

Reporte de Sustentabilidad de AySA

2010

Construimos en el presente
con la mirada en el futuro





AySA en el año del Bicentenario de la Nación Argentina

Reporte de Sustentabilidad **2010**

Construimos en el presente
con la mirada en el futuro





¿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. Esta misión se relaciona con necesidades básicas, 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.

¿Cómo lo hacemos?

Concientes de la responsabilidad que significa proveer estos servicios fundamentales, trabajamos en pos del desarrollo sustentable, teniendo como premisas la inclusión social y la preservación de los recursos naturales, comprometidos con nuestros usuarios, con la Nación y las futuras generaciones.

¿Cuál es nuestro objetivo prioritario?

Nuestro objetivo prioritario es hacer realidad el derecho al agua y al saneamiento 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.

AySA, nuestra y para todos.



Alcance del reporte

El propósito de este documento es informar a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de AySA durante 2010 -año del Bicentenario de la Nación Argentina-. Para ello, hemos incluido un conjunto de indicadores que dan cuenta de los aspectos social, medioambiental y económico, además de datos de contexto que ayudan a la comprensión de este material.

Editamos estos informes anualmente desde 2007, adoptando para la presentación un criterio propio, con el que buscamos mostrar todos los alcances de los servicios que prestamos. Por eso, aparece una exposición detallada de algunos aspectos que creemos fundamentales, mientras avanzamos en el relevamiento de los intereses de los grupos a los que nos dirigimos y en la consolidación de indicadores según los lineamientos de las guías internacionales de referencia más utilizadas. De este modo y continuando el camino de mejora que nos hemos planteado, con el objetivo de darle mayor transparencia, sistematización y com-

parabilidad a la información, utilizamos para la elaboración de esta cuarta edición -2010- la GUIA G3 propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI).

En esta oportunidad, además, con motivo de la celebración de los 200 años de nuestra Nación, hemos incluido un capítulo especial sobre la historia de los servicios, que pensamos ayudará en la comprensión de la estrecha relación que guardan con el desarrollo y el bienestar de la sociedad.

Es importante señalar que, en la preparación del reporte participan las distintas áreas que componen la empresa, lo que asegura la representatividad de la información que en él se muestra.



Construcción de la planta depuradora "Del Bicentenario" en Berazategui. Provincia de Buenos Aires, Argentina. 2010.



AySA en el año del Bicentenario de la Nación Argentina

Contenidos

- 6 | Mensaje del Presidente de AySA
- 8 | La visión del SGBATOS en la proyección de la Empresa

- 10 | **Introducción**
- 12 | AySA en pos de una gestión sustentable
- 13 | AySA en pos del desarrollo global
- 14 | AySA en pos del desarrollo regional
- 17 | AySA en pos de una relación franca y fructífera con sus grupos de interés

- 20 | **Agua y saneamiento, ayer y hoy, un bien público esencial**
- 22 | Una historia trascendente: la evolución de los servicios en Buenos Aires
- 46 | AySA en 2010

- 50 | **Nuestra Empresa**

- 70 | **NUESTRO DESEMPEÑO 2010**

- 72 | **Nuestros servicios 2010**

- 90 | **Avance del Plan Director 2010**

- 116 | **Desarrollo tecnológico y equipamiento 2010**

- 124 | **Nuestro desempeño económico 2010**

- 138 | **Nuestro desempeño social 2010**
- 140 | Nuestros empleados
- 162 | Nuestros proveedores
- 172 | Nuestros usuarios
- 198 | La comunidad

- 230 | **Nuestro desempeño ambiental 2010**

- 256 | Nuestra adhesión al Pacto Global

- 257 | Informe de Auditoría Interna

Mensaje del Presidente de AySA



Dr. Carlos Humberto Ben.

Me complace presentar el Reporte de Sustentabilidad de AySA 2010, que refleja el quehacer de la empresa en un año tan significativo para nuestra Nación: su Bicentenario.

Esta celebración ha constituido una oportunidad única para reflexionar sobre el país que queremos. En relación a los servicios que presta nuestra Empresa, hemos aprovechado este momento histórico irrepetible para renovar la mirada sobre nuestro pasado y proyectarnos en el futuro: buscamos que AySA sea un instrumento eficiente a través del cual el Estado haga realidad el derecho a estas prestaciones para la totalidad de los habitantes que viven en el radio de la concesión, teniendo como premisas la inclusión social y la preservación de los recursos ambientales. Este ha sido y es nuestro mayor desafío.

Comprometidos con este gran proyecto, 5.000 sanitarios, nuestro Sindicato -el SGBATOS-, junto a las autoridades nacionales, provinciales y municipales de nuestra área de acción, trabajamos para dar continuidad y progresar en la calidad de las prestaciones para los más de ocho millones de habitantes actualmente servidos, y para concretar la expansión en función de un programa cuyas metas incluso superan las planteadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio acordados por las Naciones Unidas.

En estos primeros años, nuestro trabajo ya ha dado frutos y se ve reflejado en la mejora y ampliación de una enorme cantidad de instalaciones, en las redes instaladas y, fundamentalmente, en la incorporación de más de 1.500.000 habitantes a los servicios.

Con la mirada puesta en el futuro, también, hemos incorporado moderna tecnología y encaramos grandes obras de infraestructura, necesarias para cubrir las nuevas demandas. Estos emprendimientos que AySA está llevando adelante no tienen precedentes en los últimos 50 años en el país.

Así, con más de 700 obras ya ejecutadas o en ejecución, llevamos invertidos 5.500 millones de pesos, generamos 20.000 puestos de trabajo –directos e indirectos-, contribuimos al desarrollo de distintos proveedores, dinamizamos la industria y, por sobre todo, hemos dado un nuevo impulso a la salubridad de nuestra Nación.

Para continuar avanzando, entendimos que era prioritario elaborar un Plan Estratégico, el cual recoge la experiencia de los primeros cinco años de gestión y nos per-

mite proyectarnos con mucho más alcance en la próxima década. En este sentido trabajamos durante 2010, buscando generar un documento rector, que nos guíe y refleje el más amplio consenso posible.

Queremos compartir con los diferentes grupos con los que nos vinculamos los últimos datos de nuestra gestión y mostrar un patrimonio que es de todos los argentinos, a veces intangible pero cotidiano y siempre fundamental para el desarrollo de la sociedad. Concientes de esta significación, presentamos nuestro cuarto Reporte de Sustentabilidad. Esperamos que en sus páginas se refleje nuestro compromiso con los usuarios, con la Nación y con las futuras generaciones.

Los invitamos a descubrir nuestro trabajo diario que, sin duda, constituye nuestro mejor aporte para honrar el Bicentenario de la Patria.



Carlos Humberto Ben
Presidente
Agua y Saneamientos Argentinos

La visión del SGBATOS en la proyección de la Empresa



Sr. José Luis Lingeri.

Cuando se habla de capital y trabajo pareciera que se pretende crear una línea divisoria entre empresas y trabajadores, pero no es así, muchas veces se pretendió minimizar el rol del Sindicalismo en la Argentina.

No hay en democracia, Nación sin conducción política, ni trabajadores sin conducción gremial, sino viviríamos en la anarquía. Cada uno debe honrar su puesto.

Por eso promovemos desde el SGBATOS, el Consenso y Acuerdo Social donde el Estado es uno de los actores principales en la generación de políticas sectoriales de sintonía fina, como hoy define la compañera Presidenta, “para seguir profundizando el modelo.” Un modelo donde debe primar la inversión, el crecimiento y la inclusión social como forma de generar el consumo interno que posibilite la creación de nuevos puestos de trabajo; donde la industria nacional, el agro y los servicios deban tener una actitud patriótica, y no mezquina, como factor de un desarrollo sostenido, sumando a este contexto las iniciativas privadas.

Nosotros venimos trabajando casi silenciosamente pero en forma continua, con todos los cuadros de conducción y con los trabajadores, alineados en una mística que va más allá de simples operadores de un servicio público. Me refiero al **orgullo de ser sanitarista**. Honor para la nueva generación que se complementa con aquellos que forjaron en el tiempo lo que hoy representa AySA, empresa en la que debemos sentir el orgullo de haber revertido una inercia en materia de inversiones y obras sin precedentes en los últimos 50 años. Este hecho fue y es posible por la decisión política del entonces Presidente de la Nación, Dr. Néstor Kirchner, de retomar la Empresa a manos del Estado Nacional y de la visión de nuestra actual Presidenta, compañera Cristina Fernández de Kirchner, quien definió que el saneamiento y el agua potable son valores esenciales para todos los ciudadanos. Hoy es posible volver a creer que, este servicio que está ligado estrechamente a la salud y la dignidad del ser humano, deba ser igualitario para cualquier estrato social.

Este crecimiento trajo aparejado no sólo inversión en obras, sino un profesionalismo en materia de recursos humanos en todos los niveles con capacitación permanente y desarrollo tecnológico que determina que cada día nos superemos para dar cumplimiento al Plan Estratégico 2011-2020, cuyo objetivo es brindar cobertura de agua potable y saneamiento al 100% de nuestros usuarios dentro del radio de AySA.

Nuestro reconocimiento a todos los trabajadores por hacer posible este cometido que, sin duda, colocará en lo más alto el prestigio de nuestra Empresa.

Es el tiempo de los Trabajadores Sanitaristas, que incluye también a las nuevas generaciones que se han incorporado a nuestra actividad. Tener el primer empleo en AySA, no es una circunstancia, debe ser un compromiso, no tiene sentido pertenecer a una Empresa en la que uno no se sienta parte.

Es necesario reafirmar nuestra identidad sanitarista para alcanzar los objetivos fijados.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, flowing loop followed by a series of smaller, more defined strokes.

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

Introducción



Torre Toma de la planta potabilizadora Gral. San Martín en el Río de la Plata.

12 | **AySA en pos de una gestión sustentable**

12 | Nuestra gran responsabilidad: brindar servicios imprescindibles, cuidando un recurso escaso

13 | **AySA en pos del desarrollo global**

13 | Trabajamos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

14 | **AySA en pos del desarrollo regional**

14 | Segundo Simposio Latinoamericano del Saneamiento

16 | Conformación de ALOAS

17 | **AySA en pos de una relación franca y fructífera con sus grupos de interés**



AySA en pos de una gestión sustentable

Nuestra gran responsabilidad: brindar servicios imprescindibles, cuidando un recurso escaso

Los servicios que brindamos constituyen un derecho esencial que impacta directamente sobre la calidad de vida de las personas y la sostenibilidad de las ciudades. Más aún en este siglo, en el que **el uso y consumo del agua viene aumentando a un ritmo tan acelerado que ha superado en dos veces la tasa de crecimiento de la población.**

Garantizar el acceso al agua potable y el saneamiento adecuado es, entonces, uno de los retos más grandes y urgentes de nuestra época, con las enormes consecuencias que trae aparejado sobre la salud y el bienestar del hombre, y lo que representa para el medio ambiente y para las futuras generaciones gestionar un recurso natural escaso e imprescindible.

Con estos desafíos encaramos nuestra misión: proporcionar estas prestaciones básicas a la totalidad de los habitantes que viven en el radio de nuestra concesión, de manera equitativa, eficiente y sustentable.

Asumimos este compromiso y entendimos que la única forma de llevarlo adelante es con responsabilidad, tratando además de sumar valor a nuestra gestión en los ámbitos social, económico y ambiental. Para nosotros, esto significa buscar mejoras en forma continua y plantear nuevos objetivos cada vez más ambiciosos, a través de los cuales podamos promover el desarrollo, reducir las desigualdades sociales y preservar el entorno.

Como sanitaristas, además, tenemos el deber de transmitir un mensaje concreto para generar conciencia sobre la importancia vital que tienen estos servicios y trabajar tenazmente para materializar su universalización.

**Somos responsables
de brindar servicios imprescindibles para la salud
y el bienestar de la población,
y creemos que la única forma de hacerlo es a través
de una gestión sustentable.**

AySA en pos del desarrollo global

Trabajamos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

La gestión sostenible, eficiente, y equitativa del agua no ha sido nunca tan importante como lo es en el panorama mundial actual:

- 884 millones de personas en el mundo carecen de acceso seguro a agua potable,
- 2.600 millones no tienen servicio de saneamiento básico.
- Un agravante: la población -urbana- aumenta dos personas por segundo.

Transitando el Siglo XXI, millones de personas, muchos de ellos niños, siguen muriendo por estar privadas de estas prestaciones básicas.

Esta problemática tiene repercusiones 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.

Debemos buscar y encontrar las soluciones más adecuadas, concretas y objetivas, lo antes posible.

Se trata de temas urgentes que no admiten demoras. Por esta razón, el Gobierno Argentino ha considerado la problemática como primera prioridad en las políticas de Estado.

AySA, como un instrumento de estas políticas, **está trabajando para materializar el acceso a estas prestaciones, que revisten un carácter vital, posibilitan el desarrollo social y económico y, ante todo, son un requisito indispensable para la salud y para lograr una sociedad más justa y más igualitaria.**

Por nosotros, por nuestro planeta, por los que en el futuro deberán habitarlo trabajamos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

**Las metas de expansión de AySA están en línea
e incluso superan las planteadas en este Objetivo 7,
de los Objetivos de Desarrollo del Milenio**

Estas cuestiones están contempladas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio¹:

La Meta 7.C.

—del OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente— es:

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).

¹Objetivos de Desarrollo del Milenio: iniciativa surgida como respuesta a compromisos establecidos en las cumbres mundiales de los años '90, que constituye una alianza global sin precedentes de todos los países y las principales instituciones para abordar un conjunto de propósitos centrados en el desarrollo humano, con fecha 2015 para su consecución. Este acuerdo consiste en ocho objetivos, compuestos por 18 metas cuantificables, que se supervisan mediante 48 indicadores concretos.

*Unidos por Agua y Saneamiento para todos,
unidos por la Vida*

AySA en pos del desarrollo regional



Segundo Simposio Latinoamericano del Saneamiento



El 21 y 22 de mayo de 2010, AySA organizó en Buenos Aires el Segundo Simposio Latinoamericano de Saneamiento, con el propósito actualizar los temas analizados en el primero de estos encuentros, llevado a cabo en octubre de 2008.

Con la presencia de los principales operadores de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de la región, **el Simposio constituyó una experiencia muy enriquecedora, que permitió conocer los avances a nivel regional, detectar problemas comunes y compartir soluciones.**

La situación de América Latina y el Caribe presenta una paradoja: a pesar de contar con aproximadamente el 30% de los recursos hídricos del mundo, 150 millones de latinoamericanos carecen de suministro de agua potable en sus hogares y se calcula que 250 millones no tienen redes adecuadas de saneamiento, lo que acentúa situaciones de pobreza e inequidad.



Al mismo tiempo, en la región, las cuencas de ríos, lagos y los hábitat acuáticos se convierten a menudo en contenedores de basura, depósitos de residuos agrícolas e industriales.

Si bien los distintos operadores latinoamericanos están progresando, con diferentes grados de implementación en función de las particularidades sociales, políticas y económicas de cada contexto, es evidente que los cronogramas previstos en lo que respecta a las Metas del Milenio sufrirán algunos retrasos, que se acentuarán si no se fortalecen las líneas de financiamiento, fundamentales, en especial, para países emergentes y pobres.

La problemática de los servicios sanitarios es clave, no cabe duda. Sin embargo, millones de personas, hoy en nuestra región, siguen padeciendo su falta.

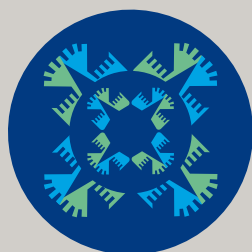
Trabajar para concretar su universalización es una misión ineludible. Para lograrlo es fundamental continuar impulsando la alianza entre todos los actores involucrados, especialmente entre los sanitaristas, quienes deben desempeñar un rol central.

Por eso AySA concretó este Simposio, en el cual se trataron aspectos fundamentales como: el desarrollo de marcos jurídicos apropiados para los nuevos desafíos, la evaluación de nuevos esquemas de financiamiento que permitan un crecimiento sostenido y estable de las obras necesarias para la expansión, la necesidad de un manejo adecuado de las aguas residuales y la contaminación.

Con la asistencia de alrededor de 350 personas -entre autoridades nacionales y municipales, representantes de empresas extranjeras y argentinas, comisiones de usuarios y ONG- **la realización de este Segundo Simposio Latinoamericano del Saneamiento constituyó un nuevo avance hacia la consecución del desarrollo regional.**

El encuentro contó con el auspicio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Banco Mundial (BM), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Andina de Fomento (CAF).





ALOAS

UNIDOS
POR AGUA
Y SANEAMIENTO
PARA TODOS



Un hito en la historia del saneamiento en América Latina

Conformación de ALOAS

Durante el desarrollo de Segundo Simposio Latinoamericano de Saneamiento se anunció la conformación de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), cuyo **objetivo fundamental es convertirse en un foro de diálogo y debate, para generar medidas de acción conjunta y directa que permitan potenciar el desarrollo sustentable en la región.**

Más tarde, durante la XXIV Convención Anual de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento, que tuvo lugar entre el 9 y el 13 de noviembre, en la Ciudad de México, se aprobó en forma unánime el estatuto de esta Asociación, cuyo Consejo Directivo quedó conformado por:

Presidente: Carlos Humberto Ben (AYSA) - Argentina.

Vicepresidente 1º: Francisco Piedraita (EPM) - Colombia.

Vicepresidente 2º: Gesner Oliveira (SABESP) - Brasil.

Vicepresidente 3º: Humberto Blancarte Alvarado (Proactiva Medio Ambiente) - México.

Vicepresidente 4º: Víctor López Orihuela (SEDAPAL) - Perú.

Secretario: Guillermo Scarcella (ABSA) - Argentina.

Tesorero: Emilio Rangel Woodyear (Agua de Monterrey) - México.

Pro Tesorero: Ramón Aguirre Díaz (Sistema de Agua de la Ciudad de México) - México

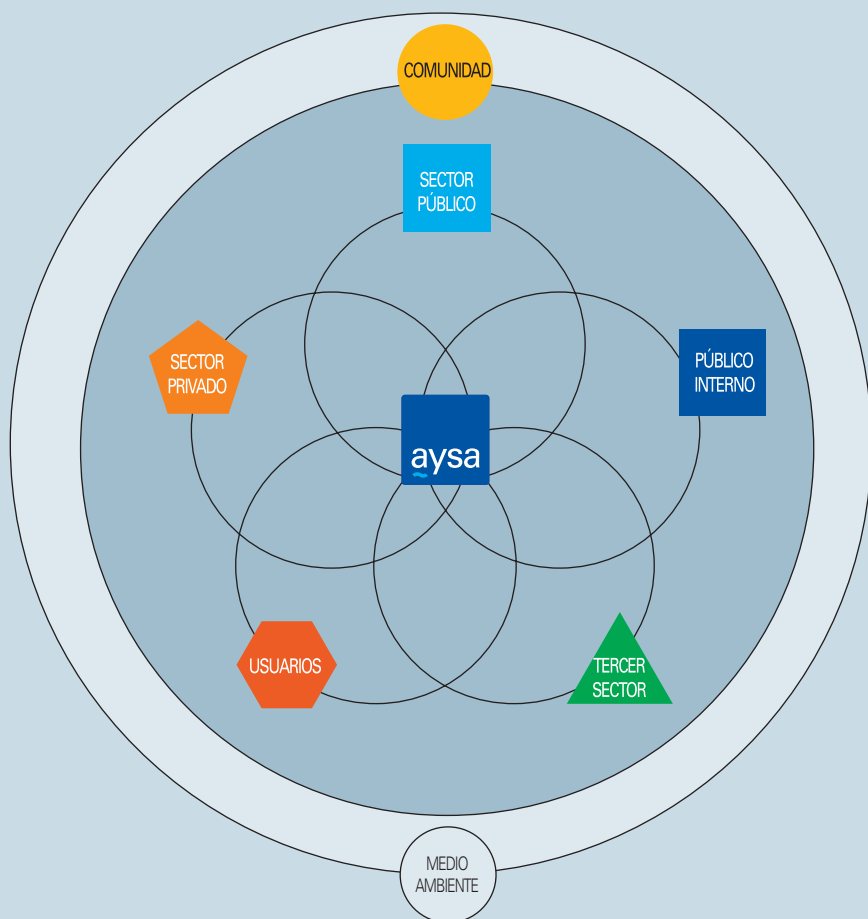
Como miembros de la Asociación, en AySA, **estamos convencidos de que a través de la integración regional se podrá tener una voz común para colocar a los temas relativos al saneamiento en la agenda de prioridades de Latinoamérica.**

Con este anhelo y el espíritu propuesto para el decenio 2005 2015: "El Agua Fuente de Vida", Argentina -a través del presidente de nuestra empresa- preside ALOAS y ratifica su compromiso con el cumplimiento de las Metas del Milenio referidas a la cobertura de estos servicios.

AySA en pos de una relación franca y fructífera con sus grupos de interés

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

■ MAPA DE PÚBLICOS



Por el tipo de servicios que brindamos, centrales e imprescindibles para todas las personas, nos vinculamos e interactuamos con el universo completo de grupos que conforman una sociedad, de allí la complejidad de nuestro mapa de públicos.

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

Nuestros públicos



Público Interno

Es el grupo de personas que conforman nuestra institución, nuestros trabajadores, los sanitaristas.

Constituyen un público clave, protagonista, parte esencial del capital de la empresa y una de sus principales fortalezas. Además, en el caso de AySA, son accionistas a través de un Programa de Participación Accionaria.

Mencionamos, también, dentro de este grupo al Sindicato con representación en el Directorio de la empresa y, a través de sus delegados, en toda la organización, y al otro accionista -el mayoritario-, el Estado Nacional.

Clasificación:

- Empleados

En actividad

Planta permanente

Contratados

Jubilados

- Nuestro Sindicato



*Sindicato Gran Buenos Aires
de Trabajadores de Obras Sanitarias
(SGBATOS)*

- Accionistas

Estado Nacional

Programa de Participación

Accionaria (PPA)



Los usuarios

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

Constituyen un público estratégico, el objetivo de nuestra empresa así lo señala. Dentro de este grupo consideramos muy especialmente a los "usuarios potenciales": aquellos que residen en la concesión y aún no cuentan con las prestaciones.

Es importante mencionar que, debido a la particularidad de los servicios que brindamos, una gran mayoría de los integrantes de este grupo también forman parte de otros grupos con los que interactuamos.

Clasificación:

- Usuarios registrados por servicio

Agua potable y desagües cloacales

Agua potable

Desagües cloacales

- Usuarios registrados por categoría

Residenciales

No residenciales

- Usuarios potenciales



Sector Público

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

Mencionamos especialmente:

- Poder Ejecutivo Nacional

Máxima autoridad de la empresa



*Presidencia de la Nación
Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas
Subsecretaría de Recursos Hídricos*

- Instituto Nacional del Agua (INA)

- Ente Nacional Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA)

- Entes de Control

*Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)
APLA*

- Organismos de Auditoría y Fiscalización
SIGEN
AGN
- Provincia de Buenos Aires
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Municipios del área de acción
- Autoridad de la Cuenca Matanza - Riachuelo (ACUMAR)
- Otros gobiernos provinciales y municipales a los que prestamos asistencia y/o servicios
- Poder Legislativo
Nacional - Provincial - Municipal
- Poder Judicial
Nacional - Provincial - Municipal
- Fuerzas de Seguridad
Policía
(Federal - Provincial - Metropolitana)
Gendarmería
Prefectura Naval Argentina
- Otras empresas y organismos que se vinculan con AySA
- Organizaciones Internacionales
- Entidades Financieras de Crédito



Sector Privado

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

Destacamos en este grupo:

- Proveedores y contratistas de AySA
- Empresas proveedoras de servicios públicos, especialmente operadores de Agua y Saneamiento
- Medios de comunicación
- Instituciones académicas



Tercer Sector

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

Principalmente nos vinculamos con:

- Cooperativas de Trabajo
- Centros y Asociaciones Profesionales
- ONG
Vecinales
Ambientales



Comunidad

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

Para este público -determinado principalmente por la relación social-, el intercambio y la reciprocidad constituyen aspectos fundamentales. Por eso, buscamos estar presentes en sus diversas manifestaciones, fomentamos una mayor participación y una comunicación más activa, con el objetivo de generar ámbitos de confianza, colaboración y respeto.



Medio ambiente

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

Agua y saneamiento: ayer y hoy, un bien público esencial



Detalle de la fuente "La República" ubicada en la plaza frente al Congreso de la Nación Argentina.

A través de los tiempos, el agua y el saneamiento han sido determinantes en la aparición, devenir y existencia del hombre.

Signos de calidad de vida y decisivos para la salubridad, generadores de ámbitos y formas de vivir, acompañaron el desarrollo de la humanidad. Desde siempre e indefectiblemente estamos ligados a ellos.

Desde la antigüedad, las distintas civilizaciones se han ocupado de la provisión y el drenaje de las aguas y a partir del Siglo XIX estas cuestiones se han convertido en un tema clave. Pues como nunca antes, a comienzos del 1800 las fatales epidemias que diezmaron a las pujantes ciudades de la Industrialización, pusieron en evidencia la conexión directa entre salud y el estado del agua de consumo y la disposición de los efluentes.

Es indudable, entonces, que a lo largo del tiempo las condiciones y características de la obtención, distribución y consumo del agua, y su posterior tratamiento y disposición, van forjando la cultura e identidad de los pueblos.

Como proveedores de estos servicios fundamentales, pensamos que el conocimiento de su historia contribuye a nuestra proyección y el Bicentenario de nuestra Patria constituye una ocasión única para realizar esta revisión.

Comprender cómo estas prestaciones intervenían en la vida cotidiana y en el desenvolvimiento de la ciudad, y lo que significaron en la superación de los niveles de salubridad y bienestar de la población, nos permite vislumbrar la verdadera dimensión de nuestro trabajo en el presente y la contribución futura de los grandes emprendimientos que estamos llevando adelante. Con esta intención los invitamos a hacer un recorrido por la historia del agua y el saneamiento en nuestra Nación, principalmente en el área de la concesión.

22 | **Una historia trascendente: la evolución de los servicios en Buenos Aires**

24 | El agua en la Colonia

25 | *La necesidad de aguas corrientes*
Iniciativas del gobierno en materia sanitaria

28 | *Nace el proyecto de salubridad de Buenos Aires*

Las primeras obras de saneamiento

34 | Creación de una institución modelo: OSN, la primera empresa estatal de saneamiento

40 | Los servicios en la segunda mitad del siglo XX

42 | *La transformación del sector en los años '90*

La privatización de los servicios

44 | *Agua potable y saneamiento, una cuestión de estado*

AySA, un nuevo paradigma

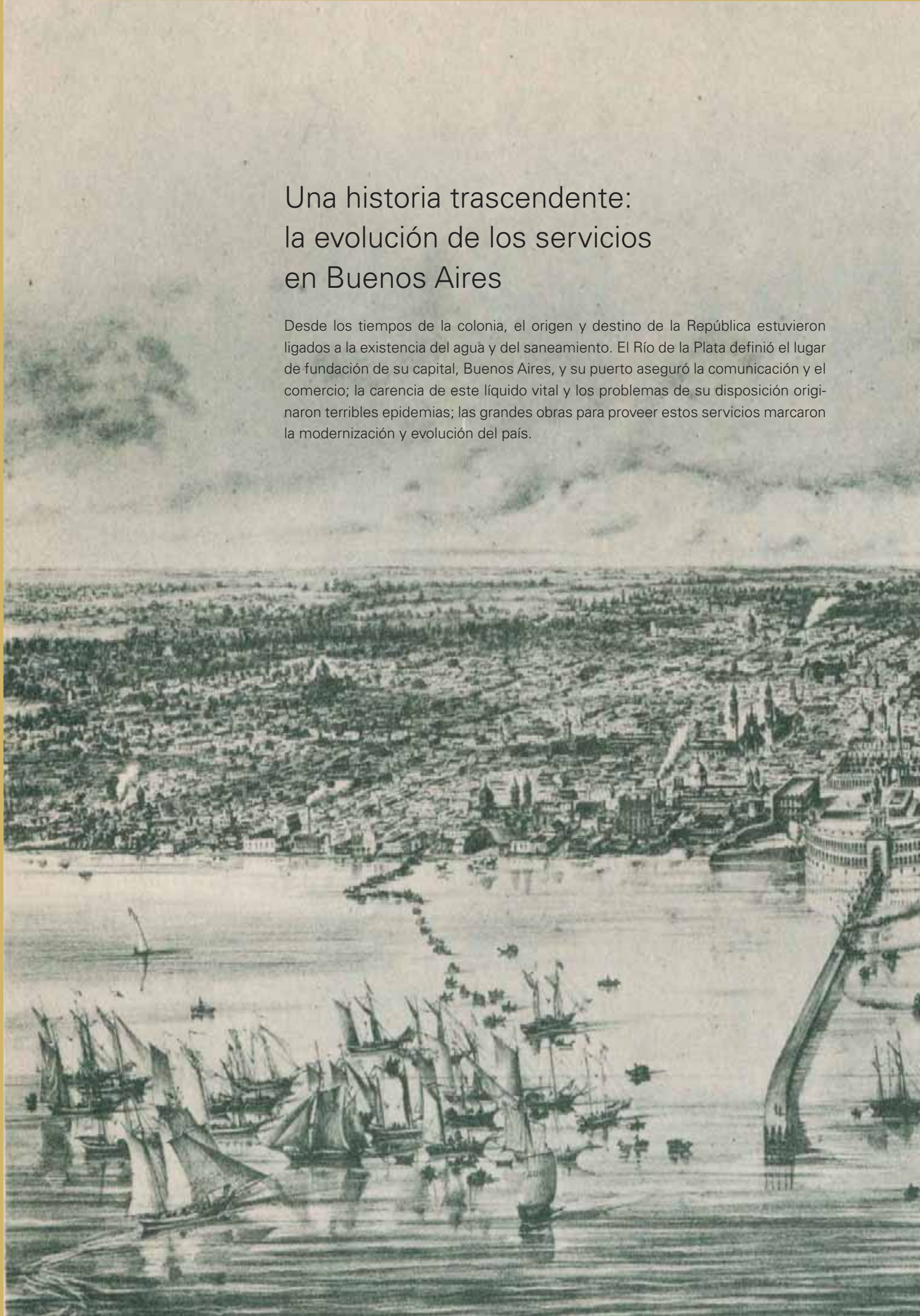
46 | **AySA en 2010**

46 | Los acontecimientos más relevantes

48 | Reconocimientos y premios recibidos

Una historia trascendente: la evolución de los servicios en Buenos Aires

Desde los tiempos de la colonia, el origen y destino de la República estuvieron ligados a la existencia del agua y del saneamiento. El Río de la Plata definió el lugar de fundación de su capital, Buenos Aires, y su puerto aseguró la comunicación y el comercio; la carencia de este líquido vital y los problemas de su disposición originaron terribles epidemias; las grandes obras para proveer estos servicios marcaron la modernización y evolución del país.



*Litografía de la Buenos Aires de 1860 vista desde el Río de la Plata.
(Fuente: Moores, Guillermo. / Estampas y vistas de Buenos Aires / . Buenos Aires. Peuser. 1945.*

El agua y el saneamiento han sido fundamentales en la historia de los argentinos: imprescindibles para la salud y centrales para el desarrollo social y el crecimiento económico.



El agua en la Colonia

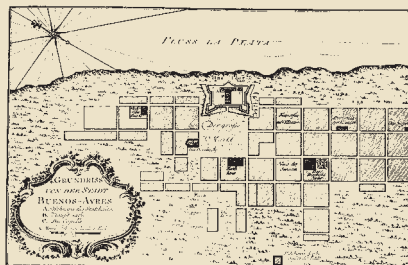
En los tiempos de la Colonia, la ciudad de Buenos Aires tenía serios problemas de aprovisionamiento de bienes básicos.

Pese a vivir frente al río más ancho del Nuevo Mundo, sus pobladores no disponían tan fácilmente de su líquido elemento, pues sus aguas no eran bebibles directamente y además había que hacerlas llegar hasta los hogares, donde eran estacionadas varios días en grandes tinajas de cerámica –a veces

agregándole alumbre para acelerar su decantación- o bien se las hacía pasar por filtros de piedra o cerámica.

La otra forma de aprovisionamiento que tenía la ciudad eran pozos, pero la calidad del agua que de allí se extraía era mala.

A principio del siglo XVII, Buenos Aires, con apenas unos 500 habitantes, comenzaba a construir algunas de sus edificaciones emblemáticas como el Cabildo (1610) o la Manzana de las Luces (1633).



Allá por 1800, moría un niño de cada cuatro y la expectativa de vida promedio en el mundo era de 35 años.

A mediados del siglo XVIII se reglamenta sobre los lugares donde se puede recoger agua y aparecen los primeros testimonios sobre aguateros y aljibes.

1600

1750

LOS AGUATEROS

Los aguateros -típico personaje de la Colonia- recorrían la ciudad vendiendo a los vecinos el agua que recogían del río. Muchas veces fueron criticados por los abusos en el costo del agua o bien por no atender a casas de altos con escaleras ni otras de difícil acceso. También, se los acusó de negligentes, pues debían adentrarse en el río para obtener agua lo más limpia posible en lugar de tomarla cerca de la orilla “frente al pueblo”, lugar de actividades portuarias. Sin embargo, este oficio debió ser bastante forzado: el manejo de esas pesadas carretas con sus gigantescas ruedas entre las toscas y la maniobra de llenado de las pipas no era una tarea sencilla.

LOS ALJIBES

En aquella Buenos Aires pueblerina de fines del siglo XVIII, además del agua que distribuían los aguateros, los vecinos más acomodados contaban en sus casas con otra fuente de provisión: el aljibe.

Los aljibes recogían el agua de lluvia desde las terrazas o patios mediante cañerías de cerámica o bien de hojalata. Desde 1860 también se usaron caños de hierro o plomo. Estos pozos estaban aislados de la tierra con paredes, piso y la parte superior abovedada; algunos tenían escaleras para bajar y limpiarlos; otros tenían un pozo de decantación más pequeño en el medio del piso.



A principios del siglo XIX, Buenos Aires tenía complicaciones para el aprovisionamiento, situación que mejoró un poco tras la creación del Virreinato del Río de la Plata, sin embargo, el problema de las aguas corrientes para la ciudad empezaba a tornarse un tema acuciante.

Iniciativas del gobierno en materia sanitaria



El tema de las aguas corrientes para Buenos Aires se fue convirtiendo en una necesidad apremiante. Los aljibes, en áreas reducidas, apenas llegaban a atender la demanda doméstica y comenzaban a ser un riesgo para la salud, a esto se sumaba el agotamiento de los pozos.

Con este panorama, llega la Revolución a la Buenos Aires de 1810. Los espacios públicos adquieren protagonismo y comienza a aparecer la preocupación por la higiene, para lo cual disponer de agua buena y abundante era un tema primordial.

Revolución de Mayo

Un viernes, 25 de mayo de 1810, el pueblo de aquella Buenos Aires reunido en la Plaza de la Victoria -actual Plaza de Mayo- daría un paso histórico trascendental: impuso su voluntad al Cabildo y creó la Junta Provisoria Gubernativa del Río de la Plata.

Por aquel entonces, se dictan las primeras disposiciones de la Junta de Gobierno sobre higiene y sanidad.

Más de un centenar de aguateros recorren la ciudad.

1810

1812

Epidemia de Sarampión

La creciente población, la falta de infraestructura adecuada en materia de agua y disposición de efluentes, con el inevitable corolario de enfermedades infecciosas, parasitarias y muertes precoces dio lugar a que el Gobierno del Segundo Triunvirato adoptara las primeras medidas de carácter estratégico.

Estos acontecimientos significaron un paso fundamental hacia la toma de conciencia, por parte de las autoridades de entonces, acerca de la prioridad que requerían los servicios de agua potable y la ordenada disposición de las aguas servidas.

1813

LA CASA COLONIAL



La tradicional casa colonial de patios contaba con un aljibe, que juntaba el agua de las azoteas, las que nunca estaban demasiado limpias, además, allí permanecía estancada y se le iban acumulando distinto tipo de inmundicias. Estas condiciones, más allá de contribuir a darle mal gusto y un olor desagradable, la convertían en muy nociva para la salud.

El segundo o tercero de los patios se destinaba a las áreas de servicio. Allí podía encontrarse otro aljibe, utilizado para tareas domésticas y riego, y los “lugares comunes”, forma elegante de denominación de los retretes. Para los desagües de estas letrinas y de las cocinas se usaban pozos ciegos -muy similares a los utilizados para extraer agua-, con bóvedas de ladrillos, de aproximadamente un metro de altura, y una boca pequeña por la cual se arrojaban los líquidos. Cuando se llenaban, simplemente se cerraban y se excavaba otro cerca del primero. A su vez, la salida de agua a la calle se hacía -desde el siglo XVII hasta mediados del XIX- a través de albañales, conductos hechos con ladrillos unidos con cal, de forma rectangular (los caños eran raros y caros en aquella época).

Se reglamentó la venta de agua, el riego de calles y las descargas de aguas servidas en los albañales.

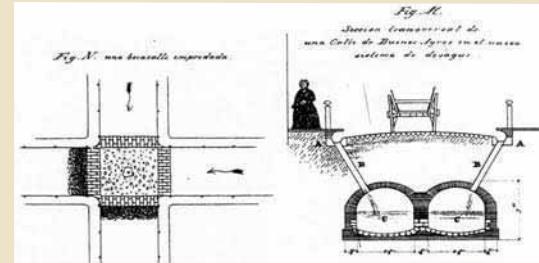
Se crea la Facultad de Medicina de Buenos Aires y se nombra al doctor Cosme Argerich como su primer director.





Declaración de la Independencia de las Provincias Unidas del Río de la Plata

Después de unos años de la gesta política-militar y cultural que inició la Revolución de Mayo, el 9 de julio de 1816, se celebra el Congreso de Tucumán y se declara la Independencia.



1816

Epidemia de Sarampión

1817

1820

Primer alerta pública de contaminación del Riachuelo.

1821

1823

Epidemia de Sarampión

1825

1827

Entre 1820 y 1824

Martín Rodríguez, por entonces gobernador de Buenos Aires, inicia negociaciones para un empréstito para construir un puerto y dotar de agua corriente a la Capital.

Proyecto de James Bevens

Bernardino Rivadavia, en aquel momento ministro de Rodríguez, contrata los servicios James Bevens, ingeniero hidráulico inglés, quien formula tres propuestas portuarias tendientes a ordenar el creciente tránsito de navíos y reducir la contaminación costera por falta de instalaciones adecuadas. A su vez, realiza pruebas para obtener agua a profundidad, detrás de la Recoleta (por entonces un lugar apartado).

Estas iniciativas no pudieron prosperar, pues los años '20 configuraron el comienzo de pronunciamientos de diferentes caudillos provinciales contra el poder central y el aún incipiente país entró en una etapa de largas guerras internas, a las que se sumará, en 1826, la guerra contra el Brasil.





Proyecto de Carlos Enrique Pellegrini

Llega al país el ingeniero francés Carlos Enrique Pellegrini para encarar un estudio y un nuevo proyecto para el abastecimiento de agua de Buenos Aires, el cual contemplaba su extracción del Río de la Plata, un proceso de clarificación, después del cual se recolectaría en una especie de aljibe que abastecería a los aguateros (lamentablemente, este intento quedó encapetado a la caída del gobierno de Rivadavia).

Por aquel entonces, la única fuente pública con que contaba Buenos Aires era el pozo de balde situado en la Plaza Mayor, a un costado de la Recova. A éste se sumaban aljibes ubicados en los atrios de los conventos que servían para el abastecimiento barrial.

Se declara una epidemia de fiebre amarilla en San Telmo que cobró 400 víctimas, provocando pánico entre los porteños, que huyeron desde allí -que por aquella época era centro de la ciudad- hacia la periferia, principalmente el sector norte -lo que hoy es Recoleta y Retiro-.

El desarrollo de estos males se atribuía a las condiciones de desaseo, al aire impuro y, por supuesto, a los problemas con el abastecimiento de agua.

1851

1858

Primera y modesta distribución de agua purificada de la ciudad

En el Molino San Francisco -ubicado en la calle Balcarce N° 34- los aguateros retiran agua filtrada.

LAS "CASA CHORIZO" Y "LOS CONVENTILLOS"

La llegada de miles y miles de inmigrantes atraídos por las posibilidades que ofrecía esta tierra, generaron una nueva complicación: la vivienda. Fue entonces que se produjo el parcelamiento y la ocupación masiva de antiguas casonas coloniales. Así nacen, por una lado, las "casas chorizos" con el patio separado longitudinalmente por un muro medianero y, por otra parte, comienzan a aparecer las "casas de alquiler" o "inquilinos", bautizados popularmente como "conventillos", diminutivo de convento, un término que ironizaba sobre las numerosas celdas -cada una ocupada por una familia- que pasaron a tener estas residencias. Así, transformadas en casas colectivas, con habitaciones sin ventanas, lugar común para aseos y piletas de lavar, y con un solo baño para cientos de personas, pronto se convirtieron en una fuente de todo tipo de enfermedades.



Promediando el siglo XIX, la organización sanitaria de Buenos Aires continuaba siendo bastante precaria. Estas deficiencias traían consecuencias importantes, sobre todo en el verano, cuando los índices de mortalidad se elevaban. La población se veía afectada por enfermedades epidémicas, como la viruela, la escarlatina, el sarampión y el cólera. Esta situación se complicaba aún más por las masivas inmigraciones que llegaban al país.

Nace el proyecto de salubridad Buenos Aires

Las primeras obras de saneamiento

Para eliminar los riesgos que atentaban contra la salud de la población era necesario erradicar tanto el consumo de agua de balde como el uso de letrinas en las casas, construyendo una red de abastecimiento de agua purificada y disponiendo los efluentes cloacales.

La Comuna prohíbe excavar pozos para inodoros y sumideros a menos de 8 metros de los pozos de agua.

La Ley Orgánica Municipal incorpora disposiciones sobre desinfección del aire y del agua.

1861

1865

Se produce un serio brote epidémico de cólera, el más grave hasta ese momento.

El Ferrocarril del Oeste obtiene agua filtrada para sus locomotoras y también la distribuye por una pequeña red de cañerías a vecinos de su Estación Parque (hoy la manzana del Teatro Colón).

1867

1868

Por aquel entonces, la Ciudad transitaba una etapa de creciente actividad industrial y comercial. Sin embargo, como consecuencia de esta prosperidad, se multiplicó el hacinamiento en los cuartos de los conventillos, sobre todo en el barrio sur.

A esta altura era más que evidente la imperiosa necesidad de un plan de infraestructura de saneamiento.

Ley que aprueba "Obras de Salubridad"

Creación de la primera "Comisión de Obras de Salubridad"

Proyecto de John Coghlan

El Gobierno elige al ingeniero inglés John Coghlan como director técnico de esta Comisión, encomendándole el primer proyecto de saneamiento que tuvo la Capital, el cual estaría inspirado en modelos empleados en las principales ciudades europeas.





4 de abril

Habilitación del primer sistema de provisión de agua del continente

Aquel primitivo sistema se iniciaba en el Bajo de la Recoleta y consistía en dos caños de hierro fundido que se internaban 600 metros en el río para captar y transportar el agua que, luego de ser purificada, era enviada por máquinas de impulsión a la red de provisión de la ciudad. Comprendía 20.000 metros de cañerías, que abastecían al 8% de la población.

El primer Censo Nacional arroja como resultados que Buenos Aires tenía 178.126 habitantes.

Buenos Aires fue la primera ciudad de América con instalaciones de filtros para agua purificada

(Los primeros servicios de agua potable y saneamiento estuvieron a cargo del Estado).

Una nueva epidemia de fiebre amarilla cobra unas 15.000 víctimas (más del 8% de la población de la ciudad).



1869

1871

EL HIGIENISMO

A mediados del siglo XIX, los descubrimientos de Pasteur sobre los microbios y la acción que la limpieza tenía sobre ellos ejercieron una influencia determinante que colocó a la higiene en un lugar inédito hasta entonces, y convirtió al lavado en el mejor aliado para combatir enfermedades. A raíz de estas revelaciones sobre el cuidado de la salud, la noción de prevención y la figura de los higienistas adquirieron una importancia trascendente.

En el ámbito local, las trágicas epidemias repercutieron fuertemente en la sociedad, y por ende en la política de entonces, provocando el lanzamiento de una ola sin precedentes de inversiones sanitarias.

Prestigiosos médicos como Guillermo Rawson, Eduardo Wilde, Pedro Mallo y Emilio Coni comenzaron a trabajar sobre medidas para evitar el ingreso de gérmenes y su pro-

liferación, basándose en avances implementados en Europa y Norteamérica.

En este contexto, el concepto de salud pública se institucionaliza en el aparato estatal a través de la creación de organismos y la confección de leyes y reglamentos. Paralelamente, la higiene adquiere una nueva significación que se difunde y se consolida entre la población mediante tratados de urbanidad como el "Compendio de higiene y salud pública y privada" para uso en las escuelas, publicado en 1868 por el Dr. José Antonio Wilde.

Esta reforma sanitaria y la acción de los higienistas, que tiene su auge entre 1880 y 1910, plantea un concepto de la salud pública abarcador, que engloba a la salud física, mental y social, y considera las condiciones de la vivienda, los lugares de trabajo y los de recreación.



De gran aldea a ciudad cosmopolita

En pocos años, Buenos Aires creció de tal modo que las obras proyectadas por Coghlan resultaron insuficientes. La ciudad más poblada del país exigía una escala de emprendimientos cada vez mayor. Además, era imprescindible dejar atrás las trágicas epidemias que ya habían cobrado miles de víctimas. Otro tema por resolver era el de la eliminación de las aguas negras, pues, por aquellos días, los líquidos cloacales eran arrojados a los pozos de las letrinas de las casas y aun se utilizaban zanjones y arroyos como vías abiertas de drenaje y circulación para evacuación de estas aguas y de los residuos pluviales.

Primer reservorio de agua que tuvo la ciudad

En la Plaza Lorea -actual lado este de la Plaza de los Dos Congresos- se levanta un pequeño tanque de 2.700 metros cúbicos, el cual se llenaba cuando la red se encontraba colmada, funcionando como complemento del servicio.



Inauguración el Establecimiento de Puente Chico

(actual Estación Elevadora de Líquidos cloacales Wilde)

1872

1875

1878

1884

Aprobación de obras para el "Radio Antiguo" Proyecto de John Frederick Bateman

Para este nuevo proyecto de saneamiento para todo el denominado "Radio Antiguo" -hoy aproximadamente el área central de la ciudad-, se convocó a John Frederick Bateman, otro ingeniero inglés especialista en hidráulica. El objetivo de este plan era ampliar la provisión de agua, a razón de 180 litros diarios por persona.

Entre 1878 y 1884

Proyecto para las aguas servidas

Luego de varias discusiones, se aprobó que los líquidos cloacales descargarían en el Río, en un punto más allá del pueblo de Quilmes, a través de una cloaca máxima de 25 kilómetros de longitud a partir de la boca del Riachuelo. En 1882, se concluyó el proyecto definitivo que comprendía, además, la construcción de una planta de líquidos cloacales en un paraje denominado Puente Chico -hoy Wilde-, un sifón en el Riachuelo y cloacas domiciliarias. Estas obras se iniciaron a fines de 1883.

15 de mayo

Inauguración de la planta purificadora Recoleta

Ubicada en los terrenos iniciales de la primera casa de bombas proyectada por Coghlan y otros que se fueron agregando -en el lugar que actualmente ocupa el Museo Nacional de Bellas Artes-.



La planta purificadora Recoleta

fue el primer establecimiento potabilizador que tuvo la ciudad de Buenos Aires.



ESTABLECIMIENTO DE PUENTE CHICO

En el año 1884, la Comisión de Obras de Salubridad realizó estudios para la instalación de un edificio para coleccionar los líquidos cloacales. El lugar elegido fue un predio de 8 hectáreas, en Puente Chico, lo que hoy es Wilde, actual partido de Avellaneda.

A este establecimiento llegaban los efluentes provenientes de las cloacas domiciliarias luego de recorrer las colectoras que descargaban en la cloaca máxima, la cual se extendía de norte a sur, desde su arranque en Pueyrredón y Las Heras hasta el

Riachuelo, donde un sifón invertido le permitía continuar su trayecto hasta la planta. Allí, se separaban los objetos extraños por medio de rejillas y los líquidos seguían su paso hasta una la segunda sección con un conducto que atravesaba Bernal, Quilmes y Ezpeleta, para conducirlos hasta Berazategui, donde existía una cámara de enlace entre éste conducto y tres caños de hierro, que cruzaban el bañado y se internaban más de 500 metros en el Río de la Plata.

El establecimiento de Wilde continúa siendo hoy la mayor estación elevadora de líquidos cloacales de la concesión.

1885

1886

Se promulga una ley que mandaba a construir obras en el interior de los edificios para su posterior conexión a la red cloacal.



Llegan los primeros inodoros.

1887

1890

1891

Se produce un rebrote de viruela.

Primer "Reglamento de cloacas domiciliarias"

La Comisión de Obras de Salubridad redacta esta disposición, según la cual los propietarios debían presentar los planos o los proyectos para su aprobación.

Creación de la "Oficina de Contraste"

Tenía a su cargo la aprobación de los materiales y artefactos empleados en las obras domiciliarias. El fabricante o importador del artículo, antes de venderlo al público, debía someterlo a su conformidad.

En octubre de 1891 se habían aprobado más de 16.500 planos, pero las cloacas domiciliarias terminadas no alcanzaban a 4.500.

El servicio se concesiona a la empresa "Buenos Aires Water Supply" (Primera experiencia de privatización).

Se incorporan Belgrano y Flores a la Capital.

Buenos Aires continuaba creciendo a pasos agigantados y se modernizaba.



Se habilita la Segunda Casa de Bombas en Recoleta, anexa a la anterior.

1890 / 1892

Rescisión del Contrato de Concesión de la empresa “Buenos Aires Water Supply”; debido a la crisis económica. El Estado toma nuevamente la responsabilidad de las inversiones y el servicio.

El primer depósito de agua que tuvo la ciudad, el pequeño tanque de Plaza Lorea, en pocos años resultó insuficiente y debía ser sustituido.

1890

Inauguración del Gran Depósito Distribuidor de Avenida Córdoba

-también conocido como Palacio de las Aguas Corrientes-

Concebido como un verdadero monumento al agua potable, de apariencia vistosa y categoría arquitectónica, respondía a la intención del Gobierno Nacional de expresar la importancia de las obras de saneamiento realizadas en la Capital (la imponente construcción permitía un lucimiento negado a las obras de infraestructura subterránea que se estaban ejecutando).

1894

UNA OBRA ÚNICA EN EL CONTINENTE: EL PALACIO DE LAS AGUAS CORRIENTES

El proyecto del Gran Depósito de Servicio fue elevado por la Comisión en mayo de 1884 y por ley de octubre de ese año se autorizaban los fondos para su construcción -casi el 50 por ciento del total destinado a las obras de saneamiento que se realizarían en la Capital-. Fue elaborado por el arquitecto noruego Olaf Boye y la empresa británica Bateman, Parsons and Bateman. Constituye una de las obras de identidad más definida que posee la ciudad de Buenos Aires, aunque pocos de sus habitantes conocen su finalidad principal: servir de contenedor -casi sólo a manera de cáscara- a 12 tanques metálicos con capacidad para albergar 72.000 toneladas de agua potable.

La construcción, comprendida por las calles Riobamba, Ayacucho, avenida Córdoba y Temple (hoy Viamonte), comenzó en 1887 y las obras se prolongaron hasta 1894.

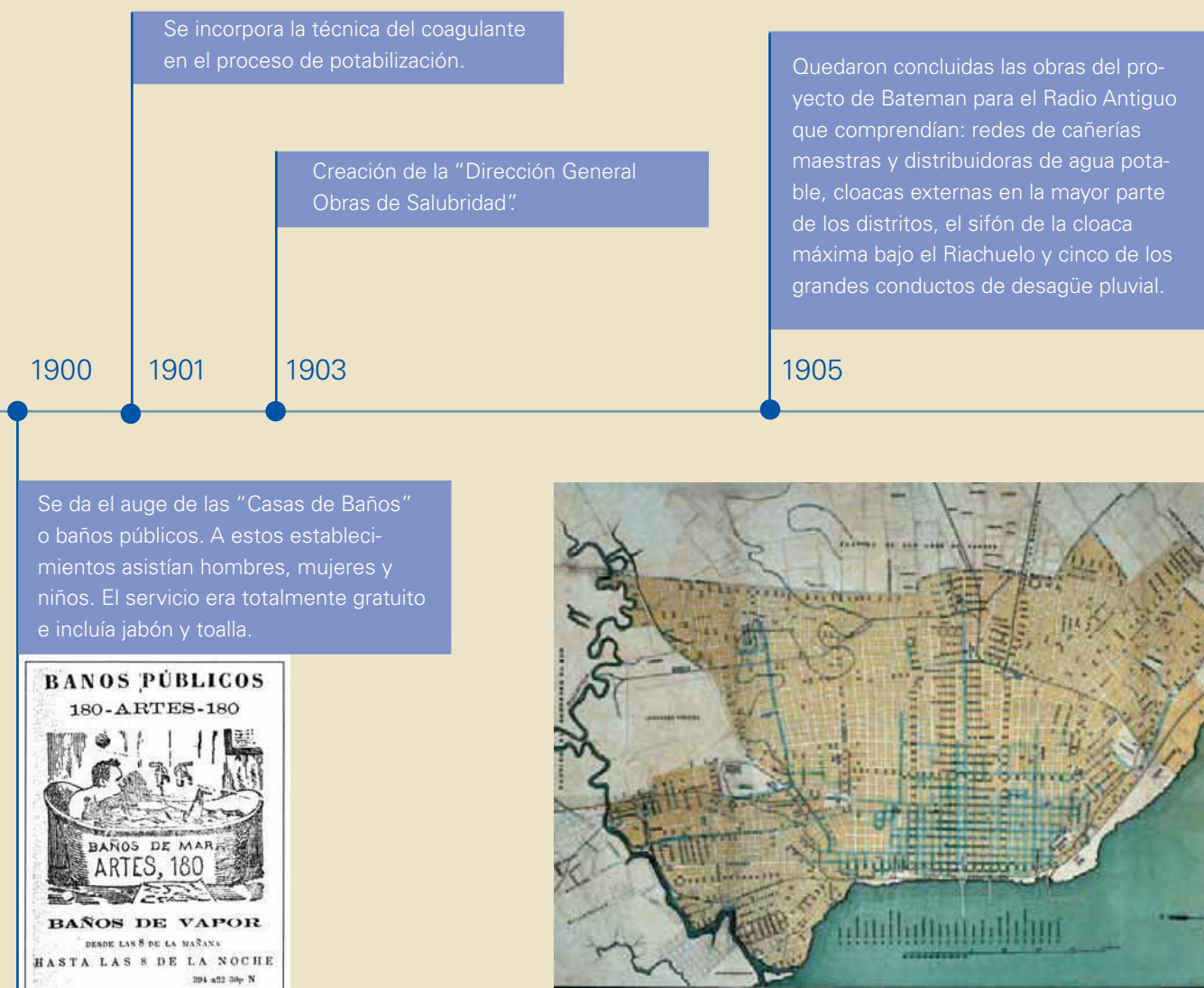
Situado en una parte alta de la ciudad, este edificio recibía el agua ya purificada que era enviada desde la Planta

Potabilizadora en Recoleta -y más tarde desde la Planta de Palermo- la que luego por simple gravitación se distribuía a distintas zonas de la ciudad.

