

Informe de Responsabilidad Social

2008

Nuestro compromiso
con el desarrollo
inclusivo y sustentable



AySA, nuestra y para todos



¿Quiénes somos y qué hacemos?

Somos la empresa creada por el Estado argentino para dar continuidad, mejorar y expandir los servicios esenciales de agua potable y desagües cloacales, para la población de la ciudad de Buenos Aires y el primer cordón del conurbano.

¿Cómo lo hacemos?

Concientes de que nuestra misión se relaciona con necesidades básicas del hombre, que hacen a la calidad de vida, a la salud y a la dignidad de la población, las cuales se encuentran estrechamente vinculadas con el entorno, trabajamos en pos del desarrollo sustentable, teniendo como premisas la promoción de la inclusión social y la preservación de los recursos ambientales, comprometidos con nuestros usuarios, con la Nación y las futuras generaciones.

¿Cuál es nuestro objetivo prioritario?

Nuestro objetivo prioritario es hacer realidad el derecho a estos servicios para la totalidad de los habitantes que viven en el radio de la concesión, brindando prestaciones de calidad y respetando el medio ambiente.

Nuestros principios

Comprensión

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

Confianza

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

Comunicación

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

Capacitación

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

Compromiso

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

Calidad

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

Celeridad

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

Control

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

Coordinación

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

Cohesión

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

Alcance del Informe

El propósito de este documento es informar a nuestros grupos de interés los resultados del desempeño social, ambiental y económico de AySA, correspondientes a 2008, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos. En esta oportunidad hemos incluido, también, datos globales sobre los servicios que brindamos, información específica sobre la empresa y sobre el desarrollo de nuestro Programa de Responsabilidad Social.

Si bien hemos comenzado a trabajar para organizar el informe según los lineamientos de las guías internacionales de referencia más utilizadas, adoptamos para la presentación de este reporte un criterio propio, con el que buscamos reflejar los alcances de los servicios que prestamos. Creemos que en esta etapa de la organización -sus primeros años de vida- una exposición más detallada de sus aspectos constitutivos es fundamental, mientras avanzamos en el relevamiento de los intereses de los grupos a los que nos dirigimos y en la consolidación de los indicadores de gestión que mejor los reflejen.

La elaboración de este material ha sido posible gracias a la participación de las distintas áreas que componen nuestra empresa, lo que asegura su representatividad.

Contenido

4		Mensaje del Presidente de AySA
6		Mensaje del Secretario General del SGBATOS
8		Introducción
8		Contexto global de los servicios
12		La Responsabilidad Social para AySA
16		AySA en 2008
20		La Empresa
44		Nuestro desempeño 08
46		Los servicios en 2008
54		Avance del Plan Director en 2008
68		Nuestro desempeño social
70		Los empleados
86		Los proveedores
90		Los usuarios
114		La comunidad
136		Nuestro desempeño ambiental
154		Nuestro desempeño económico
164		Nuestra adhesión al Pacto Global
165		Informe de Auditoría Interna

Mensaje del Presidente de AySA



Dr. Carlos Humberto Ben.

Hace tres años, el Gobierno Nacional creaba nuestra Empresa con el propósito fundamental de expandir y mejorar los servicios esenciales de agua potable y saneamiento, para la población de la ciudad de Buenos Aires y 17 municipios del conurbano. La concreción de estas metas -incluso superiores a las planteadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio acordados por las Naciones Unidas- requiere de la ejecución de un Plan Director con importantes inversiones destinadas a obras estructurales y domiciliarias.

El desarrollo de este gran proyecto abarca dos aspectos clave: por un lado, la continuidad de la prestación a los ocho millones de habitantes actualmente servidos, manteniendo y progresando en la calidad, y por otra parte, la expansión, en función de un programa que debe coordinar las instalaciones existentes con las nuevas.

Con este desafío, los 4.500 sanitarios que integramos la Empresa y nuestro Sindicato -el SGBATOS-, junto a las autoridades nacionales, provinciales y municipales de nuestra área de acción, estamos en marcha.

Trabajamos, día a día, para atender la multiplicidad de cuestiones involucradas en los servicios, asegurando la sustentabilidad social y ambiental.

En esta tarea, es fundamental el desarrollo sostenido de una política de Estado que dé consistencia y cohesión a todas las acciones e intereses relacionados. Se requiere, además, de la coordinación, comunicación y trabajo complementario entre los diversos protagonistas involucrados en esta problemática, para lo cual, a veces, es necesario conciliar visiones diferentes.

Con estas premisas, hoy les puedo decir con gran satisfacción que, estamos avanzando en la concreción de los objetivos planteados: extendimos las redes e incorporamos al servicio a más de 500.000 habitantes de las zonas más relegadas- como La Matanza-, recuperamos infraestructuras que forman parte del patrimonio de todos los argentinos e incorporamos tecnología de punta para brindar el mejor servicio; tenemos más de 300 obras en marcha y ya hemos invertido más de 1.800 millones de pesos. Como consecuencia, además, generamos más de 20.000 puestos de trabajo -directos e indirectos-, desarrollamos proveedores y dinamizamos la industria y la construcción.

Estamos orgullosos del trabajo realizado y el sentido trascendente que tiene. Pero también somos conscientes de que, en un escenario de crisis globalizada que

afecta gran parte de la economía, más que nunca debemos ser eficientes para concretar los múltiples proyectos que tenemos por delante.

Creemos que un aspecto también clave para fortalecer esta perspectiva es hacer transparentes nuestras acciones, mediante la implementación de instrumentos adecuados para la supervisión de las prácticas de la organización y la comunicación a los distintos grupos de interés.

Es en esta línea que hemos adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometidos con sus principios, referidos principalmente a la defensa de los derechos humanos, al fortalecimiento del ámbito laboral, a la protección del medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.

También, continuamos el desarrollo de nuestro Programa de Responsabilidad Social y hoy queremos compartir con usted el segundo reporte de AySA, en cuyas páginas hemos reflejado el desempeño de la organización durante 2008. Lo invitamos a recorrerlo, deseando que la publicación le resulte de interés y sea ilustrativa del estado de los servicios sanitarios.

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

Carlos Humberto Ben
Presidente
Agua y Saneamientos Argentinos

Mensaje del Secretario General del SGBATOS



Sr. José Luis Lingerí.

El agua potable es una cuestión de Estado

El 21 de marzo de 2006 –fecha de la creación de esta Empresa- se produce un nuevo punto de inflexión para aquellos que venimos de la ex-OSN, pasando por la concesión de Aguas Argentinas S.A. y hoy AySA S.A.

Este nuevo desafío nos encuentra a trabajadores y Empresa, conjuntamente con el Gobierno Nacional, para dar respuesta a un Compromiso Social, que parte de políticas de Estado que den sustentabilidad al cometido de dar servicios esenciales como son el agua potable y el saneamiento a casi 10 millones de argentinos que viven en el radio de prestación de AySA.

Las mejoras logradas, producto de un ambicioso Plan Director de alrededor de 2.000 millones de pesos, el esfuerzo de un plantel de 4.500 trabajadores, un proceso intensivo de capacitación y la incorporación de nuevas tecnologías, nos dan identidad como Empresa para alcanzar los objetivos trazados para el milenio acordados por las Naciones Unidas.

Siempre el Gremio, a través de nuestra Federación Nacional, ha definido en todo el país una política que dé solución a los múltiples problemas que hoy padecen vastos sectores de la población en materia de agua potable y saneamiento.

El Gobierno Nacional ha hecho en estos años fuertes inversiones en el sector, que no se habían llevado a cabo en los últimos 50 años, posibilitando la concreción de importantes obras y la generación de numerosos puestos de trabajo, directos e indirectos; en forma conjunta con la Empresa, el Sindicato y los usuarios, actores sustanciales de este proyecto.

Pero esto no basta, debemos llegar con los servicios a las zonas más vulnerables y con menor poder adquisitivo, evitando el despilfarro y el derroche del agua de aquellos que la tienen en desmedro de los que todavía no acceden a los servicios.

Se debe poner acento en la Tarifa Social como, asimismo, fijar una política tarifaria para aquellos sectores pudientes que desde 2001 no tuvieron aumento, ya que hoy la tarifa promedio de agua y cloaca es de 30 pesos por bimestre. Con estas cifras no se llega a cubrir la operación y el mantenimiento que requieren los servicios.

El Estado debe estar presente, sobre todo en aquellos sectores que no pueden acceder al suministro. Ya se pasó la experiencia en OSN, cuando el Estado se desentendió de las inversiones, el sector privado no existió y el servicio colapsó. Mientras, cuando se produjo la concesión de Aguas Argentinas todo pasaba por un resultado económico.

El Gobierno Nacional y nosotros coincidimos en que AySA debe ser una empresa sustentable, regida por políticas de Estado que le den viabilidad en el tiempo, para poder cerrar esa brecha social, que nos debe comprometer a todos los argentinos.



José Luis Lingen
Secretario General
Sindicato Gran Buenos Aires
de Trabajadores de Obras Sanitarias

INTRODUCCIÓN

Contexto global de los servicios



Acceso al agua y al saneamiento: condición para un mundo más justo

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

Para entender la importancia del agua y el saneamiento, y su estrecha relación con la salud, solo basta mencionar una cifra: 80 por ciento de las enfermedades se vinculan con la ausencia de agua y saneamiento adecuado (según un informe de la Organización Mundial de la Salud). De allí, su criticidad.

La problemática que se ha ido generando en torno a estas prestaciones se puede explicar a partir del acelerado crecimiento de la población mundial, el cual trajo aparejada una rápida urbanización y la concentración de habitantes en grandes ciudades. Consecuentemente, fueron apareciendo algunas dificultades ambientales, derivadas del considerable incremento en el consumo de agua potable y de la necesidad de disposición de las aguas servidas (entre ellas: provisión inadecuada o insuficiente, falta de tratamiento de aguas residuales, problemas con la recolección de desechos, contaminación de los cursos de agua). En resumen, hoy se presentan dos problemas: uno referido a la escasez y otro a la calidad de los recursos hídricos.

Debemos ser concientes de esta realidad: la necesidad de agua utilizable crece cada año -el consumo de agua dulce se

multiplicó por nueve entre 1900 y 2000-. La cuestión inmediata más grave es que más de 1.200 millones de personas carecen de acceso al agua potable y un poco menos de la mitad de la humanidad no dispone de instalaciones de saneamiento adecuadas.

Esta situación tiene repercusiones para la salud, que pueden ir incrementándose en forma sustancial; pues para disponer de servicios sanitarios apropiados cada vez se requieren tecnologías más sofisticadas, que implican costos más elevados y la necesidad de mayores niveles de organización social. Por lo tanto, los países con menor grado de desarrollo se ven más afectados.

En este contexto, la solución requiere de asociación, participación y diálogo. Gobiernos, empresas y sociedad civil tenemos que trabajar mancomunadamente para crear una nueva ética del agua sobre las responsabilidades que nos competen a cada uno.

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

El cuidado de los recursos hídricos es una misión ineludible. El hombre no puede modificar la cantidad de agua que existe en el planeta pero puede degradar, aún más, la que se encuentra disponible. La problemática del agua es, sin duda, uno de los temas más trascendentes que deberá enfrentar la humanidad en este siglo.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Las cuestiones vinculadas a la disponibilidad de agua potable y condiciones de saneamiento, tienen especial relevancia y como tal son consideradas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio constituyen un acuerdo sin precedentes de todos los países y las principales instituciones del mundo para abordar un conjunto de propósitos, sencillos pero de gran envergadura, centrados en el ser humano. Se basan en una alianza global que hace hincapié en la responsabilidad de trabajar por un mundo más justo y con menos desigualdades.

Aprobados en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, celebrada en septiembre de 2000 en la ciudad de Nueva York, la iniciativa surge como respuesta a los compromisos establecidos en las cumbres mundiales de los años '90. Se fijaron, entonces, los Ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) compuestos por 18 metas cuantificables que se supervisan mediante 48 indicadores concretos. De este modo, por primera vez, se establece una agenda internacional para el desarrollo y se señala la fecha para su consecución: el año 2015.

En materia de acceso al agua potable y al saneamiento, las metas de expansión de AySA están en línea e incluso superan las planteadas por los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

METAS DE AySA PARA 2011

100% de cobertura en agua potable

(actualmente 81%)

85% de cobertura en desagües cloacales

(actualmente 59%)

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO



1:

Erradicar la pobreza extrema y el hambre

2:

Lograr la enseñanza primaria universal

3:

Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer

4:

Reducir la mortalidad infantil

5:

Mejorar la salud materna

6:

Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

7:

Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

8:

Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

OBJETIVO 7

Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

Meta 7.C.

Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.

Indicadores

7.7 Proporción de la población con acceso a mejores fuentes de agua potable.

7.8 Proporción de la población con acceso a mejores servicios de saneamiento.

Contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

2008, Año Internacional del Saneamiento



“El acceso al saneamiento está estrechamente relacionado con todos los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en especial con los que se refieren a la pobreza, el medio ambiente, la educación, la igualdad de género y la reducción de la mortalidad en la infancia”

Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas

El Año Internacional del Saneamiento fue establecido por la Asamblea General de la ONU, en su Resolución 61/192 del 20 de diciembre de 2006, para reforzar la toma de conciencia de todos los actores sociales y promover el compromiso político de los Estados y los gobiernos sobre la necesidad de asignar mayores recursos al saneamiento de los sectores más pobres.

Ban Ki-moon, Secretario General de la ONU, convocó a toda la comunidad internacional y a la sociedad civil a asumir la causa del saneamiento con un vigor sin precedentes ya que “cerca de 2.000 millones de personas no tienen acceso a los servicios básicos”.

En adhesión, incluimos en las comunicaciones de la empresa el signo de identificación del Año, desarrollamos material informativo específico que distribuimos entre distintos públicos de interés (cuadernillo para líderes de opinión - paper informativo y adhesivo para niños) y generamos un espacio específico dentro de la página web institucional con información sobre el tema y links a sitios relacionados.

La responsabilidad social para AySA



Somos concientes de la responsabilidad que significa brindar servicios esenciales para la salud y el bienestar de la población, los cuales se encuentran en el centro mismo de la problemática ambiental. Creemos que debemos dar cuenta de ello.

Así concebimos la responsabilidad social: como el modo en que gestionamos, durante todo el proceso de planeamiento, producción y prestación de los servicios; buscando cumplir con nuestra misión al tiempo que fomentamos el desarrollo sustentable de la sociedad, promovemos la reducción de las desigualdades sociales y preservamos los recursos naturales.

Para ello, creemos que es indispensable generar y mantener una relación ética con todos los grupos internos y externos con los que tiene contacto la organización, hacer transparentes nuestras acciones y decisiones, demostrando apertura al diálogo y respondiendo a los intereses y expectativas de nuestros públicos.

NUESTROS PÚBLICOS

Nos vinculamos con distintos públicos y estamos atentos a sus necesidades y expectativas. Sin duda, entre ellos, los empleados y los usuarios son clave.

Nuestros trabajadores “los sanitarios” y su vocación de servicio son un pilar fundamental para la gestión. El personal es protagonista, parte esencial y “accionista” de la empresa.

El otro sostén es la relación con los usuarios. Es importante destacar que, por el tipo de servicios que brindamos, nuestros usuarios, en muchos casos, forman parte de otros grupos de interés. Asimismo, entre ellos consideramos muy especialmente a los potenciales, es decir, aquellos que residen en nuestra área de acción y aún no cuentan con las prestaciones, incorporarlos a los servicios es nuestro principal compromiso.



¿Cómo desarrollamos nuestro Programa de Responsabilidad Social?

2006



Se crea AySA - 21/03/06

Comenzamos a investigar sobre el tema.

2007

Delineamos el Programa de Responsabilidad Social de AySA

- Iniciamos el desarrollo del plan, el cual es coordinado por la Dirección de Relaciones Institucionales.

Informe 2006

- Elaboramos un reporte con los datos de la gestión 2006 de AySA.
De uso principalmente interno.
- Preparamos material para difusión interna sobre responsabilidad social.
- Participamos en encuentros y seminarios sobre el tema.

Conformación de un equipo de referentes de toda la empresa

- Las distintas áreas de la empresa designaron un representante para conformar el Equipo de Referentes de RS.
La participación de todos los sectores es clave para el desarrollo del Programa de RS y la co-formulación del contenido del Informe constituye uno de los principios en que se sustenta su elaboración.
- Planteamos la metodología de trabajo.

Elección de indicadores

- Cada sector seleccionó los datos de interés de sus respectivas áreas y comenzamos a trabajar en el diseño de indicadores para el registro periódico de información.
- Se presentó una metodología para estandarizar los criterios de selección y elaboración de indicadores: "Diseño de Indicadores de Gestión" (elaborada por Auditoría Interna e Información).

Estamos comprometidos en el desarrollo de nuestro Programa de Responsabilidad Social, con el propósito de crear valor social y ambiental para la empresa y la sociedad.

2008

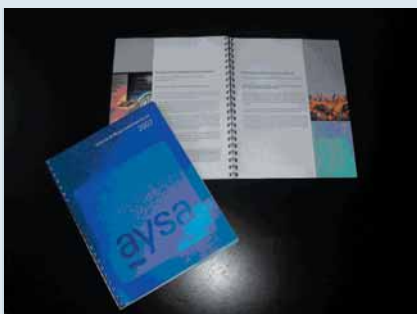
Primer informe de Responsabilidad Social de AySA

- Relevamiento

Cada sector trabajó para *reunir y sistematizar* la información, cifrable o no, realizando la *definición y descripción de indicadores*, así como una enumeración de las tareas realizadas.

- Preparación del documento

Seleccionamos los datos más relevantes presentados por los distintos sectores.



Definimos una estructura clara y bien delimitada, que fuera fácil de recorrer para los lectores, a través de la cual buscamos que se ponga de manifiesto nuestra intención de mostrar de manera transparente la gestión de AySA.

- Distribución del Informe - 09/08

Imprimimos 700 ejemplares que se distribuyeron entre algunos referentes de nuestros grupos de interés. Además, dejamos la publicación a disposición de la comunidad en nuestra Biblioteca Agustín González.

Continuamos trabajando sobre distintas cuestiones surgidas a partir de la elaboración del informe e ideas de mejora para avanzar en el plan.

Capacitación IARSE para Referentes - 21/11/08

- Organizamos un taller a cargo del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, en nuestro Centro de Capacitación en la Planta San Martín. Los contenidos del encuentro giraron en torno al contexto, tendencias y casos destacados en la materia.



Grado de avance y situación actual del Programa

- Delineamos el Plan de RS de AySA.
El cual iremos ajustando a lo largo de 2009, con el asesoramiento del IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria).
- Seleccionamos indicadores.
Buscamos avanzar en la construcción de un sistema integral.
- Consolidamos el grupo de referentes de las distintas áreas y continuaremos brindándoles formación sobre el tema.
- Nos encontramos en un proceso de aprendizaje y de intercambio, para desarrollar nuestra estrategia de RS.
- Estamos trabajando para realizar una definición estratégica de los objetivos y valores corporativos.
- Fomentamos el desarrollo de la cultura de RS en la empresa y el compromiso de toda la organización.
- Queremos consolidar la estructura del reporte, actualizándolo según las mejores prácticas mundiales.
- Encaramos un programa de relacionamiento y difusión con nuestros grupos de interés.

AySA en 2008

Los hechos más relevantes

1.

Llamado a licitación para una nueva planta potabilizadora en Tigre

Fecha: 31 de enero

2.

Apertura de sobres del llamado a Licitación para la construcción de la primera etapa de la planta depuradora en Berazategui

Fecha: 7 de febrero

4.

Segundo aniversario de AySA

Consolidada y en marcha, la empresa cumple su segundo año de gestión.

Fecha: 21 de marzo

5.

Día Internacional del Agua

Para celebrar esta fecha, AySA organizó dos jornadas didáctico-recreativas en los Lagos de Palermo.

Fecha: 22 y 23 de marzo



7.

Día del Trabajador Sanitarista

Celebración en la que se conmemora el inicio de las primeras obras de salubridad de la ciudad de Buenos Aires, inauguradas en 1874.

Fecha: 15 de mayo

8.

Remodelación de "La Gotita de Agua", uno de los jardines materno- infantiles de AySA

Inauguración de nuevas instalaciones e incorporación de equipamiento.

Fecha: 15 de mayo



**AÑO INTERNACIONAL
DEL SANEAMIENTO**



2008

3.

2008, Año Internacional del Saneamiento - Semana del Saneamiento y de la Higiene

AySA adhirió a esta conmemoración establecida por la Asamblea General de la ONU.

Fecha: 15 al 21 de marzo

6.

Segundo curso del Posgrado en Ingeniería Sanitaria y Medio Ambiente

AySA, junto a la Universidad Nacional Tres de Febrero y al Instituto Nacional del Agua, dio inicio al segundo curso de esta especialización, fundamental para los grandes desafíos que el país tiene por delante en esta materia.

Fecha: 7 de abril

9.

Día Mundial del Medio Ambiente

Para celebrar esta fecha, AySA realizó la instalación de cinco vasos gigantes en lugares estratégicos de la ciudad de Buenos Aires para llamar la atención de los transeúntes, con el fin de crear conciencia sobre el valor de este recurso fundamental.

Fecha: 5 de junio

10.

Expo Zaragoza

AySA estuvo presente en esta exposición internacional, la primera en la historia que ha tratado, como tema exclusivo, sobre Agua y Desarrollo Sostenible.

Fecha: 14 de junio al 14 de septiembre

11.

Museo de AySA en vacaciones de invierno

Como actividad adicional, se montó una exposición temporaria del museo en una sala del Cabildo de Buenos Aires, con gigantografías y piezas originales.
Fecha: 28 de julio al 8 de agosto

12.

Informe de Responsabilidad Social

Publicación del primer reporte de la empresa, que refleja el desempeño de la organización en un periodo fundamental para su consolidación: 2007, su segundo año de vida.
Fecha: agosto

13.

Presentación del libro "Patrimonio Industrial Iberoamericano. Testimonios de la Memoria del Trabajo y la Producción"

Publicación editada en forma conjunta por AySA y la Asociación de Arqueología Industrial INCUNA (Industria, Cultura, Naturaleza) de Gijón, España.
Fecha: 10 de septiembre

16.

Préstamo del BID por 900 millones de dólares

Este monto será destinado a financiar parte de las inversiones de agua y saneamiento, contempladas en el Plan Director de AySA.
Fecha: 5 de noviembre

14.

Preadjudicación de obras

Se avanzó en la concreción del establecimiento depurador en Berazategui, la planta potabilizadora en Tigre y las obras del Sistema Matanza-Riachuelo.
Fecha: 19 de septiembre



15.

Programa de Recuperación y Adquisición de Equipamiento

Se incorporaron nuevos vehículos a la flota y nuevo equipamiento tecnológico.
Fecha: 25 de septiembre

17.

Participación en "La Noche de los Museos"

AySA formó parte de este importante acontecimiento cultural de la ciudad de Buenos Aires.
Fecha: 15 de noviembre

18.

Campaña "Todos podemos ahorrar agua"

Incluyó avisos en medios radiales y en vía pública, información en el folleto que acompaña la factura, afiches, volantes y postales para chicos.
Fecha: noviembre y diciembre

Incorporación a los servicios

Agua potable:

402.744 habitantes

Desagües cloacales:

53.846 habitantes

- Firmamos más de 100 convenios con los municipios de nuestra área de acción, para continuar avanzando en la expansión; y con diversas instituciones, con el fin de fortalecer lazos de cooperación.

Operación de los servicios

Agua potable:

- La producción total del año 2008 ascendió a 1.692,4 millones de metros cúbicos, lo que representa un aumento del 2,3% respecto a la producción del año 2007 y 11% desde el comienzo de la Concesión.
- La dotación de agua por habitante/día promedio del período fue de 613 litros (producción reexpresada en meses de 30 días a efectos de su comparabilidad mensual).
- La calidad del agua producida, librada al servicio y distribuida cumplió con todos los parámetros establecidos.

Saneamiento:

- El tratamiento en plantas depuradoras durante 2008 fue de 82,9 millones de metros cúbicos, esto es el 10,4% del total bombeado a cuerpo receptor.

Continuamos trabajando en la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad, de Medio Ambiente, y de Salud y Seguridad Ocupacional.



Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Organizamos el primer Simposio Latinoamericano de Saneamiento

El 23 y 24 de octubre, en Buenos Aires, tuvimos la satisfacción de poder concretar el Simposio Latinoamericano del Saneamiento 2008, acontecimiento declarado de interés nacional por el Poder Ejecutivo mediante la Resolución N° 1269/08.

El encuentro, además, contó con el auspicio de organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial (BM) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), y, del ámbito local, el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES) y la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF). Participaron diputados nacionales, intendentes del conurbano bonaerense, funcionarios de distintas dependencias, periodistas, autoridades académicas, así como representantes de distintas empresas operadoras de la región.

Este acontecimiento, organizado por AySA, ratifica la prioridad que el Gobierno Argentino le ha otorgado al cumplimiento de las Metas del Milenio referidas a la cobertura de estos servicios sanitarios.

En el caso particular de nuestra región -América Latina y el Caribe- a pesar de contar con aproximadamente el 30 por ciento de los recursos hídricos del mundo, la distribución de los mismos entre la población es irregular, lo que acentúa situaciones de pobreza e inequidad.

En la actualidad, 150 millones de latinoamericanos no cuentan con servicio de agua potable (o agua segura) y 250 millo-

nes carecen de saneamiento (entendiendo el acceso al servicio como la prestación que llega hasta el hogar). Esto es una realidad tangible y triste, que necesita una solución urgente y comprometida en el largo plazo.

Si bien cada operador desarrolla su actividad en un contexto social, político y económico con determinadas particularidades y de acuerdo a las normas específicas que rigen en su país, tenemos la certeza de que la solidaridad entre todos contribuirá a la consecución de los objetivos perseguidos.

Por eso, como corolario del Simposio, las empresas participantes decidimos suscribir el "Manifiesto de Buenos Aires de Operadores de Servicios Sanitarios Latinoamericanos – Octubre 2008", bajo el lema "Unidos por Agua y Saneamiento para Todos". El mismo simboliza nuestra firme convicción de que la tarea que ejecutamos, día a día, representa un eslabón para llevar estos servicios, lo más pronto posible y como máximo hasta 2025, a todos los latinoamericanos. Estamos convencidos de que la sinergia de esta alianza nos fortalecerá para lograrlo¹.

1. Empresas adherentes: Compañía de Saneamiento Básico del Estado de San Pablo (SABESP), Brasil; Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento (ANEAS) de México; Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, también de México; Acueducto Agua y Alcantarillado de Bogotá, Aguas de Bogotá S.A., Empresas Públicas de Medellín (EMP), las tres de Colombia; Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable (EMAAP-Q) de Quito, Ecuador; Aguas Andinas S.A. de Chile; Compañía de Saneamiento de Mina Gerais (COPASA) de Brasil; Obras Sanitarias del Estado (OSE) de la República Oriental de Uruguay; Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) de Perú; Empresa de Servicios de Sanitarios de Paraguay (ESSAP); Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados; Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), Aguas Santafesinas S.A. (ASSA), Aguas de Salta S.A., Aguas Cordobesas S.A. y Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) de la República Argentina; además de la Federación Misionera de Cooperativas de Agua Potable (FEMICAP) y la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS). El Manifiesto también ha sido firmado por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial.

El Simposio constituyó una experiencia muy importante, no sólo por tratarse de la primera en su tipo sino porque permitió tener una visión de conjunto de la realidad local y regional, detectar los problemas comunes y compartir soluciones.

Fuimos reconocidos

Premios recibidos

Premio ABGRA a las Bibliotecas Argentinas

Nuestra Biblioteca fue distinguida con el “Premio ABGRA a las Bibliotecas Argentinas”, reconocimiento que otorga la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA), a la labor que realizan estas instituciones para el desarrollo de la comunidad, a través del acceso a la información y la generación de conocimientos.

Fecha: 19 de septiembre

Premio Latinoamericano y del Caribe del Agua

Recibimos el “Premio Latinoamericano y del Caribe del Agua - PLACA Empresarial 2008” por el Plan Agua + Trabajo. Esta distinción es otorgada por el Centro del Agua del Trópico Húmedo para América Latina y el Caribe (CATHALAC), en alianza con la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de UNICEF, la Oficina Regional para América Latina y el Caribe del PNUMA y otros organismos e instituciones, en reconocimiento a soluciones innovadoras en el campo de la gestión integrada de los recursos hídricos en la región, que se caractericen por ser efectivas, influyentes, sostenibles, replicables e inspiradoras.

Fecha: 3 de octubre

Premio Eikon de Plata en la categoría “Comunicación de Identidad Corporativa”

Fuimos reconocidos, también, con el “Premio Eikon” de Plata, en la categoría “Comunicación de Identidad Corporativa”, por el trabajo: “La identidad de AySA, respuesta a un cambio de paradigma”, el cual explica el plan estratégico desarrollado para definir y comunicar la identidad de nuestra organización, tanto conceptual como visual. Entregado anualmente por la Revista Imagen, publicación especializada, el Eikon es el primer premio argentino a la excelencia en comunicación.

Fecha: 29 de octubre





La Empresa



Nuestro origen

- 22 | **AySA, concebida con visión y vocación social**
Sustentada en la historia sanitaria de nuestro país y en la experiencia de su personal

Un modelo innovador de gestión estatal

- 23 | **Funcionamiento eficiente y transparente**
- 23 | Figura Jurídica
- 23 | Composición accionaria
- 24 | Regulación

AySA a cargo de una región estratégica del país

- 26 | **Una de las más grandes proveedoras de servicios sanitarios del mundo**
- 27 | Área de acción de AySA
- 28 | Sistema de producción y distribución de agua potable
- 30 | Sistema de recolección y tratamiento de efluentes cloacales
- 32 | Provisión de agua potable
- 33 | Saneamiento de efluentes
- 32 | Control centralizado de los servicios

34 | **Nuestro compromiso con la calidad del servicio**

- 34 | Control del agua
- 37 | Control de los desagües cloacales

39 | **Nuestro compromiso con la continuidad del servicio**

- 39 | Plan de Prevención y Emergencia

Un programa de obras consensuado y sin precedentes

40 | El Plan Director de AySA en marcha

- 41 | Los objetivos fundamentales del Plan Director de AySA
- 42 | Las obras de mayor envergadura del Plan Director

Nuestro origen

AySA, concebida con visión y vocación social

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

La creación de la empresa ha sido un hecho de gran trascendencia institucional y social, marcó un hito en la historia del saneamiento: a través de ella el Estado retornaba a desempeñar un papel activo y fundamental en la provisión de estos servicios, prestaciones sanitarias básicas que, de este modo, adquieren su verdadera dimensión: un bien social, un derecho humano al que deben tener acceso todos los ciudadanos.

Sustentada en la historia sanitaria de nuestro país y en la experiencia de su personal



Autoridades de OSN en la escalera del patio de la Administración Central en calle Charcas, con el Presidente, Ing. Enrique Butty, el Director Técnico de las Provincias, Ing. Negri, y profesionales de los distritos del interior, julio de 1939. (Fte. Boletín OSN, N°25).

La vuelta del Estado a cumplir con la aplicación de los objetivos de acceso universal al agua potable y al saneamiento, vinculan de modo íntimo a AySA con OSN -la primera empresa nacional de saneamiento-. Por eso, nos hemos propuesto impulsar una visión dinámica de la trayectoria histórica de nuestra antecesora, rescatar el impulso fundacional y el espíritu que dio armadura y sustento a sus grandes concreciones -de características únicas en el continente- producto de los ideales de los pioneros sanitarios, revalorizando su calidad humana, técnica y profesional puestas al servicio del saneamiento argentino.

Ese patrimonio, que da cuenta de la cultura de la producción y del trabajo -vivo en los testimonios de muchos de sus protagonistas que aún hoy se desempeñan en nuestra organización-, puede aportarnos valiosas enseñanzas, aplicables a los grandes desafíos que nuestra empresa tiene por delante.

Por eso, decimos que AySA se sustenta en la historia sanitaria de nuestro país y en la experiencia de su personal, éste es un rasgo de nuestra identidad que constituye un modelo aglutinador y una manera de rendir justo tributo a esa trayectoria.

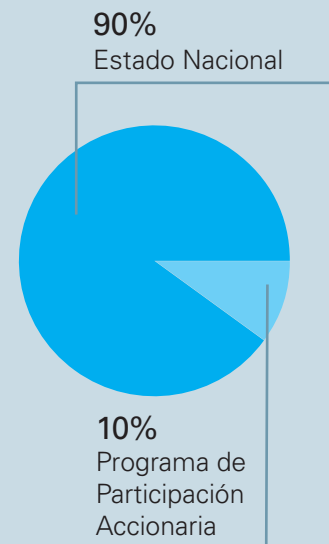
Funcionamiento eficiente y transparente

AySA nace para dar respuesta a un nuevo modelo planteado por las autoridades: la empresa estatal moderna, pro-activa y creativa en la búsqueda de soluciones, con gestión eficiente y servicios de calidad.

Figura jurídica

Para asegurar la fluidez operativa y resolver rápidamente problemas de servicio, la empresa se constituyó como una sociedad anónima, cuyo capital accionario pertenece 90 por ciento al Estado Nacional y el 10 por ciento restante ha quedado en manos de los empleados a través de un Programa de Participación Accionaria, único en su tipo.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA



AUTORIDADES

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



Presidenta de la Nación
**Dra. Cristina Fernández
de Kirchner**



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



Secretario
de Obras Públicas
**Ing. José Francisco
López**



Subsecretario de
Recursos Hídricos
Ing. Fabián López



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



Regulación

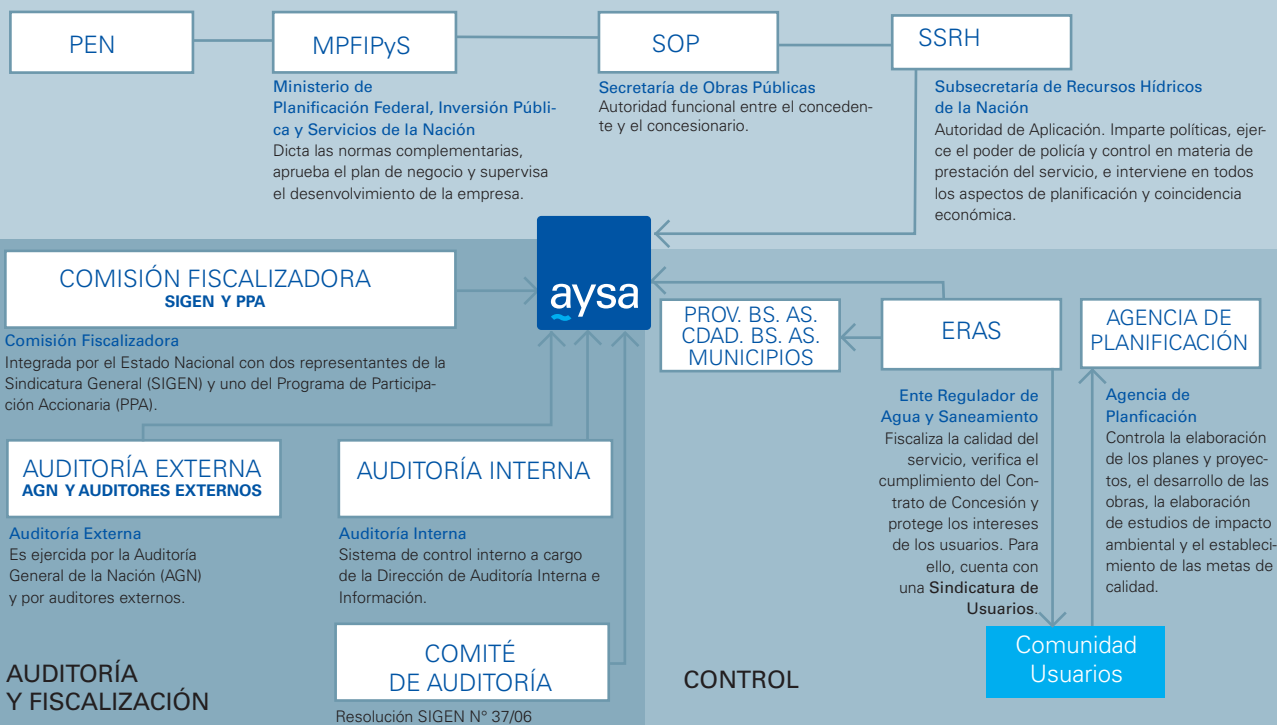
El esquema organizativo y regulatorio define claramente ámbitos de:

- Política y Supervisión
- Auditoría y Fiscalización
- Control

Mediante esta regulación integral, se articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los 17 municipios involucrados, y se permite una mayor participación de los usuarios, para asegurar el funcionamiento eficiente y transparente de la empresa.

