsIA), contemplando los aspectos e impactos ambientales asociados a la ejecución de obras programadas de diversa complejidad y magnitud, situadas en toda el área de acción de la compañía. Los estudios se realizan por cuencas hídricas e incluyen proyectos correspondientes a plantas de tratamiento, estaciones de bombeo de líquidos cloacales, plantas de potabilización, estaciones elevadoras y cañerías primarias.

Los EsIA son realizados por un grupo interdisciplinario con amplia experiencia en la materia y con la colaboración de técnicos y especialistas de distintas disciplinas que se desarrollan en otras áreas de la empresa. Para algunos estudios específicos, también se cuenta con el aporte de profesionales externos a través de universidades, consultoras especializadas, etc.

Desde el año 2006 se han elaborado **320 EsIA** que corresponden a **1.465 proyectos**.

Entre otros, se han realizado EsIA para los planes de expansión de proyectos de cloaca de las cuencas hídricas de los ríos Luján, Reconquista, Matanza Riachuelo y Río de la Plata. De igual manera, se elaboró un EsIA para el plan de expansión de agua potable que incluye toda el área de acción de la empresa.

En 2017 se realizaron **13 EsIA** que corresponden a **555 proyectos**.

Por otra parte, AySA realiza el seguimiento ambiental de las obras en ejecución comprendidas en el artículo 121 del Marco Regulatorio. Para ello, se llevan a cabo relevamientos e inspecciones de las obras y el monitoreo de ciertos indicadores ambientales (residuos, subproductos de procesos de obra, reclamos, energía eléctrica y capacitación) que deben reportar las empresas contratistas periódicamente.

En 2017, se realizaron **2.084 inspecciones ambientales**, de las cuales **1.527** corresponden a obras contempladas en el artículo 121 del Marco Regulatorio o cuentan con financiamiento de organismos de crédito internacionales. El resto de las inspecciones corresponden a obras en la Ciudad de Buenos Aires, redes, estaciones de bombeo y plantas de ósmosis inversa.

A todas las contratistas de obras del Plan Director de AySA se les requiere presentar mensualmente una "Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental" (PDSA), con las mediciones (mensuales y acumuladas) de cinco variables, conformadas cada una por diversos aspectos ambientales. A partir de esta información, se confeccionan los indicadores ambientales que, junto a las inspecciones ambientales, permiten establecer un estándar ambiental para las obras.

MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO

Con el fin de mantener un uso racional y sustentable del recurso, AySA lleva adelante un programa de monitoreo de modo de mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos de agua. Para ello, se dispone de **14** estaciones fijas de monitoreo y de **1** estación móvil, además de **2** barcos laboratorio.

Monitoreo del recurso superficial

AySA realiza muestreos para calificar y cuantificar la calidad de los citados cursos de agua a través del análisis de parámetros, cuyos valores pueden afectar las condiciones normales de los ríos, que son fuentes de abastecimiento. Estos análisis permiten distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas en el curso de agua.

Para la extracción de las muestras se tienen en cuenta los siguientes criterios.

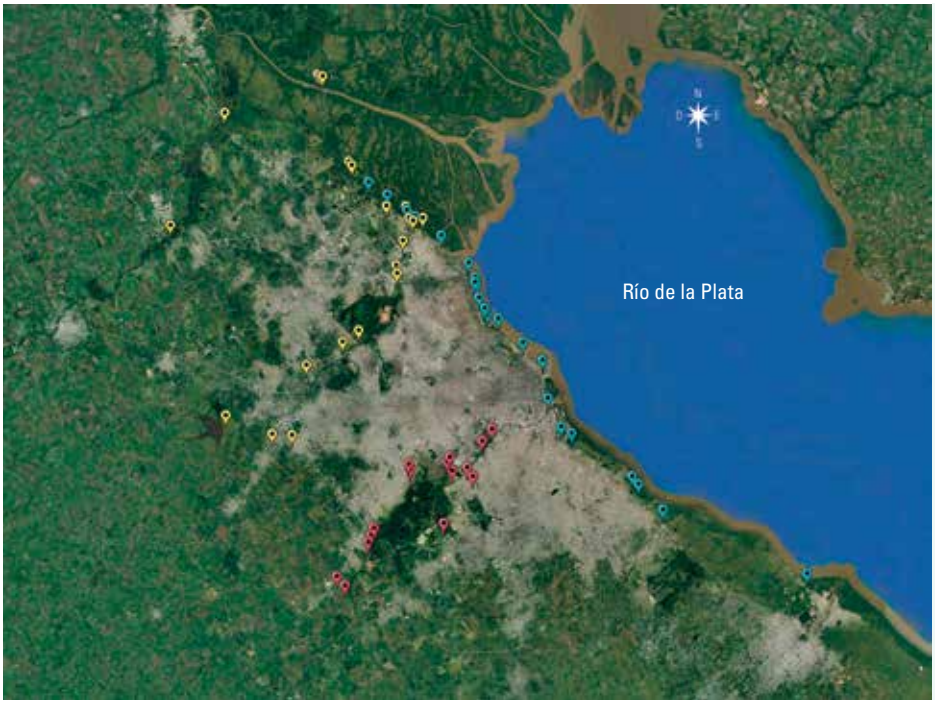
- A los efectos de que las muestras sean representativas, las extracciones se realizan en tiempo seco, sin lluvia los tres días anteriores, para evitar la dilución de la muestra y que, en consecuencia, la concentración de los posibles contaminantes resulte subevaluada.

- Que el curso a muestrear se encuentre en bajante hacia el cuerpo receptor.

La siguiente tabla informa sobre los muestreos realizados durante el año 2017.

MUESTREOS REALIZADOS EN EL AÑO 2017

Campañas	Meses	Cantidad de puntos de muestreo
Principales descargas al río Luján y al Río de la Plata	Marzo, septiembre y noviembre	26
Ríos Reconquista, Luján y Paraná de las Palmas	Febrero, junio y septiembre	13 (Reconquista) 8 (Luján) 3 (Paraná de las Palmas)
Río Matanza Riachuelo	Marzo, julio y octubre	16



Puntos de muestreo en las descargas del Río de la Plata y del Lujan

Puntos de muestreo del Río Matanza Riachuelo

Puntos de muestreo en los ríos Reconquista, Luján y Paraná de las Palmas

Monitoreo del recurso subterráneo

AySA continúa con el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, mediante el cual se realizan dos mediciones anuales, en **284 puntos** (freatímetros y piezómetros) instalados en los distintos municipios del área de concesión.