El estilo de este “Palacio” -en realidad el que predomina dentro del eclecticismo que lo caracteriza- es el renacimiento francés. Con piezas de terracota, provistas por Royal Doulton & Co. de Londres y la Burmantofts Company de Leeds y piezas especiales con los escudos de las catorce provincias, el de la Nación y el de la Capital Federal. Éstos se sumaron a las 170.000 piezas cerámicas y a los 130.000 ladrillos esmaltados de la ornamentación exterior. Cada pieza tenía su ubicación perfectamente definida en planos y con un número en su parte posterior que indicaba la posición relativa sobre los ladrillos de cada fachada como una suerte de mecano de alta precisión. Esto permitió adherir cornisas, ornamentos, escudos, etcétera, endentados sólidamente entre sí y con los mampuestos de muros, con lo que se logró una magnífica estabilidad a través del tiempo.

El Palacio de las Aguas Corrientes, que constituye un emblema porteño, fue declarado Monumento Histórico Nacional en 1987.

En 1900, Buenos Aires tenía 500.000 habitantes con agua potable y 100.000 con cloacas.



Cuando Bateman planeó las obras, Buenos Aires tenía aproximadamente 180.000 habitantes, su proyecto alcanzaba para cubrir las necesidades de 400.000 habitantes, pero a principios del siglo XX la población superaba el millón. La limitada provisión de agua de la planta Recoleta y el servicio del establecimiento de Wilde eran insuficientes para este volumen poblacional.

Creación de una institución modelo: OSN, la primera empresa estatal de saneamiento

Argentina crecía. Su capital se había transformado en una de las ciudades centrales de América. Era la principal plaza de comercio de la República y una de las más importantes sobre el Atlántico a raíz del fluido intercambio que mantenía con Europa. Estos factores, sumados a un explosivo crecimiento demográfico, hicieron que alcanzara un auge y una concentración urbana no prevista.

Era imprescindible el diseño de un nuevo plan de saneamiento que estuviera a la altura de la ciudad y del país. En el marco de este gran proyecto, se crea Obras Sanitarias de la Nación.

En 1910, 14 capitales de provincia tenían red de agua corriente y 4 contaban con un sistema de cloacas. Solo el 40% de las viviendas de Buenos Aires poseían red cloacal.

Proyecto de Agustín González

El Ing. Agustín González, de la Dirección de Obras de Salubridad, elabora un Plan Sanitario a gran escala. El mismo prevé para la capital una provisión de 300 litros por día por habitante (1.800.000 m³ diarios).



Construcción de una nueva torre y túnel de toma en el Río de la Plata

Se pone en servicio la primera sección de las obras del establecimiento de Palermo, con las dos primeras líneas de grandes cañerías de impulsión que alimentaban el norte, centro y sur de la antigua red de distribución.

1906

1909

1911

1912

1913

Aprobación del primer Plan Nacional de Saneamiento

La Ley 6.385 posibilita la ampliación de la Planta Recoleta, la construcción de un nuevo establecimiento potabilizador: la Planta Palermo, y los depósitos Caballito y Devoto, entre otras obras.

27 de julio

Creación de Obras Sanitarias de la Nación (OSN)

Mediante la Ley 8889, se crea esta institución autónoma, regida por un Directorio, presidido, entonces, por el ingeniero Agustín González. Según su ley constitutiva, su finalidad era el estudio, construcción y administración de obras que permitieran la provisión de agua corriente "en las ciudades, pueblos y colonias de la Nación".



Se avanza en la construcción de la nueva planta potabilizadora. Se reciben materiales de Inglaterra, como los techos de los filtros, las máquinas impelentes y las elevadoras.



OSN había contratado e iniciado grandes obras en la Capital y otras en el interior.

Primera Gran Guerra

1914

1915

Habilitación de un nuevo depósito de gravitación en Caballito.

1916

1917

1919

Comenzó la producción de sulfato alúmino férrico en el Establecimiento Recoleta con la inauguración de una planta de coagulante. Se debió sustituir el carbón de las minas de Gran Bretaña por leña o petróleo crudo de Comodoro Rivadavia.

Obras de ampliación del Radio Nuevo.
Entubamiento de arroyos.

A partir de 1916 Comenzaron a sentirse con intensidad dificultades generadas por la Primera Guerra Mundial, especialmente por la imposibilidad de concretar los empréstitos necesarios para solventar la ejecución de las obras y por el retardo en las entregas de los materiales importados de Europa. Sin embargo, muchas de las carencias que se generaron a partir del conflicto bélico fueron resueltas por la naciente industria nacional y por el excelente trabajo que se realizaba en los talleres de OSN.



Habilitación de un nuevo depósito de gravitación en Devoto.

1917 y 1918

Quedaron concluidas las obras fundamentales en Palermo. Así, mientras se avanzaba en la construcción de este establecimiento, se desmontaba la planta Recoleta.

A partir de 1920 surge el cuarto de baño, concebido como una habitación más del hogar, allí se reunían artefactos para el aseo personal e inodoro.

En 1922, la Capital se expande, llega a 70.000 hectáreas, cuadruplicando su superficie original de 19.000.

El consumo por habitante alcanza los 291 litros y la población servida a 1.700.000 habitantes. Pero el crecimiento demográfico y edilicio de Buenos Aires no se detenía. Esta continua tensión entre lo previsto y lo que se iba dando en la realidad, se procuró resolver a través de un proyecto de ampliación aún más ambicioso: alcanzar los 500 litros diarios por habitante, con instalaciones que permitiesen servir durante los siguientes 40 años a una población de 6.000.000 de personas.

1920

FLORECIMIENTO DEL HIGIENISMO

Fruto de la difusión realizada, las prácticas y la frecuencia del aseo lograron tal florecimiento que incluso superaron a los hábitos alcanzados en países como Francia o Inglaterra. Hecho que se vio reflejado en la variedad de artefactos que se incorporaron en el cuarto de baño argentino: lavatorio, inodoro, bidet y bañera (mientras que el baño inglés y el norteamericano no incluían el bidet y el francés sólo un inodoro y bañera -el lavatorio y bidet estaban generalmente en el dormitorio-).

1923

Proyecto de Antonio Paitoví

Este trabajo constituyó el núcleo en torno al cual giró la acción de OSN en la Capital durante los 30 años venideros, con obras de provisión de agua potable, cloacas y desagües pluviales para todo su territorio y localidades vecinas, y la ampliación de la capacidad del establecimiento de Palermo.

1924

Se aprueba el Plan del Ing. Antonio Paitoví.

1926

Se aprueban por ley las obras desagües en Buenos Aires.



Inauguración de la planta potabilizadora en Palermo

Quedaron terminadas las instalaciones que permitían alcanzar una producción media de 800.000 m³ por día, con lo cual se cubría el abastecimiento de la ciudad. Esto posibilitó que el establecimiento Recoleta quedara fuera de servicio en octubre de ese mismo año.



1928

PLANTA POTABILIZADORA PALERMO, un establecimiento a la altura de las demandas de la población

El nacimiento del establecimiento Palermo -más tarde conocido como Gral. San Martín- se remonta a 1906, cuando la Oficina Técnica de la Comisión Nacional de Obras de Salubridad decide encarar, dentro del nuevo proyecto de saneamiento, la construcción de otra planta potabilizadora.

El lugar elegido para el emplazamiento de la nueva planta fue un predio vecino al Parque Tres de Febrero, donde se encontraba el vivero municipal, a orillas del Río de la Plata.

En el año 1911, la construcción de la planta se encontraba en ejecución y, en 1912, los trabajos cobraron impulso al constituirse el primer Directorio de Obras Sanitarias de la Nación, al cual se le autorizó la gestión de empréstitos por 50 millones de

pesos oro. Fue así como a fines de 1913 se pone en servicio la primera sección de las obras de este establecimiento.

En 1923, se redacta un plan general de obras para ampliar los servicios de agua, el cual determinaba el aumento de la capacidad de producción de la planta de Palermo y la ampliación de la superficie de su terreno de 17 a 23,5 hectáreas.

Si bien sufrió las demoras y alteraciones propias de un emprendimiento tan amplio, el programa de obras se fue desarrollando y a fines de 1928 quedaron terminadas las instalaciones que permitían alcanzar una producción media de 800.000 metros cúbicos por día, con lo que se llegaba a cubrir el abastecimiento de la ciudad.

La “fábrica de agua”, como la denominaba la Revista de OSN, continuó creciendo y modernizando sus procedimientos para dar una respuesta eficiente a las renovadas demandas de la población. Hoy es uno de los establecimientos más grandes del mundo por su superficie -de 28,5 hectáreas- y por su capacidad de producción -superior a los tres millones de metros cúbicos por día-.



Como parte del desarrollo del establecimiento Palermo, se instaló un laboratorio para controlar las aguas y los líquidos residuales, que se convirtió en el más importante del país.

La modernización tecnológica era evidente en los distintos establecimientos de OSN y las obras de ampliación del Radio Nuevo monopolizaron gran parte de la acción, orientadas fundamentalmente a eliminar el uso de pozos semisurgentes y evitar peligros de contaminación. Como afirmaba el ingeniero Marcial R. Candiotti (presidente de OSN durante el período 1914-24): "Jamás empresa alguna del Estado, encargada de servicios técnicos, ha respondido mejor al concepto de que el Estado puede ser buen administrador..."

Segunda Guerra en marcha

Se provocó una dura recesión económica que, nuevamente, afectó el ritmo de las obras, pero sin detenerlas.

1929

1939

1940

1941

Obras de Ampliación del Radio Antiguo.

A fines de esta década, adquiere importancia el Aglomerado Bonaerense. Se desarrollan estudios tendientes a identificar con precisión sus límites y su problemática, para adoptar las medidas necesarias para un saneamiento adecuado. También, se atiende la situación del interior del país.



OSN llegaba así a las puertas de los '40 "...después de haber realizado importantes construcciones por un valor conjunto de cerca de 600 millones de pesos, de contar entre sus servicios con una de las plantas de provisión central de agua potable más grandes del mundo; con un personal de más de 10 mil funcionarios, empleados y obreros de toda categoría; con una obra realizada en pro de la salubridad, que se traduce en la notable reducción de los índices de mortalidad relativa, en el progreso de la higiene, de la salubridad y del confort..." según versaba en el Boletín de Obras Sanitarias de la Nación, N° 1, de julio de 1937.

Plan Integral para la provisión de agua del conurbano

En respuesta a las nuevas demandas, OSN elabora un nuevo plan de obras, que contemplaba la construcción de dos plantas purificadoras al Sur y al Norte de la ciudad, al mismo tiempo que se ampliaban los servicios del Establecimiento de Palermo.

Inicia su producción la Planta de Acido Sulfúrico en San Isidro.



Se crea la Administración Nacional del Agua (ANDA)

La intención de esta institución centralizada, fusión de OSN con la Dirección General de Irrigación, era unificar en un solo organismo todo lo atinente al estudio, construcción y explotación de las obras de provisión de agua, riego, desagües cloacales y pluviales, defensa, saneamiento y, en general, el aprovechamiento, sistematización y policía de las aguas superficiales y subterráneas.

En esta época, continuaba la inestabilidad causada por la Segunda Guerra Mundial, que afectaba la sustentabilidad financiera requerida para las grandes obras de saneamiento en distritos del interior.

Fin del conflicto bélico

1944 / 45

1945

1946

1947

Comienzan a construirse los "ríos subterráneos"

Este nuevo sistema de distribución reemplaza los conductos de impulsión por estos de gravitación con diámetros inusuales -razón del nombre que recibió el mecanismo-. Estos ríos perfeccionaron el sistema de suministro de agua potable, reduciendo los gastos de explotación de los servicios y obteniendo mayor seguridad en su funcionamiento.

Primer Plan Quinquenal 1947-51

La ANDA presentó al recién iniciado gobierno del Gral. Perón su primer Plan Quinquenal. Preveía la construcción de grandes diques, el regadío de extensas zonas hoy áridas y desiertas, y la provisión de agua y ejecución de desagües cloacales y pluviales a numerosas ciudades y pueblos. En Capital, contemplaba la construcción del Gran Depósito Constitución, su estación elevadora y un conducto alimentador a la zona de Avellaneda. Debió contemplar, también, el explosivo crecimiento de asentamientos poblacionales en torno al cordón industrial que había surgido en la Capital.

En los años venideros, el apoyo económico gubernamental fue decisivo para el desarrollo sin precedentes de las obras de saneamiento en gran parte del territorio nacional.

Se crea la Escuela de Aprendices de oficios del saneamiento

Se instituye el Día del Sanitarista: 15 de mayo.

Disposiciones del Plan de Gobierno dejaron sin efecto a la ANDA y OSN recupera su tradicional designación: Administración General de Obras Sanitarias de la Nación.

A comienzos de la década del 50, hay un marcado crecimiento de las poblaciones servidas en todo el país y un notable mejoramiento de las condiciones sanitarias. A esta altura, los méritos de OSN eran reconocidos dentro y fuera de Argentina. Sus trabajos merecían elogios de prestigiosos organismos y figuras de todo el mundo. Ocupaba uno de los primeros lugares en América latina entre las instituciones de saneamiento, tanto por la envergadura y calidad de sus realizaciones como por la excelencia profesional de sus recursos humanos.

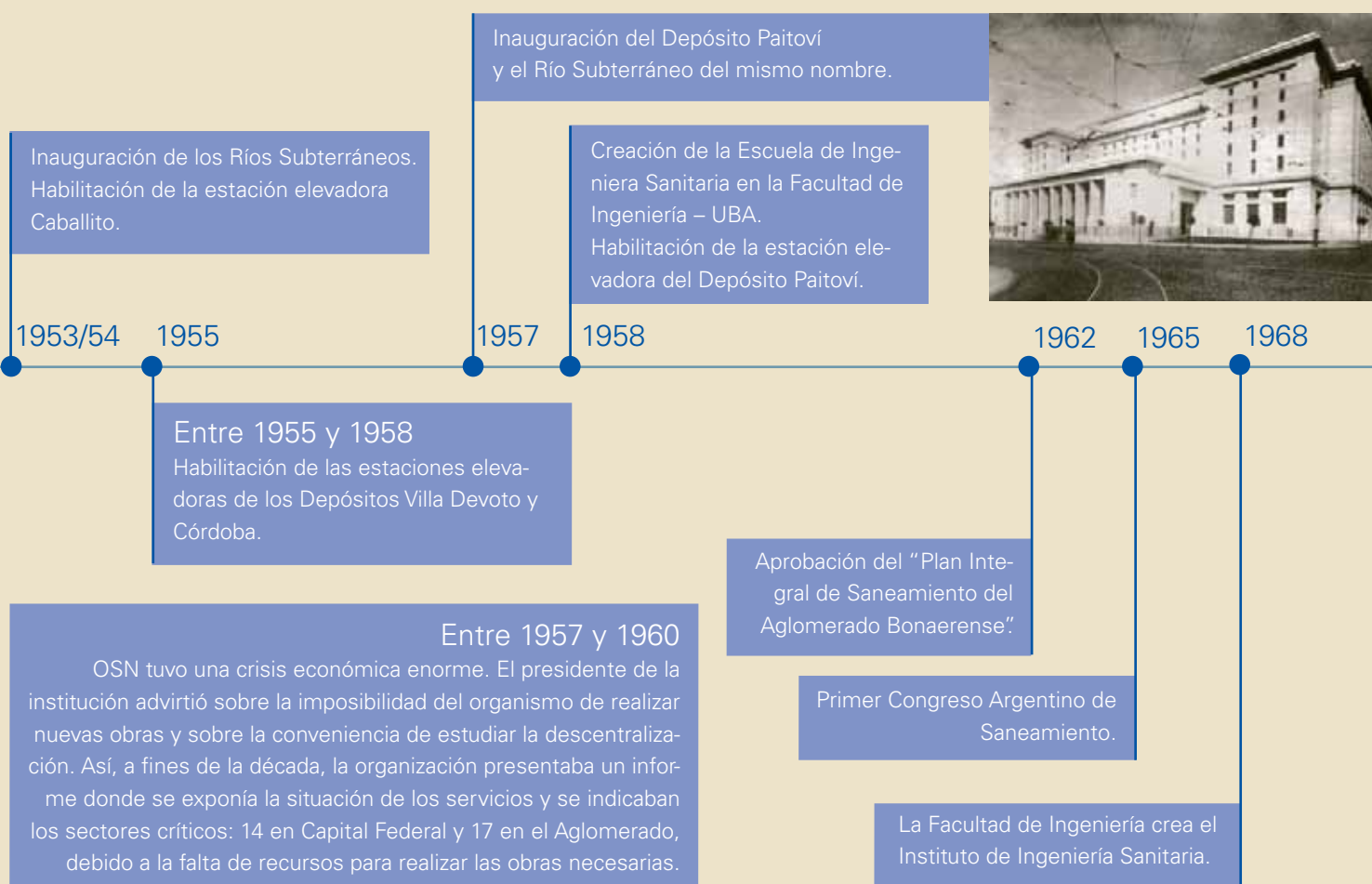
Así, OSN llegó a ser una de las organizaciones más importantes del continente y Buenos Aires la ciudad de América latina con mayor red de provisión (7.890.916 metros).

Los servicios en la segunda mitad del siglo XX

Entrando en la segunda mitad del siglo XX, quedaban por delante serios desafíos y las exigencias sanitarias continuaban renovándose.

A partir de esta época, se sucederán rupturas institucionales y contingencias económicas, de las que OSN no quedará exenta y que afectarán su normal desenvolvimiento.

Desde 1912 hasta 1980, la empresa nacional Obras Sanitarias de la Nación (OSN) tuvo la responsabilidad por la prestación de los servicios de agua y alcantarillado en las principales ciudades, mientras que poblaciones más pequeñas estaban a cargo de las provincias, los municipios, de cooperativas locales o, en algunos casos, empresas privadas.



La inestabilidad y la crisis económica continúan y durante los años '70 se incrementa su efecto negativo sobre la capacidad operativa y de dar respuesta a nuevos requerimientos, disminuyendo los porcentajes de la población total servida con agua potable y disposición de cloacas. Solo pudieron concretarse unas pocas obras.



1970-71-72

Nuevo módulo de decantación en el Establecimiento Gral. San Martín. Su producción pasó a ser de 3.000.000 m³/diarios. Segundo en importancia en el mundo, solo superado por Potabilizadora de Chicago, EEUU.

Descentralización de la prestación de los servicios de agua y saneamiento

Se concretó la transferencia de los servicios a las provincias. Cada una adoptó su propio modelo de prestación (municipal, empresa pública, cooperativa u otros). La única excepción estaba en el área metropolitana de Buenos Aires, que continuó siendo atendida por OSN.

Inauguración de la planta depuradora Sudoeste en Aldo Bonzi.
Inauguración de la planta depuradora Barrio Uno en el partido de Ezeiza

Se terminan los ríos subterráneos Constitución – Floresta.

1972

1977

1978

1980

1981

1982

1983

Conferencia de las Naciones Unidas sobre el agua en Argentina. Se proclama 1980-1990, Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental.

Inauguración de la planta depuradora El Jagüel en Esteban Echeverría.

Se termina el río subterráneo Belgrano - Saavedra - Villa Adelina y las estaciones elevadoras Villa Adelina y La Matanza.

Se concluyeron las obras de la planta potabilizadora Gral. Belgrano en Bernal, partido de Quilmes.



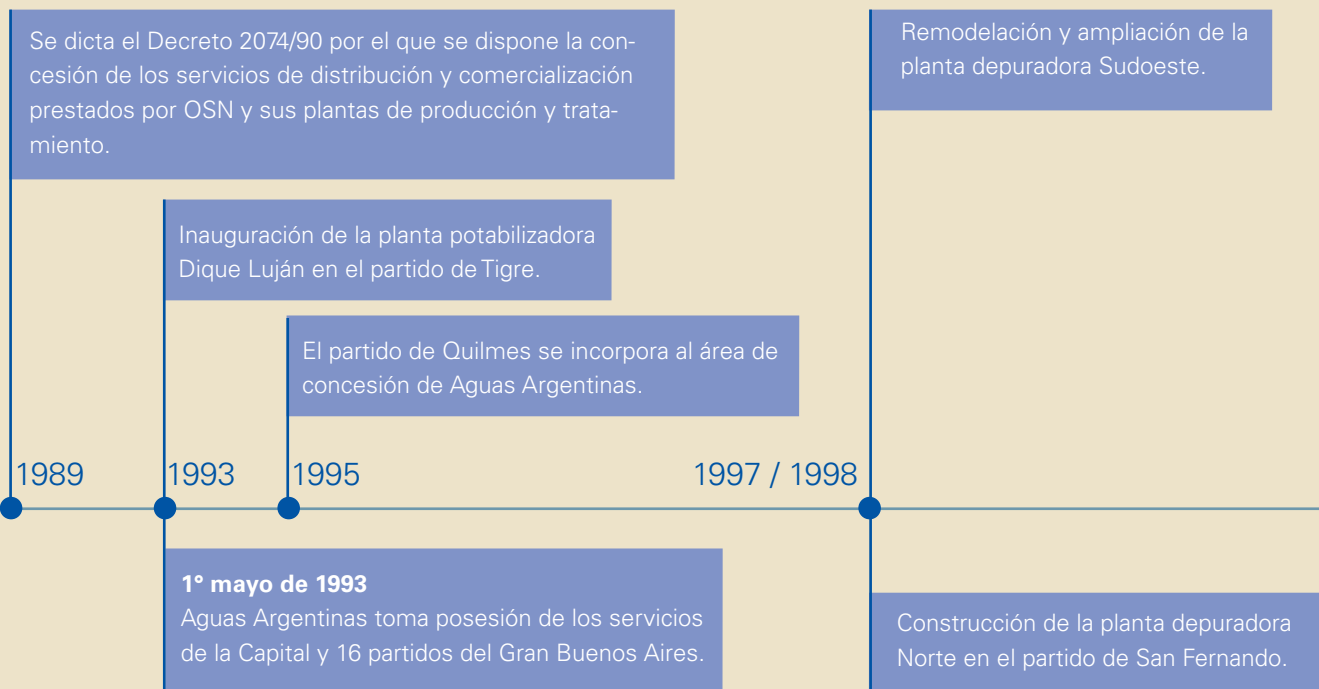
Durante los '80, la falta de recursos se agravó postergándose la mayoría de las inversiones necesarias para expansión y despriorizándose, en general, el mantenimiento de las instalaciones, mientras que el ritmo de la demanda no se detuvo. Esto llevó a un virtual colapso del sistema sanitario.

La transformación del sector en los años '90

La privatización de los servicios

Durante los '90, se inició un proceso de transformación del sector incluyendo la participación del sector privado, la comercialización de empresas públicas y la creación de entes reguladores. Se adhería, así, a la hipótesis que postulaba que "la gestión privada es más eficiente que la del Estado".

Frente al evidente deterioro del sistema sanitario y producto de esta corriente privatizadora -impulsada internacionalmente-, el Gobierno Nacional de entonces decidió el concesionamiento de OSN.



LA PRIVATIZACIÓN

En los años '90 las concesiones privadas de agua y saneamiento llegaron a cubrir 60% de la población del país.

La primera concesión fue la de la provincia de Corrientes, en el año 1991, cuando se le delegaron los servicios a Aguas de Corrientes S.A. Pero, en 1993, se concreta la concesión de mayor visibilidad del país, la del área metropolitana de Buenos Aires a la empresa Aguas Argentinas S.A., una sociedad anónima cuyo principal accionista era el grupo franco-belga Suez-Lyonnaise des Eaux. Otros consorcios, liderados por la misma firma, se hicieron cargo de los servicios de las ciudades de Santa Fe, Rosario y otras en esa provincia -Aguas Provinciales de Santa Fe S.A.- en 1995, y de los servicios de agua potable en la ciudad de Córdoba -Aguas Cordobesas S.A.- en 1997. Otro consorcio, liderado por Vivendi, tomó los servicios de la ciudad de Tucumán -Aguas de Tucumán S.A.-. Mientras, la ciudad de Mendoza quedó a cargo de un grupo con la firma Saur a la cabeza -Obras Sanitarias de Mendoza S.A.- en 1998. Varios distritos de la Provincia de Buenos Aires pasaron a ser servidos por Azurix, una empresa del grupo Enron, mientras que otros consorcios de empresas locales se hicieron cargo de los servicios en distintas provincias como Santiago del Estero -Aguas de Santiago S.A.-, Salta -Aguas de Salta S.A.- en 1999, Formosa -Aguas de Formosa S.A.-, La Rioja -Aguaslar S.A. y Misiones -Servicio de Aguas de Misiones S.A. y otros de algunas ciudades de la Provincia de Buenos Aires como Pilar -Sudamericana de Aguas S.A.-, Campana -Aguas de Campana S.A.- y Balcarce -Aguas de Balcarce S.A.-.



Crisis institucional, económica y social.

Se termina el río subterráneo Saavedra - Tres de Febrero - Morón, construido con tecnología de punta.

1999

2001

Rescisión del Contrato de Concesión de Aguas Argentinas

El gobierno rescindió el contrato por fallas de la empresa en cuanto a cobertura y calidad.

2006

IMPACTO DE LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El impacto de la participación del sector privado se vio reflejado en mejoras en la calidad de los servicios, en la atención a las demandas y reclamos de los clientes, en la cobrabilidad, en la sistematización de la información y, en algunos casos, en la incorporación de inversiones en tecnología e infraestructura.

Sin embargo, un hecho común a casi todas las concesiones fueron las sucesivas renegociaciones contractuales para aumentar las tarifas o para modificar las obligaciones de inversión.

Tras la devaluación, las concesiones de servicios públicos entran en crisis: las tarifas fueron convertidas de dólares a pesos e inmediatamente congeladas. Los operadores, que estaban endeudados en dólares, se vieron en serias dificultades al percibir sus ingresos por tarifas a un tercio de lo esperado, mientras los costos operativos fueron aumentando por efectos de la inflación. Esta situación fue esgrimida por muchas empresas privadas para interrumpir prácticamente todas las inversiones.

Bajo el gobierno de Néstor Kirchner, se inició una masiva instancia de renegociación de las concesiones de todos los sectores de servicios públicos concedidos. Como resultado, muchas fueron canceladas y la responsabilidad por las prestaciones volvió a manos del Estado.

Agua potable y saneamiento, una cuestión de Estado

AySA, un nuevo paradigma

Tras la crisis de 2001, quedó demostrado que la privatización no alcanza para solucionar la problemática social de los servicios.

Por eso, considerando al agua potable y al saneamiento como un derecho esencial, el Estado Argentino asumió el compromiso de generar bases perdurables que permitan cumplir su función social con eficiencia y se hizo cargo de las inversiones y de los servicios. De este modo, hacer llegar las prestaciones a la mayor cantidad de gente en el menor tiempo, priorizando áreas relegadas, pasó a ser un objetivo prioritario.



21 de marzo de 2006

Creación de AySA

A través del Decreto 304/2006, el Gobierno Nacional creó la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), encomendándole la continuidad, mejora y expansión de las prestaciones de agua potable y saneamiento en el área metropolitana.

2006

2007



Febrero de 2007

Aprobación del 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.

Iniciamos dos de los emprendimientos de mayor envergadura en materia de saneamiento del país en los últimos 50 años: la planta potabilizadora "Juan Manuel de Rosas" en Tigre y la planta depuradora "Del Bicentenario" en Berazategui.

Encaramos importantes trabajos de rehabilitación y de mantenimiento. Además concretamos otras múltiples tareas para atender emergencias.

Junto al Sindicato, pusimos en vigencia una nueva Convención Colectiva de Trabajo, que constituye uno de los instrumentos laborales más modernos del país.



Establecimos nuevos mecanismos y canales para escuchar a los usuarios.

Pusimos a disposición de toda la comunidad el programa Fuente Abierta, que contempla diversos emprendimientos culturales relacionados con la educación ambiental y con el rescate, preservación y difusión de la historia del saneamiento en la Argentina.

2010

Aumentamos la producción en nuestras plantas potabilizadoras y mejoramos el rendimiento de los establecimientos depuradores.

Encaramos diversas e importantes acciones para fomentar el desarrollo de nuestra gente como la reinauguración de la Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista y el dictado de la Carrera de Especialización en Ingeniería Sanitaria, junto a la Universidad Nacional de Tres de Febrero y al Instituto Nacional del Agua.



Sustentada en la historia sanitaria de nuestro país, en la infraestructura productiva heredada y la experiencia de su personal, AySA trabaja con el desafío de cumplir, con eficiencia, la función social para la que fue creada: proveer a todos los habitantes de su radio de acción los servicios básicos de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales.

AySA en 2010

Los acontecimientos más relevantes



Inauguración de la Planta de Tratamiento Virrey del Pino

Con la presencia de la Presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, inauguramos, en La Matanza, una de las plantas de tratamiento por el sistema de Osmosis Inversa más grandes de América del Sur.

7 de enero

Presentación del Libro: "Documentos para la Historia del Saneamiento Argentino."

El Patrimonio Bibliográfico y Documental de Agua y Saneamientos Argentinos."

Como parte de los trabajos de investigación y difusión que realizamos en el marco de nuestro programa cultural Fuente Abierta, desarrollamos esta publicación para dar a conocer el valioso patrimonio documental que custodiamos.

11 de marzo

Día Mundial del Agua

Organizamos una jornada didáctico-recreativa en Palermo con el objetivo de incitar a la comunidad a tomar conciencia sobre la necesidad de preservar, proteger y utilizar de manera más responsable este recurso vital.

22 de marzo



Festejos por el Bicentenario

Organizamos una serie de actividades con el fin de difundir y poner en valor diferentes manifestaciones relacionadas con el pasado y el presente del agua y el saneamiento en nuestro país.

15 al 28 mayo

Certificación de la Norma IRAM 90600/2001

Nos convertimos en la primera empresa de servicios públicos que obtiene esta certificación, asociada a la Gestión de Reclamos Comerciales.

25 de enero



Lanzamiento de la "Escuela Móvil" de AySA

Un tráiler especialmente diseñado comenzó a recorrer distintas localidades llevando un mensaje sobre la importancia de cuidar un bien escaso y vital como es el agua y hacer un uso responsable de los servicios, además da a conocer las grandes obras de infraestructura que se encuentran en marcha para la mejora y expansión de las prestaciones.

25 de enero

Nuestro Archivo fue declarado Bien de Interés Histórico Nacional

Decreto PEN 526/2010

Este reconocimiento da cuenta de la trascendencia de la información que tenemos a nuestro cuidado.

27 de abril

4° Aniversario de AySA

Trabajando para la construcción de una Argentina pujante e inclusiva, celebramos nuestro cuarto año de gestión.

21 de marzo



Día del Trabajador Sanitarista y apertura de los festejos del Bicentenario

Con motivo de esta fecha, que conmemora el inicio de las primeras obras de salubridad de la Ciudad de Buenos Aires -inauguradas en 1874-, se realizó un recital para los empleados en el Anfiteatro construido en la planta Gral. San Martín. Este acontecimiento, además, dio inicio a los festejos del Bicentenario.

15 de mayo



2° Simposio Latinoamericano de Saneamiento

Organizamos el segundo encuentro de operadores de la región con el objetivo de actualizar los temas analizados en el 1° Simposio, en octubre de 2008, y anunciar la conformación de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento.

20 y 21 mayo



Acto de cierre festejos por el Bicentenario

Los festejos del Bicentenario finalizaron con un concierto de la Orquesta Sinfónica Ciudad de Buenos Aires, en el Auditorio de la planta Gral. San Martín.

28 de mayo

2° Jornada de Obra Pública Provincial

Participamos de este encuentro, organizado por el Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires y la Cámara Argentina de la Construcción. Para esta ocasión, el Presidente de AySA realizó una presentación sobre el agua.

15 de septiembre

Encuentro Nacional de Laboratorios por la Calidad del Ambiente y la Salud

Técnicos y profesionales de laboratorios se reunieron en la planta potabilizadora Gral. San Martín con el fin de conformar la Red Nacional de Laboratorios de Ambiente y Salud de la República Argentina (R.E.L.A.S.A.).

24 de junio

Actividades en Vacaciones de Invierno

Nuestro Museo del Agua y de la Historia Sanitaria funcionó en horario extendido y ofreció visitas guiadas especiales.

En nuestra Biblioteca desarrollamos un programa con un cuento-cuentos para los más chicos.



Participamos en "Aguate Buenos Aires, una muestra para la concientización sobre el cuidado del agua y la energía, organizada por el Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, en la Plaza del Agua de la Ciudad de Mar del Plata. Estuvimos presentes con nuestra Escuela Móvil.

19 al 29 de julio

Lanzamiento del Programa "Guardianes del Agua"

A través de distintas actividades, buscaremos involucrar a los más pequeños en el cuidado del agua.

12 de octubre

Día Mundial Lavado de Manos

Realizamos una campaña para crear conciencia sobre la eficacia de este acto simple en la prevención de enfermedades.

15 de octubre

Congreso Internacional de Ingeniería

Estuvimos presentes con un stand en el cual proyectamos una serie de audiovisuales sobre las obras que estamos ejecutando en cada uno de los municipios de nuestra área de acción.

17 al 20 de octubre

"La Noche de los Museos"

En el marco de este importante acontecimiento cultural de la Ciudad de Buenos Aires, visitaron el Palacio de las Aguas Corrientes 4.700 personas.

13 de noviembre

Aprobación del Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias de AySA (RANT)

16 de noviembre

Lanzamiento de la Campaña de Uso Racional "Cuidar el agua es un compromiso de todos"

Continuando con nuestra tarea de concientización sobre el valor del agua como recurso escaso y la importancia de hacer un uso responsable del mismo, lanzamos una nueva campaña que apela a tomar un rol activo en su cuidado.



ALOAS

Aprobación del estatuto de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS)

Por unanimidad se aprobó el estatuto de esta Asociación, la cual será presidida por Argentina.

9 de noviembre

Finalización de la cursada de la primera promoción de la Carrera de Especialización en Ingeniería Sanitaria

6 de diciembre

Reconocimientos y premios recibidos



V Olimpiadas Sanitarias AIDIS

El 21, 22 y 23 de abril de 2010, participamos con dos equipos, que compitieron con otros 14 de distintas provincias, en las Olimpiadas Sanitarias AIDIS.

Esta competencia se basa en la demostración de habilidades técnicas, de seguridad e higiene, de laboratorio y de juego en equipo.

Uno de nuestros equipos obtuvo el 1° puesto, ganando la inscripción a las Olimpiadas Nueva Orleans 2010, y el otro quedó clasificado en 4° lugar.

Olimpiadas Sanitarias Operations Challenge Nueva Orleans 2010

Participamos en las Olimpiadas Sanitarias Operations Challenge Nueva Orleans 2010, organizadas por Water Environment Federation's (WEFTEC), en el estado de Louisiana en Estados Unidos, los días 4 y 5 de octubre.

Nuestro equipo, integrado por técnicos y profesionales de distintos sectores de la empresa, logró el premio al Mejor Esfuerzo y calificó en el puesto 23, entre 40 equipos (37 de Estados Unidos, 1 de Canadá, 1 de Hawaii y el nuestro). Además, se destacó por ser el único equipo latinoamericano en llegar a las instancias finales.



Premio del New York Festival Awards 2010

Nuestro programa de radio Planeta Azul fue reconocido en el New York Festival Awards 2010, donde obtuvo el bronce en la categoría "educación", por la contribución que realiza para concientizar a la sociedad sobre temas tan vitales como son el cuidado del agua y del medio ambiente.

Premio ACDE - Enrique Shaw

La Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE), en la entrega de su premio ACDE - Enrique Shaw, nos reconoció con una estatuilla-mención en la categoría "Inclusión a través del trabajo" por los planes "Agua + Trabajo" y "Cloaca + Trabajo". Este premio es otorgado anualmente a instituciones que se distinguen por desarrollar una gestión plenamente humana, altamente productiva y socialmente responsable.

Nuestra Empresa



Detalle del Palacio de las Aguas Corrientes de AySA.

52	AySA, un modelo innovador de gestión estatal
52	Funcionamiento eficiente y transparente
52	Modelo jurídico
52	<i>Composición accionaria</i>
53	Estructura organizacional
53	<i>Autoridades</i>
54	<i>Organigrama</i>
56	Regulación
56	<i>Esquema regulatorio</i>
57	<i>Marco Regulatorio de AySA</i>
57	<i>Instrumento de Vinculación de AySA</i>
58	AySA a cargo de una región estratégica del país
58	Área de acción de AySA
60	Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo
59	Dimensiones de la organización
61	Sistema integrado de gestión de los servicios
62	El servicio de provisión de agua potable
	Infraestructura
64	El servicio de saneamiento de efluentes cloacales
	Infraestructura
66	<i>Nuestro compromiso con la calidad</i>
	El control de los servicios
66	Control Centralizado del Servicio
67	El Laboratorio Central de AySA, uno de los más importantes de Latinoamérica
68	<i>Nuestro compromiso con la continuidad del servicio</i>
	Plan de Prevención y Emergencias

AySA, un modelo innovador de gestión estatal

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.

Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) es la empresa creada por el Estado Argentino para proveer los servicios de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales, con continuidad y calidad, y extender las prestaciones a todos aquellos ciudadanos que viven en su radio de acción y aún no disponen de las mismas.

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.

Funcionamiento eficiente y transparente

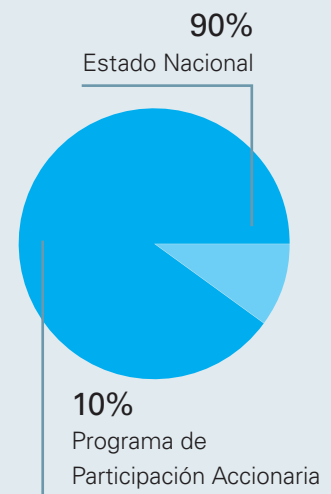
El modelo jurídico de la empresa así como su estructura organizacional permiten una gestión ágil, eficiente y transparente.

Modelo jurídico

Nuestra empresa fue constituida bajo el modelo jurídico de Sociedad Anónima para asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas al servicio.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

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





Casa de Gobierno.

Estructura organizacional

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

AUTORIDADES



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



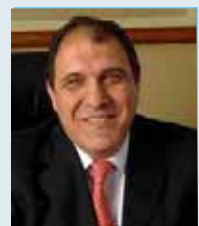
Ministro de Planificación
Federal, Inversión Pública
y Servicios
Arq. Julio De Vido



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

ORGANIGRAMA



Dirección de Producción, Tratamiento y Mantenimiento

Logístico: tiene bajo su responsabilidad el manejo de los establecimientos potabilizadores y depuradores, así como los sistemas y conductos de mayor porte. Para dar soporte a estas dependencias cuenta con las áreas de Mantenimiento y Talleres que se ocupan de la reparación y puesta a punto de la tecnología y equipamiento utilizados en los procesos.

Direcciones de Planificación y de Infraestructura

son las responsables de llevar a cabo los proyectos de renovación y rehabilitación, ampliación y desarrollo de redes e instalaciones previstos en el Plan Director de la Empresa.

Dirección de Operaciones Regionales

geográficamente, la empresa está dividida en cinco regiones, cada una está a cargo de un director que se ocupa de la atención de las distintas cuestiones técnicas y comerciales de su área.

Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo

tiene a su cargo el seguimiento ambiental de las obras, y los estudios y monitoreos tanto del recurso hídrico como de los subproductos obtenidos por la depuración de efluentes.

Direcciones de Administración y Finanzas, Desarrollo Tecnológico, Sistemas, Comercial, Compras y Recursos Humanos

actúan transversalmente aportando los recursos financieros, tecnológicos, informáticos, insumos y el capital humano necesario para la gestión.

Dirección de Desarrollo de la Comunidad

tiene la misión de responder a las necesidades de los sectores más vulnerables, carentes de servicios sanitarios, a través de programas especiales.

Dirección de Relaciones Institucionales

tiene la misión de definir y dirigir políticas de comunicación externa que permitan fortalecer la relación de la empresa con los grupos de interés.

Dirección de Asuntos Internacionales

tiene la misión de elaborar y proponer la política de AySA en materia internacional, de acuerdo a la normativa que regula la prestación del servicio público a cargo de la empresa.

Asuntos Jurídicos: asegura el cumplimiento de lo establecido en el Marco Regulatorio de AySA y su correcta aplicación.

Regiones Operativas

Capital Federal

Región Norte

Tigre
Vicente López
San Fernando
San Isidro
Vicente López
San Martín

Región Oeste

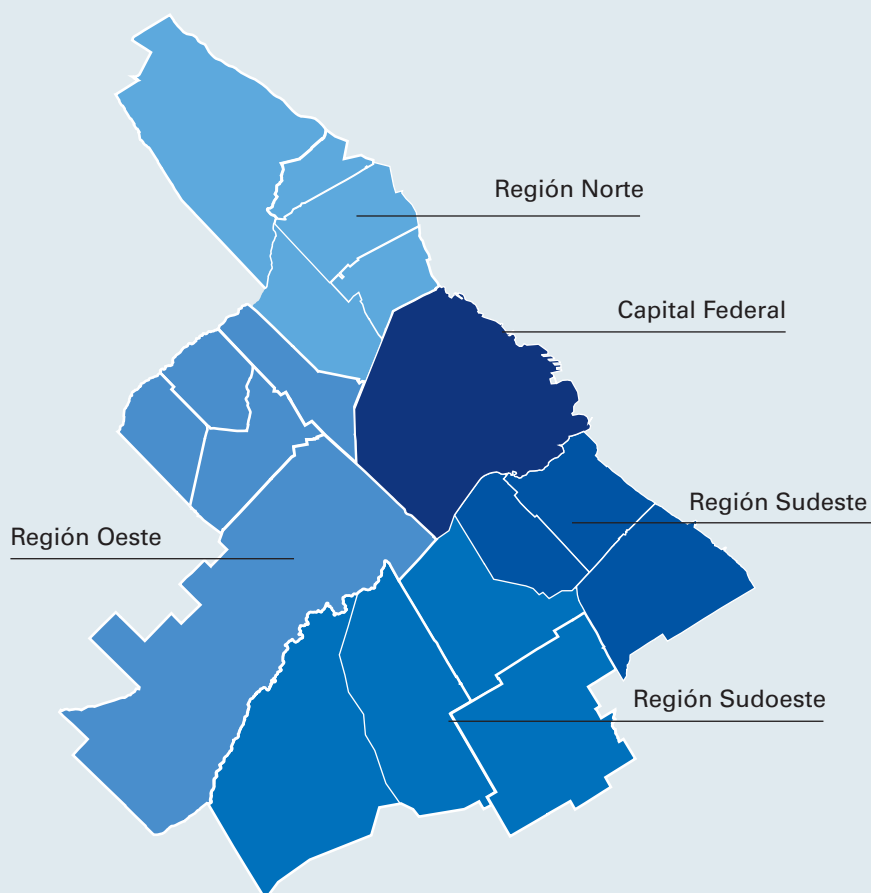
Tres de Febrero
Hurlingham
Ituzaingó
Morón
La Matanza

Región Sudoeste

Lanús
Quilmes
Avellaneda

Región Sudeste

Alte. Brown
Esteban Echeverría
Ezeiza
Lomas de Zamora



Regulación

ESQUEMA REGULATORIO

El esquema regulatorio de AySA articula la intervención de la Nación, la Provincia, la Ciudad y los 17 municipios involucrados, además de contemplar una mayor participación de los usuarios para asegurar el funcionamiento eficiente y transparente de la empresa. Define claramente ámbitos de Política y Supervisión, Auditoría y Fiscalización, y Control.



El esquema regulatorio incluye los controles necesarios que aseguran el funcionamiento eficiente y transparente de la empresa.

MARCO REGULATORIO DE AYSA

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

INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN DE AYSA

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

Este Instrumento de Vinculación, suscripto en el mes de marzo de 2010, tiene como plazo de vigencia veinte años a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio por parte de la Concesionaria (21 de marzo de 2006), pudiéndose prorrogar de común acuerdo entre las partes.



■ Objetivos establecidos en el Marco Regulatorio y en el Instrumento de Vinculación

- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas de los Planes de Mejoras, Operación, Expansión y Mantenimiento de los Servicios.
- Promover la transparencia de la gestión de la Concesión y el acceso a la información sobre sus planes y resultados.
- Prestar de forma eficiente los servicios de agua potable y/o desagües cloacales.
- Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.
- Establecer un sistema normativo que garantice la calidad, regularidad y continuidad del servicio público de agua potable y desagües cloacales.
- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los Usuarios, del Concedente, de la Concesionaria, del Ente Regulador, de la Agencia de Planificación y de la Autoridad de Aplicación.
- Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y sus bienes.
- Asegurar que las tarifas y precios que se apliquen a los servicios sean razonables y contemplen criterios de equidad distributiva entre los usuarios.

AySA, a cargo de una región estratégica del país

AySA brinda los servicios de agua potable y desagües cloacales en la capital del país y en 17 localidades de la provincia de Buenos Aires, lo que constituye un área estratégica, habitada por más de diez millones de personas.

Los habitantes servidos en el área de la concesión se encuentran dentro del promedio de las principales ciudades de la Región. Sin embargo, la falta de cobertura, es inaceptable para el desarrollo inclusivo del país. Por eso AySA está implementando planes directores de expansión para alcanzar el objetivo de universalización lo más pronto posible.

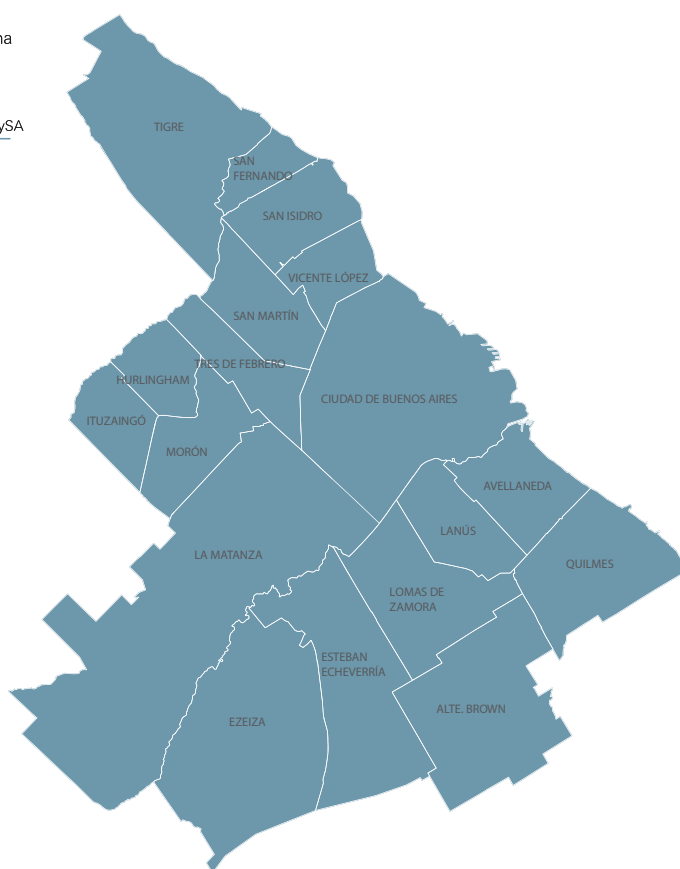
Durante la gestión de la empresa, se han beneficiado a través de las obras de expansión de agua potable: 1.294.192 habitantes y de desagües cloacales: 834.335 habitantes (datos de marzo de 2006 a diciembre de 2010).

La incorporación de aquellos habitantes que aún no cuentan con estas prestaciones esenciales es una prioridad para las autoridades y una de las tareas más importantes que AySA tiene por delante.

ÁREA DE ACCIÓN DE AYSA

Superficie total de la Concesión

1.811,3 km²



Una de las mayores proveedoras de servicios sanitarios del mundo

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

DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Cantidad de empleados:

5.055

Usuarios registrados:

3.007.174

Servicios en 2010

AGUA POTABLE

Producción promedio
diaria de agua potable:

4.643.432 m³

Población abastecida + beneficiarios de
obras al 31.12.2010:

8.677.300
habitantes

DESAGUES CLOACALES

Caudal promedio diario de efluentes
cloacales bombeados:

2.227.728 m³

Población abastecida + beneficiarios de
obras al 31.12.2010:

6.417.248
habitantes

Proveedores activos:

865

Contrataciones(*):

3.772

por un monto de:

1.726

millones de pesos

(*) Exceptuando obras de gran envergadura

Inversiones (del 03.06 al 12.10):

5.064

millones de pesos

Impuestos y aportes

pagados en 2010:

1.083

millones de pesos

Vista aérea de los decantadores de la
planta potabilizadora Gral. San Martín
en Palermo, ciudad de Buenos Aires.

Torre Toma, Río de la Plata.



Sistema integrado de gestión de los servicios

La prestación integrada de los servicios de agua y saneamiento -abarcando la producción, transporte y distribución; recolección, tratamiento y disposición- permite a AySA desarrollar con eficiencia sus actividades de operación, mejora, mantenimiento y expansión, optimizando el uso de los recursos empleados.

Frente a esta escala de negocio, la prestación en forma conjunta de ambos servicios, a través de un sistema integrado, con infraestructuras propias, le otorga ventajas competitivas y permite un manejo más eficiente de los recursos.

EL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE

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

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

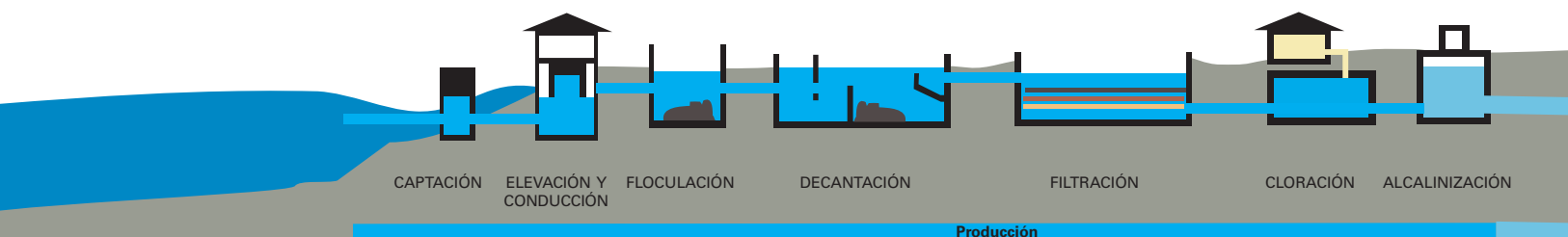
LA PRODUCCIÓN

A partir de agua superficial

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

A partir de agua subterránea

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



Río de la Plata.



EL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE EFLUENTES CLOACALES

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

LA DISTRIBUCIÓN

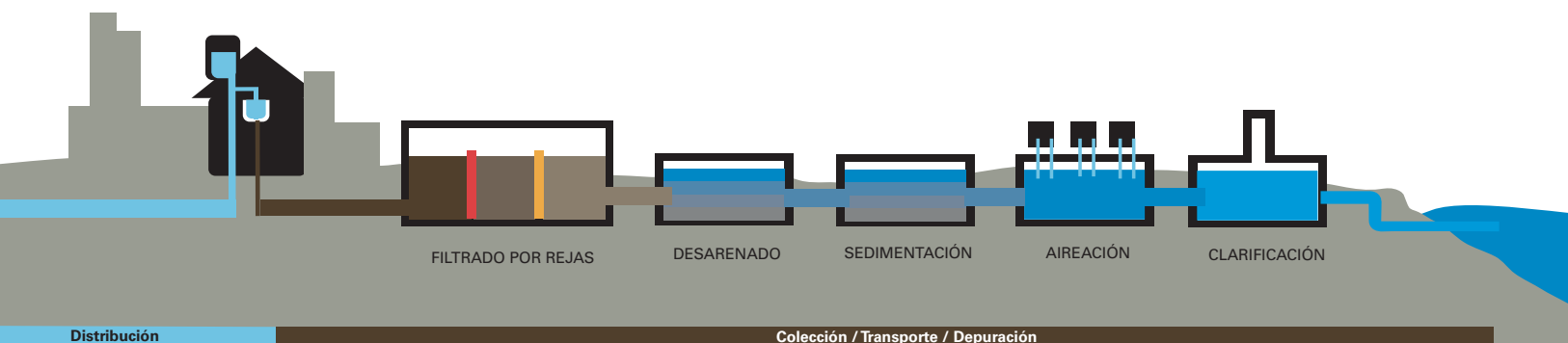
La distribución se realiza a través de un sistema integrado por ríos subterráneos, que transportan el agua por gravedad hacia estaciones elevadoras, que cuentan con cisternas subterráneas periféricas desde donde es elevada e impulsada a la red primaria -formada por conductos de gran diámetro- y de allí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

LA COLECCIÓN, EL TRANSPORTE Y LA DEPURACIÓN

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

Prestamos los servicios respetando las condiciones de: **continuidad, regularidad, calidad y generalidad**, teniendo como premisas la eficiencia, la inclusión social y la protección del medio ambiente.

