



**OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
URUGUAY**

Comunicación de Progreso 2012



Indice

MENSAJE DEL PRESIDENTE	3
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	4
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
DERECHOS HUMANOS	7
Acciones dirigidas a la comunidad nacional	8
Acción dirigida a la comunidad nacional y al funcionariado	19
Acciones dirigidas al funcionariado	20
Acciones de apoyo a la comunidad internacional	24
PRINCIPIOS Y DERECHOS LABORALES	26
NORMAS MEDIOAMBIENTALES	36
NORMAS ANTICORRUPCIÓN	43
OTROS INDICADORES	48

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Para dar cumplimiento a la misión de OSE, es imprescindible llevar adelante un proceso de planeamiento de acciones. Las acciones deben ser pensadas, valoradas, coordinadas, comunicadas y correctamente ejecutadas. Eso es lo que esperan los ciudadanos de nosotros como servidores públicos: que realicemos nuestro trabajo en plazos adecuados y a costos razonables.

En el año 2012, OSE emprendió un proceso de fortalecimiento de la gestión integral, ordenando sus acciones bajo la metodología de Planificación Estratégica.

Los temas estratégicos definidos tienen como objetivo la contribución al desarrollo del país mediante la mejora de la salud y la calidad de vida de la población, promoviendo para ello la universalización de los servicios de agua potable y saneamiento; haciendo énfasis en los sectores más vulnerables de la población.

Al mismo tiempo, se priorizó el esfuerzo en mejorar prácticas ambientales para preservar los recursos hídricos, ya que de la cantidad y de la calidad de las aguas depende la sostenibilidad de nuestro territorio. Adaptamos planes, proyectos y obras para gestionar eficientemente los riesgos que se asocian al cambio climático. Invertimos en Investigación y Desarrollo de nuevas tecnologías para profesionalizar la gestión. Capacitamos a nuestros funcionarios y sobre todo, buscamos infundir, profundizar y sostener una cultura de calidad y productividad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promoviendo la mejora continua en todas las áreas de la organización.

Presentamos nuestra segunda Comunicación de Progreso, que da cuenta de las acciones emprendidas en este sentido. Por medio de ella ratificamos nuestro compromiso de trabajar para continuar avanzando en el desarrollo de los 10 principios del Pacto Global.



Ing. Milton Machado
Presidente de OSE

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Dirección web: ose.com.uy

Fecha de adhesión: 12 de agosto de 2010

Sector: agua, gas y multiservicios

Actividad: producción y distribución de agua potable en todo el país, servicio de saneamiento en el interior del país y venta de Unidades Potabilizadoras Autónomas (UPA).


Cantidad de funcionarios: 4433

Grupos de interés: Clientes, usuarios, funcionariado, sindicato, proveedores, comunidades locales, sociedad, fuerzas sociales, instituciones educativas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, empresas nacionales, Estado, otros Estados, empresas de servicios homólogos en el exterior, organismos internacionales.

País: Uruguay

Período de la memoria: 2012

Contacto: Ana Laura Pardo – Jefa de Responsabilidad Social - apardo@ose.com.uy



Misión

Contribuir a la protección de la salud y a la mejora de la calidad de vida de la sociedad brindando servicios públicos de agua potable a nivel nacional, y de saneamiento por redes colectivas en el interior, de forma eficiente, con una gestión sostenible, cuidando el medio ambiente.

Visión

Ser una empresa pública de excelencia, comprometida con la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, que procure el acceso universal y la satisfacción del usuario, de forma eficiente y sustentable, con responsabilidad social, ambiental y participación ciudadana.



Valores

Transparencia y ética en la gestión
Orientación al usuario
Eficiencia con equidad
Calidad, innovación y mejora continua
Solidaridad social
Administración Responsable
Desarrollo del Capital Humano
Compromiso

DERECHOS HUMANOS

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados y reconocidos a nivel internacional.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Acciones Dirigidas a la Comunidad Nacional

ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE y SERVICIO DE SANEAMIENTO: DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL

A través del suministro de agua potable en todo el territorio nacional y el servicio de saneamiento en el interior del país, OSE contribuye a preservar la salud de la población y al cuidado del medio ambiente.

El Organismo presenta un constante crecimiento de estos servicios, dando cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Creación establece, y considerando que estos deben efectuarse con una orientación fundamentalmente higiénica, anteponiéndose las razones de orden social a las de orden económico.

Asimismo, por medio de la reforma de la Constitución del año 2004, Uruguay se convierte en el primer país del mundo en declarar como derecho humano fundamental el acceso al agua potable y al saneamiento. Del mismo modo, se dispuso que estos servicios sean prestados exclusivamente por el Estado.