Durante 2017 se recuperaron **20 pozos** de sondeo de obras terminadas que se sumaron a la red de monitoreo.

En 2018, se espera realizar la primera campaña de muestreo de calidad de la napa, sobre una muestra representativa del número de pozos.

Freatímetros de la red de monitoreo de agua subterránea de AySA.

Piezómetros de la red de monitoreo de agua subterránea de AySA.

Sistematización de datos geográficos

Durante el año 2017, se trabajó en la sistematización e incorporación de la información a las bases de datos geográficos corporativas de AySA, atendiendo a su compatibilidad con la información del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, mediante uso de las herramientas GIS vigentes.

Tareas específicas de diagnóstico y prevención

Conocimiento de la calidad del entorno de las torres de toma

En el marco de las tareas de monitoreo del Río de la Plata, se realizaron muestreos sobre las transectas de seguimiento de la calidad del agua cruda de las torres de toma de las plantas General San Martín (PSM) y General Manuel Belgrano (PMB). Se analizaron los resultados y se interrelacionaron con variables hidrometeorológicas.

Durante el año 2017, se realizaron **14** transectas de PSM y **12** de PMB.

Transecta PSM

Transecta PMB

Diagnóstico de la calidad de la zona de implantación de futuros emisarios

Durante el año 2017 se continuó con este proyecto, cuyo objetivo es caracterizar la calidad en las zonas de implantación de los futuros emisarios y difusores Berazategui y Riachuelo, en diferentes condiciones hidrológicas y estacionales, para poder, en el tiempo, compararla con la calidad del agua una vez instalados los emisarios y evaluar sus impactos.

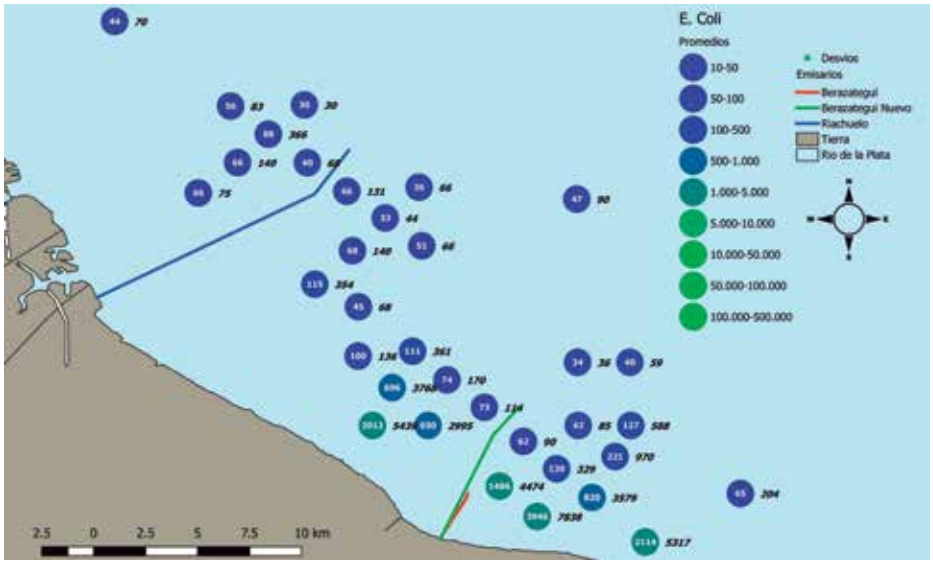
Se destacan a continuación algunos hallazgos y conclusiones que se obtuvieron a posteriori de recopilar y analizar todos los datos obtenidos a la fecha, entre los que se contabilizan las 8 campañas del año 2017.

La zona de instalación propuesta para los futuros emisarios está mayormente influenciada por la calidad del corredor Paraná de las Palmas. El agua proveniente del Río Paraná tiene como características principales:

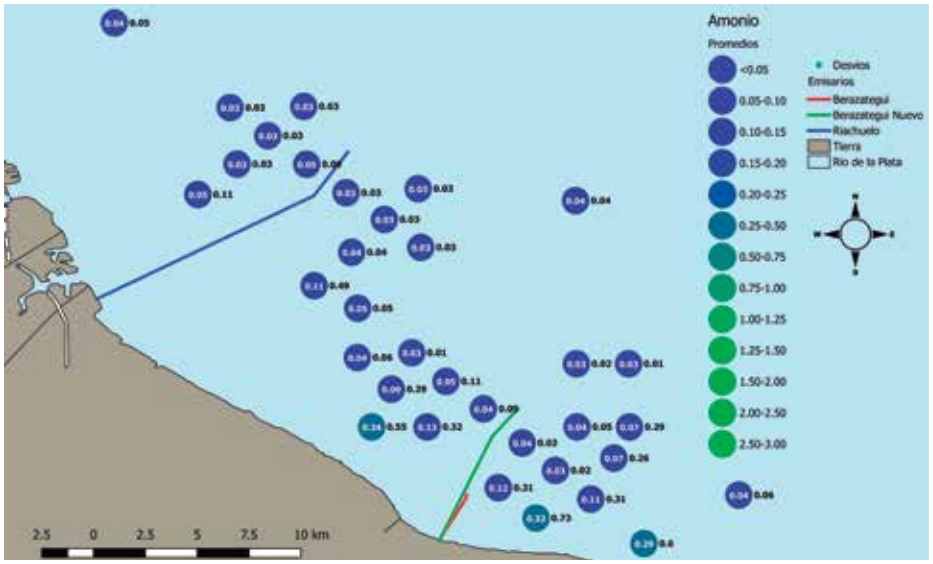
- Baja cantidad de sales disueltas, expresado como conductividad de 120 a 200 µs/cm.
- Material particulado en suspensión entre medio y alto, debido a la suspensión de silicatos de hierro y aluminio, medido como turbiedad de 50 a 400 NTU.
- Concentración de materia orgánica natural (MON) media y medianamente alta, expresada a través de las mediciones de color, UV 254 y carbono orgánico disuelto (COD).
- Baja penetración de la luz (disco de Secchi 25 cm).
- Baja concentración de nutrientes (nitratos, amonio, fosfatos).
- Muy baja presencia de fitoplancton y zooplancton, de lo que se deduce una baja concentración de clorofila.
- La contaminación cloacal del agua que ingresa a través del Paraná de las Palmas es prácticamente despreciable, cuando se usa como indicador Escherichia coli (en general <40 ufc/100 ml).
- Alto porcentaje de saturación de OD (>90%) y muy baja DBO, debido a la baja degradabilidad de la MON.
- No presenta niveles detectables de compuestos orgánicos de origen antropogénico.
- Los metales pesados detectados son los que se solubilizan apartir de las partículas coloidales, como hierro, aluminio y manganeso (bajo).
- La temperatura del cuerpo sufre una variación estacional, con mínimos entre 8 y 10 °C, máximos entre 26 y 28 °C y una media de 20 °C.