ESQUEMA REGULATORIO

POLÍTICA Y SUPERVISIÓN



Marco Regulatorio de AySA

En febrero de 2007, el Congreso de la Nación dio la aprobación definitiva al Marco Regulatorio de AySA, ratificándolo a través de la Ley 26.221.

■ Principales parámetros

- Acceso al agua como derecho humano.
- Mayores exigencias en eficiencia, calidad y transparencia.
- Contabilidad regulatoria.
- Creación de la Agencia de Planificación (APLA), a cargo de la coordinación de las obras y de la supervisión técnica.
- Creación del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), que se encargará del control del cumplimiento de las obligaciones de prestaciones de AySA.
- Participación municipal y de los usuarios en ERAS y APPLA. Creación de la Sindicatura de Usuarios y Defensor del Usuario.
- Régimen sancionatorio para el Directorio e integrantes de AySA.
- Plan con revisión quinquenal.
- Nuevos instrumentos de financiación.
- Tarifa social.



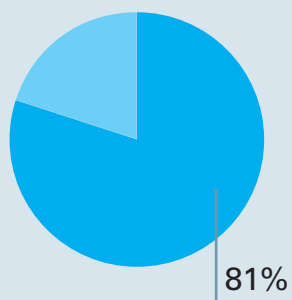
Una de las más grandes proveedoras de servicios sanitarios del mundo

AySA es la empresa encargada de proveer los servicios esenciales de agua potable y desagües cloacales en la ciudad de Buenos Aires y en 17 partidos del primer cordón del conurbano.

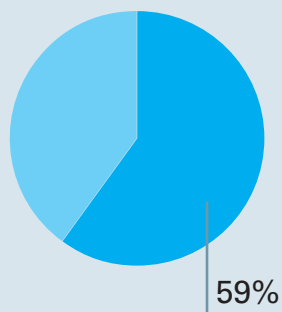
El radio de acción de AySA es un área estratégica para el país y la de mayor densidad de todo su territorio: ocupa aproximadamente 1.800 kilómetros cuadrados y allí viven casi diez millones de personas, lo que la convierte en una de las más grandes proveedoras de estos servicios en el mundo.

POBLACIÓN ABASTECIDA

■ Con agua potable:
7.835.355 habitantes



■ Con desagües cloacales:
5.666.143 habitantes
Última cifra informada al ERAS por Nota N° 98494/09

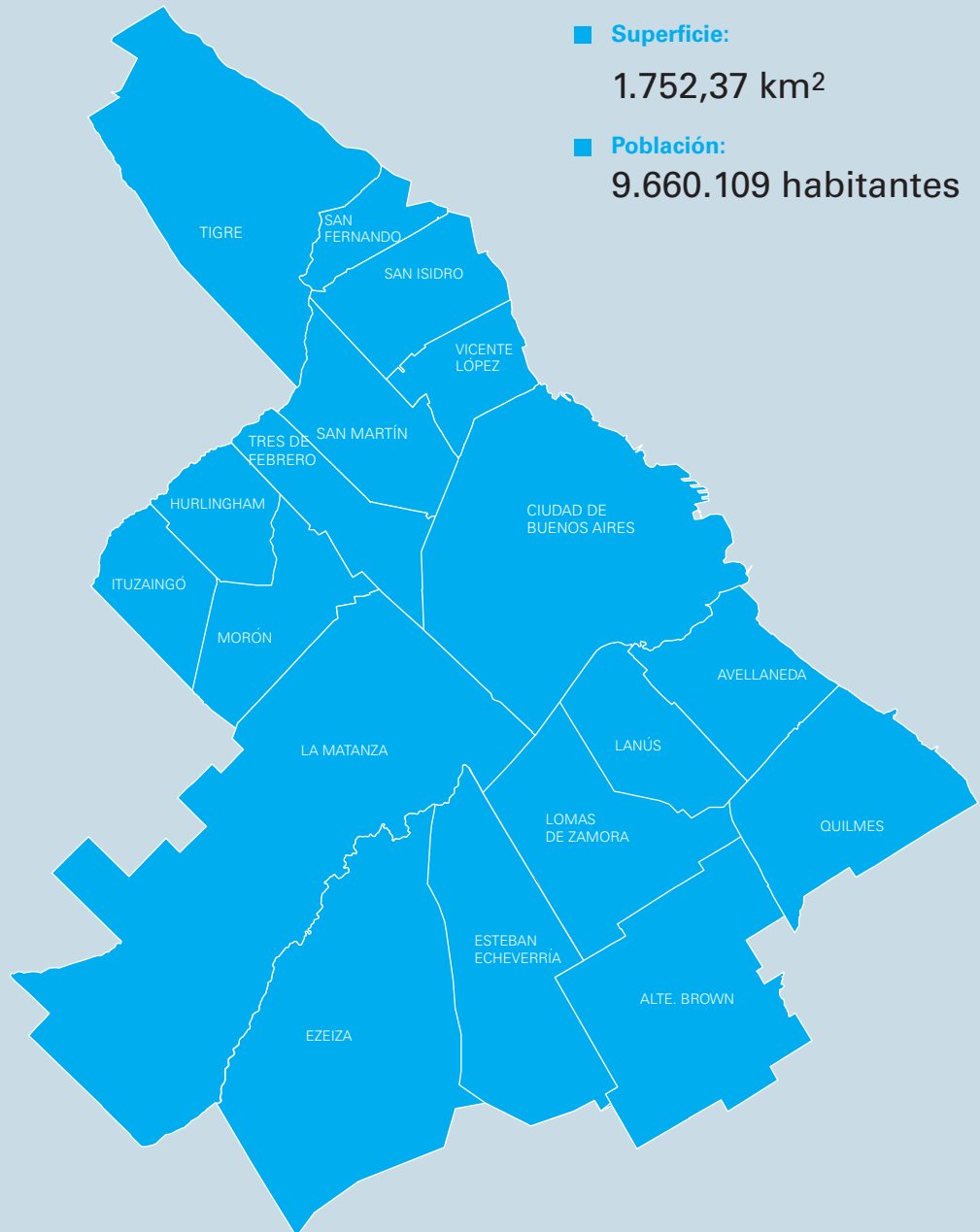


Área de acción de AySA

Argentina



AySA



■ **Radio de la concesión:**

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, La Matanza, Ezeiza, Esteban Echeverría, Alte. Brown, Lanús, Lomas de Zamora, Avellaneda, Quilmes.

■ **Superficie:**

1.752,37 km²

■ **Población:**

9.660.109 habitantes

Sistema de producción y distribución de agua potable

Torres de toma

2

- PLANTA GRAL. SAN MARTÍN
Ubicada a 1.200 m de la costa
- PLANTA GRAL. BELGRANO
Ubicada a 2.400 m de la costa

Establecimientos

3 plantas potabilizadoras



Planta potabilizadora Gral. San Martín

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

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1928
- UBICACIÓN
Barrio de Palermo, en la ciudad de Buenos Aires
- SUPERFICIE
28,5 hectáreas
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
3.100.000 m³/día
- POBLACIÓN ABASTECIDA
Más de 4 millones de habitantes de la ciudad de Buenos Aires y de los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Morón, Ituzaingó, Hurlingham y una parte de La Matanza, en el conurbano.



Planta potabilizadora Gral. Belgrano

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1978
- UBICACIÓN
Localidad de Bernal, en el partido de Quilmes
- SUPERFICIE
36 hectáreas
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
1.900.000 m³/día
- POBLACIÓN ABASTECIDA
3 millones de habitantes de los partidos de Quilmes, Lanús, Avellaneda, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría y Almirante Brown, en el sur del conurbano, La Matanza, en el oeste, y una pequeña porción del sur de la ciudad de Buenos Aires.



Planta Dique Luján

- UBICACIÓN
Partido de Tigre
- CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
3.600 m³/día



Ríos subterráneos

Componente sustancial dentro del sistema de abastecimiento.

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

- DIÁMETRO INTERNO
entre 2,60 y 4,60 metros
- LONGITUD TOTAL
91,51 km
- PENDIENTE
1:10.000 en un sentido preferencial Este- Oeste.

Estaciones elevadoras

17

Longitud de la red de distribución de agua potable

16.942,63 km

(aproximadamente la misma distancia que separa a las ciudades de Buenos Aires y Moscú).

Conexiones domiciliarias

1.607.318

Última cifra informada al ERAS por Nota N° 98494/09

Perforaciones

En funcionamiento

221

En reserva

37



Referencias

- Área de concesión
- Planta potabilizadora
- Estación elevadora
- Río subterráneo



Sistema de recolección y tratamiento de efluentes cloacales

Conexiones domiciliarias

1.032.082

Longitud de la red de desagües cloacales

9.801,18 km

(aproximadamente la misma distancia que separa a las ciudades de Buenos Aires y Madrid).

Establecimientos

4 plantas depuradoras



Estaciones de bombeo

89

Estación elevadora de líquidos cloacales Wilde

La mayor estación elevadora de líquidos cloacales de la concesión

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1884
- UBICACIÓN
Partido de Avellaneda
- SUPERFICIE
8 hectáreas
- FUNCIÓN
Recolectar, elevar y realizar el pre-tratamiento de los líquidos cloacales de la red de la ciudad de Buenos Aires y parte de los partidos del conurbano a cargo de AySA, para su posterior devolución al Río de la Plata.

Planta depuradora Sudoeste

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1972, remodelada y ampliada durante 1997 y 1998
- UBICACIÓN
Partido de La Matanza, al oeste del Gran Buenos Aires
- SUPERFICIE
14 hectáreas
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
170.000 m³/día
- POBLACIÓN A LA QUE SIRVE
502.424 habitantes

Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Matanza.

Planta depuradora Norte

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1999
- UBICACIÓN
Partido de San Fernando, al noroeste del Gran de Buenos Aires
- SUPERFICIE
20 hectáreas
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
77.760 m³/día
- POBLACIÓN A LA QUE SIRVE
175.447 habitantes

Los líquidos allí tratados son luego vertidos al Río Reconquista.

Barrio Uno

- UBICACIÓN
Partido de Ezeiza
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
1.000 m³/día

Planta El Jagüel

- AÑO DE INAUGURACIÓN
1983
- UBICACIÓN
Partido de Esteban Echeverría, sur del conurbano.
- SUPERFICIE
8 hectáreas
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
9.800 m³/día
- POBLACIÓN A LA QUE SIRVE
32.904 habitantes



Referencias

- Área de concesión
- Planta depuradora
- Estación elevadora de líquidos cloacales
- Red troncal de desagües cloacales



Provisión de agua potable

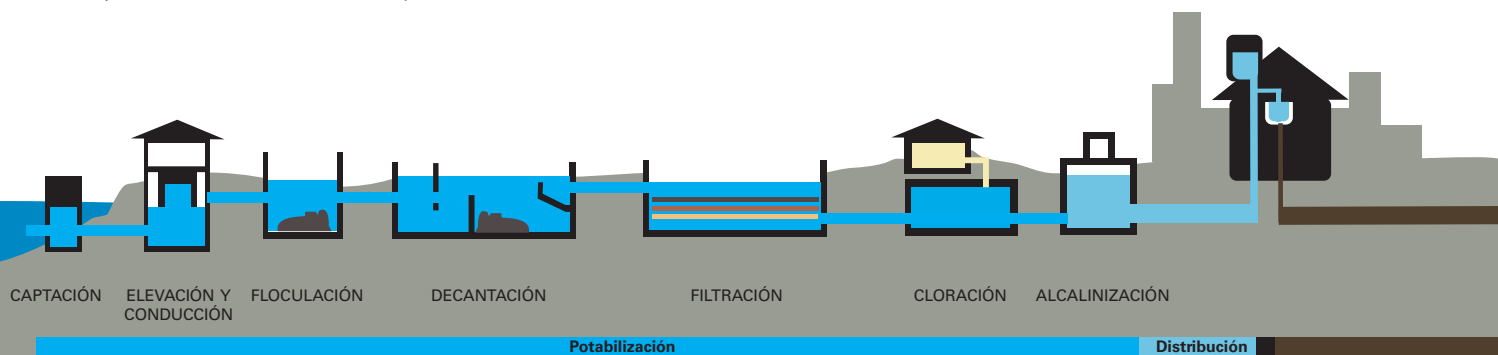
Tanto para la ciudad de Buenos Aires como para el área del conurbano a nuestro cargo, realizamos el abastecimiento de agua potable a partir de agua superficial que proviene del Río de la Plata y, en proporción muy inferior (4,7%), mediante agua subterránea a través de perforaciones semisurgentes provenientes del Acuífero Puelche.

Convertimos el agua cruda -como se encuentra en estado natural- en agua potable.

El agua del río se capta a través de torres toma y se conduce a las plantas potabilizadoras para ser sometida a un tratamiento que permite la eliminación de componentes físicos, químicos y biológicos indeseables. Una vez finalizado este proceso, entregamos el agua a los usuarios a través de un sistema integrado por una red de ríos subterráneos, que la transportan por gravedad hacia estaciones elevadoras, donde el agua es impulsada a la red primaria -formada por conductos de gran diámetro- y de allí a la red secundaria que la lleva hasta los consumidores.

A partir de agua subterránea

Realizamos producción de agua potable a partir de perforaciones, ya sea en forma individual o en forma de baterías de pozos. El proceso de tratamiento del agua obtenida a partir de estas fuentes consiste en la desinfección, y en los casos que se requiera remoción de nitratos, se realiza a través de intercambio iónico.



El control centralizado de los servicios



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

Diversos equipos distribuidos en diferentes sitios del área de acción son los encargados de la adquisición de los datos para remitirlos al Control Centralizado ubicado en la planta San Martín.

A su vez, desde el centro de control se puede enviar una orden a un equipo

para que éste realice una acción, por ejemplo, la puesta en marcha o parada de un motor, la apertura o cierre de una válvula.

Actualmente, reportan a este Control Centralizado las estaciones elevadoras, los rebombes, los pozos de agua, las plantas potabilizadoras Gral. San Martín, Gral. Belgrano y Dique Luján, los puntos de presión y caudal, las plantas depuradoras Norte, Sudoeste y El Jagüel, el establecimiento Wilde y las estaciones de bombeo cloacal.

Instalaciones monitoreadas

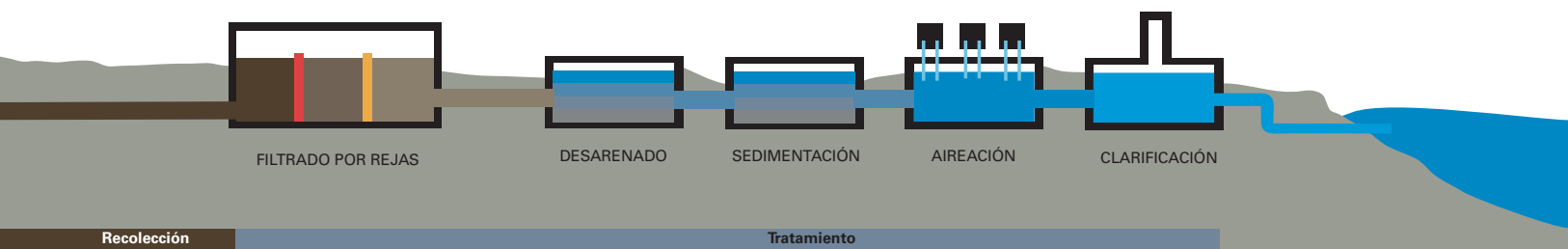
- Capital: 58 - Norte: 41 - Oeste: 47 - Sur: 75 - Plantas potabilizadoras: 2 - Estaciones elevadoras: 17
- Rebombes: 14 - Puntos de caudal: 52 - Puntos de presión: 221

Saneamiento de efluentes

Realizamos el pre-tratamiento o tratamiento de las aguas servidas antes de devolverlas al río.

Tenemos a cargo la colección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales producidos dentro de nuestra área, para ser vertidos en los cuerpos receptores en condiciones reguladas por las reglamentaciones vigentes.

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



Proveemos servicios sanitarios esenciales, teniendo como premisas el respeto por el ambiente y el trato cuidadoso de los recursos naturales, comprometidos con la calidad de vida de nuestros usuarios, de la comunidad y de las futuras generaciones.



Nuestro compromiso con la calidad del servicio

Efectuamos rigurosos controles, en forma permanente, en todo el ciclo de uso del agua.

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

Control del agua

Para obtener agua potable de calidad sanitaria óptima realizamos el control del proceso de potabilización de tres formas simultáneas y complementarias: los controles en línea, los controles de los laboratorios de planta y los controles del Laboratorio Central.

■ Controles en línea

Se realizan mediante Tableros de Calidad instalados en distintos puntos de las plantas, correspondientes a diferentes etapas del proceso de potabilización.

Estos controles permiten conocer, de manera on-line, las condiciones del agua ya sea cruda, en proceso o potabilizada.

PARÁMETROS QUE SE CONTROLAN EN LÍNEA

- *Turbiedad*
- *Alcalinidad*
- *pH*
- *Temperatura*
- *Conductividad*
- *Amonio*
- *Cloro libre*
- *Aluminio*

■ Controles en laboratorio de planta

Cada planta posee un laboratorio que se encarga de realizar el seguimiento y verificar la evolución de la calidad del agua a través de todo el proceso de potabilización. Además, determinan la dosificación de los distintos productos que se utilizan durante el proceso.

ENSAYOS Y ANÁLISIS EN CADA ETAPA DEL PROCESO REALIZADOS EN LOS LABORATORIOS DE PLANTA

Corresponden a un total de 506 determinaciones mínimas por día, sumado a 15 ensayos que implican 207 determinaciones adicionales.

- **Agua cruda:** permiten conocer las variaciones de la calidad del agua que ingresa a planta, para determinar la necesidad de modificar dosis de agregados químicos y eventualmente caudales.
- **Agua coagulada:** indican el ajuste de la dosificación de coagulante y polielectrolito.
- **Agua decantada:** muestran la eficiencia de la decantación y las necesidades de agregados químicos en las etapas posteriores.
- **Agua filtrada:** indican la eficiencia de la filtración.
- **Agua clorada:** permiten determinar el ajuste de las dosis de desinfectante (cloro).
- **Agua alcalinizada:** muestran el ajuste de las dosis de alcalinizante.
- **Agua potabilizada:** indican la calidad de salida y la conformidad con las normativas.



■ Controles de Laboratorio Central

Los controles que realiza el Laboratorio Central de AySA, uno de los más importantes de Latinoamérica, se encuentran enmarcados en el Plan de Muestreo de Agua (PMA), el cual tiene como base las exigencias contempladas en la normativa vigente y los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Este sistema de vigilancia de la calidad del agua fue diseñado de forma tal que permite tener una visión global de la calidad del agua durante todo el proceso y garantiza que las muestras extraídas sean representativas de todo el sistema de producción y distribución.

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



PARÁMETROS CONTROLADOS

Según las exigencias del Marco Regulatorio, las normas que debemos cumplir para asegurar la calidad del agua de consumo incluyen 59 parámetros. Además, realizamos controles complementarios en línea con las principales guías y normas internacionales de referencia.

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

Características físicas

Corresponden a los tres parámetros concernientes al olor y sabor, el color y la turbiedad. Estos parámetros no tienen importancia sanitaria directa, sino que están asociados a los aspectos relativos a la aceptabilidad del agua por parte de los consumidores.

Características químicas

Están ligadas a la toxicidad crónica a mediano y largo plazo, por la ingesta prolongada. Incluyen 24 parámetros inorgánicos y 28 parámetros orgánicos.

Este amplio espectro cubre:

- **Sustancias “indeseables”:** como aluminio, arsénico, hierro, manganeso, etcétera. En este grupo se incluyen sustancias cuyo efecto se limita sólo a un desacuerdo con el usuario, por ejemplo, el exceso de hierro que puede teñir la blanquería; y otras que pueden incidir en la salud, como los nitratos o el flúor.
- **Sustancias de efectos tóxicos reconocidos:** se fija para estos parámetros límites sensiblemente por debajo de los umbrales de aceptabilidad. Este es el caso de los metales pesados como el plomo, el cromo o el cadmio.
- **Características físico-químicas generales:** relativas a la composición natural de las aguas, pueden afectar las instalaciones de distribución y las instalaciones domiciliarias, la acción tensioactiva de los jabones y hasta el gusto del agua: alcalinidad, pH, dureza, sólidos disueltos. Apuntan a obtener un agua tratada que no resulte ni agresiva ni incrustante al sistema de distribución. Para ello, se requiere de un contenido mínimo de calcio o magnesio (dureza), así como de carbonatos o bicarbonatos (alcalinidad).
- **Compuestos orgánicos:** herbicidas, pesticidas, solventes y subproductos de la cloración. No corresponden a contaminantes naturales, sino que se trata de productos de origen industrial. Los parámetros incluidos en la norma son representativos de varios centenares de sustancias cuya presencia permitida en el agua está limitada a dosis ínfimas.

Características bacteriológicas

A diferencia de los contaminantes inorgánicos u orgánicos, la contaminación bacteriológica causa enfermedades en el corto plazo o de manera inmediata. La norma contempla cuatro parámetros que corresponden a bacterias “indicadoras de contaminación”.

Control de los desagües cloacales

El control se inicia en los líquidos residuales volcados al sistema cloacal, cubre las etapas intermedias del proceso y llega hasta el efluente tratado por las plantas depuradoras antes de su descarga al medio receptor.

■ Controles en línea

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

■ Controles en laboratorio de planta

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

■ Controles de Laboratorio Central

En forma paralela y complementaria, el Laboratorio Central desarrolla el control enmarcado en el Plan de Control Integral de la Contaminación (CIC), por medio del cual se establece una programación anual de las muestras a extraer en sitios definidos sobre la red de saneamiento y en los puntos de descarga al cuerpo receptor.





PARÁMETROS CONTROLADOS

- **Temperatura:** su determinación está íntimamente relacionada con la actividad biológica que se desarrolla en el líquido cloacal.
- **pH:** es una determinación que indica si el efluente es ácido o alcalino, lo que puede influir en los cursos de agua y tornarlos inapropiados para uso recreacional o para la propagación de peces y otras formas de vida acuática.
- **MES (Materia en Suspensión):** determina la materia en suspensión, que en líquidos cloacales está constituida principalmente por materia orgánica.
- **Oxígeno consumido:** es sólo un indicador comparativo indirecto de la concentración del líquido residual con relación a la materia orgánica.
- **DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno):** es un ensayo biológico, que mide el oxígeno que consumen las bacterias para su desarrollo utilizando como alimento la materia orgánica. La determinación de la DBO es importante para conocer la eficiencia de la planta depuradora.
- **DQO (Demanda Química de Oxígeno):** es una medida de la cantidad de materia orgánica contenida en un líquido residual susceptible de ser oxidada mediante un oxidante fuerte, bajo condiciones de temperatura y tiempo determinados. La concentración de oxígeno disuelto es considerada como uno de los criterios principales de la calidad del agua y su presencia en un río es una condición fundamental para el desarrollo de la vida acuática tanto vegetal como animal.

Además de estos parámetros importantes para el control del proceso de depuración, la calidad de los efluentes es monitoreada a través de la determinación de parámetros indicadores de contaminación:

- Metales pesados (plomo, mercurio, cadmio, arsénico, cromo)
- Hidrocarburos
- Sustancias fenólicas
- Detergentes

Nuestro compromiso con la continuidad del servicio

Plan de Prevención y Emergencia

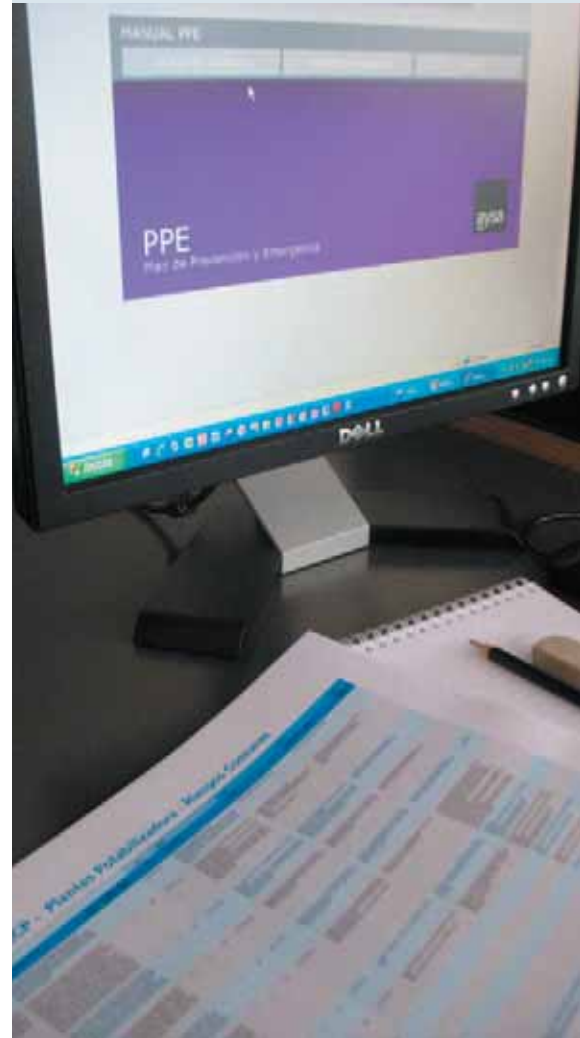
En AySA contamos con un Plan de Prevención y Emergencia (PPE), un documento que contiene las pautas a seguir ante situaciones de emergencia, a la vez que sirve de guía en la elaboración de otros planes preventivos.

Nuestro PPE está fundado en los principios del Plan de Seguridad del Agua (Water Safety Plan), que sigue la metodología HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point o Análisis de Riesgos y Puntos de Control Críticos), una de las herramientas que sustenta los Planes de Seguridad del Agua difundidos por la Organización Mundial de la Salud, plenamente compatibles con los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

El Plan de Seguridad del Agua comprende básicamente tres grandes etapas: la primera asociada a la evaluación del sistema, la segunda relacionada con el monitoreo operacional y la última referida a la gestión de la documentación y de la comunicación. El HACCP está orientado fundamentalmente a la identificación de los denominados puntos críticos de control (PCC), al mismo tiempo que a la fijación de los límites máximos o rangos que pueden admitirse para cada parámetro hidráulico, de calidad u operativo en general. Los puntos críticos de control son aquellos en los cuales se elimina un peligro o en los que se monitorean preventivamente resultados clave de los distintos procesos, estableciendo las medidas que, en caso de desvío, deben adoptarse.

De este modo, el PPE define los roles y las responsabilidades que cada uno de los actores debe asumir, las acciones a tomar y los recursos que deben ser movilizados, incluyendo la descripción detallada de las eventuales medidas mitigatorias convenientes.

Está disponible en versión digital a través de un portal on-line con acceso desde la intranet de la Empresa.



*Un programa de obras
consensuado y sin precedentes*

El Plan Director de AySA en marcha



El Gobierno Nacional, con el consenso de las jurisdicciones que comprenden nuestra área de competencia (la ciudad de Buenos Aires, la provincia de Buenos Aires y 17 municipios) han acordado un plan tendiente a lograr la mayor cobertura de los servicios de agua potable y cloacas en el menor tiempo posible.

El Plan Director de AySA es un instrumento estratégico de una política de Estado que coloca al saneamiento en un lugar prioritario. Contempla los principales lineamientos que regirán a nuestra empresa hasta el año 2020: un programa sustentable tanto en lo técnico como en lo económico -ya que considera los instrumentos de financiación para llevarlo a cabo-. En este sentido, es importante mencionar que la inversión total requerida para su concreción asciende a más de 20.000 millones de pesos.

Además, tiene en cuenta todos los requerimientos en materia medioambiental y las premisas de contratación y auditoría necesarias para una gestión transparente.

LOS OBJETIVOS FUNDAMENTALES DEL PLAN DIRECTOR DE AYSA

EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS

Para lograr que todos los habitantes del área de AySA
cuenten con estas prestaciones básicas

Incorporación de
1.500.000 de personas
al servicio de agua potable

Incorporación de
3.500.000 de personas
al servicio de desagües cloacales

**En su mayoría los habitantes a incorporar pertenecen a sectores de escasos recursos,
que habitan en el conurbano bonaerense.**

MANTENIMIENTO, AMPLIACIÓN Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Para mejorar la calidad y continuidad de los servicios, mantener adecuadamente el patrimonio y permitir las futuras expansiones.

- Renovación y rehabilitación de las redes existentes.
- Mantenimiento y ampliación de las instalaciones (establecimientos potabilizadores y depuradores, estaciones elevadoras y de bombeo, entre otras).
- Desarrollo de nueva infraestructura, como la planta potabilizadora en el partido de Tigre.

MEJORA DE LA SALUD PÚBLICA, DE LA CALIDAD DE VIDA Y DEL MEDIO AMBIENTE

Para colaborar en la mejora de las aguas que bañan a la ciudad de Buenos Aires y al conurbano bonaerense y, al mismo tiempo, dotar de una mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema existente, permitiendo así las futuras expansiones.

- Obras de intercepción de los líquidos pluvio-cloacales.
- Construcción de dos nuevas plantas depuradoras, una en Berazategui y otra en Dock Sud partido de Avellaneda, que descargarán mediante emisarios subfluviales al Río de la Plata.
- Ampliación de las plantas Sudoeste, Norte y El Jagüel.

LAS OBRAS DE MAYOR ENVERGADURA DEL PLAN DIRECTOR

Para continuar avanzando en la expansión, son necesarias obras básicas de gran envergadura como la nueva planta potabilizadora de Tigre y el establecimiento depurador de líquidos cloacales “Del Bicentenario” en Berazategui. Ambos emprendimientos, adjudicados y en ejecución, constituyen los más importantes en materia de agua y saneamiento desarrollados en el país en los últimos 50 años.

■ Construcción de una planta potabilizadora en Tigre

Permitirá cerrar el anillo de provisión de agua de la concesión

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

La planta complementará la producción actual y se integrará al sistema de transporte y distribución de la empresa. Sin este establecimiento sería imposible extender la red de agua potable, pues los nuevos usuarios no recibirían el caudal necesario. Así, la planta mejorará la provisión del servicio en los partidos de Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López y San Martín y permitirá avanzar en la expansión en Tigre, San Martín, Tres de Febrero, Hurlingham, Ituzaingó y Morón.

Población beneficiada

2 millones de habitantes

Capacidad de producción

900.000 m³/día

Plazo total de ejecución

36 meses

Empleará

1.500 personas

Inversión

2.775 millones de pesos





■ Construcción de la planta depuradora “Del Bicentenario” en Berarazategui

Será la planta depuradora más grande del país

Mientras que durante las últimas seis décadas solo se avanzó en lo referente al transporte de efluentes cloacales, esta obra viene a cubrir lo que faltaba en tratamiento, constituyendo un emprendimiento fundamental, tanto desde el punto de vista sanitario como ambiental.

La futura planta utilizará el sistema de tratamiento por dilución, que constituye una excelente alternativa para ciudades en zonas costeras marinas o de grandes ríos. Este método aprovecha al máximo la capacidad de asimilación (de autodepuración) del cuerpo receptor, al separar de las aguas residuales los elementos que éste no puede asimilar (sólidos, materia flotante y grasas).



Población beneficiada

4 millones de habitantes

Capacidad de tratamiento

120.000 m³/hora

Plazo de ejecución

24 meses

Empleará

400 personas

Inversión

482 millones de pesos

Comprometidos con las metas planteadas en el Plan Director, llevamos adelante este programa de obras. Somos conscientes de que a través de nuestro trabajo no sólo estamos construyendo infraestructura fundamental para nuestra concepción, sino que mejoramos la calidad de vida de toda la sociedad.



Nuestro desempeño
08



46 | **Los servicios en 2008**

54 | **Avance del Plan Director en 2008**

68 | **Nuestro desempeño social 08**

70 | Los empleados

86 | Los proveedores

90 | Los usuarios

114 | La comunidad

136 | **Nuestro desempeño ambiental 08**

154 | **Nuestro desempeño económico 08**

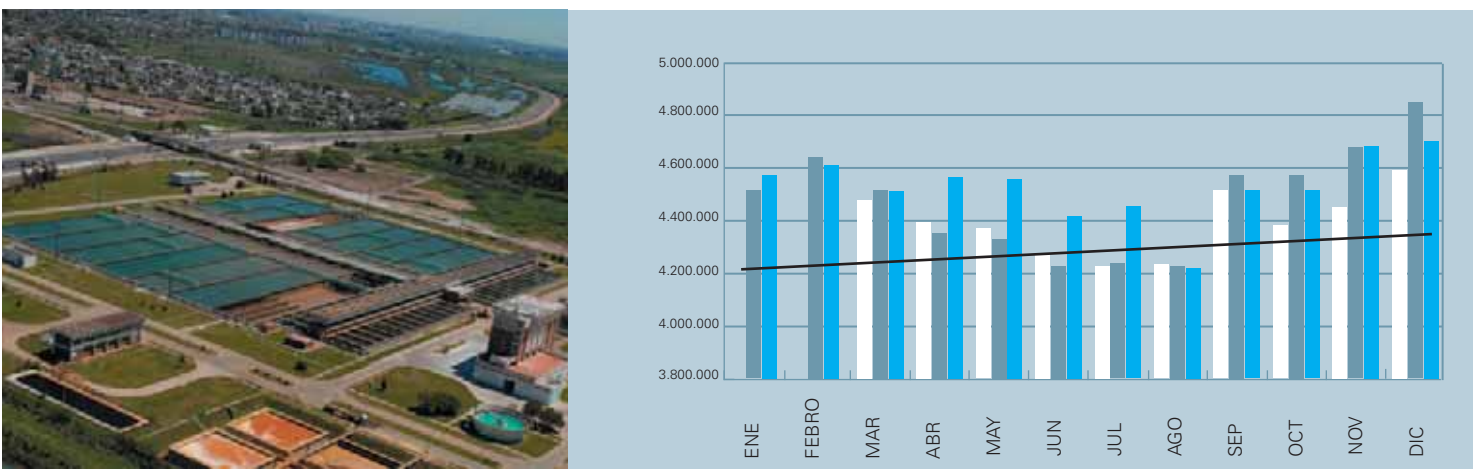
Los servicios en 2008

Provisión de agua potable

■ El sistema de abastecimiento

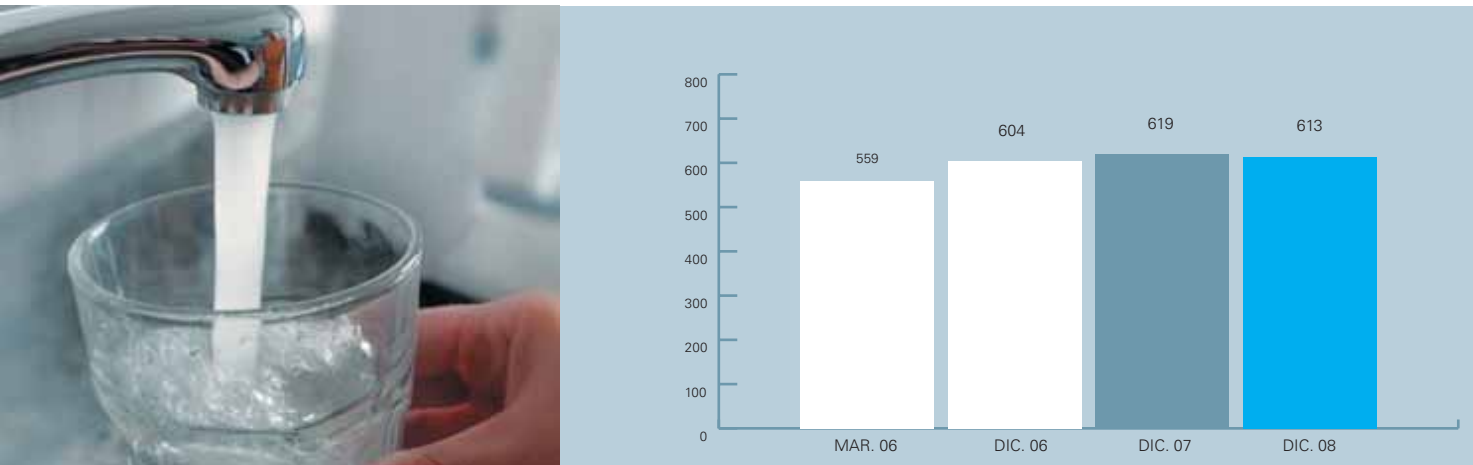
- Producción promedio de las plantas potabilizadoras (agua superficial)	4.406.946 m³/día	(95,3%)
- Producción de las perforaciones (agua subterránea)	217.107 m³/día	(4,7%)

Producción promedio librada al servicio en 2008: 4.624.053 m³/día



■ La distribución

Dotación promedio en 2008: 613 litros/día/habitante



Saneamiento de efluentes

Caudal promedio de efluentes bombeados en 2008: 2.181.283 m³/día

	Caudal			Características	
	2006	2007	2008	Tratado	Descarga a cuerpo receptor
- Wilde	21,6 m ³ /s	22,9 m ³ /s	22,6 m ³ /s	No	Sí
- Boca - Barracas	4,6 m ³ /s	4,7 m ³ /s	4,9 m ³ /s	No	No
- Pozos	3,9 m ³ /s	4,3 m ³ /s	4,0 m ³ /s	No	No
- Planta depuradora Sudoeste	2,0 m ³ /s	1,9 m ³ /s	1,8 m ³ /s	Sí	Sí
- Planta depuradora Norte	0,7 m ³ /s	0,8 m ³ /s	0,7 m ³ /s	Sí	Sí
- Planta depuradora El Jagüel	0,1 m ³ /s	0,1 m ³ /s	0,1 m ³ /s	Sí	Sí

Los tratamientos realizados, así como su eficiencia, están relacionados con las características constructivas de cada planta:

- Planta depuradora Sudoeste: lechos percoladores
- Planta depuradora Norte: barros activados
- Planta depuradora El Jagüel: aireación extendida

■ Caudal m³/s

	2006	2007	2008
- Caudal bombeado	30,1 m ³ /s	32,00 m ³ /s	30,2 m ³ /s
- Caudal tratado	2,79 m ³ /s	2,83 m ³ /s	2,62 m ³ /s
- Caudal cuerpo receptor	24,4 m ³ /s	25,8 m ³ /s	25,2 m ³ /s
- % Caudal tratado	11,46%	10,99%	10,39%

- Caudal bombeado:
cantidad de líquido, medido en m³/s, elevado y transportado por las estaciones de bombeo, planta Wilde, Boca-Barracas y pozos de bombeo.