Es importante mencionar que la empresa no puede ejercer el poder de policía sobre los recursos hídricos.



Infraestructura

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
Más de 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

Perforaciones

279

- En funcionamiento - En reserva

243

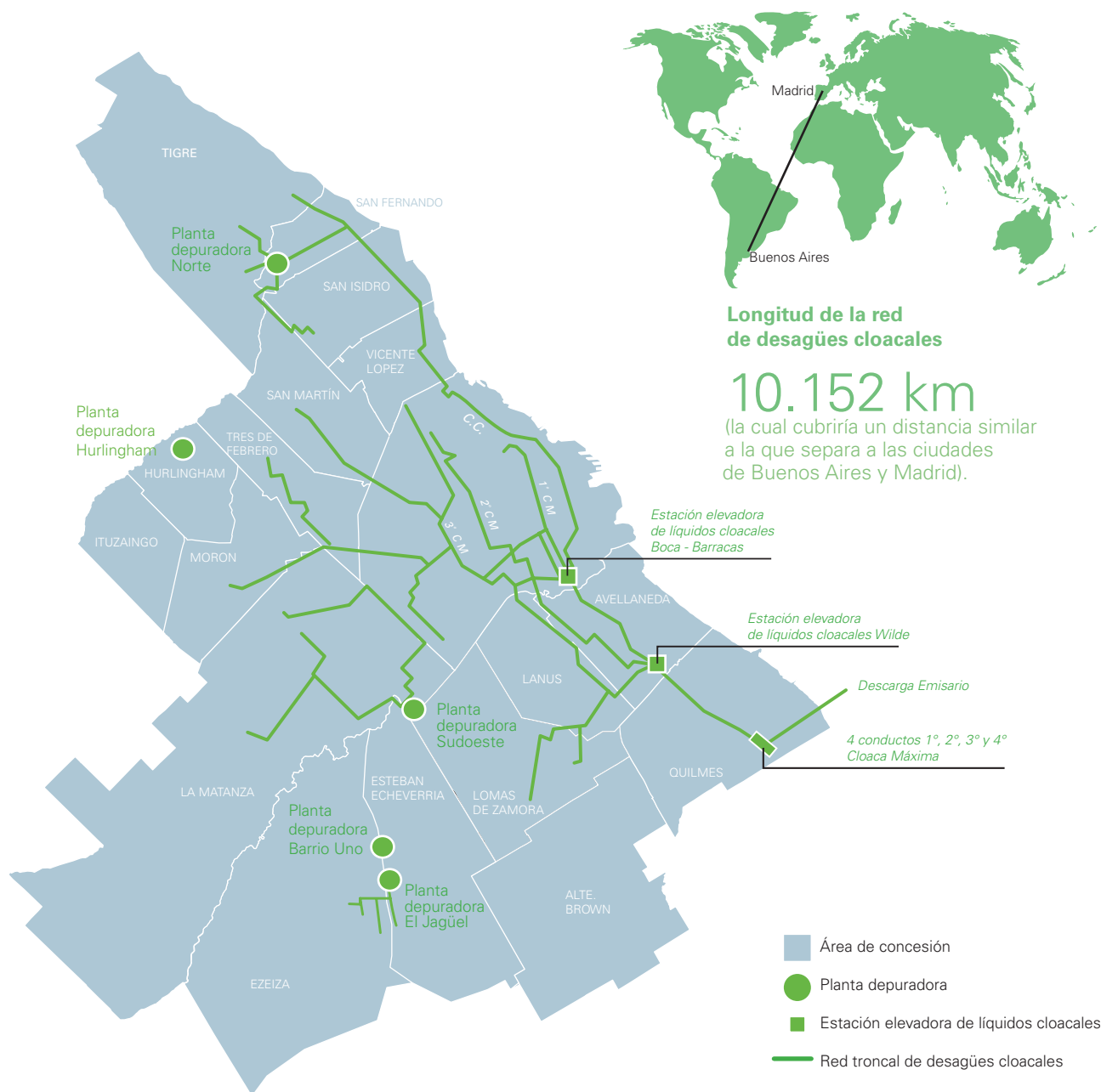
36

Conexiones domiciliarias

1.695.668

Infraestructura

Sistema de recolección y tratamiento de efluentes cloacales





Conexiones domiciliarias

1.068.785

Estaciones de bombeo

95



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.

Establecimientos

5 plantas depuradoras

Planta 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
510.186 habitantes
Obra de ampliación en ejecución que beneficiará a 300.000 habitantes más.

Planta Norte

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



Planta Barrio Uno

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

Planta Hurlingham

- AÑO DE INCORPORACIÓN AL SERVICIO
2010
- UBICACIÓN
Partido de Hurlingham
- SUPERFICIE
35 hectáreas
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
39.000 m³/día
- POBLACIÓN A LA QUE SIRVE ACTUALMENTE
36.000 habitantes

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
33.965 habitantes
Obra de ampliación en ejecución que beneficiará a 150.000 habitantes más.

El control de los servicios

Brindar servicios de calidad es uno de nuestros principales compromisos. Para ello y en pos del cuidado del medio ambiente, efectuamos rigurosos controles en forma permanente en todo el ciclo de uso del agua.

Somos concientes de la importancia de garantizar la calidad de los servicios que prestamos, solo basta con tener presente este dato: 88 % de todas las enfermedades del mundo en desarrollo se producen como consecuencia de no contar con agua segura o a causa de no disponer de saneamiento adecuado.

Por eso, efectuamos estrictos controles que 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 controlamos los líquidos residuales volcados al sistema cloacal así como el efluente tratado por las plantas depuradoras antes de su descarga al medio receptor.

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

Control Centralizado del Servicio



Para controlar el funcionamiento de los servicios, contamos con un Centro de Control ubicado en la planta Gral. San Martín, que permite, en tiempo real, la adquisición y reporte de información así como el comando a distancia, mediante diversos equipos distribuidos en diferentes sitios del área de acción.

A través de este Centro, nuestros técnicos monitorean las estaciones elevadoras, los rebombes, los pozos de agua, las plantas potabilizadoras Gral. San Martín, Gral. Belgrano y Dique Luján, las plantas depuradoras Norte, Sudoeste y El Jagüel, el establecimiento Wilde, las estaciones de bombeo cloacal y diferentes puntos del sistema. Así pueden verificar parámetros de calidad, caudal y presión del agua a lo largo de la extensa red que cubre la ciudad de Buenos Aires y los 17 partidos del conurbano que atiende la empresa.

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

El Laboratorio Central de AySA, uno de los más importantes de Latinoamérica, es responsable del control de la calidad del agua que la empresa produce y distribuye. Controla, también, la calidad de los líquidos residuales recolectados y transportados por la red cloacal, así como la entrada y salida a los establecimientos depuradores y el volcamiento final a los medios receptores.

Efectúa aproximadamente 500 mil determinaciones por año, sobre muestras recogidas en distintos puntos de las redes de agua y cloaca, sobre las cuales se mide un amplio espectro de parámetros físicos, químicos, microbiológicos y biológicos, de acuerdo a lo establecido en las normas locales, y teniendo en cuenta recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Esta tarea es llevada adelante por especialistas, agrupados en cinco sectores de acuerdo al tipo de análisis que desarrollan: Microbiología, Química General de Aguas, Química de Industria y Cloaca, Química Orgánica y Espectrometría (Absorción y Emisión Atómica); además de las personas encargadas de tomar muestras y de personal administrativo.

Asimismo, se debe resaltar que el Laboratorio está equipado con la más alta tecnología. Cuenta con instrumental de última generación para análisis de compuestos orgánicos: cromatógrafos en fase gaseosa con distintos detectores, CG-Masa, HPLC, carbono orgánico total; equipos para la detección de metales y otras sustancias inorgánicas: espectrofotómetros de absorción atómica, plasma inducido, autoanalizadores, cromatografía iónica para la determinación de aniones y cationes; microscopios de epifluorescencia, autoanalizador para la determinación de DBO, cianuros, fenoles y detergentes; y equipos auxiliares, como campanas de flujo laminar, equipos productores de agua ultrapura, lavadoras automáticas, etcétera.

Fruto del trabajo realizado, ha sido acreditado con la norma ISO 17025, el reconocimiento formal más importante que puede recibir un laboratorio respecto de su competencia técnica.

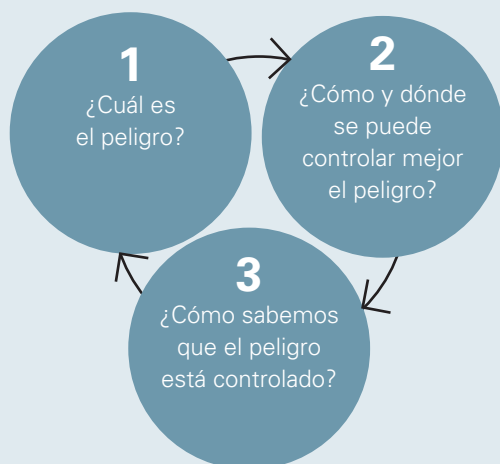
Con personal altamente capacitado e instrumental
de última generación, nuestro Laboratorio Central efectúa
un riguroso control del agua en todo su ciclo.



Plan de Prevención y Emergencias

VISIÓN GENERAL DE HACCP

Hazard Analysis and Critical Control Point



Para asegurar la calidad y continuidad de los servicios que presta la empresa, desarrollamos un Plan de Prevención y Emergencias (PPE), basado en los principios difundidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sustentado en la metodología Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP).

El mismo es un plan de actividades y evaluación continua e integral del sistema de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales, para prevenir situaciones anómalas que puedan afectar la calidad de estas prestaciones o la confiabilidad, expectativas que sobre el mismo tienen las distintas partes interesadas.

La metodología HACCP está orientada 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 PCC son aquellos en los cuales se domina o minimiza un peligro o los puntos en que se monitorean preventivamente resultados clave de los distintos procesos, estableciendo las medidas que, en caso de desvío, deben adoptarse.

Comprende 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.

Entonces, el PPE se define como un Plan que: "...Está dirigido a evitar o disminuir la posibilidad de ocurrencia de un riesgo (etapa proactiva), dar respuesta rápida y eficiente ante una crisis (etapa reactiva)."

El PPE designa con precisión quién hace qué, cuándo, cómo y dónde, y está en conocimiento de toda la empresa. Así en todo "evento" la organización "acción-reacción" designa un líder y detalla roles; determina los objetivos y desarrolla normas, procedimientos y recursos a emplear; asigna responsabilidades, planifica y dirige las operaciones y establece comunicaciones internas-externas, incluyendo la coordinación con instituciones como Defensa Civil y organismos de regulación y control; y dispone de un sistema integral de guardias.



PPE



- Carpeta general
- Carpeta Contingencias
- Carpeta Capacitación
- Carpeta particular
- Área / Planta/ Región
- Libro de abordó

El campo de aplicación cubre los aspectos relevantes de los procesos y acciones relacionados con los servicios, la infraestructura y activos involucrados, y los procedimientos a emplear en la gestión y prevención de emergencias. Abarca los sistemas de abastecimiento de agua, tratamiento, transporte, elevación y distribución -por un lado-, y recolección, bombeo y tratamiento de líquidos cloacales -por el otro-; además de otras actividades más generales como facturación, cuestiones con los clientes, riesgos del trabajo, etc.

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

Durante 2010, trabajamos en la revisión del Manual y el Procedimiento de guardias, en las tablas de riesgos y en la ejecución de encuestas y auditorías internas (revisión de teléfonos importantes y organigramas de cada área).

Además, durante todo el año se trabajó en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.

En AySA contamos con un Plan de Prevención y Emergencia (PPE), un documento que contiene las pautas a seguir ante cualquier riesgo operativo en evidencia, garantizando así la calidad y continuidad de los servicios.

NUESTRO DESEMPEÑO 2010





72 | **Nuestros servicios en 2010**

90 | **Avance del Plan Director en 2010**

116 | **Desarrollo tecnológico
y equipamiento**

120 | **Destacados 2010**

124 | **Nuestro desempeño económico
2010**

138 | **Nuestro desempeño social
2010**

140 | Nuestros empleados

162 | Nuestros proveedores

172 | Nuestros usuarios

198 | La comunidad

230 | **Nuestro desempeño ambiental
2010**

Vista aérea de la planta potabilizadora Gral. Belgrano en Bernal. Quilmes, provincia de Buenos Aires. Argentina.

Nuestros servicios

2010



74 | **El servicio de provisión
de agua potable**

74 | La producción

75 | La distribución

76 | **El servicio de saneamiento
de efluentes cloacales**

76 | La recolección

76 | El tratamiento

79 | **La calidad de nuestros servicios**

79 | Agua segura

84 | Desagües controlados

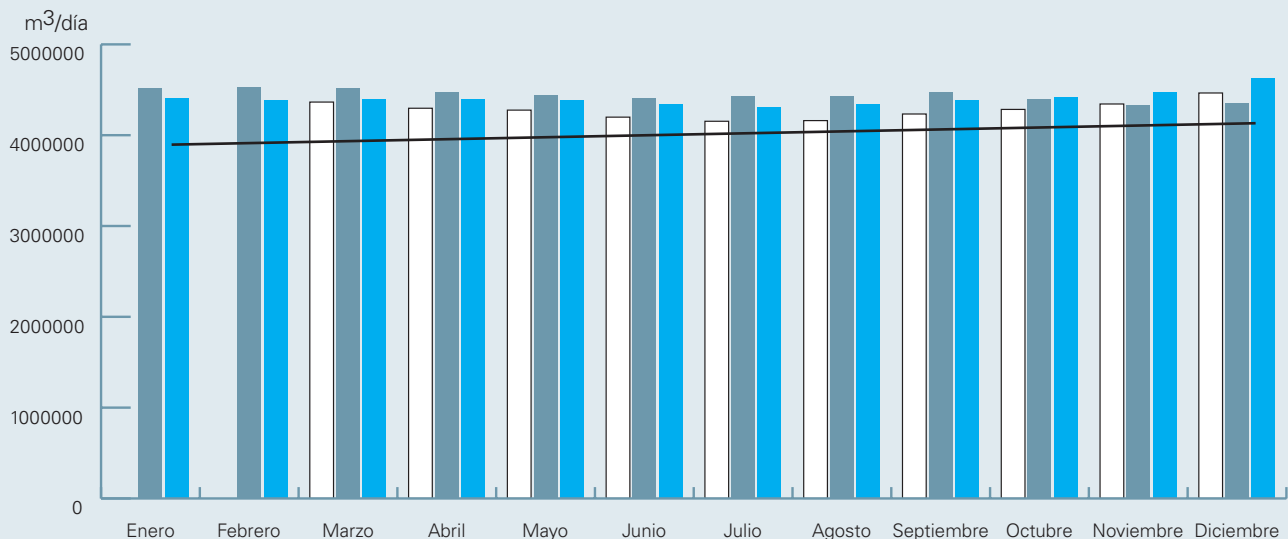
88 | **Sistemas de Gestión
certificados**

El servicio de provisión de agua potable




La producción

La producción promedio diaria de las plantas potabilizadoras, durante el año 2010, fue de **4.407.527 m³**.

EVOLUCIÓN DEL AGUA PROMEDIO PRODUCIDA EN PLANTAS POTABILIZADORAS



	2006	2009	2010
Enero		4.523.207 m³/día	4.413.247 m³/día
Febrero		4.535.569 m³/día	4.381.459 m³/día
Marzo	4.364.683 m³/día	4.517.930 m³/día	4.397.629 m³/día
Abril	4.296.723 m³/día	4.469.817 m³/día	4.401.267 m³/día
Mayo	4.276.048 m³/día	4.441.855 m³/día	4.390.870 m³/día
Junio	4.198.660 m³/día	4.405.940 m³/día	4.342.703 m³/día
Julio	4.153.297 m³/día	4.427.323 m³/día	4.312.709 m³/día
Agosto	4.160.714 m³/día	4.435.191 m³/día	4.343.768 m³/día
Septiembre	4.233.329 m³/día	4.470.121 m³/día	4.387.354 m³/día
Octubre	4.283.765 m³/día	4.398.774 m³/día	4.417.192 m³/día
Noviembre	4.343.557 m³/día	4.326.569 m³/día	4.476.076 m³/día
Diciembre	4.464.751 m³/día	4.358.445 m³/día	4.626.046 m³/día

 Año 2010
 Año 2009
 Año 2006



Técnicos de la planta potabilizadora Gral. San Martín.

A ello debe adicionarse, para algunas zonas de la concesión, el aporte de 235.905 m³ por día, que se extraen de las 243 perforaciones en funcionamiento y, eventualmente, de las 36 que se encuentran en reserva en el conurbano bonaerense, dentro del área de acción de nuestra empresa.

EVOLUCIÓN DE LOS POZOS DE AGUA

	En funcionamiento	En reserva	Total
Mar. 06			169
Dic. 09	219	32	251
Dic. 10	243	36	279

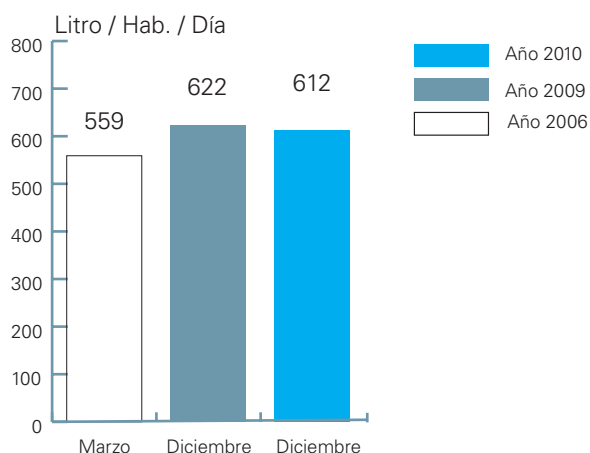
Producción promedio de agua potable en 2010:
4.643.432 m³/día

La distribución

Dotación promedio de agua potable librada a la red por habitante en 2010:

612 litros/día

DOTACIÓN



Estación elevadora de agua de AySA.

Planta depuradora Hurlingham.



El servicio de saneamiento de efluentes cloacales

La recolección

Caudal promedio de efluentes bombeados en 2010:
2.227.728 m³/día

El tratamiento

A las cuatro plantas depuradoras que poseía AySA: la Sudoeste -ubicada en la localidad de Aldo Bonzi, al oeste del Gran Buenos Aires-, el moderno establecimiento Norte- en el partido San Fernando, al norte de la concesión-, la planta El Jagüel -en Esteban Echeverría- y una más pequeña, la Barrio Uno -en Ezeiza-, en 2010, se incorporó un establecimiento más: la planta Hurlingham.

Un nuevo establecimiento incorporado a la operación de AySA en 2010

■ Planta Hurlingham

La planta depuradora Hurlingham, construida en el año 2007, fue recibida por nuestra empresa en 2008. Luego de realizar los trabajos necesarios para poder comenzar a operarla (entre ellos, se debieron finalizar las redes que la alimentan), entró en régimen permanente de funcionamiento a principios de 2010.

Este establecimiento se encuentra implantado en un predio de 35 hectáreas limitando por el río Reconquista, el Camino del Buen Ayre, la calle Gorriti y el Arroyo Soto, en el partido de Morón.

Recibe los efluentes cloacales de los

Municipios de Tres de Febrero, Morón y Hurlingham. Su capacidad de tratamiento de efluentes es de 39.000 m³/día equivalente a 135.000 habitantes.

Las instalaciones se componen de una cámara de carga donde llegan los líquidos, elevados previamente por estaciones de bombeo. En la planta son pre-tratados mediante un desbastado por rejillas de retención de residuos sólidos de 20 mm de separación entre barras y posteriormente un desarenado.

Cuenta con tres reactores para operar en paralelo, de mezcla completa, equipados con sistema de aireación del tipo

de cadenas flotantes. Los mismos son alimentados por 10 soplantes bilobulares tipo roots de 45 kw de potencia cada una.

Dispone, también, de tres clarificadores con puentes barredores de accionamiento perimetral.

En cuanto al tratamiento de los lodos, los mismos son deshidratados por medio de filtros de banda.

■ Establecimientos de bombeo y depuradores 2010

Establecimiento	Caudales (m³/s)	Tratado	Descarga cuerpo receptor
- Wilde	22,4	No	Si
- Boca - Barracas	4,4	No	No
- Pozos	4,7	No	No
- Planta depuradora Norte	0,83	Si	Si
- Planta depuradora Sudoeste	2,34	Si	Si
- Planta depuradora El Jagüel	0,14	Si	Si
- Planta depuradora Hurlingham	0,12	Si	Si
- Planta depuradora Barrio Uno	0,02	Si	Si

■ Caudales totales

	2006	2009	2010
- Caudal Bombeado	30,1m³/s	31,49 m³/s	31,50 m³/s 2.720.912 m³/día
- Caudal Tratado	2,79 m³/s	3,05 m³/s	346 m³/s 298.944 m³/día
- Caudal Cuerpo Receptor	24,4m³/s	26,09 m³/s	25,85 m³/s 2.233.440 m³/día
- Precipitaciones mensuales		81mm	98 mm

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

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

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



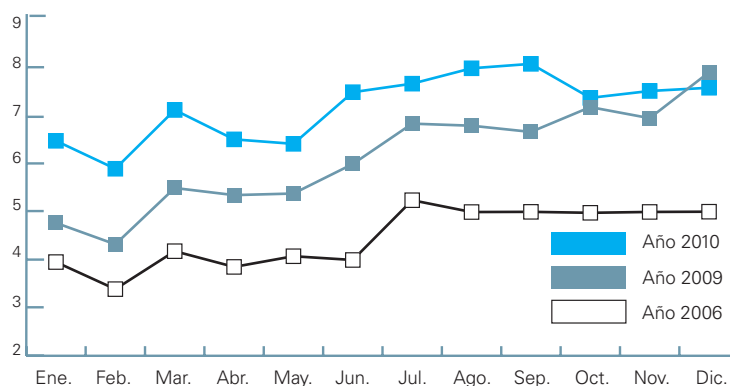
Daniel R. Sanabria

Jefe de Vaciadero y Pretratamiento de la planta depuradora Sudoeste

“La planta Sudoeste cuenta con un Vaciadero que recibe aproximadamente 280 camiones atmosféricos a diario, que transportan los líquidos cloacales provenientes de pozos absorbentes domiciliarios.

El procedimiento de recepción, control y descarga se realiza de la siguiente manera: el transportista entrega un manifiesto de descarga junto con un vale con el que se corrobora si los datos están bien y si el chofer o la empresa están habilitados; luego se extrae una muestra de aproximadamente un litro como mínimo, la cual es analizada en el laboratorio del vaciadero donde se determinan -de manera muy rápida para evitar problemas en las vías de acceso y liberar al transportista- el pH, sulfuros, cromo hexavalente, cianuros, presencia de hidrocarburos o grasas, etc. Si la carga es aceptada pasa directamente a la playa de descarga. Si no cumple con los parámetros de descarga, se procede a extraer otra o más muestras necesarias para confirmar el rechazo en presencia del transportista. Una vez comunicada la situación y aclarando el motivo del rechazo en ‘observaciones del manifiesto’, que se sella con la leyenda de ‘rechazado’,

Camiones ingresados en 2010



En 2010, se recibió un promedio mensual máximo de 8.000 camiones y 6.000 como mínimo, el promedio anual fue de 7.000 camiones mensuales. Ingresaron 280 camiones diarios con un caudal descargado de 5.500 m³/día.

se devuelve el vale y no procede a descargar.

La mayoría de los rechazos es por los líquidos con abundante grasas, detergentes o hidrocarburos. Es importante controlarlo porque afecta nuestro tratamiento biológico.

Tenemos registradas más de 170 empresas, entre habilitadas e inhabilitadas, donde estas últimas no pueden ingresar a descargar hasta que no regularicen su situación respecto a la entrega de la documentación actualizada en nuestra oficina administrativa.

Tanto en el Vaciadero como en toda la planta cumplimos con la normativa ambiental vigente, aplicándola en todas nuestras actividades: capacitando e informando a todo nuestro personal para que se desempeñe en sus funciones correctamente, cuidando siempre el medio ambiente. La planta está certificada bajo la norma 14001.

En el Laboratorio del Vaciadero trabajan 6 personas en total y 4 personas en el sector Pretratamiento, que se dividen en dos turnos cada sector.

Para realizar el trabajo nos aseguramos de tener los elementos de seguridad necesarios: ropa, botines, antiparras, guantes descartables para hacer los análisis, todos los equipos de protección personal que se deben utilizar, dado que la matriz del líquido es bastante complicada y requiere que las medidas de seguridad sean importantes. Hay una supervisión constante en cuanto a la utilización y la provisión de estos elementos.

Si no existiera el Vaciadero, los camiones atmosféricos descargarían en otros lugares que no corresponde y se podría generar o registrar un gran peligro para el medio ambiente.

Las empresas vienen de diferentes zonas del Gran Buenos Aires y el Vaciadero sí o sí tiene que funcionar, porque de esto depende la salud de la población que aún no cuenta con redes cloacales. Los transportistas prestan mucha colaboración, generalmente hay buena relación con ellos. En este tipo de trabajo siempre aparecen cosas nuevas, se generan nuevas experiencias y eso me interesa mucho. Uno va aprendiendo y todavía puedo seguir aprendiendo mucho más.”

La calidad de nuestros servicios

Agua segura

Las normas que debemos cumplir para asegurar la calidad del agua de consumo incluyen 58 parámetros definidos en el Marco Regulatorio, el cual se basa fundamentalmente en las indicaciones del Código Alimentario Argentino, de las Guías de la OMS y de las características del servicio que presta AySA. Además, realizamos controles complementarios en línea con las principales normas internacionales de referencia.

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



Los controles

- Controles en línea

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

- Controles en laboratorio de planta

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

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

- Controles del Laboratorio Central

Los controles que realiza el Laboratorio Central de AySA, 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 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.

■ Proyecto Daphnia

María Carolina González

Analista de Laboratorio

Trabaja en el Área de Microbiología y Biología del Laboratorio Central de AySA



María Carolina González, Analista de Laboratorio, Laboratorio Central de AySA.

En 2010, en el Laboratorio Central, tuvimos la iniciativa de una línea de investigación aplicada a la Empresa, su función y misión. Así, se empezaron a hacer algunos desarrollos, como por ejemplo, los estudios de ecotoxicidad en el cuerpo de agua.

La idea es hacer un estudio de toxicidad utilizando animales respecto de otros estudios de toxicidad con máquinas o equipos. Los animales de la especie Daphnia magna se encuentran habitualmente en cursos de agua natural de Argentina, son bastante comunes. Tienen dos cosas fundamentales: por un lado, su alta sensibilidad, son capaces de determinar la contaminación a nivel de trazas, en muy bajas dosis de contaminación (lo que llamamos contaminación incipiente). La población con la que trabajamos está normalizada y se utiliza agua especial que está determinada por la Agencia de Protección Ambiental (EPA). Por otro lado, tienen reproducción partenogenética, por eso, toda la población que analizamos está compuesta por hembras, no hay reproducción sexual. Lo que significa que da lo mismo cualquier individuo de la misma edad que se utilice para hacer el ensayo. Por eso se selecciona a esta especie.

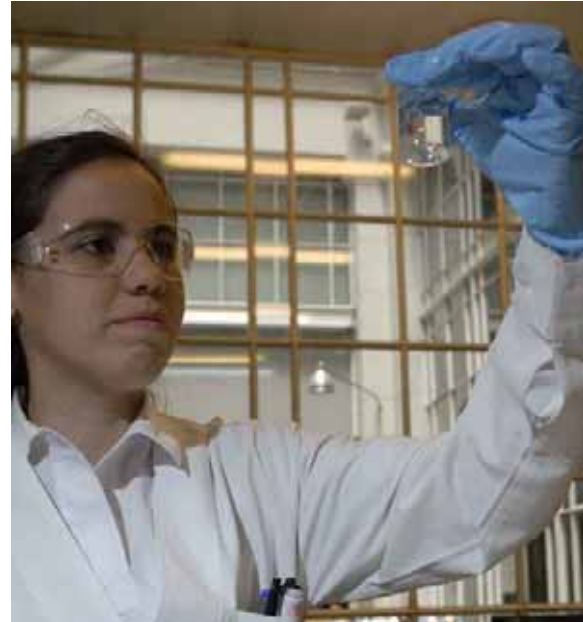
Contamos con una sala con baja temperatura, determinada dentro de un rango; un medio estable con agua especial y un fotoperíodo de 8 horas de sombra y 8 horas de luz. Esto hace que los individuos estén acostumbrados a una situación

permanente. Así tomamos cualquier individuo, siempre en las mismas condiciones, y estabilizamos esa población para después hacer el ensayo.

El ensayo puede ser de dos maneras: el tradicional y el que proviene de un kit comercial. El ensayo tradicional toma 48 horas y la idea de hacerlo es tener un estudio rutinario de la contaminación en el curso de agua, contaminación incipiente, y es programado. En ensayo del kit comercial dura dos horas y se lo utiliza ante una emergencia. Lo que se evalúa en el método tradicional es qué número de animales sobreviven. En el método de dos horas se evalúa de manera indirecta. Hay una reacción enzimática involucrada. A los animales se los deja hambreados, durante 24 horas. Se los expone en tubos al tóxico a evaluar, durante una hora. Siempre se trabaja con seis animales por cada uno de los tubos. Luego, se alimentan con un volumen determinado de azúcar especial que tiene un marcador fluorescente. A los 15 minutos, se los expone a luz ultravioleta para que los animales empiecen a fluorescer y se observa que algunos sí fluorescen y otros no. Detectamos los que hayan podido ingerir este alimento por su reacción enzimática. La ingesta hace que se corte un enlace entre la molécula de azúcar y el marcador para que reaccione y el animal flurezca. Si el animal está inhibido enzimáticamente no puede ingerir el azúcar y no fluoresce, por lo tanto, hay toxicidad. Esto se infiere dado que la inhibición enzimática, teniendo todas las

condiciones controladas, solo puede ser causada por algún agente presente en el medio al que se expuso a los animales. Cuando empezamos con el proyecto Daphnia vimos una necesidad básica: la alimentación. Por lo tanto, se necesitó cultivar algas. Este cultivo es un trabajo conjunto, muy interesante, que estuvimos haciendo desde 2009 y 2010, y seguirá en 2011. Las algas también pueden ser indicadores de contaminación y la idea es utilizar las herramientas del Laboratorio Central, como son los cultivos de algas para realizar la calibración de equipos, como por ejemplo un flourómetro, que puede determinar la concentración de pigmentos de algas y cuantificar, así, su presencia en el cuerpo de agua, entre otras cosas. Esta es una herramienta también de alerta temprana para los sucesos de proliferación algal que incrementará los muestreos en el Orión para luego sistematizarlos correctamente con niveles de alerta confiables, hacer la medición on-line y no tener que recurrir a las técnicas tradicionales de laboratorio, que tardan entre 5 y 24 horas o a veces 48. Así se va acortando tiempo y disminuyendo muestreos para el Laboratorio Central y se facilita el trabajo del analista.

Lo importante de esta investigación y el desarrollo en el Laboratorio Central es que es un esfuerzo muy grande de gente que tiene ganas de hacer esto. El método empezó a ser algo tangible. Antes era sólo un proyecto y ahora se convirtió en una técnica en el Laboratorio.



PARÁMETROS CONTROLADOS

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

- Características físicas

Corresponden a 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 criterios estéticos percibidos por los consumidores.

- Características químicas

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

Este amplio espectro cubre:

- **Sustancias “indeseables”** como aluminio, hierro, manganeso, entre otros. En este grupo se incluyen sustancias cuyo efecto se limita sólo a las características organolépticas y estéticas del agua, que pueden provocar su rechazo por parte del usuario, pero que no significan riesgo para su salud. Por ejemplo, el exceso de hierro que puede teñir la blanquería.

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

- **Características 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: pH, dureza, sólidos disueltos. Apuntan a obtener un agua tratada que no resulte ni agresiva ni incrustante al sistema de distribución. Para ello, se requiere de un contenido mínimo de calcio o magnesio (dureza).

- **Compuestos orgánicos:** 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 con microorganismos patógenos puede causar enfermedades en el corto plazo o de manera inmediata. La norma contempla cuatro parámetros que corresponden a bacterias “indicadoras de contaminación”, cuya presencia en el agua indica que existe contaminación pero no necesariamente con microorganismos peligrosos.

La calidad en 2010

Durante 2010, se extrajeron y analizaron cerca de 11.200 muestras en los más de 400 puntos fijos que tenemos en las redes distribuidoras de nuestra área de concesión.

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA

CALIDAD PROMEDIO DE AGUA SUPERFICIAL ABASTECIDA

1 - CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
Color	u.de c.	10	5,6	2455	97,90%
Olor y Sabor		No objetable	-	2697	99,74%
Turbiedad in situ (4)	UNT	<1,0	0,7	11239	99,70%
2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS	Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
2.1 - Sustancias Inorgánicas					
Alcalinidad total (Co3Ca)	mg/l	400	109,3	2455	95,80%
Aluminio residual	mg/l	0,2	0,10	2454	99,40%
Arsénico (As)	mg/l	0,05	<0,02	2694	>99,00%
Cadmio (Cd)	mg/l	0,005	<0,0009	2454	100%
Cianuro	mg/l	0,1	0,05	1348	100%
Cloro activo (1)	mg/l	<0,2	1,1	11247	99,50%
Cloruros	mg/l	250	29,6	2455	100%
Cobre (Cu)	mg/l	1,0	0,05	2454	100%
Cromo (Cr)	mg/l	0,05	<0,01	2454	100%
Dureza total (Co3Ca)	mg/l	400	76,4	2455	100%
Fluoruro (F) (2)	mg/l	2,0	0,56	2455	100%
Hierro total (Fe) (3)	mg/l	0,1	0,1	2454	98,60%
Manganeso (Mn)	mg/l	<0,05	0,04	2454	97,27%
Mercurio (Mg)	mg/l	0,001	<0,0005	2454	100%
Nitrato (No3-) (3)	mg/l	45	10,8	2781	98,00%
Nitrito	mg/l	0,1	0,01	1347	100%
Amonio (NH4+)	mg/l	0,2	0,05	1348	99,70%
pH (Pozos)	mg/l	6,5-8,5	-	-	-
pH (Plantas) (5)	mg/l	pHs+/-1,0	7,5	2455	86,10%
Plomo (Pb)	mg/l	0,01	<5,0	2453	>99,90%
Selenio (Se)	mg/l	0,01	<0,005	2454	100%
Residuo conductimétrico (8)	mg/l	1000	298,1	2781	99,40%
Sulfatos (SO4=) (9)	mg/l	200	38,0	2455	100%
Zinc (Zn++)	mg/l	5	<0,05	2454	100%

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

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

3) 95% de las muestras.

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

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

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

7) 95% de las muestras.

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

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

2 - CARACTERÍSTICAS QUÍMICAS		Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
2.2 - Sustancias Orgánicas						
Trihalometanos (THM)	(7)	µg/l	100	40,5	2663	100%
Aldrin		µg/l	0,01	<0,01	192	100%
Dieldrin		µg/l	0,01	<0,01	192	100%
Clordano		µg/l	0,1	<0,1	192	100%
DDT (Total Isómeros)		µg/l	1	<1	192	100%
Detergentes		mg/l	0,5	<0,2	1348	100%
Heptacloro		µg/l	0,04	<0,04	192	100%
Heptacloroepoxido		µg/l	0,04	<0,04	192	100%
Lindano		µg/l	3	<0,04	192	100%
Metoxicloro		µg/l	30	<5	192	100%
2,4 D		µg/l	100	<20	192	100%
Benceno		µg/l	10	<2,5	517	100%
Hexacloro Benceno		µg/l	0,01	<0,01	192	100%
Monocloro Benceno		mg/l	0,003	<2,5	517	100%
1,2 Dicloro Benceno		mg/l	0,0003	<0,0003	517	100%
1,4 Dicloro Benceno		mg/l	<0,0001	<0,0001	517	>99,00%
Clorofenoles		µg/l	1	<1	192	100%
Tetracloruro de Carbono		µg/l	3	<0,5	517	>99,00%
1,1 Dicloroeteno		µg/l	0,3	<0,3	517	>99,00%
Tricloroetileno		µg/l	20	<2	516	97,67%
1,2 Dicloroetano		µg/l	10	<1	517	100%
1,1,1 Tricloroetano		µg/l	200	<0,5	517	100%
Cloruro de Vinilo		µg/l	2	<2	516	100%
Benzopireno		µg/l	0,01	<0,01	192	100%
Etilbenceno		mg/l	0,7	<0,005	517	100%
Estireno		mg/l	0,1	<0,005	517	100%
Tolueno		mg/l	1	<0,005	517	100%
Tetracloroeteno		µg/l	10	<0,5	517	100%
3. CARACTERÍSTICAS BACTERIOLÓGICAS		Unidad	Valores	Promedio	Análisis realizados	Conformidad
Bacteria Aeróbicas a 37° (Recuento en placa)		UFC/ml	100	-	11244	>99,90%
Bacterias Coliformes Totales (Membrana Filtrante)	(6)	UFC/100ml	<1	-	11244	>99,00%
Escherichia Coli (Membrana Filtrante)		UFC/100ml	<1	-	11244	100%
Pseudomonas aeruginosa por 100 ml		U/100ml	Ausencia	-	11244	98,90%

Adicionalmente a lo regulado, efectuamos **47.484** determinaciones de otros parámetros, que nos permiten obtener información valiosa para la operación y contribuyen a la mejora continua que buscamos en la calidad del servicio.

Desagües controlados

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

Los controles

- *Controles en línea*

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

- *Controles en laboratorio de planta*

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

- *Controles de Laboratorio Central*

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



LOS PARÁMETROS CONTROLADOS

- **Temperatura:** relacionada con la actividad biológica que se desarrolla en el líquido cloacal.

- **pH:** 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): 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):** mide el oxígeno que consumen las bacterias para su desarrollo utilizando como alimento la materia orgánica. 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 y detergentes.



Laboratorio Central de AySA.

La calidad en 2010

Parámetros	Desagües a cuencas (1)	Análisis	Conformidad	Sin tratamiento	Análisis	Conformidad	Tratamiento secundario (3)
pH	5,5 - 10	86	100 %	6,5 - 8	41	100	6,5 - 8
SSEE	100 mg/l	272	98,53 %	100 mg/l	77	100	100 mg/l
Sulfuros	1 mg/l	274	97,81 %	-	-	-	1 mg/l
Temperatura	45°	177	100 %	45°	77	100	45°
D.B.O. (sobre muestra bruta)	200 mg/l	225	92 %	300 mg/l	74	100	30 mg/l
D.Q.O.	-	-	-	-	-	-	125 mg/l
Oxígeno Consumido al KMnO4 (sobre muestra en bruto)	80 mg/l	274	95,99 %	120 mg/l	77	100	-
MES	-	-	-	-	-	-	35 mg/l
Cianuros Totales	1 mg/l	333	100 %	1 mg/l	77	100	1 mg/l
Cianuros destructibles por cloración	0,1 mg/l	1	0 %	0,1 mg/l			0,1 mg/l
Hidrocarburos Totales	50 mg/l	273	100 %	100 mg/l	77	100	50 mg/l
Cromo III	2 mg/l	184	100 %	2 mg/l	77	100	2 mg/l
Cromo VI	0,2 mg/l	184	100 %	0,2 mg/l	77	100	0,2 mg/l
SRAO Detergentes	5 mg/l	274	98,54 %	5 mg/l	77	100	3 mg/l
Cadmio	0,1 mg/l	218	100 %	0,1 mg/l	77	100	0,1 mg/l
Plomo	0,5 mg/l	218	100 %	0,5 mg/l	77	100	0,5 mg/l
Mercurio	0,005 mg/l	273	99,63 %	0,005 mg/l	77	100	0,005 mg/l
Arsénico	0,5 mg/l	271	100 %	0,5 mg/l	75	99,67	0,5 mg/l
Sustancias Fenólicas	0,5 mg/l	274	99,27 %	0,5 mg/l	77	100	0,5 mg/l
Plaguicidas y Herbicidas	-	-	-	Los mismos límites que para el agua de captación	847	100	Los mismos límites que para el agua de captación

1) Control a cargo de la Concesionaria.

2) Control a cargo del Ente Regulador.

3) Deben cumplirse el 90% de las muestras.

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



Planta depuradora Sudoeste, en La Matanza.

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DESAGÜES

PLANTA DEPURADORA		DBO		MES	
Sudoeste	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	80,0%	6.774	88,6%	14.507
	2007	79,3%	7.034	89,0%	16.043
	2008	83,7%	8.613	90,9%	19.094
	2009	85,7%	9.923	91,9%	22.402
	2010	84,7%	8.550	93,4%	25.947
PLANTA DEPURADORA		DBO		MES	
Norte	Año	% eliminación	Tn anuales eliminadas	% eliminación	Tn anuales eliminadas
	2006	92,0%	3.250	93,9%	4.306
	2007	92,1%	3.709	93,8%	4.339
	2008	91,3%	2.933	93,9%	3.590
	2009	91,9 %	3.787	94,7%	5.806
	2010	91,0%	4.314	95,0%	7.232
PLANTA DEPURADORA		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
	2009	89,0%	433	85,3%	649
	2010	86,0%	465	87,8%	732

DBO: Demanda Bioquímica de Oxígeno.

MES: Materia en Suspensión.

En AySA, trabajamos las 24 horas los 365 días del año para garantizar la calidad del agua en todo su ciclo y realizamos controles adicionales a los regulados, para contribuir a la mejora continua de nuestro servicios.

Sistemas de Gestión certificados

Desde nuestra creación, hemos procurado mejorar en forma continua los procesos y la calidad de los servicios que brindamos, para lo cual implementamos diferentes Sistemas de Gestión.

Como resultado de los objetivos que la empresa se ha planteado en relación a la sistematización y mejora continua de los procesos, logramos las siguientes certificaciones:

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad
Organismo de acreditación IRAM

Proceso de potabilización y transporte

Dirección de Agua
Planta Gral. San Martín
Planta Gral. Belgrano
Planta Dique Luján
Control Centralizado
Operación y Mantenimiento de Estaciones Elevadoras de Agua
Producción de Agua Subterránea, incluye plantas de tratamiento de agua subterránea

Gestión administrativa

Dirección de Saneamiento

Control de la calidad

Planta depuradora El Jagüel
Planta depuradora Barrio I

Servicio de soporte técnico, monitoreo de calidad y apoyo a la operación de la empresa

Dirección Técnica y de Desarrollo Tecnológico

Servicio de auditoría técnica, administrativa-contable, comercial, legal y de sistemas informáticos

Dirección de Auditoría Interna e Información

En etapa de implementación:

- Laboratorio Central
- Proceso de Gestión de Reclamos Técnicos - Dirección de Operaciones Regionales
- Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores de la Dirección de Compras y Almacenes.

ISO 90600

Sistema de Gestión de Reclamos
Organismo de acreditación IRAM

Sistema de Gestión de Reclamos Comerciales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y recolección de desagües cloacales.

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

ISO 14001:2004

Sistemas de Gestión Ambiental
Organismo de acreditación IRAM

Laboratorio Central

Dirección de Saneamiento

Planta depuradora Norte
Planta depuradora El Jagüel
Planta depuradora Barrio I
Planta depuradora Sudoeste
Establecimiento Wilde
Gestión de Redes
Operación y mantenimiento de las
Estaciones de Bombeo Cloacal
-zona centro, norte y sur.
Control Centralizado

En etapa de implementación:

- Planta depuradora Hurlingham

En etapa de planificación:

- Planta depuradora Berazategui

OHSAS 18001

Sistema de Gestión de Seguridad
y Salud Ocupacional
Organismo de acreditación IRAM

Laboratorio Central

Dirección de Agua

Control Centralizado
Operación y Mantenimiento de las
Estaciones Elevadoras
Producción de Agua Subterránea
incluye plantas de tratamiento de
agua subterránea
Planta potabilizadora Gral. San Martín
Planta potabilizadora Gral. Belgrano
Planta potabilizadora Dique Luján

Dirección de Saneamiento

Planta depuradora Norte
Planta depuradora El Jagüel
Planta depuradora Barrio I

En etapa de implementación:

- Planta depuradora Sudoeste
- Planta depuradora Hurlingham
- Establecimiento Wilde

En etapa de planificación:

- Planta depuradora Berazategui
- Estaciones de Bombeo Cloacal
- Gestión de Redes

ISO 17025

Organismo Argentino de Acreditación

Laboratorio Central

Laboratorio de Ensayo

Es interesante agregar que, bajo el
marco de esta acreditación, se propi-
cia la participación en ensayos inter-
laboratorios como método preferen-
cial para evidenciar la competencia
técnica.

Laboratorio de Calibración de Medido-
res de Agua

Estos logros
ponen de manifiesto
la capacidad de la empresa
y renuevan su compromiso
con el cuidado
de su personal, la atención
a los usuarios y el respeto
por el medio ambiente,
constituyendo una forma
más de colaborar
con el desarrollo del país.

Avance del Plan Director 2010



Vista aérea de la construcción de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas en Tigre, provincia de Buenos Aires, Argentina. 2010.

92	<i>Un programa sustentable</i> El Plan Director de AySA
94	Grandes obras en marcha
98	Expansión de los servicios
100	Mejoras y Mantenimiento

El Plan Director de AySA

El Gobierno Nacional nos encomendó la ejecución del programa de obras de agua y saneamiento más importante de los últimos 50 años en el país, con inversiones destinadas prioritariamente a la expansión y a aspectos clave como la calidad de los servicios y la mejora del ambiente.

Estamos avanzando en la concreción de nuestro Plan Director, con la intención de lograr la cobertura total de los servicios en el menor tiempo posible, contribuyendo de este modo al cumplimiento de las Metas del Milenio.

Este Plan viene a cubrir el atraso verificado en el último medio siglo en materia de expansión e infraestructura, debido principalmente a la falta de políticas de estado y de una planificación estratégica que contemplara los instrumentos necesarios, articulados y coordinados de manera integral, y ejecutados en forma efectiva.

Hoy, el compromiso del Estado Nacional con la universalización de los servicios de agua potable y saneamiento constituye una oportunidad histórica para superar esta carencia y promover un verdadero desarrollo inclusivo y sustentable.

Por eso desde nuestra creación, en 2006, estamos trabajando en pos de este objetivo. Para lograrlo, nuestros técnicos y profesionales han diseñado este Plan buscando la mayor eficiencia: han identificando obra por obra y han definido la secuencia más lógica para su construcción; además, estable-

cieron la calidad de los materiales y evaluaron cuáles serían los métodos constructivos más adecuados.

Es importante mencionar que, la inversión total requerida para este proyecto asciende aproximadamente a 25.000 millones de pesos. Para poder llevarlo a cabo, se han considerado las herramientas de financiación necesarias y se establecieron los procedimientos de contratación y auditoría para una gestión transparente.

Teniendo en cuenta lo mencionado, **el Plan Director de AySA constituye un programa sin precedentes, consensuado con las jurisdicciones que comprenden el área de competencia de la concesión y sustentable tanto en lo técnico como en lo económico. Contempla, por otra parte, todos los requerimientos en materia medioambiental.**

Avanzando en su concreción, ya sumamos más de 700 obras ejecutadas y en ejecución, con lo cual, además, generamos empleo en forma directa e indirecta.

Nuestro Plan Director constituye un instrumento clave desarrollado con criterios de sustentabilidad tanto técnicos, como sociales y económicos, para dar respuesta a un tema tan trascendente como la provisión de agua segura y saneamiento adecuado.

PROPÓSITOS FUNDAMENTALES DEL PLAN DIRECTOR



Fuerte expansión de los servicios de agua potable y desagües cloacales, para lograr que todos los habitantes del área de la concesión cuenten con estas prestaciones básicas.

- Incorporación de 1,5 millones de personas al servicio de agua potable en 2015, alcanzando el 100% de cobertura.
- Incorporación de 3,5 millones de habitantes al servicio de desagües cloacales en 2020, alcanzando el 95% de cobertura.



Programa para mantener adecuadamente el patrimonio de la empresa y el funcionamiento de las instalaciones, además de optimizar la operación y posibilitar las expansiones.

- Renovación y rehabilitación de redes e instalaciones existentes.
- Ampliación de los conductos primarios y secundarios de agua potable y desagües cloacales, incluyendo los ríos subterráneos.
- Ampliación de las instalaciones (establecimientos potabilizadores y depuradores, estaciones elevadoras y de bombeo, entre otras).



Desarrollo de un programa de saneamiento cuyo propósito es colaborar en la mejora de las aguas que bañan a la ciudad de Buenos Aires y al conurbano bonaerense y, al mismo tiempo, dotar de mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema existente, permitiendo así las expansiones.

- Construcción de conductos colectores e interceptores de líquidos pluvio-cloacales.
- Construcción de nuevas plantas depuradoras.
- Ampliación de las plantas existentes.

Grandes obras en marcha

Agua potable para el norte de la concesión

Planta potabilizadora “Juan Manuel de Rosas”, en Tigre

En el municipio de Tigre, continuaron avanzando las obras de la planta potabilizadora denominada “Juan Manuel de Rosas”, uno de los emprendimientos de mayor envergadura en materia de agua potable desarrollados en el país en los últimos 50 años, previstos en el Plan Director para dar respuesta al creciente aumento de la demanda del servicio en el norte del conurbano.

El proyecto demandará
en su totalidad
una inversión aproximada de
2.800 millones de pesos.

Avance físico de la obra:
37,04 %

La construcción de la planta, cuya capacidad de producción será de 900 mil metros cúbicos diarios de agua potable, beneficiará a una población de 2 millones de habitantes. Cuando se habilite su primer módulo, podrá abastecer a los vecinos de Tigre Centro y Benavidez. Una vez concluida la totalidad de las obras, este establecimiento permitirá avanzar en la expansión del servicio en los partidos de Tigre, San Martín, Tres de Febrero, Hurlingham, Ituzaingó y Morón.

LAS OBRAS DEL EMPRENDIMIENTO

■ **Construcción de las tomas en los Ríos Luján y Paraná**

- La toma en el Río Luján tendrá una capacidad de bombeo de 75.000 m³/día. El agua cruda será transportada a la planta, para alimentar el primer módulo, a través de un conducto de 900 mm de diámetro y 5.100 m de longitud.

- La toma Puerto Escobar en el Río Paraná de las Palmas se construirá a 30 m de la costa y tendrá una capacidad de 900.000 m³/día, estará unida a la planta a través de un conducto de 15 km de largo y 3,6 m de diámetro.

■ **Construcción de la planta**

- La planta constará de: cámara de llegada y cámara de aspiración de bombas, cámara de carga, tamices y floculadores, decantadores, filtros, sala de cloro, reservas, estaciones de bombeo de agua potable y planta de tratamiento de barros para acondicionar los residuos del proceso.

■ **Construcción de los conductos que vinculan la planta con la red de agua**

- Los conductos de salida de la planta serán dos, que transportarán el agua potabilizada a los partidos de Tigre y Benavidez. Tendrán un diámetro de 1.200 mm y alrededor de 17.000 m de longitud.



A diciembre de 2010, se habían concluido las instalaciones edilicias del obrador del proyecto, que incluye talleres, depósitos, planta hormigonera, oficinas de administración y fábrica de dovelas. En cuanto a esta última instalación, ha sido completamente equipada y puesta en marcha, habiéndose producido las primeras 1.500 dovelas (placas curvadas de hormigón que conformarán la estructura del acueducto de toma del Río Paraná), unos 300 metros lineales de túnel.

Para las obras de la planta fue necesario el movimiento de 196.000 m³ de suelo, para la conformación de terraplenes y elevación del terreno. Se han colocado 4.300 pilotes (116.600 metros lineales), que conformarán la fundación de los módulos de floculación, decantación, batería de filtros y edificios de producción y servicio. También, se trabaja en las estructuras de hormigón armado de los módulos 1 y 2 de la planta; y en la construcción de los edificios complementarios y estaciones de bombeo de agua cruda y tratada.

Ya se han tendido 19.000 metros -de un total de 34.000- de los conductos Tigre-Centro y Pacheco-Benavidez.

También se dio inicio a la toma del Río Luján, que consta de un doble acueducto, que, en una primera etapa, funcionará como toma de agua cruda para la alimentación del primer módulo y una vez terminada la segunda etapa, como descarga de barros del proceso de tratamiento.

Ya se ha presentado la primera parte del proyecto para la construcción de la Toma Puerto Escobar en el Río Paraná de las Palmas y se continúa trabajando en la construcción de la trinchera de acceso de máquinas tuneladoras, dovelas, equipos y materiales, necesarios para la construcción del acueducto Túnel Paraná. La Toma Puerto Escobar y el acueducto, de 15 km de extensión, permitirán abastecer a la planta con agua cruda cuando se habilite la segunda etapa.

A su vez, se encuentra en el obrador la primera de las dos máquinas tuneladoras EPB Shield, provenientes de Alemania, que construirán el megaconducto de toma.

En la actualidad, la importancia del agua potable tiene pleno reconocimiento. No obstante, todavía, muchos de nuestros compatriotas carecen de esta prestación básica. Esta nueva planta constituye una solución a este tema en el norte de nuestra concesión.

Tunelera. Construcción de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas, en Tigre.