Datos generales 2012:

Cobertura de agua de la población nucleada de todo el país: 99.07%

Cobertura de saneamiento de la población nucleada en el interior del país: 48,95%

Incidencia de la tarifa de OSE en el ingreso promedio de los hogares: 0,92%.

INDICADORES

DATOS AGUA / Año	2008	2009	2010	2011	2012
Conexiones Totales de Agua (Nº)	945.335	965.930	1.003.600	1.027.447	1.052.184
Conexiones Activas de Agua (Nº)	864.057	873.451	916.623	994.745	1.006.634
Redes de Agua (Km)	13.800	14.021	14.141	14.554	14.836
Localidades con Agua (Nº)	361	364	377	376	380

DATOS SANEAMIENTO/Año	2008	2009	2010	2011	2012
Conexiones Saneamiento (Nº)	223.079	237.525	248.749	256.501	266.438
Redes de Saneamiento (Km)	2.626	2.749	2.791	2.858	2.913
Localidades c/ Saneamiento (Nº)	178	180	171	180	183
UH de Saneamiento	S/D	291.654	304.686	313.312	323.966
Volumen Vertido A. Residuales	32.636.475	33.616.500	46.570.020	67.704.215	69.058.299
Volumen Tratado A. Residuales	23.919.180	24.491.500	31.149.893	51.010.940	52.031.159



PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE A PEQUEÑAS LOCALIDADES Y ESCUELAS RURALES

El Programa tiene por objetivo a fines de 2014, abastecer de agua potable a 355 escuelas rurales y viviendas aledañas, así como a pequeñas localidades del medio rural disperso de todo el país.

La particularidad de este programa es la aplicación de un modelo comunitario de gestión donde los habitantes participan desde la implementación de los sistemas de agua, y colaboran en la operación y el mantenimiento del mismo.

Para capacitar y sensibilizar a las personas beneficiadas se efectúan talleres en escuelas, reuniones con los actores del barrio, y la entrega de manuales educativos. Además, los beneficiarios del programa acceden a una tarifa rural subsidiada, por la que aportan U\$S 3 aprox. por el consumo de 15 m³ de agua mensuales.

El programa tiene como objetivos la Inclusión social, desarrollar sentido de pertenencia, cuidado del recurso agua y de las instalaciones, así como dejar soluciones sostenibles en el tiempo.

A diciembre de 2012 se habilitaron 165 sistemas de agua potable en 144 escuelas rurales y caseríos aledaños y 21 pequeñas localidades abasteciendo unas 8365 personas, lo que representa un 42% de la meta del Programa.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



INCLUSIÓN SOCIAL DE CLIENTES

• TARIFA SOCIAL

La Administración desarrolla políticas de inclusión para la población en situación de mayor vulnerabilidad social. Uno de los ejes de esta política es la aplicación de una Tarifa Social que contempla las condiciones socioeconómicas de los usuarios de los servicios de agua y saneamiento en los asentamientos.

Indicadores:

- 1) Número de asentamientos regularizados sobre el total de asentamiento en el país: 132/650
- 2) Número de personas con tarifa social que están al día sobre el total de personas con tarifa social: 10522/15827

• BONIFICACIÓN MIDES

Consiste en desarrollar acciones de apoyo a la población avalada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), creando una tarifa que contemple las necesidades de servicio, acompasando los esfuerzos del Estado en su conjunto.

Avances:

- 1) Se implementó el identificador de hogares en la base de datos MIDES .
- 2) El pago de la factura de OSE a través de la Tarjeta MIDES está en su fase final y será puesto a prueba en un asentamiento y un complejo DINAVI de Montevideo.

• TARIFA JUBILADOS Y PENSIONISTAS

Esta tarifa contempla las condiciones socioeconómicas de jubilados y pensionistas por medio de una bonificación a la población comprendida en el rango de ingreso hasta \$4452, con un consumo mensual de 10m³.

- **EDUCACIÓN COMUNITARIA**

Consiste en capacitar y sensibilizar a la población de los asentamientos donde se regularizará el servicio, con énfasis en la racionalización del uso del recurso, la importancia de hacerse responsable de la factura, etc. En el año 2012 se integró a los talleres, información relativa al cuidado técnico de las instalaciones sanitarias de las viviendas. Asimismo, se diseñó un librito explicativo a ser distribuido a esta población.