- Caudal tratado:
cantidad de líquido que sufre algún tipo de modificación en su composición a través de un tratamiento biológico, llamado depuración, con el objeto de eliminar la mayor cantidad posible de contaminación, antes de ser volcado a los cuerpos receptores, llámese ríos, arroyos, lagos, etc.

Estudios para el aprovechamiento de biosólidos

El principal subproducto generado en la depuración de efluentes cloacales es el biosólido o lodo. Así, cada m³ de efluente tratado produce este subproducto, que debe ser evacuado diariamente desde el reactor biológico, para mantener las condiciones del proceso de depuración dentro de los parámetros normales.

Actualmente, se generan alrededor de 9.000 toneladas anuales de biosólidos. En un futuro inmediato, se estima que se producirá un incremento importante debido a la incorporación de nuevas plantas.

Continuando con nuestro compromiso ambiental estamos realizando estudios, con el objetivo de aprovechar dichos subproductos como fuente de energía.

Hasta el momento, se realizaron las siguientes acciones:

- Cálculo teórico de capacidad de generación de energía.
- Análisis de muestras para conocer sus características y poder calorífico.
- Contacto con posibles receptores de los mismos para estos fines, como por ejemplo cementeras para uso en los hornos de cal o cemento.



La calidad de los servicios en 2008

Control del agua

Características físicas

■ Turbiedad

En relación a la turbiedad, la calidad del agua en la red distribuidora presentó 99,8% de conformidad, resultado mayor al límite admisible en el Marco Regulatorio, que es de 95%.

Características químicas

De las casi 64.000 determinaciones de estos 55 parámetros regulados, el 99,5% dio resultados conformes. Adicionalmente, se efectuaron más de 33.000 determinaciones de otros parámetros que pese a no estar regulados permiten obtener información valiosa para la operación del servicio.

Características bacteriológicas

Sobre un universo de 43.760 determinaciones realizadas en la red distribuidora, se obtuvo 99,5% de conformidad en estos parámetros. Cabe destacar que la Organización Mundial de la Salud admite como guía 95% de conformidad para el parámetro coliformes totales en particular, siendo para AySA 99,9% el porcentaje de conformidad en 2008.

■ Cloro residual libre

El 99,4% de las muestras extraídas en la red distribuidora cumplieron con el límite de cloro residual libre establecido por nuestro Marco Regulatorio, lo que constituye una garantía sobre la seguridad de la calidad bacteriológica del agua entregada.

Determinaciones realizadas
para controlar la calidad del agua
entregada al usuario en 2008:
343.145



Control de los desagües cloacales

Establecimiento		DBO		MES	
Sudoeste	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	80,0%	6774	88,6%	14507
	2007	79,3%	7034	89,0%	16043
	2008	83,7%	8613	90,9%	19094
Establecimiento		DBO		MES	
Norte	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	92,0%	3250	93,9%	4306
	2007	92,1%	3709	93,8%	4339
	2008	91,3%	2933	93,9%	3590
Establecimiento		DBO		MES	
El Jagüel	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	87,1%	321	97,1%	555
	2007	83,6%	285	96,1%	534
	2008	87,9%	245	90,7%	468
DBO: Demanda Bioquímica de Oxígeno. MES: Materia en Suspensión.					

Sistemas de Gestión en 2008



Hacia una gestión de calidad total

Desde la creación de la empresa, nos hemos preocupado por la mejora continua de los procesos y la calidad de los servicios que brindamos. Para ello, implementamos y desarrollamos Sistemas de Gestión, lo que nos ha permitido:

- Ordenar, sistematizar y analizar procesos.
- Gestionar la calidad desarrollando competencias y optimizando nuestro desempeño.
- Lograr fluidez en la comunicación y fomentar la participación, lo que trae aparejada una mejora en el ambiente de trabajo.
- Generar un cambio cultural positivo en todos los niveles de la organización, ya que el personal se identifica con los objetivos y tiene un mayor conocimiento, lo que propicia la búsqueda constante de la calidad.
- Mejorar la documentación y normalizar registros, no solo como una prueba de nuestras actividades sino como una manera de valorar la experiencia de nuestra gente.

Certificaciones obtenidas en 2008

Las certificaciones obtenidas representan el logro de los objetivos planteados, relacionados con la sistematización de los procesos de mejora continua en un marco sustentable de respeto por el medio ambiente. A su vez, ratifican nuestro compromiso de proteger la salud del personal, manteniendo condiciones de seguridad en el trabajo.

Sistemas certificados de las instalaciones de agua potable

■ Certificación IRAM - ISO 9001:2000

- Planta Gral. Belgrano
- Planta Gral. San Martín
- Planta Dique Luján
- Control Centralizado
- Estaciones elevadoras de agua
- Producción de agua subterránea

En 2008, fuimos objeto de la primera auditoría de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, efectuada por el IRAM, para los procesos de las plantas potabilizadoras Gral. Belgrano, Gral. San Martín y Dique Luján, los departamentos de Control Centralizado, estaciones elevadoras de agua, pozos de agua y plantas desnitrificadoras. Como resultado, se mantuvo la certificación IRAM-ISO 9001:2000 obtenida en 2007.

Además, iniciamos la implementación de las normas OHSAS 18001:2007 en los establecimientos de agua. Así, en diciembre de 2008, logramos la culminación de la Etapa I de certificación en la planta Gral. San Martín, previendo para abril de 2009 la realización de la Etapa II.





Sistemas certificados de las instalaciones de saneamiento

■ Certificación IRAM - ISO 14001:2004

- Planta depuradora Norte
- Planta depuradora El Jagüel
- Planta depuradora Barrio Uno
- Establecimiento Wilde
- Estaciones de bombeo cloacal Norte, Centro, Sur y Boca-Barracas
- Gestión de Redes

■ OHSAS 18001:2007

- Planta depuradora Norte

Durante 2008, trabajamos para actualizar y adecuar los sistemas de las instalaciones de saneamiento. Como resultado, las plantas depuradoras Norte, El Jagüel y Barrio Uno, el Establecimiento Wilde, las actividades de operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo de líquido cloacal, la estación elevadora Boca-Barracas y el sector Gestión de Redes fueron certificados bajo ISO 14001:2004.

Además, los establecimientos de saneamiento se hallan en una nueva etapa de certificación de sus Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo. La planta Norte ya cuenta con la Certificación OHSAS 18001:2007.



Sistemas auditados y certificados del Laboratorio Central

ISO/IEC 17025:2005 e IRAM 3800:1998
IRAM-ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007

En el mes de abril de 2008, el organismo chileno de acreditación INN efectuó la auditoría correspondiente al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Central. Como resultado, se mantuvo la acreditación bajo la norma ISO 17025:2005 y se extendió su alcance incorporando cinco determinaciones.

Es interesante agregar que, bajo el marco de esta acreditación, se propició la intervención en ensayos interlaboratorios como método preferencial para evidenciar la competencia técnica. Durante 2008, se participó en 24 ejercicios.

También, en el mes de agosto de 2008, el laboratorio fue objeto de la auditoría de recertificación para los Sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, efectuada por el IRAM, confirmando las certificaciones IRAM-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, las cuales alcanzan a todos los sectores de este establecimiento, sus depósitos anexos, áreas de servicios auxiliares, lugares de toma de muestras y los procesos de extracción y análisis de muestras de aguas naturales, superficiales y profundas, agua potabilizada en el sistema de distribución, aguas de plantas de saneamiento, barros, biosólidos, suelos e insumos para la potabilización.

Sistemas certificados de auditoría interna, técnica, administrativa-contable, comercial, legal y de sistemas informáticos

IRAM-ISO 9001:2000

De esta manera, continuamos avanzando hacia una gestión de calidad total.

Mejoras implementadas en el Sistema de Gestión del Laboratorio Central

- Disminución de la tasa de gravedad de accidentes con respecto al año 2007, cumpliendo con el objetivo propuesto de 0,08 días perdidos / horas trabajadas.
- La tasa de frecuencia fue de 13 accidentes / horas trabajadas, menor al objetivo propuesto (19).
- Construcción de una segunda central de gases externa, para eliminar la presencia de tubos de gases comprimidos dentro de las salas de ensayo.
- Reemplazo de la técnica de determinación de la Demanda Química de Oxígeno por una metodología tal que utiliza condiciones libre de contaminación ambiental de mercurio.
- Introducción del cálculo del balance iónico, en muestras cuya analítica así lo permite, para el cierre del protocolo de ensayo.
- Avance en la integración de los Sistemas de Gestión y optimización de la documentación.
- Cumplimiento del plan establecido de capacitación específica para todo el personal del Laboratorio.
- Renovación del sistema de alarma de incendio del Laboratorio Central y del Depósito de solventes.
- Reciclaje de vasos de teflón y envases plásticos y de vidrio para contribuir en la disminución de la generación de residuos.
- Reacondicionamiento de las campanas del Laboratorio para mejorar el ambiente de trabajo.
- Ejecución de estudios ergonómicos para las tareas administrativas, técnicas y operativas.

Avance del Plan Director en 2008

Expansión de los servicios

Obras en ejecución: más de 300

Generación de empleo: 20.000 puestos

EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS

DESDE 22.03.06

Agua potable	Población beneficiada por obras - 2007	Total población abastecida al 2007	Población beneficiada por obras - 2008	Total población abastecida 31.12.08
Cap. Fed.	-	2.977.621 habitantes	-	2.978.037 habitantes
Región Norte	616 habitantes	1.220.317 habitantes	6.454 habitantes	1.229.976 habitantes
Región Oeste	145.785 habitantes	1.398.284 habitantes	325.529 habitantes	1.584.540 habitantes
Región Sur	34.815 habitantes	2.000.044 habitantes	70.761 habitantes	2.042.802 habitantes
Total concesión	181.216 habitantes	7.596.266 habitantes	402.744 habitantes	7.835.355 habitantes

Desagües cloacales	Población beneficiada por obras - 2007	Total población servida al 2007	Población beneficiada por obras - 2008	Total población servida 31.12.08
Cap. Fed.	-	2.976.786 habitantes	-	2.978.037 habitantes
Región Norte	10.051 habitantes	776.431 habitantes	14.953 habitantes	785.260 habitantes
Región Oeste	480 habitantes	969.797 habitantes	23.016 habitantes	1.008.295 habitantes ^(*)
Región Sur	11.447 habitantes	881.875 habitantes	15.877 habitantes	894.551 habitantes
Total concesión	21.978 habitantes	5.604.889 habitantes	53.846 habitantes	5.666.143 habitantes^(*)

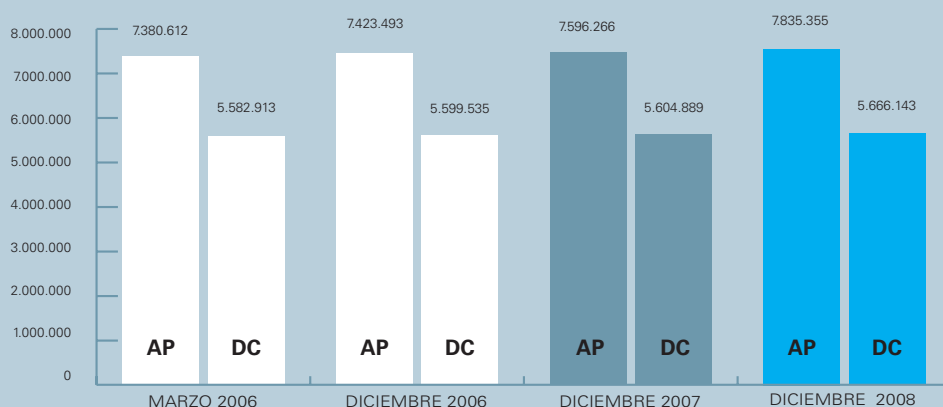
(*) Última cifra informada al ERAS por Nota N° 98494/09.

■ Evolución de la población servida

Referencias

AP: agua potable

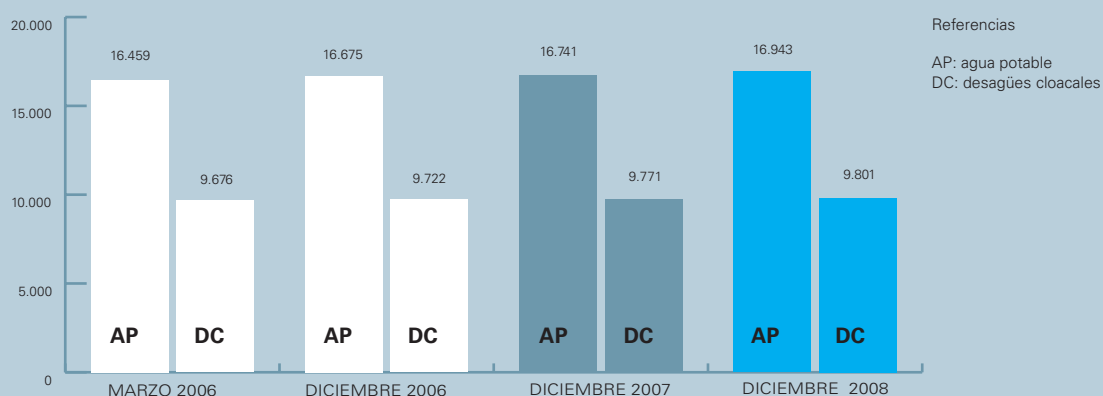
DC: desagües cloacales



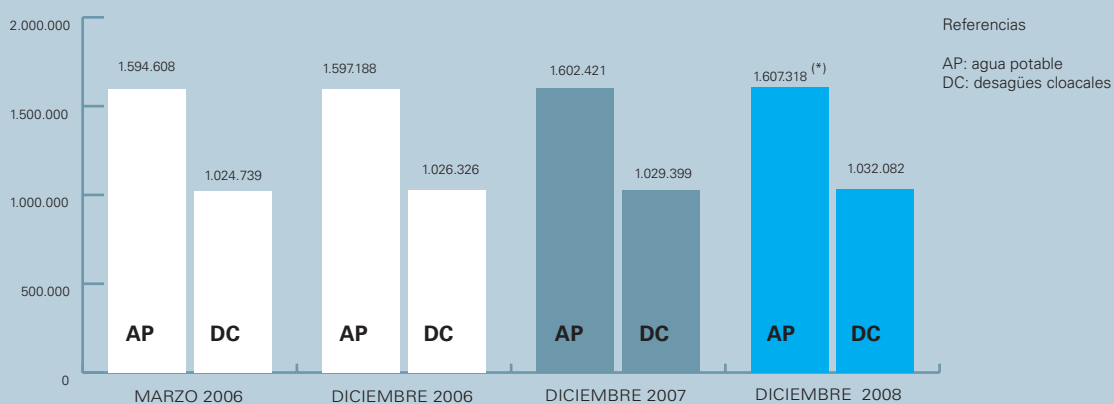
Mantenimiento, ampliación y desarrollo de infraestructura

INSTALACIÓN DE CAÑERÍAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

■ Evolución de la longitud de las redes de agua potable y desagües cloacales



■ Evolución de las conexiones



(*) Última cifra informada al ERAS por Nota N° 98494/09.



PROGRAMA DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

Reemplazo de válvulas

Con el objetivo de aportar mayor operatividad y confiabilidad al sistema maestro de distribución de agua, durante 2008, reemplazamos 20 válvulas de gran porte en zonas estratégicas.

Estas obras han contribuido, además, a mejorar la presión y el caudal en las redes.

Diagnóstico de los ríos subterráneos

En virtud de la importancia estratégica de estos conductos, durante el año 2008, continuamos con el cronograma de trabajo que permitió progresar con las inspecciones a distintos tramos de los ríos subterráneos, cubriéndose una longitud total de 4.140 metros.

De los estudios realizados hasta la actualidad puede concluirse que, en general, el estado estructural de los ríos subterráneos es aceptable.

Los principales hallazgos encontrados son el desprendimiento de hormigón constructivo en algunos de los tramos, infiltraciones en algunos sectores de los ríos Matanza y Adelina, y depósitos de sedimento en el río Devoto.

Para llevar adelante esta tarea y debido a la dificultad -desde el punto de vista logístico y de seguridad- que presenta efectuarla mediante buzos, principalmente por las distancias entre las cámaras de acceso, analizamos varias alternativas y definimos la compra de un vehículo de operación remota (ROV) una especie de robot sub-acuático con tecnología de última generación que permite monitorear internamente los conductos.

■ Plan de acción

Para la inspección y diagnóstico integral de sistema de ríos subterráneos y su adecuado mantenimiento.

Etapas prioritarias

- Etapas 1: inspección de cámaras de acceso
- Etapas 2: diagnóstico de los accesos
- Etapas 3: identificación de tecnologías de inspección
- Etapas 4: diagnóstico estructural de los ríos
- Etapas 5: modelización hidráulica de los ríos
- Etapas 6: plan de renovación y rehabilitación

Como consecuencia de las acciones desarrolladas en el período 2006-2008, llevamos inspeccionados 7.485 metros (8%) a lo largo de 25 operativos.

El cronograma de trabajo futuro prevé la continuación de las inspecciones en una secuencia que tiene en cuenta la criticidad de los distintos tramos de los ríos (disponibilidad del servicio, posible infiltración y antigüedad constructiva) en función de las conclusiones de diversos estudios ya realizados.

Los beneficios del programa:

- Estratégicos:
 - Reducción de riesgos de eventos en los ríos (como roturas).*
 - Nivel de vulnerabilidad del servicio aceptable.*
- Económicos:
 - Optimización del funcionamiento del sistema.*
 - Reducción de costos operativos asociados a acciones de corrección.*
- Del servicio:
 - Flexibilidad y confiabilidad en la operación del sistema.*
 - Mayor control y mejores registros.*

■ Reparación del río subterráneo Saavedra-Villa Adelina

Hemos finalizado el Plan de Acción Inmediata planteado para la reparación del sector afectado de este río subterráneo, el cual iniciamos a fines del año 2007. Se logró asegurar estructuralmente el conducto. Además, complementando la obra se están construyendo dos estaciones elevadoras alternativas (Villa Adelina I y Villa Adelina II), que servirán para continuar garantizando el servicio, cuando se encaren los trabajos para la solución definitiva del conducto.





*Sistema de Ósmosis Inversa,
en Virrey del Pino.*

PRINCIPALES OBRAS REALIZADAS EN 2008

Obras en el partido de La Matanza

■ **Acueducto Los Cedros - Virrey del Pino y sus vinculaciones con las redes de Virrey del Pino, Laferrere I y Catán I y II**

Instalación de 25.175 m de cañería de diámetro mayor a 500 mm y 24.450 m de cañería de diámetro menor a 500 mm. Estas obras permiten el abastecimiento de agua de superficie desde la estación elevadora La Matanza a los centros de mezcla ubicados en la zona centro oeste del partido para mezclar con agua subterránea y, de esta manera, proveer agua potable a los módulos del Plan Agua + Trabajo.

■ **Impulsiones Pozos Batería Virrey del Pino**

Instalación de tramos de cañerías para vincular pozos a las cañerías de impulsión.

■ **Sistema de Remoción de Nitratos y Arsénico en Batería Virrey del Pino**

Elaboración de la ingeniería básica y del detalle electromecánico, provisión de los equipos de proceso y componentes mecánicos, obras civiles complementarias, montaje y puesta en marcha para la remoción de nitratos y arsénico en la producción de agua potable mediante el Sistema de Ósmosis Inversa, ubicada en Virrey del Pino.

Obras en el partido de Quilmes

■ **Impulsión Colector a Gravedad Solano – La Florida**

Instalación de cañerías cloacales que colectan los desagües de expansión del sector sudoeste del partido de Quilmes, para que una vez impulsados desde la ampliación de la estación de bombeo Solano - La Florida, sean volcados a un colector de 900 mm de diámetro.

■ **Refuerzo Troncal Quilmes**

Ejecución de cañería nueva que refuerza la oferta de agua en el partido de Quilmes, consistente en un caño de 6.334 m de longitud y 1.000 mm de diámetro.

■ Red colectora barrio San Francisco B

Instalación de 1.190 y 1.185 conexiones domiciliarias cortas y largas respectivamente, 19.629 m de cañerías de PVC de diámetro menor a 500 mm en la red secundaria cloacal en el partido de Quilmes y construcción de 161 bocas de registro y 116 bocas de acceso y ventilación.

Otras obras de saneamiento

■ Redes secundarias cloacales

Construcción de una red secundaria cloacal para la elevación de los efluentes cloacales provenientes de:

- la zona denominada Solano Centro Resto, partido de Quilmes (incluye instalación de cañería, conexiones largas y cortas, bocas de registro, de acceso y ventilación);
- la zona denominada Carupá, ubicada en el partido de San Fernando (incluye instalación de colectoras de PVC, ejecución de conexiones largas y cortas, y construcción de bocas de registro y acceso);
- la zona denominada Ballester 1 B y 2 - Subcuenca Chilavert, ubicada en el partido de San Martín (incluye instalación de colectoras de PVC, ejecución de conexiones cortas y largas, y bocas de acceso y registro);
- las zonas denominadas Ezeiza 2 y 3 ubicadas en el partido de Ezeiza (incluyen instalación de cañería, conexiones domiciliarias cortas y largas, bocas de registro, acceso y ventilación).

■ Colector Este Ramal Norte Tramo II y III (Etapa 1A)

Instalación de 3.280 m de cañería colectora de 1.200 mm de diámetro, con sus correspondientes accesorios para la construcción del Colector Cloacal Este - Tramos II y III (etapa 1A), que permite la evacuación de los efluentes cloacales provenientes de los partidos de Almirante Brown, Lomas de Zamora, Lanús, Quilmes y Avellaneda conduciéndolos hasta la Cámara de Empalme situada en calle Lynch y 166.



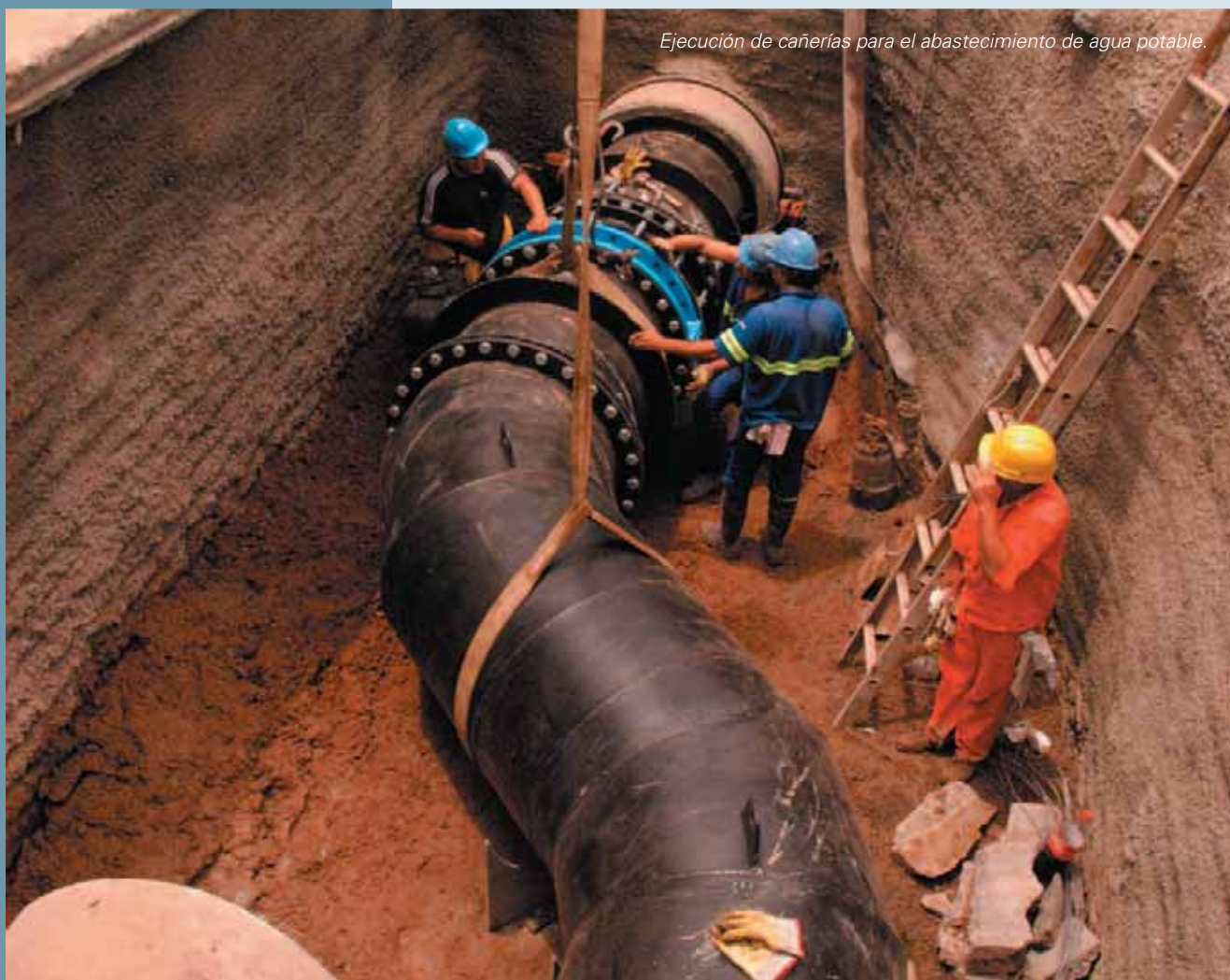
Otras obras de agua

■ Segunda Impulsión Palomar

Construcción de la segunda impulsión estación elevadora Morón - El Palomar y sus obras anexas, destinadas a mejorar la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable en un sector del partido de Morón al permitir la conexión de esta estación elevadora con las redes primarias Morón - Tres de Febrero.

■ Refuerzo estación elevadora Devoto - San Martín

Ejecución de cañería nueva que refuerza la oferta de agua en el partido de San Martín, consistente en un caño de refuerzo de hierro fundido de 1.000 mm de diámetro, instalado por calle con sus correspondientes accesorios y empalmes y cortes de cañería.



Ejecución de cañerías para el abastecimiento de agua potable.

MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES

OBRAS REALIZADAS DURANTE 2008

Plantas potabilizadoras

Acciones dirigidas a aumentar la confiabilidad y el rendimiento de las instalaciones.

■ Planta Gral. San Martín

- Rehabilitación integral de los grupos de bombeo de elevación de agua cruda N° 6, 7 y 9.
- Mejoras en los sectores A1 y A2 de decantación.
- Rehabilitación integral y reacondicionamiento de unidades filtrantes de los sectores B y VI y del tanque de lavado.
- En el sector de Impulsión, cambio de válvula mariposa intermedia de 1.100 mm de diámetro perteneciente a la Bomba N° 1 y rehabilitación de grupos de bombeo 7 y 10.
- En Impelentes Principales, provisión, montaje y puesta en servicio de actuadores/reductores para válvulas mariposas de 900 y 1.100 mm de diámetro.
- Mejoras en el depósito de almacenamiento de cal, en la Sala de Cloro, en el sector de pesaje de cloro y rehabilitación de los dispersores de coagulante de los sectores A1 y A2.
- Cambio de la llave inversora de alimentación eléctrica de la Sala de Cloro y una segunda alimentación eléctrica a la misma desde la SET N° 5 confiabilizando la alimentación eléctrica.
- En drenajes, rehabilitación integral de la bomba N° 2 del drenaje A y recambio de tres válvulas de retención de 700 mm de diámetro en la salida del Drenaje "B".

Beneficios de las obras

Mejora en la calidad del producto, una mayor confiabilidad y flexibilidad en la operación y disminución de los costos operativos.

Cambio de válvula en la planta potabilizadora Gral. San Martín.



■ Planta Gral. Belgrano

- Ampliación de la capacidad de elevación de agua cruda mediante el montaje y puesta en marcha de la denominada Bomba N° 4.
- Finalización de la obra de división de la cámara de aspiración de las bombas N° 4 a 6, mediante la construcción de tabiques para independizar cada equipo, sin sacar de servicio a todo el grupo de bombas.
- Construcción de una nueva salida desde la reserva norte hasta la cámara de enlace con el río subterráneo, ampliando la capacidad de salida.
- Construcción de una nueva instalación de dosificación de agua de cal, que incluyó la obra civil y la renovación total del equipamiento electromecánico.
- Ampliación de la capacidad de dosificación, almacenamiento y neutralización de cloro.
- Reacondicionamiento de decantadores convencionales.

Beneficios de las obras

Aumento generalizado de los niveles hidráulicos, un marcado ahorro de energía, mejora operativa, mayor confiabilidad en el sistema de gestión del cloro y de la dosificación de agua de cal.

■ Planta Dique Luján

En noviembre, finalizaron las obras de ampliación de la planta consistentes en:

- Provisión de dos nuevas bombas e instalación de tres bombas elevadoras de agua cruda de 120 m³/h, una de ellas con variador de velocidad.
- Provisión e instalación de un nuevo decantador convencional con una cámara de floculación y una de sedimentación con placas inclinadas y extracción automática de fangos (100 m³/h).
- Construcción de un canal de agua decantada en acero inoxidable que comunica todos los decantadores con los filtros nuevos.
- Provisión e instalación de dos nuevos filtros, con lavado con agua y aire.
- Provisión e instalación de nuevas bombas dosificadoras de insumos, incorporando una de reserva para cada producto.
- Instalación de sistema de preparación de solución de polielectrolito.
- Habilitación de nueva cañería de salida de planta con mayor capacidad y reubicación de caudalímetro y punto de inyección de hidróxido de sodio sobre la misma.

Beneficios de las obras

Salto cuantitativo en la capacidad de producción de 2.160 a 3.600 m³/día.

Estaciones elevadoras

■ Estación elevadora Caballito

- Renovación de los sistemas de comando y protección de las 6 electrobombas de agua potable.
- Reacondicionamiento estructural de los tanques “B” y “C”.

■ Estación elevadora Devoto

- Renovación del sistema de inyección y extracción de los 6 ventiladores de las salas de máquinas.
- Renovación de sala de entrada de media tensión con lo que se aumentan considerablemente las condiciones de seguridad para la operación de las instalaciones.
- Construcción de depósito de combustibles y lubricantes.

■ Estación elevadora Constitución

- Renovación de resistencias líquidas de arranque de 4 electrobombas de la estación.
- Renovación del sistema de inyección y extracción de aire en la sala de máquinas.
- Construcción de depósito de combustibles y lubricantes.
- Reacondicionamiento del depósito de hipoclorito.

■ Estación elevadora Lanús

- Finalización de la instalación de la electrobomba N° 2.

■ Estación elevadora Quilmes

- Instalación de monitores de circuitos en motores y alimentadores, lo que permite la medición y transmisión a distancia de los principales parámetros eléctricos.

■ Estación elevadora Bernal I

(Ubicada en el predio de la planta Gral. Belgrano)

- Construcción de una nueva cámara de aspiración y la realización del montaje y puesta en marcha de dos nuevas bombas y motores.

■ Estación elevadora Villa Adelina

- Renovación de 3 bombas dosificadoras de hipoclorito de sodio.
- Construcción de un depósito de combustibles y lubricantes.

■ Estación elevadora Tres de Febrero

- Instalación de 6 monitores de circuitos en motores y alimentadores.
- Instalación de sistema de monitoreo de vibraciones.

■ Estación elevadora Morón

- Instalación de monitores de circuitos en motores y alimentadores.
- Renovación de membranas de sistema antiariete.

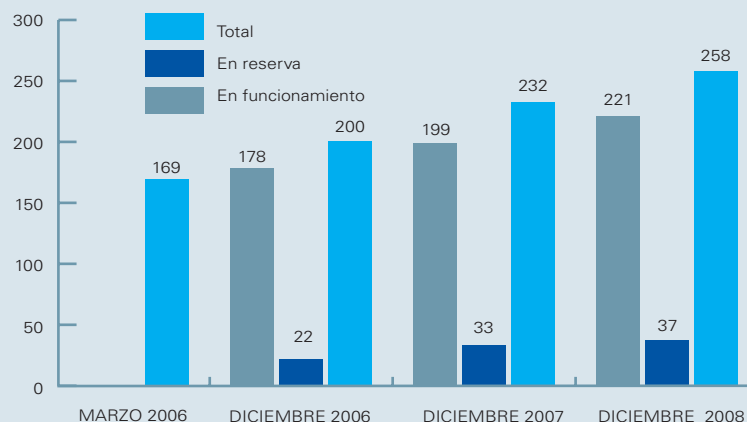


Pozos de agua y rebombeos

Las obras de mejora ejecutadas en los pozos y rebombeos han permitido aumentar la capacidad de bombeo de agua a redes, acrecentar sustancialmente la presión y optimizar la calidad del agua.

- Avance en la concreción de obras civiles de remodelación en las tres bases operativas, Norte, Sur (primera etapa) y Oeste.
- Renovación de 51 bombas dosificadoras de hipoclorito de sodio y adquisición de 16 nuevas electrobombas y 461 metros de manguera de elevación.