Construcción de la planta potabilizadora Juan Manuel de Rosas, en Tigre.





Planta de ósmosis inversa.

LA NUEVA PLANTA

La nueva planta, ya construida, ha sido diseñada íntegramente por profesionales de AySA. Con una inversión de 50 millones de pesos, utilizará la técnica de Ósmosis Inversa y se convertirá en la más grande de América del Sur con esta tecnología de punta.

Esta técnica se basa en un proceso físico-químico por el cual el agua cruda es filtrada a través de membranas semipermeables en determinadas condiciones de presión y temperatura que permiten su paso pero retienen las sales disueltas, logrando un producto desmineralizado (esta tecnología de última generación es utilizada en distintas partes de mundo para potabilizar agua de mar). El volumen de agua obtenido en este procedimiento se mezcla luego con agua proveniente de pozos, alcanzando la calidad necesaria para el consumo humano.

En su primera etapa, la planta tendrá una capacidad de tratamiento de 33.600 m³/día y permitirá abastecer con agua segura y controlada a más 200.000 habitantes. En una segunda etapa, se incrementará la capacidad de tratamiento a 47.040 m³ y, de esta manera, se podrá proporcionar el servicio a más de 400.000 habitantes.

Más agua potable para La Matanza

Una nueva planta de última generación en Virrey de Pino

En 2010 se avanzó en la construcción del Sistema Virrey del Pino, proyecto que forma parte del "Sistema de Distribución de Agua Potable de La Matanza", el cual venimos llevando adelante desde marzo de 2006.

EL SISTEMA

- Una planta para el tratamiento de agua
- Batería de pozos
- El acueducto Los Cedros – Virrey del Pino
- Redes domiciliarias

Por otra parte, ya se han instalado en el municipio más de 1.400 Km de cañerías, se han realizado más de 100 perforaciones de abastecimiento y se concretaron o están en ejecución un total de 128 obras que ya permitieron incorporar a cerca de 700.000 habitantes del distrito al servicio.

Específicamente en la localidad de Virrey del Pino, se han concluido o están próximas a concluir obras de impulsión, cañerías de vinculación y plantas de tratamiento de agua menores, con una inversión cercana a los 300 millones de pesos.

Este importante emprendimiento representa una respuesta concreta a las necesidades de provisión de agua de La Matanza y ha requerido innovación tecnológica para encontrar la solución más propicia y adaptada a la calidad de la fuente disponible en la zona.



*El establecimiento depurador
más grande del país*

Planta depuradora “Del Bicentenario”, en Berazategui

Durante 2010, continuaron avanzando las obras de la planta depuradora “Del Bicentenario”, uno de los emprendimientos de mayor envergadura, tanto desde el punto de vista sanitario como ambiental, previstos en el Plan Director.

A diciembre de 2010, se había construido el edificio de la administración central (vigilancia, oficinas, sala de control y laboratorio) y estaba iniciada la construcción del edificio destinado a depósito de equipos, pañol, taller, vestuarios y administración de la planta.

Paralelamente, se están realizando la construcción de los canales de entrada y salida que obrarán de vinculación entre las cámaras del emisario existente y la planta en construcción. Asimismo, ya está en marcha, en talleres externos al predio de la obra, la fabricación de equipos electromecánicos como bombas de tornillo, tamices de banda, rejillas, bombas de arenas, bombas de flotantes, puentes desarenadores, concentradores de flotantes y lavadores de arenas, necesarios para equipar la planta.

En cuanto a la defensa costera, se ha finalizado la estructura que protegerá a la planta contra la inundación y la acción del oleaje generada durante las sudestas.

En números, la obra ha demandado la remoción de 150.500 m³ de suelo y el relleno de distintos sectores del terreno con 105.000 m³ de tierra. En cuanto a las estructuras, ya se han utilizado 14.000 m³ de hormigón y 1.500 toneladas de acero.

*Este importante emprendimiento representa
una respuesta concreta a una antigua demanda
del pueblo de Berazategui y constituye una obra fundamental
para la mejora ambiental de toda el área de la concesión.*

Su ejecución demandará
una inversión
de aproximadamente
482 millones de pesos.

Avance físico de la obra:
29,47 %

EL PROYECTO

Construcción de una estación de pretratamiento de líquidos cloacales correspondiente al denominado Sistema Berazategui, el cual atenderá a un volumen de 120.000 m³ por hora, producidos por una población de aproximadamente 4.000.000 de habitantes.

En su primera etapa, el nuevo establecimiento tendrá una capacidad de tratamiento de 33.5 m³ por segundo y efectuará los procesos de desarenado y extracción de materiales flotantes. Para tener una idea de la magnitud que esto representa, la planta podrá remover diariamente 22 toneladas de residuos sólidos, 52 toneladas de arena y 95 toneladas de grasas. También, realizará el acondicionamiento de los sólidos extraídos luego del proceso. Será alimentada por una línea de media tensión de 13,2 kV.

Expansión de los servicios

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

AGUA POTABLE	Beneficiarios estimados de obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2010	Población abastecida + Beneficiarios de obras al 31/12/2010 (1)
Región Capital Federal	2.087	2.978.873
Región Norte	54.572	1.266.774
Región Oeste	835.318	2.077.553
Región Sudoeste	349.620	1.109.469
Región Sudeste	52.595	1.244.631
Total Concesión	1.294.192	8.677.300

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



Panorámica de la zona sur de la Concesión, con vista al Río de la Plata.

DESAGÜES CLOCALES	Beneficiarios estimados de obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2010	Población servida + Beneficiarios de obras al 31/12/2010 (2)
Región Capital Federal	2.087	2.978.873
Región Norte	116.745	883.126
Región Oeste	399.499	1.368.816
Región Sudoeste	125.014	367.196
Región Sudeste	190.990	819.237
Total Concesión	834.335	6.417.248

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

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

Mejoras y Mantenimiento

En 2010, continuamos avanzando en nuestro “Plan de Mejoras y Mantenimiento” el cual involucra a todas las instalaciones existentes de producción, transporte y distribución de agua potable, y recolección y tratamiento de efluentes, con el objetivo de mantenerlas en un adecuado estado de conservación y funcionamiento, además de optimizar su operación.

Para cada componente de los sistemas se han considerado las necesidades y se han previsto las acciones preventivas, de renovación, rehabilitación y mejoras correspondientes.

Mantenimiento y mejora de instalaciones de agua

Plantas potabilizadoras

*Planta de cal, planta potabilizadora
Gral. San Martín.*

PLANTA GRAL. SAN MARTÍN

- Adecuaciones para la utilización de un nuevo coagulante

Hemos concretado obras para incorporar un nuevo coagulante: el Policloruro de Aluminio (PAC). Fue necesario realizar modificaciones de las instalaciones actuales para adecuar la recepción y el almacenamiento. Para ello, se construyó una nueva sala de bombeo y nuevas líneas de conducción para la dosificación de este coagulante.

Además, se realizó una ampliación del Laboratorio de Planta, a los efectos de afrontar la duplicación de análisis sobre ambos coagulantes y las conducciones para dosificar el PAC sobre los cuatro sectores de la planta.

Las obras incluyeron la adecuación de uno de los tanques de recepción de Sulfato de Aluminio al que se le realizó una limpieza previa con remoción del lodo del Sulfato, la verificación de su estanqueidad y la construcción de una cubierta.

Se construyó, a su vez, una plataforma de descarga para la maniobra de los camiones que proveen el coagulante.

- Rehabilitación de planta de cal

Obra en curso

Durante los primeros meses del año 2010, comenzamos a detectar problemas de funcionamiento de la planta de cal. Tomamos medidas correctivas y encaramos el diseño de una nueva planta para duplicar la capacidad de la anterior.





Como parte de estos trabajos, se han realizado modificaciones estructurales, se adquirieron cuatro apagadores de una capacidad del doble de los antiguos, se renovaron cañerías de inyección y se comenzó a construir una nueva cisterna y nueva sala de dosificación de lechada.

Planta potabilizadora Gral San Martín.

- Otras obras

Elevación de agua cruda

Se realizó la reparación y rehabilitación integral de cinco bombas.

Se llevó a cabo la rehabilitación edilicia de la Sala Nueva.

Decantación

Se completó la rehabilitación de la totalidad de los floculadores del Sector "A1".

Se realizó la renovación del sistema de lavado de decantadores.

Se inició la renovación de los tableros del Sector "C".

Baterías de Filtros

Se reacondicionó el manto filtrante de ocho filtros del Sector "B".

Se realizó el reacondicionamiento integral de nueve baterías de filtros.

Sala Lockwood

Se realizó la rehabilitación integral de tres bombas y el reacondicionamiento edilicio, tanto exterior como interior.

Impelentes principales

Se realizó la rehabilitación y reparación de bombas y motores.

Se rehabilitó la cámara de válvulas.

Se realizó la rehabilitación edilicia.

Drenajes

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

- Sistema de alimentación y distribución de energía

Se realizaron mejoras edilicias en dos subestaciones.

- Conductos de salida

Finalizaron las tareas de los dos conductos de salida de planta, los cuales poseen cuatro metros de diámetro.

Planta para la fabricación de Policloruro de Aluminio (PAC) en la planta potabilizadora Gral. Belgrano.



PLANTA GRAL. BELGRANO

- Adecuaciones para la utilización de un nuevo coagulante

La planta Gral. Belgrano ha cambiado el coagulante por el mismo producto que mencionamos en planta Gral. San Martín: el Policloruro de Aluminio (PAC). Para su utilización ha sido necesario construir una nueva sala de bombeo y nuevos conductos de dosificación.

La sala de dosificación de PAC está compuesta básicamente por siete bombas dosificadoras, alimentadas desde un sistema de cuatro tanques de almacenamiento del producto.

Todo el equipamiento se instaló dentro una sala de dimensiones adecuadas para permitir una cómoda operación y mantenimiento, con todas las medidas de seguridad, tanto para el equipamiento como para quienes deban trabajar allí.

- Renovación de tableros de bombas de agua cruda N° 1 a 3

La obra se realizó con los objetivos de confiabilizar el funcionamiento de las electrobombas, permitir el control y monitoreo a distancia, y aumentar la seguridad de las instalaciones.

Los trabajos consistieron en la renovación de todo el equipamiento eléctrico de potencia y de comando, de acuerdo al siguiente detalle: renovación de los interruptores de media tensión; renovación de todo el cableado, tanto de los tableros como el de campo, así como de todo el equipamiento eléctrico de comando y baja tensión; renovación del equipamiento electrónico de potencia de los sistemas de excitación; instalación de analizadores continuos de vibraciones y renovación de los sistemas de protección y medición.

Por otra parte, para el correcto desarrollo de la obra, se realizó un plan de trabajos que minimizó la afectación del servicio, programando las maniobras críticas para momentos de menor demanda. Además, se intensificaron las tareas de mantenimiento del resto de los equipos de agua cruda, de modo de evitar inconvenientes que pudieran sumarse a los generados por la obra.

- Otras obras

Sectores Norte y Sur – agua cruda

Se realizó la instalación de compuertas con el objetivo de regular los caudales.

Reacondicionamiento de decantadores

Se realizó el reacondicionamiento de un decantador y la limpieza y reparación de otros dos.

Filtros

Se llevó a cabo la rehabilitación de siete filtros y la construcción de uno nuevo.

Reacondicionamiento de las instalaciones

Se realizaron varias tareas dentro del predio de la planta, tales como sendas peatonales, colocación de espejos convexos y barandas de protección, entre otras.



*Planta potabilizadora Dique Luján en Tigre.
Provincia de Buenos Aires, Argentina.*

PLANTA DIQUE LUJÁN

- Obras de ampliación

Continúa en marcha la ampliación del sistema de automatización.

Se habilitó una tercera bomba de agua cruda y se instaló un filtro piloto para incrementar la capacidad de filtración.

PLANTAS DE TRATAMIENTO

- Plantas de ósmosis inversa

Se realizaron los pliegos para la contratación y se adjudicaron las siguientes obras: Unión, Santa Catalina, Glew, La Lata y 9 de Abril. Las mismas se encuentran en proceso de construcción.

Por otra parte, se realizó el reacondicionamiento de instalaciones y se cumplieron modificaciones de intensidades lumínicas.

- Equipos de intercambio iónico

Se rehabilitaron cuatro bombas de intercambio y tres plantas autoportantes.

Instalaciones de una planta de ósmosis inversa.



Membranas. Planta de ósmosis inversa.





Ríos subterráneos

El sistema de ríos subterráneos comprende una red de conductos de gran diámetro que, partiendo de los establecimientos potabilizadores Gral. San Martín y Gral. Belgrano, transporta un volumen de agua diario cercano a 3.800.000 m³ por gravedad hacia las estaciones elevadoras desde donde es elevada e impulsada a las redes de distribución.

Durante el año 2010, se desarrollaron 23 operativos, inspeccionándose una longitud total de 21.430 metros. Se efectuó la rehabilitación integral y monitoreo de piezómetros existentes y se ejecutaron 10 nuevos piezómetros.

Para ejecutar estas tareas, contamos con dos robots subacuáticos denominados: ROV. Los ROV realizan inspecciones en forma semanal, ingresando a los conductos a través de las cámaras de acceso para examinar entre 400 y 1.000 metros por inspección y a cada lado de la cámara. A partir de estas inspecciones, se elaboraron informes de los estados de diversos tramos de los ríos, de las cámaras de acceso y de cámaras de aspiración de las distintas estaciones elevadoras.



Estaciones Elevadoras de Agua

Encaramos obras que nos han permitido aumentar la disponibilidad de los equipos de bombeo (Villa Adelina, Lanús). Además estamos trabajando en la recuperación de los Depósitos Caballito y Paitoví, en etapas de finalización de trabajos en el primer caso y comienzo en el segundo.

Para acompañar a la creciente demanda de agua, encaramos obras en las estaciones elevadoras que permitieron aumentar la disponibilidad de electrobombas. Este aumento de la demanda de alrededor del 10% desde 2006, requiere esfuerzos crecientes de acciones de mantenimiento del equipamiento electromecánico y de todo el equipamiento eléctrico de maniobra, válvulas, etc., ya que las instalaciones crecen en antigüedad y en exigencia.

VILLA ADELINA

- Renovación de la cámara de entrada de media tensión

La demanda de agua de la estación elevadora Villa Adelina hizo necesaria la construcción de una nueva cámara de entrada con los requerimientos de capacidad necesarios para el funcionamiento de una quinta bomba durante las 24 horas. Al mismo tiempo, se renovaron todos los conductores eléctricos desde esta cámara hasta el tablero principal de la sala elevadora.

Con esta obra se logró aumentar el bombeo diario en el orden del 5 %, mejorando así el servicio en el área servida por esta estación elevadora, en especial en la zona de suministro del Centro Distribuidor Pacheco.

Además, se realizó la construcción de una cámara de válvulas y el recambio de pisos de asiento de bombas.

VILLA ADELINA II

Se reiniciaron las obras de la estación Villa Adelina II: se montó toda la obra electromecánica y restan tareas en las impulsiones hacia la red.



Estación elevadora Centro.



LANÚS

- Renovación de la cámara de entrada de media tensión

Dentro de las obras de expansión de la Zona Sur, se requería el aumento de bombeo de la estación elevadora Lanús. Para lo cual fue necesario construir una nueva cámara de entrada de media tensión y renovar los alimentadores a la misma (a cargo de EDESUR).

- Instalación medidores de caudal en las impulsiones

Se montaron medidores electromagnéticos en las salidas hacia el rebombeo de Temperley y el Tercer Refuerzo, ambos de 1.000 mm de diámetro.

- Modificación régimen de bombeo

Se realizó la puesta en marcha de una quinta bomba, mejorando el nivel de la cisterna de Témpereley y su funcionamiento, este régimen se mantuvo hasta marzo. Luego, la estación elevadora funcionó durante el día con cuatro bombas, llegando a parar una bomba en horario nocturno.

CENTRO

- Renovación de la cámara de entrada de media tensión

La cámara de entrada de media tensión de la elevadora centro estaba ubicada en los subsuelos de dicha estación. Para evitar el riesgo de inundación, se construyó una nueva cámara de entrada a nivel de la Sala de Comando, además se renovaron los conductores desde ésta al tablero de comando de las bombas.

MORÓN

- Habilitación nueva salida

Se construyó la nueva salida de un metro de diámetro de Morón hacia Haedo. Con esta obra aumenta el bombeo a un área que era alimentada por la estación elevadora La Matanza, quedándole a ésta capacidad remanente para la expansiones de la zona.

A partir del 20 de octubre de 2010 -día de la habilitación de esta obra-, el caudal adicional aportado por la estación elevadora Morón es de 1050 m³/h, lo que genera una reducción de caudal aportado al sistema por la estación elevadora La Matanza de 700 m³/h.

LA MATANZA

Se construyó un nuevo depósito de combustible y se realizó el reacondicionamiento de las instalaciones.



Depósitos distribuidores

Depósito distribuidor Ing. Paitoví.

Desde el año 2009, estamos realizando obras para rehabilitar los depósitos distribuidores de las estaciones elevadoras. Con estos trabajos buscamos aumentar la capacidad de uso actual así como mejorar su confiabilidad, ya que se rehabilitaron tanto las estructuras de almacenamiento como las válvulas y el equipamiento de maniobra.

DEPÓSITO CABALLITO

Se realizó la rehabilitación integral del depósito distribuidor Caballito, con el objetivo de habilitar al funcionamiento los tres pisos de tanque, que representan un volumen de 48.000 m³. Se rehabilitarán, además, los rebombes internos entre el primer y tercer piso a los efectos de devolver su operatividad original.

Este depósito tiene a su vez la particularidad de haber sido declarado Área de Protección Histórica por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

DEPÓSITO DEVOTO

Se realizó el reacondicionamiento de los depósitos de agua.
Se renovaron vestuarios y sanitarios.

DEPÓSITO CONSTITUCIÓN "ING. PAITOVÍ"

Se encuentra en plena rehabilitación: se realizan trabajos estructurales en los tanques, mamposterías, recuperación de armaduras, sellado de rajaduras y de filtraciones de los tanques.

Se realizó el reacondicionamiento de instalaciones tales como sala de bombas y válvulas, comedor, baños y sala de guardia.

Instalaciones del depósito distribuidor Ing. Paitoví.





Pozos de bombeo de agua.

Los pozos de bombeo de agua

Durante el año, se ha registrado un importante aumento de producción, tanto en cantidad de instalaciones como en amplitud de radio de atención.

- Mejoras en las perforaciones

Las obras de mejora ejecutadas en las perforaciones durante 2010 han estado dirigidas a aumentar la capacidad de bombeo a redes y optimizar la calidad del agua. Para lo cual se procedió a la renovación de:

- 39 bombas dosificadoras en distintos pozos del radio servido para dar confiabilidad a la desinfección.
- 500 metros de mangueras de elevación para la extracción de agua de los pozos.
- 76 electrobombas de pozos entre nuevas y reparadas para garantizar el caudal de extracción.

- Asistencia técnica

Se prestó asistencia técnica a Ex COA, Ciudad Jardín, Tres de Febrero, José Ingenieros y Morón, manteniendo el funcionamiento de nueve pozos, realizando los siguientes trabajos de optimización:

- renovación de 5 electrobombas
- renovación de 8 bombas dosificadoras
- renovación de 26 metros de manga de elevación con los respectivos acoples

- Expansiones

Dentro del plan de expansión del servicio, se habilitaron 31 pozos de agua: 15 en Virrey del Pino – La Matanza, 4 en Hurlingham, 1 en Las Tunas – Tigre, 3 en González Catán y LaFerrere – La Matanza, 2 en Barrio Federal 1990 Viviendas – 9 de Abril – E. Echeverría, 3 en Glew – Alte. Brown, 1 en La Porteña – Ezeiza y 2 en Barrio Unión – Ezeiza.



Pozos de bombeo de agua.



- Refuerzo de presión

A los efectos de mejorar la calidad del servicio se realizaron las siguientes obras:

Vinculación de 6 pozos:

- Centro de mezcla de Barrio Municipal – La Matanza al pozo MS042.
- En batería, los pozos LMO103 y LMO135 de Módulo Dorrego – La Matanza Oeste y se instaló una planta de tratamiento por intercambio iónico.
- En batería, los pozos LMO079, LMO063 y LMO064 para el abastecimiento de los Módulos María Elena – La Matanza.

Además, se habilitó la impulsión de 500 mm de diámetro Tapiales-Temperley, rebombeo 9 de Abril. En una primera etapa hasta que se ejecuten las obras de repotenciación de este rebombeo, permite un aporte a este radio servido de 240 m³/h más de agua de origen superficial proveniente de estación elevadora La Matanza.

- Obras en Rebombes

Se ejecutaron los siguientes trabajos:

- Reparación integral de bombas N° 1, 3 y 4 de Temperley.
- Renovación de una electrobomba del rebombeo 9 de Abril.
- Renovación de una electrobomba y reparación integral de otra en Vetere.
- Reparación integral de las bombas N° 3 y 2 de Larralde.

Hemos encarado trabajos importantes para la continuidad y confiabilidad de las instalaciones así como valorizar el agua que producimos.



Planta depuradora Sudoeste.

Mantenimiento y mejoras de instalaciones de saneamiento

Plantas Depuradoras

PLANTA SUDOESTE

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

- Trabajos en el sector de ingreso, rejillas y recirculación

Se han realizado modificaciones en las cuatro rejillas finas y sus respectivos peines, llevando el paso de 6 a 12 milímetros.

Se rehabilitaron las rejillas gruesas, se renovaron las bandas de las cintas transportadoras y se hicieron reformas en el sistema de descarga. Las modificaciones en las rejillas mejoraron el escurrimiento de la cuenca afluente y la hidráulica de la planta.

En los canales de rejillas, se rehabilitaron los actuadores y se construyó un piso flotante.

Además, se realizaron obras civiles en depósitos, estacionamiento y vestuarios.

Por otra parte, se adquirieron ocho electrobombas y se modificaron las cañerías para el bombeo de barros primarios y secundarios. Se renovaron válvulas de retención en las recirculadoras primarias y de retención e impulsión en elevadoras. Se adquirieron variadores de velocidad para las bombas elevadoras y para la recirculadora primaria. Los transformadores de media tensión fueron renovados.

- Tratamiento biológico

En el área de sedimentación primaria se realizaron renovaciones en vertederos, anclajes y se rehabilitaron pasarelas. El trabajo más destacado fue el cambio de dos puentes barredores.





Se puso en marcha el percolador secundario N°3.

Se renovaron accionamientos en dos clarificadores y el barredor de fondo y vertederos en uno de ellos. La totalidad de las pasarelas en los clarificadores fueron rehabilitadas.

Se rehabilitaron las compuertas del canal de salida.

Se comenzó con la totalidad de las reparaciones de los lechos secundarios, para garantizar el cumplimiento de los parámetros de vuelco establecidos en el marco regulatorio.

- Vaciadero

Se renovó el sistema de desagüe y cámaras complementarias. Se rehabilitó el pavimento de la playa de maniobras y se instaló un circuito cerrado de televisión para supervisar de manera más confiable el sector.

- Planta de pretratamiento vaciadero

Finalizó la construcción de la sala de control, esto permite trabajar en un ambiente aislado del proceso y con mejor calidad ambiental.

Se renovaron las tapas, pasarelas, barandas y puerta de la cámara de ingreso.

Se rehabilitaron barredores, hidrociclón y bombas de arena y grasa.

Con el fin de mejorar el control de las propiedades de los líquidos, se instalaron sensores de conductividad y pH on-line en el ingreso de la planta y muestreadores automáticos en la entrada y salida de la misma.

- Planta de lavado de arenas

Se adquirieron una almeja de backup y bombas de pozo profundo, de batea y de agua de lavado. Se rehabilitó el tamiz, el hidrociclón y el tornillo. Se construyó una nueva cañería de salida de efluentes en diámetro de 400 milímetros.





Planta depuradora Norte, en San Fernando.

PLANTA NORTE



- Elevación y rejas

Dentro del área de pretratamiento, se repararon las rejas gruesas, finas y se comenzó la renovación de las cintas transportadoras.

Con el fin de evitar emanación de olores, dado que el edificio de pretratamiento es cerrado, se rehabilitaron integralmente los ductos de ventilación en este sector.

- Tratamiento biológico

Se rehabilitaron los barredores de fondo y superficie de los dos sedimentadores primarios.

Se estableció un plan de mantenimiento preventivo para la línea de soplantes, dado que estos son el corazón del tratamiento biológico aeróbico. En el mismo sector, se realizó la rehabilitación de bombas de cavidades progresivas y de los agitadores de lodos mixtos.

Se repusieron los pisos de rejas en el sector cámara de lodos mixtos y del agitador de lodos flotados.

- Tratamiento de barros

Se montó un tamiz para mejorar la extracción de fibras a la entrada del espesador de lodos. Y un segundo tamiz, de mayor capacidad, fue adquirido y se montará durante 2011.

Durante el año 2010, se llevaron a cabo una serie de obras tendientes a rehabilitar integralmente el digestor anaeróbico de lodos. Dentro de los trabajos realizados se destaca el vaciado del mismo, su limpieza, el pintado y la puesta nuevamente en funcionamiento. También, se repararon los compresores de bio-gas, la aeroterma, bombas y se montó una nueva caldera. En la deshidratación de lodos, se terminó con el traslado de cables y bandejas portacables y se rehabilitó una de las centrífugas de lodos.

Se rehabilitaron integralmente los ductos de ventilación en los sectores de digestión y en deshidratación de lodos.

Instalaciones de la planta depuradora Norte, en San Fernando.



PLANTA BARRIO UNO

- Tratamiento biológico

Se realizó la reparación del tamiz y tornillo de Arquímedes, y del brazo sprinkler del percolador.

Culminó la reparación integral de las playas de secado con cambio de membrana y manto filtrante, y se construyó un tabique para contención de lixiviados en sector de pre-tratamiento.

- Obras civiles y otras

Se realizó la modificación de barandas de seguridad en el sector de rejillas y se colocaron nuevas en el sector de playas de secado de barros.

Para mayor seguridad en el predio, se incorporó un puesto de vigilancia en horario diurno y nocturno y se iluminó el parque por intermedio de columnas.

PLANTA EL JAGÜEL

- Elevación y rejillas

Se completó el montaje de una bomba faltante en la elevación.

Se repararon íntegramente las rejillas y se rehabilitaron y sellaron las compuertas de ingreso a rejillas.

- Tratamiento biológico

Se adquirieron 3 islas flotantes completas para sistema de aireación y se colocó un nuevo mezclador sumergible.

Se limpió el foso desarenador y se renovó la bomba de arenas para extracción.

Se recuperaron 11 playas de secado de lodos reponiendo arena torpedo y fina.

Se renovaron los anclajes para islas flotantes y se modificó el acceso al puente barredor del clarificador.

Se renovaron dos compuertas y pórticos en salida de reactor biológico. Para mejorar el acceso a los aireadores, se comenzó a construir una pasarela central.

PLANTA HURLINGHAM

- Rejas y tratamiento biológico

Se adquirió una nueva reja y un compactador de residuos lo que disminuirá el costo de la disposición de los mismos.

Se repararon los reactores A, B y C.

- Obras civiles y otras obras

Se pavimentaron los accesos de todos los sectores de la planta y se completaron los desagües pluviales.

Se construyó el comedor de la planta.



Operario en la planta depuradora Hurlingham.



Instalaciones de una estación de bombeo cloacal.

Estaciones de bombeo cloacal

Se realizó la programación y puesta en servicio de las nuevas estaciones: Las Colonias, Spegazzini I y II, Lomas Este, Tigre y Avellaneda Este.

- Seguridad e higiene

Para contribuir con la seguridad del personal y mejorar el aspecto visual y estructural de las instalaciones, se realizaron diversas obras civiles en las estaciones de las zonas Norte, Sur y Centro.

- Equipamiento electromecánico

Se realizaron diversas mejoras como el cambio de válvulas de retención, válvulas esclusas y tableros eléctricos.

Se realizó el reemplazo de 10 bombas y la colocación de 5 bombas nuevas.

Se realizó el cambio de 10 electrobombas.

- Mantenimiento de instalaciones

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

Se realizó la construcción de dos nuevas impulsiones.

ESTABLECIMIENTO BOCA-BARRACAS

Se ha pavimentado el acceso al depósito de combustible.

Se colocó piso técnico en el sector de válvulas de impulsión.

Se instalaron transformadores en seco de 100 Kva y se automatizaron todas las válvulas de impulsión de la planta.

Se adquirieron rodillos para la reja y se cambió la cinta transportadora.

ESTABLECIMIENTO WILDE

- Sala cuarta

Se realizó el cambio de rodamientos inferior y superior de los motores N°1 y N°3.

Se repararon integralmente cuatro bombas (cambio de rodamientos, aro de desgaste de impulsor, buje prensa estopa).

Se realizó la reparación integral y modificaciones mecánicas a cabezales de rejas.

Se efectuó el montaje del sistema antiariete en dos bombas.

- Sala tercera

Se comenzó con las tareas de mantenimiento y reparación integral de la Sala. Los trabajos comprenden: reparaciones, renovación de válvulas y limpieza del desarenador. Estas obras permitirán ampliar la capacidad de bombeo de la sala, mejorar la confiabilidad y aumentar el rendimiento.

Pozos de bombeo cloacal

Se mejoraron las instalaciones (sanitarios, vigilancia, provisión de agua, alambrados, pintura) en 20 estaciones de bombeo.

Se renovaron marcos, tapas y accesos en 10 estaciones.

Se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo limpiando las cámaras de aspiración en la totalidad de las estaciones.



Asesoramiento técnico

“PROYECTO BOGOTÁ”

Nuestra compañía firmó un Convenio de Cooperación Técnica con la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para brindarle el servicio de asesoramiento y acompañamiento en diferentes temas vinculados con los servicios.

En el marco de este acuerdo, ya hemos efectuado en la ciudad de Bogotá las siguientes actividades: recopilación de información, relevamientos de campo y evaluaciones de materiales y equipos utilizados actualmente en el sitio.

Estas tareas fueron realizadas por personal que se desempeña en Rehabilitación de Redes Troncales y Diagnóstico de Conductos de Alcantarillado en Bogotá y, por parte de AySA, integrantes de los departamentos de Cloacas Máximas, de Ingeniería y de Sistemas de Información, todos ellos con amplia experiencia en actividades similares.

A su vez, colaboradores de Acueducto de Bogotá efectuaron una visita de verificación y conocimiento a rehabilitaciones ejecutadas y en funcionamiento, además de medidores y pruebas con los mismos.

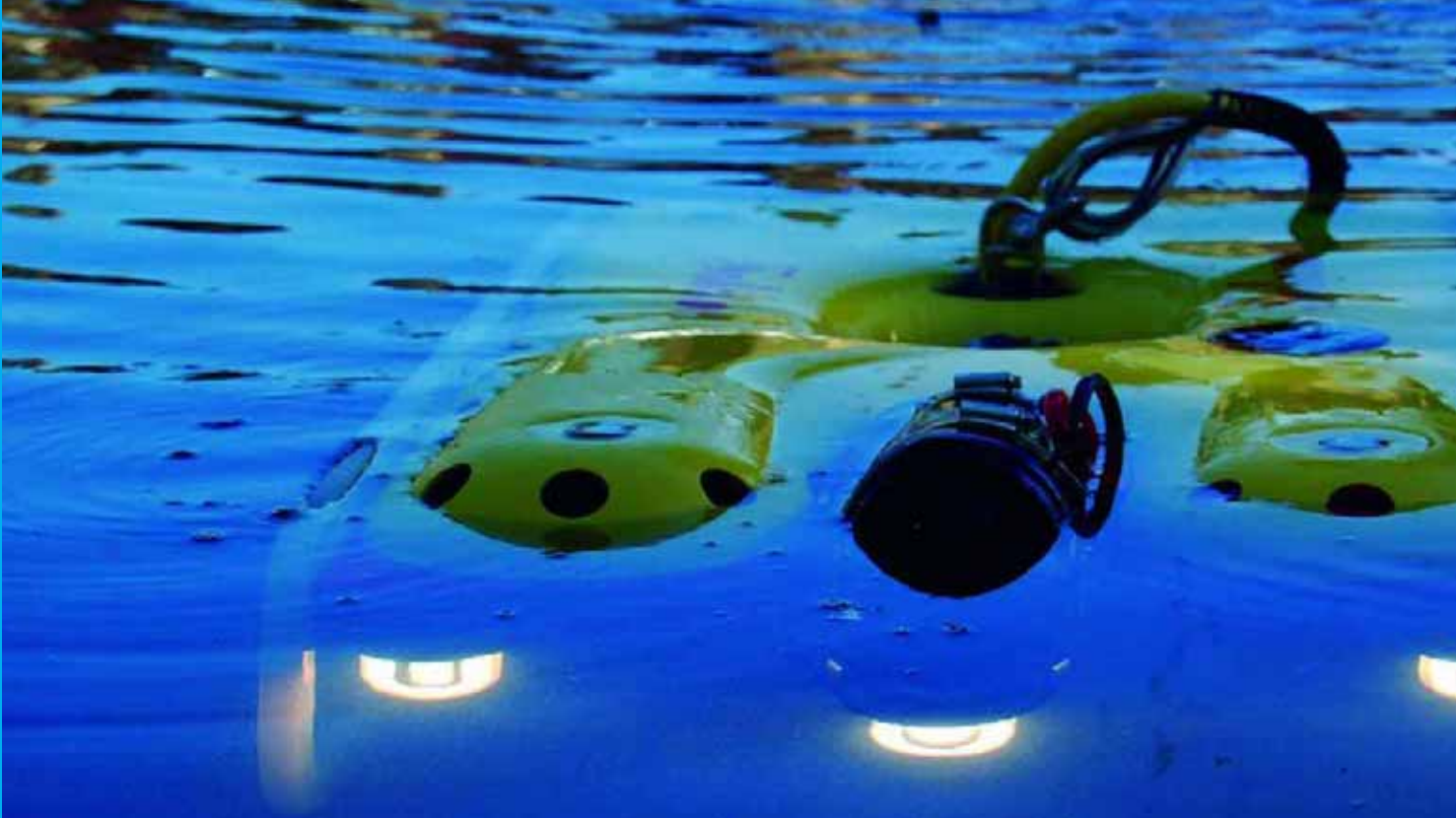
Para el manejo de las actividades de este proyecto, AySA implementó una oficina de seguimiento permanente en Buenos Aires, la cual dotó con el equipamiento necesario para llevar adelante la asesoría y para estar en comunicación permanente con los representantes de Acueducto de Bogotá. En este sentido, a través de medios electrónicos se llevaron a cabo reuniones de video conferencia que facilitaron la interacción entre ambas empresas.



Vista aérea de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Desarrollo tecnológico y equipamiento

2010



Robot subacuático (ROV).

118 | **Desarrollo tecnológico
y equipamiento**

118 | Equipamiento

120 | Eficiencia energética

Desarrollo tecnológico y equipamiento

El ambicioso plan que tenemos por delante, sin precedentes en el ámbito local, requiere por parte de nuestra empresa: investigar, identificar y adaptar soluciones para las necesidades actuales y futuras, desarrollar nuevas tecnologías e incorporar equipamiento, que nos permitan optimizar nuestra capacidad de gestión para avanzar en su concreción y en la mejora de los servicios.

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

- Calidad del Servicio
- Procesos
- Operaciones
- Medio Ambiente

Equipamiento

ROBOTS SUBACUÁTICOS (ROV)

Para la inspección de los ríos subterráneos contamos con **dos robots subacuáticos (ROV)** no tripulados y conectados a un centro de operaciones en la superficie por medio de cables umbilicales. Estos ROV, modelos Falcon 12121 y 12147, poseen un alcance operativo de 400 y 1100 metros, respectivamente.





EQUIPOS PARA INSPECCIÓN

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

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

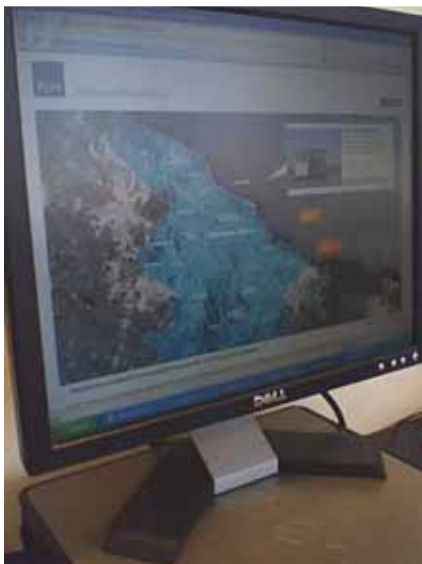
Para la inspección de cañerías cloacales, que se encuentran en carga, utilizamos un **sonar conformado por un navegador**, un cable umbilical y una unidad de proceso de la información.

BARCO LABORATORIO ORIÓN

Para realizar los monitoreos de calidad en el río, **disponemos de un barco laboratorio "Orión"**. Este crucero rápido y versátil de alta maniobrabilidad en espacios y cursos reducidos, además de poseer equipamiento de navegación de última generación y una embarcación inflable para realizar extracciones en cursos de menor calado, cuenta con equipos de medición de parámetros online propios de la calidad de agua: pH, turbiedad, oxígeno disuelto y conductividad y temperatura. Posee también un fluorómetro para la determinación "in situ" de concentraciones algales en el Río de la Plata.

Con el Orión podemos 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-. Esto nos permite controlar las inmediaciones de las tomas de agua, a fin de ejecutar las acciones necesarias para ajustar el proceso de potabilización.





En nuestro sitio web se pueden consultar las condiciones meteorológicas del Río de la Plata y la zona costera.

ACUSTIC DOPPLER CURRENT PROFILER (ADCP)

Tenemos instalados en el fondo del río perfiladores acústicos de corriente por efecto Doppler (Acoustic Doppler Current Profiler), para medir y registrar velocidad y dirección de la corriente. Adicionalmente, miden y registran conductividad, turbiedad y las olas superficiales. Todos están equipados con sensor de temperatura, sensor de profundidad, sensor de inclinación y compás.

ESTACIONES METEREOLÓGICAS

Poseemos tres estaciones hidro-metereológicas. Dos de ellas están ubicadas: sobre la estructura de las torres toma de las plantas Gral. San Martín y Gral. Belgrano -en el cuerpo del río-. La tercera, a mil metros de la línea de verde, en tierra, en la zona más próxima al emisario de Berazategui.

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

FLOTA

También, actualizamos nuestra flota. En 2010, invertimos más de 5 millones de pesos en la incorporación de vehículos:

- 122 vehículos operativos.
- 1 tráiler montado sobre tren rodante.

Eficiencia energética

Con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, durante el año 2010, se trabajó en la identificación de puntos de mejora en nuestras instalaciones. Está previsto profundizar estos análisis durante 2011, con el objetivo de establecer planes de eficiencia energética que contemplen la utilización de los equipos y la incorporación de nuevas tecnologías.

Destacados

Nuestro desempeño

2010

Nuestros servicios

Trabajamos las 24 horas todos los días del año para garantizar la calidad de los servicios que brindamos, buscando en forma permanente mejorar nuestras prestaciones.

EL AGUA POTABLE

- ✓ La producción promedio diaria de las plantas potabilizadoras fue de **4.407.527 m³** sumado al aporte de **235.905 m³** obtenidos a través de perforaciones, con lo que alcanzamos **4.643.432 m³ de agua potable**.
- ✓ Distribuimos, en promedio, **612 litros / habitantes / día**

LOS DESAGÜES CLOCALES

- ✓ Recolectamos y bombeamos **2.227.728 m³ cúbicos de efluentes cloacales diariamente**.
Incorporamos a la operación un nuevo establecimiento depurador: **la planta Hurlingham**.

LA CALIDAD

- ✓ Brindamos a la población **agua segura**, a través de la realización de rigurosos controles.
Durante 2010, **analizamos 11.200** muestras tomadas en los más de 400 puntos fijos que tenemos en las redes distribuidoras de nuestra área de concesión.
Los resultados de todas las determinaciones efectuadas **cumplieron con los límites establecidos en el Marco Regulatorio**.
Adicionalmente a lo regulado, realizamos **47.484 determinaciones** de otros parámetros.
Controlamos la calidad de los líquidos residuales en diferentes puntos del sistema de saneamiento, antes de su descarga al medio receptor.
Obtuvimos certificaciones y acreditaciones externas para nuestros sistemas de Gestión de Calidad, Gestión de Reclamos, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y de Salud Ocupacional, y para los Ensayos del Laboratorio Central y el Laboratorio de Calibración de Medidores. A través de ellas renovamos nuestro compromiso con el cuidado del personal, la atención a los usuarios y el respeto por el medio ambiente.

Avance del Plan Director

Estamos cumpliendo con los objetivos planteados.

✓ Avanzamos en la concreción de grandes emprendimientos:

- La obra de la nueva planta potabilizadora “Juan Manuel de Rosas” en Tigre alcanzó un avance físico del 37,04 %.
- La obra del establecimiento depurador de líquidos cloacales “Del Bicentenario” en Berazategui alcanzó un avance físico del 29,47.
- Construimos una de las plantas más grande de Latinoamérica para el tratamiento de agua a través de la técnica de ósmosis inversa, con lo cual dimos un paso fundamental en el Sistema de Distribución de Agua Potable de La Matanza.

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

- La población abastecida con agua potable más los beneficiarios por obras ¹ totalizan 8.677.300 personas.
- La población servida con desagües cloacales más los beneficiarios por obras ² suman 6.417.248 personas.

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

- Efectuamos trabajos en las plantas potabilizadora Gral. San Martín y Gral. Belgrano, entre ellos, las adecuaciones para incorporar un nuevo coagulante para el proceso de potabilización: el Policloruro de Aluminio (PAC).
- Encaramos obras para aumentar la capacidad de las estaciones elevadoras y trabajamos en la recuperación de los depósitos distribuidores Caballito, Devoto y Constitución “Ing. Paitoví”.
- Logramos un importante aumento de la producción de los pozos de agua.
- Llevamos a cabo mejoras en las instalaciones y en la seguridad en el funcionamiento en la planta depuradora Sudoeste.
- Realizamos obras de rehabilitación y civiles en las plantas depuradoras: Norte, Barrio Uno, El Jagüel y Hurlingham.
- Concretamos la programación y puesta en servicio de nuevas estaciones de bombeo cloacal y efectuamos mejoras en las existentes.
- Cumplimos con un programa de mantenimiento preventivo que incluyó la limpieza de las cámaras de aspiración de la totalidad de las estaciones.
- Mejoramos las instalaciones de los pozos de bombeo.

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

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

Desarrollo tecnológico y equipamiento

Llevamos adelante un Plan de Desarrollo Tecnológico a través del cual incorporamos equipamiento de última generación para optimizar nuestra capacidad de gestión.

- ☑ Contamos con **dos robots subacuáticos** para la inspección de los ríos subterráneos y de todas aquellas instalaciones de agua potable donde sea posible su aplicación.
- ☑ **Disponemos de equipos de video especiales para la inspección de redes troncales.**
- ☑ Tenemos **un barco laboratorio** que nos permite monitorear la calidad del agua en el río.
- ☑ Instalamos **equipos especiales en el fondo del río** para medir la velocidad y dirección de las corrientes y, adicionalmente, la conductividad y la turbiedad.
- ☑ Poseemos **tres estaciones hidro-meteorológicas.**
- ☑ Actualizamos nuestra flota.
- ☑ Estamos trabajando en un programa para **mejorar la eficiencia energética** en nuestras instalaciones.

Nuestro desempeño económico

2010



Acto de inauguración de la planta Virrey del Pino en La Matanza, provincia de Buenos Aires, 7 de enero de 2010.

AySA es un instrumento estratégico de una política de Estado que coloca a los servicios de agua potable y saneamiento en un lugar prioritario.

Nuestro compromiso, entonces, es proveer estas prestaciones a todos los ciudadanos y en forma prioritaria a los sectores relegados que, en muchos casos, no pueden pagar las instalaciones necesarias. Para lo cual trabajamos buscando la máxima eficiencia en nuestra gestión, una administración transparente y el establecimiento de sistemas sostenibles, tendientes a lograr la mayor cobertura en el menor tiempo posible. Pues la falta de estos servicios es inaceptable para el desarrollo inclusivo del país. De su provisión se derivan beneficios no solo sociales sino económicos: reduce los costos de salud, la tasa de mortalidad y aumenta la productividad al ahorrar tiempo, esfuerzo y reducir la cantidad de días de ausentismo laboral.

Tanto es así que, para Naciones Unidas la falta de agua y cloacas es un determinante de pobreza, además -según este organismo- por cada dólar invertido en la mejora de estos servicios el beneficio es de 2.34 dólares.

126 | **Contrataciones**

127 | Clasificación de las compras por rubro 2010

129 | **Financiamiento**

129| Financiamiento de las obras planta potabilizadora en Paraná de las Palmas y planta depuradora en Berazategui

131 | Estado de situación de préstamos internacionales

134| Resumen del monto de inversiones

135 | **Carga impositiva y previsional 2010**

136 | **Información económico-financiera 2010**

137 | **Destacados 2010**

Contrataciones

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

Con el objetivo de asegurar la disponibilidad de los bienes, insumos y servicios, requeridos para el desarrollo de la operación de la empresa, realizamos contrataciones en base a distintos reglamentos y normativas que regulan los procesos de compras y logística, los cuales cuentan con la revisión previa y la aprobación del Directorio de la empresa, y la intervención del órgano de control.

En ellos se detallan los procesos licitatorios y concursales, las evaluaciones de ofertas, las adjudicaciones y toda la documentación contractual necesaria; como así también las normas especiales de acuerdo con la tipología del bien y/o servicio a procesar, las normas de ejecución o cumplimiento por parte del proveedor, los procesos de certificaciones y las sanciones, entre otras. Asimismo, se tipifican los llamados para las adquisiciones y/o contrataciones, clasificados según el monto del presupuesto o la necesidad (pública – privada – directa), y los niveles de autorización para disponer los mismos y para la firma de la documentación final.

Es importante mencionar que, el cumplimiento de estos procedimientos se da con la intervención oportuna de los organismos de control externo de competencia, tales como la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), Auditoría General de la Nación (AGN) y la Oficina de Compra Nacional, entre otras y según corresponda.

Otro aspecto a destacar es el permanente monitoreo de las fuentes de abastecimiento de los principales insumos empleados en los procesos. Este seguimiento incluye la disponibilidad, evolución de precios y análisis de productos alternativos, así como la determinación de stocks operativos y de seguridad.

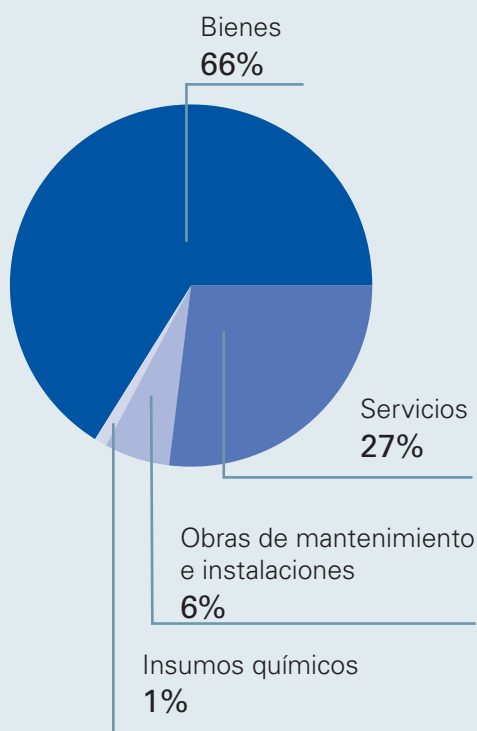
Durante el año 2010,
llevamos a cabo **3.772 contrataciones**
por un total de **\$ 1.726.365.732**.

■ Clasificación de las compras por rubro 2010

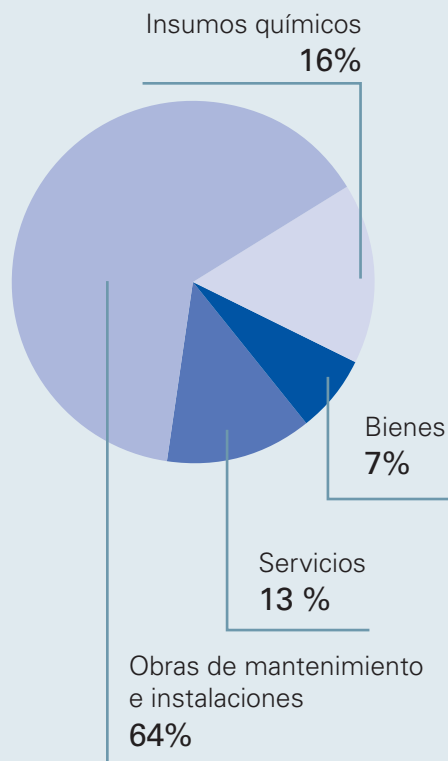
Tipo de contrataciones	Cantidad de órdenes de compra	Monto en \$	% total de operaciones	% del monto total
Insumos químicos	19	280.334.024	1%	16%
Bienes	2.539	124.842.609	66%	7%
Servicios	1.001	219.439.010	27%	13%
Obras de mantenimiento e instalaciones (*)	213	1.101.750.089	6%	64%
TOTAL	3.772	1.726.365.732	100%	100%

(*) No incluye obras de gran envergadura.

■ Cantidad de órdenes de compra



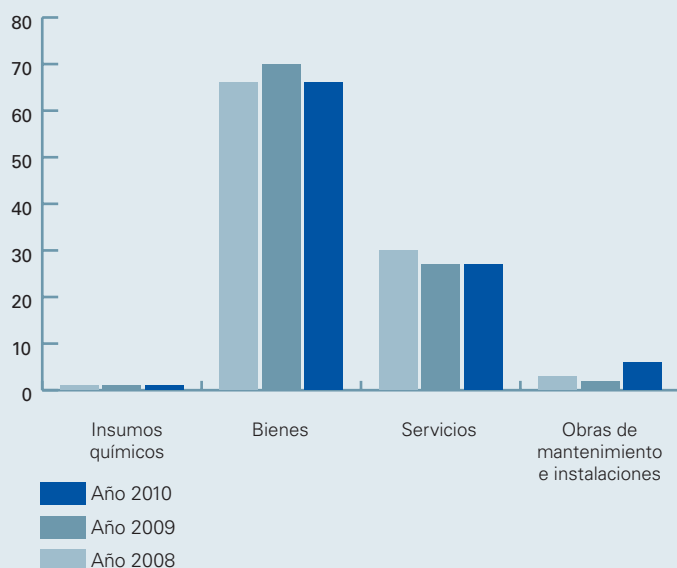
■ Importe en \$



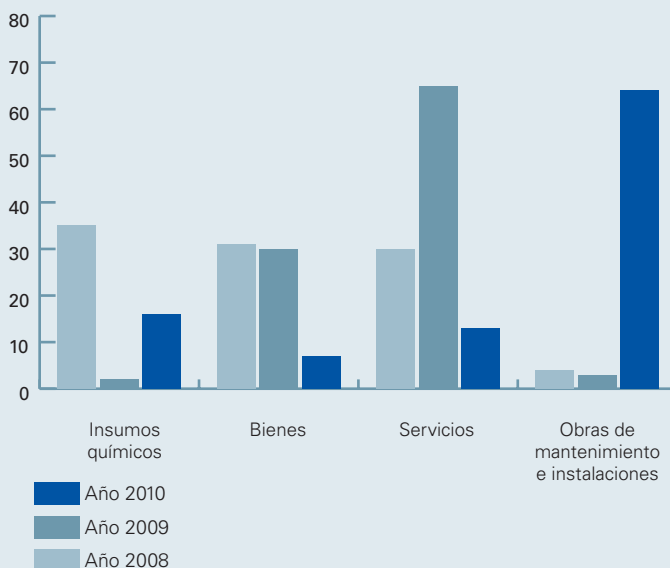
Impacto de las contrataciones por rubro	2008		2009		2010	
	% Total de operaciones	% del monto total	% Total de operaciones	% del monto total	% Total de operaciones	% del monto total
Insumos químicos	1%	35%	1%	2%	1%	16%
Bienes	66%	31%	70%	30%	66%	7%
Servicios	30%	30%	27%	65%	27%	13%
Obras de mantenimiento e instalaciones	3%	4%	2%	3%	6%	64%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Observaciones: si se compara la clasificación de compras por rubro de 2010 con respecto a 2009, se distingue una diferencia representativa en el rubro Obras de mantenimiento e instalaciones vs. Servicios. Esto se debe a la emisión de las órdenes de compra plurianuales correspondientes a obras en la vía pública.

■ % Total de operaciones



■ % Monto total



■ Rubros más representativos (consumos)

Insumos químicos	2009	2010
- Sulfato de aluminio al 6% OUT	228.500 Tn	198.876 Tn
- Policloruro de Aluminio (PAC)	-	34.251 Tn
- Alcanilizantes	25.500 Tn	25.499 Tn
- Cloruro de sodio	8.600 Tn	10.306 Tn
- Cloro	5.700 Tn	5.551 Tn
- Hipoclorito de sodio	2.600 Tn	2.908 Tn
- Polielectrolitos	92 Tn	91 Tn

Del monto total de compras de **2010**,
\$ 55.113.618 se destinó a los **planes A+T y C+T**.

Financiamiento

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

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

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

Financiamiento de las obras PLANTA POTABILIZADORA EN PARANÁ DE LAS PALMAS Y PLANTA DEPURADORA EN BERAZATEGUI

Estado de situación al 31 de diciembre de 2010

■ Financiamiento ANSES

Con fecha 3 de diciembre de 2007, AySA y la Administración Nacional de la Seguridad Social suscribieron un Contrato de Mutuo por 890 millones de pesos, destinado a la ejecución de las obras Planta Paraná de las Palmas y Planta Depuradora Berazategui.

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

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

Construcción de la planta potabilizadora en Paraná de las Palmas.