Los resultados recolectados hasta este momento coinciden con las descripciones anteriores, modificadas especialmente por la proximidad a la costa y las influencias del emisario actual.

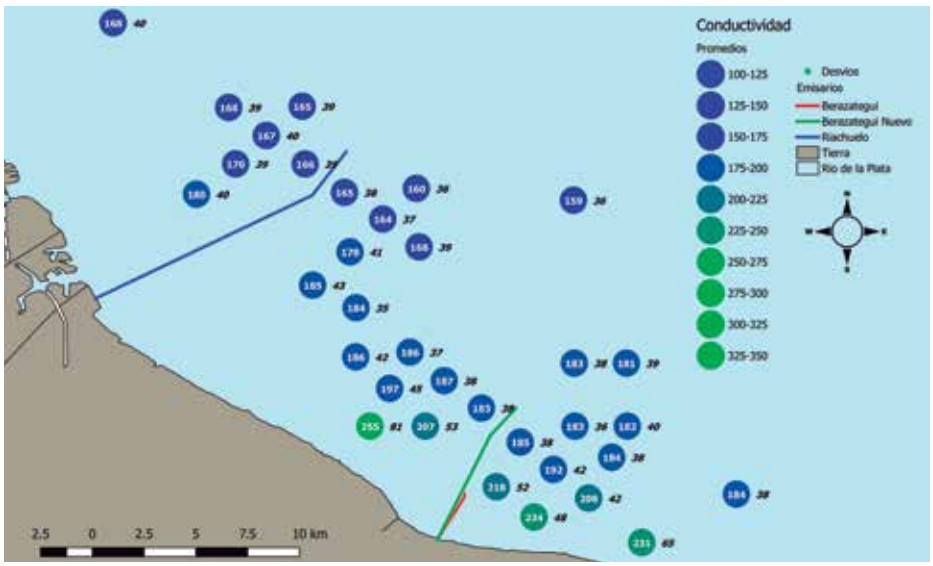
Se presentan algunas gráficas con promedios y desviación estándar del informe presentado, para todos los puntos de agua.



Promedio y desvío estándar de la concentración de *Escherichia coli* en todos los puntos de monitoreo de agua.



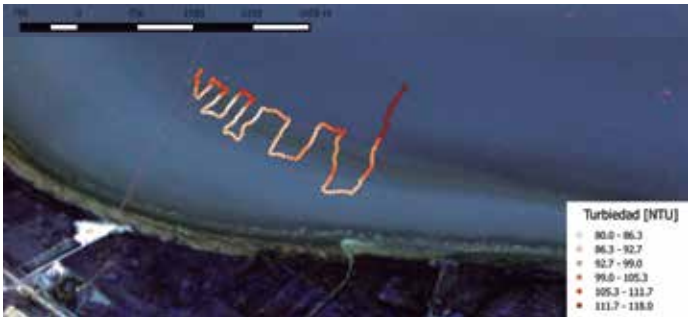
Promedio y desvío estándar de amonio en todos los puntos de monitoreo y todas las campañas.



Promedio y desvío estándar de conductividad en todos los puntos de monitoreo y todas las campañas.

Muestreo en la pluma de descarga del emisario Berazategui

Se realizó un relevamiento de la pluma de descarga del emisario Berazategui. La campaña se realizó durante el mes de abril y se evaluaron los parámetros básicos de calidad (oxígeno disuelto, conductividad eléctrica, temperatura, turbiedad y pH). Los datos se presentaron georreferenciados en un sistema GIS.



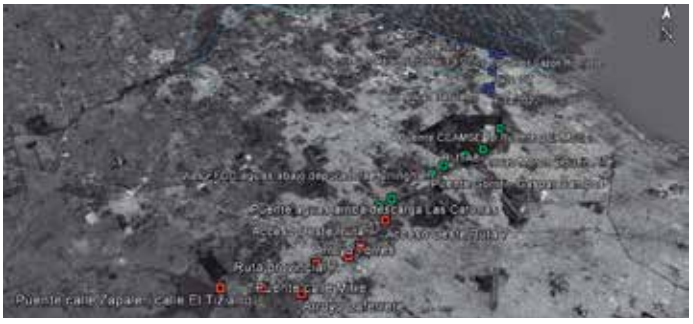
Datos georreferenciados: turbiedad

Plan de acción en la cuenca del río Reconquista

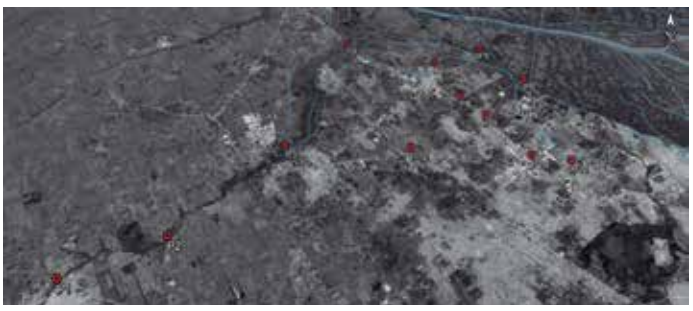
Durante los meses de enero a marzo se comenzó un estudio de la calidad del agua en la cuenca del río Reconquista, con el objetivo de modelar su comportamiento y contribuir a futuros estudios.

En primera instancia, se realizaron **16 campañas de muestreo**, cada una de **6 puntos**. Luego, en junio, se extendió este muestreo y cada campaña completa pasó a abarcar un total de **21 puntos** (**26** en el total del año).

Durante agosto se comenzó con la recopilación de datos hidrológicos. En total se realizaron **3 operativos de fondeo y de descarga de datos**. Durante septiembre, se comenzaron a realizar muestreos en la cuenca del río Luján, (**17 muestreos** en total).



Muestreos en el río Reconquista



Muestreos en el río Luján

Medición y evaluación de calidad en eventos de floraciones algales

En el esquema de monitoreo de calidad del Río de la Plata, durante los meses de enero a febrero, y de octubre a diciembre, se realizan muestreos preventivos para evaluar la concentración algal aguas arriba de las tomas.