■ Evolución de los pozos de agua



■ Nuevas expansiones

- Habilitación de 23 pozos nuevos en La Matanza Oeste.
- Habilitación de 1 pozo en el partido de Tigre.

■ Refuerzos de presión

- Habilitación de pozos: 2 en San Fernando, 2 en Tigre, 1 en Esteban Echeverría y 1 en Lomas de Zamora.

■ Rebombeos

- Reemplazo del arrancador suave de la Bomba N°2 del Rebombero Banfield y disposición de uno en reserva para casos de emergencia.
- Mejoras integrales de las siguientes bombas: N° 1 del Rebombero Larralde, N° 2 del Centro de Distribución Pacheco, N° 4 del Rebombero Temperley y N° 2 del Rebombero Tanque 2 de Tigre.
- Renovación de las bombas dosificadoras en los Rebombos 9 de Abril y Centro de Distribución Pacheco.

■ Plantas desnitrificadoras

- Habilitación de cuatro plantas de tratamiento por intercambio iónico en Ciudad Evita, Pacheco, Llavallol y 9 de Abril, correspondientes a los partidos de La Matanza, Tigre, Lomas de Zamora y Esteban Echeverría respectivamente.

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

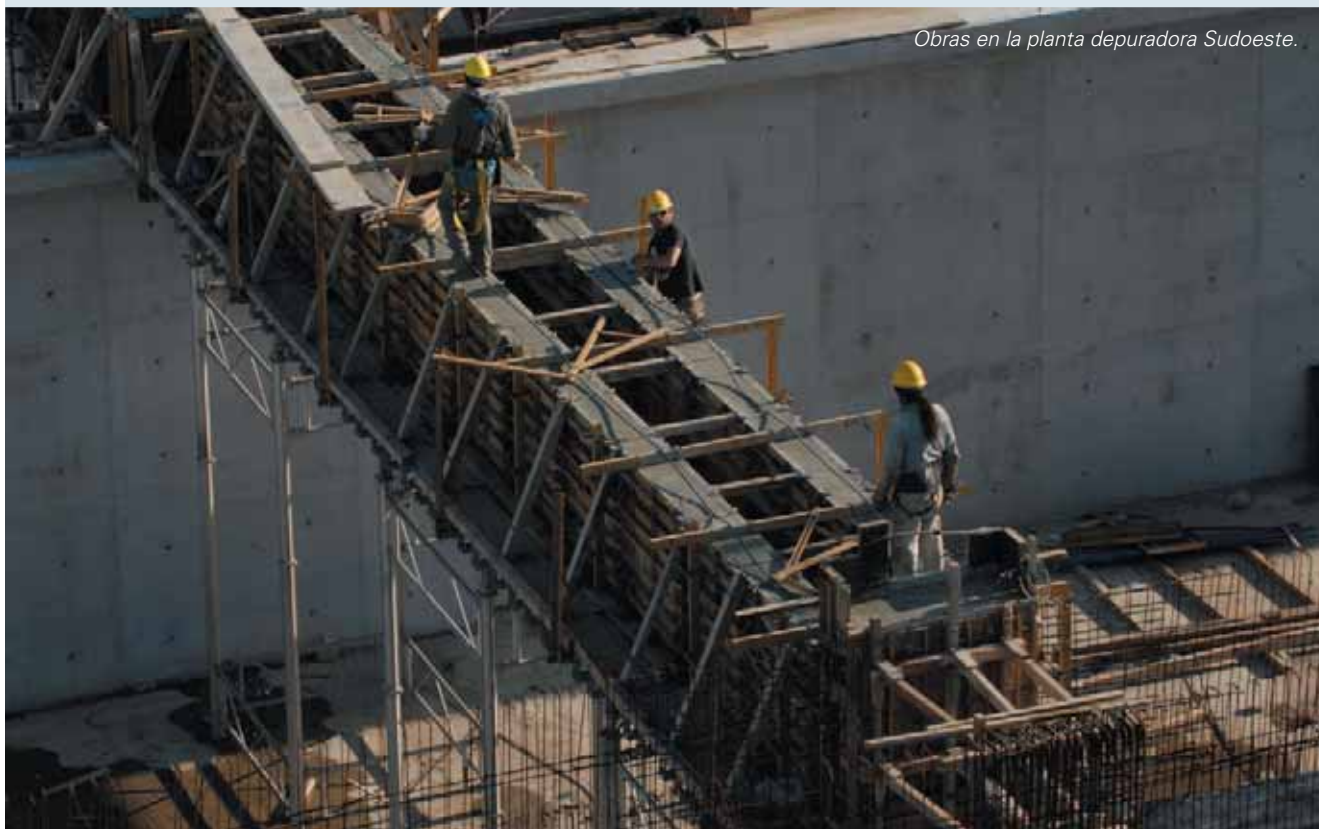
MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES

OBRAS REALIZADAS DURANTE 2008

Plantas depuradoras

■ Planta Sudoeste

- Rehabilitación de un lecho percolador primario y secundario.
- Instalación de un nuevo equipo compactador de residuos para las rejillas y dos barredores de fondo y superficie.
- Reemplazo de 300 metros de cañería para abastecimiento de agua en la planta.
- Elevación del nivel de tres cámaras ubicadas en las cañerías de ingreso del líquido a rejillas, para evitar los desbordes.



Planta depuradora Norte.



■ Planta Norte

- Compra de un equipo completo de elevación.
- Adquisición de un equipo de ventilación de reserva, dos bombas tipo flygt, colectores centrales para los puentes sedimentadores, un gasómetro, dos válvulas telescópicas y de alivio del digestor, y una nueva aeroterma en el sector de tratamiento de lodos primarios, una bomba para la recirculación de barro secundario, unidades para el monitoreo de centrifugas, un agitador de lodos digeridos, motorreductores de brazo de cuchilla para centrifuga de lodos, una central de lubricación para centrifuga de lodos, placas de control, tarjetas de potencia y relay card para variadores de velocidad.
- Montaje de un tamiz rotativo para mejorar la extracción de fibras a la entrada del espesador de lodos.
- Calibración de todos los sensores de altura y de gases, y de los equipos del laboratorio para el aseguramiento de la calidad de los parámetros informados por esta planta.
- Mantenimiento preventivo de bombas de achique, pala cargadora, bombas a explosión y bomba multicelular de agua industrial, y de los contenedores del camión que opera en planta.
- Limpieza de las cisternas de agua potable y de agua industrial que abastecen a la planta.
- Mediciones de ruido, tanto interno como externo, en las diferentes unidades de la planta.
- Mediciones de calidad de aire en inmediaciones de las unidades de tratamiento.

■ Planta El Jagüel

- Colocación de dos nuevos mezcladores en el reactor.
- Dosificación de floculante en el ingreso al clarificador.
- Vaciado, limpieza del puente barredor y reparación de vertederos.
- Elevación de cámara de retorno de sobrenadantes.
- Renovación y recuperación de 13 playas de secado de lodos.
- Limpieza de los conductos de escurrimiento de lixiviado.

■ Planta Barrio Uno

- Reacondicionamiento integral.

Programa de recuperación y adquisición de equipamiento

Con el objetivo de brindar el mejor servicio, incorporamos a nuestra flota:

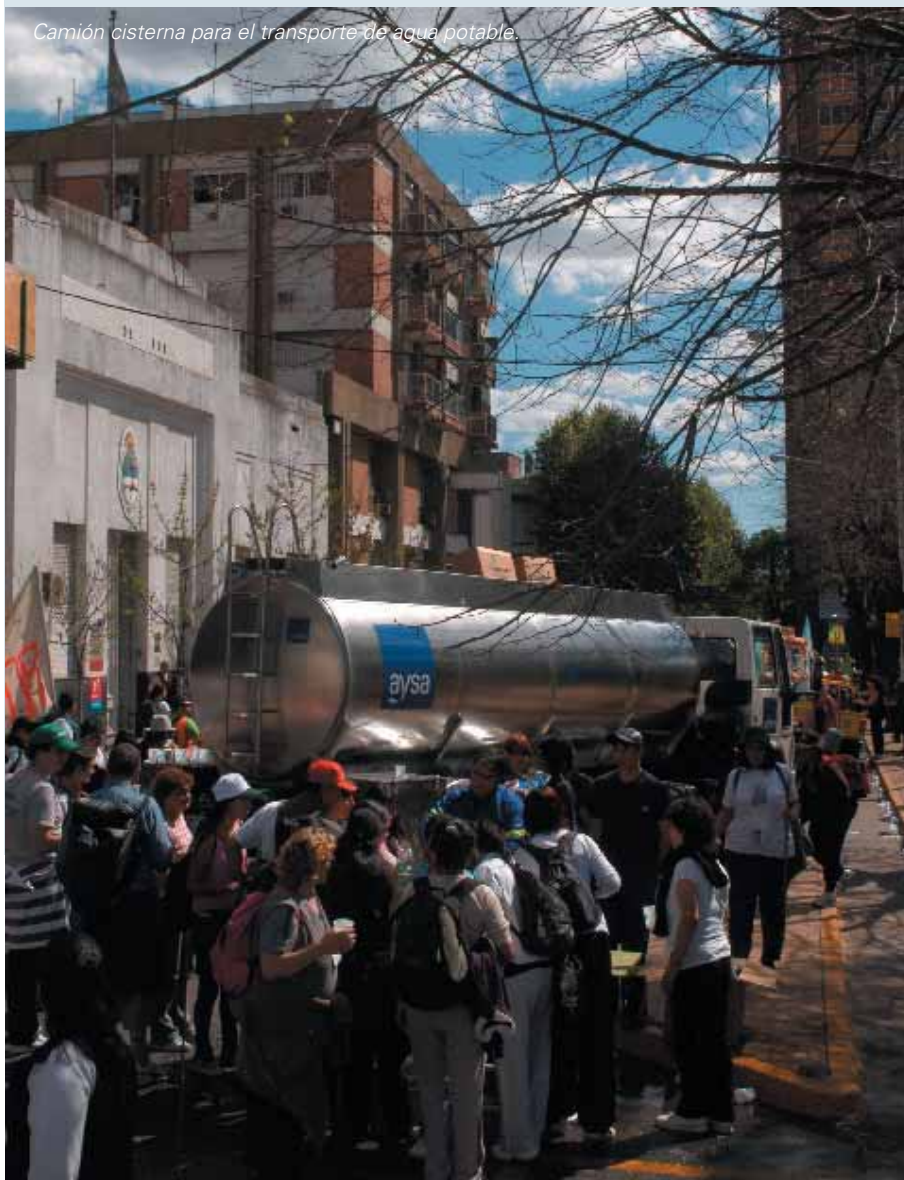
- 22 camiones para desobstrucción de cañerías
- 5 camiones cloradores
- 5 camiones cisterna para el transporte de agua potable
- Más de 180 vehículos para cuadrillas
- 1 vehículo de última generación controlado a distancia para la inspección de ríos subterráneos: ROV

Inversión: más de 20 millones de pesos



Camiones desobstructores.

Camión cisterna para el transporte de agua potable.



Estamos trabajando en pos del desarrollo inclusivo del país, construyendo obra pública de carácter social.



Nuestro desempeño social

08

70 | **Los empleados**

86 | **Los proveedores**

90 | **Los usuarios**

114 | **La comunidad**



El agua y el saneamiento tienen un valor fundamental para cualquier comunidad, tanto a nivel de la salud pública como de su organización social; ya que no solo hacen a la integridad de las personas, a su salubridad y desarrollo en un ambiente benéfico, sino que constituyen una herramienta esencial para la cohesión y el sentido de pertenencia al barrio, a la ciudad y, en definitiva, a la Nación.

En tal sentido, que las distintas partes involucradas en la prestación de estos servicios nos convirtamos en actores responsables es un tema de especial relevancia, posibilita que se ejerzan buenas prácticas y colabora en la mejora de las instituciones y en la calidad de vida de toda la sociedad.

Para eso, en AySA creemos que es esencial una mayor participación, a través de la creación de dinámicas de relación que propicien el consenso, el fortalecimiento de mecanismos de monitoreo y la comunicación. De este modo, es más sencillo dar respuesta a las necesidades de los diferentes sectores y generar ámbitos de confianza, colaboración y respeto, contribuyendo así al desarrollo y al progreso social.

Los empleados

71 | Los sanitaristas

El ámbito laboral en 2008

72 | Organización y administración

73 | Empleos, Capacitación y Desarrollo

73 | Empleos

74 | Programa de Pasantías

76 | Programas de Capacitación y Desarrollo

78 | Beneficios para nuestra gente

81 | Servicio Social

82 | Comisión Mixta Empresa -SGBATOS de Acción Social

84 | Trabajo seguro y promoción de la salud

84 | RESUMEN DE NUESTRA POLÍTICA DE SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD

85 | Trabajo seguro

85 | Promoción de la salud



Planta potabilizadora Gral. San Martín.

Los sanitaristas

Tenemos una tarea trascendente:
brindamos servicios primordiales para la población.

Nuestra labor diaria consiste en la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de captación, potabilización y distribución de agua potable, recolección y tratamiento de efluentes, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames.

Trabajamos para satisfacer estas necesidades básicas con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad e igualdad de tratamiento, cumpliendo los niveles de calidad contenidos en las normas vigentes. Y tenemos a disposición un servicio especializado y permanente de emergencias. Además, realizamos el soporte administrativo de la gestión y propiciamos la atención ágil y eficiente de los usuarios.

Así, operarios, ingenieros, administradores, economistas, químicos, biólogos, geólogos, expertos en medio ambiente, arquitectos, abogados, técnicos en informática, especialistas en comunicación, entre otros, nos ocupamos de manera integral de la prestación de los servicios.

Somos 4.541 sanitaristas trabajando con profesionalismo y vocación de servicio, concientes de la responsabilidad que significa brindar prestaciones fundamentales para el bienestar de la comunidad.



Organización y administración

La aprobación y puesta en marcha de los planes de obras comprometidos ante el Gobierno Nacional y la comunidad, llevó a sucesivas modificaciones de la estructura de la organización para adecuarlas a los requerimientos de esta etapa.

En este sentido, las futuras obras y la incorporación de tecnología hacen necesario contar con personal profesional calificado tanto en las fases de proyecto como en las de ejecución y explotación.

Para cumplir estos propósitos, propiciamos la capacitación y el desarrollo de nuestros trabajadores, a través de diferentes planes de formación que cubrieron brechas de conocimientos y habilidades del personal existente e ingresante.





Empleos, Capacitación y Desarrollo

Pilares para afrontar los desafíos que asumió nuestra empresa.

Empleos

En AySA alentamos la igualdad de oportunidades y el desarrollo del personal, en este sentido, el crecimiento de la organización permitió la rotación y promoción del mismo. Además, cumpliendo las premisas de nuestro Convenio Colectivo de Trabajo, propiciamos que los ingresos por necesidades operativas y cambio de perímetro fueran en su mayoría oportunidades para hijos de empleados.

En 2008, ingresaron a la empresa 260 trabajadores con perfiles técnicos y profesionales con orientación civil, hidráulica y química, también con experiencia en sistemas de gestión comercial, contable y administrativa.

■ Cantidad de empleados al 31.12.08

Concepto	Al 01.01.08	Altas	Cambios de contrato	Bajas			Al 31.12.08
				Voluntarias	Decididas por la empresa	Planes integrales de reingeniería	
- Dotación efectiva	4.232	260	13	- 83	- 47	0	4.375
- Dotación contratada	0	-	-	-	-	-	0
- Pasantes	39	33	-13 ^(*)	- 7	-	-	52
- Personal tercerizado	50	38	-	-	-	-	88
- Personal temporario	27	-	-	- 1	-	-	26
Dotación Total	4.348	331	0	- 91	- 47	0	4.541
- Personal femenino	914	49		- 21	-	-	942
- Mujeres en cargos jerárquicos (directoras, gerentes y jefas)	96	6					102

(*) Pasantes efectivizados

■ Programa de Pasantías

Contamos con 52 pasantes que completan su formación mediante prácticas en áreas vinculadas a Ingeniería, Arquitectura, Geología, Química y Sistemas.

Para ellos, desarrollamos un programa que contempla el seguimiento periódico de sus aprendizajes, desempeño y motivación para considerar su futura inserción laboral. Ajustamos su asignación-estímulo a medida que avanzan en la carrera y les otorgamos como beneficio la cobertura de la Obra Social OSSOS.

Carlos Donnoli

Director de Planificación de AySA

A partir de marzo 2006, en la Dirección de Planificación hemos implementado y hemos desarrollado -durante estos tres años- un equipo que elabora la planificación y la expansión de los servicios a largo plazo, los correspondientes proyectos y la documentación técnica para la licitación de las obras (esta tarea antes estaba totalmente tercerizada). Para esta actividad, contábamos con algunas personas con experiencia, pero no teníamos una base firme para la ejecución de estos proyectos, para lo cual se requieren proyectistas de CAD, ingenieros juniors, estudiantes de Ingeniería, etc., que formen un equipo con los profesionales seniors o profesionales con más práctica.



Los estudiantes de Ingeniería se adaptan perfectamente a este rol, que por sus características es muy semejante a una continuidad de la facultad. En AySA pueden desarrollar en forma práctica: proyectos de redes, proyectos de estaciones elevadoras, plantas de tratamiento y otras obras que se licitan. Por lo tanto, el Programa de Pasantías se acopla muy bien a las necesidades de capacitación de los estudiantes y a las necesidades de AySA para tener los trabajos en tiempo y forma.

Los proyectos, algunos de gran envergadura y otros de menor tamaño, constituyen un gran conjunto con inversiones por 20 mil millones de pesos. La ingeniería, la documentación técnica y los presupuestos se ejecutan totalmente en esta Dirección, produciendo así un ahorro importante en la gestión de la empresa.

Este esquema, usado en Obras Sanitarias de la Nación, lo hemos vuelto a replantear con mucho éxito, porque hemos podido cumplir todos los objetivos que nos fijó la Presidencia, en tiempo y forma.

El desempeño de los pasantes es muy bueno y nuestra obligación es la motivación y la continuidad de ellos, esto es posible porque después pueden seguir desarrollándose profesionalmente en otras áreas, no sólo en Ingeniería sino en la parte operativa o en otros sectores de la empresa, ya que AySA tiene una demanda actual y potencial muy importante en este tema.

Ariel Martín León

Pasante, trabaja en la Dirección de Planificación en el Sector Documentación, Área Presupuesto

Cursa el 5to año de la Carrera Ingeniería Civil -especialidad Construcciones- en la Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

En AySA, me encargo de hacer simulación de costos, que vendrían a ser presupuestos de obras tanto cloacales como de agua.

¿Qué te aportó el Programa de Pasantías en tu formación profesional?

Conocimientos que no tenía antes, seguro. Yo no había visto el tema de redes de agua ni de cloaca, ni los trabajos que se realizaban. Estos conocimientos me sirven para una materia que se llama Hidrología y Obras Hidráulicas y para Ingeniería Sanitaria, así que me vinieron al pelo. Además, me va bien en estas materias porque los profesionales con los que comparto me aportan datos, documentaciones que me sirven para facilitarme la cursada.

El Programa es importante porque veo cosas que no había visto hasta ahora. Yo estudio una orientación que se llama Construcciones. Me aporta los conocimientos necesarios para complementar lo que estoy viendo ahora en mi orientación. Hay cosas que voy a saber a partir de este trabajo, que no sabría por medio de la facultad.

En mi sector -Documentación-, creo que estamos “privilegiados” porque al recibir los proyectos tenemos que consultarlos con los jefes de proyectos y ellos, a su vez, nos tienen que dar toda la documentación para poder realizar el presupuesto, ya sea: estudios de suelo, materiales que se van a utilizar, metodología de trabajo, metodología constructiva. Así, nos dan el pliego y en base a eso, nosotros realizamos el presupuesto. Creo que terminamos viendo todo el proyecto, en realidad, si bien tenemos poco tiempo, podemos verlo.



Programas de Capacitación y Desarrollo

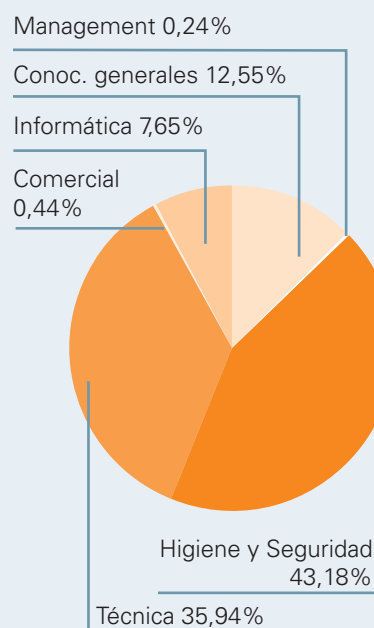
Reconociendo la importancia de la capacitación para nuestros recursos humanos y con el objetivo de formar sanitaristas idóneos, durante 2008, trabajamos en diversos programas de actualización y perfeccionamiento, tanto técnicos como profesionales.

■ Capacitación

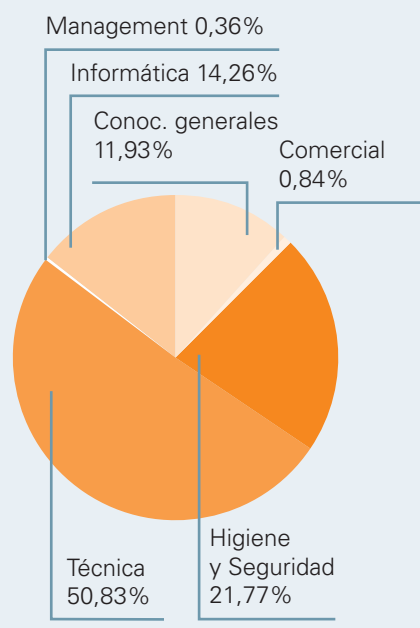
Participantes por eje temático	Horas	Participantes
Conocimientos generales	6.815	1.082
Comercial	482	38
Higiene y Seguridad	12.433	3.721
Técnica	29.026	3.097
Informática	8.145	657
Management	204	21
Total	57.105	

Total de horas de capacitación
57.105

■ Participantes por eje temático



■ Horas de capacitación por eje temático



■ Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

Durante 2008, 92 alumnos participaron de los diferentes cursos dictados en esta escuela, reinaugurada por la empresa y el SGBATOS, en 2007, con el objetivo de formar al personal y a futuros empleados en oficios críticos e indispensables para la actividad del saneamiento. Este centro de capacitación funciona en la Planta Varela, integrándose a sus talleres, para permitir que los conocimientos y destrezas se adquieran en un ámbito laboral real, con los mismos procedimientos requeridos por los puestos de trabajo.

Cursos	Participantes
- Ajustaje	57
- Afilado	13
- Soldadura eléctrica	8
- Electromecánica	14

■ Carrera de Especialización en Ingeniería Sanitaria y Medio Ambiente

Egresó la segunda promoción de esta carrera, creada y dictada en forma conjunta por AySA, la Universidad Nacional de Tres de Febrero y el Instituto Nacional del Agua.

■ Becas para los empleados

Con el objetivo de elevar el nivel de educación formal del personal de la empresa y promover a la prosecución de estudios en los niveles medios, terciarios y universitarios, otorgamos becas al personal de la empresa.

■ Curso de Especialización de Posgrado en Hidrogeología

La Universidad Nacional de La Plata dictó esta actividad dirigida a jefes y gerentes técnicos regionales; esta formación contribuirá con el análisis de las problemáticas que plantea la expansión del servicio.

■ Formación de operadores de equipos móviles

Ante la adquisición de nuevos equipos móviles desobstructores, se impartieron cursos de concientización para el personal que conduce estos camiones especiales, abarcando temas sobre prevención de riesgos y accidentes en la vía pública, y las responsabilidades legales que asumen en el cumplimiento de la tarea. Se complementó esta actividad con rigurosos exámenes psicofísicos y test de reflejos. La conducción de estas actividades estuvo a cargo de un equipo interdisciplinario conformado con abogados, técnicos en seguridad, médicos, personal de seguros y responsables de flota.

30 nuevos especialistas en Ingeniería Sanitaria y Medio Ambiente (25 de AySA y 5 provenientes de distintas empresas que brindan el servicio de agua potable y saneamiento en todo el país).

28 becas de grado y
27 de posgrado.

Beneficios para nuestra gente

Tenemos a disposición de los empleados un conjunto de beneficios que alcanzan a su grupo familiar.

■ Participación accionaria

La Convención Colectiva de Trabajo entre el SGBATOS y AySA define la participación del personal en 10% del capital social de la empresa, a través de un Programa de Participación Accionaria.

Cada empleado posee una cantidad de acciones determinada sobre la base de una fórmula polinómica que considera salario, antigüedad y cargas de familia. Anualmente, se asigna un monto a distribuir en concepto de beneficio por tenencia de esas acciones.

■ Premios y gratificaciones

Otorgamos una compensación especial al personal que cumplió 25 y 35 años de servicio, como reconocimiento a la trayectoria.

■ Préstamos al personal

Asistimos financieramente al personal que se encuentre atravesando situaciones de extrema gravedad o necesidad (como problemas críticos de salud del empleado o de algún integrante del grupo familiar primario -que no cubra la obra social- o gastos ocasionados por catástrofes naturales e imprevistas) a través del otorgamiento de préstamos en dinero.

Durante 2008, se entregaron 87 préstamos.





Servicio de jardín materno infantil

Tenemos a disposición del personal, para la asistencia de sus hijos hasta la edad de pre-escolar, dos jardines materno infantiles a cargo del SGBATOS: "Sol y Agua", dentro de la planta potabilizadora Gral. San Martín, y "La Gotita de Agua", en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes.

A los trabajadores con hijos a cargo, que no utilizan estos servicios, se les reconocen los gastos por Jardín Maternal y/o de Infantes (Nivel Inicial), hasta un tope establecido.

■ Remodelación de La Gotita de Agua

Para continuar brindando la mejor atención a nuestros pequeños, durante 2008, se concretó la remodelación del edificio que alberga a "La Gotita".

Reformas realizadas:

- Pintura general exterior e interior.
- Nuevo sistema de iluminación y señalética.
- Nuevas instalaciones, pisos y baños.
- Restauración de pisos de escaleras y accesos principales.
- Aire acondicionado frío-calor en todos los espacios del jardín.
- Equipamiento de alta tecnología en las salas del jardín maternal.
- Refacciones en la sala de maestros y la dirección.

A partir de estas adecuaciones, "La Gotita" podrá afrontar nuevos desafíos pedagógicos para seguir siendo jardín modelo y referente -como lo es desde hace más de 30 años-.



Becas para hijos de empleados

Otorgamos 367 becas a hijos de empleados que cursan estudios de enseñanza secundaria y polimodal, y 15 becas a los que cursan el nivel primario en el Instituto José Ingenieros del Club Obras Sanitarias de la Nación.

Además, celebramos un convenio con esa entidad, para que desarrolle la currícula de un Bachillerato con orientación laboral como Auxiliar de Agua y Saneamiento. Esta iniciativa permitirá formar en la especialidad a los hijos de empleados, brindándoles mayores posibilidades para insertarse en el ámbito laboral de la empresa y/o empresas afines.

367 becas para estudios secundarios y polimodal.

15 becas para estudios primarios.



INDICADORES DE EMPLEO AL 31-12-2008

Concepto <i>(en millones de pesos)</i>	Total
Masa Salarial	399,8
Convenio	
Sueldo Básico Mensual	170,5
Otros conceptos	110,0
Horas extras	9,8
Premios / Gratificaciones	1,6
Fuera de Convenio	
Sueldo	20,8
Pasantes (asignación - estímulo)	0,9
Personal tercerizado	7,7
Personal temporario	2,3
Cargas sociales	67,7
Otros aportes obligatorios	0,9
Servicio de jardín materno infantil	0,3
Participación de los empleados en la empresa	6,6
Asistencia para educación - becas	0,7

Servicio Social

Atendemos situaciones especiales de nuestros empleados.

Contamos con un departamento de Servicio Social que brinda contención y orientación a los trabajadores, apoyándolos y acompañándolos en situaciones de enfermedad, crisis o emergencias.



TAREA REALIZADA EN 2008

Entrevistas de diagnóstico organizacional	78
Entrevistas de control psico-social	187
Evaluación social ante solicitudes de préstamo	36
Relevamiento socio-ambiental de viviendas	72
Visitas domiciliarias y en sanatorios	62
Acompañamientos por urgencias médicas	129
Derivaciones a tratamientos	32
Pericias psicológicas en conflictos legales	7
Entrevistas a personal próximo a jubilarse (Ver: Proyecto Nueva Etapa)	57
Entrevistas de seguimiento	160

Total de intervenciones	820
--------------------------------	------------



Comisión Mixta Empresa-SGBATOS de Acción Social

Esta Comisión está dedicada al tratamiento de los problemas sociales del empleado y su contexto familiar.

Cumpliendo con los planes y programas elaborados, durante 2008 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **Relevamiento de viviendas en predios de la empresa**

Se completó el relevamiento de viviendas existentes en los predios de la empresa y cedidas a empleados y sus familiares, analizando la situación socio-ambiental de sus ocupantes y formulando recomendaciones para la toma de decisiones sobre su ocupación.

- **Programa "Ex Combatientes de Malvinas"**

El propósito de este programa es reconocer a los empleados Ex-Combatientes. Realizamos con ellos un seguimiento especial y atendemos situaciones que requieran contención u orientación.

- **Proyecto "Nueva Etapa"**

Este proyecto tiene como objetivo orientar, asesorar y contener a los empleados próximos a jubilarse. En 2008, realizamos entrevistas a 57 empleados de este grupo y organizamos talleres regionales de reflexión y acompañamiento en esta etapa crítica de la vida.

Luis Germán Aguirre

Guardia de Mantenimiento Mecánico
Dirección de Agua,
Planta Gral. San Martín
64 años, 25 de antigüedad
Participa del Proyecto Nueva Etapa



¿Cómo vivís esta etapa?

Al principio se me vino el mundo abajo, casi entro en un estado depresivo... me preguntaba ¿y ahora qué?

Bueno, estoy saliendo de eso y mirando de vuelta hacia el horizonte, al nuevo horizonte, diciendo que uno no termina a los 65 años la vida. Entonces dije, no, pará, hay que empezar a mirar de vuelta qué proyectos podés tener, qué podés hacer de aquí en más. Es toda una elaboración que uno se hace, producto de sentarse un día a reflexionar. No es fácil, de repente te encontrás que estás viendo el reloj a las cinco de la tarde y sabés que ése es el último día, la última hora que estás dentro de una empresa. Yo espero que no me sorprenda. Porque sé que va a llegar, pero uno está más allá de eso...

En la primera reunión –del Proyecto Nueva Etapa– que vine, tenía como algunas actitudes un poco negativas... Me agarré de la palabra jubilación. Viene de la palabra jubileo. Yo decía, fíjese en la cara de los jubilados si están contentos. Entonces, uno se ata a eso y te quedás agarrado en eso y te empezás a morir de a poquito...

Y esto no es así, “si la vida te da limones, hacete una limonada.” En la vida hay permanentemente obstáculos. El que no tiene obstáculos es porque no tiene proyectos, es sencillo. Entonces, cuando me pregunto ¿y ahora qué hago? bueno, con mi señora tenemos nuestros proyectos.

Me gustan estas charlas, estos seguimientos, para mí es importante. Llegar a la tercera etapa de la edad, el arte de ponerte viejo, es el ciclo de la vida. Asumir todo eso te da una diferencia total. Así que bueno, esa es la idea de este Programa, que aquellas personas que estamos pisando un ciclo de vida diferente, lo asumamos.

*Yo toda mi vida fui plomero y herrero. Estoy en la empresa hace 25 años y toda la vida fui el parrillero en las fiestas de fin de año, hacía los asados. Entonces, la gastronomía es una línea importante, que estoy viendo. Por ejemplo, que la gente joven no quiere cocinar y tiene que haber alguien que cocine, ¡ja ja! Es una realidad, no es que yo cuestiono por qué no lo hacen, para mí es mejor. Ahí entro yo, estoy con ese proyecto, y no me pongo las pantuflas y el pijama... Hay unos versos de la Madre Teresa: **si no puedes caminar agarra el bastón**, pero no podés quedarte.*

Yo creo que lo más triste es el silencio. Entonces, todo este Programa, si está apuntado a eso, yo creo que es bueno, para mí es bueno. Pero, cuesta, no es fácil. Es hacerse un replanteo de qué queremos. Muchas veces pensamos en tener nuestra casita, un buen autito y resulta que lo más esencial, lo más importante lo estamos dejando a un segundo plano, que es la propia vida de uno. ¿Cómo lo evitás? Buscando alternativas. Todo eso es parte de esta nueva etapa, yo creo que nunca es tarde para empezar...



Trabajo seguro y promoción de la salud

Buscamos reforzar las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y la salud de nuestros empleados.

RESUMEN DE NUESTRA POLÍTICA DE SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD

- Contamos con un Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad que establece las recomendaciones para prevenir conductas inseguras, evitar enfermedades y/o accidentes en el trabajo.
- Tenemos Servicios de Salud y Seguridad, integrados por graduados universitarios y auxiliares (enfermeros y técnicos en seguridad), en proporción a la dotación y a la extensión geográfica del área de cobertura.
- Realizamos estudios de detección y evaluación de riesgos en todas las áreas de la empresa, en función de los cuales diseñamos planes tendientes a ponerlos bajo control o eliminarlos.
- Llevamos adelante un programa de capacitación sobre salud y seguridad en el trabajo, para todo el personal, el cual prioriza la prevención de riesgos específicos en tareas asignadas.
- Practicamos todos los exámenes médicos definidos en la legislación vigente, a los cuales adicionamos otros en función de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- Mantenemos en buen estado de conservación, utilización, higiene y funcionamiento las instalaciones, equipos, máquinas, vehículos, herramientas de trabajo, instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable.

En línea con estas políticas, durante 2008, implementamos diversos planes y actividades.

Trabajo seguro

■ Relevamiento y mejoras en los ambientes laborales

El Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad relevó los sectores de trabajo y produjo propuestas de mejora en los ambientes laborales y resolución de situaciones riesgosas. Asimismo, el Departamento de Higiene y Seguridad entregó al personal los elementos de protección adecuados para cada función, los cuales cuentan con certificación de normas nacionales e internacionales.

■ Formación de Delegados de Prevención

Desarrollamos la primera etapa de la formación básica en temas de Higiene y Seguridad para los Delegados de Prevención, en línea con lo establecido en nuestro Convenio Colectivo de Trabajo. La capacitación estuvo a cargo de personal de la Empresa y del Sindicato.

■ Programa “Preparados para la emergencia”

Capacitamos en socorrismo a los brigadistas de los edificios centrales de la empresa, desarrollando habilidades que les permitan actuar en estas situaciones.

Promoción de la salud

En el marco de la Campaña de Prevención y Promoción de la Salud, durante 2008, desarrollamos las siguientes actividades:

■ Talleres

- **Aire Puro:** ámbitos de trabajo libres de humo
- **Tómese la presión en serio**
- **Adopción de hábitos de vida saludable**
- **Mujeres para rato** (controles periódicos)

■ Campañas de vacunación

- **Antigripal**, al inicio de la época invernal para la prevención de la gripe e infecciones respiratorias.
- **Antitetánica y antihepatítica**, para el personal expuesto a riesgos.



**LA SEGURIDAD VIAL
NO ES ACCIDENTAL**

■ Semana Internacional de la Seguridad Vial

A partir de la convocatoria realizada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, nos sumamos a la Semana Internacional de la Seguridad Vial, que se celebró entre el 23 y 29 de abril. Para esta ocasión, organizamos cursos y talleres para 900 empleados conductores, orientados a despertar la conciencia sobre manejo seguro y respeto de las normas de tránsito.

Los proveedores

- 87 | **Promoción de la industria nacional**
- 88 | **Contrataciones y compras responsables e inclusivas**
- 89 | Logística de materiales



A través de la contratación de proveedores, no solo generamos empleo sino que buscamos favorecer el desarrollo de industrias locales.