Obras en la planta depuradora "Del Bicentenario," en Berazategui.

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

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

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

Por otra parte, con fecha 7 de abril de 2009, la ANSES realizó el segundo desembolso por un importe de \$265.528.769, el cual fue depositado en la cuenta del fideicomiso, completándose de esta manera el ingreso de la línea total de financiamiento por 890 millones de pesos.

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

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

El saldo de deuda del financiamiento al 31 de diciembre de 2010 asciende a 1.181 millones de pesos, incluyendo intereses devengados y no pagados por 36 millones de pesos.

A esa misma fecha, no hubo vencimientos de capital e intereses, los cuales se producirán a partir del mes de marzo 2011.

■ Financiamiento BNDES

Condiciones del financiamiento:

- Monto total 341 millones de dólares estadounidenses
- Moneda de financiamiento: dólar estadounidense



Obras en la planta depuradora "Del Bicentenario" en Berazategui.

- Tasa de interés libor a 5 años más un spread de 259 puntos básicos
- Seguro de crédito a las exportaciones: 1,6% sobre cada desembolso
- Plazo de financiación: 12 años incluyendo un período de gracia para el capital equivalente al plazo de ejecución de la obra
- Financiamiento enmarcado en el Convenio de Pago de Créditos Recíprocos entre Argentina y Brasil (CCR)

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

En abril de 2009, fueron abiertas en el BNA las cartas de crédito de importación sobre bienes y servicios de origen brasileño enmarcado en el Financiamiento del Banco Nacional de Desarrollo de Brasil para el financiamiento de la obra planta potabilizadora Paraná de las Palmas y, en noviembre de 2009, se obtuvo la apertura de las cartas de crédito para la planta depuradora Berazategui.

Al 31 de diciembre de 2010, se registra un saldo de deuda por ejecución del préstamo BNDES de 646,6 millones de pesos.

Estado de situación de préstamos internacionales

Estado de situación al 31 de diciembre de 2010

■ Préstamo BID 2048/OC-AR

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

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

A través del Decreto N° 685/2009 de fecha 9 de junio de 2009, publicado en el Boletín

Fortalecimiento institucional.





Obras en la planta depuradora Norte.

Oficial del día 10 de junio de 2009, fue aprobado el Modelo de Convenio de Línea a Crédito Condicional a suscribirse entre la República Argentina y el BID por un monto de U\$S 720 millones, aprobándose el Modelo de Contrato de Préstamo BID a suscribirse entre la República Argentina y el BID por U\$S 200 millones, y quedando facultado el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para suscribir los mismos. Por su parte, AySA fue designada como organismo ejecutor del Programa.

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

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

Se encuentra en ejecución el Primer Tramo de este Programa por U\$S 250 millones y se estima que durante los primeros meses del año 2011 comenzarán las gestiones tendientes a alcanzar la firma del Segundo Tramo por un monto similar al primero.

Durante el año 2010, se desembolsaron 70.5 millones de pesos, correspondientes al Préstamo BID 2048/OC-AR.



Rehabilitación y renovación de redes.

■ **Financiamiento CAF CFA - 5738**

Se iniciaron las gestiones para la obtención de un préstamo por un total de U\$S 275 millones para la ejecución de obras de AySA, el cual estará en cabeza del Gobierno nacional. El financiamiento se compone de un swap por U\$S 213 millones que se aplicará para obras ejecutadas o en ejecución por AySA entre los años 2008

y 2009 (las cuales incluyen plantas Paraná de las Palmas y Berazategui) y un adicional de U\$S 62 millones para obras a ejecutar en el período 2009/12.

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

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

Se efectuó el primer desembolso por el swap de U\$S 213 millones, con fecha 23 de noviembre de 2009. Con respecto al remanente del préstamo aprobado para nuevas inversiones (62 millones de dólares), al 31 de diciembre de 2010, se desembolsaron 120.1 millones de pesos.

■ Préstamo Banco Mundial 7706 - AR

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

En el mismo se designa a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación como organismo executor del Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo, quedando facultada para realizar las operaciones y contrataciones que resulten necesarias.

Con fecha 7 de diciembre de 2009, se procedió a la apertura de sobres presentados a la Licitación Pública Internacional Proyecto de Desarrollo Sustentable de la Cuenca Matanza-Riachuelo – Llamado a Precalificación. Se postularon 11 consorcios de diversos países, los cuales están bajo el proceso de precalificación, el cual se espera concluir en los primeros meses de 2011.

Al 31 de diciembre del 2010, se recibieron 2.7 millones de pesos, correspondientes al reconocimiento de gastos de consultaría efectuados por AySA.

Construcción de redes cloacales en Hurlingham, Temperley y Morón.



Resumen del monto de inversiones

A continuación se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006 / 2010:

■ Niveles de Inversión con IVA

Cifras en millones de \$

Año	Total	M&M	A+T	Expansión	Grandes obras ⁽¹⁾	Obras BID	Obras CAF
2006	74	48	0	26	-	-	-
2007	260	156	13	91	-	-	-
2008	690	298	38	341	13	-	-
2009	1.927	300	91	549	930	-	57
2010	2.113	456	91	365	1.061	72	68
Total	5.064	1.258	233	1.372	2.004	72	125

(1) Plantas en Paraná de las Palmas y Berazategui.



Carga impositiva y previsional 2010

Impuestos y aportes pagados

■ Impuestos nacionales

- IVA – Saldo a favor ⁽¹⁾	496 millones de pesos
- Ganancia Mínima Presunta/Impuesto a las Ganancias	24 millones de pesos
- Impuesto a los débitos	18 millones de pesos
- Impuesto a los créditos	11 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones IVA ⁽²⁾	165 millones de pesos
- Retenciones Ganancias ⁽²⁾	45 millones de pesos
- Aportes Seguridad Social y Obra Social	72 millones de pesos
- Contribuciones Seg. Social y Obra Social	125 millones de pesos
- Retenciones SUSS ⁽²⁾	30 millones de pesos
Total Impuestos Nacionales	986 millones de pesos

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

(2) Pagos a cuenta de Terceros.

■ Impuestos provinciales

- Ingresos Brutos ⁽³⁾	29 millones de pesos
- Retenciones y Percepciones Ingresos Brutos ⁽⁴⁾	38 millones de pesos
Total impuestos provinciales	67 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	12 millones de pesos
Otros	
SSRH / ERAS / APLA	18 millones de pesos

Información económico-financiera 2010

Cifras expresadas en Pesos (\$)

Los ingresos por servicios al 31 de diciembre de 2010 ascendieron a \$ 669.088.917 mientras que los gastos de explotación fueron de \$ 759.197.557. En consecuencia, el resultado bruto del ejercicio fue de una pérdida de \$ 90.108.640.

Asimismo y como consecuencia del fuerte incremento de costos ocurrido durante el año 2010, luego de deducir los gastos de administración, comercialización y otros gastos operativos, se generó una pérdida operativa que ascendió a \$ 831.068.694.

El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010 fue negativo en \$ 56.990.947; mientras que el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó la suma de \$ 3.054.262.561. El importe del patrimonio neto incluye las transferencias recibidas del Tesoro Nacional, de las cuales \$ 1.258.609.329 corresponden a transferencias para obras recibidas en el año 2010 y \$ 780.000.000 a transferencias para gastos corrientes. Las mencionadas transferencias para obras se exponen netas de \$ 38.719.875 correspondientes a su aplicación.

■ Estructura de resultados

Comparativa con el ejercicio anterior

	2010	2009
- Resultado Bruto	(90.108.640)	29.240.728
- Resultado Operativo	(831.068.694)	(541.875.131)
- Resultados Financieros y por tenencia	(16.911.403)	20.747.019
- Otros Ingresos y Egresos	6.002.999	(4.482.254)
Resultado Neto	(841.977.098)	(525.610.366)
- Impuesto a las Ganancias	4.986.151	(1.918.369)
- Transferencias del Estado Nacional	780.000.000	403.440.344
Resultado neto (pérdida)/ganancia	(56.990.947)	(124.088.391)

Destacados

Nuestro desempeño económico 2010

Trabajamos en la concreción de nuestro Plan Director, un programa sustentable que considera las herramientas de financiación para llevarlo a cabo y tiene en cuenta los procedimientos de contratación y auditoría necesarios para una gestión transparente.

- ☑ Cumplimos con el 100% de los procedimientos en las 3.772 contrataciones efectuadas en el año, por un total de \$ 1.726.365.732.
- ☑ Avanzamos en nuestro plan de inversiones, a través de financiamiento de distintas fuentes para destinar cada vez más fondos a la expansión y optimización de los servicios.
- ☑ Desde 2006, llevamos invertidos más de 5.000 millones de pesos en obras.
- ☑ Abonamos 1083 millones de pesos en impuestos y aportes en 2010.

Nuestro desempeño social 2010



Nuestros empleados

Contenidos

141 | **Los Sanitaristas**

141 | Trabajamos con el orgullo de ser parte de un gran desafío

142 | **El ámbito laboral en 2010**

142 | Empleos

142 | Ingresos en 2010

143 | Cantidad de empleados al 31.12.2010

144 | El valor de la diversidad

146 | La relación Empresa-Trabajadores

146 | Asistencia y contención a nuestros empleados
Servicio Social

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

153 | Beneficios para nuestra gente

153 | **Indicadores de empleo al 31.12.2010**

154 | **Trabajo seguro y promoción de la salud**

155 | Trabajo seguro

156 | Promoción de la salud

157 | **Programas de capacitación y desarrollo**

157 | La capacitación en 2010

160 | Capacitación técnica a la provincia

161 | **Destacados 2010**



Los Sanitaristas

Trabajamos con el orgullo de ser parte de un gran desafío

Protagonistas de la ejecución de un plan inédito en los últimos cincuenta años del saneamiento argentino -considerando la envergadura, calidad y finalidad social de las obras que llevamos adelante-, los 5.055 sanitaristas de AySA nos sentimos orgullosos de ser parte de este proyecto y trabajamos a diario con el compromiso de incorporar más gente a mejores servicios.

Movilizados por este gran desafío, rescatando la experiencia centenaria iniciada en las antiguas reparticiones de obras de salubridad y continuando esa noble misión, operarios, técnicos y profesionales llevamos adelante nuestra tarea: brindar prestaciones básicas para el desarrollo y bienestar de la comunidad, y estratégicas para el porvenir sustentable de nuestro país.

El ámbito laboral en 2010

Empleos

En 2010, la ampliación de plantas y el aumento del perímetro de prestación de los servicios generó nuevos puestos de trabajo. **Ingresaron en distintas áreas de la organización 317 trabajadores** de perfil técnico, administrativo y profesional.

Ingresos en 2010



En este sentido y de acuerdo a lo establecido en nuestro Convenio Colectivo de Trabajo, en todos los casos, estos ingresos se convirtieron en oportunidades para hijos de empleados.

Es importante mencionar que la Base de CV de hijos y familiares de empleados -principal fuente de reclutamiento de personal- es compartida por la Empresa y el Sindicato. Esta metodología asegura que ambas entidades cuenten con la información de las presentaciones recibidas y da transparencia al proceso de preselección de postulantes.

Puesto	
- Obreros	151
- Administración y Servicios	70
- Técnicos y Profesionales	95
- Personal de Conducción	1
Total	317



Cantidad de empleados al 31.12.2010

Concepto	Al 01.01.10	Altas	Cambios de contrato	Bajas			Al 31.12.10
				Voluntarias	Decididas por la empresa	Planes integrales de reingeniería	
- Dotación efectiva	4.596	309	1	131	8		(*) 4.767
- Dotación contratada	72	8					80
- Pasantes	1		-1				0
- Personal tercerizado	150	45					195
- Personal temporario	15				2		13
Dotación Total	4.834	362	0	131	10	0	5.055
- Personal femenino	1.025	52		24			1.053
- Personal jerárquico femenino	190						190

El contrato por tiempo indefinido es a jornada completa.

■ **Dotación contratada a plazo fijo**

■ **(*) Dotación efectiva**

Jornada reducida	68
20 Horas	2
30 Horas	66

Total	4.767
Personal en Convenio Colectivo de Trabajo	4.637
Personal fuera de Convenio Colectivo de Trabajo	130

Rotación 2010

2,9 %	Mujeres				Varones				TOTAL
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	SUB TOTAL	
Decididas por la empresa	0	0	0	0	3	0	5	8	8
Despido con causa	0	0	0	0	2	0	0	2	2
Despido sin causa	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Fin de contrato	0	0	0	0	0	0	5	5	5
Fin de período de prueba	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Voluntarias	7	11	6	24	7	15	85	107	131
Jubilación	0	0	5	5	0		70	70	75
Fallecimiento	0	0	0	0	0	6	12	18	18
Abandono de trabajo	1	0	0	1	0	1		1	2
Plan de Retiro Voluntario	1	8	1	10	2	3	1	6	16
Renuncia	5	3		8	5	5	2	12	20
Total	7	11	6	24	10	15	90	115	139



El valor de la diversidad

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

■ Cuestiones de género

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

■ Cuestiones etarias

Cabe destacar que, para AySA es tan importante el personal joven, que renueva el plantel y constituye el futuro de la empresa, como la gente mayor, cuyos saberes y experiencias son fundamentales para formar y mantener el espíritu sanitarista. Este valor diferencial de la organización se comprueba en el alto porcentaje de personas que se jubilan luego de una prolongada carrera laboral en AySA. Nuestros jubilados constituyen por ello uno de los grupos de interés de la empresa.

■ Inserción laboral de personas con discapacidad

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

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



Rubén Alberto Lemos

Rubén Alberto Lemos

Administrativo del Servicio Central de Archivos

A los 5 meses de haber nacido contraí meningitis que le provocó una discapacidad auditiva y dificultad en el hablar.

“Cuando ingresé a OSN trabajaba con el Informe de Deuda, ordenando todos los certificados de libre deuda en dactilografía con una computadora IBM.

Cuando pasé a trabajar a los Archivos mi tarea era recopilar los expedientes de las oficinas y los distritos, y luego los guardaba. Se solicitaban 25 veces por semana. Actualmente, realizo 40 cargas por semana de los expedientes de renta a una base y después los archivo en latas.

Me gusta hacer mi trabajo, me siento contenido con la gente con la que trabajo.”

Prof. Iván Garnica

Jefe del Servicio Central de Archivos

“En la época que yo ingresé, en el año 95, había en el sector Comercial dos personas hipoacúsicas y otras dos en el Archivo. Uno de ellos era Rubén Lemos. Rubén es muy tímido, es muy buen compañero, muy solidario y lo mejor que tiene es que es un ejemplo.

Cuando me hice cargo los Archivos, él tenía estudios secundarios y estaba haciendo, en ese momento, la carrera de Analista de Sistemas en un centro especial para hipoacúsicos, la terminó en 2002 o 2003. No se quedó con eso, siguió estudiando. El año que viene se recibe con el título en Licenciatura en Informática. En este sentido, es una persona bastante inquieta.

Se siente muy tranquilo con nosotros, porque sabe que lo entendemos y se siente respaldado. Acá no está nervioso con lo que nosotros digamos o hagamos con respecto a lo que él hace. Acá tiene la oportunidad de estar frente a una computadora, cargar una hoja Excel o hacer distintas cosas en la base, por ejemplo, en la base Lotus que hay en los archivos.

Rubén siempre está con una sonrisa, esa es la diferencia. Desde el '99, que estoy a cargo de los Archivos, lo he visto dos veces enojado. Es un tipo cordial. Es muy noble. Hay momentos

en donde tengo que poner los límites para la tarea de él, porque sino es como que va más allá de lo que le pedís. Es un tipo que si hay un terremoto viene caminando sobre los escombros. Pero viene.

En poco tiempo tenemos la idea de implementar un sistema de código de barras. El va a coordinar el trabajo, porque creo que puede perfectamente implementarlo y trabajar en eso. Está capacitado. Cuando se hizo la digitalización de casi 60 mil planos de redes, él fue uno de los que participó. Cuando se digitalizaron 250 mil diagramas de conexiones, él también fue uno de los que participó en ese proyecto. Tenemos idea de digitalizar la parte histórica. Estamos pensando en él, necesitamos del apoyo de él.”

LA RELACIÓN EMPRESA - TRABAJADORES

Las autoridades de AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) asumieron el compromiso de propiciar y promover las condiciones laborales y el ámbito más propicio para el desenvolvimiento diario y el desarrollo profesional. En este sentido, desde 2006 está en vigencia una moderna Convención Colectiva de Trabajo, que contempla las necesidades del personal y los lineamientos para su desempeño.

El mencionado Convenio cubre al 97% de los trabajadores.

Asistencia y contención a nuestros empleados

Garantizamos asistencia a nuestros empleados en situaciones especiales.

Servicio Social

Contamos con un departamento de Servicio Social cuya función es brindar una prestación profesional de orientación, contención y asistencia a los empleados. Su actuación se realiza de manera consensuada y en estrecha comunicación con las jefaturas de recursos humanos, los representantes sindicales y todos los que de alguna manera bregan por una organización saludable, que priorice el bienestar de los trabajadores.





■ Principales objetivos de nuestra política de servicio social

- Propiciar una mejor calidad de vida a nuestra gente.
- Prevenir situaciones que puedan alterar el clima laboral.
- Reforzar los lazos de pertenencia y de integración “con todos y para todos”.
- Favorecer la práctica de los valores de los trabajadores sanitaristas, apoyándolos y acompañándolos en situaciones de enfermedad, de crisis, de necesidad y de emergencia; como también de logros y reconocimientos.

Acciones:

- Contención, orientación y acompañamiento ante situaciones de crisis personales, familiares o laborales.
- Prevención de situaciones de riesgo (adicciones, ausentismo, accidentología, déficit de integración, conflictos). Entrevistas a los trabajadores y evaluaciones.
- Identificación de las necesidades de grupos.
- Orientación al trabajador en proximidad a su Jubilación Ordinaria.
- Visitas sociales en domicilio y sanatorios -en caso de internación-.
- Relevamiento de viviendas. Informe social, verificación de estado de habitabilidad.
- Evaluación de necesidad. Intervención multidisciplinaria.
- Intervención ante pedido de préstamos. Justificación. Verificación.
- Consultoría interna para el diagnóstico institucional de áreas con conflictos.
- Análisis de causas y propuestas de cambio.

■ Intervenciones

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

■ **Departamento de Servicio Social**
Dirección de Recursos Humanos



Irene Ricardi

Asistente Social, tiene 27 años y hace 5 que trabaja en la empresa.

Juan Gabriel Ianniruberto

Ingresó en el mes de julio al sector, tiene 22 años y estudia Psicología.

IR: Desde mi función social, en el sector realizo entrevistas e informes sociales por distintos motivos, contención, seguimiento, evolución de los casos y aquellos que lo requieren se los deriva a un tratamiento según cada necesidad, visitas sociales a los sanatorios, comunidades terapéuticas y a los domicilios de los empleados. Trabajamos en coordinación constante con los Jefes de RRHH, el Servicio

Médico y los delegados; ellos son los canales principales a través de los cuales recibimos las solicitudes.

JGI: Continuamente nos mantenemos en contacto con los médicos, en charlas y debatiendo los distintos puntos de vista, para poder abordar la temática desde una perspectiva multidisciplinar. Claro que además de esto, nos parece fundamental el contacto y la participación de los delegados, ya que son quienes conviven y están junto a los empleados en el día a día, y son sus referentes más cercanos.

IR: Todas las entrevistas son confidenciales, por lo cual ningún dato sale del sector, más allá de algunos datos

puntuales que nos solicitan los jefes de recursos humanos y los médicos. Ellos también tienen confidencialidad con respecto a nuestras entrevistas y esto es fundamental. Es necesario que cada caso sea arribado con profesionalismo porque el empleado generalmente se encuentra en una situación de mucha angustia. Cada caso tiene su complejidad y cada uno es distinto. El encuentro con el otro es muy fuerte. Hay gente que al principio está resistente a recibirnos y cuando termina la entrevista te agradece, te abraza, te felicita. Eso es muy emotivo, creo que se hace algo importante. En general hay una respuesta positiva por parte de todos.

JGI: Trabajamos, además, con el Programa Nueva Etapa, destinado a empleados que se encuentran en situación de prejubilables. Organizamos reuniones según cada Región de trabajo, en grupo de pares, y compartimos una charla, les acercamos información útil y planteamos actividades. Realmente lo que hacemos es disponer y plantear un espacio en común para que ellos puedan contarnos cómo se sienten, qué les pasa, qué piensan, cómo se proyectan a futuro y ver cómo están en su contexto personal, familiar, como así también en lo social.

Comprendemos que esta es una empresa donde las personas que la integran acumulan muchos años de antigüedad y están acostumbradas

muchas veces a un mismo lugar de trabajo, a sus rutinas, a los hábitos de cada sector y, por lo tanto, es lógico que cuando se acerca su edad jubilaria se angustien mucho y se pongan mal. Nos ha sucedido realizar reuniones en las que nos encontramos con compañeros que se encuentran con mucha resistencia o negación hacia la temática que se está planteando; y de repente ver que termina la reunión y tienen otra expresión, la cara distendida, están contentos de ver a sus compañeros y cuando se van te abrazan. Para mí, por lo menos, este tipo de tarea me reconforta mucho. Hay ocasiones en las que te cuentan historias de su vida, anécdotas, no hay que olvidarse que hay gente que tiene una vida para contarte acá en la Empresa y se despide con un “bueno, gracias por haberme escuchado,” eso me alcanza para saber que nuestro trabajo va por buen camino.

IR: Creo que es muy valioso poder brindarle otra visión a una persona cuando se encuentra muy mal o en una situación de angustia. Hay mucha gente que no tiene familia y si no hay una contención muy fuerte desde la Empresa queda aislada. Se valora mucho a cada persona: se lo escucha mucho, se le brindan muchas posibilidades. En nuestro sector intervenimos para brindar una ayuda al otro que se encuentra atravesando una situación de conflicto que desfavorece su calidad

de vida y su eficiencia en el trabajo. Es muy satisfactorio cuando ves que aquella persona que entrevistaste está mejor.

JGI: Por mi parte, desde lo psicológico, esto es una experiencia nueva porque nunca había trabajado en una Empresa, es muy interesante. Creo que ya desde hace tiempo se está planteando un cambio de paradigma realmente relevante, con una mirada más humana y social en lo que respecta a los trabajadores.

Durante estos meses conocí a mucha gente, estuve en contacto con ellos, pude ver el cariño que tienen con respecto a la Empresa, el sentido de identificación que hay es realmente muy grande y es algo que no se ve en otros lugares. Realmente se logra una pertenencia notable con la Empresa, a la que uno le empieza a tomar cariño rápidamente.

Desde que estoy acá, en muchas oportunidades escuche la frase “esta es nuestra segunda casa,” y si bien en un principio me pareció una frase armada, realmente con el paso del tiempo me doy cuenta que lo dicen porque les pasa, porque lo sienten y porque hay gente que comparte más tiempo de sus vidas con sus compañeros de trabajo que con su familia.

IR: Humanizar el trato con la gente es

muy importante ya que no se trabaja con cuestiones exactas y cerradas.

JGI: Nuestro trabajo es esencialmente en Equipo.

IR: Se revisa y comparte con el equipo antes de la entrega de cada Informe, es una relación interdisciplinaria que conlleva mucha responsabilidad. Esto lo hacemos todos los días. En general tratamos de pasar los informes en el día, los leemos y los modificamos, porque son cuestiones delicadas que no pueden esperar mucho tiempo.



Comité de Acción Social (Comisión mixta Empresa-SGBATOS)

Su función es analizar problemas sociales del empleado y su entorno familiar, y efectuar recomendaciones para su resolución en un marco de cooperación mutua Empresa-Gremio.

ACCIONES PRINCIPALES REALIZADAS DURANTE 2010

■ Proyecto Nueva Etapa

Este servicio interno consiste en brindar asesoramiento y apoyo a los empleados que estén próximos a jubilarse. El desafío es ayudarlos a encontrar un nuevo proyecto de vida y orientarlos en la readaptación a la vida familiar y a su nuevo rol, dado que esta situación, en muchos casos, es vivida como una crisis.

En 2010, se llevaron a cabo 91 entrevistas individuales y se organizaron talleres grupales de reflexión y orientación sobre el accionar futuro, ofreciendo a quien lo requiera capacitación para iniciar nuevos emprendimientos.

A su vez se elaboró y entregó una carpeta con material de utilidad e interés para este grupo: información de las normas vigentes –Ley de Contrato de Trabajo y Art. Del Convenio Colectivo de Trabajo-, modelo de notificación, datos sobre Centro de Actividades para futuros jubilados, reflexiones de compañeros que ya participaron del Proyecto, recomendaciones y contactos para esta Nueva Etapa.

■ Viviendas

Se realizó el señalamiento planimétrico de cada vivienda perteneciente a AySA y otorgada en comodato a empleados de la empresa, con necesidades habitacionales y familiares significativas.



Programa Nueva Etapa

Personal próximo a jubilarse



Taller grupal de reflexión y orientación. Proyecto Nueva Etapa.

Beneficios para nuestra gente

Otorgamos beneficios en pos de mejorar la calidad de vida de nuestros empleados que alcanzan a su grupo familiar.

En el año 2010, continuamos fortaleciendo nuestra gestión mediante la implementación de mayores beneficios para todos nuestros trabajadores. En esta línea, generamos distintas políticas para cubrir necesidades tanto a nivel educativo y laboral como sanitario.

■ Préstamos

La empresa continúa otorgando soporte económico a todos aquellos trabajadores que por causas originadas por situaciones de emergencias y/o económicas, requieran esta asistencia. Durante 2010, **entregamos 61 préstamos**.

■ Premios y gratificaciones

Como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, entregamos una compensación especial al personal que alcanzó los 25 y 35 años de servicio en la empresa (cumpliendo así con el Convenio Colectivo de Trabajo).

Se reconoció a 196 empleados que habían llegado a sus 25 años de antigüedad y a 217 los trabajadores que cumplieron 35 años de permanencia. Todos ellos, además, recibieron un presente conmemorativo de su extensa carrera sanitarista.

■ Becas para hijos de empleados

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





■ Servicio de jardín materno infantil

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

Ambos jardines cuentan con ambientes confortables y acogedores, y un grupo de profesionales especializados para la asistencia diaria de niños.

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) y se le reintegra una suma fija por hijo, por mes. En 2010, 130 empleados recibieron este beneficio.

■ Canastas navideñas

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

■ Obra social para empleados y sus familiares adheridos

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

De junio a diciembre, se realizaron charlas en los diferentes lugares de trabajo, difundiendo el proyecto y ofreciendo información sobre convenios celebrados con distintas prestadoras elegidas por el personal. El resultado fue que de 620 empleados afiliados a otras obras sociales, 316 optaran por la Obra Social Sindical.

INDICADORES DE EMPLEO AL 31.12.2010

Concepto	Total
Masa Salarial	721,1
Convenio	
- SBM	296,7
- Otros conceptos (*)	190,1
- Horas extras	21,6
- Premios / Gratificaciones	8,1
FC	
- Sueldo	39,9
Indemnizaciones	5,7
Personal tercerizado	22,4
Personal temporario	1,9
Pasantes (**)	
- Asignación Estímulo	0,0
Cargas Sociales	124,1
Otros aportes obligatorios	1,2
Servicio de jardín materno infantil	0,6
Participación de los empleados en la empresa	8,8
Asistencia para educación - becas	1,1

(*)Otros Conceptos - Detalle

- SAC	20%
- Vacaciones	18%
- Guardias	14%
- Antigüedad	12%
- Otros adicionales	37%
- Gratificaciones 25 años	196 empleados
- Gratificaciones 35 años	217 empleados

(**) Pasaron a ser Contratos de Formación Profesional y se incluyeron en Dotación contratada a plazo fijo, con jornada reducida (pág. 143).

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

Trabajo seguro y promoción de la salud

Reforzar tanto las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo como la salud de todos los empleados, es uno de nuestros principales compromisos.

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

■ Principales lineamientos de nuestra política de salud, higiene y seguridad

- Funcionamiento de un Comité Central de Salud, Higiene y Seguridad, integrado por la Empresa y el SGBATOS que establece las recomendaciones para prevenir conductas inseguras, evitar enfermedades y/o accidentes en el trabajo.
- Servicios de Salud y Seguridad en distintas sedes de la empresa, integrados por graduados universitarios y auxiliares (enfermeros y técnicos en seguridad) en proporción a la dotación.
- Realización de 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.
- Programa de capacitación para todo el personal sobre salud y seguridad en el trabajo, que prioriza la prevención de riesgos específicos en tareas asignadas.
- Realización de todos los exámenes médicos definidos en la legislación vigente, a los cuales se añaden otros según los riesgos a los que esté expuesto cada trabajador.
- Trabajo permanente para preservar la higiene y el buen funcionamiento de las instalaciones, equipos, máquinas, vehículos, herramientas de trabajo, instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable.

En línea con estas políticas y para garantizar su cumplimiento, desarrollamos diversos planes, programas y actividades en el transcurso del año.



Trabajo seguro

■ Relevamiento y mejoras en los ambientes laborales

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

■ Formación de delegados de prevención

Con la colaboración de profesionales de la empresa y del sindicato, se capacitó a 40 delegados de prevención, representantes de todos los sectores de la empresa, en temas básicos de higiene y seguridad. Esta formación se dictó de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo.

■ Programa “Preparados para la Emergencia”

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

■ Indicadores de higiene y seguridad

	2008	2009	2010
- Accidentes	203	168	152
- Días perdidos	6.251	5.061	3.742
- Tasa de Frecuencia (total de accidentes x 1.000.000/hs. trabajadas)	21,65	17,47	15,19
- Tasa de Gravedad (total de días perdidos x 1.000/hs. trabajadas)	0,67	0,53	0,37



Cabe destacar que la continua capacitación en prevención y el control exhaustivo de aplicación de procedimientos, permitieron continuar mejorando los indicadores.

Promoción de la salud

Servicio médico

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

■ Campañas de vacunación

En esta línea, desde el inicio del año 2010 se realizaron distintas campañas de vacunación para la prevención de enfermedades de alto contagio.

Campañas y cantidad de vacunas suministradas:

- “Campaña de Vacunación Antigripal 2010”: suministrada a 1.950 empleados.
- “Campaña de Vacunación Antitetánica 2010”: suministrada a 150 empleados.
- “Campaña de Vacunación Antihepatitis 2010”: suministrada a 110 empleados.

■ Charlas informativas

En los distintos lugares de trabajo, se desarrollaron charlas informativas para la detección temprana de enfermedades, entre ellas:

- Programa “Mujeres en acción”, dirigido al personal femenino.
- Entrevistas de orientación a personas en etapa asintomática de alguna patología.

■ Seguimiento de enfermedades

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

Programas de capacitación y desarrollo

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

La capacitación en 2010

Durante 2010, continuamos con los programas y actividades sistemáticas de entrenamiento y actualización de conocimientos que tienen como objetivo el desarrollo de nuestra gente y el perfeccionamiento de su labor, contribuyendo de esta manera a la mejora continua de nuestros procesos.

El proveedor principal para el dictado de cursos tanto técnicos como informáticos fue el Instituto Leopoldo Marechal, perteneciente a nuestro Sindicato. Sus docentes diseñaron, dictaron y realizaron el seguimiento de lo aprendido y su aplicación práctica. **Se impartieron un total de 19.334 horas, con una asistencia de 426 personas.**

Otro aspecto interesante que se trabajó durante el año fue la promoción de la capacitación a cargo de instructores internos, con el propósito de asegurar la transferencia del saber profesional y conocimientos específicos de la actividad sanitarista a los nuevos empleados.





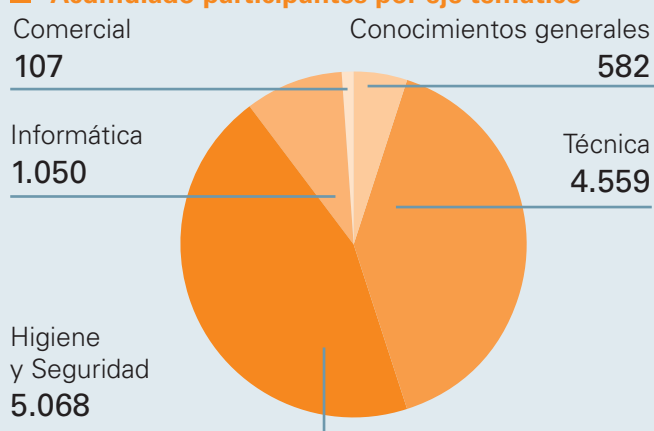
■ Participantes por eje temático

Eje	Participantes	% s/total
Conocimientos Generales	582	5,12
Técnica	4.559	40,11
Seguridad e Higiene	5.068	44,59
Informática	1.050	9,24
Comercial	107	0,94
Management	-	-
		100%

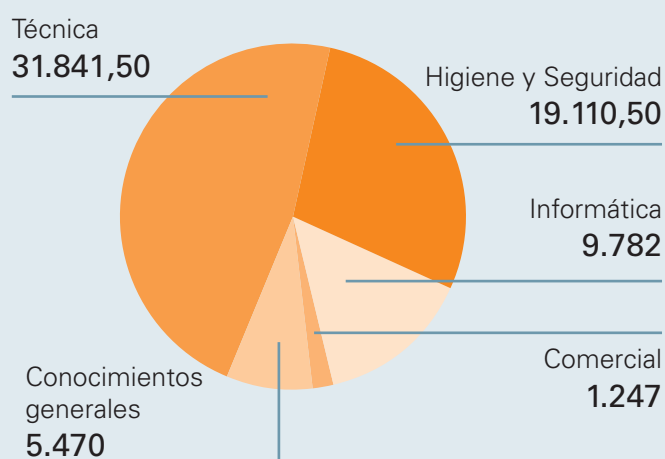
■ Horas de capacitación por eje temático

Eje	Acumulado Hs	% s/total
Conocimientos Generales	5.470,00	8,10
Técnica	31.841,50	47,22
Seguridad e Higiene	19.110,50	28,33
Informática	9.782,00	14,50
Comercial	1.247,00	1,85
Management	-	-
		100%

■ Acumulado participantes por eje temático



■ Acumulado horas por eje temático



■ Promedio de horas de capacitación por persona en 2010

Horas capacitación	67.451	= 13,91
Dotación (*)	4.847	

(*) No incluye personal tercerizado (195) ni temporario (13)

Al cierre del período acumulamos más de 67 mil horas de capacitación para nuestro personal.

■ Becas para los empleados

Continuamos **aumentando el nivel de educación formal del personal**. Esto se concretó **a través del otorgamiento de 78 becas**, con las que los empleados pudieron acceder a estudios primarios, medios, terciarios y universitarios (dando cumplimiento a lo establecido en el CT. 798/06).

■ Contratos de formación profesional

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

En 2010, **62 estudiantes universitarios de carreras afines al servicio formaron parte de este programa**, con una afectación diaria de seis horas y una rotación planificada.

■ Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista

Mediante prácticas en las aulas-taller de la Escuela de Oficios que funciona en Talleres Varela, continuamos formando operarios para llevar a cabo tareas de reparación y mantenimiento en nuestros establecimientos. De este modo, formamos nuestros recursos humanos, contribuyendo a cubrir algunas carencias en especialidades técnicas que presenta hoy el mercado laboral.

Durante 2010, **197 operarios se capacitaron** en las siguientes especialidades:

Cursos	Participantes
Ajuste	49
Afilado	9
Metrología	7
Soldadura	50
Electromecánica	82





■ Capacitación técnica a la provincia

AySA brindó cursos de Instalación de Redes de Agua y Cloaca a supervisores de obras de programas instrumentados por el Instituto de la Vivienda y el Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires.

La actividad se desarrolló en el marco de un Convenio de Capacitación firmado por el titular del Instituto, Gustavo Marcelo Aguilera, y el presidente de AySA, Dr. Carlos H. Ben.

Fue destinada, específicamente, a 40 inspectores, en procura de apoyo recíproco en las tareas que sus respectivas competencias les señalan en materia de infraestructura.

Arq. Mabel Modanesi

Gabinete Asesores
Administración General
Instituto de la Vivienda Provincia de Buenos Aires

El motivo que llevó al Instituto a tomar contacto con AySA para realizar la capacitación técnica fue el de articular ejes de trabajo conjunto entre Organismos del Estado, para mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, en relación con redes de provisión de agua y cloacas e instalaciones domiciliarias, tan importantes para garantizar la salubridad e

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

Continuamos promoviendo el desarrollo de la Carrera de Especialización en Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento, con el propósito de formar ingenieros y arquitectos que, de manera creativa, puedan afrontar el desafío que significa la utilización racional de los recursos hídricos.

La carrera se dicta dentro de un acuerdo-marco de cooperación técnica e institucional entre la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), el Instituto Nacional del Agua (INA) y nuestra empresa.

Los objetivos principales de la especialización son consolidar y profundizar conocimientos de grado relacionados con el abastecimiento de agua, la disposición y el tratamiento de líquidos cloacales y biosólidos. Además, con criterio interdisciplinario, la formación se complementa con otros aspectos como salud y seguridad ocupacional, medio ambiente, política y legislación sanitaria, así como también se brinda capacitación en cuestiones que hacen a la gestión de proyectos y coordinación de equipos de trabajos.

En 2010, finalizó la cursada la cuarta promoción de profesionales de esta carrera: 10 empleados de AySA y 8 representantes de empresas de distintas provincias argentinas.

integración de nuestros barrios. Además, recalificar a los agentes del Instituto sobre normas y requisitos exigidos por AySA para el diseño y ejecución de obras de agua y cloacas, a fin de agilizar las operaciones entre ambos organismos.

Las exposiciones con observaciones en el terreno, con puesta en práctica de prueba hidráulica, nivelación óptica, (entre otros), dictadas por especialistas con probada experiencia en el manejo e implementación in situ de las instalaciones domiciliarias y redes, y el cierre con visita a la planta

de captación y potabilización de agua Gral. San Martín, fueron valiosas para los participantes.

El balance fue satisfactorio y sería importante la continuidad a futuro de la capacitación, completando aspectos de operatividad y manejo de plantas depuradoras y de tratamiento cloacal, para posibilitar el adecuado traspaso a los efectivos usuarios, a fin de gestionar con mejores estándares de funcionalidad y efectividad, objetivos compartidos por ambas instituciones.

Destacados

Nuestro desempeño social 2010

Nuestros empleados

Promovemos las condiciones laborales y el ámbito más propicio para el desenvolvimiento de nuestra gente y su desarrollo profesional.

- ☑ Somos 5.055 sanitaristas.
- ☑ Brindamos asistencia y contención a nuestros empleados en situaciones especiales: enfermedad, crisis o emergencias. Con esta finalidad realizamos 889 intervenciones.
Contamos con un programa de asesoramiento y apoyo para el personal próximo a jubilarse: el Proyecto “Nueva Etapa”.
- ☑ Sumamos más beneficios para nuestros empleados y su grupo familiar.
 - Entregamos 61 préstamos.
 - Reconocimos la trayectoria de 196 empleados que cumplieron más de 25 de servicio y 217 que llegaron a los 35 años.
 - Adjudicamos 347 becas para hijos de empleados.
 - El personal tiene a disposición dos jardines materno-infantiles.
- ☑ Mejoramos los indicadores de Higiene y Seguridad respecto al 2009. Además, continuamos desarrollando programas para la promoción de la salud de los empleados.
- ☑ Continuamos impulsando la formación profesional y técnica del personal. En el año se impartieron más de 67.000 horas de capacitación, lo que representa un promedio de 13,91 horas por empleado.
- ☑ Colaboramos brindando capacitación técnica al Instituto de la Vivienda de la Provincia de Buenos Aires.

Nuestros proveedores

Contenidos

164 | **Promoción de la industria nacional**

165 | Desarrollo de proveedores nacionales

166 | **Contrataciones y compras responsables**

166 | Reemplazo de materiales

167 | FABRICACIÓN DE UN NUEVO COAGULANTE
PARA EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN

169 | **Logística de materiales**

169 | Almacenes

169 | PLANES A+T y C+T

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

170 | Capacitación

170 | Proyección

171 | **Destacados 2010**



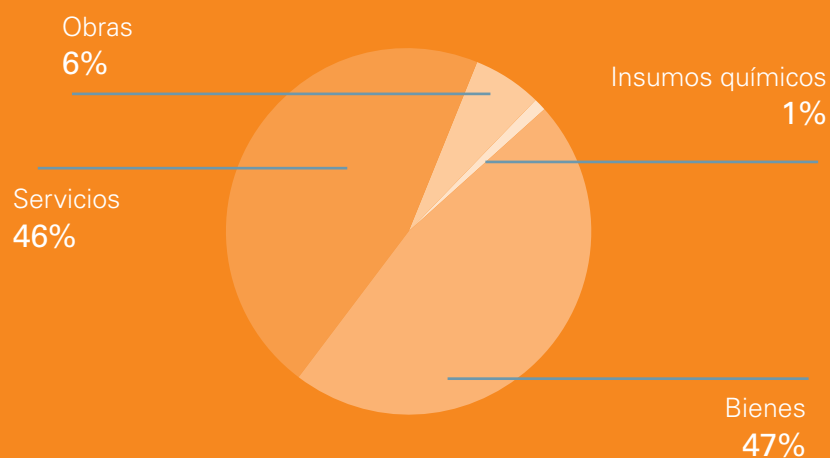
A través de la contratación de proveedores generamos empleo y buscamos fomentar un crecimiento económico sustentable.

La envergadura de los planes que estamos llevando adelante implica una demanda de productos, bienes y servicios sin antecedentes en el mercado local. En función de ello, contratamos gran cantidad de proveedores y continuamos buscando desarrollar la industria nacional. De este modo, favorecemos la generación de empleo y fomentamos un crecimiento económico sustentable.

■ Proveedores activos

	2009	2010
Total de proveedores	964	865

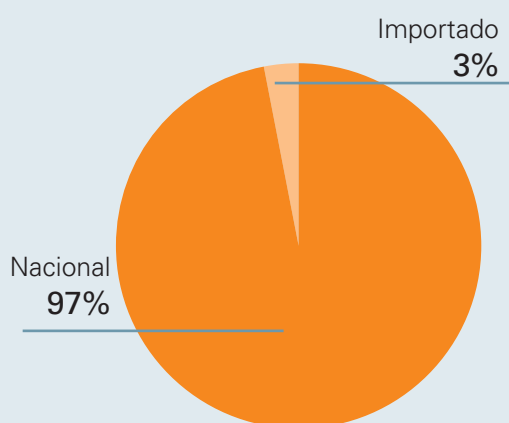
■ Proveedores por rubro 2010



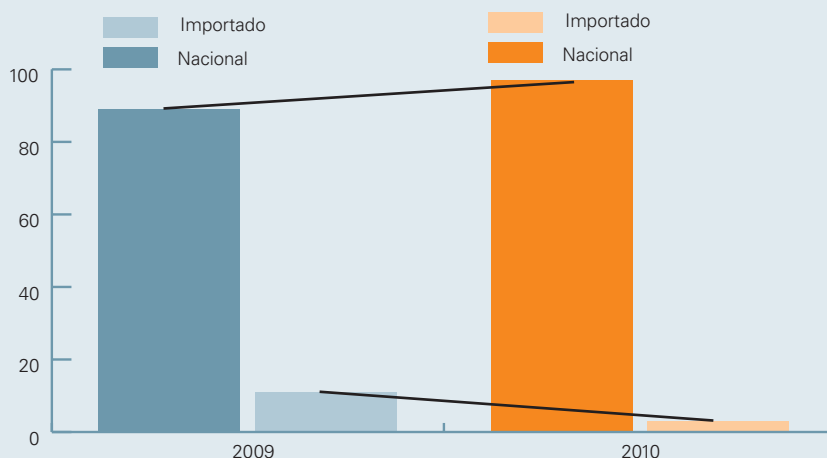
Promoción de la industria nacional

El desarrollo de la producción local –y de las PyMEs– es un área de interés a la que apunta nuestra gestión. En este sentido, continuamos con el objetivo de disminución de materiales importados en pos del incremento de la industria nacional.

■ Relación de montos por origen de material 2009



■ Evolución 2009-2010 de los montos por origen de material



Asimismo, hacemos cumplir de manera plena las normas legales que instrumenta el “Compre Trabajo Argentino” bajo la Ley 25.551. Toda la información sobre estas contrataciones es de acceso público e irrestricto y se encuentra en la página web de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública (Jefatura de Gabinete de Ministros).

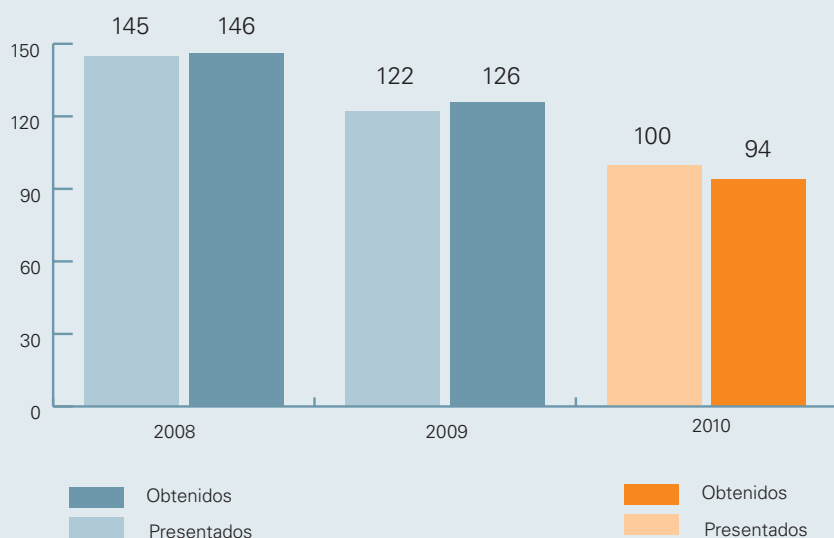
En el siguiente cuadro se detallan los Certificados de Verificación (CDV) obtenidos de la Dirección Nacional de Industria que nos habilitan a la compra de material de origen no nacional.

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

CDV's	Presentados	Obtenidos
Enero	2	8
Febrero	8	2
Marzo	8	10
Abril	10	5
Mayo	5	7
Julio	13	0
Agosto	10	6
Septiembre	10	19
Octubre	7	10
Noviembre	17	4
Diciembre	10	23
Total	100	94

Es importante señalar que, al igual que en el año 2009, en 2010 no se recibieron impugnaciones a pliegos ni rechazos de CDVs por parte de la autoridad competente.

■ Evolución de los certificados de verificación



DESARROLLO DE PROVEEDORES NACIONALES

Durante el año 2010, hemos desarrollado proveedores para materiales de línea en los siguientes rubros:

- Cajas plásticas de conexiones

2009	2010	Total
1	2	3

- Ramales de PVC cloacales 45°

2009	2010	Total
3	1	4

- Curvas de PVC cloacales 45°

2009	2010	Total
4	1	5

Seguimos con el objetivo firme de fomentar el desarrollo de la industria nacional.



■ DELTACOM S.A.

Empresa dedicada a la Gestión Integral de Residuos Industriales. Diseña, desarrolla y brinda servicios de manejo de residuos industriales (recolección, separación, compactación, destrucción, acopio, transporte y entrega de certificados de disposición final) y acondicionamiento de aquellos que sean factibles de ser reciclados (recolección, selección, prensado, acopio y transporte hasta el operador responsable).

Eva Pombo

Ejecutiva de Cuentas y Responsable Técnica de Residuos Peligrosos

Alicia Pavel

Responsable de RSE, Atención Comercial, Clientes y Comunicación

AP: La gestión ambiental integral (GAI) es nuestra oferta comercial para un desarrollo sostenible. Es un enfoque basado en el manejo adecuado de los procesos ambientales; mediante una gestión apropiada de todos los residuos que se pueden llegar a generar en una instalación (ya sea, una industria o comercio), aseguramos que las actividades se realicen con responsabilidad ambiental y social. Nuestro compromiso y prioridad es la calidad en el servicio y la satisfacción de nuestros clientes. El respeto por las normas ambientales, el desarrollo y la aplicación de tecnologías y la experiencia en los sectores donde operamos, forman parte de una estra-

tegia fundamental para Deltacom al momento de prestar servicio.

La empresa diseña y desarrolla servicios específicos para las necesidades de cada cliente. En el caso de AySA tuvimos que adaptar nuestro servicio para responder a sus necesidades y exigencias.

EP: A su vez, ese desafío nos permitió trabajar mucho más eficientemente. En este sentido, para AySA especialmente hemos diseñado un equipo: se trata de una caja cerrada o contenedor para residuos, de gran capacidad, en la cual caen las tolvas. En otras plantas no es necesario diseñar un servicio especial ya que realizamos prestaciones de tipo estándar. En muchas plantas de AySA proporcionamos servicios de compactación. Este tipo de servicio es para tratar residuos asimilables a los sólidos urbanos. Es decir, son los residuos que genera cada planta, similar a lo que se puede generar en una casa. Este sistema se basa en la utilización de contenedores

Contrataciones y compras responsables

Al momento de llevar a cabo las contrataciones, además de prestar atención a la calidad de los productos y servicios, consideramos los procesos de fabricación y la situación de los trabajadores tercerizados. En este sentido, realizamos un control y seguimiento de las empresas –sean éstas contratistas, subcontratistas o de servicios eventuales–.

En esta línea, verificamos que se cumplan las condiciones establecidas en la contratación según las normas vigentes, para lo cual los contratistas deben presentar toda la documentación exigida por la legislación.

También, controlamos e inspeccionamos que los bienes adquiridos y los servicios contratados cumplan con las normas de higiene y seguridad industrial que correspondan.

de plásticos de 1000 litros de capacidad, que son ubicados estratégicamente en los lugares de generación de residuos. La característica más importante de este equipo radica en que el residuo es destruido en su propia planta mediante un camión compactador. Luego se realiza la disposición final en el relleno sanitario habilitado para tal fin. En las plantas de AySA Hurlingham y Norte realizamos el servicio de retiro, transporte y tratamiento de biosólidos. En Wilde y planta Sudoeste, donde se encuentra el Vaciadero, retiramos arcillas y arenas. Además, brindamos servicios a los que llamamos “ocasionales”. Se trata de servicios puntuales.

AP: Deltacom fue la primera empresa del rubro en implementar y certificar un Sistema de Gestión basado en los requerimientos de la norma ISO 9001. Esto abarca desde la compra de materiales e insumos hasta la prestación de servicios. Actualmente se está llevando adelante la implementación de

Reemplazo de materiales

Durante 2010, llevamos a cabo reuniones en forma mensual, cuyo tema principal de agenda fue la factibilidad de homologación de nuevos materiales y, en algunos casos, nuevos proveedores. En esos encuentros se analizaron las familias de materiales en las que resulta imperioso desarrollar nuevos proveedores que nos dan la posibilidad de homologar nuevos productos, dando prioridad a materiales de origen local.

Continuamos con la utilización de accesorios -como empalmes, codos y uniones- en material plástico como alternativa al uso de material de bronce, manteniendo los mismos porcentajes que en 2009: 75% material de industria nacional y 25% material importado. También, se procedió a la implementación de un cambio importante en el rubro medidores de agua de DN 15 (este es un material importado que no cuenta con homologación nacional). En el 2009 utilizábamos 14% de plástico y el resto de latón, mientras en 2010 pasamos a utilizar 56% de plástico. Este reemplazo se generó por las reiteradas sustracciones de los medidores de latón que demandaban reposición y la colocación de un anclaje de seguridad equivalente al costo del medidor propiamente dicho, encareciendo significativamente este equipo de medición domiciliario, fundamental para nuestra actividad.

un Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001; ISO 14001; ISO 18001). Por otra parte, ajustarnos al concepto de calidad es ocuparnos firmemente de lograr la satisfacción del cliente. Es por eso que ante una necesidad específica, nuestra respuesta es diseñar un servicio que -bajo el marco legal vigente- cumpla con los requisitos solicitados. Para el diseño y desarrollo de servicios contamos con un "Equipo de Diseño," el cual funciona en base a una serie de procedimientos y es el que decide cómo resolver situaciones que tienen otro nivel de complejidad. Este soporte técnico se traduce en un valor agregado de diferenciación que caracteriza a Deltacom.

EP: En conjunto con socios estratégicos locales, el GRUPO INDUSTRIAL DELTACOM es el único interlocutor válido en el país, capaz de brindar el servicio de Gestión Ambiental Integral.

AP: En Deltacom, nuestros procesos son auditados y certificados por TÜV Rheinland, un organismo de origen ale-

mán y presencia internacional. Nuestro trabajo en gestión ambiental es constante, no solo en los clientes sino también hacia adentro reforzamos prácticas amigables con el medioambiente: el uso de las tres "R" (reciclar, reducir y reutilizar), el cuidado del agua, la disminución del consumo energético y del uso del papel impreso, etc. De la misma manera, la seguridad y salud ocupacional son prioritarias, por lo que estamos desarrollando una fuerte cultura de prevención; ya sea a través de numerosas iniciativas como también, por supuesto, desde la formación y capacitación del personal.

EP: Es importante tener en cuenta los estándares internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que pudieran llegar a tener un impacto medioambiental negativo. Todos los servicios se realizan cumpliendo estrictamente con la legislación vigente en materia de política ambiental y de seguridad: desde el generador hasta la disposición final en los centros

habilitados para tal fin.

AP: Nuestras actividades (la de ambas empresas) implican un compromiso con la mejora en la calidad de vida. Para conseguirlo tenemos que ofrecer siempre una alta calidad de servicio, basados en la ética y la responsabilidad social hacia nuestros empleados, el medio ambiente y las comunidades donde operamos.

EP: Por ejemplo, todo lo que es la recuperación de materiales, es un tema muy importante, porque estamos recuperando energía, haciendo la recolección de cartón, de papeles, plásticos que evitamos que se entierren en un relleno. Nosotros hacemos la segregación, lo recuperamos. Es un negocio sustentable y sostenible.