Durante el año 2017 se realizaron **20 relevamientos**.

Muestreo conjunto de la cuenca Paraná - Paraguay

Se coordinaron y ejecutaron, junto a las empresas Aguas de Corrientes S.A., Aguas de Formosa S.A. y Servicio de Agua y Mantenimiento Empresa del Estado Provincial (Chaco), un total de **3** muestreos durante el año 2017. Este muestreo coordinado tiene como objetivo vigilar y analizar constantemente la calidad del agua de la cuenca del Paraná.

Río Paraná

PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Residuos sólidos urbanos (RSU)

Plásticos

Separación y reciclado

Este programa, destinado a los trabajadores de la empresa, tiene como objetivo separar y reciclar los plásticos de uso diario con el fin de proteger el medio ambiente y colaborar con la disminución de los costos operativos y ambientales de la empresa. De este modo, el ODS 12 "Consumo y producción sostenible" se integra en la gestión.

A través de campañas de difusión y de capacitaciones, se promueve la separación de plásticos de uso cotidiano en el ámbito laboral, en cestos destinados para ello, luego se los clasifica, se los empaqueta y se los procesa para elaborar perfiles de madera plástica.

En 2017, se llevaron a cabo **33 capacitaciones** en las que participaron **559 trabajadores** de los **33 establecimientos** incorporados en el año.

Programa de separación y reciclado de plásticos
4,4 toneladas de plástico recuperado en 2017

Durante el año, se entregaron fardos de material plástico para ser pelletizado y posteriormente utilizado en la producción de distintos productos con plástico reciclado. Además, aumentó la cantidad de empresas de reciclado plástico en la plantilla de proveedores de servicios sustentables.

Utilización de plásticos reciclados

A nivel operativo, se promueve la utilización de materiales sustentables para el reemplazo de materiales tradicionales, por ejemplo floculadores, compuertas y rejas, que originalmente se elaboran en madera y hierro.

En la misma línea, las bolsas de residuos utilizadas en el programa son fabricadas con material plástico reciclado.

Floculadores fabricados con listones de plástico reciclado incorporados en noviembre de 2017, Planta General Belgrano.

Bolsones de pellets, producto de la entrega de fardos de plástico. Dos camionetas llenas de fardos equivalen a media camioneta de bolsas de pellets reciclado.

Compuerta fabricada con listones de plástico reciclado, Planta Juan Manuel de Rosas.

Scrap (PVC)

Gracias al trabajo realizado e informado durante el año 2016, sumado a la subasta de materiales que se realizó en 2017, se dio de baja a la mayor parte del scrap plástico acumulado (activos de la empresa). Esto generó espacios libres para una correcta operación en cada área. Entre ellos, se subastaron **269** caños de PVC gris (1.504 metros lineales en total) de entre 90 y 400 mm de diámetro.

Papel

En el marco de la celebración del Día del Medio Ambiente, se renovó el convenio con la Fundación Garrahan, por medio del cual se recolectan tapitas plásticas y papel en los establecimientos de la empresa. Lo recolectado se entrega a la Fundación, para su posterior incorporación al circuito de reciclado. Esta acción contribuye, a su vez, a la disminución de los volúmenes de basura que se entierran anualmente.

DONACIÓN A LA FUNDACIÓN GARRAHAN	
Papel	7 toneladas (aproximadamente)
Tapitas plásticas	776 kilogramos

Uso sustentable de papel

Con el objetivo de reducir el consumo de papel, se promueve por una parte, la reducción de impresiones y, por otra, la impresión a doble faz.

Desde fines de 2017, se encuentra en desarrollo la configuración de todos los sistemas de impresión para que funcionen en "modo ahorro" e impresión doble faz por defecto.

Además, se trabaja para diseñar e implementar la "Estrategia Digital Empresaria", que permitirá a partir de 2019 reducir drásticamente el uso de papel para la documentación administrativa y comercial, mediante la utilización de documentación y firmas digitales.

Prueba piloto: uso de papel 100% ecológico

En línea con el ODS 12,"Consumo y producción sostenible", a principios del año 2017, se inició una investigación de mercado con el propósito de encontrar productores de papel ecológico para realizar una prueba piloto.

El papel elegido se compone de fibras renovables y fibras de caña de azúcar libres de sustancias químicas blanqueadoras, en tamaño A4. A pesar de presentar un gramaje superior al del papel normalmente empleado, el comportamiento de este papel ecológico no evidenció falla alguna en los equipos utilizados. Tampoco generó una producción significativa de partículas o de restos de celulosa.

Terminada la prueba piloto se pasará a las instancias de evaluación y análisis a nivel institucional para encarar la decisión de su implementación total o parcial en reemplazo del papel blanco.

Madera

Desde el año 2016, mediante un acuerdo firmado entre AySA y la Subsecretaría de Higiene Urbana del Ministerio de Ambiente y Espacio Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, los pallets y maderas excedentes son enviados a la Planta de Reciclado del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para el aprovechamiento de madera de descarte.

Los mismos son chipeados y sumados como estructurantes para las pilas de compost, junto a los residuos de poda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Aceites vegetales usados domiciliarios (AVU)

El programa consiste en la recolección de aceites de uso domiciliario, para promover el uso sostenible del sistema de desagües cloacales. En efecto, evitar que el aceite sea vertido en los desagües, previene que se tapen las cañerías y que se contamine el agua.

Para este fin, la Asociación de Lucha contra la Parálisis Infantil (ALPI), a través de un convenio de colaboración, retira los aceites recolectados para su posterior transformación en biodiésel, energía renovable que no contamina el medio ambiente. De esta manera, ALPI recauda fondos para realizar mejoras en sus centros de rehabilitación.

En 2017, mediante una Carta Compromiso con la Agencia de Protección Ambiental (APrA) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, AySA se incorporó al "Programa de Gestión de Aceites Vegetales Usados de Generación Domiciliaria" de la Ciudad de Buenos Aires.

Frascos para la recolección de aceite

Una de las primeras acciones fue la instalación de un "punto verde" en el Palacio de las Aguas Corrientes, para que los vecinos y los trabajadores de AySA puedan participar del Programa y depositar allí botellas con aceites.