Para prestar los servicios, generamos numerosos puestos de trabajo indirectos, como son los contratistas que se ocupan de tareas en la vía pública o aquellos que proveen diferentes insumos. Además, para concretar los importantes emprendimientos hídricos que tenemos por delante, emplearemos, directa e indirectamente, a miles de personas.

En 2008, contratamos 889 proveedores, mediante la emisión de las correspondientes órdenes de compra.

Promoción de la industria nacional

En AySA buscamos favorecer la actividad de las PyMEs nacionales y aplicamos de manera plena las normas legales que instrumentan el Compre Trabajo Argentino (Ley 25.551 sus Decretos y Resoluciones Reglamentarias). Toda la información que se procesa al amparo de la presente Ley es de acceso público e irrestricto en la página web de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC) que depende de la Subsecretaría de la Gestión Pública - Jefatura de Gabinete de Ministros.

Durante el año 2008 no se recibieron impugnaciones a pliegos como tampoco CDV's rechazados por autoridad competente.

Certificados de Verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria habilitándonos a la compra de material de origen no nacional

CDV's	Presentados	Obtenidos
Ene-08	10	22
Feb-08	13	12
Mar-08	6	6
Abr-08	14	9
May-08	9	12
Jun-08	14	2
Jul-08	18	8
Ago-08	14	27
Sep-08	15	17
Oct-08	10	13
Nov-08	18	8
Dic-08	4	10
Total	145	146

Cabe aclarar que del total de 146 CDV's obtenidos durante el año 2008, 46 corresponden a CDV's presentados durante el año 2007 y 100 a presentados en 2008, quedando 45 certificados pendientes de obtención para el año 2009.



Contrataciones y compras responsables e inclusivas

Para la elección de los proveedores, no solo consideramos la calidad de los productos sino sus procesos de fabricación y la situación de los trabajadores tercerizados.

En este sentido, mantenemos relaciones contractuales con empresas contratistas, subcontratistas y empresas de servicios eventuales, monitoreando mensualmente el cumplimiento de los requisitos establecidos en la contratación de acuerdo a las normas vigentes y garantizando el cumplimiento de la legislación.

A tal efecto, los contratistas deben presentar la siguiente documentación:

- Listado de personal que ingresa a AySA por parte del contratista
- ART verificando cobertura
- Control de pólizas de seguros
- Formulario 931 AFIP y aplicativo - cargas sociales y pagos correspondientes y detalle de empleados
- Fotocopias de recibos de sueldos del personal

También, verificamos que los bienes que adquirimos y los servicios que contratamos cumplan con las normas de higiene y seguridad industrial que correspondan, para la protección de los trabajadores y del entorno. En esta línea, controlamos a través de la inspección de las obras todo aquello que pudiera afectar el modo de vida de los vecinos frentistas.

Por otra parte, contratamos a asociaciones y fundaciones, como Asociación Pro Ayuda a No Videntes, Asociación civil La Azotea, Fundación Fidentia, Fundación Padre Farinello. De esta manera, incluimos en la cadena de valor a proveedores en desarrollo que nos ofrecen servicios puntuales, brindándoles nuevas oportunidades.

Es importante señalar que, nos encontramos en proceso de incorporar a cada una de nuestras contrataciones el concepto de “Compra Inclusiva Responsable”, con un objetivo específico de crecimiento de las economías locales y un fortalecimiento de las relaciones comunitarias.

Logística de materiales

■ Recepción de materiales

Interactuamos con nuestros proveedores a los efectos de contar con una adecuada logística de entrega de materiales abarcando los conceptos de transporte y condiciones de estiba de acuerdo a la legislación vigente.

■ Manipuleo

El manipuleo de materiales de mayor volumen se efectúa con autoelevadores y el resto en forma manual cumpliendo todas las normas de seguridad establecidas.

■ Capacitación

Organizamos actividades con los proveedores en nuestras instalaciones para que puedan observar las formas y lugares de estiba de los materiales en nuestro almacén. De este modo, satisfacemos necesidades recíprocas y colaboramos en la eficiencia del trabajo de ambos.



Los usuarios

- 91 | RESUMEN DE NUESTRA
POLÍTICA COMERCIAL

- 93 | **El valor de los servicios
que brindamos**
- 93 | Programa de Tarifa Social
- 93 | Facturas en Sistema Braille

- 94 | **La atención
a nuestros usuarios**
- 95 | Centros de Atención
al Usuario
- 96 | Tiempos de espera
- 96 | Trámites realizados
por los usuarios en AySA
- 97 | Centro de Atención Telefónica
- 97 | Volumen de llamadas,
año 2008
- 98 | Trámites que ya se pueden
gestionar en forma
telefónica

- 99 | **La comunicación
con los usuarios**
- 99 | Comunicación con
la Sindicatura de Usuarios
del Ente Regulador
- 102 | Reuniones con vecinos
beneficiados por obras
- 103 | Envío de información
- 103 | Nuestro sitio Web

- 104 | **La opinión de nuestros
usuarios**
- 104 | Estudio de satisfacción
general 2008
- 104 | Estudio de satisfacción
de contactos 2008



Trabajamos en forma ininterrumpida para brindar a nuestros usuarios servicios sanitarios con continuidad y calidad.

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

■ Usuarios registrados por servicio

- Agua potable y desagües cloacales	2.292.309
- Agua potable	577.640
- Desagües cloacales	24.768
Total Usuarios	2.894.717



RESUMEN DE NUESTRA POLÍTICA COMERCIAL

Fomentamos el desarrollo de una gestión comercial sustentable y asumimos el compromiso de garantizar una correcta facturación, procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados y profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por los usuarios, protegiendo adecuadamente sus derechos, obligaciones y atribuciones.

Establecimos esta política para reafirmar una actitud responsable en garantizar los procesos comerciales en el marco de la misión que nos asignó el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que prestamos.



Régimen de facturación

Nuestro sistema de facturación está fijado por las autoridades nacionales.

■ Categorías

Usuarios

Residenciales

2.540.169

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

No residenciales

307.709

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

Baldíos o terrenos sin edificación

46.839

Inmuebles no contemplados en ninguna de las categorías anteriores.

■ Sistemas de facturación de los servicios

Usuarios

Consumo no medido

2.538.451

Cuota fija determinada por una fórmula basada en características del inmueble -superficie del terreno, superficie cubierta de la propiedad, antigüedad, características constructivas y zona geográfica donde está ubicado- además de un aporte bimestral específico.

Consumo medido

356.266

Para los usuarios no residenciales y residenciales con medidor instalado.

Cargo fijo equivalente al 50% de la cuota fija correspondiente al servicio no medido, más consumo bimestral registrado por medidor o medidores (contemplando, para usuarios residenciales, una base libre de 20 metros cúbicos por unidad funcional).

El valor de los servicios que brindamos

La provisión de los servicios requiere complejos procesos en los que trabajamos las 24 horas, todos los días del año, además de las tareas de soporte administrativo correspondientes. Todo esto implica un costo de funcionamiento muy importante. Para poder soportarlo, contamos con el pago que nuestros usuarios realizan por estas prestaciones.

**Monto promedio de la factura bimestral,
con impuestos, para Usuarios Residenciales:
\$ 31 (por ambos servicios: agua y cloaca).**

Los servicios de AySA se ubican entre los más accesibles del país (donde la mayoría de las compañías sanitarias han realizado ajustes de sus tarifas) y del mundo.

Sabemos que brindamos servicios imprescindibles, por eso, creemos que debe haber una distribución racional y justa de las cargas tarifarias, con mecanismos que contemplen las situaciones de los sectores de menores ingresos. En este sentido, en forma constante analizamos alternativas de adecuación tarifaria con el objetivo de mejorar la equidad de la facturación, para que refleje y se ajuste a la evolución que ha experimentado la estructura social en las últimas tres décadas.

■ Programa de Tarifa Social

Para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura, disponemos de un programa de Tarifa Social, que consiste en el otorgamiento de un subsidio anual, renovable.

Mecanismo de aplicación de la Tarifa Social

Los usuarios interesados deben presentar una solicitud en su municipio -si viven en el Gran Buenos Aires- o en el Centro de Gestión y Participación correspondiente -en el caso de ser vecino de la ciudad de Buenos Aires-. Éstos se encargan de seleccionar a los beneficiarios y enviar los listados al Ente Regulador y su Comisión de Usuarios, para su aprobación. Una vez aprobados, aplicamos el subsidio.

Cantidad de usuarios beneficiados en 2008 101.153

Monto aplicado \$ 5.975.030

■ Facturas en Sistema Braille

Para los usuarios no videntes, contamos con el servicio de facturas en Sistema Braille. La factura impresa en este sistema contiene solo los datos más relevantes, ya que no reemplaza a la factura oficial como documento de pago; ambas se envían en un sobre tipo A4 diseñado especialmente para tal fin. Para la impresión de este material, convocamos a APA-NOVI (Asociación Pro-Ayuda a No Videntes).

La atención a nuestros usuarios

Buscamos atender de manera ágil y eficiente a nuestros usuarios.

Disponemos de 23 centros, distribuidos en las distintas localidades de nuestro radio de acción, donde atendemos en forma personalizada a nuestros usuarios. También, contamos con un Centro de Atención Telefónica, a través del cual recibimos y gestionamos consultas comerciales y técnicas.

■ Contactos comerciales realizados por los usuarios en 2008:

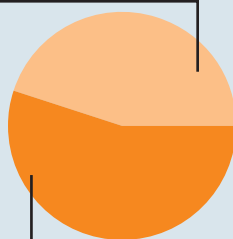
1.672.505

■ Tipos de contacto

Clasificamos los motivos que generan estos contactos en:

Reclamos	40.648
Solicitudes	597.038
Consultas	159.029
Pagos en Caja	875.790

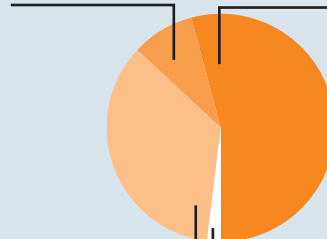
43% realizados a través del Centro de Atención Telefónica



57% recibidos en los Centros de Atención al Usuario

No incluye Pagos en caja

Consultas 10% Pagos en caja 52%



Solicitudes 36%
Reclamos 2%

Centro de Atención al Usuario -
Palacio de las Aguas Corrientes.



Centro de Atención al Usuario - Palacio de las Aguas Corrientes.

Centros de Atención al Usuario

Buscamos reforzar los Centros de Atención como lugar de contacto, donde los usuarios no sólo puedan realizar sus trámites cómodamente y sean atendidos en forma ágil, sino que encuentren a disposición información de interés y novedades sobre la empresa.

■ Material gráfico disponible en los Centros de Atención

- La Red de Agua Potable
- La Red de Desagües Cloacales
- ¿Cómo puede pagar su factura y dónde hacerlo?
- Consejos para detectar fugas
- Servicio Medido
- Laboratorio Central de AySA
- Normas de Calidad de Agua de Consumo
- Carta de Tarifa Social
- Tarifa Social
- ¿Cómo limpiar y desinfectar su tanque domiciliario?
- Normas de Calidad de los Desagües Cloacales
- ¿Qué documentación necesita para iniciar un trámite?

■ Atención de personas con capacidades diferentes

Todos nuestros Centros de Atención al Usuario cumplen con las condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con capacidades diferentes, ya que colocamos rampas y pasamanos en los lugares donde era necesario. Además, el personal fue entrenado especialmente para la atención de personas con discapacidades visuales, sonoras y auditivas.



■ Tiempos de espera

Los tiempos de espera promedio en los Centros de Atención al Usuario no alcanzan los 2 minutos.

FRONT	Promedio 2008	CAJA	Promedio 2008
Tiempo de espera	00:02:56	Tiempo de espera	00:01:21
Tiempo de atención	00:06:12	Tiempo de atención	00:01:51

El 90% de los trámites (reclamos, solicitudes o consultas) se resolvió en forma inmediata y el 10% restante en forma diferida, con un tiempo promedio de resolución de 6 días.

■ Trámites realizados por los usuarios en AySA

- Trámites de resolución inmediata	736.695
- Trámites de resolución diferida	60.020
- Total trámites AySA	796.715

■ Tiempos de resolución de trámites diferidos

Rango de días	Trámites diferidos	%
- 1 día	19.166	33%
- 2 a 5 días	24.230	41%
- 6 a 10 días	7.705	13%
- 11 a 30 días	6.022	10%
- mayor a 30 días	1.588	3%
- Total trámites diferidos	58.711	100%

La diferencia en el número total de los trámites de resolución diferida que se mencionan en los cuadros: *trámites realizados por los usuarios en AySA (60.020)* y *tiempos de resolución de trámites diferidos (58.711)* corresponde a aquellos que al cierre de 2008 no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días de 2009.

Centro de Atención Telefónica

Es importante destacar que, durante 2008 hemos incorporado un servicio de llamadas gratuitas específico para el servicio técnico, 0800 321-AGUA (2482), el cual funciona las 24 horas, los 365 días del año.

■ Volumen de llamados, año 2008

Comercial

- Llamadas entrantes	423.378
- Llamadas atendidas	411.127
- Atención de llamadas	97%

Pagos con tarjeta

- Llamadas entrantes	464.777
- Llamadas atendidas	459.002
- Atención de llamadas	99%

Técnico

- Llamadas entrantes	857.636
- Llamadas atendidas	799.546
- Atención de llamadas	93%

Criterio de selección: se incluyen todos los trámites comerciales gestionados, cantidad de llamados e índice de respuesta.





■ Trámites que ya se pueden gestionar en forma telefónica

Para mayor comodidad de nuestros usuarios, a partir de abril de 2008, implementamos la gestión y el tratamiento de solicitudes vía telefónica de los siguientes trámites:

- Cambio de Titularidad
- Cambio de Domicilio
- Cambio de Situación Impositiva
- Actualización de Datos

El usuario se comunica previamente al 6333-AGUA (2482) para coordinar la modalidad de envío de la documentación: por correo electrónico (atencionalusuario@aysa.com.ar), fax (6319-1813) o correo postal (Av. Córdoba 1950, 1er. piso, Capital Federal). Según corresponda, la gestión se resuelve telefónicamente o por intermedio del Centro de Atención, sin la necesidad de que el usuario se presente personalmente para la actualización solicitada.

■ Resultados obtenidos en 2008

- Total de cuentas / Casos gestionados	6.310	100%
- Total de cuentas / Casos actualizados	5.096	81%
- Total de casos derivados a la gestión de Centros de Atención	161	2%
- Total de casos desestimados / No corresponden	1.053	17%

Vía de recepción de documentación

- Mail	1.728	27%
- Fax	4.515	72%
- Correo	67	1%
Total	6.310	100%

- Apertura de trámites requeridos

(algunos usuarios requirieron más de una actualización)

- Cambio de Titularidad	5.059	72%
- Desvío Postal	1.658	23%
- Débito Automático	13	0%
- Situación Impositiva	325	5%
Total	7.055	100%

La comunicación con los usuarios

Hemos planteado como política sostener una comunicación abierta con nuestros usuarios, escucharlos, darles respuestas y mantenerlos informados.

La utilización de los servicios básicos de agua potable y desagües cloacales se hace presente en forma permanente en la vida cotidiana. Por eso, es tan importante que los usuarios conozcan sus derechos, sus obligaciones y buenas prácticas de consumo, además de estar informados sobre la gestión que realiza AySA. Con este fin, implementamos diferentes prácticas que posibilitan la participación y el intercambio.

Comunicación con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

Hemos generado un canal de comunicación permanente con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador, para informarlos sobre el quehacer de la empresa, analizar y discutir distintos temas y recibir sus inquietudes. Este contacto se ha convertido en una herramienta que posibilita la oportuna y ágil incorporación de medidas o reformas. además, les enviamos un ejemplar de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que ejecutamos.



Durante 2008 concretamos 8 encuentros, en los cuales se ha incluido la visita a los siguientes establecimientos de la empresa: las plantas potabilizadoras Gral. San Martín y Gral. Belgrano, la planta depuradora Norte y Talleres Varela.

OPINIÓN DE CONSUMIDORES LIBRES

Cuando se produjo la recuperación de la ex-Obras Sanitarias de la Nación al fracasar la renegociación del contrato con Aguas Argentinas (léase SUEZ) muchos creyeron que el país no estaba en condiciones de afrontar, súbitamente, el tremendo desafío de proveer agua potable a 7,5 millones de habitantes y transportar los desagües cloacales de 5,6 millones de usuarios. No sólo se trataba del diario tratamiento, transporte y descarga del líquido vital para la población del área metropolitana, se presentaba el desafío de superar innumerables inconvenientes que podrían surgir cada día en un emprendimiento de esta magnitud.

Hoy comprobamos que no sólo se logró operar con éxito y mejoró la eficiencia, sino que los planes de expansión son superiores a los del anterior concesionario.

En aquella oportunidad, la entidad que represento NO se había mostrado conforme con el nuevo Plan Regulador de Agua que, si bien tiene el mérito de tratarse de una ley de la Nación (el anterior régimen era por decreto del PEN) no reúne, a nuestro entender, las condiciones que requiere un servicio de semejante magnitud y ha dejado con muy poca o ninguna participación a los usuarios y consumidores con jurisdicción en el Servicio. No por voluntad de las organizaciones que han continuado operando, realizando gestiones, recibido información. En primer término de los propios usuarios y también con los funcionarios de la empresa AySA, que se mantuvieron dispuestos a solucionar los cotidianos problemas que les presentábamos como también haciéndonos participar de numerosas reuniones y visitas informativas a los diversos establecimientos del servicio. Nos quedaba la esperanza de que el contrato de Concesión enmendaría -quizá- las falencias del marco regulatorio. Lamentablemente, se viene demorando y no se avizora una próxima firma del importante documento.

Continuando con lo observado respecto al comportamiento de AySA en esta etapa:

- La incorporación de equipos y material rodante, la capacitación sanitaria que se está brindando al personal en todos los niveles desde ingenieros sanitarios hasta operarios de las especialidades vinculadas con el servicio.
- Algunas verdaderas proezas de alta ingeniería, como fue la reparación del río subterráneo de Saavedra-Villa Adelina cuya puesta fuera de servicio hubiera dejado sin provisión a más de un millón de personas.
- El proyecto del tratamiento de los líquidos cloacales en la planta de Berazategui y de la ejecución del nuevo caño emisor para la descarga final. Los análisis matemático-hidrológicos respecto de los flujos y caudales del Río de la Plata, finalmente permitió adoptar la decisión del tratamiento secundario de la Planta por parte de la dilución en el propio río. Meritorio trabajo técnico científico, que ya cuenta con la aprobación de los técnicos de los organismos internacionales de crédito.

Y así muchas grandes y pequeñas acciones en el devenir de estos tres años de recuperación de la actividad del saneamiento hídrico metropolitano para el Estado argentino. Quizá el aspecto más destacado de este grupo de trabajadores argentinos de todos los niveles de formación y gestión, es haberse dispuesto (casi tozudamente) a recuperar la antigua "mística" creativa y de excelencia de gestión de la antigua Obras Sanitarias de la Nación, que alguna vez fuera orgullo no solo de nuestro país sino de América toda. Falta aún un poco para alcanzar esos grandes niveles de otrora, pero se está en el buen camino. Los usuarios son oídos y atendidos en sus reclamos. Se comienzan los avances en los ambiciosos planes de expansión.

Todo esto sin aumentar la tarifa. Las autoridades de la Empresa, con mucha prudencia y antelación, nos han hablado de la renovación de los coeficientes de las fórmulas de cobro de las facturas y de ir generando con los consumidores debates de consenso para lograr una más justa y racional redistribución de las cargas tarifarias, no intempestiva sino gradual y teniendo en cuenta la Tarifa Social para los sectores de menores ingresos.

Hay que aceptar que los números están empezando a no cerrar y si pretendemos seguir con la expansión y un servicio de calidad, los consumidores junto a los representantes gubernamentales deberemos abordar y resolver este problema.

Ing. Juan Carlos Vera
Consumidores Libres

OPINIÓN DE LI.DE.CO

Apelando a nuestra memoria (ayudados por alguna documentación), y a sabiendas que lo más difícil es ser ecuánime y justo, dado que, como decía Borges: “La opinión es lo más pobre de un hombre”... comencemos por decir que: tomar una gestión de la noche a la mañana (la de Aguas Argentinas) y hacerla sustentable y más o menos eficiente en el tiempo, es ya un mérito innegable.

Por otro lado, que sea la única empresa de servicios que –a través de su ente controlador- desde hace muchos años tiene una “Tarifa Social” (aunque, disminuyó la cantidad de beneficiarios de 120.000 a 85.000, dado que por desidia u ignorancia de los usuarios no la renuevan anualmente, y por no haber un sistema de automaticidad en éstas).

Cabe destacar también que es la única que no varió las TARIFAS!!... trasmitiéndole al bolsillo del usuario los costos, esto último, no digamos que es un “mérito”, pero al menos es un acierto de su conducción que con su estrategia política está logrando que esto sea posible. Dado que como se desprende de sus balances, sus costos operativos señalan que “cambian la plata”... con la recaudación tarifaria. Ahora bien todos sabemos que, una empresa compuesta 90% por el Estado y 10% por su Gremio NO debe “hacer negocio” NI “ganar dinero” con su prestación, más en el caso de estar considerada como un servicio “universal” para la salud de la humanidad... Y esta parte del pacto... la están cumpliendo.

Nuestras asociaciones de usuarios tienen pruebas suficientes y contundentes, por los reclamos del servicio encauzados a través nuestro, que éstos han sido cumplidos, con bastante eficiencia, en tiempo y forma.

Como “contrapartida” de estas “loas”, señalamos: los cortes del servicio (a veces prolongados e intempestivos), las desigualdades en la geografía poblacional a través del tiempo, sumado a atrasos en el cumplimiento de planes quinquenales y a las inexactitudes difundidas a través de los medios a la opinión pública. Sin pretender ser “benevolentes” o hacer “la vista gorda” ante estas falencias, somos concientes que ellas se deben a la “gran política” y a las “financiaciones” de los organismos internacionales, que no siempre son como en teoría se planifican...

Desde aquel lejano día que asistimos a la Casa de Gobierno, donde con “bombos y platillos” se anunció un plan de 11 años y una inversión que nos pareció sideral, al día de hoy, en que seguimos con bastante minuciosidad los desarrollos del mismo, podemos decir que estamos medianamente satisfechos, señalando la incorporación de nuevos elementos y herramientas, talleres propios -donde se elaboran repuestos que antes se debían tercerizar o importar- y tecnología aplicada, con elementos humanos que acompañan el proceso, mentalizados con la vieja mística de O.S.N. y puesta la “camiseta de AySA” harán posible que estos planes se cumplan.

Confianto, como USUARIOS, que también la “voluntad política” acompañe el propósito “titánico” de que nuestra vasta área poblacional se vea servida, por el 80% de cloacas y el 100% de agua potable... nos haga decir como a José Hernández, a través de la boca de Fierro: “No es para mal de naides si no para bien de todos.”

Ernesto Alfieri

Pte. Filial Buenos Aires

Liga de Consumidores (LI.DE.CO)

Tal como expresan las Asociaciones de Usuarios que nos hicieron llegar sus comentarios, AySA significa un desafío enorme habida cuenta de las circunstancias que enmarcaron su nacimiento caracterizado por enormes déficit resultantes de años de desinversión. El camino emprendido ha mostrado buenos resultados aunque, habida cuenta de la compleja situación inicial, resulta indudable que aún restan desafíos a enfrentar, los cuales se están encarando en forma progresiva para resolverlos en el menor tiempo posible. En cuanto al Contrato de Concesión, es oportuno destacar que se está trabajando en la fase final del mismo.

Información de cortes de servicio

Para informar sobre interrupciones en el servicio, buscamos adaptar la utilización de distintos medios de comunicación para llegar con eficacia a los usuarios afectados.

A tal efecto, tenemos a disposición un módulo específico en nuestra sitio Web sobre los trabajos programados y no programados, grabamos mensajes para nuestro Centro de Atención Telefónica (0800 321-2482) y realizamos avisos en diarios y radios nacionales. También, acercamos información a los usuarios a través de llamadas telefónicas, envíos de e-mail y/o distribución de volantes o mensajes grabados a través de vehículos parlantes en las zonas afectadas.

En el caso particular de interrupciones de servicio de gran complejidad, que afectan el servicio a porciones extensas de la concesión, implementamos programas especiales de comunicación que articulan varios de los medios mencionados.

■ Usuarios sensibles

Es importante señalar que, ante la afectación del servicio de agua, consideramos especialmente a los usuarios denominados “sensibles” como son los centros de salud, los establecimientos educacionales, organismos públicos, geriátricos y asilos, entre otros, a efectos de poder brindarles información anticipada y eventualmente un servicio alternativo. Para ello, procuramos informarles con antelación contactándolos telefónicamente.

- Llamadas realizadas en 2008	102.281
- Usuarios contactados	80.150
- % contactados	78%

Reuniones con vecinos beneficiados por obras

Llevamos adelante reuniones con los vecinos beneficiados por las distintas obras, especialmente, hemos priorizado la comunicación con los habitantes que serán incorporados a las prestaciones, como una forma más de inclusión. Por esta razón, durante todo el desarrollo de los trabajos, realizamos actividades de información

y difusión, que contribuyen a la ejecución exitosa de los proyectos, favorecen la integración de los usuarios al servicio y el uso racional de los mismos.

Envío de información

Contactamos regularmente a nuestros usuarios, a través de distintos medios: folletos que acompañan la factura, folletos con información segmentada y datos específicos de acuerdo a la zona de residencia u otros aspectos, y avisos y noticias difundidos a través de medios de comunicación masiva.

Nuestro sitio Web

En nuestro sitio institucional www.aysa.com.ar, el público puede encontrar permanentemente información actualizada.

■ Módulo “Interrupciones del Servicio”

En 2008, implementamos el módulo interactivo “Interrupciones del Servicio”, que permite al usuario visualizar de manera sencilla y anticipada los distintos trabajos de mantenimiento y mejoras en la red programados por la empresa, con el detalle de su fecha de inicio y finalización, y el partido al que corresponden. También, le brinda la posibilidad de dejar su dirección electrónica para recibir de manera personalizada las futuras tareas programadas por partido.

■ Más información a disposición del usuario

- *Plan Director*, con información sobre el programa de obras, inversiones e incorporación de habitantes a los servicios.
- *Estudios de Impacto Ambiental*, correspondientes a las obras programadas a ejecutar.
- *Emprendimientos culturales y actividades*, que desarrolla o en los que participa la empresa.

Promedio de visitas mensuales en 2008: 14.646



La opinión de nuestros usuarios

Conocer la opinión de los usuarios es fundamental, nos permite confirmar si las políticas encaradas son correctas y nos ayuda a identificar las áreas de mejora.

En este sentido, realizamos sondeos de opinión, en forma periódica, para conocer las expectativas de los usuarios y su nivel de satisfacción con los servicios.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL 2008

■ Ficha técnica

- Objetivo

Conocer la opinión de los usuarios de AySA acerca de la empresa, su grado de satisfacción con la misma y sus expectativas acerca de la prestación del servicio.

- Metodología

Investigación de carácter cuantitativo, muestreo probabilístico con selección aleatoria de hogares pertenecientes a la concesión de AySA.

- Target

Dentro de cada hogar se entrevistó a la persona que tiene la relación más directa con la empresa, ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.

- Muestra

Se realizaron 800 casos para toda la concesión distribuidos en 200 casos para cada región. Se realizó una ponderación del peso real de cada región para el total de la concesión. El trabajo de campo fue realizado entre noviembre y diciembre de 2008.

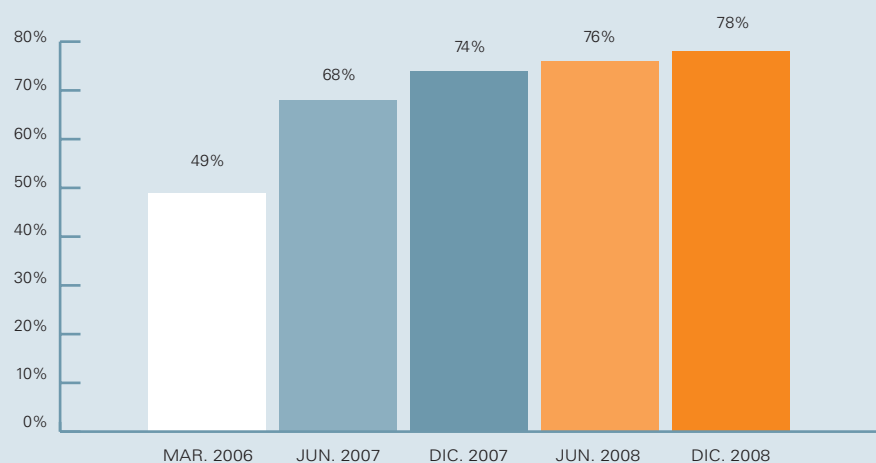


PRINCIPALES RESULTADOS

■ Conocimiento de AySA

El conocimiento acerca de la empresa continúa creciendo.

Sin campañas específicas de comunicación de marca, el 78% de los usuarios encuestados menciona espontáneamente a AySA como su proveedora (29% más que el valor registrado en la primera medición de este estudio, en dic. de 2006).



■ Satisfacción con el servicio

El nivel de satisfacción con el servicio obtiene 77% de calificaciones positivas.

Los aspectos que tienen mayor impacto en la percepción positiva son:

- "No sufrimos cortes en el servicio"
- "El servicio en general es bueno"
- "Hay suficiente caudal de agua"
- "Es buena la calidad del agua"



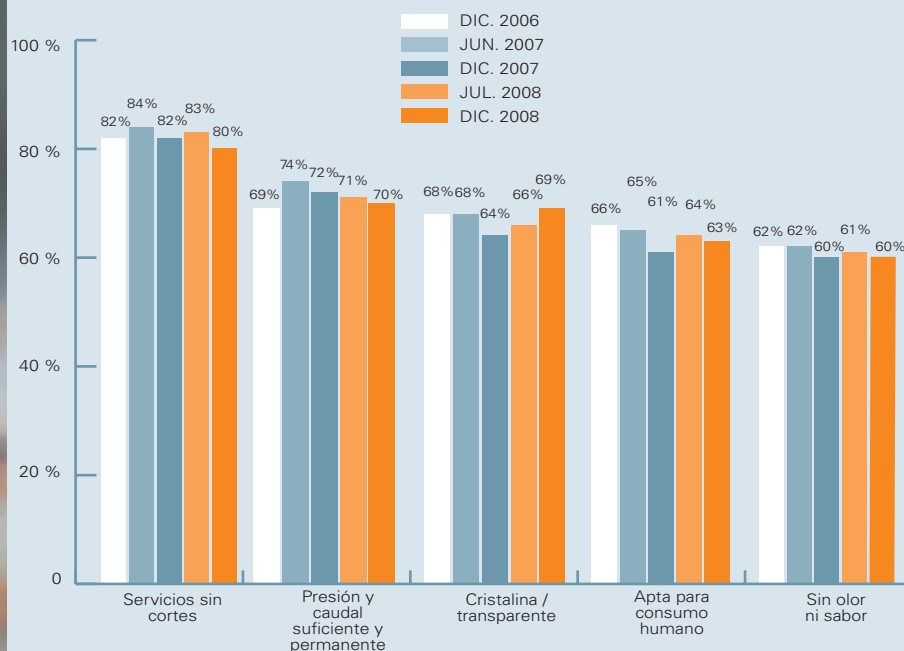


■ La calidad del suministro

Esta variable obtiene 70% de calificaciones positivas.

Atributos de la calidad del suministro

"Recibir el servicio sin cortes" continúa siendo el atributo más valorado de la calidad del suministro.



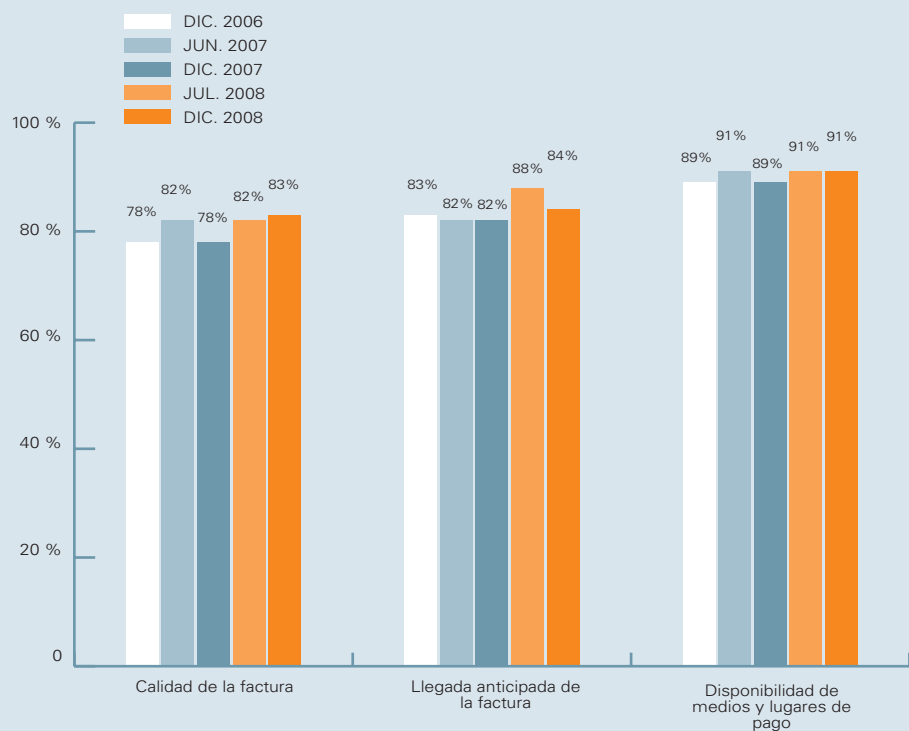
■ Situaciones de contacto

Las situaciones de contacto describen una curva descendente, esto indica que se ha producido una mejora en la prestación del servicio.

- 10% de los entrevistados realizó un llamado al Centro de Atención Telefónica en los últimos seis meses.
- 6% de los encuestados concurrió a algún Centro de Atención al Usuario en los últimos seis meses.
- 5% solicitó servicio técnico en los últimos seis meses.

■ La factura

Los parámetros de facturación y medios de pago tienen una buena performance y mantienen su buen nivel desde la primera medición hasta la actual.



■ La relación precio-calidad de servicio

AySA encabeza la nómina de empresas de servicios públicos de acuerdo a la relación entre el precio y la calidad de servicio.

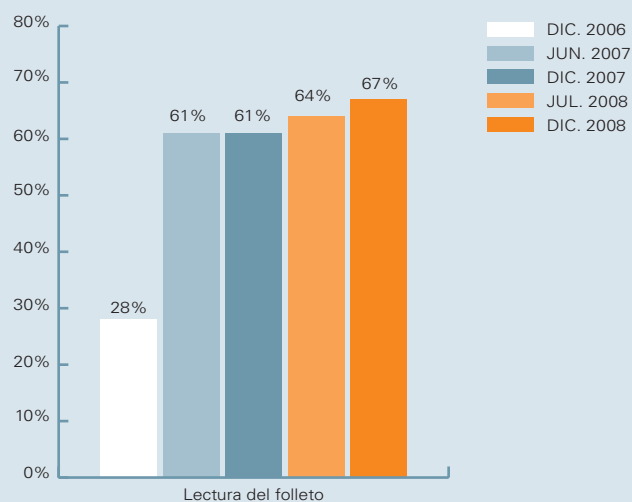


■ Comunicación de AySA

Las comunicaciones de AySA reciben 73% de calificaciones positivas.

El 67% de los usuarios asegura que lee habitualmente el folleto que llega con la factura.

Evolución de la lectura del folleto



“¿Cómo se entera de las cosas que hace AySA?”