AP: A partir de nuestra especificidad, la gestión de residuos, tratamos de integrar nuestra actividad al entorno; queremos ir más allá de la filantropía y del cumplimiento legal, para ocuparnos seriamente en materia de responsabilidad social.

■ Características de la planta

- Las instalaciones ocupan una superficie de sólo 8.600 m².
- La tecnología utilizada minimiza los riesgos del personal en el manejo de las materias primas e insumos.
- Se utilizan materias primas de gran pureza, hidróxido de aluminio y ácido clorhídrico, generando cantidad ínfima de barros. Estos barros se disponen de acuerdo a la Ley de Residuos Especiales de la Provincia de Buenos Aires mediante un tratador habilitado por la OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable), obteniendo la documentación probatoria de la disposición final y realizando las presentaciones ante las autoridades de aplicación.
- Sus procesos se realizan en un sistema cerrado, por lo tanto, los efluentes gaseosos generados no se liberan al exterior y en el caso de contingencias y/o emergencias posee sistemas de lavado de gases, evitando la generación de impactos nocivos en el medio ambiente. Además, se cumple con la Ley de Emisiones Gaseosas de la Provincia de Buenos Aires, mediante la presentación de la documentación correspondiente ante las autoridades de aplicación.
- Una de sus materias primas, el ácido clorhídrico, es producido por Transclor S.A. en su planta de Pilar, lográndose un suministro seguro en cuanto a calidad y disponibilidad.
- Los depósitos de producto elaborado no son a cielo abierto sino en tanques de material adecuado.

FABRICACIÓN DE UN NUEVO COAGULANTE PARA EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN

En julio de 2010, en el predio de la planta Gral. Belgrano, se puso en funcionamiento una planta para la fabricación de Policloruro de Aluminio (PAC), un nuevo coagulante utilizado en el proceso de potabilización, hecho que anticipamos en la entrevista al Lic. Diego Pino, Gerente General de Transclor (empresa proveedora de este coagulante), publicada en esta misma sección en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2009.

La fabricación de este producto conlleva un cambio tecnológico muy significativo y contar con la asistencia del proveedor en forma constante nos permite flexibilidad en la operación, mejoras y actualización de procesos.

Esta planta de última generación, con una automatización casi total, posibilita la obtención del producto en calidad y cantidad, con sistemas de vigilancias, alertas y emergencias de primera línea, optimizando las condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional. A su vez, su funcionamiento tiene mínimo impacto ambiental.



La utilización de este nuevo coagulante, que reemplazó totalmente al sulfato de aluminio en la planta Gral. Belgrano y parcialmente en la Gral. San Martín, trajo aparejado otros beneficios adicionales, entre los que podemos mencionar:

- Utilización de menores cantidades de otros compuestos químicos, como por ejemplo, cal viva, dadas las propiedades diferentes de este polímero.
- Al ser un producto más concentrado, el espacio de almacenamiento es menor y se reduce la cantidad de camiones para su transporte a la planta potabilizadora Gral. San Martín.

Para el año 2012, se está proyectando una ampliación de dos reactores más, quedando uno de ellos en stand-by para cubrir futuras demandas.

Logística de materiales

Almacenes

Todas nuestras instalaciones para la estiba y guarda de materiales se encuentran perfectamente señalizadas y las tareas se efectúan de acuerdo a las disposiciones vigentes, cumpliendo con todas las normas de seguridad.

Ubicación física

El predio está situado en la avenida Varela 1835, en la Ciudad de Buenos Aires.

Configuración del espacio

El almacén central está compuesto por tres galpones, un tinglado para almacenamiento de cañerías y un parque de fundición al aire libre.

ALMACÉN CENTRAL

Detalle



Nave 1

Largo total 80 m x 50 m de ancho
Conexiones domiciliarias
Administración general
Expedición
Elementos de Seguridad e Higiene



Nave 2

Largo total 80 m x 50 m de ancho
Conexiones
Adaptadores
Accesorios de PVC
Medidores



Nave 3

Largo total 60 m x 50 m de ancho
Materiales del Plan Agua + Trabajo
Calle entre Nave 2 y 3 (asfaltada y provista de media sombra)
Cañerías PVC del Plan Agua + Trabajo
Material de Cortes



Tinglado para cañerías de PVC
Largo total 80 m x 50 m de ancho



Parque de Fundición

PLANES A + T y C + T

Proseguimos con las tareas de apoyo permanente a las cooperativas que se encuentran trabajando en estos planes, con una cantidad constante de 200 envíos de materiales por mes (igual que en el año 2009).

Desarrollo sustentable de nuestra cadena de valor



“La empresa socialmente responsable da origen a una cadena de valor sustentable y la profesionalización de esa cadena de valor es un determinante del negocio.”

Programa de Formación de Proveedores del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Capacitación

Con el firme propósito de que la Responsabilidad Social sea el pilar de nuestra estrategia de gestión, específicamente en lo que respecta a cadena de valor y compras inclusivas y sustentables, durante 2010 hemos llevado a cabo tres talleres dictados en nuestra empresa para todos los empleados que trabajan en esta área.

- **Primer Encuentro** – Junio 2010 “Cadena de Valor y Negocios Inclusivos I”
Curso Interno
- **Segundo Encuentro** – Julio 2010 “Cadena de Valor y Negocios Inclusivos II”
Intercambio con otras empresas
- **Tercer Encuentro** – Septiembre 2010 “Compras Inclusivas Responsables”
Dictado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)

En forma paralela, los referentes de RSE del área han insumido unas 63 horas de capacitación externa sobre estas temáticas.

Proyección

Durante 2010, continuamos trabajando para fortalecer la relación estratégica con nuestra cadena de valor, si bien este avance no ha podido reflejarse totalmente y de forma tangible. Esperamos que los esfuerzos realizados puedan cristalizarse en los proyectos previstos para el próximo periodo.

OBJETIVOS 2011

- Generar los primeros encuentros de RSE con proveedores
- Intensificar la capacitación de nuestros compradores
- Desarrollar compras inclusivas

Nuestro desempeño Social 2010

Nuestros proveedores

Contratamos proveedores buscando fomentar la industria nacional y favorecer un crecimiento económico sustentable.

- ☑ En 2010, trabajamos con 865 proveedores.
- ☑ Con el objetivo de contribuir a la promoción de la industria nacional:
 - Incrementamos la adquisición de materiales de origen local en un 8% en relación a 2009.
 - Trabajamos en el desarrollo de proveedores.
- ☑ Buscamos proveedores comprometidos con el desarrollo sustentable.
- ☑ Llevamos a cabo tres encuentros de capacitación sobre cadena de valor y compras inclusivas y sustentables para el área de la empresa que trabaja en estos temas.

Nuestros usuarios

Contenidos

174 | **El valor de nuestros servicios**

174 | Régimen tarifario

176 | **Nuestra Política Comercial**

177 | Primera empresa de servicios públicos en certificar la Norma IRAM 90600:2001

177 | La mejor atención para nuestros usuarios

178 | Centros de Atención al Usuario

179 | Oficina Virtual

180 | Centro de Contactos

182 | **Comunicación con nuestros usuarios**

182 | Envío de información

182 | Reuniones con vecinos beneficiados por obras

183 | Comunicación con la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador

185 | Comunicación de obras que provocan interrupciones del servicio

186 | Nuestro sitio Web

187 | **La opinión de nuestros usuarios**

187 | Estudio de Satisfacción General 2010

187 | Principales resultados

194 | Estudio de Satisfacción de Contactos 2010

194 | Principales resultados

196 | **Destacados 2010**



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

Tenemos más de tres millones de usuarios registrados y trabajamos para incorporar a los servicios a aquellos habitantes que viven en nuestra área de acción y aún no cuentan con las prestaciones.

■ Usuarios registrados por servicio

Agua potable y desagües cloacales	2.338.689
Agua potable	636.656
Desagües cloacales	31.829
Total Usuarios	3.007.174

Sabemos que estas prestaciones son imprescindibles. Por eso, para proveerlas trabajamos con responsabilidad, las 24 horas, todos los días del año.

Asimismo, es importante señalar que, los usuarios son responsables del buen uso de los servicios y de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias del interior de sus inmuebles -a partir de la línea municipal-, garantizando que éstas no perturben el funcionamiento de la red pública.

El valor de nuestros servicios

La provisión de nuestros servicios requiere que trabajemos en complejos procesos en los que la calidad es un tema central, además de las correspondientes tareas administrativas. Para poder soportar los costos de funcionamiento asociados a estas prestaciones, contamos con el pago de que los usuarios realizan por las mismas.

REGIMEN TARIFARIO

A los efectos de la aplicación del régimen tarifario -fijado por las autoridades nacionales-, existen tres categorías de usuarios:

Residenciales	
Viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.	2.641.516
No residenciales	
Inmuebles en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza.	315.665
Baldíos o terrenos sin edificación	
Inmuebles no contemplados en ninguna de las categorías anteriores.	49.993
Total usuarios	3.007.174

Por otra parte, el régimen tarifario prevé dos sistemas de facturación de los servicios:



Consumo medido	
<i>Para los usuarios no residenciales y residenciales con medidor instalado.</i>	
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).	360.001
Consumo no medido	
Cuota fija determinada por una fórmula basada en características del inmueble -superficie del terreno, superficie cubierta de la propiedad, antigüedad, características constructivas y zona geográfica donde está ubicado- además de un aporte bimestral específico.	2.647.173
Total usuarios	3.007.174

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

■ **Primera empresa de servicios públicos
que dispone de un Programa de Tarifa Social**

Para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura, 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, AySA aplica el subsidio.

Cantidad de beneficiarios a diciembre de 2010	59.713
Monto anual aplicado	\$ 3.242.086

■ **Facturas en Sistema Braille**

Para los usuarios no videntes, disponemos de un 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; enviamos al usuario ambas en un sobre especialmente diseñado para este fin.

Es importante mencionar que, convocamos a la Asociación Pro-Ayuda a No Videntes (APANOVÍ) para la impresión de este material.



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

Nuestra Política Comercial

Buscamos garantizar los procesos comerciales para cumplir adecuadamente nuestra función y proteger los derechos de nuestros usuarios.

En el marco de la misión asignada por el Estado Nacional y en cumplimiento de la legislación vigente aplicable a los servicios públicos que prestamos, establecimos nuestra Política Comercial, a través de la cual buscamos fomentar una gestión 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.



Mejora continua en los procesos comerciales

PRIMERA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN CERTIFICAR LA NORMA IRAM 90600:2001

En sintonía con los lineamientos establecidos en nuestra Política Comercial, en enero de 2010, certificamos la Norma IRAM 90600:2001 asociada a la Gestión de Reclamos Comerciales, convirtiéndonos en la primera empresa de servicios públicos que obtiene esta certificación.

La Norma tiene como propósito que la organización implemente un Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas eficaz y eficiente, en base a una estrategia global que pueda dar respuestas a necesidades específicas. Para lo cual ofrece un panorama integral de los puntos que se deben considerar, desde el informe inicial hasta su resolución final.

El reclamo se transforma así en una oportunidad de mejora al fortalecer la gestión del conocimiento, permitir anticiparse y tomar las acciones que correspondan; y posibilitar que los empleados se involucren en un proceso definido y accesible de mejora continua.

*Este logro pone de manifiesto nuestra capacidad
y vocación de mejora continua de los servicios,
y renueva nuestro compromiso con los usuarios.*

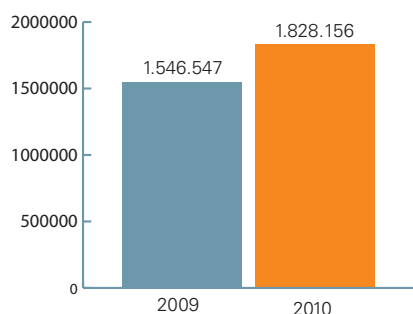


La mejor atención para nuestros usuarios

Buscamos atender de manera ágil y eficiente a nuestros usuarios.

Para la atención personalizada de nuestros usuarios, contamos con 23 centros, distribuidos en las distintas localidades de nuestro radio de acción. Por otra parte, disponemos de un Centro de Contactos, con diversos canales para recibir y gestionar consultas comerciales y técnicas.

■ Contactos comerciales realizados por los usuarios



Nota: en agosto de 2010 incorporamos la posibilidad de realizar la consulta "Propter Rem", una verificación del estado de deuda que efectúan los escribanos para la transferencia de inmuebles, a causa de lo cual se incrementó el número de contactos.

■ Tipos de contacto

Clasificamos los motivos que generan estos contactos en:

	2009		2010	
- Reclamos	33.649	2%	34.959	2%
- Solicitudes	549.655	36%	819.994	45%
- Consultas	160.428	10%	180.124	10%
- Pagos en Caja	802.815	52%	787.850	43%
- Otros	-	-	5.229	0,3%
Total de trámites realizados	1.546.547	100%	1.828.156	100%

■ Medio de contacto

	2009	2010
- Centro de Atención Telefónica	43%	31%
- Centros de Atención al Usuario	57%	69%

■ 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
- Tarifa Social
- ¿Cómo limpiar y desinfectar su tanque domiciliario?
- Normas de Calidad de los Desagües Cloacales
- ¿Qué documentación necesita para iniciar un trámite?



CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los Centros de Atención funcionan como lugar de contacto, donde nuestros usuarios pueden realizar sus trámites cómodamente y encuentran a disposición información de interés y novedades sobre la empresa.

■ Atención a personas con capacidades diferentes

El personal que se desempeña en nuestros Centros de Atención al Usuario fue entrenado especialmente para asistir a personas con discapacidades visuales, sonoras y auditivas. A su vez, estas oficinas cumplen con las condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con movilidad reducida, ya que cuentan con rampas y pasamanos en los lugares necesarios.

■ Tiempos de espera y atención

FRONT	Promedio 2009	Promedio 2010
Tiempo de espera	00:03:00	00:04:00
Tiempo de atención	00:06:07	00:05:46
CAJA	Promedio 2009	Promedio 2010
Tiempo de espera	00:01:26	00:01:27
Tiempo de atención	00:01:51	00:01:56

■ Trámites realizados por los usuarios en AySA

	2009	2010
- Trámites de resolución inmediata	703.241	965.849
- Trámites de resolución diferida	40.491	74.457
Total trámites	743.732	1.040.306



■ Tiempos de resolución de trámites diferidos

Rango de días	2009		2010	
	Trámites diferidos	%	Trámites diferidos	%
- 1 día	9.020	23%	20.882	29%
- 2 a 5 días	17.083	44%	34.223	48%
- 6 a 10 días	6.223	16%	10.207	14%
- 11 a 30 días	5.347	14%	5.958	8%
- Mayor a 30 días	1.246	3%	710	1%
Total trámites diferidos	38.919	100%	71.980	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 (74.457) y tiempos de resolución de trámites diferidos (71.980) corresponde a aquellos que al cierre de 2010 no habían sido aún resueltos. La gestión de los mismos concluyó durante los primeros días de 2011.

OFICINA VIRTUAL

La oficina virtual de AySA es otro canal a través del cual, sin moverse de su casa o lugar de trabajo, los usuarios pueden encontrar información de utilidad referida a la facturación del servicio, modalidades de pago o requisitos para trámites, también tienen la posibilidad de realizar reclamos o solicitudes comerciales.

Durante 2010, se implementó la posibilidad de realizar por esta vía consultas del estado de cuenta por parte de las Sociedades de Cobranza y de escribanos de la Capital Federal y Provincia de Buenos Aires.

Oficina Virtual	2010
Accesos	271.562
Usuarios registrados	30.004
Contactos generados	229.289
- por usuarios AySA	43.159
- por Soc. de Cobranza	172.361
- por Escribanos	13.769



Canales para recibir consultas y solicitudes

Llamadas Telefónicas

Para el servicio técnico,
línea gratuita con atención las 24 horas
los 365 días del año:
0800-321-AGUA (2482)

Para el servicio comercial,
línea que funciona de lunes a viernes
de 8 a 18:
6333-2482

Autogestión Telefónica

En forma automática llamando al:
6333-2482 ó 0800-321-2482

Correo Electrónico

atencionalusuario@aysa.com.ar

Fax

6333-2482 opción Servicio Comercial

Correo Postal:

Av. Córdoba 1950, 1er piso,
Capital Federal

CENTRO DE CONTACTOS

Contamos con diversos canales para recibir consultas y solicitudes de nuestros usuarios. Además, disponemos de un servicio para consultas técnicas que funciona las 24 horas, los 365 días del año.

■ Volumen de llamados

Comercial	2009	2010
- Llamadas entrantes	379.624	381.972
- Llamadas atendidas	368.811	368.036
- Atención de llamadas	97%	96%

Pagos con tarjeta	2009	2010
- Llamadas entrantes	401.593	346.528
- Llamadas atendidas	395.503	343.395
- Atención de llamadas	98%	99%

Técnico	2009	2010
- Llamadas entrantes	890.570	851.600
- Llamadas atendidas	789.932	754.048
- Atención de llamadas	89%	89%

Usuarios Sensibles (*)	2009	2010
- Llamadas realizadas	324.058	1.122.639
- Usuarios contactados	248.474	917.401
- % Contactados	77%	82%

(*) Ante la afectación del servicio de agua se realizan llamados salientes a usuarios denominados "Sensibles" (centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, medios de comunicación, geriátricos, asilos, etc.) a efectos de poder brindar a dichos usuarios información anticipada y eventualmente un servicio alternativo.



■ Tipología de contactos gestionados por cada servicio

Atención Telefónica	2009	2010
Comercial		
- Trámites	57%	55%
- Consultas	41%	42%
- Reclamos	2%	3%
Técnico		
- Consultas	30%	32%
- Reclamos	70%	68%

Gestión Correo Electrónico, Fax y Correo Postal	2009		2010	
- Comerciales (*)	8.513	97%	8.846	75%
- Técnicos	80	1%	1.329	11%
- Otros	150	2%	1.618	14%
Distribución de las vías utilizadas	2009		2010	
- Mail	2.599	38%	2.515	53%
- Fax	4.215	61%	2.158	46%
- Correo Postal	89	1%	49	1%
Autogestión telefónica	2009		2010	
- Consulta cortes programados	191.187	51%	165.898	53%
- Direcciones de Centros de Atención	57.060	15%	35.449	46%
- Estado de cuenta	124.478	34%	112.509	1%

(*) La gestión comprende trámites de cambio de titularidad, desvíos postales, tratamiento de débitos automáticos, cambios de situación impositiva, consultas facturación, régimen medido y otras consultas comerciales.

Comunicación con nuestros usuarios

Buscamos establecer un diálogo abierto con los usuarios.

A través de la comunicación buscamos consolidar el vínculo con nuestros usuarios, escucharlos, darles respuestas, mantenerlos informados y hacerlos partícipes de nuestra gestión. Con este fin, implementamos diferentes prácticas que posibilitan este intercambio.

ENVÍO DE INFORMACIÓN

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

Durante 2010, distribuimos junto a la factura un folleto con motivo del 4° aniversario de la empresa en el cual se resaltaban los resultados más significativos de estos años de gestión. También, entregamos, folletería elaborada para cada región geográfica, con los datos de las obras que estamos ejecutando en los diferentes partidos. Cabe señalar que el folleto que acompaña la factura llega a todos nuestros usuarios y es una de las herramientas más significativas y eficientes con las que contamos para dar a conocer nuestro accionar.

Por otra parte, editamos el tercer Informe al Usuario, que incluye los datos más relevantes de la gestión 2009.

Además, tenemos a disposición material gráfico en todos nuestros Centros de Atención.

REUNIONES CON VECINOS BENEFICIADOS POR OBRAS

Como una forma más de inclusión, organizamos reuniones con los usuarios beneficiados por las distintas obras buscando priorizar la comunicación con los vecinos que serán incorporados a las prestaciones. Durante todo el desarrollo de los trabajos, llevamos a cabo actividades de información y difusión que contribuyen a la ejecución exitosa de los proyectos y favorecen la integración de los usuarios al servicio y el uso racional de los mismos.

COMUNICACIÓN CON LA SINDICATURA DE USUARIOS DEL ENTE REGULADOR

Continuamos reuniéndonos en forma periódica con la Sindicatura de Usuarios que forma parte del Ente Regulador, para informarlos sobre el quehacer de la empresa, analizar y discutir distintos temas y recibir sus inquietudes. Este contacto se ha convertido en una herramienta que posibilita la oportuna y ágil incorporación de medidas o reformas.

Durante 2010, se mantuvieron seis encuentros, que incluyeron visitas al Palacio de las Aguas Corrientes, al edificio administrativo de AySA y a la sede Borges de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), donde se dicta el Posgrado de Ingeniería Sanitaria. Además, los integrantes de la Sindicatura fueron invitados a diversos acontecimientos de la empresa como el 2° Simposio Latinoamericano del Saneamiento y la presentación del libro “Documentos para la Historia del Saneamiento Argentino”, entre otros.

Por otra parte, seguimos acercándoles los ejemplares de los Estudios de Impacto Ambiental de cada obra que ejecutamos.

■ Opinión de integrantes de la Sindicatura de Usuarios

Buenos Aires, 23 de noviembre de 2010

Pertenezco a una asociación civil que defiende los derechos de usuarios y consumidores de servicios públicos. Como miembro de Cruzada Cívica, participo en la Sindicatura de Usuarios del ERAS desde hace más o menos un año.

Sé que este año no fue atípico en la actividad de la Sindicatura, supongo que el resto de los representantes estarán acostumbrados a lo que aquí ocurre. Sin embargo, yo me sorprendí gratamente al ver la sana relación que existe entre la Sindicatura y AySA.

El Directorio de la empresa tuvo siempre una actitud de sincera apertura y especial consideración por la voz de los usuarios y consumidores que representamos. Creo que esta personal percepción es compartida por mis compañeros, que participaron conmigo de los eventos, simposio y reuniones a los que nos invitó AySA con el afán de abrir sus puertas y crear lazos de confianza.

Fuimos apoyados en cada iniciativa propuesta, todos nuestros proyectos fueron oídos, cada reclamo fue solucionado. En otra época, el movimiento de consumidores y usuarios era considerado casi la contraparte de las empresas prestadoras. La relación que mantienen hoy AySA y la Sindicatura de Usuarios del ERAS demuestra que otro horizonte es posible, y que la cooperación no es una utopía si la buena voluntad prima impera.

Lic. Candelaria González Paradot
Cruzada Cívica

Lomas de Zamora, enero de 2011

A partir del 2006, el Gobierno Nacional tomó una decisión de gran trascendencia social, nos referimos al dictado y posterior ejecución del Plan Director de Saneamiento (2007- 2020) que prevé la expansión de los servicios de provisión de agua potable y de desagües cloacales, a través de AySA, para la ciudad de Buenos Aires y 17 partidos del conurbano bonaerense. De esta manera, se recuperó para el Estado el rol orientador y de ejecución de obras de infraestructura, privilegiando la cobertura de las necesidades de la población por sobre las utilidades comerciales.

Hoy, a fines del 2010, es otra la realidad que podemos observar con el agua potable. Ello gracias a la construcción de la planta potabilizadora en Paraná de las Palmas, para el norte del conurbano; las expansiones de la red de provisión de agua mediante las cooperativas de trabajo del Plan Agua+Trabajo; también con la construcción de los acueductos, las plantas de impulsión y las elevadoras y las nuevas cañerías primarias y secundarias. También se regularizaron conexiones clandestinas en barrios carenciados.

Todo ello nos lleva a reconocer el buen trabajo de campo de AySA, de los municipios, cooperativas y de los vecinos, cuya labor mancomunada evitó inconvenientes en la ejecución y la continuidad de las obras.

No podemos menos que pensar en la diferencia existente, con la época en que al frente de la concesión estaba Aguas Argentinas. Nos referimos a que algunas obras de aguas y cloacas fueron realizadas a través de OPCT (obras financiadas por los vecinos) y por ese motivo, muchos usuarios quedaron "con la soga al cuello" por las deudas.; a que se aplicaban los cortes profundos (anulando la conexión) y un sistema ilegal de intimaciones extra judiciales. En ese escenario, la Tarifa Social (impulsada por las asociaciones de consumidores y usuarios) logró mitigar en parte el perjuicio a los usuarios, restituyendo el servicio de agua a los cortados y estableciendo un plan de pago realista, en seis cuotas al valor de la factura y sin intereses.

En cuanto a los objetivos del Plan Director en materia de saneamiento cloacal, no podemos dejar de señalar la reducción de la contaminación de las aguas en las costas del Río de la Plata, puesto que apunta tanto a la calidad ambiental del río como a la mejora en las tomas de agua que hacen las plantas potabilizadoras Gral. San Martín y Gral. Belgrano. También la terminación de la planta depuradora Berazategui y su emisario subfluvial y, en el futuro, la planta depuradora Riachuelo; el reforzamiento a los colectores actuales de zona norte y sur de la ciudad, con nuevas plantas de bombeo, que ayudarán a interceptar, transportar y tratar a los desagües cloacales de la cuenca Matanza/Riachuelo.

Nuevamente resalta la diferencia con la anterior gestión privada, de Aguas Argentinas. Recordamos que cuando se le reclamaba por la elevación de las napas freáticas, las respuestas de los funcionarios siempre eran "la frazada es corta" o "con la naturaleza no se puede." Si hay voluntad es posible hacer que la frazada se vaya ampliando y cubriendo a más y que los perjuicios a la gente no sean tales.

El balance de lo actuado en estos años y de lo proyectado es altamente positivo. No somos ingenuos y no creemos que esté todo solucionado ni que no existan reclamos importantes de los usuarios que deberán ser atendidos, en cuanto a la cobertura y calidad de los servicios. Proporcionar agua segura y cloacas significa elevar la calidad de vida y bajar la mortalidad, especialmente infantil. Y eso se está haciendo. Pero, como asociaciones de usuarios y consumidores, también es nuestra obligación instar a un mayor impulso, una aceleración de las obras y especialmente que se encaren otras nuevas para ampliar la cobertura; para que, en el menor tiempo posible, sea una realidad la universalización del servicio, tanto en lo que hace a la provisión de agua potable como a la de saneamiento.

Unión de Usuarios y Consumidores

Personería Jurídica RES. I.G. J. N°00038

Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores N° 6

COMUNICACIÓN DE OBRAS QUE PROVOCAN INTERRUPTIONES DEL SERVICIO

Un apartado especial merece la comunicación sobre trabajos que puedan ocasionar la afectación del servicio. Para estos casos, buscamos utilizar distintos medios para llegar con eficacia a los usuarios afectados.

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

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

■ Usuarios sensibles

En caso de que se vea afectado el servicio de agua, consideramos especialmente a los usuarios denominados “sensibles”, como los centros de salud, establecimientos educativos, organismos públicos, geriátricos y asilos, a efectos de poder brindarles información anticipada y, eventualmente, un servicio alternativo.

Camión cisterna ofreciendo servicio de provisión de agua potable.



■ Nuevas secciones

- Bicentenario:

Con motivo de la celebración del Bicentenario, se realizó una sección para difundir las actividades que se realizaron para conmemorar este acontecimiento.

En esa sección se mostraron horarios y detalles de las exposiciones, muestras, ciclos de cine, exhibiciones, visitas y actividades para niños.

Desde su lanzamiento, tuvo más de 8.600 visitas

- Guardianes del Agua:

Creamos una sección exclusiva para el Programa "Guardianes del agua", a través de la cual los más chicos pueden disfrutar de juegos interactivos y descargas, a la vez que aprenden y reciben consejos sobre el cuidado del agua y el medio ambiente.

Desde su lanzamiento en septiembre de 2010, tuvo más de 2.200 visitas y cada usuario permaneció, en promedio, más de 8 minutos interactuando por sus diferentes páginas.

Total	21.005
Páginas más vistas de esta sección	
1- Inicio	4.535
2- Juegos	2.363
3- El Agua	963
4- Tu Mundo	813
5- El Sanemiento	583
6- Descargas	491

NUESTRO SITIO WEB

A través de nuestro sitio web institucional www.aysa.com.ar ofrecemos al público información que es actualizada en forma constante.

■ Información a disposición de los usuarios

Además de datos generales de la empresa y los servicios que brindamos tenemos a disposición módulos específicos con temas de especial interés.

- **Módulo "Interrupciones del Servicio":** a través de este módulo interactivo el usuario puede visualizar, de forma 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. A su vez, el espacio permite al usuario la posibilidad de dejar su dirección electrónica para recibir de manera personalizada las futuras tareas programadas por partido.
- **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.
- **Emprendimientos culturales y actividades**, que desarrolla o en los que participa la empresa.

■ Visitas 2010

TOTAL (449.015 visitas más que en 09)	1.567.158
Páginas más visitadas	Visitas
- Inicio	579.380
- Oficina Virtual Institucional	271.578
- Trabajos de mejora y mantenimiento	72.072
- La Empresa	50.002

En 2010, **615.739 personas** ingresaron a nuestro sitio (195.703 personas más que en el 2009)

La opinión de nuestros usuarios

Indagamos sobre la opinión de los usuarios para mejorar nuestra gestión.

De manera periódica, efectuamos distintos sondeos que buscan conocer la opinión, expectativas y nivel satisfacción de nuestros usuarios. Esto nos permite identificar áreas de mejora.

Estudio de Satisfacción General 2010

FICHA TÉCNICA

■ El propósito

Conocer la opinión que tienen los usuarios acerca de la empresa, su grado de satisfacción con la misma y sus expectativas sobre la prestación del servicio. También, la cantidad de usuarios que tienen contacto directo con la atención comercial o técnica tanto de AySA como de las demás empresas de servicios públicos.

■ La metodología de investigación

Cuantitativa, muestreo probabilístico con selección aleatoria de hogares pertenecientes a la concesión de AySA.

■ El target

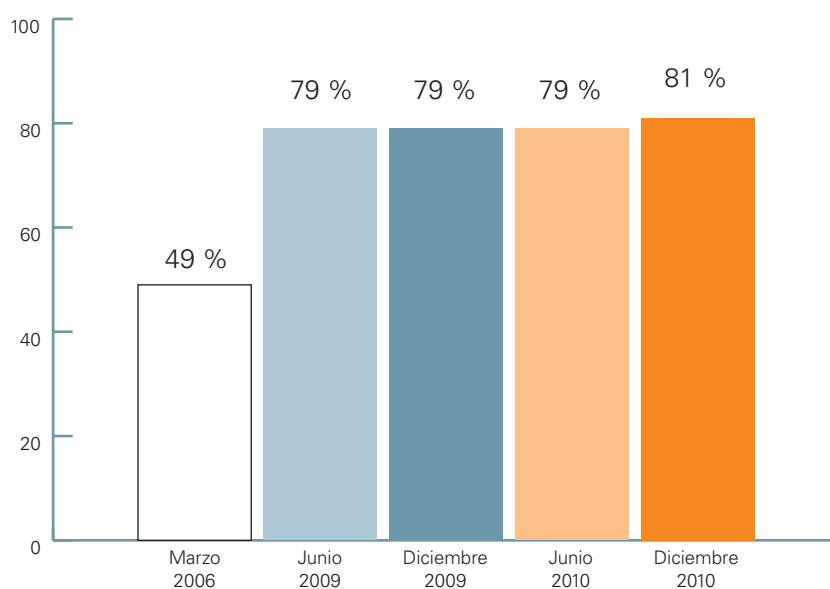
Se entrevista a la persona que tiene la relación más directa con la empresa, ya sea por ser responsable del pago del servicio o por ser quien resuelve las situaciones de reclamos o consultas referidas al mismo.

PRINCIPALES RESULTADOS

■ Conocimiento de AySA

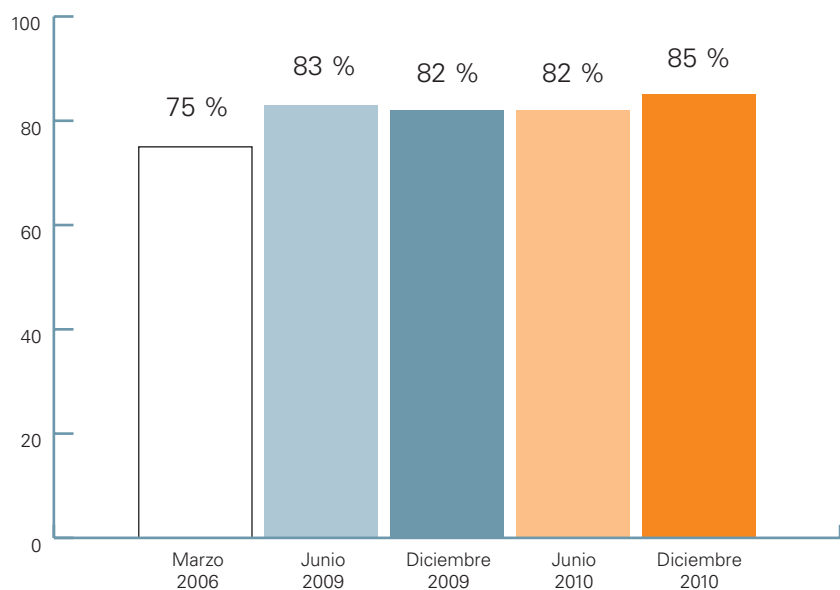
El nivel de conocimiento acerca del nombre de la empresa se ha incrementado en 2 puntos porcentuales. El 81% reconoce a AySA como la empresa proveedora del servicio de agua potable.

Valores (% mencionan a AySA como proveedor)



■ Satisfacción con el servicio

El nivel de satisfacción general con el servicio que brinda AySA es muy bueno y ha vuelto a crecer en esta medición. Desde julio de 2008 mantiene el segundo lugar en relación a otras empresas de servicios públicos.



- Razones de la calificación

El 85% de los entrevistados asigna un puntaje de entre 7 y 10 al nivel de satisfacción que posee con el servicio que brinda AySA. Las razones por las cuales los usuarios califican de manera positiva continúan siendo las mismas desde la primera medición hasta la actual. Los aspectos que destacan los entrevistados son:

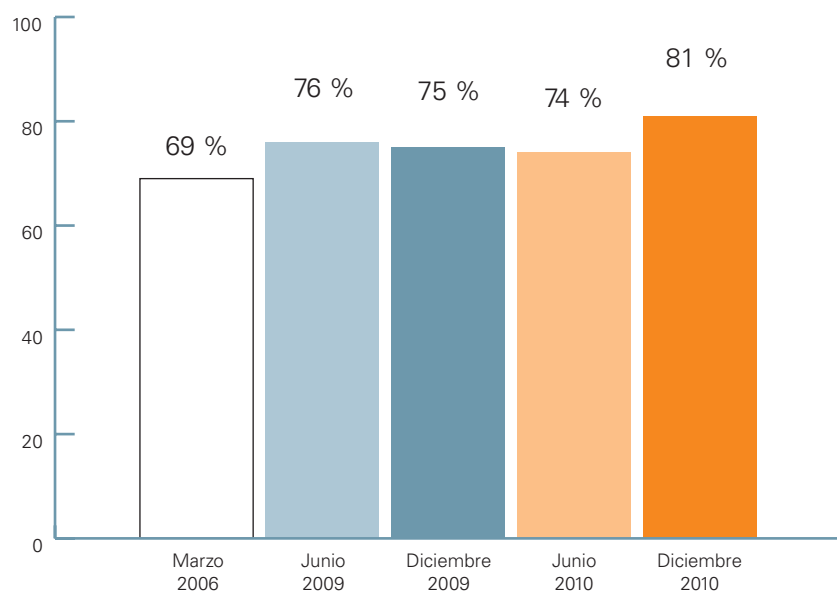
- "Estoy conforme con el servicio"/ "El servicio en general es bueno"
- "No tengo problemas ni de agua ni de cloacas"
- "No sufrimos cortes en el servicio"
- "Tengo buen caudal de agua"
- "Es buena la calidad del agua"

Solo 15 % de los entrevistados califica negativamente la satisfacción con el servicio.

■ La calidad del suministro

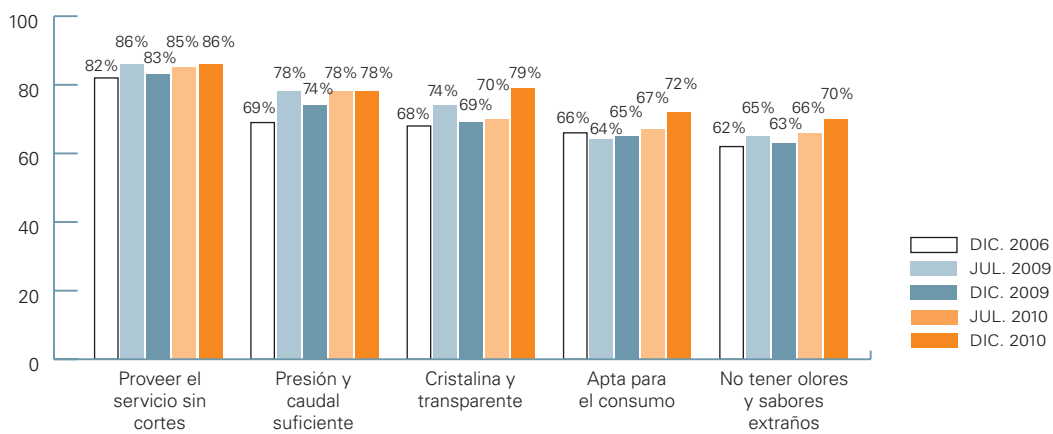
La variable calidad del suministro ha alcanzado un valor histórico y se consolida en el segundo lugar entre empresas de servicios públicos.

Valores (% de calificaciones positivas)



- Atributos de la calidad del suministro

Todos los atributos de la calidad del suministro mantienen la tendencia positiva.





Situaciones de contacto

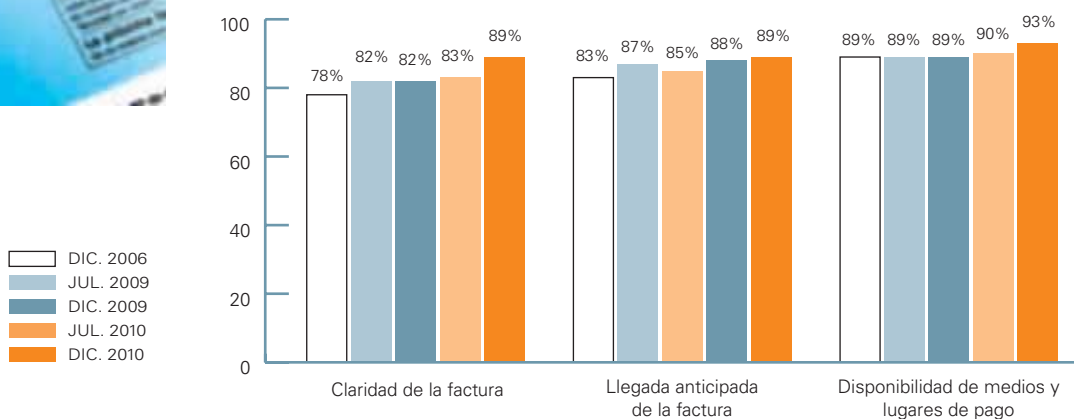
Del estudio realizado, se desprende que AySA es una de las dos empresas que menos situaciones de conflicto con los usuarios presenta debido al bajo número de contactos entre el usuario y los servicios técnico y comercial.

- 12% de los entrevistados realizó un llamado al Centro de Atención Telefónica en los últimos seis meses.
- 8% de los encuestados concurrió a algún Centro de Atención al Usuario en los últimos seis meses.
- 9% solicitó servicio técnico en los últimos seis meses.

La factura

Los parámetros de facturación y medios de pago tienen una buena performance y son muy estables a lo largo del tiempo.

Valores (% de calificaciones positivas)

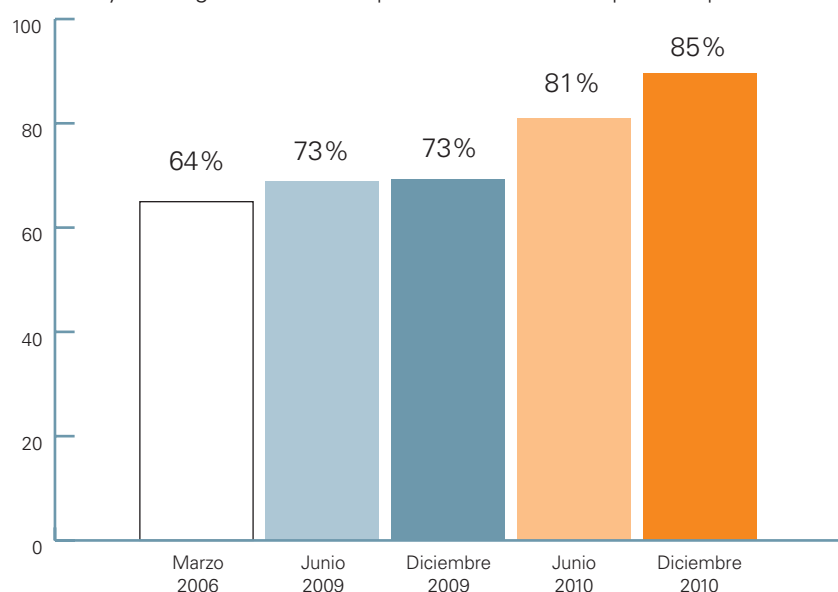


La relación precio-calidad de servicio

En la evaluación de la relación precio-calidad, AySA continúa encabezando la nómina de empresas de servicios públicos.

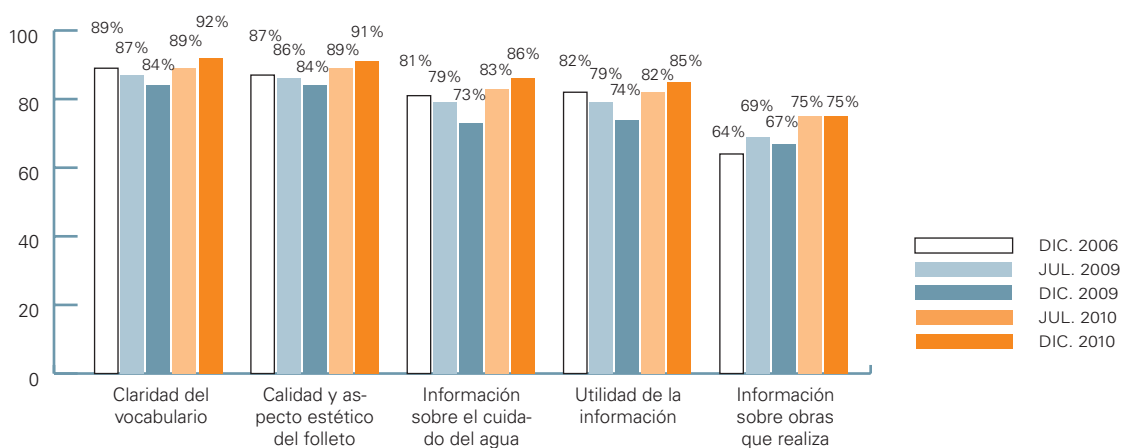
■ Comunicación de AySA

La calificación en general de las comunicaciones que realiza AySA recibe el 85% de notas mayores o iguales a 7 entre quienes leen el folleto que acompaña a la factura.



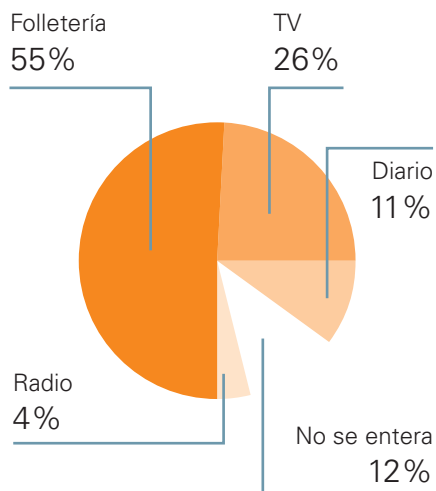
- Atributos de las comunicaciones

La calificación en general de las comunicaciones que realiza AySA recibe el 85% de notas mayores o iguales a 7 entre quienes leen el folleto que acompaña a la factura.



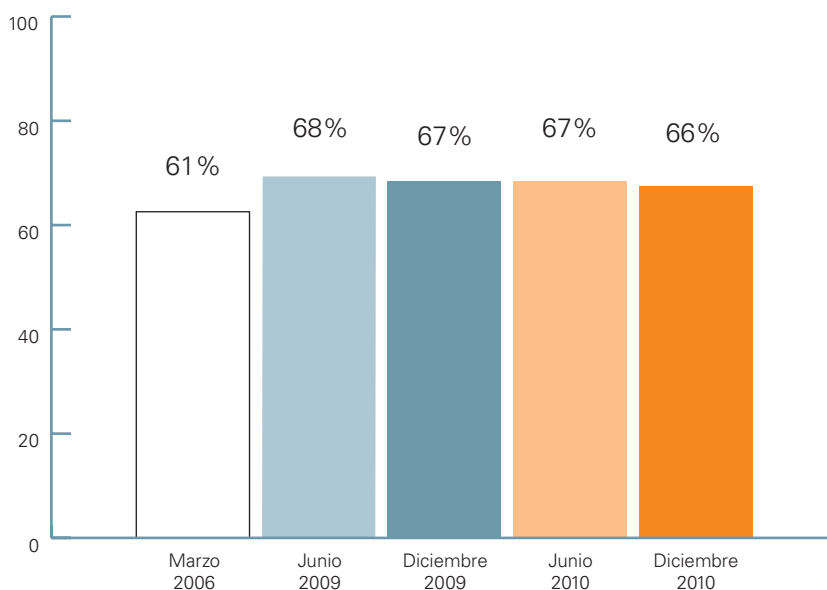
■ ¿Cómo se entera de las cosas que hace AySA?

El folleto es el medio más utilizado por los usuarios para estar enterado de las cosas que realiza AySA.



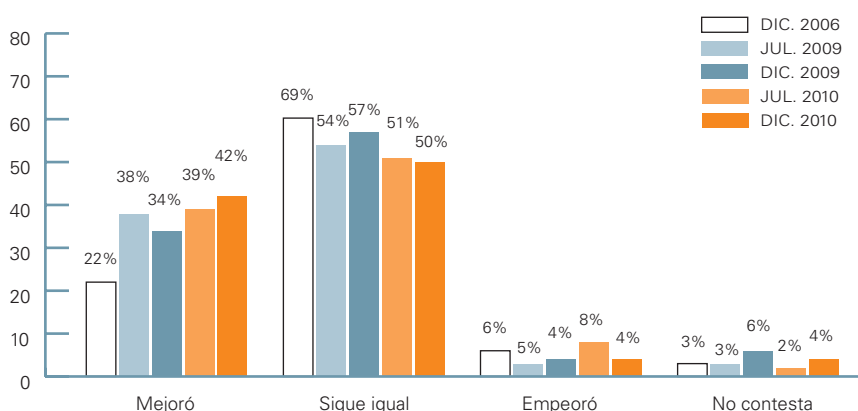
■ Lectura del folleto factura

El 66% de los usuarios lee habitualmente el folleto que llega con la factura.



■ Evolución del servicio

Continúa siendo muy buena la percepción de mejora del servicio por parte de los usuarios.



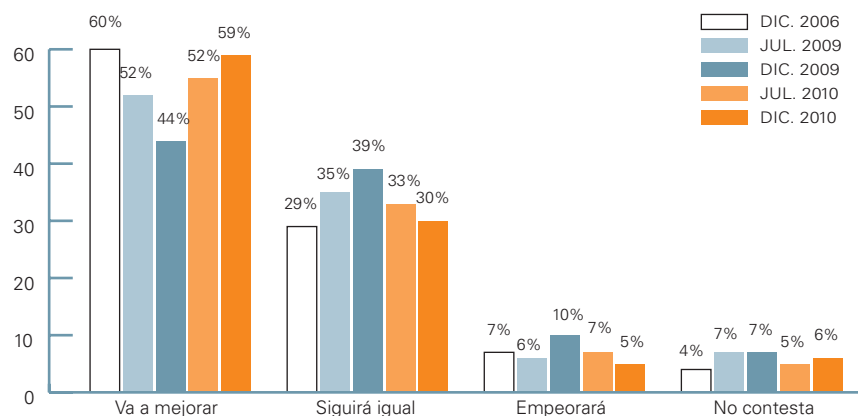
- ¿Qué cosas mejoran con la nueva administración?

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

- No hay cortes de suministro
- La calidad del agua
- Hay mayor presión
- La atención en las oficinas
- Están realizando obras
- Extendieron las redes

■ Expectativas de los usuarios

El nivel de expectativas respecto de la prestación del servicio continúa siendo elevado.



- ¿Cuales son los principales problemas a resolver por AySA?

Según los usuarios los principales problemas a resolver por AySA son

- Extender las redes de agua y cloaca
- Mejorar la calidad del agua
- Mejorar la presión
- Tareas de mantenimiento de red

Estamos trabajando para dar respuesta a las expectativas de nuestros usuarios.

Estudio de Satisfacción de Contactos 2010

FICHA TÉCNICA

■ El objetivo

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

■ La metodología de investigación

Cuantitativa, por medio de entrevistas telefónicas. Se trató de un 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.

■ El target

El universo analizado incluyó a usuarios que solicitaron el servicio técnico, llamaron al Centro de Atención Telefónica o visitaron los Centros de Atención al Usuario de AySA.

PRINCIPALES RESULTADOS

■ Satisfacción con el servicio en general

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por AySA es muy bueno. La empresa recibió 82% de calificaciones positivas (*).

(*) 7 o más puntos en una escala de 0 a 10.

Existe una atomización de situaciones que pueden dar origen a la calificación negativa. En esta medición se observa que la “baja presión” es la razón más mencionada.

■ Servicio técnico

La satisfacción con las cuadrillas alcanza el 93% de calificaciones positivas. La “amabilidad en la atención” y “trabajan rápido” son los atributos de mayor impacto en la satisfacción con el equipo técnico. “El nivel profesional de la cuadrilla” también se encuentra presente por encima de otros motivos de calificación.

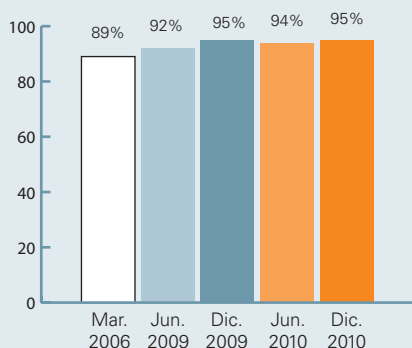
En los casos de insatisfacción con la cuadrilla, la “falta de solución al problema” es la principal causa que lleva a calificaciones negativas. Cabe aclarar que la base de usuarios insatisfechos con el servicio técnico es muy baja.

■ Atención telefónica

La calificación de nuestros usuarios al servicio de atención telefónica se mide entre quienes solicitaron servicio técnico y quienes llamaron al centro de atención comercial.

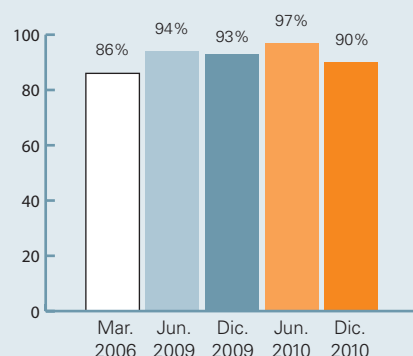
- Solicitaron servicio técnico

La atención telefónica para el servicio técnico tiene una muy buena performance. Recibe 95% de calificaciones positivas.



- Llamaron al Centro de Atención Comercial

El nivel de satisfacción con la atención telefónica comercial recibe 90% de calificaciones positivas.



■ Centros de Atención al Usuario

La satisfacción en relación con la atención recibida en los centros recibe el 95% de calificaciones positivas. De esta forma, AySA continúa siendo la mejor calificada dentro del universo de empresas de servicios públicos.

La “buena atención” se transforma en la principal variable que define la calificación positiva. Otro aspecto de impacto es la “rápida atención” (los tiempos de espera continúan siendo inferiores a los que los usuarios mencionan como ideales).

- Atención en cajas

La satisfacción con la atención recibida al momento de abonar una factura en caja tiene una excelente performance: recibe 99% de calificaciones positivas.

Los tres puntos de contacto con los usuarios (técnico, comercial y telefónico) presentan una muy buena performance y son, además, los mejor calificados entre empresas de servicios públicos.

Nuestro desempeño social 2010

Nuestros usuarios

A través de nuestros servicios estamos presentes en forma permanente en la vida de millones de personas.

- ✓ Tenemos 3.007.174 usuarios registrados.
- ✓ A través de nuestro Programa de Tarifa Social, en 2010, beneficiamos a 59.713 usuarios
- ✓ Fuimos la primera empresa de servicios públicos en certificar la norma IRAM 90600:2001 asociada a la gestión de reclamos comerciales.
- ✓ Buscamos resolver de forma ágil y eficiente 1.828.156 contactos comerciales efectuados por los usuarios.
- ✓ En nuestros *Centros de Atención al Usuario*
 - FRONT
Los tiempos de espera en promedio son de 4 minutos.
Los tiempos de atención son en promedio menores a 6 minutos.
 - CAJA
Los tiempos de espera en promedio son menores al 1,5 minuto.
Los tiempos de atención no superan en promedio los 2 minutos.
Los usuarios realizaron 1.040.306 trámites.
- ✓ En nuestro *Centro de Contactos*
 - SERVICIO COMERCIAL
Alcanzamos a atender el 96% de las llamadas realizadas por nuestros usuarios, 368.036.
 - SERVICIO TÉCNICO
Alcanzamos a atender el 89% de las llamadas realizadas por nuestros usuarios, 754.048.
- ✓ En nuestra *Oficina Virtual*
En 2010, los usuarios generaron 229.289 contactos.
- ✓ Sostuvimos una comunicación abierta con nuestros usuarios.

☑ En nuestro *Sitio Web*

Tuvimos un total de 1.567.158 visitas. Ingresaron 195.739 personas más que el año anterior. Generamos nuevas secciones, entre ellas, una especial para los más chicos: Guardianes del Agua.