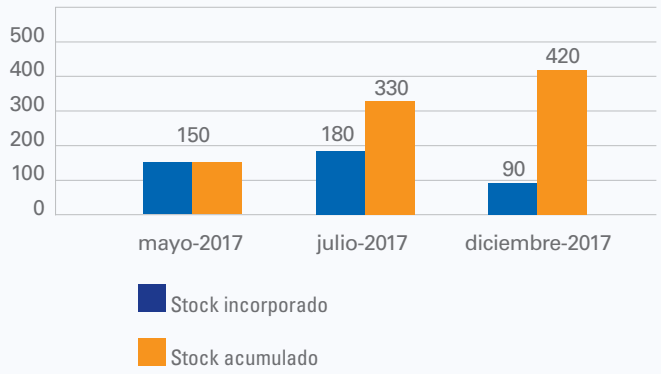
Punto Verde en el Palacio de las Aguas Corrientes

Luminarias

Como respuesta a la problemática de la disposición final de luminarias agotadas, se inició su recolección y acopio en contenedores especiales para el posterior tratamiento y disposición final según los requisitos legales vigentes.

Durante el año 2017, se acopiaron **420 unidades**, en diferentes etapas, como muestra el siguiente gráfico.

VARIACIÓN DE STOCK DE LUMINARIAS EN 2017



Compras responsables y sustentables

Se continuó con la adquisición de productos sustentables, en este caso, bolsas para el Programa de Separación y Reciclado de Plásticos, las cuales son fabricadas con material recolectado en la empresa.

Esto forma parte de una gestión de mutuo acuerdo con el proveedor para el diseño de producto, a fin de obtener productos sustentables, integrando cadenas de valor y aumentando el beneficio ambiental.

A su vez, junto al listado de proveedores sustentables, se desarrolló un listado de ONG que reciclan plástico y reciben donaciones, como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Bolsas elaboradas con plástico reciclado

Energía

Contrato de Abastecimiento de Energías Renovables (Ley 27.191)

Durante 2017 se trabajó para la redacción de un pliego de condiciones para un eventual concurso de precios. Hasta la fecha, la empresa se encuentra en la opción "Compras Conjuntas" de CAMMESA, cumpliendo las obligaciones regulatorias vigentes.

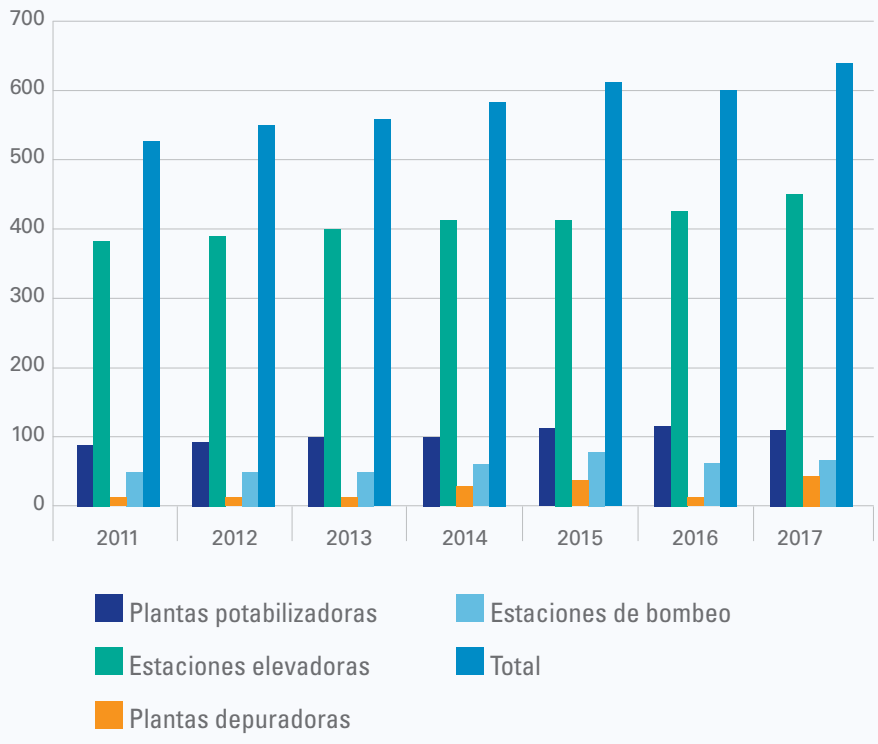
Proyectos de autogeneración renovable

Se analizaron varios anteproyectos de diferentes tecnologías para colocar generadores de energía con fuentes renovables, en plantas de AySA o fuera del área de concesión. Se calculó la inversión inicial requerida y los potenciales retornos. Los resultados son muy dependientes de la tasa de financiamiento a obtener y de la relación deuda/capital propio a utilizar.

Consumo anual de energía

A continuación, se presenta un gráfico comparativo de los consumos anuales de energía eléctrica entre los años 2011 y 2017.

CONSUMOS ANUALES DE ENERGÍA EN GWH
(SUMINISTROS CON POTENCIAS MAYORES A 50 KW)



Servicio	Potencias totales a incorporar (en kW)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Saneamiento	330	256	11.673	8.846	2.709
Agua	-	-	-	905	-
TOTAL	330	256	11.673	9.751	2.709

OTRAS ACCIONES AMBIENTALES

Gestión sustentable de barros provenientes de la depuración de líquidos cloacales

En 2015 se conformó un grupo de trabajo entre distintas áreas de la empresa con el objetivo de estudiar las alternativas de valorización o de disposición sustentable de barros de depuración. En 2016, se firmó un Convenio de Asistencia Técnica con Benito Roggio Ambiental y se realizaron distintos ensayos para determinar las alternativas viables a estudiar y desarrollar.

Durante 2017, se finalizó la etapa de estudios y se seleccionó, para su implementación, un estudio piloto que contempla la utilización de los barros producidos por la Planta Depuradora Norte como cobertura de una celda de relleno sanitario, en el complejo Norte III de CEAMSE. El estudio piloto prevé el monitoreo constante del comportamiento de este material como cobertura y su interacción con el entorno. El estudio tendrá una duración de un año.

Panel de olores

Se conformó un panel sensorial de olores ambientales mediante la capacitación y el entrenamiento de personal de AySA, por parte del personal técnico calificado del Laboratorio de Evaluación Sensorial del Centro de Investigaciones de la Industria Láctea del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI).

Entrenamiento en laboratorio con descriptores odoríferos.

COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Se realizaron diversas campañas de comunicación interna. La información difundida y las actividades propuestas abarcaron el Programa de Aceites Vegetales Usados Domiciliarios, el Programa de Separación y Reciclado de Plásticos, el Día Mundial Del Medio Ambiente y "Ecotips" referidos al consumo responsable de agua, papel, energía eléctrica e insumos.