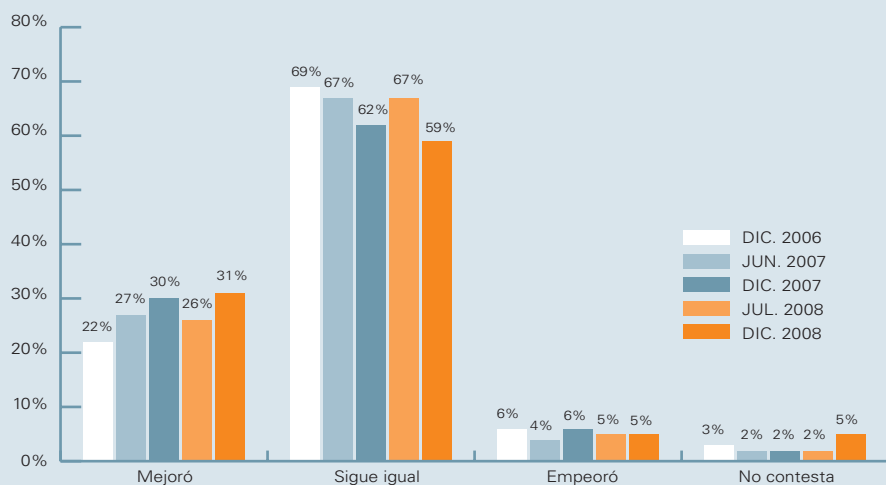
- Folletería	53%
- Avisos en TV	28%
- Avisos en diarios	13%
- Avisos en radio	7%
- No se entera	16%

(datos obtenidos en base a respuesta múltiple)

■ Evolución del servicio

Para el 90% de los usuarios el servicio mejoró o sigue igual.

No se detecta a lo largo del tiempo incremento entre los usuarios que dicen que el servicio empeoró.



“¿Qué cosas mejoraron con la nueva administración?”

“La atención en las oficinas”

“La calidad del agua”

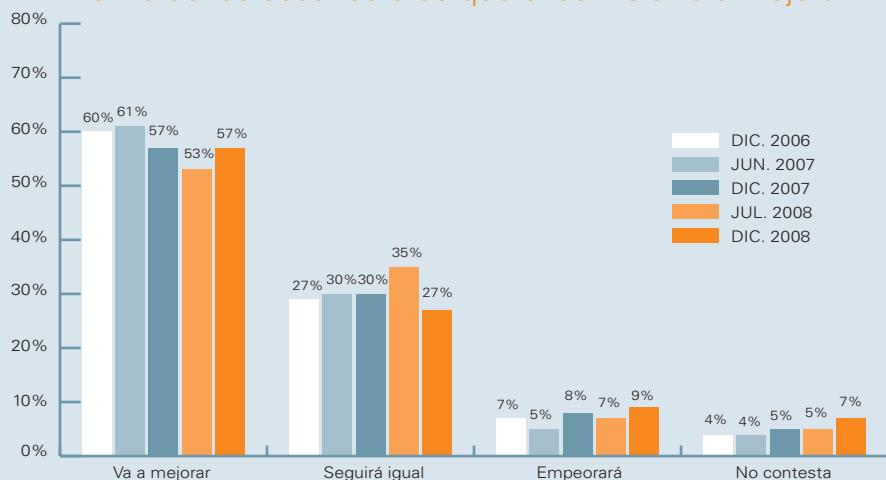
“No hay tantos cortes de suministro”

“Hay mayor presión de agua”

“Están realizando obras”

■ Expectativas de los usuarios

El 57% de los usuarios cree que el servicio va a mejorar.



“¿Cuáles son los principales problemas a resolver por AySA?”

“Extender las redes de agua y cloaca”

“Mejorar la calidad del agua”

“Mejorar la presión”

La principal demanda a resolver por AySA se centra en extender las redes de agua y cloaca. A pesar de que dentro del universo de estudio la porción mayoritaria tiene acceso a ambos servicios.



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CONTACTOS 2008

■ Ficha técnica

- Objetivo

Conocer la opinión de los usuarios de AySA acerca de la atención técnica y comercial.

- Metodología

Investigación de carácter cuantitativo, realizada mediante entrevistas telefónicas. Muestreo probabilístico a través de la selección aleatoria de usuarios que tuvieron contacto con AySA. Se aplicó un cuestionario estructurado de 15 a 20 minutos de duración.

- Target

Usuarios que solicitaron el servicio técnico, llamaron al Centro de Atención Telefónica o visitaron los Centros de Atención al Usuario de AySA.

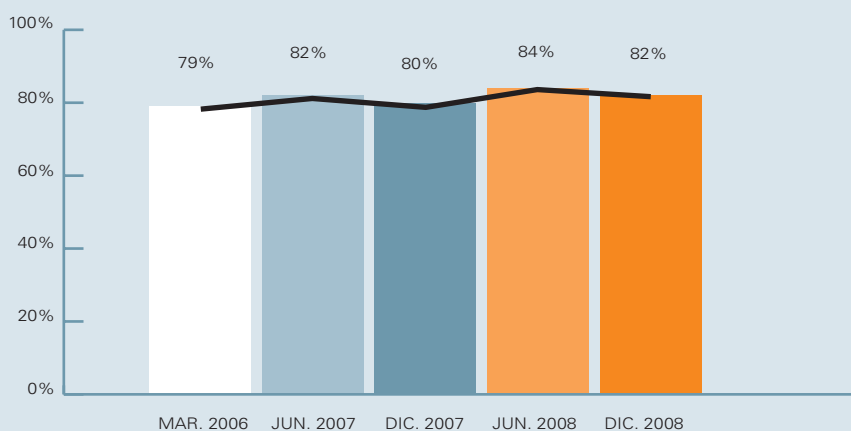
- Muestra

El trabajo de campo se llevó a cabo durante los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009. Se realizaron 3.240 casos para toda la concesión distribuidos en 80 casos para el servicio técnico de cada Distrito, 80 casos para la atención comercial en cada Centro de Atención al Usuario y 200 casos para el Centro de Atención Telefónica Comercial.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

■ Satisfacción con el servicio en general

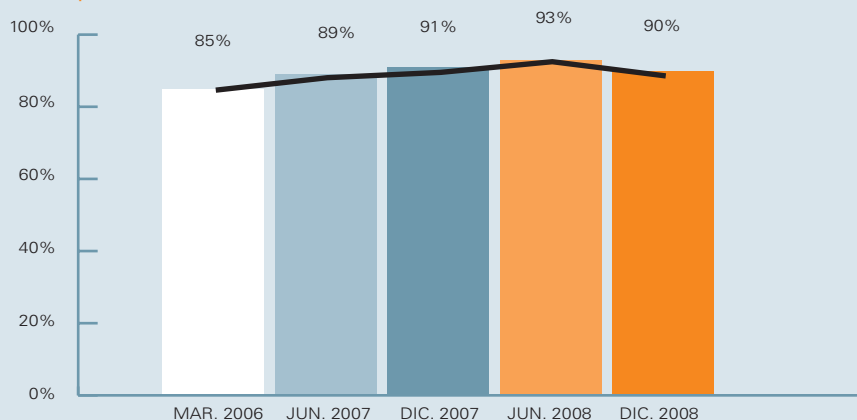
El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio en general que les brinda AySA es muy bueno, reúne 82% de calificaciones positivas (7 o más puntos en una escala de 0 a 10).



En los casos en que la calificación no es positiva, las razones argumentadas determinan dos períodos -alta demanda y baja demanda-: en verano se centran principalmente en “la baja presión” y “la falta de agua”. En invierno, por el contrario, se atomiza en varios motivos con poco peso.

■ Servicio técnico

La satisfacción con las cuadrillas alcanza el 90% de calificaciones positivas.



“La amabilidad” en la atención de la cuadrilla continúa siendo el pilar de las calificaciones positivas. Se registra una mejora importante en los tiempos de respuesta e intervención.

En los casos de insatisfacción con la cuadrilla, los usuarios hacen referencia a la falta de solución de parte de la misma.

Existen dos variables del servicio técnico que tienen peso en la satisfacción general, una es la recurrencia del problema y la otra la baja presión.

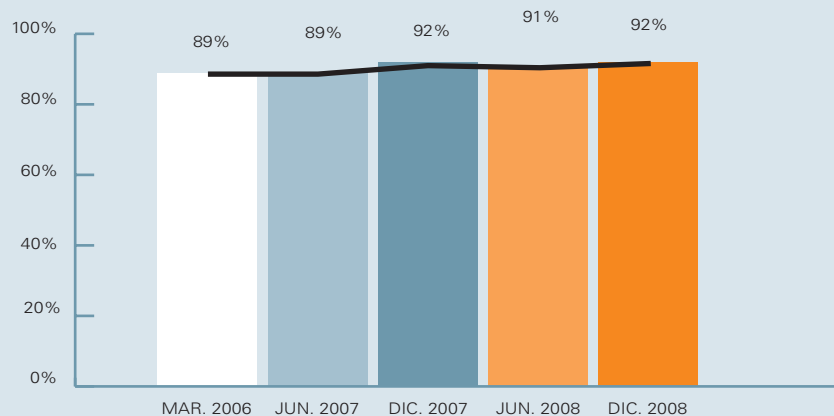


■ Atención telefónica

La calificación de los usuarios al servicio de atención telefónica se mide entre quienes solicitaron servicio técnico y quienes llamaron al Centro de Atención Comercial.

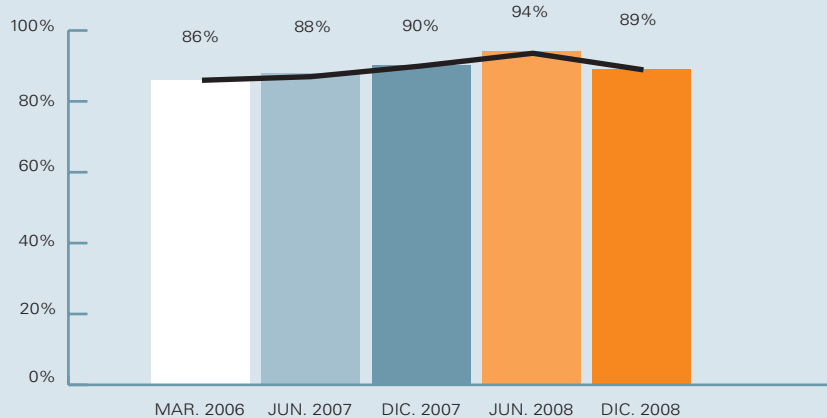
Solicitaron servicio técnico

La atención telefónica para el servicio técnico mantuvo su buena performance a lo largo de 2008.



Llamaron al Centro de Atención Comercial

La atención telefónica comercial está muy bien calificada.



■ Centros de Atención al Usuario

La satisfacción con la atención recibida en los Centros de Atención al Usuario recibe el 93% de notas positivas.

AySA continúa siendo la mejor calificada dentro del universo de empresas de servicios públicos (se encuentra actualmente 14 puntos porcentuales por encima de la segunda mejor calificada).

El alto nivel de satisfacción con el Centro de Atención al Usuario está estrechamente vinculado a la buena atención recibida y a la rapidez en la atención (los tiempos de espera continúan siendo inferiores a los que los usuarios mencionan como ideales).

Atención en las cajas

El nivel de satisfacción con la atención recibida en las cajas reúne el 94% de calificaciones positivas.



La comunidad

115 | Integración de las comunidades más vulnerables

- 116 | Modelo Participativo
de Gestión (MPG)
- 117 | Planes Agua + Trabajo
(A+T) y
Cloaca + Trabajo (C+T)
- 118 | *Las obras del Plan
A+T - desde 03.06 a 12.08*
- 120 | Las Cooperativas

122 | Fuente Abierta, el Programa de Integración Cultural de AySA

- 123 | Museo del Agua y de la
Historia Sanitaria
- 126 | Biblioteca Agustín González
- 128 | Archivos de Planos Históricos
y Domiciliarios
- 129 | Proyectos especiales
- 129 | *Publicaciones realizadas
por la empresa*
- 130 | *Recuperación
y conservación
del patrimonio cultural*
- 132 | Acciones relacionadas
con la educación
y concientización ambiental
- 132 | *Visitas educativas
a la planta Gral. San Martín*
- 133 | *Talleres didáctico-recreati-
vos en escuelas y colonias*
- 133 | *Día Internacional del Agua*

134 | Cerca de la comunidad

- 134 | Provisión de agua potable
en manifestaciones
deportivas, religiosas
y culturales
- 135 | Presencia institucional en
ferias, foros y exposiciones
- 135 | Asistencia especializada
[Día del Niño]



Acto de inauguración de obras en el conurbano bonaerense.

Integración de las comunidades más vulnerables

Tenemos un rol central en el acceso a los servicios de agua potable y desagües cloacales y procuramos realizar un acompañamiento social de la expansión, que contemple los alcances reales que conlleva la incorporación a estas prestaciones.

Contemplamos y atendemos, especialmente, las necesidades de los usuarios sin servicios de saneamiento y con problemáticas socioeconómicas, mediante el desarrollo de modalidades de expansión de redes secundarias que contemplen la inclusión social en sentido amplio. Esto requiere sistemas flexibles, búsqueda de innovación y la adaptación en la gestión.

En este sentido, encaramos una labor específica a través de las metodologías Modelo Participativo de Gestión (MPG) y Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo (A+T y C+T).

Estos programas se caracterizan por trabajar en un contexto de articulación institucional con las autoridades de la concesión (principalmente la Agencia de Planificación) y con los municipios, instituciones locales (como sociedades de fomento y asociaciones civiles), Cooperativas de Trabajo y vecinos.

“Yo hace 32 años que vivo acá y teníamos problemas con el agua, el agua era lo principal. Más allá de que seamos pobres o vivamos en la villa, el agua es lo esencial (...) nosotros siempre nos quedábamos hasta las cuatro de la mañana juntando de a gotitas agua para poder tener y darle a los chicos, para poder cocinar, para poder limpiar la institución (...) Ahora la calidad de vida es otra, es muy diferente.”

Rosario Noemí Miranda, Responsable del Sistema Alternativo “Los Bajitos”, institución beneficiada por obras del Plan A+T en el barrio La Cava, Lomas de Zamora.



Canilla comunitaria en Lomas de Zamora.

Estamos
comprometidos
con el desarrollo
y la superación
de los niveles de
calidad de vida
de la comunidad.



Módulo Altos del Dorado
Plan C+T, Quilmes

Modelo Participativo de Gestión (MPG)

Esta metodología se basa en el trabajo compartido y mancomunado de las comunidades barriales, los municipios y nuestra empresa, con el objetivo de lograr el acceso a los servicios de agua potable y desagües cloacales para la población residente en barrios de escasos recursos.

Cada actor tiene su rol:

- AySA aporta la mayor parte del financiamiento de los proyectos, efectúa la supervisión técnica y el acompañamiento social de las obras.
- Los vecinos contribuyen con la mano de obra, para lo cual reciben la capacitación técnica necesaria. Además participan en talleres sobre el buen uso de los servicios y la facturación de los mismos.
- El municipio prioriza los proyectos, aporta materiales y maquinarias, y es responsable de la dirección técnica de los trabajos.

Es importante señalar que estos vecinos, una vez incorporados a los servicios, reciben un descuento en sus facturas.

■ Estado de avance de obras MPG, año 2008

	Agua potable
Obras concluidas	7
- Metros de cañerías instalados	22.710
- Conexiones instaladas	2.514
- Población abastecida	13.528
Obras en ejecución	1
- Población a abastecer	510

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

La concepción de estos planes presenta tres aspectos innovadores: su objetivo, su metodología y su escala.

Objetivo

Estos planes tienen un doble propósito, por un lado, hacer posible que las comunidades de escasos recursos económicos tengan acceso a agua potable por red y/o desagües cloacales, y por otro, generar fuentes de trabajo genuinas y de largo plazo a través de la conformación de Cooperativas de Trabajo.

Metodología de trabajo

La expansión se realiza a través de la ejecución de *Módulos* de obra -para agua: de aproximadamente 5.000 metros de cañería y 500 conexiones domiciliarias, para cloaca: de 3.000 metros de cañería y 300 conexiones domiciliarias-. Lo destacable es la utilización de mano de obra desempleada o proveniente del sector informal, en general poco calificada, que se agrupa en Cooperativas de Trabajo, a las que se capacita para la ejecución de las obras.

Escala

Desde su inicio hasta fines del año 2008, se ejecutaron 274 Módulos, esto significa que se han instalado más de 1.200 kilómetros de cañerías de agua potable y que más de 700.000 personas han sido beneficiadas por el Plan.

Cerrando el año, había 68 Módulos en Ejecución distribuidos en 12 municipios de nuestra área de acción: Almirante Brown, Avellaneda, Esteban Echeverría, Ezeiza, Hurlingham, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Morón, Quilmes, Tigre y Tres de Febrero. Esta distribución geográfica y su crecimiento respecto del año 2007 -cuando había Módulos en Ejecución solo en 8 municipios- son un claro reflejo de la escala que ha alcanzado el Plan.

Para el año 2011, el Plan A+T prevé incorporar a un millón de personas al servicio de agua potable. Esta meta evidencia el papel que AySA asigna a esta metodología como herramienta para la expansión.



Módulo La Abadía M2, La Matanza.

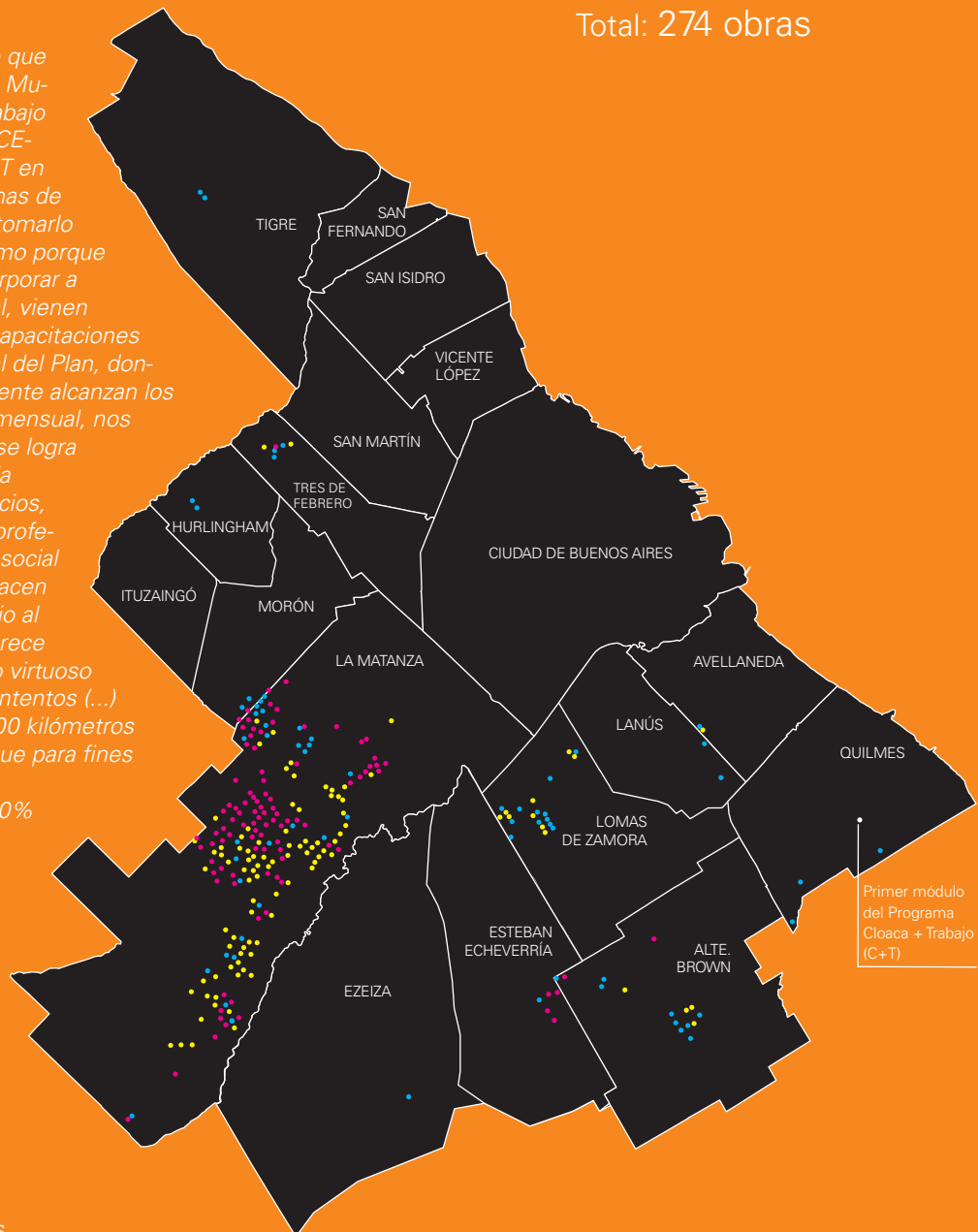
Las obras del Plan A + T desde 03.06 al 12.08

Total: 274 obras

"Cuando personalmente tuve que hacerme cargo en el Instituto Municipal de la Producción, el Trabajo y el Comercio Exterior -IMPTCE- (unidad ejecutora del Plan A+T en Lomas de Zamora) de los temas de las Cooperativas, no dejé de tomarlo con algún nivel de escepticismo porque realmente uno tenía que incorporar a una población que, en general, vienen sin oficio, desocupados, sin capacitaciones previas. Pero el resultado final del Plan, donde las Cooperativas normalmente alcanzan los 1.000 metros de producción mensual, nos mueve a pensar que cuando se logra una buena articulación entre la empresa proveedora de servicios, un organismo municipal con profesionales adaptados al trabajo social y las capacitaciones que se hacen en el Instituto Marechal, previo al arranque de las obras, nos parece que ha conformado un círculo virtuoso y realmente estamos muy contentos (...) esto era un desafío de casi 400 kilómetros de red, nosotros pensamos que para fines del 2010

todo Lomas de Zamora, el 100% de Lomas de Zamora, va a estar abastecido con agua potable. Así que algo que se pueda resolver en 3 años, y estuvo 20 años sin ejecutarse, la verdad que muestra la buena decisión política del Estado, la buena decisión política de AySA y las bondades del sistema -la metodología del Plan-. Como todas las cosas, requieren esfuerzo, dedicación, trabajo, compromiso, pero los resultados que tenemos en Lomas son excelentes."

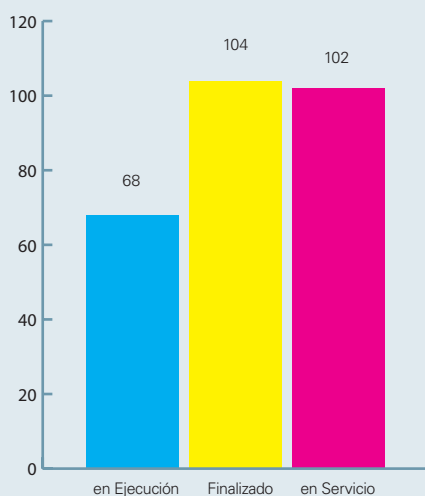
Arturo Garaballi
Vicepresidente Ejecutivo
del IMPTCE



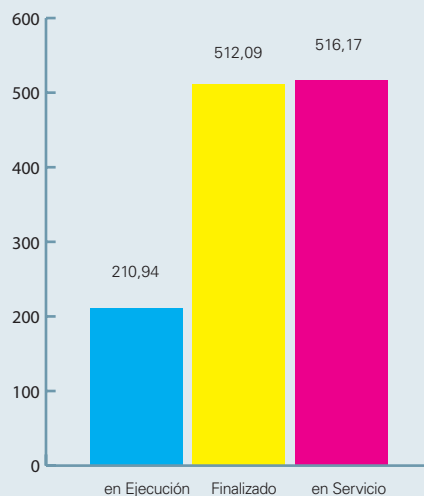


■ Estado de avance de obras A + T - desde 03.06 a 12.08

Módulos
Total: 274



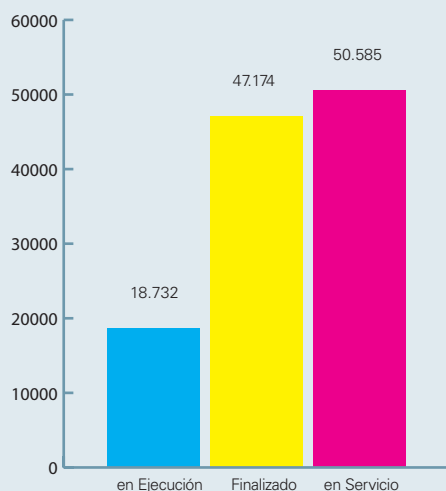
Kilómetros de redes instaladas
Total: 1.239,2



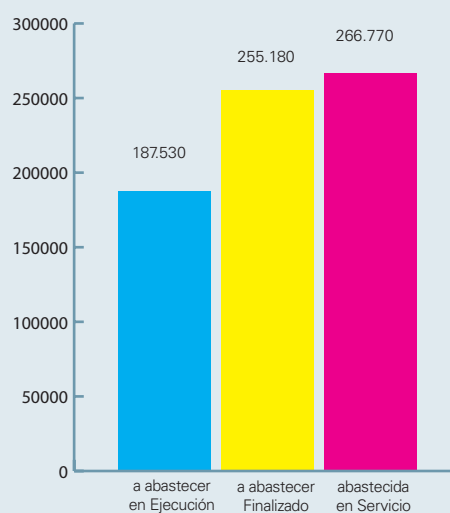
Referencias

- **Módulos en ejecución**
Módulos con tendido de cañerías que se están ejecutando.
- **Módulos finalizados**
Módulos con tendido de red terminada + módulos con prueba hidráulica final aprobada + módulos con lavado y desinfección aprobada.
- **Módulos en servicio**
Módulos abastecidos con agua potable.

Conexiones instaladas
Total: 116.491



Población
Total: 709.480 personas



"Los podés hacer bañarse en el agua dispuesta en cualquier momento en que lo necesitás –a los chicos...antes no podías...y a los bebés vos sabes que a los bebés los tenías que bañar con tina y no podías bañarlos porque no tenías agua, y mezquinaba uno para dejar para el más chico, que son los que más necesitan(...)."

Evangelina Inés Miranda,
vecina beneficiada por las obras del Módulo Santa Catalina M5, Lomas de Zamora.

"(...) era una necesidad muy grande, en el momento que tuvimos es como si fuera que sacamos el tesoro que estaba enterrado, a mí me pasó eso, era un tesoro que estaba enterrado y ese saqué, y es un pedazo de oro que tengo (...)."

María Faustina González López,
vecina beneficiada por las obras del Módulo Santa Catalina M7, Lomas de Zamora.



Otro acontecimiento de importancia que da cuenta del crecimiento y la consolidación del Plan, ha sido el comienzo de la ejecución del primer Módulo del Plan Cloaca + Trabajo (C+T), durante 2008. Este Plan replica la metodología utilizada en A+T pero aplicada a la extensión de redes de desagües cloacales.

■ Estado de avance de obras C + T

Módulos en ejecución	1
- Kilómetros de redes instalados	0,6
- Conexiones instaladas	51
- Población a abastecer ⁽¹⁾	1.105

⁽¹⁾ Corresponde a la población a abastecer una vez finalizados los Módulos.

Capacitación y generación de fuentes de trabajo

Las Cooperativas

Los 16 integrantes de cada Cooperativa son socios. Cuentan con un estatuto, un reglamento interno y autoridades (un presidente, un secretario, un tesorero, un síndico y vocales). El marco legal e impositivo de las mismas se inscribe en la normativa dictada por el Ministerio de Desarrollo Social (Res. INAES 2038/04, 3026/06 y Monotributo Social).

Previamente al inicio de las obras, las Cooperativas de Trabajo reciben capacitación técnico-operativa en el Instituto Marechal, que depende de la Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores Sanitarios (SGBATOS). Además, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) complementa la capacitación con formación legal y administrativa.

Luego de la capacitación, se inicia la obra, los cooperativistas reciben su remuneración en función del avance mensual. El pago lo realizan los municipios, con fondos transferidos por AySA, en base a certificados de obra que miden el progreso logrado en el mes.

Durante el año 2008, fruto del óptimo rendimiento alcanzado en la ejecución de redes secundarias, se diseñaron nuevas currículas teórico-prácticas, específicas para el desarrollo de obras más complejas: desagües cloacales y obras primarias (cañerías de diámetros mayores que interconectan fuentes de abastecimiento con redes secundarias).

Ya ha sido capacitada en obras de desagües una Cooperativa de Trabajo del municipio de Quilmes, la que comenzó la primera obra del Plan Cloaca + Trabajo a fines del año 2008.

Mientras, cooperativas con experiencia de los municipios de Hurlingham y Almirante Brown han recibido capacitación y comenzarán a ejecutar obras primarias en 2009.

■ Capacitación de cooperativas

	2007	2008
- Cantidad de Cooperativas capacitadas	42	52
- Cantidad de cooperativistas capacitados	672	832

Estos números no incluyen a 15 referentes sociales y 20 técnicos (directores de obra, asistentes e inspectores) capacitados en el marco de actualizaciones profesionales que reforzaron el desarrollo de las obras durante el año 2008.

El Plan Agua + Trabajo fue reconocido con el “Premio Latinoamericano y del Caribe del Agua - PLACA Empresarial 2008” por ser una solución innovadora, efectiva, influyente, sostenible, replicable e inspiradora.



“Yo era simplemente un trabajador ambulante, vendía arriba de los colectivos, yo a la vez soy discapacitado, y no puedo trabajar en ninguna empresa porque yo hago hemodiálisis, hago tres veces por semana hemodiálisis, entonces, ninguna empresa me toma. Entonces estaba simplemente viviendo de una pensión, que me da el Estado. Gracias al Programa Agua + Trabajo hoy tengo un sueldo digno, mi familia vive mejor, se acabaron las discusiones en mi casa por falta de plata y tenemos un grupo de compañeros, que somos 16 en total, que tenemos una mejor calidad de vida gracias a este programa. Así que a mí me favoreció muchísimo en lo personal (...) Arrancamos con un Módulo, Villa Albertina 15, terminamos el módulo ese, y fuimos aprendiendo y encarando nuevos proyectos y nuevos desafíos, terminamos el Módulo 18, después en La Cava faltaban hacer las pruebas hidráulicas finales y nos propusieron si nos animábamos a hacerlo y lo hicimos, hicimos la cloración y la limpieza de los caños en el Barrio Santa Catalina y después fuimos al Barrio General Paz M5, hicimos toda la obra en 5 meses y ahora estamos en el cierre de malla de Temperley, San Basilio. Los desafíos fueron muy lindos y fuimos aprendiendo muchísimo de cada Módulo que fuimos haciendo, dada la experiencia que tenemos, dos años y medio.”

Claudio Arguello,
Presidente de la Cooperativa
“Lomas para Todos”,
Lomas de Zamora.

Fuente Abierta, el Programa de Integración Cultural de AySA

El agua y el saneamiento son esenciales. El modo en que se suministran, y cómo se los utiliza y valora, forman parte de la cultura de una comunidad y constituyen un aspecto indisoluble de su identidad. Por eso, además del objetivo primordial de proveer estos servicios, entendimos que promover la conciencia ambiental, y rescatar y poner en valor el legado vinculado con la historia del Saneamiento en la Argentina, eran parte fundamental de nuestra misión. Para agrupar, alinear y potenciar todas las acciones que desarrollamos en esta línea, en 2006 creamos Fuente Abierta.

■ La misión de Fuente Abierta

Generar conciencia en la comunidad sobre la importancia y el valor del agua y el saneamiento.

■ Ejes

- Preservación y difusión del patrimonio relacionado con la historia del Saneamiento en la Argentina.
- Educación y promoción de la conciencia ambiental.

■ Propósitos

- Facilitar el acceso a información que promueva la conciencia ambiental y la memoria nacional.
- Acrecentar el acervo cultural y los conocimientos relacionados con el Saneamiento.
- Establecer espacios de encuentro e intercambio, que consideren los intereses de diversos grupos.
- Favorecer la inclusión social, pues las variadas actividades que se realizan están abiertas a la comunidad y son gratuitas.

■ Áreas y actividades

Las áreas y actividades que están comprendidas en este Programa son las siguientes:

- Museo del Agua y de la Historia Sanitaria
- Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios
- Biblioteca Agustín González
- Proyectos especiales:

Publicaciones generadas por la Empresa

Preservación del patrimonio cultural

- Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

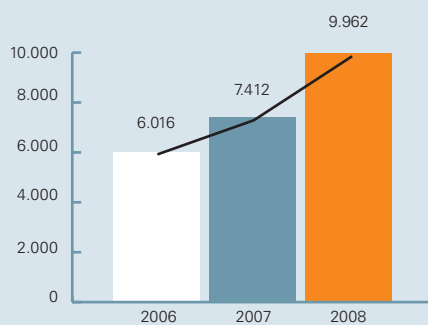
Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

Este Museo propone al visitante una experiencia enriquecedora: permite conocer la historia de los antiguos sistemas de potabilización de Buenos Aires, de los cuales el excepcional Palacio de las Aguas Corrientes, donde funciona, era una pieza indispensable.

■ Colección

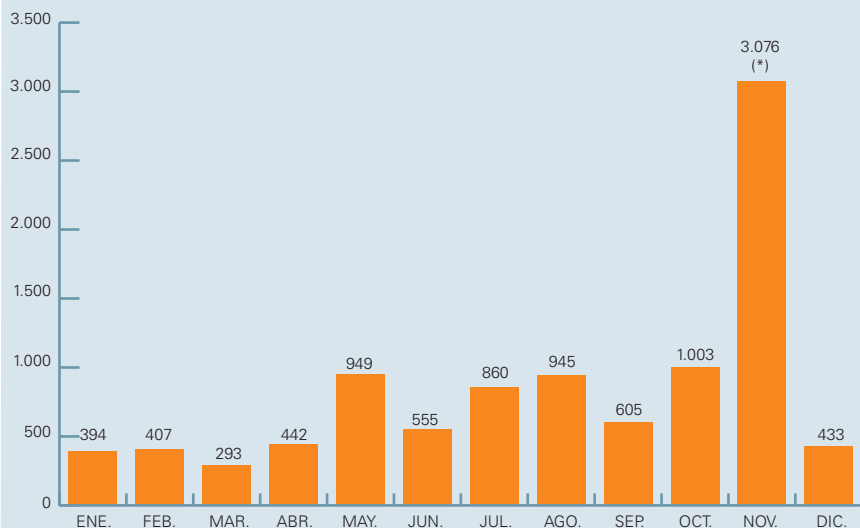
- Artefactos sanitarios (en sus dependencias funcionaba una oficina de contraste encargada de examinarlos y aprobarlos o rechazarlos)
- Griferías, nacionales e importadas
- Cañerías
- Medidores

■ Evolución de las visitas



■ Visitantes 2008

(*) Participación en La Noche de los Museos



Piezas de cerámica esmaltada procedentes de Gran Bretaña y Alemania, utilizadas en las instalaciones sanitarias subterráneas de fines de siglo XIX.



Durante 2008, nuestro Museo se abocó a profundizar la tarea de difusión y acrecentamiento del conocimiento del patrimonio histórico, dan testimonio de ello las 9.962 visitas que recibió.