☑ Indagamos sobre las expectativas y opiniones de nuestros usuarios:

- SATISFACCIÓN GENERAL

- El nivel de satisfacción general con los servicios obtuvo 85% de calificaciones positivas*, registrando una mejora de 3 puntos respecto al año anterior.
- La variable calidad del suministro ha alcanzando el mejor valor desde el inicio de este estudio en 2006.
- Del estudio se desprende que AySA es una de las dos empresas de servicios públicos que menos situaciones de conflicto tiene con los usuarios.
- En la relación calidad-precio AySA encabeza la nómina de empresas de servicios públicos.
- Las comunicaciones de AySA reciben 85% de notas positivas*.

Evolución del servicio:

- 92% considera que el servicio mejoró o sigue igual.

Expectativas de los usuarios:

- 89% espera que el servicio mejore o siga igual.

- SATISFACCIÓN DE CONTACTOS

Servicio técnico:

- La satisfacción con las cuadrillas alcanzó 93% de calificaciones positivas*.

Atención telefónica:

- La atención para el servicio técnico tiene una muy buena performance, con 95% de calificaciones positivas*.
- El nivel de satisfacción con la atención comercial recibe 90% de calificaciones positivas*.

Centros de Atención al Usuario:

- La satisfacción con la atención recibida en las oficinas de AySA alcanzó 95% de calificaciones positivas*, con lo cual nuestra empresa continúa siendo la mejor calificada entre las prestadoras de servicios públicos.

*7 o más en una escala de 0 a 10.

La comunidad

Contenidos

200 | Integración de las comunidades más vulnerables

200 | Modelo Participativo de Gestión (MPG)

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

208 | Las Cooperativas

210 | Programa de Integración Cultural Fuente Abierta

211 | Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

213 | Biblioteca Agustín González

214 | Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios

216 | Trabajos de investigación y publicaciones

218 | Acciones relacionadas con la educación
y concientización ambiental

223 | Cerca de la comunidad

224 | Apoyo a distintas manifestaciones
culturales, deportivas y religiosas

224 | Presencia institucional en ferias,
foros y exposiciones

225 | Colaboración institucional

226 | Proyectos especiales

226 | AySA en el año del Bicentenario
de la Nación Argentina

229 | Destacados 2010



Integración de las comunidades más vulnerables



Tenemos un rol central en el acceso universal y sustentable a las prestaciones de agua potable y desagües cloacales, las cuales constituyen una condición imprescindible para lograr una sociedad equitativa.

Contemplamos, especialmente, las necesidades de los sectores más vulnerables de la población, que padecen problemáticas socioeconómicas y carecen de servicios básicos de saneamiento. Para atenderlos adecuadamente, hemos desarrollado modalidades específicas de expansión que tienen en cuenta todos los factores requeridos para una verdadera inclusión social.

En este sentido, encaramos dos metodologías:

- El Modelo Participativo de Gestión (MPG)
- Los Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo (A+T y C+T).

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

Modelo Participativo de Gestión (MPG)

Este sistema se basa en el trabajo compartido entre la comunidad barrial, el municipio y AySA.

Desde la empresa realizamos los proyectos y nos encargamos de la supervisión técnica de las obras y del acompañamiento social, además de aportar la mayor parte del financiamiento; los vecinos, a quienes capacitamos para el tendido de redes, colaboran con la mano de obra; por su parte, el municipio ordena y prioriza los proyectos, aporta materiales y maquinarias, y es responsable de la dirección técnica de los trabajos.

Una vez incorporados a los servicios, estos vecinos reciben un descuento en sus facturas.

■ Estado de avance de obras MPG

	2009	2010
Agua potable		
Obras concluidas	2	1
- Metros de cañerías instalados	5.088	2.276
- Población abastecida	3.885	1.785
Obras en ejecución(*)	1	1
- Metros de cañería instalados	7.686	7.686
- Población a abastecer	2.800	2.800

(*) La obra mencionada en 2009 continuó en ejecución durante 2010.

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

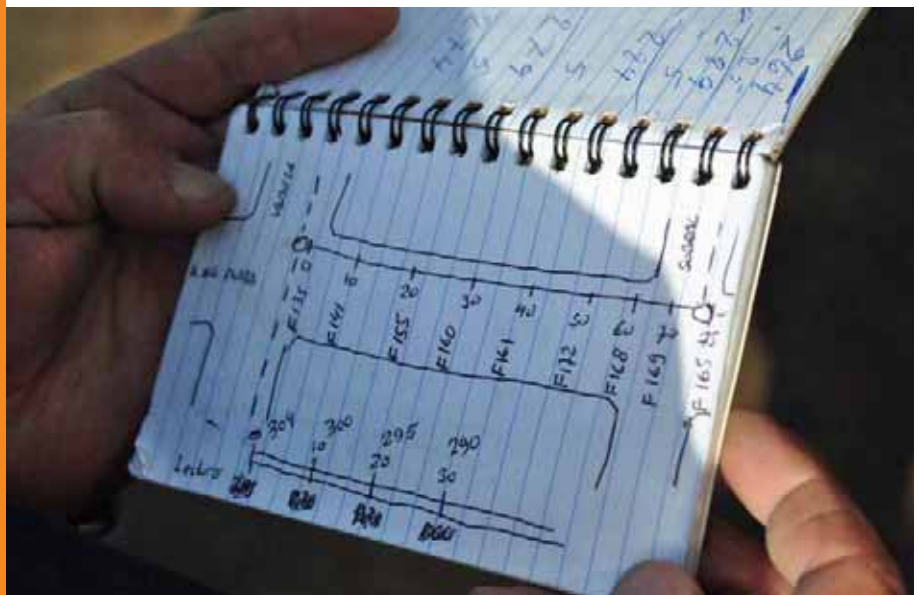
Estos planes tienen un doble propósito: atenuar el riesgo sanitario de la población sin acceso a estos servicios y generar fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas, a las que se capacita para la ejecución de las obras.

"Agua + Trabajo comparado con todos los otros programas de cooperativa me parece que es el que mejor está conformado, donde la gente tiene una función definida, es un trabajo que le da al vecino una mejor calidad de vida, al vecino y a las personas que trabajan. Me parece que es positivo el programa. Aparte dignifica a las personas este programa. Porque está bien, es un trabajo duro, todos sabemos que el zanjeo es duro, que hace frío o que hace calor, pero dignifica porque vos a fin de mes o cuando cobrás vas y tenés otra actitud, no esperás que te regalen las cosas, vos sabés que acá venís y te ganás tu sueldo. Para mí es eso el programa."

María Cejas

Cooperativa 20 de Junio,
Almirante Brown





ESCALA DE LOS TRABAJOS

En relación con la escala de estos trabajos, mientras que a fines de 2009 se habían ejecutado 362 módulos del Plan A+T (más de 1.600 km de cañerías de agua potable y alrededor de 900.000 personas beneficiadas), en 2010 este número ascendió a 419 (más de 1.900 km de cañerías de agua potable y casi 1 millón de personas beneficiadas).

Al cierre del año había 89 módulos en ejecución distribuidos en: Almirante Brown, Avellaneda, Esteban Echeverría, Ezeiza, Hurlingham, Ituzaingó, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Morón, Quilmes, Tigre y Tres de Febrero.

En cuanto a la ejecución del Plan C+T, actualmente hay 14 módulos en diferentes estados de avance en los municipios de: Avellaneda, La Matanza, Quilmes y Tres de Febrero. A través de todas estas obras resultaron beneficiadas 17.095 personas.

PROLONGACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA EN LA MATANZA

En el mes de marzo de 2010, firmamos con el Municipio de La Matanza un convenio para la "Provisión de Materiales para la Prolongación de Conexiones Domiciliarias".

Este acuerdo se originó debido a que, a través del Plan A+T se lleva a cabo la extensión del servicio de agua potable instalándose una Caja de Conexión en la vereda, a partir de la cual el vecino está en condiciones de prolongar hacia el interior del inmueble la conexión de agua. Sin embargo, se detectó que muchas familias no prolongaron la conexión hacia sus viviendas o lo hicieron de manera incorrecta y/o precaria.





Habida cuenta de que esta situación impactaba negativamente en el cumplimiento de los objetivos integrales del Plan, se procedió a la firma de este acuerdo, a través del cual nos comprometimos a:

- proveer el “kit básico de prolongación domiciliaria” o el financiamiento para la adquisición del mismo
- proveer, a través del Instituto Marechal del Sindicato SGBATOS, el dictado del curso de capacitación técnico-operativa necesario a los asociados de las Cooperativas de Trabajo intervinientes
- asistir en la comunicación e información que debe llevar a cabo el Ente Ejecutor.

Durante 2010, entregamos 3.000 kit básicos de prolongación de conexión domiciliaria y se previó la firma de un segundo convenio para el año 2011.



COMUNICACIÓN DE LA PUESTA EN SERVICIO DE NUEVOS MÓDULOS

Durante los meses de octubre y noviembre, organizamos siete encuentros en Escuelas Primarias Básicas de las localidades de Virrey del Pino y Rafael Castillo, con el objetivo de comunicar la puesta en servicio de los 19 módulos reacondicionados en 2010, en el marco del Programa de Rehabilitación de Módulos (PROHAMO), con beneficio para más de 40.000 personas.

A medida que los módulos se fueron poniendo en servicio, se coordinaban las reuniones agrupando a los beneficiarios de acuerdo a la cercanía geográfica, luego se contactaba a la escuela de la zona, a la que se le entregaba material de comunicación para la convocatoria.

El encuentro consistía en un taller didáctico-recreativo para los niños de primer a tercer grado, mientras los alumnos de cuarto a séptimo realizaron la visita a nuestra escuela móvil.



DIFUSIÓN DE LOS PLANES

Creemos que los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo constituyen una solución innovadora, efectiva, sostenible e inspiradora a la solución de la problemática de los servicios sanitarios. Por eso, con el propósito de compartir nuestras experiencias, durante 2010 participamos en diferentes encuentros internacionales donde se plantearon estos temas.

Presentamos los planes en:

- El “Taller Expansión de Servicios Básicos de Agua en Zonas de Economía Precaria”, realizado los días 25 al 27 de octubre en la ciudad de Medellín, Colombia.
- La “Consulta con Proveedores de Servicios” organizada por la Experta Independiente de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Agua y Saneamiento, reunión que se llevó a cabo los días 2 y 3 de noviembre en la ciudad de Lisboa, Portugal.



Los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo fueron distinguidos con una Mención Especial en la 8va. edición del Premio ACDE - Enrique Shaw “Empresas que incluyen a través del trabajo”*, año 2010.

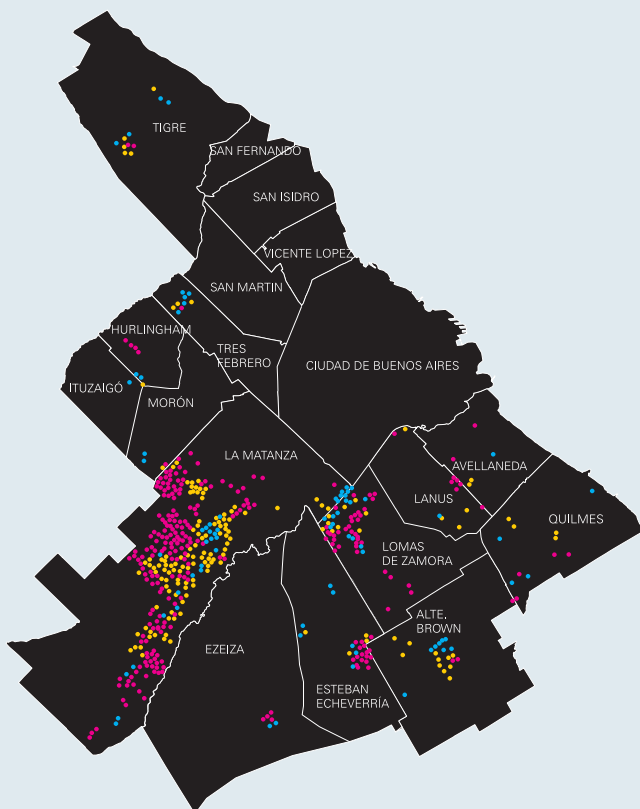
* Este concurso es organizado por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa con el objetivo de reconocer a aquellas instituciones que a través de sus proyectos, programas, políticas y/o prácticas facilitan la inclusión laboral de personas.

A+T

LAS OBRAS DE LOS PLANES A+T AL 31.12.10

Total beneficiarios

996.705



Módulos A+T

- En ejecución
- Finalizados
- En servicio

Módulos por acuerdos firmados

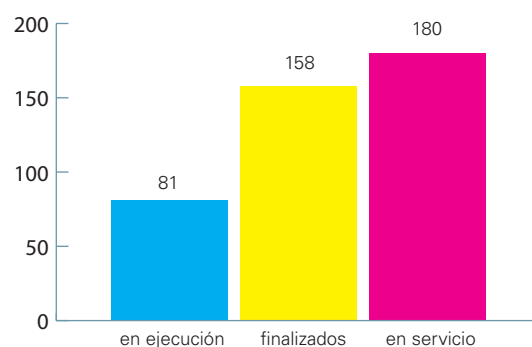
9

Población a abastecer

18.725 hab.

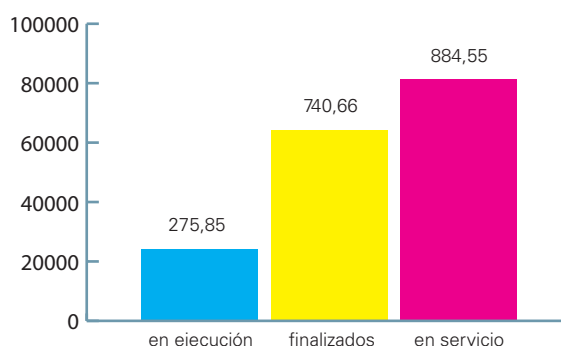
Módulos en ejecución

Total 419



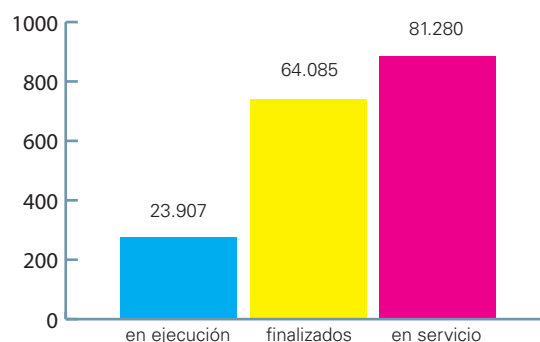
Kilómetros de redes instaladas

Total 1.901,00



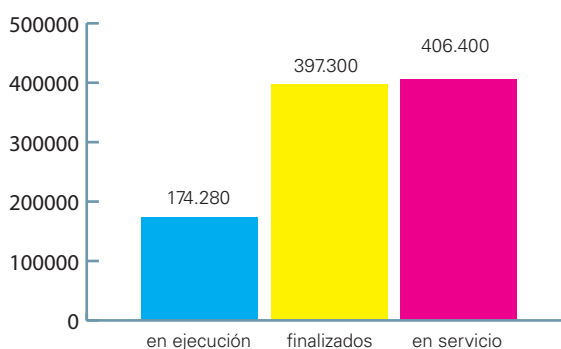
Conexiones instaladas

Total 169.272



Población abastecida

Total: 977.980

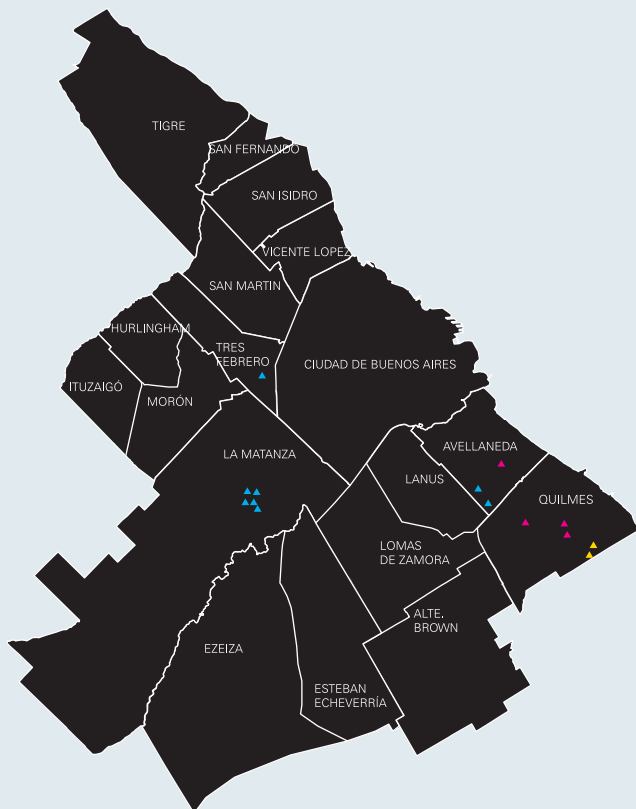


C+T

LAS OBRAS DE LOS PLANES C+T AL 31.12.10

Total beneficiarios

25.120



▲ Módulos C+T

- ▲ En ejecución
- ▲ Finalizados
- ▲ En servicio

Módulos por acuerdos firmados

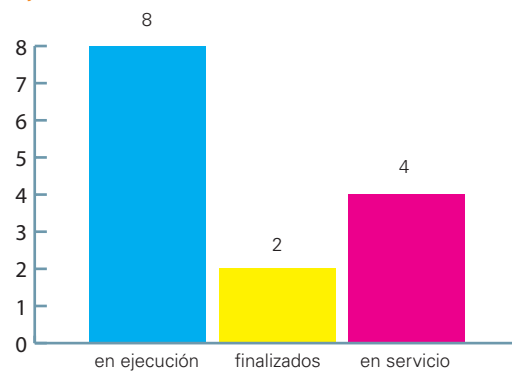
5

Población a abastecer

8.025 hab.

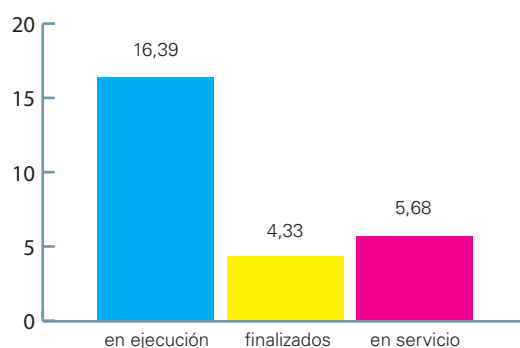
Módulos en ejecución

Total 14



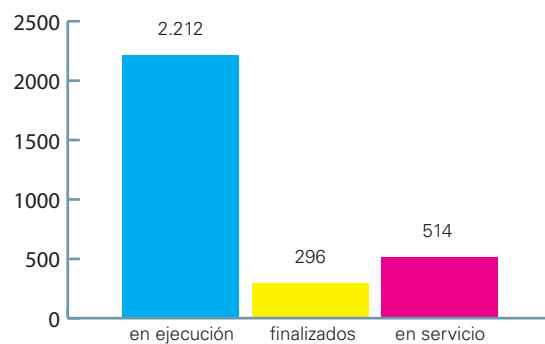
Kilómetros de redes instaladas

Total 26,41



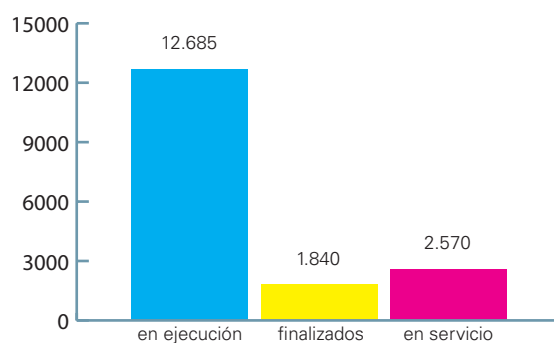
Conexiones instaladas

Total 3.022



Población abastecida

Total: 17.095



Una fuente genuina de trabajo

LAS COOPERATIVAS



María Cejas.

Cada cooperativa tiene 16 integrantes (también llamados socios). Los trabajadores realizan sus tareas en el marco legal de un estatuto, un reglamento interno y autoridades -un presidente, un secretario, un tesorero, un síndico y vocales-.

“Bueno, en un comienzo por ahí había como muchas ilusiones, todos querían ser quien comandara la cooperativa. Entonces, con el correr del tiempo nos fuimos acomodando, cada uno empezó a tomar un rol y a ocuparse de ese rol (...) nos manejamos como si fuese una empresa (...) Acá, por ejemplo, el dinero no se reparte a todos iguales. Acá se trabaja por metro. El excedente de dinero sí se reparte entre quienes tienen asistencia perfecta, entre los que hicieron la prueba hidráulica. Porque en la prueba hidráulica hay que meterse en el barro, hay que mojarse, entonces no es justo para los compañeros que no estuvieron, que se les reparta a todos igual...”

María Cejas,
Cooperativa 20 de Junio, Almirante Brown



Antes de comenzar las obras

Los integrantes de las cooperativas 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). También, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) les ofrece formación legal y administrativa.

Una vez iniciados los trabajos

Los cooperativistas reciben su remuneración en función del avance de los trabajos. El pago se realiza con fondos de AySA a través de los municipios y en base a los certificados de obra que miden el progreso logrado durante el mes.

■ Capacitación de cooperativas

	2009	2010
- Cantidad de cooperativas capacitadas	37	17
- Cantidad de cooperativistas capacitados	592	435


"Mi esposa se llama Ramona Angélica Echeverría y es la presidenta de la cooperativa. Yo entré por ella, porque cuando me quedé sin trabajo me dijo si quería venir acá a trabajar y como no tenía nada tuve que decir que sí. (...) Cuando me tocó el zanjeo dije 'no, esto no es para mí'. Pero después el cuerpo se acostumbra. Se acostumbró, se acostumbró y ya está (...). Yo era plomero.

Trabajo hace tres años y ya hice dos obras una obra de agua y una de cloaca (...) Acá el zanjeo es duro, tenés que trabajar, tenés que estar todo los días. Es cansador pero

es rendidor. El que quiere trabajar, trabaja. Ahora, el que no le gusta trabajar ya se va a tener que retirar porque no sirve para una cooperativa. Pero gracias a Dios, nosotros tenemos un buen grupo y los muchachos tiran todos para adelante. Yo hice mucho gracias a esto. Estoy terminando mi casa, llegué a comprar mi autito..."

Ramón Rosa Oviedo,
Cooperativa "El Vivero," La Matanza





Planta potabilizadora Gral. San Martín.

Programa de Integración Cultural Fuente Abierta

Declarado de Interés Cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación.

Creamos Fuente Abierta, nuestro Programa de Integración Cultural, para agrupar, alinear y potenciar todas las acciones que desarrollamos con el propósito de promover la conciencia ambiental y fortalecer la memoria nacional. A su vez, a través de Fuente Abierta procuramos establecer espacios de encuentro e intercambio con la comunidad.

En el marco de este programa funcionan: el Museo del Agua y de la Historia Sanitaria; la Biblioteca Agustín González -especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente- y uno de los archivos de planos históricos y domiciliarios más completos del país. Mediante ellos, afianzamos nuestro compromiso con la preservación del patrimonio y con su difusión, con la convicción de que es tan relevante la actualización permanente, que permite brindar cada día mejor servicio a más gente, como el desafío de recuperar y valorar el pasado, pues el conocimiento del proceso histórico de las obras de agua potable y saneamiento colabora en la comprensión del papel clave que guardan para el desarrollo social.

Por otra parte, encaramos diversas acciones relacionadas con la educación, valoración y concientización ambiental, reafirmando nuestro especial interés en la preservación del entorno y, sobre todo, en el cuidado de un elemento tan vital como el agua.

Además del objetivo primordial de proveer los servicios de agua potable y saneamiento, una parte sustancial de nuestra misión es contribuir al cuidado de los recursos hídricos y a la valorización de estas prestaciones.



Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

Este Museo tiene por objeto que el visitante conozca 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.

Continúa la tradición del Museo Técnico de Artefactos Sanitarios de Obras Sanitarias de la Nación, formado hacia 1958 a partir del "Muestrario de Materiales," un lugar donde eran exhibidas públicamente las piezas aprobadas por la antigua Oficina de Contraste. Esos materiales, que con el tiempo se fueron acumulando y adquirieron valor histórico, constituyen la base de las actuales colecciones: cañerías, medidores, grifería nacional e importada y artefactos sanitarios. Además, en el Museo se pueden apreciar elementos que forman parte de la historia de la construcción de este magnífico "Palacio" y mobiliario de las antiguas dependencias de O.S.N.

Especialmente en 2010 -Año del Bicentenario-, el Museo profundizó su tarea de difusión y acrecentamiento del conocimiento del patrimonio histórico. Con este propósito, desarrollamos muestras y actividades específicas, además de continuar realizando visitas para escuelas y atender pedidos de estudiantes, investigadores y periodistas.





Museo del Agua y de la Historia Sanitaria

Riobamba 750, 1° piso,
Ciudad de Buenos Aires

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Visitas guiadas:
lunes, miércoles y viernes a las 11.00

Teléfono:
6319-1104

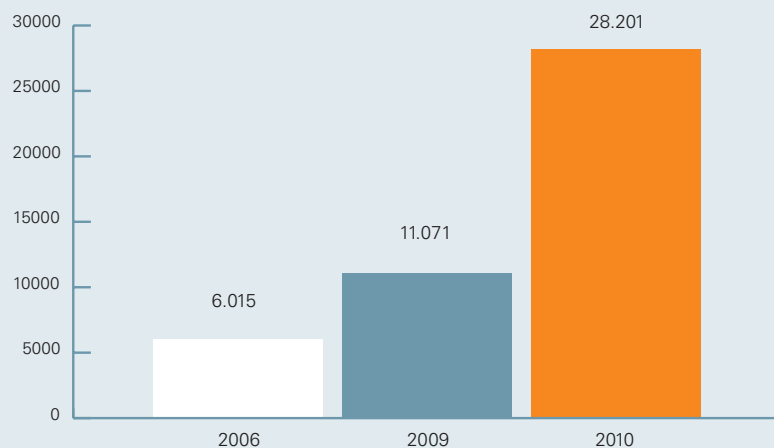
E-mail:
museo_del_agua@aysa.com.ar

El Museo del Agua
y de la Historia Sanitaria
fue incluido en la Red de Museos
Porteños e integra la oferta cultural
que difunde la Dirección General de
Museos del Gobierno Autónomo
de la Ciudad de Buenos Aires.

Uno de los hechos para destacar en el año fue la participación en **“La Noche de los Museos”**, acontecimiento organizado por el Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Dirección de Museos. Durante esa ocasión, **asistieron al Palacio de las Aguas Corrientes más de 4.700 personas** (1.400 más que en la edición anterior).

Durante todo el año y como resultado
de todas las actividades desarrolladas
-incluidas algunas específicas del Bicentenario-
pasaron por el Museo un total de 28.201 visitantes.

■ Evolución de las visitas



■ Vacaciones de invierno en el Palacio

- Actividades en el Museo

Durante tres semanas, extendimos el horario de atención al público y llevamos adelante un programa especial de visitas guiadas.

- Talleres para chicos en la Biblioteca

Durante las vacaciones de invierno, realizamos en nuestra Biblioteca talleres para los más chicos, en un espacio especialmente diseñado. Allí, un “cuenta-cuentos” deleitó a los pequeños con historias y los hizo jugar e interactuar a través de canciones tomando como temática el medio ambiente. De este modo, buscamos entretenerlos y enseñarles la importancia de cuidar el agua y el entorno.



Biblioteca Agustín González

La Biblioteca Agustín González funciona en un amplio espacio en el primer piso del Palacio de las Aguas Corrientes.

Su colección cuenta con memorias, boletines y trabajos del Laboratorio de OSN, los cuales constituyen un valioso acervo documental que se remonta a más de cien años de la Ingeniería Sanitaria y el Saneamiento de nuestro país. También, se puede encontrar información actualizada sobre potabilización y depuración, medio ambiente, legislación y normas sobre agua y cloaca, contaminación, enfermedades hídricas, hidráulica; y sobre temáticas transversales como: derecho ambiental, construcciones, instalaciones sanitarias, plomería, instalaciones eléctricas, química, física, administración, economía, auditoría, gestión del conocimiento, marketing, entre otras.

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

En el transcurso del año **se recibieron y respondieron 1.889 consultas y se efectuaron 198 préstamos.** Además, **se enviaron 547 documentos digitales.** Estos datos marcan un **incremento de casi el 20% respecto al año anterior.**

■ Usuarios de la biblioteca

	2009	2010
- Consultas internas y externas	1.562	1.889
- Préstamos de libros	199	198
- Documentos digitales enviados	480	547

Biblioteca Agustín González

Riobamba 750, 1° piso,
Ciudad de Buenos Aires.

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 13.00

Teléfono:
6319-1882 / 1884

E-mail:
biblioteca@aysa.com.ar



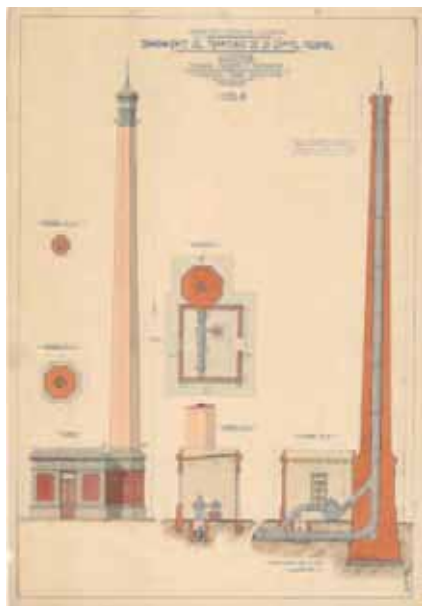


Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios

Tenemos a nuestro cuidado un valiosísimo Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios, cuyos documentos más antiguos datan de fines del siglo XIX. No existe otro en Buenos Aires que reúna información especializada tan completa sobre edificios emblemáticos, obras trascendentales y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la ciudad.

Durante 2010, continuamos con el proceso de puesta en valor de este material histórico único. Depuramos material y proseguimos con el proceso de inventariado, a fin de rescatar planos extraviados. En este sentido, se recuperaron 441 expedientes.

A su vez, **atendimos 27.849 consultas sobre planos y expedientes, tanto internas como externas.**



Archivo de Planos Históricos y Domiciliarios

Riobamba 750, PB,
Ciudad de Buenos Aires.

Horario de atención:
lunes a viernes de 9.00 a 16.00

Teléfono:
6319-1025

E-mail: archivos@aysa.com.ar



■ Usuarios del archivo

	2009	2010
- Solicitudes de expedientes de rentas	2.011	1.710
- Expedientes recuperados	313	441
- Solicitudes de planos de redes	1.499	6.956
- Planos históricos digitalizados	125	0
- Consultas internas y externas de planos domiciliarios	20.671	27.849



NUESTRO ARCHIVO DECLARADO BIEN HISTÓRICO NACIONAL

Sin duda, el hecho más trascendente del año para el Archivo fue la declaratoria como Bien de Interés Histórico Nacional, a través del Decreto 526/2010 del Poder Ejecutivo de la Nación.

Según expresa el documento, entre otros aspectos, para la declaratoria se ha considerado:

“Que la colección de planos de redes y domiciliarios es la más importante de la Ciudad de Buenos Aires, tanto por su cantidad como por la calidad estética de su ejecución, por su color, diseño y topografía, que realizados en escala 1:100 aportan múltiples líneas de análisis técnicas y científicas.”

“Que el material documental es de excepcional valor testimonial de la historia del saneamiento ambiental y humano argentino ya que desde su organización inicial fue ordenado de tal manera que es posible recuperar la memoria arquitectónica de Buenos Aires desde el año 1889; ello debido al esmero con que han sido custodiados y a las especiales condiciones de conservación de los planos.”

“Que los primeros registros del Archivo de Planos Domiciliarios datan del año 1889 convirtiéndolo en un acervo documental arquitectónico de antiguas casas, palacios, teatros, conventillos, comercios, fábricas, ya demolidos o existentes y en los que se pueden encontrar las firmas de numerosas personalidades de nuestro país.”

“Que el reconocimiento solicitado contribuirá a acrecentar el conocimiento y, mediante el acceso a la información, la valoración del conjunto documental de características únicas en el país, ya que Agua y Saneamientos Argentinos es la única empresa de servicios públicos que pone a disposición de la comunidad su Archivo Histórico.”

De este modo, la declaratoria da cuenta de la trascendencia de la información que posee nuestro archivo, el cual es testimonio del trabajo desplegado por OSN -e incluso por las reparticiones que la antecedieron- y reflejo de grandes obras y proyectos que se desarrollaron en nuestro país. A su vez, su importancia radica en que permite conocer y comprender mejor la evolución urbana y edilicia de Buenos Aires, no sólo desde lo arquitectónico sino, además, cómo fueron variando las modas, usos y costumbres, cómo fueron cambiando las formas de habitar en la ciudad. Trata de valores que exceden la historia del saneamiento y se proyectan a nuestra cultura y a la identidad de nuestra Nación.

Este reconocimiento coloca al valioso patrimonio documental
que tenemos bajo custodia en su justa dimensión:
uno de los acervos más importantes del país.

Trabajos de investigación y publicaciones

Para acrecentar el conocimiento y valoración del patrimonio histórico, en el marco de Fuente Abierta realizamos trabajos de investigación y publicaciones.

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES DESARROLLADOS EN 2010

■ Libro

"Documentos para la Historia del Saneamiento Argentino.

El patrimonio bibliográfico y documental de Agua y Saneamientos Argentinos"



A través de esta publicación se pueden apreciar los valiosos planos y documentos, que AySA custodia. Se ha seleccionado el material más representativo, reflejo de las grandes obras y proyectos de saneamiento. Por otra parte, se exhibe un enorme caudal de planos de edificaciones de instalaciones sanitarias de edificios públicos y privados, cuya presentación a OSN, desde los últimos años del siglo XIX, era obligatoria, pues esta empresa los controlaba y aprobaba. La lectura de estos planos permite conocer y comprender mejor la evolución urbana y edilicia de Buenos Aires. Mediante este trabajo, que trata de valores que exceden la historia del saneamiento y se proyectan a nuestra cultura y a la identidad de nuestra Nación, la empresa realiza un nuevo aporte para la valoración y rescate del patrimonio.



■ Un álbum del Bicentenario

"Historias del agua en Buenos Aires.

De aljibes, aguateros y aguas corrientes"

El Bicentenario se presentó como una magnífica ocasión para efectuar un registro de doscientos años de historia del agua potable en Buenos Aires, con sus principales hitos y los acontecimientos que marcaron la evolución del saneamiento y la higiene pública y privada.

Así, la publicación muestra una selección de imágenes con una breve explicación, a través de las cuales el lector puede recorrer un período histórico que va desde 1810 hasta la actualidad, en forma amena pero con gran rigor documental. A estos epígrafes comentados se sumaron transcripciones de documentos y relatos de viajeros, escritores, cronistas y personalidades de otras épocas.

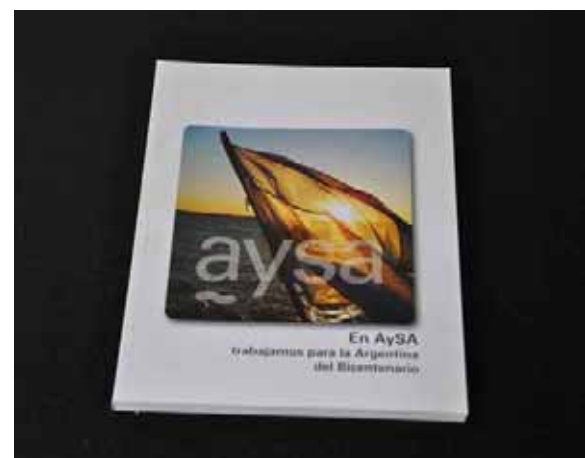
Bajo esta modalidad, el álbum presenta temas como: El agua en Buenos Aires Colonial, los aguateros, los aljibes, las lavanderas, el baño en el río, las epidemias, las primeras aguas corrientes, la planta Potabilizadora Recoleta, higiene e higienismo, el agua en los espacios públicos, el Palacio de las Aguas Corrientes, el puerto, el riachuelo y sus barracas, las casas de baños, los natatorios, el cuarto de baño, nace Obras Sanitarias de la Nación, la costanera Sur, los grandes conductos subterráneos, entre otros.



■ Publicación institucional

"En AySA trabajamos para la Argentina del Bicentenario"

Esta publicación busca promover el conocimiento, estimular y profundizar el debate en torno a los servicios esenciales que presta la empresa. Con esta intención propone un viaje desde aquella Buenos Aires de 1810 realizando un recorrido por los cambios que fueron aplicándose para mejorar las condiciones sanitarias de la ciudad, para luego mostrar el presente, el trabajo que AySA viene desarrollando desde que fue creada por el Gobierno Nacional, en 2006, con el propósito de expandir y mejorar los servicios de agua potable y saneamiento.





Acciones relacionadas con la educación y concientización ambiental

Desarrollamos diversos programas y actividades de educación ambiental, a través de los cuales nos dirigimos especialmente a los niños para sembrar conocimientos destinados a crear hábitos apropiados en torno al uso del agua.

VISITAS EDUCATIVAS A LA PLANTA GRAL. SAN MARTÍN

Con el objetivo de valorizar los recursos hídricos y el trabajo de la empresa, desarrollamos un programa de visitas educativas a la planta Gral. San Martín, uno de los cuatro establecimientos potabilizadores más grandes del mundo.

La actividad, que se ofrece en forma gratuita, está dirigida a las escuelas primarias, que se encuentran dentro de nuestra área de acción.

En 2010, **15.435 alumnos pertenecientes a 92 escuelas visitaron la planta Gral. San Martín**. Los niños que participaron de estas 441 visitas pudieron apreciar como se realiza el complejo proceso que transforma el agua del río en agua lista para el consumo, además, recibieron información sobre la necesidad de cuidar los recursos y recomendaciones prácticas para su uso adecuado.



Año	2009	2010
- Cantidad de visitas	380	441
- Cantidad de niños	13.300	15.435





TALLERES DIDÁCTICO-RECREATIVOS EN ESCUELAS

Con el objetivo de que los más pequeños aprendan la importancia del agua, desarrollamos talleres didácticos-recreativos bajo el nombre “Taller sobre el buen uso del agua” en escuelas de nuestra área de acción. A través de dos payasos, se representan situaciones cotidianas en las que se desperdicia agua, se muestra la problemática de la escasez en el mundo y la importancia que tiene el cuidado de este recurso natural agotable. Para reforzar estos conceptos, entregamos material didáctico.

Más de 15.000 chicos participaron en los 183 talleres realizados durante el año.

ESCUELA MÓVIL DE AYSA

La Escuela Móvil es un tráiler que cuenta con maquetas a escala de los procesos de potabilización y depuración, un mini-cine y la recreación de un baño. Fue creada para llegar a los distintos partidos de nuestra área de acción. A través de esta iniciativa, buscamos fomentar la toma de conciencia en la población acerca de la importancia de cuidar el agua y hacer un uso responsable de los servicios, además de dar a conocer las grandes obras de infraestructura que se encuentran en marcha para la mejora y expansión de las prestaciones.

Tanto los chicos como el público en general que se acercaron al tráiler pudieron conocer cómo se potabiliza el agua, cómo llega a los hogares y cómo se tratan las aguas servidas antes de su devolución al río. También, la representación del baño les permitió vivenciar buenos y malos usos del agua y, por último, en el mini-cine pudieron disfrutar de algunas proyecciones sobre las importantes obras que estamos llevando adelante.

La Escuela Móvil recorrió, en 2010, 35 locaciones en las que fue visitada por aproximadamente 15.000 personas.



■ La Escuela Móvil en vacaciones

Durante el verano de 2010, este camión estuvo presente en los centros balnearios más concurridos de la costa atlántica argentina –Mar del Plata, Pinamar, Villa Gesell y Mar de Ajó–, allí más de 3.500 personas participaron de esta propuesta.



EL CINE VIAJA A TU ESCUELA

Esta iniciativa tiene por objeto narrar de manera didáctica la evolución del agua potable y el saneamiento en la ciudad de Buenos Aires, desde la época de la colonia hasta la actualidad, apuntando a crear conciencia sobre la importancia de estos servicios en la vida de la sociedad.

Desde septiembre, mes de su lanzamiento, y hasta diciembre de 2010, más de **3.900 chicos disfrutaron de este ciclo en 22 establecimientos educativos.**

Luego de participar en estas actividades, los niños se convierten en agentes de difusión de la información que brindamos sobre la necesidad de cuidar un recurso natural de vital importancia y escaso en la naturaleza. De este modo, además, buscamos contribuir para que las futuras generaciones aprendan a tomar un rol activo como ciudadanos responsables del medio donde habitan.

DÍA INTERNACIONAL DEL AGUA

Con motivo de la celebración de esta fecha, realizamos una jornada didáctico-recreativa en los Lagos de Palermo, dirigida al público infantil y a la familia.

Con este fin, en el Parque Tres de Febrero montamos un espacio con diferentes sectores para juegos pautados, juegos libres y talleres de pintura. Allí los pequeños, coordinados por profesionales, pudieron desarrollar actividades lúdicas y de arte, a través de las cuales les transmitimos un mensaje sobre la importancia del agua y lo fundamental que es su cuidado. Además, entregamos material gráfico y regalos especialmente diseñados para la ocasión.

Asistieron casi 1.700 personas.

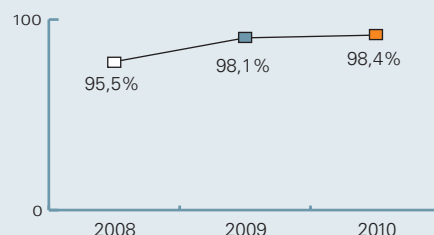
■ Medición de la actividad

Para evaluar la opinión de los participantes sobre la jornada, realizamos una encuesta.

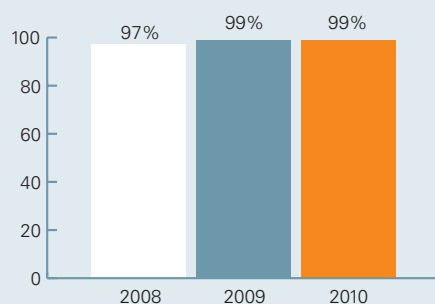


Algunos resultados de la medición

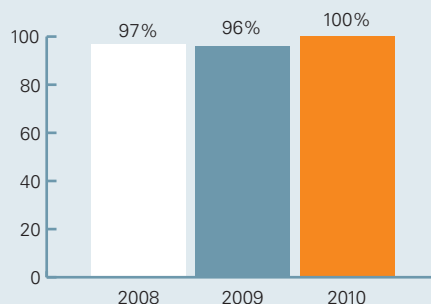
El nivel de satisfacción con la actividad alcanzó el 98,4% de calificaciones positivas (notas iguales o mayores que 7).



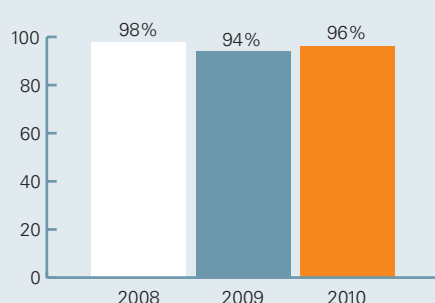
- Organización general



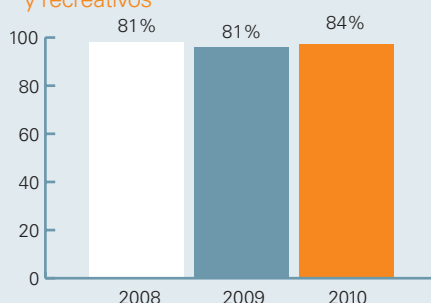
- Material didáctico e informativo



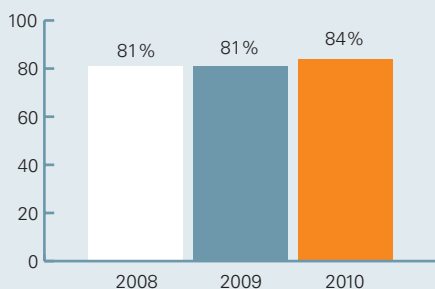
- Desempeño de los coordinadores



- Calidad de juegos didácticos y recreativos



- Contribución a la toma de conciencia



84% de los asistentes consideró que la actividad contribuyó a la toma de conciencia acerca del cuidado del agua y del medio ambiente.



PROGRAMA RADIAL PLANETA AZUL

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, continuamos emitiendo los programas de “Planeta Azul”, este espacio periodístico radial de interés social creado para reflexionar y generar conciencia sobre la temática del medio ambiente.

A través de un formato ágil, el programa cuenta con secciones de música, arte, ciencia y actualidad.

La intención es sumar todas las voces, tanto nacionales como internacionales, que puedan aportar sobre estas cuestiones, principalmente en lo relacionado al agua potable como recurso indispensable para el desarrollo.



Día Mundial del Lavado de Manos

Nos sumamos a la celebración de esta fecha, instando a nuestros empleados y usuarios, a través de afiches, a que adopten como hábito este acto simple, pues el correcto lavado de las manos continúa siendo la medida preventiva más eficaz para evitar el contagio de enfermedades.

En 2010, Planeta Azul fue distinguido como finalista de los “New York Festival Awards” en la categoría “mejor programa de radio” en el rubro Educación. El festival viene reconociendo, desde hace 53 años, los mejores trabajos, alrededor del mundo, en radio, publicidad, TV y cine.

Algunos de los entrevistados destacados de 2010:

- **Cecila Ugaz**, representante residente adjunta del Programa Nacional para Naciones Unidas para el Desarrollo
- **Diego Andrés Golombek**, científico dedicado a la cronobiología
- **Carlos St. James**, fundador y presidente de la Cámara Argentina de Energías Renovables
- **Charly Alberti**, ex baterista de Soda Stereo, representante de la Fundación de Al Gore en Latinoamérica con el proyecto “The climate project”
- **Dra. María Eugenia Farías**, jefa del laboratorio de Investigaciones Microbiológicas de Lagunas Andinas CONICET
- **Andrea Juan**, artista que llevó adelante el proyecto “Antártida”
- **Roberto Olivares**, director de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
- **Gino Alexander González Rodríguez**, representante de la empresa de acueductos y alcantarillados de Bogotá, Colombia.

A través de la concreción de todas estas iniciativas, llegamos a variados públicos alcanzando resultado prometedores en una tarea de significativa trascendencia para las actuales y las futuras generaciones.

Cerca de la comunidad

Buscamos estar cerca de la comunidad, acompañarla en ocasiones especiales o brindar asistencia si se requieren nuestros servicios.

Apoyo a distintas manifestaciones culturales, deportivas y religiosas

A través del suministro de agua potable, brindamos asistencia a los participantes de maratones y pruebas deportivas, a los peregrinos de San Cayetano, a los fieles que participan cada año en la Peregrinación al Santuario de Nuestra Señora de San Nicolás y de Nuestra Señora de Luján, a los participantes de la Caminata por una Verdadera Integración de las Personas con Discapacidad, entre otras manifestaciones culturales que se desarrollan en el seno de la comunidad.

Además, prestamos el servicio de provisión de agua en ocasiones en las que se congregó gran cantidad de personas como en el velatorio del Ex Presidente, Néstor Kirchner. También, acompañamos el festejo de la Soberanía en la localidad de San Pedro.

Live Earth Run for Water Buenos Aires **Maraton del Agua**

Nuestra empresa participó como sponsor principal de la "La Maratón del Agua", una iniciativa que se desarrolló en forma simultánea en más de 190 ciudades en todo el mundo, la cual consistió en carreras de 6 KM -distancia equivalente a la media que muchos niños y mujeres recorren a diario para conseguir agua-. De este modo, este movimiento busca unir a todas las personas detrás de una de las causas más urgentes de estos tiempos: el acceso a agua suficiente y segura.

Además de la carrera, se realizaron conciertos y actividades educativas, a las que nos sumamos con nuestra "Escuela Móvil", donde los visitantes pudieron informarse sobre el buen uso del agua y las obras que la empresa lleva a cabo para expandir el servicio.

A su vez, dispusimos un camión cisterna para proveer agua a los participantes de la maratón.



Nos sumamos y trabajamos día a día en pos de esta premisa: todos los habitantes del planeta deberían tener acceso a agua limpia, adecuada para la salud y el bienestar del individuo y la familia.



Presencia institucional en ferias, foros y exposiciones

■ Donación de PC a escuelas de frontera y de la puna jujeña

Realizamos la donación de 120 computadoras personales e impresoras a escuelas de frontera y a instituciones de la puna jujeña. La donación se realizó a través de la Asociación "Hermano Sol, Hermana Luna de Asís", institución sin fines de lucro que brinda ayuda humanitaria a escuelas y a comunidades originarias de esa región. Esta acción fue promovida por un colaborador de nuestra empresa, miembro de la Asociación.

Para trasladar e instalar los equipos, nuestro personal viajó a Jujuy, a la ciudad de La Quiaca, en julio y en noviembre de 2010. Además, es importante mencionar que, complementamos la donación con el dictado de cursos de Introducción de Manejo de PC, destinados a empleados municipales, Gendarmería Nacional, Radio LR16 La Quiaca, entidades intermedias y docentes. A cada asistente le entregamos un manual y un CD explicativo del curso.

Con el objetivo de acompañar y participar de la actividad industrial y tecnológica que se desarrolla dentro de nuestra área de acción, estuvimos presentes en diferentes jornadas y exposiciones, acercando a nuestros usuarios información sobre las obras que realizamos en el marco de nuestro Plan Director. Además, continuamos transmitiendo mensajes sobre la importancia de hacer uso responsable de un recurso tan vital como es el agua.

Así, durante el 2010, participamos en todas las exposiciones industriales organizadas por los municipios de la concesión.

En esta línea, en octubre, en el Predio de La Rural, se llevó a cabo "Gobierno y Servicios Públicos 2010" la 10° Feria y Congreso Internacional para Gobiernos locales. Allí, montamos un innovador stand en el que mostramos las obras que estamos llevando adelante en diferentes localidades de nuestra área de acción, mediante audiovisuales interactivos.

Estuvimos presentes, también, en la cuarta edición de la "Feria Internacional de Tecnologías del Medio Ambiente y el Agua" (FITMA 2010), con nuestra Escuela Móvil, a través de la cual brindamos información acerca del proceso de potabilización del agua y sobre las grandes obras que estamos llevando adelante, entre otros datos relevantes. La misma tuvo lugar en el Centro de exposiciones Costa Salguero. En forma simultánea a esta feria, se llevó a cabo el 17° Congreso Argentino de Saneamiento y Medio Ambiente AIDIS Argentina, en el marco del cual se desarrollaron las 5° Olimpiadas Sanitarias y se entregó el 11° Premio Argentino Junior del Agua.

Además, nos sumamos a: Congreso Mundial y Exposición Ingeniería Argentina - Tecnología, innovación y producción para el desarrollo sostenible, Expo Vivienda Social, Foro Metropolitano, Jornadas de Vinculación Tecnológica de la UTN, Expo Técnica Fedecoba, Foro Hídrico Formosa y Jornadas de Obra Pública de la Provincia de Buenos Aires.

Colaboración institucional

CONVENIO CON FEDECOPA Y EL MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

El 28 de septiembre de 2010, firmamos un convenio de colaboración institucional con la Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires (FEDECOPA) y el Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de brindar asesoramiento técnico para la formulación de Proyectos Directores para la obtención de líneas de créditos, u otros proyectos en la materia.

En el marco del convenio nuestra empresa brindará:

- El asesoramiento técnico para la formulación de Proyectos Directores para la obtención de líneas de créditos u otros proyectos en la materia.
- El desarrollo de recursos humanos mediante programas de capacitación teórica y práctica y la adquisición de experiencia de profesionales e investigadores de ambas instituciones.
- La difusión de las actividades y conocimientos mediante la realización de cursos, reuniones, material de difusión y toda otra acción de tipo comunitaria.

Complementando estas acciones, los días 6 y 7 de octubre, se concurrió a la ciudad de Azul con fin de brindar detalles sobre el convenio a las autoridades de FEDECOPA.

Por otra parte, el día 22 de octubre, se realizó una reunión con los gerentes técnicos de las cooperativas, para profundizar aspectos referidos a la formulación de los términos de referencia en FEDECOPA.

Además, el día 7 de octubre, se participó en Expo Técnica Cooperativa FEDECOPA 2010 en la ciudad de Azul. Allí, instalamos nuestra Escuela Móvil donde realizamos actividades para escuelas.

CONVENIO CON ESPACIO AGUA

En el mes de junio, firmamos un convenio de colaboración institucional con Espacio Agua, una organización que tiene como misión promover el acceso universal al agua y saneamiento como derecho humano, y la gestión integral de los recursos hídricos mediante acciones de comunicación de alto impacto a fin de favorecer la equidad, el desarrollo y el cuidado del agua y los ecosistemas.

Objetivos del convenio

- Realizar proyectos de investigación y desarrollo conjuntos en la cuenca del río Reconquista/Luján.
- Desarrollar recursos humanos mediante la capacitación teórica y el intercambio de experiencias de profesionales e investigadores de ambas instituciones.
- Difundir las actividades y los conocimientos del área mediante la realización de seminarios, cursos, reuniones y toda otra acción de tipo comunitaria.
- Trabajar en colaboración, complementación y reconocimiento de ambas instituciones en temas técnicos de su experiencia.



Proyectos especiales

AySA en el año del Bicentenario de la Nación Argentina

En el marco de los festejos por el Bicentenario Argentino, organizamos, del 15 al 28 de mayo, una serie de actividades con el fin de difundir y poner en valor diferentes manifestaciones relacionadas con el pasado y el presente del agua y el saneamiento en nuestro país. De esta manera, se establecieron cuatro ejes temáticos: Espacio Histórico, Espacio Arte, Espacio Puertas Abiertas y Espacio Reflexión, que fueron visitados por más de 12.000 personas.