DESEMPEÑO SOCIAL

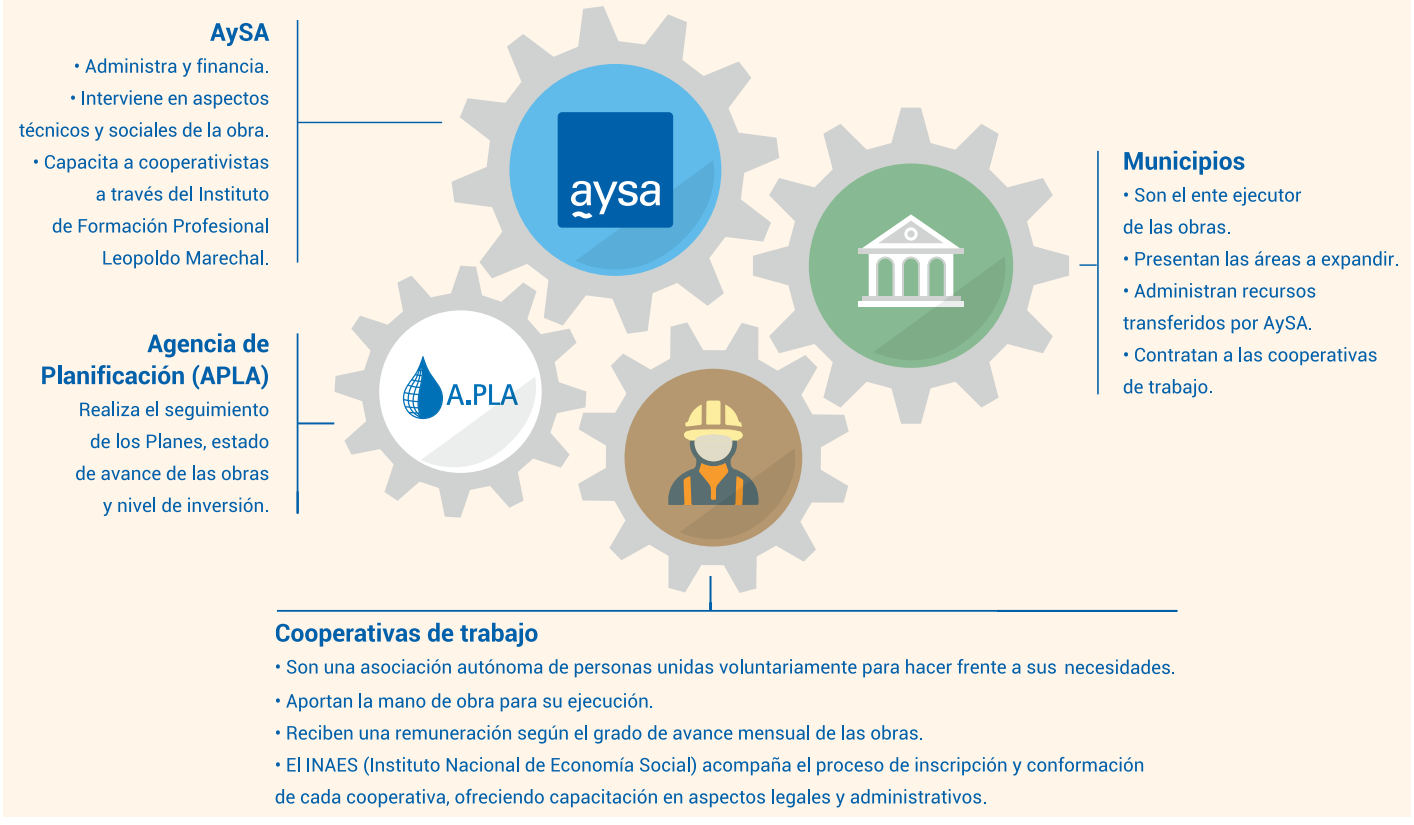
49. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
51. EDUCACIÓN Y CULTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
54. CERCA DE LA COMUNIDAD

AySA trabaja junto a diferentes actores de la sociedad implementando iniciativas sociales y educativas, para fortalecer lazos con la comunidad, promover la inclusión social y una mejor calidad de vida de la población y concientizar sobre el cuidado del ambiente y del agua como recurso vital.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

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

Los planes Agua y Cloaca +Trabajo fueron creados por el Estado Nacional como modelos de gestión para la expansión de servicios en áreas de mayor vulnerabilidad, a fin de brindar acceso universal a los servicios de agua potable y desagües cloacales, así como crear fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas.



OBRAS
856

KM DE REDES INSTALADAS
3.182

CONEXIONES INSTALADAS
296.357

BENEFICIARIOS
1.409.760

Planes A + T y C + T (datos a diciembre de 2017).

En 2017, un total de **964 cooperativistas, profesionales y administrativos** trabajaron en las obras. Además, **12 cooperativas** y **178 participantes** fueron capacitados, alcanzando **436 horas** de formación.

Programa Conectar Escuelas

El proyecto surgió como respuesta a la detección de establecimientos educativos, en diferentes municipios del área metropolitana, que no estaban conectados al servicio a pesar de contar con la red frente al establecimiento.

Por ello, AySA en convenio con la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires, puso en marcha en 2014 un programa por medio del cual se realizó la conexión efectiva al servicio, o la regularización de las instalaciones sanitarias internas, de las escuelas relevadas. En total, se realizaron obras en **205 escuelas**, en las que resultaron beneficiados **146.319 alumnos**.

De esta forma, se logró dar acceso al agua segura en cada uno de estos establecimientos, mitigar el riesgo sanitario y mejorar la calidad de vida del alumnado.

En 2017 se finalizó el proyecto incorporando obras en **11 escuelas**, con **6.558 alumnos beneficiados**.

Plan de gestión de urbanizaciones emergentes (UREM)

Este plan permite el abordaje de aquellos barrios que, por sus características urbanísticas, sociales y técnicas, requieren de procedimientos específicos que contemplen sus particularidades y les permitan ser incorporados como usuarios de los servicios que presta AySA. Se reconocen tres tipos de urbanizaciones emergentes (UREM) en virtud de sus características: villas, asentamientos y conjuntos habitacionales.

Como parte de este Plan de Gestión, en 2017 se realizó el relevamiento de las urbanizaciones emergentes del área de la concesión, incluyendo los municipios recientemente incorporados (Presidente Perón y Moreno) y se planificaron los relevamientos en los restantes municipios para 2018. Así, se conformó una base de datos que se actualiza periódicamente.