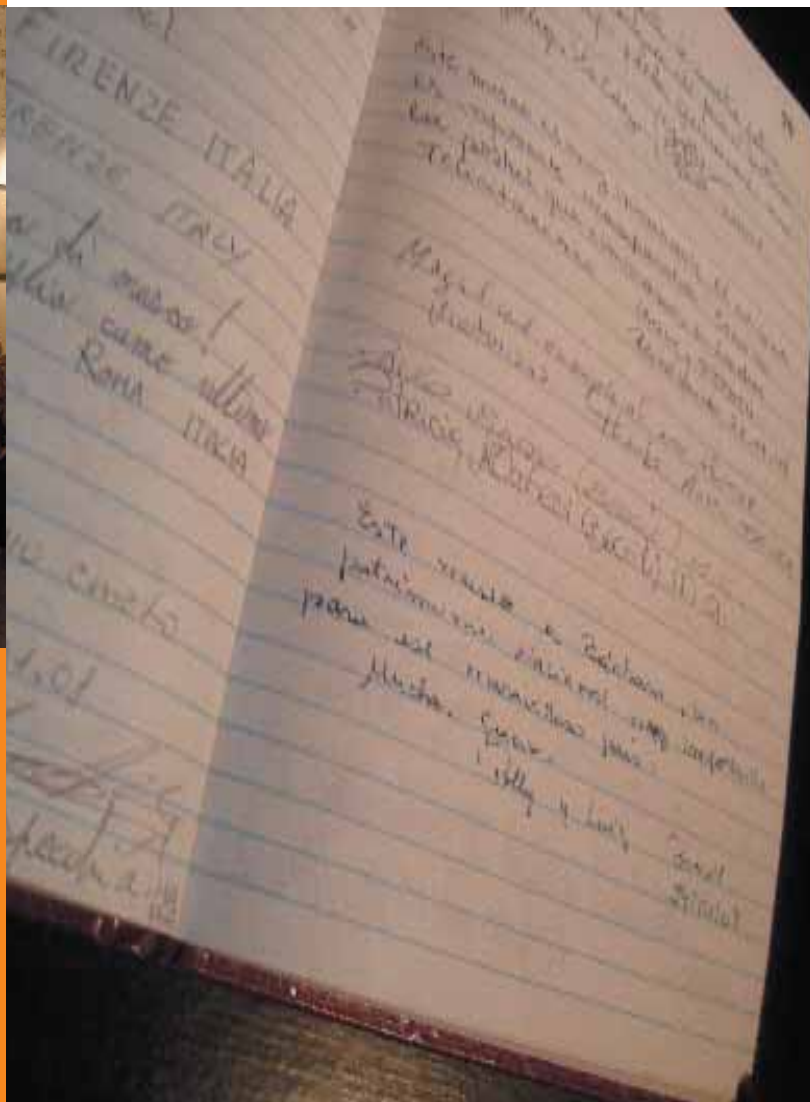


■ **Libro de Visitas del Museo del Agua y de la Historia Sanitaria**

Es fundamental conocer la opinión de nuestros visitantes.

Palacio de las Aguas Corrientes
Riobamba 750 1° piso
Ciudad de Buenos Aires

Museo_del_Agua@aysa.com.ar
Tel.: 6319-1104
Horario de atención:
de lunes a viernes de 9 a 13
Visitas guiadas:
lunes, miércoles y viernes a las 11





La Noche de los Museos, Palacio de las Aguas Corrientes.

■ La Noche de los Museos

Nuestro Museo formó parte del circuito de “La Noche de los Museos”, este importante acontecimiento organizado por el Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Dirección de Museos. Para esta ocasión, asistieron más de 2.000 personas, muchos de ellos extranjeros. La participación en esta jornada ha favorecido la afluencia de nuevos visitantes y ha posicionado al Museo del Agua y de la Historia Sanitaria como una de las opciones más interesantes dentro de la oferta cultural porteña en materia de museos no convencionales.



Cabildo de Buenos Aires.

■ Exposición temporaria en el Cabildo

Durante las vacaciones de invierno, -entre el 29 de julio y el 8 de agosto- en la Sala Jorge E. Hardoy del Cabildo de Buenos Aires, realizamos una exposición temporaria de nuestro Museo. Instalamos gigantografías y piezas de su colección, con el objetivo de difundir y acrecentar el conocimiento y la valoración del rico patrimonio histórico sanitario que posee la ciudad y que tenemos bajo nuestra custodia.



Biblioteca Agustín González

Reconocida con el “Premio ABGRA” por la labor que realiza para el desarrollo de la comunidad, a través del acceso a la información y la generación de conocimientos.

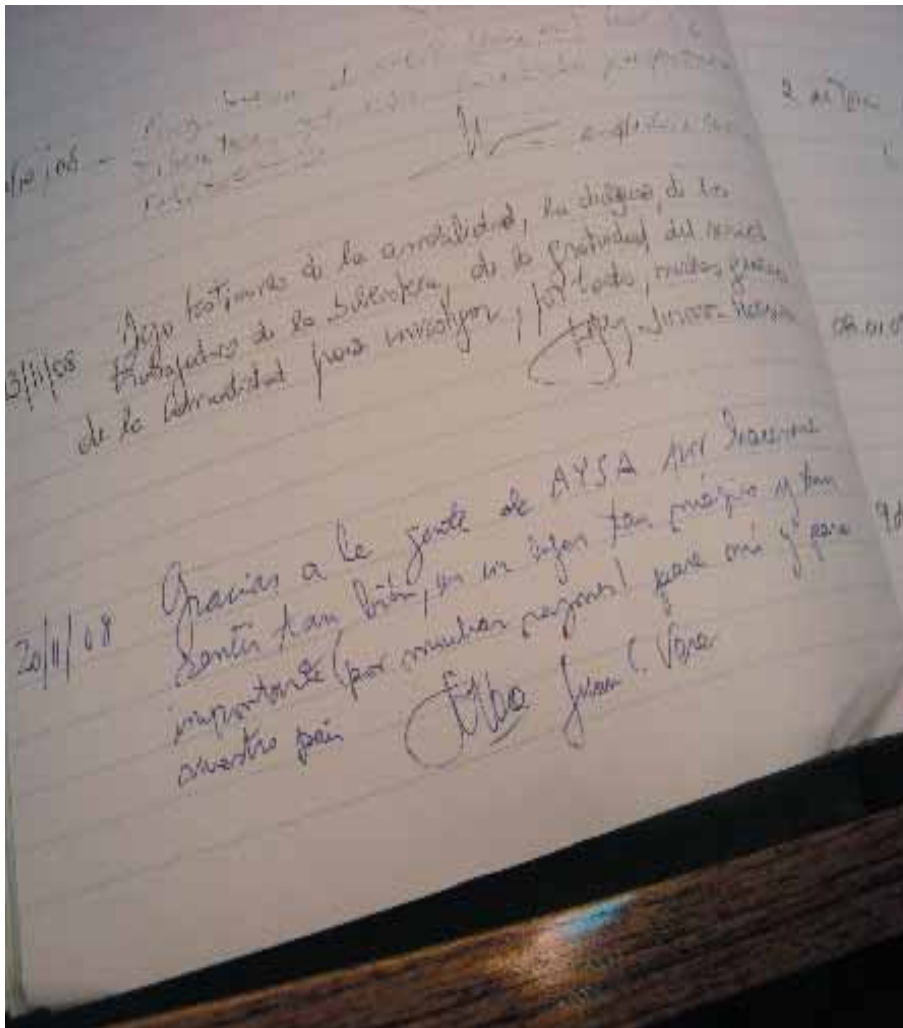
Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, entre el material de su fondo bibliográfico, posee testimonios impresos únicos sobre la historia del saneamiento nacional y las primeras obras que se realizaron en el país.

■ Colección

- Memorias, boletines y trabajos del Laboratorio Central de OSN, normas y especificaciones técnicas, y hemeroteca.
- Libros, revistas, artículos, información de congresos, diccionarios, enciclopedias, atlas -en formato papel o digital- y videos, sobre Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, además de folletos sobre las diferentes actividades que desarrolla la compañía.
- Otros documentos de temáticas transversales como: derecho ambiental, construcciones, instalaciones sanitarias, plomería, instalaciones eléctricas, matemáticas, química, física, administración, etc.

En 2008, la Biblioteca continuó trabajando para mejorar y ampliar los servicios que presta tanto a usuarios externos como al público interno.

En el transcurso del año recibió y dio respuesta a 1.618 consultas y realizó 376 préstamos.



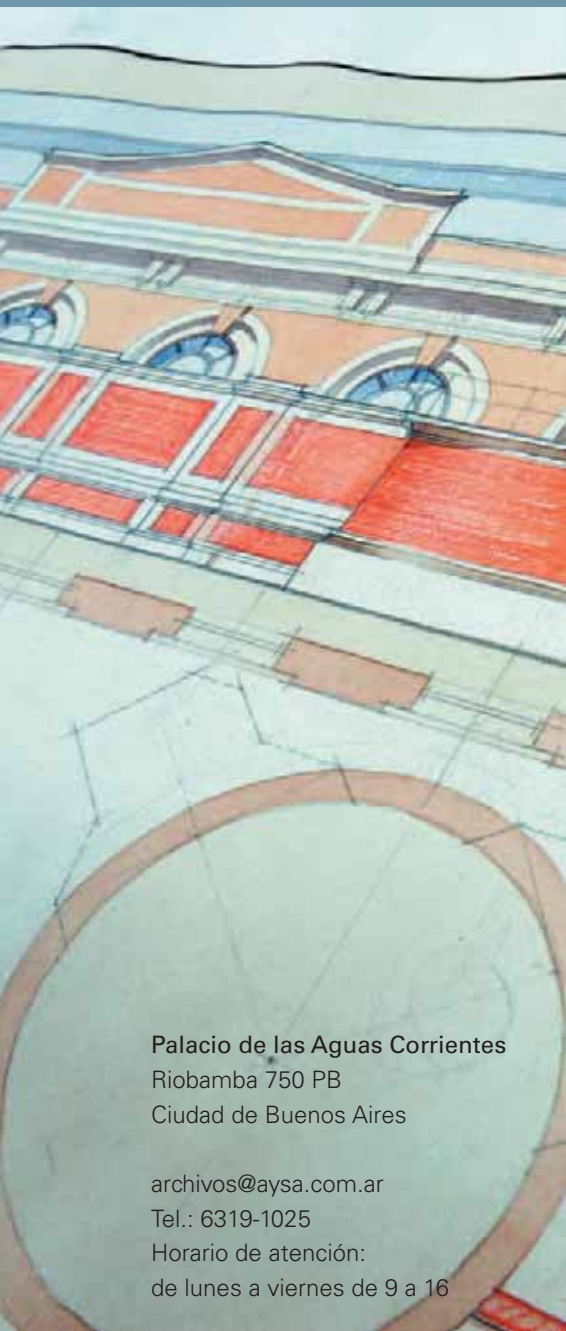
■ **Libro de Visitas
 de la Biblioteca
 Agustín González**

Es fundamental conocer la opi-
 nión de nuestros visitantes.

Palacio de las Aguas Corrientes
 Riobamba 750 1° piso
 Ciudad de Buenos Aires

biblioteca@aysa.com.ar
 Tel.: 6319-1882
 Horario de atención:
 de lunes a viernes de 9 a 13

Establecimiento Palermo. Obras complementarias. Quinto anteproyecto, frente.



Palacio de las Aguas Corrientes
Riobamba 750 PB
Ciudad de Buenos Aires

archivos@aysa.com.ar
Tel.: 6319-1025
Horario de atención:
de lunes a viernes de 9 a 16

Archivos de Planos Históricos y Domiciliarios

No existe otro en Buenos Aires que reúna información especializada tan completa sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la Ciudad.

Sus documentos más antiguos datan de 1872.

■ Colección

- Archivo de Planos de Redes (con datos como tipo, antigüedad, diámetro, profundidad y extensión)
De consulta interna
- Archivo de Rentas (con datos como tipo de construcción, antigüedad, superficie cubierta, renovación de conexiones)
De consulta interna
- Archivo Central (material de distintos sectores de la Empresa)
- Archivo de Instalaciones Domiciliarias (con datos de la ubicación de las conexiones domiciliarias y cañerías internas)
De consulta interna y externa

Durante 2008, el Archivo centró su labor en la modernización y digitalización del sistema de administración de los planos. Depuró material e inició un nuevo proceso de inventariado, a fin de rescatar planos extraviados.

Se recuperaron 244 expedientes.
A su vez, se atendieron 10.606 consultas,
internas y externas sobre planos domiciliarios.

Proyectos especiales

Publicaciones realizadas por la Empresa

Tan importante como las tareas que el programa Fuente Abierta realiza en su permanente contacto con la comunidad, para acrecentar el conocimiento y valoración del patrimonio histórico, son los trabajos de investigación y las publicaciones que desarrolla.

■ Un libro sobre el patrimonio industrial iberoamericano

En septiembre de 2008, presentamos el libro “Patrimonio Industrial Iberoamericano. Testimonios de la Memoria del Trabajo y la Producción”, editado en forma conjunta por AySA y la Asociación de Arqueología Industrial INCUNA (Industria, Cultura, Naturaleza) de Gijón, España, con el apoyo de la Consejería de Urbanismo del Principado de Asturias.

La obra reúne un conjunto de trabajos de especialistas e investigadores referidos a la importancia que asume el conocimiento, la valoración y la preservación del pasado industrial. Esta edición contó con el apoyo del Principado de Asturias de España, y ha merecido el auspicio de la Agencia Española de Cooperación y Desarrollo, la Organización de Estados Iberoamericanos y del Comité Internacional para la Conservación del Patrimonio Industrial (TICCIH).

Recorriendo sus páginas se pueden encontrar testimonios sobre antiguos ingenios azucareros, viejos establecimientos, territorios con paisajes industriales, usinas eléctricas, molinos, estaciones ferroviarias, grandes puentes de hierro y obras de salubridad, entre otros. Así, a través del trabajo de especialistas de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, México, Perú, Venezuela, España y Portugal, se analizan los valores culturales, sociales y económicos que poseen estos bienes para las comunidades, y los desafíos que enfrenta su necesaria protección y recuperación.



Este relato sobre el pasado industrial constituye una reflexión y un llamado de alerta sobre uno de los eslabones más débiles del patrimonio cultural.



Quinquela frente a su obra,
Construcción de desagües, 1937.
Fuente: Programa de Recuperación y Conservación
del Patrimonio Cultural, Ministerio de Economía
y Finanzas Públicas de la Nación

Recuperación y conservación del patrimonio cultural

Las obras de arte que integran el Patrimonio Cultural de la Nación poseen valor intrínseco, constituyen bienes únicos e irremplazables, cuya cuantía no está dada por su precio de mercado sino por su trascendencia espiritual. Por tal motivo, su custodia, conservación y mantenimiento constituye una misión fundamental.

■ Restauración del mural “Construcción de desagües” del artista plástico Quinquela Martín

Una obra en homenaje a los sanitaristas

Benito Quinquela Martín pinta “Construcción de desagües” con el fin de rendir homenaje a la labor diaria de los sanitaristas, pues ella simboliza la noble tarea y el esfuerzo de estos trabajadores.

Esta monumental pintura, de 63 metros cuadrados -siete metros de alto y nueve de ancho- fue donada por el artista el 18 de marzo de 1937 y está ubicada en el hall central y escalera principal de las que fueran las oficinas de la Administración Central de la ex Obras Sanitarias de la Nación, en la calle Marcelo T. de Alvear y Callao, donde hoy funcionan siete juzgados nacionales de primera instancia en lo comercial.

Atendiendo el estado de deterioro en que se encontraba esta importante obra, que forma parte del acervo cultural de todos los argentinos, en 2008, se inició un proceso para su restauración.

Esta labor se desarrolló en el marco del Convenio celebrado en 2007 entre el Ministerio de Economía, en su carácter de custodio –a través de su Programa de Recuperación y Conservación del Patrimonio Cultural-, el Poder Judicial como tenedor de la obra, y nuestra empresa, como heredera de la historia de OSN.

Los especialistas del mencionado Programa, primero realizaron la observación y el análisis del estado de conservación de la obra, que consistió en:

- **El análisis de la circunstancia ambiental de la obra**

En este sentido, fue necesario realizar estudios analíticos de diferentes factores como: los elementos de la estructura arquitectónica, los deterioros producidos por factores ambientales y por el hombre.

- **El análisis de la obra en sí misma**

Este estudio abarcó cuatro consideraciones: la existencia de deterioros producidos por el ambiente, los procesos internos de envejecimiento, las técnicas usadas por el artista en la construcción de la obra y la localización de intervenciones o agregados no hechos por el autor.

Este análisis permitió arribar a las primeras conclusiones y a la determinación de las técnicas para la intervención sobre la obra. Así, se inició el camino de la restauración.

- **Propuesta de tratamiento**

1. Limpieza superficial.
2. Consolidación del soporte y capa pictórica.
3. Remoción de barniz sumamente envejecido y repintes inadecuados.
4. Capa de protección para resguardo y aislamiento de la obra original.
5. Estucado.
6. Retoque, integración cromática.
7. Capa de protección final.

Durante 2008, se realizó la limpieza superficial,
se consolidó el soporte y la capa pictórica
y se removió el barniz envejecido y repintes inadecuados.

Tareas de consolidación del soporte y de la capa pictórica.



Visitas escolares a
la planta potabilizadora Gral. San Martín

Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

La tarea de educación ambiental que hemos encarado está dirigida especialmente a los representantes de las nuevas generaciones, pues consideramos que son terreno fértil para sembrar conocimientos tendientes a crear hábitos apropiados en torno al uso del agua.

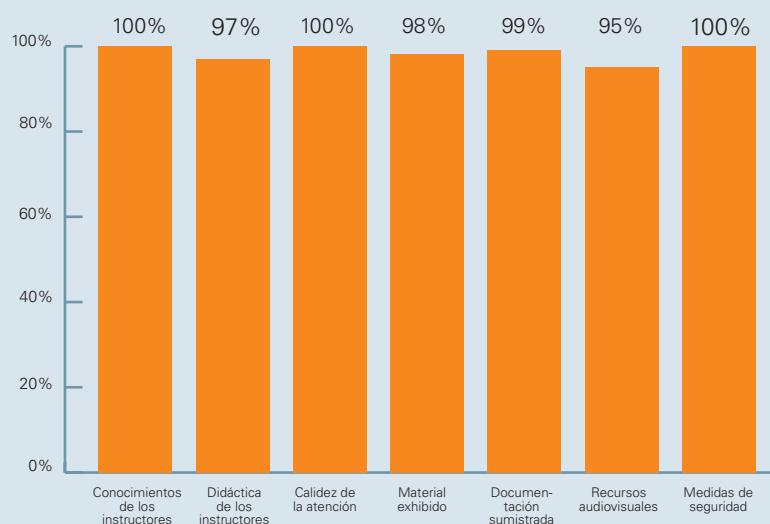
Visitas educativas a la planta Gral. San Martín

Desarrollamos un programa de visitas educativas a la planta Gral. San Martín, a través de las cuales los chicos de las escuelas primarias de nuestra área de acción pueden conocer el complejo proceso que transforma el agua del río en agua lista para el consumo. Además, como complemento de la actividad, les brindamos información sobre la necesidad de cuidar los recursos y recomendaciones prácticas para su uso adecuado.

En 2008, nos visitaron 10.679 chicos, pertenecientes a 427 escuelas, y 229 personas participaron de las visitas abiertas a la comunidad que realizamos los fines de semana.

La visita a la planta recibe
99% de calificaciones
positivas.

Calificación de los visitantes



Día Internacional del Agua, bosques de Palermo, ciudad de Buenos Aires.



Talleres didáctico-recreativos en escuelas y colonias

También desarrollamos, en diferentes escuelas de nuestra área de acción, talleres didáctico-recreativos con el objetivo que los más pequeños aprendan la importancia del agua. Para ello, dos payasos presentan situaciones cotidianas en las que se derrocha agua, advierten sobre los problemas que genera su escasez en el mundo y muestran lo fundamental que es su cuidado. Para complementar la actividad, entregamos a los chicos material didáctico.

Estos talleres también se llevaron a cabo, en coordinación con la Subsecretaría de Deporte de la Ciudad de Buenos Aires, durante el Ciclo de Colonias de Verano 2008. Participaron: la Colonia 17 de Agosto, la Colonia Parque Sarmiento, la Colonia Parque Roca, la Colonia Deportivo Español y la Colonia del Predio KDT.

Asimismo, en el año 2008, los contenidos de nuestro “Taller sobre el buen uso del agua” fueron aprobados y la acción se incorporó a la currícula de Actividades Extraprogramáticas del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Buscamos que los pequeños aprendan a tomar un rol activo como ciudadanos responsables del medio donde habitan.

■ Día Internacional del Agua

Con motivo de esta celebración, realizamos una jornada didáctico-recreativa en los Lagos de Palermo, orientada a los chicos y a la familia, en la que transmitimos nuestro mensaje sobre la importancia de este recurso.

Alrededor de 2.500 personas se sumaron a estos festejos, entre ellas, más de 1.300 chicos participaron de las actividades lúdicas y de arte, que fueron coordinadas por un grupo de profesionales. Distribuimos agua potable y material especialmente diseñado para la ocasión.

Cerca de la comunidad

Acompañamos a la comunidad y brindamos asistencia.

Provisión de agua potable en manifestaciones deportivas, religiosas y culturales

Brindamos nuestra asistencia a los participantes de maratones y pruebas deportivas como: "Tercer Campeonato Mundial de Fútbol de Disminuidos Visuales", "Carrera Aeróbica Familiar Benéfica" del Colegio José Hernández, "Maratón OSN", maratón "La carrera de Miguel".

También a los peregrinos de San Cayetano, a los fieles que asisten cada año a la Peregrinación a los Santuarios de Nuestra Señora de San Nicolás y de Nuestra Señora de Luján, en la Misa Arquidiocesana de los Niños, en las Fiestas Patronales de Nuestra Señora Desatanudos y en la celebración de los 150 años de la aparición de la Virgen de Lourdes.

Asimismo, estuvimos presentes en la inauguración de la plaza "Declaración Universal de los Derechos Humanos", en el "Lanzamiento de la Temporada de Turismo en el Municipio de Tigre" y en la inauguración de una plaza en ese partido, en los desfiles de comparsas "Tercer llamada de Candombe", en la marcha por el cuarto aniversario de la tragedia de Cromañón y acompañando el Plan Verano de la municipalidad de San Martín, en la zona de Reconquista, entre otros.

En 2008, brindamos 123 servicios de suministro de agua potable.

Asistencia a los fieles durante la Peregrinación al Santuario de Nuestra Señora de Luján.





Presencia institucional en ferias, foros y exposiciones

En 2008, participamos en exposiciones organizadas por los municipios de nuestra área de acción (Expo Avellaneda, Expo Lomas de Zamora, Expo San Martín, Expo Hurlingham, Expo Ezeiza, Expo Quilmes y Expo Vicente López). Estuvimos presentes en estos encuentros para difundir información institucional y el avance de las obras que ejecutamos en cada uno de esos partidos.

También, nos sumamos a encuentros universitarios como la "Expo UTN" en la Universidad Tecnológica Nacional y la "Feria de Empresas" organizada por la Universidad de Belgrano. Además, participamos en el "Primer Seminario Nacional Mercantil de Salud y Seguridad en el Trabajo", organizado por la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, y auspiciamos el Seminario "Medio Ambiente y Cambio Climático", que convocó el diario El Cronista Comercial.

Asistencia especializada

En el marco de nuestra política de asistencia, ponemos a disposición equipos y profesionales especializados.

Colaboración con la ciudad de Formosa

En 2008, colaboramos en la desobstrucción de pluviales y brindamos asistencia técnica para mejorar el saneamiento en esta Ciudad.

■ Día del Niño

Con motivo de este festejo, realizamos talleres en escuelas de nuestra área de acción. Los mismos consistieron de un show de magia y dibujos con información sobre el cuidado de los recursos naturales. Además, a los chicos que participaron de la actividad se les entregó como regalo un anotador con mensajes ecológicos y lápices.

Por otra parte, entregamos juguetes y golosinas en algunos jardines y guarderías, y en asociaciones vecinales de barrios de bajos recursos en municipios donde prestamos nuestros servicios.



Nuestro desempeño ambiental

08

138 | **Compromiso con el medio ambiente**

138 | LOS COMPROMISOS DE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

140 | **Difusión y Capacitación en temas ambientales**

140 | Difusión de la Política Ambiental
140 | Capacitación interna
141 | Capacitación externa

142 | **Estudios de Impacto Ambiental**

144 | Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental
144 | Talleres de difusión de los Estudios de Impacto Ambiental

145 | Otros estudios

148 | **Prevención de la contaminación**

/ Barco laboratorio Orión

149 | Campañas de monitoreo del recurso superficial
150 | Otras acciones de monitoreo

151 | **Programas de Reciclado**

152 | **Campañas de concientización ambiental**

153 | "Todos podemos ahorrar agua"
153 | Día Mundial del Medio Ambiente



El agua y el saneamiento se encuentran en el centro de la problemática ambiental y, sin duda, constituyen uno de los temas más trascendentes al cual se verá enfrentada la humanidad en este siglo.

Para comprender la importancia que están cobrando estas cuestiones, hay que tener en cuenta, por un lado, que la disponibilidad de agua no es ilimitada y, por otro que, con el crecimiento de la población, la urbanización y la implantación de nuevas costumbres, se está produciendo el aumento de las necesidades relacionadas con estas prestaciones. Ante esta realidad, se presentan dos problemas: uno referido a la escasez y el otro a la calidad de los recursos. En este contexto, se hace imprescindible su cuidado.

Esto se logra, en el marco de políticas de Estado efectivas, mediante una gestión integrada y sustentable, en la que participen y se comprometan todos los actores involucrados, pues los desórdenes ambientales y la contaminación no conocen fronteras económicas o sociales.

En el caso específico de nuestra área de concesión, dada su considerable extensión y la complejidad de las situaciones que presenta, nos planteamos la necesidad de encarar un programa global que asegure el respeto de los distintos aspectos vinculados con el entorno. Con esta premisa, trabajamos para brindar los servicios comprometidos con la calidad de vida de nuestros usuarios, de la comunidad y de las futuras generaciones.



Compromiso con el medio ambiente

LOS COMPROMISOS DE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, inherente a la prestación del servicio, así como también aquellos compromisos que voluntariamente suscriba aplicables a sus actividades, productos y servicios.
- Prevenir la contaminación y evaluar en todo nuevo proyecto, obra y/o actividad, los impactos significativos en el ambiente, llevando a cabo las medidas adecuadas para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos asociados.
- Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes e inherentes al servicio prestado.
- Capacitar e involucrar al personal respecto del cuidado del medio ambiente y del sentido de responsabilidad ambiental de sus actividades.
- Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y los bienes afectados a la prestación de este servicio público.
- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios en relación con el servicio que presta AySA.



- Alentar a proveedores y/o contratistas a desarrollar una actitud respetuosa hacia el medio ambiente, estableciendo y verificando criterios ambientales acordes con los lineamientos de esta Política Ambiental.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de esta Política y revisarla cuando sea necesario.
- Difundir esta Política a todo el personal y ponerla a disposición de los usuarios o público que la requiera.
- Cumplir con los lineamientos ambientales impartidos por la Autoridad de Aplicación, la Autoridad Ambiental Nacional y las demás autoridades con injerencia sobre el servicio y el ambiente.

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

Fomentamos
el desarrollo
de una gestión
sustentable.

Difusión y Capacitación en temas ambientales

Difusión de la Política Ambiental

Durante 2008, continuamos con el programa de charlas y talleres de difusión de nuestra Política Ambiental, dirigidos al personal, en los cuales planteamos las acciones que desarrollamos para llevar adelante una gestión sustentable como son los Estudios de Impacto Ambiental y las campañas de monitoreo del recurso hídrico, además de divulgar acciones que podemos realizar diariamente para atenuar las consecuencias del cambio climático. También, aprovechamos estos encuentros para informar sobre la adhesión de AySA al Pacto Global.

Año	Talleres	Asistentes
2007	34	322
2008	27	387

Durante 2008, realizamos 27 talleres en los que participaron 387 asistentes.

Capacitación interna

Año	Horas	Asistentes
2007	106	40
2008	1.430	202

En 2008, se dictaron 1.430 horas de capacitación sobre distintos temas ambientales, en los que participaron 202 asistentes.

Además, se dictaron los siguientes cursos:

- Introducción a los Sistemas de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001
- Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales
- Hidrogeología Ambiental

■ Programa de Inducción

El Programa de Inducción para el personal ingresante tiene un módulo específico sobre Medio Ambiente, el cual aborda conceptos generales, aspectos e impactos ambientales, y la importancia del cumplimiento de nuestra Política Ambiental.

En 2008, participaron de este módulo 175 personas.



Capacitación externa

Promovemos acciones de capacitación permanente para el crecimiento de las capacidades profesionales. En esta línea, en 2008, nuestro personal asistió a cursos, seminarios y talleres sobre los siguientes temas:

- Medio Ambiente y Cambio Climático
- Especialización en evaluación de impacto ambiental
- Posgrado en Gestión Integrada de los Recursos Hídricos
- Auditores internos de Sistemas de Gestión Ambiental
- Muestreo y análisis de emisiones gaseosas

Año	Horas	Asistentes
2007	1.588	106
2008	804	64

64 trabajadores
recibieron 804 horas
de capacitación externa.





Estudios de Impacto Ambiental

Elaboramos los Estudios de Impacto Ambiental (EslA) correspondientes a las obras programadas, de diversa complejidad y magnitud, que ejecutamos en nuestra área de acción.

El objetivo es evaluar los aspectos naturales o antrópicos sobre los que puede incidir, positiva o negativamente, tanto el desarrollo de las obras como la operación del sistema.

Los estudios son realizados por un grupo interdisciplinario de técnicos y especialistas con amplia experiencia en la materia, que se desarrollan en la Dirección de Medio Ambiente y en otras áreas de la empresa. Para algunos estudios específicos, contamos con el aporte de profesionales externos a través de universidades y/o consultoras especializadas.

Durante el año 2008, realizamos 27 EslA, en los cuales están incluidos 68 proyectos, entre los que se pueden mencionar los Estudios de:

- Ampliaciones de las plantas depuradoras Sudoeste y El Jagüel
- Planta potabilizadora de Tigre
- Ampliación de la planta potabilizadora Gral. Belgrano

También se pueden destacar los Estudios correspondientes a los proyectos que serán financiados por los organismos internacionales de crédito:

- Expansión de la Cuenca Norte
- Cuenca Hurlingham
- Obras Básicas de la Cuenca Matanza – Riachuelo

Año	EslA elaborados
2007	20
2008	27

■ Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2008

Nombre del estudio	Partido	Servicio
Obras A+T Morón	Morón	Agua
Obras A+T Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Agua
Obras A+T Lanús	Lanús	Agua
Obras A+T Avellaneda	Avellaneda	Agua
Obras A+T Ezeiza	Ezeiza	Agua
Expansión de la red de agua potable Virrey del Pino	La Matanza	Agua
Barrio Azul y Blanco	San Martín	Agua
Obras A+T Almirante Brown	Almirante Brown	Agua
Obras A+T La Matanza	La Matanza	Agua
Colector Valentín Gómez – Lamadrid y Barrio La Rural	Morón	Agua
EB e Impulsión Barrio Las Colonias	Lanús	Cloaca
Impulsión de pozos Ampliación Batería La Lata	Esteban Echeverría	Agua
Batería de Pozos para Explotación e Impulsiones González Catán	La Matanza	Agua
Aliviador Cloacal La Matanza Norte – Etapas 2A y 2B	La Matanza	Cloaca
Obras A+T Hurlingham	Hurlingham	Agua
EB e impulsión Solano La Florida	Quilmes	Agua
Impulsión, red secundaria y EB Eva Perón	Lanús	Cloaca
Adenda Obras programadas en CABA 2007-2008	Capital Federal	Agua
Red secundaria Suhr Horeis - Villa Lanzone	San Martín	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Morón	Morón	Agua
Plan Director y Obras Básicas en la Cuenca Matanza-Riachuelo	Avellaneda- CABA	Cloaca
Plan Director de Saneamiento – Cuenca Norte	San Fernando – Tigre	Cloaca
Plan Director de Saneamiento – Cuenca Hurlingham	Hurlingham – Morón- Tres de Febrero – Ituzaigó	Cloaca
Obras Refuerzo de 1000 EE Devoto – San Martín	San Martín – CABA	Agua
Obras Primarias Spegazzini	Ezeiza	Cloaca
Sistema de distribución Hurlingham – Tesei	Hurlingham	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento Avellaneda	Avellaneda	Agua

Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental

En 2008, comenzamos a publicar los resúmenes ejecutivos de los Estudios en nuestro sitio Web institucional (www.aysa.com.ar). Allí, se puede acceder para conocer los objetivos de cada uno de ellos, la descripción general de las obras y sus aspectos ambientales más significativos, con una ponderación de los mismos.

El público interesado puede consultar el estudio completo en nuestra Biblioteca Agustín González.

Talleres de difusión de los Estudios de Impacto Ambiental

Realizamos talleres y charlas informativas para difundir los Estudios de Impacto Ambiental de los siguientes proyectos:

■ Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca Matanza – Riachuelo

Participamos en dos talleres organizados por la Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), en el Auditorio de la Jefatura de Gabinete de Ministros. El 10 de julio se realizó el primero, con el objetivo de poner a consideración los Términos de Referencia (TDR) de los Estudios de Impacto Ambiental de las Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca de Matanza – Riachuelo, y recoger opiniones y comentarios para su incorporación en dichos Términos. El segundo taller se realizó en el mes de noviembre, para la presentación preliminar de este Estudio.

Participaron de ambos encuentros alrededor de 200 personas representativas del ámbito público nacional, provincial y municipal, instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles y público en general.



Taller de difusión del Estudio de Impacto Ambiental, Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca Matanza – Riachuelo



Taller de difusión del Estudio Ambiental de la Cuenca Hurlingham.

■ Estudio Ambiental de ampliación la planta depuradora Norte y de la Cuenca Hurlingham

En el mes de agosto, realizamos conjuntamente con el Municipio de San Fernando, un taller para presentar el Estudio Ambiental del proyecto de ampliación de la planta depuradora Norte. De igual manera, se realizó, con el Municipio de Hurlingham, la presentación del Estudio Ambiental de la Cuenca Hurlingham.

El objetivo de estos talleres fue informar a los asistentes el marco técnico y ambiental en que se desarrollarán las obras.

Asistieron en total alrededor de 450 personas, representantes del APLA, del ERAS, de los municipios, asociaciones civiles y una gran participación de asociaciones vecinales.

Otros estudios

■ Estudio Social de obras financiadas por organismos externos

Realizamos un estudio social de las obras que se ejecutarán con financiamiento de organismos multilaterales de crédito, cuyo objetivo fue identificar la percepción que tiene la población, en general, de las consecuencias -positivas como negativas- que pueda traer la ejecución de estos proyectos, tanto en la etapa de construcción como de operación.

El trabajo de campo consistió en la concertación de entrevistas con referentes locales, entre los que se encuentran representantes de: asociaciones vecinales, ONG, instituciones del Estado, establecimientos educativos y asociaciones profesionales.

Conclusiones

Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca Matanza - Riachuelo:

- La presencia de organizaciones no gubernamentales y de foros ambientales e hídricos en todas las jurisdicciones, revela el nivel de preocupación reinante en la población, respecto del grado de riesgo que provoca en la salud de la comunidad vecina, la alta contaminación del curso de agua.
- En la población del área, se detectó la percepción de la urgente necesidad de mejoras sanitarias dentro de toda la cuenca. En este contexto, el proyecto consigue aceptación.

Proyecto de ampliación de la planta depuradora Norte, ubicada en San Fernando y construcción de la red troncal en el partido de Tigre

- La percepción generalizada de los entrevistados es que este proyecto beneficiará directamente a todos los habitantes comprendidos en el área y a su entorno, e indirectamente a vecinos colindantes y visitantes, también, a la cuenca del Río Reconquista.
- El beneficio de la salubridad y mejora ambiental del entorno tiene además otras consecuencias positivas, ya que es posible que se verifiquen aumentos en la cotización del suelo y en las propiedades, y mejore la expectativa de vida de la población.
- La percepción de beneficios para los habitantes de la zona es tan relevante que cualquier inconveniente que pudiera causar la construcción o el funcionamiento futuro de la planta aparecen "a priori" como molestias necesarias y pasajeras, imposibles de evitar en toda obra de envergadura.

Proyecto de la Cuenca Hurlingham

- Los beneficios que se le asignan al Proyecto de la Cuenca Hurlingham son muchos y de alto impacto en la vida cotidiana y de la comunidad. Hay consenso en que el principal beneficiario es el residente que gozará del servicio, pero se extiende para la población en general por una mejora de la calidad de vida en la cuenca.