Espacio Histórico

Exposiciones:

- *Libros y documentos históricos*: en las instalaciones de nuestra Biblioteca se dispuso una selección del valioso patrimonio del archivo de planos montados en grandes placas de acrílico colgantes. Asimismo, se realizó una selección de algunos de los archivos de rentas, expedientes iniciados por aquellos que deseaban conectarse a la red de agua y de cloacas, en los cuales pueden encontrarse firmas de destacadas personalidades de la cultura, el arte, la ciencia y la política argentina. Además se expusieron libros y revistas.
- *El agua en la Colonia*: se realizó la recreación de una cuadra colonial en el Museo, que permitió vivenciar la época a través de casas, aljibes, carros aguateros y otras curiosidades históricas.
- *Muestra fotográfica "Buenos Aires, evolución de la higiene urbana"*: se montó una exposición sobre una estructura en forma de cubo, cuyas paredes de tela contenían fotos que sintetizaban la evolución de la higiene urbana, desde la Colonia, pasando por las epidemias y las primeras obras de salubridad hasta la creación de Obras Sanitarias de la Nación y su rol fundamental para la salubridad.
- *La Labor Sanitarista*: se realizó una muestra que permitió ver la evolución de este fundamental oficio a través del tiempo, mediante un túnel que recorría los hitos que marcaron la gestión de Obras Sanitarias de la Nación como empresa modelo de saneamiento, y el presente en torno al trabajo de los sanitarios que hoy integran AySA.

Espacio Arte

Exposiciones:

El agua en sus diversas manifestaciones artísticas: junto a "Objeto a", una reconocida galería, AySA llevó a cabo una exposición de obras de arte vinculadas a los recursos hídricos, de diferentes disciplinas (fotografías, esculturas, pinturas, instalaciones, etc.), entre ellas, se puede destacar "Gota luminica" del maestro Gyula Kosice.



Gyula Kosice.



Espacio Puertas Abiertas

Actividades:

- *Ciclo de visitas Camino del Agua:* se dispuso un micro turístico que salió todos los días (del 15 al 28 de mayo) del Hotel Marriott Plaza, en dos horarios, a las 09.00 y a las 14.00, para recorrer distintos puntos emblemáticos de la ciudad y visitar dos grandes referentes del Patrimonio Cultural de AySA: la planta potabilizadora Gral. San Martín y el Museo del Agua y de la Historia Sanitaria en el Palacio de las Aguas Corrientes. Esta actividad tuvo una asistencia de más de 1.000 personas.
- *Espacio Niños:* dentro de las actividades y espacios ofrecidos en el Palacio de las Aguas Corrientes y bajo el lema "El agua como camino de expresión y comunicación," se diseñó un sector ambientado especialmente para los más chicos, con el objetivo de recrear la experiencia del agua a través de los sentidos, de manera lúdica y entretenida. Adicionalmente, se dispuso un programa de 14 talleres plásticos y 6 encuentros denominados "cuenta cuentos".



Espacio reflexión

Actividades:

- *Ciclo de Cine:* con el fin de concientizar e informar acerca del cuidado y uso racional del agua, desde el inicio del saneamiento en la Argentina hasta nuestros días, se proyectaron tres audiovisuales:
 - *"El saneamiento y Buenos Aires, una historia para contar":* documental que narra de manera didáctica la evolución del agua potable en la ciudad de Buenos Aires: el agua en la Colonia, las primeras obras de salubridad y el sello emblemático de la empresa Obras Sanitarias de la Nación, hasta la actualidad. Acompañan el documental imágenes históricas obtenidas del Archivo General de la Nación, así como la animación de imágenes y voz.
 - *"Ayer y hoy, un mismo desafío. Crear conciencia sobre el cuidado del agua":* documental que exhibe de manera entretenida la llamativa diversidad de mensajes para promover el uso racional del agua, que diferentes actores responsables del saneamiento en la Argentina fueron emitiendo a lo largo de nuestra historia.
 - *"Salvar al planeta":* es una película en 3D que cuenta la historia de un mensaje emitido por un grupo de extraterrestres que alarma a los habitantes del planeta sobre las drásticas transformaciones que ha sufrido el ecosistema terrestre desde su última visita, hace 500 años. La película aborda con ejemplos en tres dimensiones las causas de la problemática terrestre. Estos personajes plantean una reflexión optimista alentando un cambio en las costumbres humanas para revertir el daño que estamos generando en el planeta.

Planeta Azul en Vivo: en tres oportunidades se realizó la grabación en vivo del programa de radio Planeta Azul, dos veces en el Palacio de las Aguas Corrientes y una vez en el Hotel Marriot Plaza, durante la realización del 2° Simposio Latinoamericano del Saneamiento 2010. Asimismo, se grabaron diferentes notas para ser utilizadas en otras emisiones del programa.

En un momento tan significativo de nuestra historia, imbuidos con el espíritu de estos festejos, buscamos promover el conocimiento y estimular el debate en torno a estos servicios fundamentales.

Nuestro desempeño Social 2010

La comunidad

INTEGRACIÓN DE LAS COMUNIDADES MÁS VULNERABLES

Continuamos trabajando para atender las necesidades de las comunidades más vulnerables, a través de la expansión de las redes y de la creación de fuentes de trabajo.

☑ PLAN A+T

Estado de avance de las obras (del 03.06 al 12.10)

419 módulos en ejecución.

1.901 kilómetros de redes de agua potable instaladas.

Total beneficiarios 996.705 habitantes.

R PLAN C+T

Estado de avance de las obras (del 10.08 al 12.10)

14 módulos en ejecución.

26,41 kilómetros de redes instaladas.

Total beneficiarios 25.120 habitantes.

☑ Capacitamos 435 cooperativistas.

☑ Para compartir nuestras experiencias, participamos en diferentes encuentros internacionales donde se plantearon temas vinculados al acceso a estos servicios.

☑ Por los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo recibimos una Mención Especial del Premio ACDE - Enrique Shaw "Empresas que incluyen a través del trabajo".

FUENTE ABIERTA

☑ En el año del Bicentenario, el Museo del Agua y de la Historia Sanitaria recibió 28.201 visitantes.

☑ La demanda de los servicios que brinda la Biblioteca Agustín González tuvo un incremento del 18% con respecto al año anterior.

☑ Nuestro Archivo de Planos fue declarado “Bien Histórico Nacional”.

☑ Para acrecentar el conocimiento y la valoración de los servicios que brindamos, durante el año realizamos 3 publicaciones

ACCIONES RELACIONADAS CON LA EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

☑ Participaron de nuestro Programa Educativo de visitas a la planta Gral. San Martín 15.435 chicos y más de 15.000 en los 183 talleres didáctico-recreativos que realizamos en establecimientos educativos de nuestra área de acción, otros 3.900 disfrutaron de “El Cine viaja a tu escuela”.

☑ Nuestra Escuela Móvil recorrió distintos puntos dentro de nuestra concesión donde fue visitada por más de 15.000 personas, a las que se sumaron en el verano otras 3.500, en los centros balnearios más importantes de la costa atlántica argentina.

☑ Festejamos el Día Internacional del Agua con 1.700 personas en el Parque Tres de Febrero.

☑ Continuamos emitiendo el programa radial Planeta Azul, un espacio periodístico para reflexionar sobre la temática ambiental.

CERCA DE LA COMUNIDAD

☑ Estuvimos presentes en distintos acontecimientos que congregaron a la comunidad: maratones, peregrinaciones y otras manifestaciones culturales, a través de la provisión de agua potable.

☑ Brindamos asesoramiento técnico a la Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires (FEDECO-BA) y al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires.

☑ Celebramos el Bicentenario con una serie de actividades relacionadas con el pasado y el presente del agua y el saneamiento en nuestro país.

Nuestro desempeño ambiental 2010



Desde el año 2007, hemos establecido la Política Ambiental de AySA a través de la cual reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado del entorno, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos.

Asumimos, de este modo, el rol protagonista que tenemos en estas cuestiones, encarando con responsabilidad una gestión sustentable e integrada, que contempla diferentes acciones para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y de la comunidad, con especial atención en el impacto que nuestra actividad tendrá para las futuras generaciones.

232 | **Prevención de la contaminación**

232 | AySA, una usuaria responsable

238 | Campañas de monitoreo del recurso superficial

238 | Plan de monitoreo del recurso subterráneo

235 | **Estudios de Impacto Ambiental**

237 | **Seguimiento ambiental de obras**

238 | **Estudios en la Cuenca Matanza-Riachuelo**

238 | Plan de monitoreo “Calidad de agua y sedimentos”

239 | Determinación de la demanda béntica de oxígeno en la cuenca baja del Matanza-Riachuelo

240 | Análisis de vías de circulación y transporte para la etapa constructiva y operativa del Sistema Riachuelo

241 | **Estudios especiales**

241 | Gestión ambiental de arenas en plantas depuradoras y estaciones de bombeo cloacal

242 | Estudio y Programa de Alternativas de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)

243 | Generación de energía eléctrica a partir de biomasa forestal

244 | Estudio socio-económico y ambiental en la Cuenca Luján Reconquista y Área Complementaria (CLRyAC)

246 | Estudios de investigación histórica y prospección paleo-arqueológica de las obras del Plan Director

248 | **Capacitación en temas ambientales**

249 | Actividades de difusión y capacitación interna

250 | Capacitación externa

251 | **Participación en programas de reciclado**

252 | **Campañas de concientización ambiental**

252 | Campaña “El cuidado del agua es un compromiso de todos”

253 | **Plan de ahorro de energía**

255 | **Destacados 2010**

Prevención de la contaminación

AySA, una usuaria responsable

Somos una empresa usuaria de los recursos hídricos y como tal nuestra responsabilidad es utilizarlos de manera racional y sustentable.

Es por eso que desarrollamos en forma sistemática, planificada y preventiva, una serie de actividades de vigilancia y monitoreo, que tienen por objetivo mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos.

Campañas de monitoreo del recurso superficial

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

Con este propósito, llevamos adelante campañas de monitoreo que nos permiten tener un diagnóstico actualizado.

■ Campañas realizadas en 2010

- | |
|--|
| - Río Reconquista y principales afluentes del Río Luján |
| - Descargas de los afluentes de los ríos Luján y de la Plata |
| - Arroyo Medrano |

El objetivo es distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas sobre dichos cursos de agua, cualificar y cuantificar los distintos contaminantes.

La planificación de estas campañas se realizó teniendo en cuenta las condiciones ambientales necesarias para que las muestras fueran lo más representativas posibles. Dentro de estas consideraciones, cabe destacar que para definir la fecha de extracción se observó que durante los días previos a la misma no se hubieran registrado precipitaciones, ya que esto hubiera producido un aumento de los niveles y caudales del río con la consecuente dilución de los eventuales contaminantes.



Sobre las muestras se efectuaron análisis de distintos parámetros, seleccionados de tal manera que su evaluación permita presumir la contaminación de origen antropogénica.

Cabe aclarar que, la evaluación de los datos obtenidos, de acuerdo a los parámetros analizados, se realizó en base a un solo muestreo y en una determinada época del año, por lo cual refleja una situación de la calidad del curso en un momento determinado.

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, en forma conjunta con la Prefectura Naval Tigre, efectuamos mediciones diarias en siete puntos:

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

Las acciones a realizar si el nivel supera el valor estipulado (350 NTU) son las siguientes: inspección por tierra y agua de la zona para detectar e identificar la fuente; y muestreo para ensayo Jar Test para asegurar que, si eventualmente esta pluma turbia afectará la toma de agua, la misma podría ser potabilizada sin inconvenientes.

Los valores registrados durante 2010
no han superado los máximos establecidos.



Plan de monitoreo del recurso subterráneo

En el año 2010, iniciamos el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, que consiste en la medición trimestral de niveles piezométricos en una red de pozos distribuidos en toda el área de la concesión de AySA.

El principal objetivo es establecer las características y el comportamiento hidrogeológico y físico-químico del agua subterránea, tanto de la napa freática como del acuífero Puelche. Con este plan se busca descubrir tendencias temporales y espaciales tanto a escala histórica y regional como a corto plazo y local (respuesta a eventos específicos como una intensa precipitación o pérdidas en el sistema de distribución de agua potable).

Para el trabajo de campo se han conformado equipos operativos en cada una de la cinco Direcciones Regionales de AySA. Las tareas de medición se realizan en forma paralela en cada Región, de manera de asegurar que todas las mediciones se completen dentro de la misma semana, para minimizar el impacto de las variaciones temporales durante cada campaña, así la información recolectada se interpreta como una “foto” del estado del agua subterránea en un momento determinado.

En el marco de este proyecto, hemos promovido la creación de un grupo de trabajo interinstitucional para tratar la temática del agua subterránea en la zona de la Capital Federal y el conurbano bonaerense. Participan de este grupo el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA), el Instituto Nacional de Agua (INA), la Autoridad del Agua de la Provincia de Buenos Aires (ADA), la Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas de la Prov. de Buenos Aires y la Autoridad de Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR). Las instituciones involucradas se han comprometido a:

- | |
|---|
| - Aunar criterios para el estudio y la gestión del agua subterránea. |
| - Compartir información. |
| - Establecer un sistema centralizado de registro y manejo de datos accesible, en una primera instancia, a todas las instituciones participantes y, eventualmente, abierto a la comunidad. |

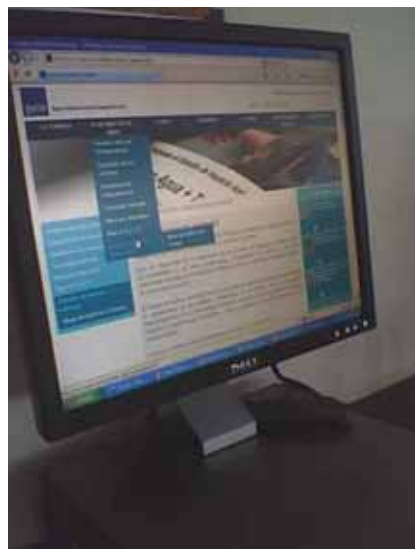
Estudios de Impacto Ambiental

Un grupo interdisciplinario de técnicos y especialistas, que se desarrollan en la Dirección de Medio Ambiente y en otras áreas de la empresa, continuó elaborando los Estudios de Impacto Ambiental correspondientes al Plan Director de AySA, según lo establecido en el Art. 121 del Marco Regulatorio. Para algunos estudios específicos, además contamos con el aporte de profesionales externos y/o consultoras especializadas.

Durante el año 2010, realizamos 27 EslA, en los cuales están incluidos 179 proyectos.

■ Estudios de Impacto Ambiental - Período 2007-2010

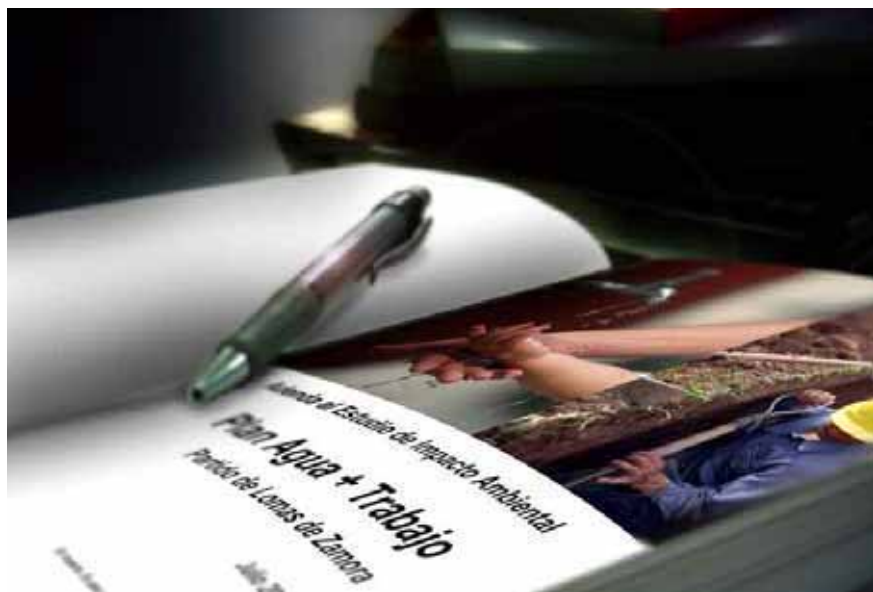
	2007	2008	2009	2010	Total
EslA elaborados	20	27	35	27	109



www.aysa.com.ar

■ Publicación de los Estudios de Impacto Ambiental

En nuestro sitio web institucional (www.aysa.com.ar) se puede acceder a los resúmenes ejecutivos de los estudios, en los cuales publicamos los objetivos de cada uno de ellos, la descripción general de las obras y sus aspectos ambientales más significativos con una ponderación de los mismos. Mientras en nuestra Biblioteca Agustín Gonzalez se pueden consultar los estudios completos.



■ Estudios de Impacto Ambiental elaborados en 2010

Nombre del estudio	Partido	Servicio
Expansión de los servicios de agua potable y saneamiento cloacal en el Área U11	Vicente López	Agua y Cloaca
Red secundaria cloacal Tigre Centro – Zona Tren de La Costa	Tigre	Cloaca
Sistema de distribución de agua potable Las Tunas – Tuyutí y Pampa – Rincón de Milberg – El Alge	Tigre	Agua
Redes secundarias Carupá – Tiro Federal – Carupá resto – El Bañado	San Fernando	Cloaca
Expansión de la red de agua potable La Matanza	La Matanza	Agua
Expansión de la red de agua potable Morón (Impulsión Merlo – Gómez 1 – Ayerza, otros)	Morón	Agua
Redes secundarias, estaciones de bombeo cloacal e impulsiones	Avellaneda	Cloaca
Planes de expansión y mejoras y mantenimiento de los servicios de agua potable y saneamiento cloacal CABA	CABA	Agua y Cloaca
Plan A + T Lomas de Zamora	Lomas de Zamora	Agua
Expansión de la red secundaria San Martín	San Martín	Cloaca
Expansión de la red, mantenimiento y mejora del servicio Tres de Febrero	Tres de Febrero	Agua
Adenda Plan A + T Avellaneda	Avellaneda	Agua
Expansión de la red de agua potable Ituzaingó	Ituzaingó	Agua
Expansión de la red de agua potable Morón (Red secundaria Ayerza 2, expansión B° Gaona)	Morón	Agua
Redes primarias Santa Catalina, Villa Albertina, Villa Independencia, Villa Fiorito	Lomas de Zamora	Agua
Expansión de la red de agua potable Aldo Bonzi – Virrey del Pino – Isidro Casanova – Rafael Castillo – Laferrere	La Matanza	Agua
Adenda Expansión de Cuenca Hurlingham	Tres de Febrero, Ituzaingó, Hurlingham, Morón	Cloaca
Adenda redes primarias e interconexiones de pozos Batería Glew Etapas 2 y 3	Almirante Brown	Agua
Plan de Mejoras y Mantenimiento San Fernando	San Fernando	Agua
Adenda Expansión Cuenca Norte	Tigre – San Fernando	Cloaca
Renovación de redes secundarias de distribución de agua potable Avellaneda	Avellaneda	Agua
Expansión de la red de agua potable Esteban Echeverría	Esteban Echeverría	Agua
Estación de Bombeo e impulsión Quilmes Norte	Quilmes	Cloaca
Expansión de la red de agua potable en Lomas de Zamora y Alte. Brown	Lomas de Zamora – Alte. Brown	Agua
Adenda refuerzos Lomas de Zamora	Lomas de Zamora	Agua
Expansión de la red de agua potable San Martín	San Martín	Agua
Renovación de redes secundarias de distribución de agua potable en Lanús	Lanús	Agua

Seguimiento ambiental de obras

Desde el año 2009, realizamos el seguimiento ambiental de las obras de mayor envergadura y las más representativas que estamos ejecutando, como la planta potabilizadora “Juan Manuel de Rosas” en Tigre y la planta depuradora “Del Bicentenario” en Berazategui. Otra de las obras que se sumó a este Plan es la Ampliación de la planta depuradora Norte. Estas tareas comenzaron a efectuarse a fines de 2010.

Para llevar adelante estas actividades, nuestra Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo brinda un soporte especializado al área de Inspección de Obras y verifica el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental (PGA) controlando las medidas que debe respetar el contratista.

Este seguimiento ambiental se realiza a través de la planificación de inspecciones mensuales. Por cada visita se efectúa un informe, regularmente acompañado por un relevamiento fotográfico, el cual es elevado a la Inspección de Obra.

Para contribuir a la trazabilidad del control ambiental, además de estos informes de visita, se realizan otras tareas de soporte, como mediciones de campo y estudios complementarios.



Estudios en la Cuenca Matanza-Riachuelo

Plan de monitoreo “Calidad de agua y sedimentos”

Realizamos el seguimiento de la calidad en la Cuenca Matanza-Riachuelo. Este estudio, desarrollado por el término de un año, ha posibilitado establecer algunas conclusiones que permiten identificar las probables causas del estado actual que presenta la cuenca en los diferentes tramos de la parte alta, media y baja.

Conclusiones del estudio

- La variación en el régimen de precipitaciones impacta de manera directa en la calidad, en mayor medida sobre la cuenca alta, ya que los arroyos monitoreados funcionan como colectores industriales a cielo abierto, cuyo caudal transportado tiene origen pluvial (lluvias) o industrial exclusivamente.
- En la zona de Cañuelas y Máximo Paz -ambas dentro del partido de Cañuelas- se observan valores elevados de contaminación producida por aportes industriales de tipo orgánico, que comprometen seriamente la calidad del Arroyo Cañuelas previo a su ingreso al río Matanza, afectando en consecuencia al mismo.
- En la cuenca alta, la calidad se ve afectada por menos de 20 industrias, en su mayoría del rubro frigorífico y gran parte con planta de tratamiento propia.
- En la cuenca media, la calidad se ve afectada por el área industrial de Virrey del Pino y La Foresta (ambas dentro del partido de La Matanza) y los arroyos tributarios Chacón y Morales.
- Sobre la cuenca baja, se observa claramente el impacto producido en la zona de la Feria La Salada y, a partir del Puente de La Noria, el caudal de mala calidad aportado por los principales tributarios pluviales hasta la desembocadura al Río de la Plata.

La cuenca alta y media presenta una contaminación compatible con un perfil de tipo orgánico y la baja con un perfil mixto con predominancia de elementos inorgánicos, con presencia importante de algunos metales pesados.

Determinación de la demanda béntica de oxígeno en la cuenca baja del Matanza-Riachuelo

La calidad del agua en la cuenca baja del sistema Matanza-Riachuelo es altamente deficiente, presentando condiciones de anoxia (falta de oxígeno) la mayor parte del tiempo.

La demanda béntica de oxígeno (SOD), es decir, el consumo de oxígeno que ejercen los sedimentos del lecho, puede afectar significativamente el balance de oxígeno disuelto en un cuerpo de agua y es uno de los múltiples parámetros que se deben conocer a la hora de evaluar estrategias de remediación.

Teniendo en cuenta lo mencionado, llevamos adelante un estudio especial, cuyo objetivo es conocer el rango de valores de SOD característicos del Riachuelo.

Iniciamos este proyecto en septiembre de 2009. Durante 2010, logramos poner a punto el método y el equipamiento para estas mediciones. Así, en el año desarrollamos 15 campañas de medición en 8 zonas definidas. En 2011, prevemos continuar con la determinación de SOD para confirmar los valores obtenidos previamente y evaluar la existencia de un patrón espacio-temporal que explique nuestras observaciones.

Una vez iniciadas las actividades de saneamiento en el Riachuelo, la medición periódica de este parámetro constituirá una herramienta valiosa para observar la evolución del cuerpo de agua a lo largo de su recuperación.





Análisis de vías de circulación y transporte para la etapa constructiva y operativa del Sistema Riachuelo

En el marco de la construcción y operación del Sistema Riachuelo, hemos evaluado tanto la posible afectación vehicular durante la etapa de construcción como la circulación de vehículos cuando la planta depuradora Riachuelo comience a operar.

Estos análisis, llevados a cabo en la ciudad de Buenos Aires, abarcaron los barrios de Villa Riachuelo, Villa Lugano, Villa Soldati, Nueva Pompeya y Barracas, los cuales conforman el límite sur de la capital.

Conclusiones del análisis:

Considerando que las obras del Sistema Riachuelo en la Ciudad requerirán a diario la circulación de un camión tipo volquete, junto con una reducción mínima de la calzada, concluimos que en las zonas implicadas el tránsito se mantendrá sin alteraciones y no se producirán molestias a los vecinos.

Las obras en Dock Sud, partido de Avellaneda, producirán, durante la etapa de relleno de la zona de la futura planta Riachuelo, un incremento de circulación vehicular (camiones tipo volquete) de solo el 11%. Es importante destacar que, actualmente, la zona es transitada en su mayoría por camiones de doble acoplado, por lo que estos camiones con volquete del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires no representarán un elemento nuevo que genere molestias en la cotidianeidad de esa área.

Estudios especiales

Gestión ambiental de arenas en plantas depuradoras y estaciones de bombeo cloacal

Las ampliaciones de las plantas depuradoras Sudoeste, Norte y El Jagüel, con tratamiento secundario, y la construcción de las dos nuevas plantas de pretratamiento, en Berazategui y en Avellaneda, previstas en el Plan Director, generarán, entre otros, arenas producto del proceso de depuración.

Con lo cual surgió para nosotros un desafío: “residuo” o “subproducto”. Si lo obtenido tras la depuración se puede transformar en materia prima de un nuevo proceso, previa demostración de su aptitud ambiental, estaríamos en presencia de un “subproducto de proceso”.

Con este objetivo y orientados en el modelo basado en las “3R” (Reducir, Reusar, Reciclar), planteamos un estudio piloto para analizar posibilidades concretas de revalorización, en este caso de las “arenas” de las plantas depuradoras Norte y Sudoeste y de la estación de bombeo cloacal Wilde, empleándolas como materia prima para la elaboración de diferentes materiales para la construcción.

El estudio se desarrolló en dos etapas. En la primera etapa elaboramos ladrillos de suelo-cemento y en la segunda, bloques y losetas de hormigón.

En ambas etapas, previo a la elaboración del material, las arenas se sometieron a un proceso de desinfección con óxido de calcio (cal viva) y estabilización por un período de 24 a 48 horas; para luego homogeneizar la mezcla deshidratada con cemento tipo portland compuesto.

Trabajamos distintas dosificaciones de material (arena acondicionada/cemento) y relaciones de agua, hasta lograr la dosificación óptima para la elaboración de estos materiales.

Realizamos ensayos de caracterización físico, químico y bacteriológico de las arenas crudas y acondicionadas, y ensayos mecánicos del material constructivo.

Por último, diseñamos las instalaciones necesarias para un proceso de producción en serie mediante la reutilización de las arenas resultantes de la depuración de líquidos cloacales de las plantas depuradoras en nuestro ámbito de acción.

■ Secuencia de elaboración de losetas de hormigón





Residuos Sólidos Urbanos (RSU) de la empresa.

Estudio y Programa de Alternativas de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)

Buscamos evaluar las diferentes posibilidades para el manejo de los Residuos Sólidos Urbanos en AySA. Con esta intención, comenzamos a desarrollar una etapa experimental en la planta Gral. San Martín, para luego extender y llevar adelante una campaña a otros sectores laborales -oficinas, talleres y parques-.

Objetivos generales del proyecto:

- Lograr una optimización en la recuperación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) de la empresa.
- Intensificar la conciencia ambiental entre el público interno incorporando, en este caso, el concepto de *3R: Reducir, Reciclar y Reutilizar*, en el trabajo cotidiano en los diferentes ámbitos de la empresa.
- Poder avanzar en la reducción de los gastos de explotación e inversión, ya que el aprovechamiento de estos recursos tiene vínculo directo con la reducción de energía.

En una primera etapa, se realizará la caracterización de estos subproductos, se estudiará su manipulación, recolección y se buscará generar un destino de aprovechamiento aplicable de acuerdo a las nuevas tecnologías dentro de las exigencias medioambientales, teniendo en cuenta los costos de inversión y explotación que este tratamiento requiere.

Generación de energía eléctrica a partir de biomasa forestal

En el año 2010, trabajamos conjuntamente con el Centro Argentino de Ingenieros Agrónomos (CADIA) para analizar en forma preliminar la idea de generar energía eléctrica a partir de biomasa forestal.

Con esta intención, el 22 de abril, se firmó un convenio donde quedaron establecidos los aspectos centrales de este análisis.

Se estudió la producción de energía eléctrica de una planta propuesta de 20 MW, en base al uso de plantaciones forestales de rápido crecimiento y/o residuos de la transformación industrial primaria de la madera.

La electricidad generada podrá ser utilizada para el consumo propio de AySA -en forma parcial o total- o exportada a la red de distribución.

Es importante señalar que, el proyecto presenta un fuerte componente ambiental de desarrollo de energías limpias: desde la forestación como elemento de captación de gases de efecto invernadero (GEI) y por no alterar el ciclo del carbono atmosférico, a la quema de combustibles fósiles.

Conclusiones:

De los análisis de costos, factibilidad de implementación e impacto ambiental, se concluye que la alternativa de generar energía a partir de biomasa forestal resulta factible ya que presenta las siguientes ventajas:

- Un menor costo energético de la madera por kilocaloría producido al quemarla, en comparación con otros combustibles.
- Una menor emisión de dióxido de carbono por kWh producido.
- El precio de la madera empleada no se halla atado a precios internacionales.





Estudio socio-económico y ambiental en la Cuenca Luján Reconquista y Área Complementaria (CLRYAC)

Este estudio tuvo por objetivo realizar un diagnóstico actualizado de la situación social, sanitaria, económica y demográfica del área correspondiente a la Cuenca del Río Reconquista y sus cuencas aledañas, Cuenca Luján y Cuenca Río de la Plata.

Debido a la distribución espacial del trabajo, los resultados fueron estructurados en torno a cuatro áreas definidas:

- | |
|--|
| - Cuenca Reconquista (CR) |
| - Cuenca Luján (CL) |
| - Cuenca Río de la Plata – Buenos Aires (BA – RdP) |
| - Resto del área metropolitana |





Objetivos generales del estudio:

- Cuantificar la población por partido en el área geográfica del estudio a julio de 2010.
- Realizar una caracterización socio-territorial de la población en la CLRYAC, utilizando un sistema de información geográfica, partiendo de la información del Censo 2001 actualizada en sus aspectos poblacionales.
- Evaluar la vulnerabilidad sanitaria como resultado de la combinación de la densidad habitacional, el nivel socio-económico y el riesgo sanitario: clasificación en nueve áreas homogéneas surgidas de la combinación de tres niveles de riesgo sanitario ponderado según nivel socio-económico y tres niveles de densidad habitacional.
- Identificar, georreferenciar y caracterizar los barrios con mayor riesgo sanitario y ambiental -villas, asentamientos y barrios populares (VAyBP)- estimando su población a julio 2010.
- Realizar un "Estudio Exploratorio" que permita profundizar el conocimiento acerca de la problemática económica y socio-ambiental, por medio de entrevistas a 18 informantes clave de distintas localidades del área geográfica de estudio.
- Obtener resultados tendientes a resolver la problemática socio-ambiental para las áreas con mayor vulnerabilidad sanitaria y ambiental identificadas.

Las evaluaciones de los datos del Censo 2001 y de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) permitieron realizar un estudio particular sobre la población en las áreas más vulnerables, pudiendo evaluar:

- El perfil de la pobreza en el área metropolitana de la provincia de Buenos Aires (AMBA).
- La privación material de los hogares (patrimonial y de recursos corrientes)
- La vulnerabilidad y el riesgo ambiental.



Estudios de investigación histórica y prospección paleo-arqueológica de las obras del Plan Director

PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESCUBRIMIENTO DE VESTIGIOS DURANTE LAS EXCAVACIONES Y MOVIMIENTO DE SUELO

En el área de las obras de nuestro Plan Director, donde sea necesario excavar a más de 4 metros de profundidad y para el caso de las trazas de los colectores margen izquierda, desvío baja costanera y obras asociadas, se realizará la investigación de antecedentes pre-históricos e históricos, localización de sitios arqueológicos -si los hubiere- y/o la prospección para establecer si pudieran existir restos paleontológicos, incluyendo la flora y fauna, arqueológicos, históricos o culturales. Estas acciones se realizan en el marco de la Ley Nacional 25743/03 y Decreto 1022/04 de Protección del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico.

Para el caso de descubrimiento de vestigios durante las excavaciones y movimientos de suelo de las obras, elaboramos un protocolo de procedimiento.

De este modo, no solo damos cumplimiento a la mencionada Ley, sino que buscamos contribuir a la salvaguarda, conservación y difusión de los procesos socio-culturales, testimonio del pasado, que aportan a la consolidación y valoración de nuestra identidad y contribuyen a nuestro desarrollo sostenible y al de las generaciones futuras.

ESTUDIO DE PROSPECCIÓN ARQUEOLÓGICA EL JAGÜEL

Nos reunimos con los vecinos de la Laguna de Rocha para despejar sus dudas en relación a las tareas que se realizarán en el predio de la planta depuradora El Jagüel.

Como resultado de esta reunión, realizada frente a la inquietud de los vecinos y el pedido de la Subsecretaria de la Agencia de Medio Ambiente de la Municipalidad de Esteban Echeverría, y otros encuentros sucesivos, se acordó efectuar en el área de la obra una prospección histórica para establecer si pueden existir restos arqueológicos y/o paleontológicos, ya que en la región, en épocas de la colonia, se desarrollaron actividades que pudieron haber dejado vestigios de interés.

El estudio se efectuó en un sector del área del bañado, en base a una imagen satelital. Se comparó con curvas de nivel y se efectuó una observación en el área.

Para determinar las características geológicas y los posibles hallazgos paleontológicos del subsuelo del predio, se decidió iniciar una investigación geológica en el área, para lo cual se estableció la necesidad de realizar un pozo que cortara las unidades subaflorantes a fin de recolectar las muestras y evaluar la litología para poder compararlo con otras secuencias equivalentes y definir así las unidades geológicas allí presentes.

En agosto de 2010, se llevó a cabo la perforación en el sector del predio donde se efectuarán las excavaciones más profundas (12 metros), para poder determinar los niveles estratigráficos, donde se podrían hallar restos paleontológicos.

Para su mejor conocimiento, se decidió llevar a cabo este estudio mediante el análisis de las muestras por espectrometría infrarroja complementando con el paso de Gamma Ray (Rayos gamma – GR) de los términos litológicos metro a metro y, así, conocer la o las unidades formacionales atravesadas para determinar su edad y su posible fauna asociada.



Capacitación en temas ambientales

Actividades de difusión y capacitación interna

En distintas áreas de la empresa, llevamos adelante actividades de difusión y capacitación relacionadas con la temática ambiental.

CURSOS DE INDUCCIÓN

Se continuó dictando un módulo específico sobre medio ambiente en las Charlas de Inducción destinadas al personal ingresante, en el cual se abordaron conceptos generales, aspectos e impactos ambientales y la importancia del cumplimiento de la Política Ambiental de AySA.

	2007	2008	2009	2010
Talleres	14	12	13	10

Se dictaron 10 talleres
en los que participaron 192 empleados.

TALLERES DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SEGÚN LA NORMA ISO 14001

Relizamos 7 talleres de Identificación de Aspectos Ambientales con el fin de actualizar la matriz de impactos ambientales de las actividades del Laboratorio, según los requisitos de la Norma ISO 14001.

46 empleados participaron de estos talleres

TALLER “ACCIONES PARA UNA GESTIÓN SUSTENTABLE”

Durante el año 2010, para el personal que se desempeña en nuestro Laboratorio Central, desarrollamos el taller “Acciones para una gestión sustentable”.

Objetivos:

- Promover el compromiso hacia el cuidado del medio ambiente.
- Difundir las acciones que realiza la empresa para llevar adelante una gestión ambiental sustentable.
- Fomentar el desarrollo de iniciativas

Temario:

- Las Metas del Milenio y el Plan Director de AySA
- Acciones en la Cuenca Matanza-Riachuelo
- Pacto Global y Responsabilidad Social Empresaria
- Uso racional de recursos naturales
- Cambio Climático. Recomendaciones para tener en cuenta

32 personas participaron en los 4 talleres realizados durante el año



Visita de pasantes de New School University

Durante el mes de junio, dos alumnas de la maestría de Asuntos Internacionales de la New School University realizaron una pasantía en nuestra empresa, con el objetivo de estudiar el programa de desarrollo de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Para ello, se les confeccionó un programa de trabajo consistente en:

- Introducción a la situación de la cuenca Matanza-Riachuelo
- Organización de AySA
- Evolución del Plan Integral de Saneamiento. Situación de la cuenca baja, media y alta
- Realidades actuales y futuras
- Diagnóstico sobre salidas a campo

Esta actividad se complementó con las siguientes salidas a campo: visita a la zona del Sistema Riachuelo y vuelo por la zona de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Capacitación externa

Nos propusimos fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores. Por eso, durante 2010, el personal de la empresa que se desempeña en la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo participó de diferentes actividades de capacitación tendientes a continuar su especialización. Estos cursos, seminarios y talleres sumaron un total de 494 horas de capacitación (estas horas específicas no están contabilizadas en el capítulo "Programas de Capacitación y Desarrollo").

Temas de los cursos, seminarios y talleres:

- La salud y el medio ambiente
- Responsabilidad profesional sobre salud y medio ambiente
- Restauración de riberas y relieves. Herramientas de geoingeniería aplicada a la rehabilitación ambiental
- Ambiente sustentable
- Actualización sobre Derecho Penal Ambiental
- Claves culturales y percepción ambiental
- Hidrología de llanuras

■ Presentación en el Posgrado de Ingeniería Sanitaria

En septiembre de 2010, realizamos una presentación a los alumnos del Posgrado en Ingeniería Sanitaria –que dictamos en forma conjunta con la Universidad de Tres de Febrero y el Instituto Nacional del Agua–, según el siguiente temario:

- Estudio de caso: planta depuradora del Bicentenario
- Estudio de Impacto Ambiental
- Elaboración de Línea de Base Ambiental
- Solicitud de créditos internacionales. Requisitos Ambientales
- Plan de Gestión Ambiental
- Futuro emisario Berazategui
- Plan de Manejo Ambiental para emisarios



Participación en programas de reciclado

Colaboramos con programas que no solo contribuyen a proteger el medio ambiente sino que además generan acciones solidarias.

En 2010, continuamos colaborando con los Programas de Reciclado de Papel y Tapitas Plásticas de la Fundación Garrahan.

Donamos 63.116 kg de papel y
1.222 kg de tapitas plásticas.

Lo recaudado en este Programa se aplica en:

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

En este período, la Fundación ha colaborado con distintas provincias que participan activamente del Programa:

- **Formosa**
Se han entregado cunas rodantes de acrílico, colchones, almohadas y ropa blanca para el Hospital ubicado en Las Lomitas.
- **Chaco:**
Donación para materiales de construcción para la Casa Chaco de Fundación Ciudad Limpia.
- **Buenos Aires – Necochea:**
Se han entregado dos mochilas de oxígeno de transporte destinado al Club de Amistad y Servicio de La Dulce.

Promovemos
el concepto

3R
Reducir
Reciclar
Reutilizar



Campañas de concientización ambiental



La existencia del hombre está indefectiblemente ligada al agua. De allí la trascendencia de nuestra actividad y la presencia permanente que tenemos en la vida de nuestros usuarios. Por eso, además del objetivo primordial de proveer estos servicios, nuestra misión es promover la conciencia y el uso adecuado de los recursos hídricos.

Con esta finalidad, realizamos programas y campañas de comunicación que apuntan a su valorización y utilización racional.

Estas acciones buscan resaltar la importancia que el agua tiene en nuestras vidas y la necesidad de cuidarla, al igual que al entorno. Plantean la problemática de la escasez a nivel mundial y se centran en la difusión de recomendaciones prácticas para evitar el derroche.

Campaña “El cuidado del agua es un compromiso de todos”

En 2010, lanzamos una nueva campaña que tiene continuidad con las acciones que venimos realizando. Bajo el lema “El cuidado del agua es un compromiso de todos”, pone el acento en el agua como recurso escaso y apela a que todos y cada uno de nosotros tome un rol activo en su cuidado y preservación.

El lanzamiento de la campaña se realizó el 15 de octubre y se concentró en este mes, noviembre y diciembre, aunque la información permanecerá vigente durante gran parte de 2011.

En esta oportunidad, hemos diversificado la estrategia de comunicación sumando nuevos canales para llegar, en forma segmentada, a todos nuestros usuarios. Con esta finalidad se implementó una variada gama de herramientas.



■ Herramientas de la campaña

- Avisos en medios radiales, televisión abierta y cable
- Publicidad en subtes y colectivos
- Publicidad en baños de centros comerciales
- Folletos que acompañan la factura
- Afiches, dípticos y calcos.

ACCIONES EN EL MARCO DE LA CAMPAÑA DIRIGIDAS A LOS MÁS CHICOS

■ Llegaron los “Guardianes del Agua”

En el marco de la campaña, hemos lanzado “Guardianes del Agua”, un programa destinado a los más chicos, que busca involucrarlos en la misión de cuidar el agua y el planeta. A partir de contenidos elaborados especialmente y juegos que facilitan el entendimiento y el aprendizaje, queremos despertar su interés y generar compromiso y conciencia ecológica.

Como parte del programa, creamos un espacio en nuestro sitio web institucional a través del cual los pequeños podrán registrarse sumándose así a esta “comunidad” y disfrutar de juegos interactivos, material para descargar y sorpresas.

■ Exploración Discovery Kids

Entre el 8 y el 24 de octubre, formamos parte de Exploración Discovery Kids, una actividad interactiva que se desarrolló en la Plaza del Zorzal en el Abasto Shopping, con la intención de fomentar en los más chicos la curiosidad por la naturaleza y su conocimiento.

Para sumarnos a esta acción, montamos un stand donde los pequeños pudieron participar de un juego que consistía en cumplir con la misión de “limpiar el río de residuos que lo contaminan”.

Más de 2.750 chicos pasaron por nuestro espacio, donde jugando pudieron aprender la importancia de preservar los recursos naturales. Además, recibieron como regalo material sobre “Guardianes del Agua”.



Plan Ahorro de Energía

Para concientizar al personal sobre la importancia del cuidado de los recursos, durante el verano, implementamos el “Plan Ahorro de Energía”, un programa que consistió en poner un límite de horario para permanecer en la oficina, que incluía a todo el personal exceptuando a aquellos que debían realizar guardias operativas. Así, resaltando la importancia de la participación de cada uno en estas acciones, se logró restringir el consumo energético en el período del año en el que se produce la mayor demanda.



Destacados

Nuestro desempeño ambiental 2010

- ✓ Continuamos monitoreando el recurso superficial. Los valores registrados durante las campañas que realizamos en el año no superaron los máximos establecidos.
Iniciamos el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo.
- ✓ Elaboramos Estudios de Impacto Ambiental de las obras que desarrollamos en toda nuestra área de acción. En 2010, realizamos 27 EsIA en los cuales están incluidos 179 proyectos.
Contamos con un equipo que brinda soporte especializado para el control y seguimiento ambiental de las obras más importantes del Plan Director.
- ✓ Llevamos adelante diferentes estudios en la Cuenca Matanza-Riachuelo para monitorear la calidad del agua y analizar los impactos de las obras que allí estamos llevando adelante.
- ✓ Desarrollamos estudios con el desafío de:
 - Reutilizar las arenas resultantes de la depuración de líquidos cloacales en nuestras plantas.
 - Evaluar alternativas para el manejo de los Residuos Sólidos Urbanos en AySA.
 - Analizar la generación de energía eléctrica a partir biomasa forestal.
- ✓ Realizamos la investigación histórica y prospección paleo-arqueológica de las obras del Plan Director que así lo requieren.
- ✓ Realizamos talleres y cursos de capacitación -interna y externa- en temas relacionados con el medio ambiente.
- ✓ Donamos 63.116 kg de papel y 1.222 kg de tapitas plásticas al Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan.
- ✓ Lanzamos una nueva campaña de concientización sobre el cuidado del agua: "El cuidado del agua es un compromiso de todos" y un programa específico destinado a los más chicos "Guardianes del Agua".

Nuestra adhesión al Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas constituye un llamamiento a los empresarios a producir cambios transcendentales en las instituciones. Se trata de una iniciativa voluntaria, que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas. AySA se sumó a este compromiso, firmando su adhesión en 2007.

Las compañías que participan son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable, considerando los intereses de empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

Para ello, el Pacto incluye dos objetivos, por un lado, promover un conjunto de valores universales plasmados en 10 principios, que se refieren a la defensa de los derechos humanos, el fortalecimiento del ámbito laboral, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Por otra parte, a través de este acuerdo se impulsan acciones que favorezcan la consecución de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Pacto promueve la incorporación en las actividades empresariales de 10 principios que derivan de las principales Convenciones, Declaraciones y Tratados de Naciones Unidas

■ Derechos Humanos

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

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

Ver: - *Introducción: AySA en pos de una gestión sustentable / AySA en pos del desarrollo global / AySA en pos del desarrollo regional*

- *Agua y saneamiento: ayer y hoy, un bien público esencial*

- *Nuestro desempeño 2010: Avance del Plan Director en 2010 / Nuestro desempeño social 2010*

■ 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 2010: Nuestro desempeño social 2010 (Nuestros empleados – Nuestros 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 2010: Nuestros servicios en 2010 / Avance del Plan Director en 2010 / Nuestro desempeño social (La comunidad) / Nuestro desempeño ambiental 2010*

■ Anti – corrupción

Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Ver: - *Nuestra empresa (AySA, un modelo innovador de gestión estatal)*

- *Nuestro desempeño 2010: Nuestro desempeño económico 2010 / Nuestro desempeño social (Nuestros proveedores)*

Informe de Auditoría Interna

CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN "REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE AYSA 2010"

De acuerdo a lo requerido por la Dirección de Relaciones Institucionales, certificamos la información que se detalla en el apartado siguiente:

1. Identificación de la documentación sobre la que se emite la Certificación

La información objeto de esta certificación se denomina "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2010". La preparación y emisión de la documentación mencionada fue preparada por la Dirección de Relaciones Institucionales. La responsabilidad de Auditoría Interna consiste en emitir la certificación incluida en el apartado 3, en base al alcance de la tarea realizada, descrito en el apartado 2.

2. Alcance de la Tarea Realizada

La emisión de una certificación consiste en constatar determinados hechos y circunstancias con los registros contables, extracontables y otros elementos de respaldo que nos fueron exhibidos por la Compañía en la medida que lo consideramos necesario. Nuestra tarea se basó en la revisión de registros y documentación, asumiendo que los mismos son legítimos y libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal, acerca de la información antes mencionada.

En consecuencia, nuestro trabajo sobre la información denominada "Reporte de Sustentabilidad de AySA 2010", mencionado en el apartado 1 consistió en:

- a) Cotejar los valores en concepto de "Superficie Total de la Concesión", "Longitud de la Red de Distribución de Agua Potable", "Longitud de la Red de Desagües Cloacales" detallados en el capítulo "Nuestra Empresa" con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.
- b) Cotejar los valores en concepto de "Plantas Potabilizadoras", "Estaciones Elevadoras", "Perforaciones", "Conexiones Domiciliarias de Agua", "Conexiones

Domiciliarias de Cloaca”, “Estaciones de Bombeo” y “Plantas Depuradoras” detallados en el Capítulo “Nuestra Empresa” con los datos incluidos en el Informe al Usuario 2010.

- c) Cotejar los valores en concepto de “Dotación Promedio de Agua Potable Librada a la Red por Habitante” y “Sistemas de gestión de Certificados” ISO 9001, ISO 90600, ISO 14001:2004, OHSAS 18001, ISO 17025, “Caudal Promedio de Efluentes Bombeados en 2010” y “Establecimientos Depuradores Caudales (m3/s)” detallados en el Título “Nuestros Servicios en 2010”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.
- d) Cotejar los valores en concepto de “Producción Promedio Diaria en Plantas Potabilizadoras” y “Producción Promedio Diaria en Pozos” detallados en el Título “Nuestros Servicios en 2010”, con los datos incluidos en el Sistema de Indicadores Técnicos – Agua y Producción, Enero-Diciembre 2010.
- e) Cotejar los valores en concepto de “Mantenimiento y Mejora de Instalaciones de Agua” (Planta Gral. San Martín, Planta Gral. Belgrano, Planta Dique Luján, Plantas de Tratamiento, Ríos Subterráneos, Estaciones Elevadoras de Agua, Depósitos Distribuidores, Pozos de Bombeo de Agua), “Mantenimiento y Mejoras de Instalaciones de Saneamiento” (Planta Sudoeste, Planta Norte, Planta Barrio Uno, Planta El Jagüel, Planta Hurlingham, Estaciones de Bombeo Cloacal y Pozos de Bombeo Cloacal) detallados en el Título “Avance del Plan Director en 2010”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.
- f) Cotejar los valores en concepto de “Avance Físico de la Obra” de la Planta Potabilizadora “Juan Manuel de Rosas” y Planta Depuradora “Del Bicentenario”, “Beneficiarios Estimados de Obras finalizadas y en ejecución a partir del 22/03/2006 al 31/12/2010” de Agua Potable y Desagüe Cloacal y “Población Abastecida/Servida + Beneficiarios de obras al 31/12/2010” de Agua Potable y Desagüe Cloacal detallados en el Título “Avance del Plan Director”, con los datos del Informe al Usuario 2010.
- g) Cotejar los valores en concepto de “Flota”, “Robots Subacuáticos (ROV)” y “Barco Laboratorio Orión” detallados en el Título “Desarrollo Tecnológico y Equipamiento”, con los datos del Informe Anual 2010 e Informe al Usuario 2010.
- h) Cotejar los valores en concepto de “Financiamiento ANSES”, “Financiamien-

to BNDES”, “Préstamos BID 2084/OC-AR”, “Financiamiento CAF CFA-5738”, “Préstamo Banco Mundial 7706-AR” y “Niveles de Inversión con IVA” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2010” con el Informe de Gestión Mensual de la Dirección Económico Financiera Diciembre 2010.

- i) Cotejar los valores en concepto de “Impuestos Nacionales”, “Impuestos Provinciales”, “Impuestos Municipales” y “Otros” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2010”, con los datos incluidos en las Declaraciones Juradas respectivas informadas por la Gerencia de Planificación y Administración Tributaria.
- j) Cotejar los valores en concepto de “Estructura de Resultados” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Económico 2010”, con los datos incluidos en el Estado de Resultados 2010.
- k) Dentro del Capítulo “NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL 2010”:
 - Cotejar los valores en concepto de “Usuarios Registrados por Servicio”, “Régimen Tarifario”, “Tiempos de Espera y Atención”, “Trámites Realizados por los Usuarios de AySA”, “Tipos de Contactos”, “Volumen de Llamados” y “Tiempos de Resolución de Trámites Diferidos” detallados en el Título “Nuestros Usuarios”, con los datos incluidos en el Informe Diario del CAIU, Informe Comercial Diciembre 2010 e Informe al Usuario 2010.
 - Cotejar los valores en concepto de “Cantidad de Beneficiarios a Diciembre 2010” y “Monto Anual Aplicado” del Programa de Tarifa Social” detallados en el Título “Nuestros Usuarios”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.
 - Cotejar los valores en concepto de “Conocimiento de AySA”, “Satisfacción con el Servicio”, “La Calidad del Suministro”, “Comunicación de AySA”, “Lectura del Folleto Factura” y “Evolución del Servicio” detallados en el Título “Nuestros Usuarios”, con los datos incluidos en el Estudio de Satisfacción General de la Dirección de Relaciones Institucionales.
 - Cotejar los valores en concepto de “Estado de Avance de Obras MPG”, “Las Obras de los Planes A+T al 31.12.10”, “Las Obras de los Planes C+T al 31.12.10” y “Capacitación de Cooperativas” detallados en el Título “La Comunidad”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.

- l) Cotejar los datos en concepto de “Campañas Realizadas en 2010”, “Otras Acciones de Monitoreo”, “Estudios de Impacto Ambiental-Período 2007-2010” y “Estudios de Impacto Ambiental Elaborados en 2010” detallados en el Título “Nuestro Desempeño Ambiental 2010”, con los datos incluidos en el Informe Anual 2010.

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 l) del Apartado 2.

De acuerdo al trabajo de certificación mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el “Reporte de Sustentabilidad 2010” presenta razonablemente la información social de la Empresa.

Enero de 2012



Daniel Bosich

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

Realización de la Publicación

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Dirección de Relaciones Institucionales

María José Lacase

Directora

Fernanda Villa

Responsable de Fuente Abierta y RSE

Coordinación general y elaboración de contenidos

Laura Ratto

Jefa de Identidad Visual

Diseño, diagramación y seguimiento de producción

Wanda Zubiat

Coordinadora de Proyectos

Recopilación de información, entrevistas y corrección

Equipo de Referentes de RSE

de AySA

La participación de todos los sectores de la empresa fue clave para la co-formulación del contenido de este informe y constituye uno de los principios en que se sustenta su elaboración.

Hemos impreso 700 ejemplares de este reporte para su distribución. Además esta 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.

Con agrado recibiremos sus consultas o sugerencias en la dirección de e-mail rse@aysa.com.ar y en los teléfonos 6319-2042 ó 6319-1176.

Su contacto es muy valioso para AySA.



Foto de tapa

Planta depuradora Del Bicentenario,
Berazategui, provincia de Buenos Aires, Argentina.

Nuestro trabajo diario es la mejor contribución
para la construcción de una Argentina pujante e inclusiva.

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.





Subsecretaría de Recursos Hídricos

Secretaría de **Obras Públicas**

Ministerio de

**Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios**

Presidencia de la Nación

www.aysa.com.ar

Es nuestra. Es para todos.