Programa Conectar Escuelas

EDUCACIÓN Y CULTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

AySA lleva adelante diversos programas educativos y culturales abiertos a la comunidad que impulsan la toma de conciencia sobre el cuidado del planeta y sus recursos naturales.

Programa Cultural Fuente Abierta

AySA desarrolla su programa cultural con el propósito de promover la conciencia ambiental y poner en valor el legado vinculado con la historia de los servicios en la Argentina, a través de espacios de encuentro e intercambio con la comunidad.

El Palacio de las Aguas Corrientes, declarado Monumento Histórico Nacional y emblema del patrimonio cultural, alberga las diferentes áreas que conforman el programa.

Museo del Agua

El museo permite acercarse al pasado vinculado con las obras de agua potable y saneamiento, y también descubrir la historia de lo cotidiano a través de una interesante colección de artefactos sanitarios, cañerías, medidores y grifería de diversos materiales y procedencia.

Durante el año 2017, el museo recibió **25.945 visitantes**. Además, se incorporaron las siguientes novedades:

- Extensión del horario de atención al público
- Visitas en inglés

Museo del Agua

Biblioteca Agustín González

La Biblioteca Agustín González, especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, preserva y difunde el patrimonio histórico documental de la historia sanitaria nacional. Fue creada para asistir al personal de la empresa y, en 2006, abrió sus puertas a la comunidad para favorecer el conocimiento sobre las temáticas vinculadas a su colección.

Entre sus usuarios se encuentran estudiantes de diversos niveles educativos, técnicos y profesionales, investigadores, representantes de organismos públicos y privados, visitantes nacionales y extranjeros.

En 2017, la biblioteca recibió un total de **546 consultas** internas y externas.

La biblioteca fomenta el intercambio con organizaciones especializadas nacionales, regionales e internacionales. Forma parte de la comisión organizadora de la Red Argentina de Información en Agua, Ambiente, Saneamiento y Energía (REDAM), de la red de redes de información (RECIARIA) y del Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas del CAICyT y UNIRED.

En 2017, estableció contactos con el Archivo General de la Nación, la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso y la Agencia de Planificación (APLA) con vista a futuros proyectos de cooperación. También posee un sector especializado en público infantil donde se ofrecen charlas de difusión.

Biblioteca Agustín González

Archivo de Planos y Expedientes Históricos

Declarado "Bien de Interés Histórico Nacional", en 2010, tiene a su cuidado documentos antiguos que datan de fines del siglo XIX. Reúne información especializada sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la Ciudad de Buenos Aires.

El Archivo de Planos y Expedientes Históricos atiende pedidos especiales de instituciones, profesionales e investigadores, además de público general que, presentando la documentación correspondiente, puede solicitar información. También, mantiene relación con el Archivo Histórico del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Junta Central de Estudios Históricos de la Ciudad de Buenos Aires y el Registro de la Propiedad del Inmueble.

En 2017, se realizaron digitalizaciones e impresiones de planos históricos para evitar la exposición de los documentos originales.

En relación a la atención al usuario, se recibieron solicitudes de **1.020 expedientes** de rentas, se atendieron **30.887 consultas** internas y externas de planos domiciliarios y se dio respuesta a **4.476 solicitudes** de planos de redes.

Archivo de Planos y Expedientes Históricos

Programa educativo

AySA desarrolla un Programa de Visitas Escolares y Comunitarias para acercar escuelas y organizaciones sociales a conocer los procesos que se realizan en las plantas potabilizadoras.

En 2017, con el objetivo de facilitar el acceso de las escuelas de las zonas norte y sur del área de acción, al establecimiento General San Martín se sumaron las plantas potabilizadoras General Belgrano (Quilmes) y Juan Manuel de Rosas (Tigre).

VISITAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS A PLANTAS POTABILIZADORAS		
Año	2016	2017
Visitas	115	311
Alumnos	3.893	8.310
Instituciones	86*	192*

*Se registran varias visitas por institución, pero se contabilizan una vez.

Por otra parte, se recibió la visita de referentes en medio ambiente del Programa Escuelas Verdes del Ministerio de Educación del GCBA. Dada la evaluación satisfactoria, el Programa de Visitas a las Plantas fue recomendado y difundido a toda la comunidad educativa.

En 2017, se destacaron las siguientes actividades en conjunto con otras instituciones.

- Visita escolar piloto de alumnos con discapacidad visual de la Escuela de Educación Especial N° 507, de la localidad de Bernal (Quilmes).
- Dos visitas escolares piloto en idioma inglés de alumnos de 3° grado del Instituto Santa María de las Lomas (San Fernando).
- Visita comunitaria coordinada con la Fundación Boca Social realizada por niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad social que participan en actividades del Club Boca Juniors.
- Dos visitas de la Asociación Civil sin fines de lucro Cascos Verdes, que trabaja a favor de la inclusión de personas con discapacidad intelectual, a través de la educación ambiental.
- Visita comunitaria de niños de diferentes edades del barrio Villa Soldati, coordinada a través de la Organización Nueva Soldati.
- Visitas de grupos de jóvenes del Programa Sumate, dependiente de la Secretaría de Educación, Cultura y Contención Social de la Municipalidad de San Fernando.
- Visita de un grupo de trabajo de la institución Taller Protegido, que capacita a jóvenes adultos con capacidades intelecto-cognitivas diferentes, para lograr su inserción laboral.

Además, se continúa con el Programa de Visitas Institucionales a Plantas para dar a conocer los procesos de potabilización y depuración. En 2017, se visitaron **11 plantas**.

VISITAS INSTITUCIONALES A PLANTAS		
Año	2016	2017
Visitas	91	111
Visitantes	1.885	2.117
Instituciones	56*	50*

*Se registran varias visitas por institución, pero se contabiliza una vez.

Programa de concientización AySA + CERCA

AySA se acerca a la comunidad con actividades participativas y lúdicas para trabajar con los chicos y sus familias, mostrando la importancia del agua y la necesidad de cuidar el entorno.

Las actividades consisten en obras de teatro, shows de mimo, títeres, música en vivo, talleres de reciclado y ludoteca. Las instituciones beneficiarias son escuelas, comedores, merenderos, sociedades de fomento, asociaciones civiles, clubes y colonias.