■ Charlas informativas sobre Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca Matanza - Riachuelo

En el mes de octubre, en forma conjunta con la ACUMAR, realizamos un ciclo de charlas informativas dirigido a las distintas organizaciones que fueron entrevistadas para la realización del Estudio Social de las Obras Básicas del Plan Director de AySA en la Cuenca Matanza -Riachuelo.

Estas charlas tuvieron como objetivo informar a los asistentes sobre aspectos del proyecto, entre ellos el desarrollo sustentable, cuestiones técnicas de las obras e información general y estado de avance.



Charlas con ONG sobre las obras de AySA en la Cuenca Matanza - Riachuelo.

Prevención de la contaminación

Como usuarios de los recursos hídricos, nuestra responsabilidad es mantener un uso racional y sustentable de los mismos.

Se considera que el desarrollo de actividades tales como las industriales, agropecuarias, comerciales y domiciliarias pueden ser origen de contaminación y, consecuentemente, afectar la calidad del agua cruda.

En tal sentido, monitoreamos en forma planificada y preventiva la fuente y las áreas de influencia. Entre las distintas medidas que hemos encarado para la realización de esta tarea, es interesante destacar la utilización de nuestro barco laboratorio: el Orión.

■ Barco laboratorio Orión

El Orión constituye una herramienta eficaz para detectar rápidamente variaciones naturales en la calidad del agua -generadas por arrastres de inundaciones o desbordes de cauces- y/o impactos puntuales de contaminación antrópica -producidos por descargas costeras y/o derrames de buques en la cuenca del Río de la Plata-.

Nos permite evaluar las variaciones de calidad en las inmediaciones de las tomas, a fin de tomar las acciones necesarias para ajustar el proceso de potabilización.

Para ello, la embarcación cuenta con instrumental de medición continua de los siguientes parámetros: turbiedad, pH, oxígeno disuelto, conductividad y temperatura, y equipos para la extracción de muestras; además de poseer equipamiento de navegación de última generación.



Campañas de monitoreo del recurso superficial

Demostrando nuestra preocupación por las fuentes, estamos atentos a los cambios que puedan producirse en la calidad de nuestra materia prima principal que es el agua del río, pues podría comprometer el proceso de potabilización y el suministro de agua potable a la población.

Para mantener actualizado el diagnóstico de los distintos cursos de agua, llevamos adelante diferentes campañas de monitoreo. Para el desarrollo de estas actividades, trabajamos en coordinación con organismos involucrados en la temática.

En 2008, realizamos las siguientes campañas:

- Descargas al Río de la Plata
- Río Reconquista y afluente Río Luján
- Río Matanza - Riachuelo

Estas campañas tienen como objetivo distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas sobre dichos cursos de agua, cualificar y cuantificar los distintos contaminantes. Para este trabajo, se consideran aquellos parámetros que permitan analizar la evolución de la calidad a través de un registro sostenido a lo largo de los años para que puedan ser comparables. Además, se registran in situ: pH, turbiedad, conductividad y oxígeno disuelto.

Los valores registrados durante el año 2008 no han superado los máximos establecidos.



Los valores de turbiedad registrados por Prefectura Tigre durante el año 2008 no superaron los niveles de alerta estipulados.

De los datos obtenidos, no se observan valores que se encuentren fuera de los parámetros límite establecidos.

Otras acciones de monitoreo

■ Alerta de Turbiedad en el Río Luján

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

- Sarmiento y Río Luján
- Reconquista y Río Luján
- Carapachay y Río Luján
- Canal Aliviador y Río Luján
- Canal Aliviador
- Caraguatá y Río Luján
- Canal Diopsa y Río Luján

Las acciones que se realizan cuando el nivel supera el valor estipulado (350 UNT) son las siguientes:

- Inspección de la zona, por tierra y agua, para detectar e identificar la fuente de turbiedad.
- Extracción de muestras para evaluar si la pluma de turbiedad afectará la calidad a la altura de la torre toma de la planta potabilizadora.

■ Proyecto Calidad de Agua del Río de la Plata

Colaboramos con el Proyecto Calidad de Agua del Río de la Plata, que lleva adelante la Red de Intercambio de Información de los Gobiernos Locales del Río de la Plata (RIIGLO). Una de las principales actividades conjuntas de los organismos que integran esta Red consiste en efectuar el seguimiento sistemático y coordinado de la calidad del agua en la costa del Río de la Plata, a partir de la toma simultánea de muestras en ambas orillas (Argentina y Uruguay) y su posterior análisis de laboratorio, incluyendo el estudio de varios parámetros físico-químicos y bacteriológicos con criterios y procedimientos equivalentes.

En 2008, en el marco de este proyecto, prestamos nuestra colaboración en tres campañas, a municipios costeros que participan del proyecto.

Programas de Reciclado

Generamos hábitos solidarios que contribuyen a la conservación del medio ambiente.

En el mes de septiembre, renovamos el convenio de colaboración con el Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Garrahan y nos sumamos al Programa de Reciclado de Tapitas de Plástico. Con este propósito, instalamos en las oficinas de la empresa recipientes para la recolección de tapitas de gaseosas y agua mineral.

■ Objetivos de estos programas

- Obtener recursos económicos para acompañar el desarrollo integral del Hospital Garrahan.
- Contribuir a la protección del medio ambiente, alentando hábitos adecuados para su defensa permanente.
- Fomentar una cultura solidaria, donde la sociedad participa como protagonista fundamental enriqueciendo su responsabilidad ciudadana.
- Alentar la formación de alianzas entre las instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestra sociedad, compartiendo proyectos y creando nuevos espacios de participación.

En el año 2008, donamos 52.999 kg de papel.

En el mes de diciembre, la Fundación nos entregó un reconocimiento por “la labor pionera y el constante esfuerzo”.



Campañas de concientización ambiental

Para la mayoría de los ciudadanos de la Capital y del Gran Buenos Aires tener acceso al agua potable es algo natural, presente en forma permanente, cada vez que abrimos la canilla brota como si fuera un recurso inagotable.

Sin embargo, no es así. El agua que utilizamos ha sido reciclada una y otra vez desde los comienzos del universo. En estos momentos tenemos toda la que tendremos y que hemos tenido.

El agua dulce es un recurso limitado y su calidad está bajo presión constante. Por eso, ser cuidadosos tanto en la explotación como en el consumo es fundamental. Proveedores y usuarios debemos ser concientes de nuestros derechos y obligaciones. Conocerlos y respetarlos posibilita que se ejerzan buenas prácticas y colabora en la mejora de la calidad de vida de todos.

Por eso, en AySA consideramos que, además de llevar adelante una gestión sustentable, una parte clave de nuestra labor es concientizar sobre la importancia de cuidar este elemento vital.

Apoyando esta concepción, realizamos programas y campañas de comunicación que apuntan a la valorización y al uso adecuado de los recursos.





“Todos podemos ahorrar agua”

Durante los meses de noviembre y diciembre, desarrollamos la campaña “Todos podemos ahorrar agua”, que incluyó avisos en medios radiales y en vía pública, información en el folleto que acompaña la factura, afiches, volantes y postales para chicos. La intención de estas piezas es señalar cómo, de manera sencilla, todos podemos ahorrar agua, contribuyendo así al bienestar común. El material de apoyo de la campaña estaba a disposición del público en todos nuestros Centros de Atención al Usuario.

■ “Todos podemos ahorrar agua” en espacios públicos

En el marco de esta campaña, desarrollamos, en diferentes espacios públicos de nuestra área de acción, actividades didáctico – recreativas, en las que transmitíamos información sobre el agua y la importancia de su cuidado, además de mostrar los usos y derroches más comunes. Complementando esta acción, distribuimos postales con consejos útiles y calcos con el lema *Yo cuido el agua ¿y vos?*

Entre los espacios visitados, podemos mencionar el Parque de los Niños, el Parque Chacabuco y la Plaza de la Municipalidad de San Martín, en los que estuvimos presentes en varias jornadas.

Valorar y proteger el agua es una forma de contribuir a que todos -incluso las futuras generaciones- tengamos acceso a este preciado bien.

■ Día Mundial del Medio Ambiente

Realizamos una acción en adhesión a la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, que tuvo como eje la valorización del agua. La misma consistió en la instalación de cinco vasos gigantes, en lugares estratégicos de la ciudad, con el propósito de llamar la atención del público sobre la importancia de este recurso, un bien que no abunda y sin el cual la vida de todas las especies que habitamos el planeta sería imposible.

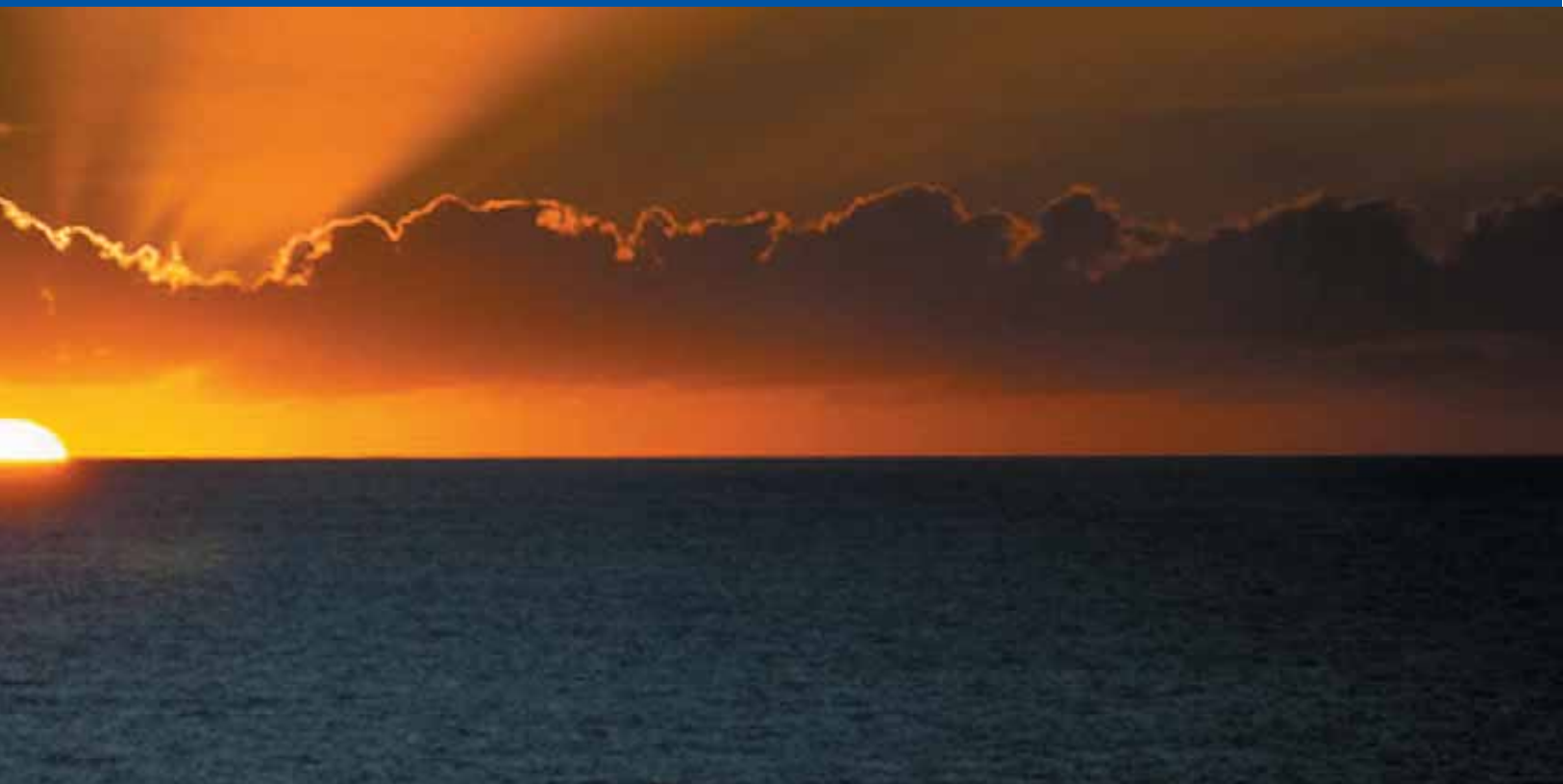
Durante los cuatro días que permanecieron montados los vasos, distribuimos material gráfico informativo al público que se acercó a estas instalaciones.



Nuestro desempeño económico

08

- 156 | **Contrataciones**
- 156 | Clasificación de las compras por rubro
- 157 | Rubros más representativos
- 158 | **Contratación de Grandes Obras**
- 159 | **Financiamiento**
- 162 | **Inversiones**
- 163 | **Impuestos pagados en 2008**



La creación de AySA marca un cambio de paradigma respecto a la consideración de las prestaciones de agua y saneamiento: para el Gobierno Nacional y esta gestión el acceso a los servicios constituye un derecho humano (no son servicios opcionales, con la lógica de cualquier producto del mercado).

Desde este punto de vista, se trata de servicios que todavía encuadran en una aplicación sistemática de subsidio cruzado. Tal circunstancia se encuentra avalada por varios motivos, entre los cuales podemos destacar, en primer término, que existe una importante falta de cobertura, inaceptable para el desarrollo inclusivo del país. En segundo lugar, que los efectos negativos que acarrea la falta de estas prestaciones esenciales no reconocen fronteras sociales o económicas. Por tanto, el compromiso del Estado es dar impulso para que sean proporcionados a todos los ciudadanos y en forma prioritaria a los sectores relegados que, en muchos casos, no pueden pagar las instalaciones necesarias.

Considerando lo mencionado, el Estado tiene una ineludible intervención en materia de fijación de las políticas, planificación de los medios y contralor de resultados. Mientras tanto, nuestra Empresa procura ser un instrumento eficiente para concretar las metas que el Gobierno Nacional se ha propuesto en materia de saneamiento, a través de la ejecución del Plan Director, un programa de obras sustentable, que contempla las herramientas de financiación para llevarlo a cabo y la implementación de mecanismos adecuados para la gestión transparente de la organización.

Contrataciones

Para la contratación de proveedores, implementamos procedimientos e instructivos teniendo como pautas centrales: la operatividad, la transparencia y el control.

Para las contrataciones de bienes, obras y servicios aplicamos los procedimientos aprobados y revisados por el Directorio de la Empresa, con intervención del órgano de control. En ellos se estructuran los procesos licitatorios / concursales, evaluaciones de ofertas, adjudicaciones y toda la documentación contractual necesaria; como así también normas especiales de acuerdo a la tipología del bien y/o servicio a procesar, normas de ejecución o cumplimiento por parte de proveedores, procesos de certificaciones, sanciones, etc. Asimismo, se determinan los tipos de llamados para las adquisiciones y/o contrataciones, clasificados según el monto del presupuesto o el tipo de necesidad (pública – privada – directa) así como los niveles de autorización para disponer los mismos y para la firma de la documentación final.

En el año 2008, realizamos 3.963 contrataciones por un total de \$ 627.042.097

Las contrataciones se efectivizaron mediante la emisión de las correspondientes órdenes de compra a 889 proveedores.

■ Clasificación de las compras por rubro

Tipo de contrataciones	Cantidad de O/C	Monto en \$	En % total de operaciones	En % del monto total
- Insumos químicos	30	217.739.131	1 %	35 %
- Bienes	2.604	194.735.282	66 %	31 %
- Servicios	1.190	186.446.919	30 %	30 %
- Obras de mantenimiento de instalaciones	139	28.120.765	3 %	4 %
Total	3.963	627.042.097	100 %	100 %



■ Rubros más representativos

Insumos químicos

- Sulfato de aluminio al 6% OUT	214.200 toneladas
- Cal	23.700 toneladas
- Cloruro de sodio	6.600 toneladas
- Cloro	6.250 toneladas
- Hipoclorito de sodio	1.700 toneladas
- Polielectrolito	90 toneladas

Bienes

- Cañerías y accesorios de PVC, PEAD, bronce, hierro dúctil
- Motores, bombas, válvulas, piezas especiales
- Insumos de laboratorio, productos químicos y reactivos analíticos
- Gases especiales, aceites y lubricantes

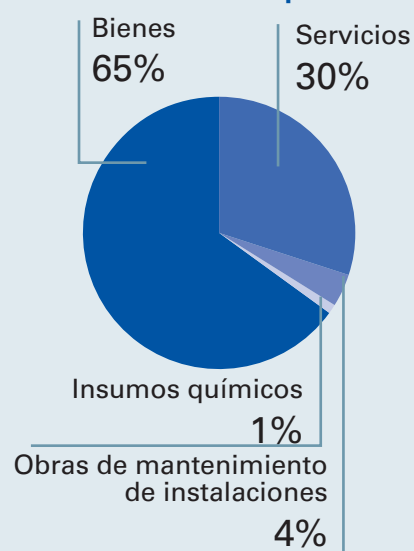
Servicios

- Mantenimiento, calibración y alquiler de equipos
- Mantenimiento de espacios verdes
- Limpieza y vigilancia
- Mantenimiento de redes de agua y cloaca en vía pública
- Distribución de facturas
- Transporte y disposición de residuos

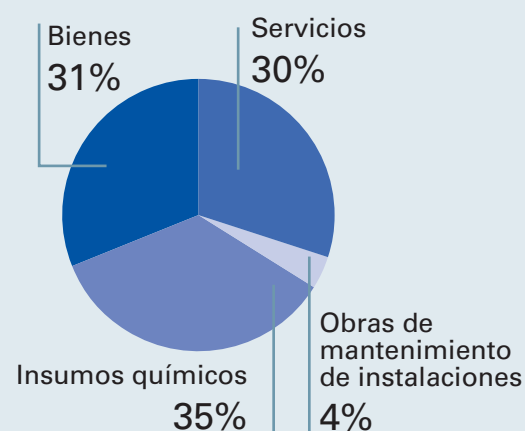
Obras de mantenimiento de instalaciones

- Rehabilitación de instalaciones civiles: oficinas, vestuarios, depósitos de materiales, depósitos de combustibles
- Rehabilitación de instalaciones electromecánicas: cámaras, compuertas, puestas a tierra

■ Cantidad de órdenes de compra



■ Monto en \$



Contratación de Grandes Obras

A lo largo del año 2008, llevamos a cabo las licitaciones para la ejecución de las obras de la planta potabilizadora de Tigre y la planta depuradora de líquidos cloacales de Berazategui, para las cuales se recibieron ofertas con una propuesta de financiamiento a través del BNDES (Banco Nacional de Desarrollo de Brasil), que se está aplicando.

A fines de agosto, el Directorio de AySA aprobó la preadjudicación de la planta de Tigre a la Unión Transitoria de Empresas (UTE) conformada por: Constructora Norberto Odebrecht -Sucursal Argentina-, Benito Roggio e Hijos S.A., José Cartellone Construcciones Civiles S.A. y Supercemento S.A.; y de la planta de Berazategui a la Unión Transitoria de Empresas (UTE) conformada por: Constructores Camargo Correa -Sucursal Argentina- y ESUCO S.A.; condicionado en ambos casos a la aprobación del financiamiento por parte del BNDES.

Con fecha 10 de noviembre, fueron firmados los contratos para la ejecución de ambas obras por parte de los respectivos preadjudicados, en el caso de la planta potabilizadora de Tigre por un monto de obra con IVA de 2.775 millones de pesos y en el de la planta Berazategui por un monto de obra con IVA de 482 millones de pesos.

Acto de la apertura de sobres de la Licitación Pública Nacional para la construcción de la planta depuradora Berazategui, en el Salón Sur de Casa de Gobierno, el 7 de febrero de 2008.



Financiamiento

Se encuentran en etapa de contratación y ejecución las obras: planta potabilizadora de Tigre y planta depuradora de Berazategui, y el Plan de Saneamiento Integral: Margen Izquierdo, Colector Costanero, plantas de tratamiento, emisarios e interceptores.

El monto total de obras a ejecutar asciende a 6.163 millones de pesos (IVA incluido), las cuales serán financiadas a través de las siguientes fuentes:

I) ANSES	890 millones de pesos
II) Banco Nacional de Desarrollo de Brasil (BNDES)	1.074 millones de pesos
III) Banco Mundial	1.921 millones de pesos
IV) Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) <i>(de acuerdo al Convenio Marco suscripto en septiembre de 2007 –todavía no efectivizado–)</i>	1.000 millones de pesos
V) Aportes a través de AySA (Estado Nacional) <i>dentro de los cuales se incluye la devolución del IVA Crédito Fiscal.</i>	1.278 millones de pesos

I, II y V) Los financiamientos ANSES y BNDES se aplicarán en su totalidad a la ejecución de las obras de la planta de Tigre y de la planta Berazategui, cubriendo alrededor del 70% del costo de las mismas –sin IVA–. El resto será financiado a través de aportes de AySA (devolución anticipada de IVA crédito fiscal y transferencias de capital del Estado Nacional).

III y IV) Los financiamientos del Banco Mundial y CABA serán aplicados a las obras Plan de Saneamiento Integral: Margen Izquierdo, Colector Costanero, plantas de tratamiento, emisarios e interceptores.

El financiamiento del Banco Mundial se describe en sección siguiente.

En relación al financiamiento CABA se trata de un aporte no reembolsable, el cual aún no ha sido efectivizado.

Con fecha 19 de septiembre de 2008, el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios (MINPLAN), el Ministerio de Economía y Producción (MECON), la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), el Banco de la Nación Argentina (BNA), Nación Fideicomisos S.A. y AySA suscribieron una Carta Compromiso, para la articulación, estructuración, financiamiento y ejecución de las obras mencionadas.

Asimismo, el 10 de noviembre de 2008, se firmó el Contrato de Fideicomiso de Administración entre AySA y Nación Fideicomisos S.A. para la administración de los fondos destinados a la ejecución de las obras. Se estima efectuar el pago de los anticipos contractuales de ambas obras en enero 2009.

■ Préstamo ANSES

El préstamo ANSES es por un monto total de \$ 890 millones, de los cuales \$ 624 millones fueron desembolsados en el ejercicio 2008 y el remanente será desembolsado en el primer trimestre 2009. El Contrato de Mutuo firmado entre la



ANSES y AySA en diciembre 2007, fue aprobado con fecha 21 de agosto de 2008, mediante la Resolución N° 776 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Se trata de un financiamiento en pesos, a un plazo de 10 años incluyendo 2 años de gracia para el capital e intereses, a un costo de tasa BADLAR General + 300 bp.

■ **Financiamiento BNDES**

El financiamiento BNDES (Banco Nacional de Desarrollo de Brasil) se otorga para la exportación de bienes y servicios de origen brasileiro y está enmarcado en el Convenio de Crédito Recíproco de ALADI (CCR).

Las condiciones del financiamiento BNDES son:

- moneda de financiamiento dólar
- tasa de interés libor 5 años + spread 259 bp
- seguro de crédito a las exportaciones 1,6% sobre cada desembolso
- plazo 12 años incluyendo un período de gracia para el capital equivalente al plazo de ejecución de la obra (planta de Tigre - 3 años y planta Berazategui - 2 años)

■ **Crédito Banco Mundial**

Durante el año 2008, la Nación Argentina acordó con el Banco Mundial el financiamiento del Proyecto “Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo”. AySA tendrá a su cargo la ejecución del Componente de Saneamiento de dicho financiamiento que comprende la ejecución de las siguientes obras en la Cuenca:

- **Colector Margen Izquierdo, Desvío Colector Baja Costanera y obras complementarias.**

Las obras principales son el Colector Margen Izquierda (CMI), una obra de transporte e intercepción de líquidos cloacales que tiene las siguientes características: 1.600 metros de 800 mm de diámetro y 9.800 metros de 2.900 mm de diámetro interno. El Desvío Colector Baja Costanera (DCBC), básicamente es una obra de transporte que recibe los aportes de los futuros Colector Margen Izquierda y Ampliación Baja Costanera y del actual Colector Baja Costanera, con una longitud de 5.100 metros en 4500 mm de diámetro.

Costo estimado: \$768.000.000.



Vista aérea del Riachuelo.

- Planta Riachuelo – Estación elevadora de entrada y Estación de bombeo de salida.

La Planta está diseñada para una remoción de sólidos gruesos, un cribado mecánico y una etapa de separación de arenas y flotantes. Los caudales de líquido cloacal afluentes a la planta serán: caudal máx. horario = 25,00 m³/s y caudal medio diario = 18,52 m³/s. El caudal de diseño de la estaciones de bombeo es de 25,20 m³/s.

Costo estimado: \$1.267.000.000.

- Emisario planta Riachuelo.

El Emisario de efluentes de la planta Riachuelo tiene una longitud aproximada de 12.000 metros y un diámetro interno que varía entre los 3.800 y 700 mm.

Costo estimado: \$1.314.000.000

El llamado a licitación para la construcción de estas obras se realizará en el año 2009.

Programa de agua potable y saneamiento en el área metropolitana y conurbano bonaerense

■ Crédito Banco Interamericano de Desarrollo

Adicionalmente a los financiamientos contemplados en la Carta Compromiso mencionada, en el año 2008 también se gestionó un financiamiento por parte del BID para la ejecución de obras adicionales del Plan Director, las cuales están comprendidas en el “Programa de agua potable y saneamiento en el área metropolitana y conurbano bonaerense”.

El objetivo de este Programa es mejorar y ampliar los servicios de agua potable y saneamiento en el área metropolitana de la ciudad de Buenos Aires y en los partidos del conurbano bonaerense que forman parte del radio de acción de AySA. El costo del Programa es de 900 millones de dólares.

El 5 de noviembre el Directorio del Banco Interamericano de Desarrollo aprobó -en forma unánime- el financiamiento del Programa mediante una Línea de Crédito Condicional (CCLIP) de 720 millones de dólares, que se completará con un aporte local de 180 millones de dólares.

Para la primera etapa, la inversión autorizada del préstamo ascenderá a 250 millones de dólares que serán aplicados, a partir de 2009, a las siguientes obras: *sistema de agua potable y sistema de saneamiento.*

Sistema de agua potable

- Renovación y rehabilitación de redes (US\$ 32,0 millones)
- Reducción de agua no contabilizada (US\$ 13,2 millones)
- Optimización y rehabilitación de la Planta Gral. San Martín (US\$ 31,8 millones)

Sistema de saneamiento

- Ampliación de planta depuradora Norte ubicada en el partido de San Fernando (un nuevo módulo) y construcción del Colector Oeste en el partido de Tigre (US\$ 97,0 millones)
- Construcción de redes cloacales en los partidos de Hurlingham, Ituzaingó, Tres de Febrero y Morón (US\$ 50,0 millones)

Inversiones

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

*Príncipe Guillermo Alejandro de los Países Bajos y Orange,
Presidente de la Junta Asesora sobre Agua y Saneamiento
del Secretario General de la ONU*

Durante el año 2008, hemos ejecutado obras por un monto total aproximado de 571 millones de pesos (sin IVA y sin anticipos financieros), sin incluir las ejecutadas con los fondos del fideicomiso 2003 y 2004, lo que representa un incremento del 166% con respecto al acumulado del año 2007.

■ Apertura por tipo de inversiones

- Mejora y Mantenimiento	147 millones de pesos
- Rehabilitación Estructural Río Subterráneo	52 millones de pesos
- Obras de Expansión y Mejoras de AySA	296 millones de pesos
- Obras de Operación de AySA	44 millones de pesos
- Obras Plan Agua + Trabajo	32 millones de pesos

Ver detalle de las inversiones en Nuestro desempeño en 2008: Avance del Plan Director en 2008 y Nuestro desempeño social - Integración de las comunidades más vulnerables (Plan Agua + Trabajo y Plan Cloaca + Trabajo)-.



Obras en la planta potabilizadora Gral. Belgrano.

Impuestos pagados en 2008

Impuestos y aportes pagados

■ Impuestos nacionales

- IVA – Débito Fiscal (1)	179 millones de pesos
- Ganancia Mínima Presunta	7 millones de pesos
- Impuesto a los débitos	10 millones de pesos
- Impuesto a los créditos	9 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones IVA (2)	5 millones de pesos
- Retenciones Ganancias (2)	18 millones de pesos
- Aportes Seguridad Social y Obra Social	41 millones de pesos
- Contribuciones Seg. Social y Obra Social	73 millones de pesos
- Retenciones SUSS (2)	13 millones de pesos
Total impuestos nacionales	355 millones de pesos

(1) Incluye el Saldo a Favor Técnico generado por un mayor Crédito Fiscal de Proveedores.

(2) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos provinciales

- Ingresos Brutos (3)	23 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos (4)	11 millones de pesos
Total impuestos provinciales	34 millones de pesos

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

(4) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos municipales

- Tasas de Seguridad e Higiene, A.B.L. y otros	5 millones de pesos
--	---------------------

Nuestra adhesión al Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas constituye un llamamiento a los empresarios a producir cambios trascendentales en las instituciones y reglas de funcionamiento de la economía global.

Este Pacto fue pensado en el año 1999, cuando el entonces Secretario General, Kofi Annan, propuso esta iniciativa voluntaria a la comunidad de negocios reunida en el Foro Económico de Davos, con el propósito de lograr una economía inclusiva y sustentable. Desde su lanzamiento, ha crecido en forma extraordinaria, de 50 empresas en 1999 a más de 7.000 en la actualidad, de las cuales 378 son organizaciones argentinas, entre ellas AySA.

A través de este emprendimiento, nuestra empresa se compromete a promover y apoyar los principios de este Pacto referidos principalmente a la defensa de los derechos humanos, el fortalecimiento del ámbito laboral, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Los diez principios del Pacto Global

El Pacto Global promueve un conjunto de valores universales que son considerados fundamentales para satisfacer las necesidades de la población mundial. Estos valores se agrupan en 4 grandes áreas:

■ Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ver: - *Introducción: Contexto de los servicios / La Responsabilidad Social para AySA.*

- *Nuestro desempeño 08: Avance del Plan Director / Nuestro desempeño social*

■ Ámbito laboral

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ver: - *Nuestro desempeño 08: Nuestro desempeño social (Los empleados – Los proveedores – La comunidad)*

■ Medio Ambiente

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Ver: - *Nuestro desempeño 08: Los servicios en 2008 / Avance del Plan Director en 2008 / Nuestro desempeño social (La Comunidad)*

Nuestro desempeño ambiental

■ Anti – corrupción

Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Ver: - *La empresa (Funcionamiento eficiente y transparente)*

- *Nuestro desempeño 08: Nuestro desempeño económico*

Informe de Auditoría Interna

CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN “INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2008”

De acuerdo a lo requerido por la Dirección de Relaciones Institucionales, certificamos la información que se detalla en el apartado siguiente:

1. Identificación de la documentación sobre la que se emite la Certificación

La información objeto de esta certificación se denomina “Informe de Responsabilidad Social 2008”. La preparación y emisión de la documentación mencionada fue preparada por la Dirección de Relaciones Institucionales. La responsabilidad de Auditoría Interna consiste en emitir la certificación incluida en el apartado 3, en base al alcance de la tarea realizada, descrito en el apartado 2.

2. Alcance de la Tarea Realizada

La emisión de una certificación consiste en constatar determinados hechos y circunstancias con los registros contables, extracontables y otros elementos de respaldo que nos fueron exhibidos por la Compañía en la medida que lo consideramos necesario. Nuestra tarea se basó en la revisión de registros y documentación, asumiendo que los mismos son legítimos y libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal, acerca de la información antes mencionada.

En consecuencia, nuestro trabajo sobre la información denominada “Informe de Responsabilidad Social 2008”, mencionado en el apartado 1 consistió en:

a) Cotejar los valores en concepto de “Habitantes Incorporados Agua”, “Habitantes Incorporados Cloaca”, “Producción

de Agua” y “Tratamiento de Plantas Depuradoras”, detallados en el Capítulo: “AySA EN 2008”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2008 y en el Informe de Niveles de Servicio 2008.

b) Cotejar los valores en concepto de “Población Abastecida c/ Agua Potable”, “Población Abastecida c/ Desagües Cloacales”, “Superficie”, “Población”, “Longitud de la Red de Distribución de Agua Potable”, “Conexiones Domiciliarias de Agua Potable”, “Longitud de la Red de Desagües Cloacales” y “Conexiones Domiciliarias Cloaca”, detallados en el Capítulo: “LA EMPRESA”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2008.

c) Dentro del Capítulo “NUESTRO DESEMPEÑO 08”:

Cotejar los valores en concepto de “Producción promedio de las plantas potabilizadoras (agua superficial)”, “Producción de las perforaciones (agua subterránea)”, “Producción Promedio librada al servicio en 2008” y “Caudal promedio de efluentes bombeados en 2008”, detallados en el Título “Los Servicios en 2008”, con los datos incluidos en el Informe de Niveles de Servicio 2008.

Cotejar los valores en concepto de “Población abastecida Agua Potable al 31/12/08” y “Población abastecida Desagües Cloacales al 31/12/08”, detallados en el Título “Avance del Plan Director en 2008”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2008.

d) Dentro del Capítulo “NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL 08”:

Cotejar los valores en concepto de “Dotación Total” detallados en el Título “Los Empleados”, con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2008 de la Dirección Económica Financiera (DEF).

Cotejar los valores en concepto de “Usuarios registrados por

servicio; "Régimen de Facturación"; y "Tipos de Contactos Comerciales realizados por los usuarios en 2008", detallados en el Título "Los Usuarios", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2008 de la DEF – Apartado IV Gestión Comercial, Informe Anual 2008 e Informe Comercial al 31/12/2008.

Cotejar los valores en concepto de "Estado de Avance de Obras MPG (Agua Potable)", "Plan Agua + Trabajo", y "Plan Cloaca + Trabajo", detallados en el Título "La Comunidad", con los datos incluidos en el Informe Anual 2008- Estado de avance de obras MPG, Informe Anual 2008- Programa Barrios Carenciados, e Informe al Usuario 2008.

e) Dentro del Capítulo "NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO 08":

Cotejar los valores en concepto de "Obras a ser financiadas por ANSES, Banco Nacional de Desarrollo de Brasil, Banco Mundial, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y Aportes a través de AySA (Estado Nacional), "Crédito Banco Interamericano de Desarrollo (BID)", "Sistema de Agua Potable a ser financiado por el BID en una primera etapa" y "Sistema de Saneamiento a ser financiado por el BID en una primera etapa", detallados en el Título "Financiamiento", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2008 (Apartado Esquema de Financiamiento Global Grandes Obras), Convenio de Línea de Crédito Condicional para proyectos de Inversión, y Contrato de Préstamo N° 2048/OC-AR: Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano.

Cotejar los valores en concepto de "Mejora y Mantenimiento", "Rehabilitación Estructural Río Subterráneo", "Obras de Expansión y Mejoras AySA", "Obras de Operación AySA" y "Obras Plan Agua + Trabajo", detallados en el Título "Inversiones", con los datos incluidos en el Informe de Gestión Mensual Diciembre 2008 de la DEF.

Cotejar los valores en concepto de "Impuestos Nacionales", "Impuestos Provinciales" e "Impuestos Municipales", con los datos incluidos en las Declaraciones Juradas respectivas informadas por la Gerencia de Planificación y Administración Tributaria.

3. Certificación

En base a la tarea realizada certificamos que la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social mencionada en el Apartado 1, concuerda con la documentación indicada en los puntos a) al e) del Apartado 2.

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el "Informe de Responsabilidad Social 2008" presenta razonablemente la información social de la Empresa.

22 de octubre de 2009.



Daniel Bosich

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

Nuestro compromiso:

hacer llegar las prestaciones, con calidad y continuidad, a la totalidad de los habitantes que viven en el radio de la concesión, en el menor tiempo posible.

Nuestro modelo:

inclusión social y sustentabilidad.

Nuestro lema:

Es nuestra. Es para todos.

Hemos impreso 1.000 ejemplares de este reporte para su distribución. Además, la publicación se encuentra disponible en nuestra Biblioteca, ubicada en Riobamba 750, 1° piso, ciudad de Buenos Aires y en nuestro sitio Web institucional: www.aysa.com.ar.

Para más información, consultas o sugerencias, puede contactarnos en la dirección de e-mail: rse@aysa.com.ar. Su opinión es muy valiosa para AySA.

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.





Subsecretaría de Recursos Hídricos

Secretaría de Obras Públicas

Ministerio de

**Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios**

Presidencia de la Nación