177 talleres y funciones de teatro
36.000 asistentes

CERCA DE LA COMUNIDAD

Participación y desarrollo de eventos

Día Nacional de los Monumentos y Noche de las Librerías

Con la propuesta de "Descubrir, Conocer y Valorar", AySA se sumó a estos acontecimientos abriendo las puertas del emblemático Palacio de las Aguas Corrientes. El 18 de marzo de 2017, el público pudo participar de visitas guiadas para descubrir el corazón del edificio y recorrer una exposición sobre la valiosa colección bibliográfica que atesora la Biblioteca de la empresa.

La Noche de las Librerías 2017

Día Internacional de los Museos

Con motivo de esta celebración, el 18 de mayo de 2017, el Museo abrió sus puertas en horario extendido y ofreció visitas guiadas brindando, de manera excepcional, acceso a uno de los tanques.

Día del Medio Ambiente

La Fundación Garrahan y AySA propusieron conjuntamente una iniciativa de concientización: los alumnos de escuelas que visitaron la Casa Garrahan, el 5 de junio, pudieron participar de actividades en el tráiler interactivo de AySA y recibieron materiales informativos sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Además, durante todo ese mes, se realizaron obras de teatro en escuelas de la Cuenca Matanza Riachuelo, y se realizó una entrega de materiales al jardín del SGBATOS, "La Gotita de Agua", para actividades vinculadas con el reciclaje.

Vacaciones de invierno en el Palacio de las Aguas

Durante las vacaciones de invierno de 2017, AySA ofreció una agenda de actividades dirigida a la familia y en especial al público infantil, en el Palacio de las Aguas Corrientes.

La propuesta incluyó visitas guiadas al Museo del Agua, una exposición y charlas en la Biblioteca sobre el valioso legado bibliográfico de Obras Sanitarias de la Nación. Además, se organizó una serie de actividades focalizadas en los más chicos con la consigna "Experimento Vacaciones". Así se ofreció un taller de experiencias para descubrir "los superpoderes" (propiedades) que posee el agua y un show denominado "Experimentos de Melquíades".

Tecnópolis 2017

AySA participó de la megamuestra de ciencia, tecnología y arte, en el Parque del Bicentenario, cuyo eje principal fue el agua.

En una primera etapa, la empresa dispuso un tráiler educativo equipado con un microcine, donde se proyectaron audiovisuales sobre diferentes aspectos relacionados con el cuidado del agua y el medio ambiente; y pantallas táctiles para jugar y aprender más sobre estos temas.

En una segunda etapa, AySA formó parte del stand "Somos Agua" del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, con una experiencia sensorial y cognitiva, que buscó generar conciencia y despertar el interés sobre la importancia del agua y su presencia en la vida de las personas. Además, con motivo del Día del Niño, AySA invitó a los chicos a participar de la propuesta artística "Somos Agua", con el fin de transmitir, a través del dibujo y la pintura, la importancia del agua como recurso fundamental en sus vidas.

Tecnópolis 2017

Open House Buenos Aires

9° Semana Francesa en Buenos Aires "Viví Francia 2017"

Convocada por la Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina (CCIFA), entre el 16 y el 24 de septiembre, AySA formó parte de esta propuesta cultural. Bajo la consigna "Un Palais Différent" invitó a descubrir qué se esconde tras los majestuosos y coloridos muros del magnífico Palacio de las Aguas Corrientes, donde funciona el Museo del Agua.

Open House Buenos Aires

Por segundo año consecutivo, AySA formó parte de este movimiento internacional y sumó el Palacio de las Aguas Corrientes a la 5° edición de este festival de arquitectura y urbanismo, que propone abrir las puertas de edificios que generan curiosidad y admiración.

Para esta ocasión, el 28 de octubre, se brindó la posibilidad de conocer, además del Museo del Agua, distintos espacios que no están incluidos en la visita habitual, como el interior de un tanque y el Archivo de Planos.

Noche de los Museos

Como en años anteriores, el Museo del Agua formó parte de este clásico de la agenda cultural de la Ciudad, el 4 de noviembre, en su decimocuarta edición. En esta oportunidad, para facilitar la visita y mejorar la circulación del público, se ofrecieron recorridos con varias "estaciones temáticas" en los que, mediante pantallas leds, el público podía obtener información sobre los contenidos de cada sala.

Con el fin de enriquecer la propuesta, se inauguró la "Muestra Riachuelo", un recorrido a través de distintas perspectivas para poner en valor, rescatar y mantener vivo este símbolo de la historia y de la realidad argentina. La propuesta comprendía tres instancias:

- "Homenaje a Benito Quinquela Martín", su artista más representativo.
- "Las obras de AySA en el Riachuelo", megaemprendimiento de ingeniería que lleva adelante la empresa.
- "El Riachuelo que queremos", temática vinculada a la consecución de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Total de asistentes en los diferentes eventos: 36.223

Museo del Agua - Noche de los Museos.

Acompañamiento en encuentros masivos

Anualmente, AySA acompaña a la comunidad en diversos acontecimientos que convocan masiva afluencia de público, como maratones, peregrinaciones y eventos culturales, colaborando a través del suministro de agua potable.

Se enumeran a continuación algunos estos eventos:

- Rally Dakar
- Fiesta Anual de las Colectividades 2017
- Carnavales del Río 2017
- Día Mundial de la Concientización sobre el Autismo
- Día de San Expedito
- Evento Patio Gastronómico, GCBA
- San Cayetano: Fiesta del Patrono del Pan y el Trabajo
- Un Sol para los Chicos
- IV Conferencia Mundial sobre la Erradicación Sostenida del Trabajo Infantil
- 44° Encuentro de Minibásquet
- Noche de los Museos
- Ecoferia Saludable
- Peregrinación Inmaculada Concepción de María
- 43° Peregrinación a Luján

Acompañamiento a la comunidad - 2017
93 eventos sociales, deportivos y religiosos
3.158.400 personas asistidas

AySA colabora con la Peregrinación a Luján desde hace 20 años. En esta oportunidad, se dispuso un equipo de 40 personas, 12 camiones cisterna de 15.000 litros, 4 puestos de hidratación y 5.000 sachets de agua, para brindar hidratación a un millón de peregrinos a lo largo del recorrido de 70 kilómetros de caminata, desde la Parroquia de San Cayetano hasta la Basílica de Luján.

Vías de comunicación por redes sociales

AySA.Argentina

AySA.Oficial

AySACanalOficial

company/aysa/

@AySA_Oficial

Este resumen presenta el compilado de la información más relevante contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2017 de AySA, publicado en www.aysa.com.ar

Para más información: sustentabilidad@aysa.com.ar

aysa

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Ministerio del Interior,
Obras Públicas y Vivienda
Presidencia de la Nación