- **VISITAS SOCIALES POR SITUACIONES DE FRAUDE**

Se implementan acciones de comunicación directa con los usuarios de los programas de situación crítica para evitar cortes proponiendo convenios de pago acorde a cada situación socioeconómica.

- **ASESORAMIENTO A COMUNIDADES**

Se realiza asesoramiento de Regularización en los complejos de Vivienda de los usuarios de los Complejos de la Agencia Nacional de Vivienda (ANV) y se comenzó a estudiar una tarifa alterna para este tipo de poblaciones.

APOYO AL PLAN CEIBAL

“El Plan CEIBAL es una iniciativa socio-educativa que busca promover la inclusión digital, con el fin de disminuir la brecha digital existente respecto a otros países y de los ciudadanos del país entre sí, posibilitando un mayor y mejor acceso a la educación y a la cultura. Se trata de proveer de una computadora personal móvil a cada niño, niña y maestro de las escuelas públicas de Uruguay, para lograr los objetivos propuestos”.

OSE, al igual que en años anteriores, continúa cooperando con este Plan promovido por el Gobierno Nacional permitiendo instalar en los tanques de agua del interior del país los equipos necesarios para lograr la conectividad de los beneficiarios del Plan en todo el territorio. Se utilizan los tanques de agua por ser las instalaciones que generalmente cuentan con mayor altura en las localidades del interior del país.

PLAN JUNTOS

OSE brinda apoyo a la implementación del Plan Nacional de Integración Socio Habitacional (Plan Juntos) a través de provisorios de obra que consisten en facilitar agua durante el tiempo en que se realice la construcción de las viviendas. Al finalizar la obra OSE ingresa como clientes a todos los vecinos conectados.

COOPERAR CON PLANES SOCIALES DEL ESTADO

La Cooperación con planes sociales del estado tienen que ver con la coordinación interdisciplinaria que puede ejercer el estado en materia de política pública. En éste caso OSE vinculado a cuestiones de salud y medio ambiente. Los avances del período relacionado a las coordinaciones con el "Plan Juntos"; programa de Presidencia de la Republica para la construcción de viviendas donde OSE colaborará con la donación de chatarra ferrosa que se encuentre en desuso para fundición del hierro y construcción de varillas.

En el caso del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), se llevó adelante una serie de acciones para implementar procesos de cuidado ambiental llamado circuitos limpios y cooperativas de reciclado aplicable a las necesidades de OSE.

ENVASADORA PARA LA DISTRIBUCIÓN DE SACHETS DE AGUA POTABLE

Desde el año 2009 OSE cuenta con una envasadora de agua que tiene como objetivo ser un mecanismo alternativo a la distribución de agua potable por cañería o camiones cisterna para solucionar el acceso al agua potable para consumo en forma gratuita en situaciones de emergencia como inundaciones y sequías.

Asimismo, se realizan donaciones de sachets a eventos culturales y deportivos que efectúa la comunidad nacional.

Indicador

Cuadro de evolución de las donaciones de sachets:

AÑO	2010	2011	2012	2013
CANTIDAD	45000	62820	306640	472080

APOYO A PROGRAMA DE LA JUNTA NACIONAL DE DROGAS

OSE participa y apoya al programa denominado “La Sed Sacátela con Agua” por medio del cual se procuró promover una mirada crítica y reflexiva sobre los patrones de consumo de alcohol y las condiciones que operan como factores para el desarrollo de estilos de consumo masivo y problemático.

El programa se dirige al público adolescente, joven y adulto, informando sobre los riesgos asociados al consumo de alcohol y el consumo de agua como medida privilegiada para la minimización del daño.

El apoyo al programa consiste en una contribución monetaria y en la donación de sachets de agua para ser distribuidos en eventos públicos.

DONACIÓN A PISCINAS MUNICIPALES

Para contribuir a la recreación y a la práctica de deportes por parte de del público infantil en la temporada estival y a solicitud del Ministerio de Turismo y Deportes OSE dona anualmente 106000 litros de hipoclorito de sodio a las Piscinas Municipales del todo el país.

PARTICIPACIÓN EN EL DÍA DEL PATRIMONIO

Al igual que en años anteriores OSE participa de las jornadas del Día del Patrimonio, organizado por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) abriendo al público la Vieja Usina a Vapor, inaugurada en el año 1871, en la localidad de Aguas Corrientes, departamento de Canelones.

ACTIVIDADES 60º ANIVERSARIO

Enmarcado en el 60º aniversario de OSE el 17 de diciembre se brindó al público el espectáculo gratuito “Montevideo x Tres” de tango, candombe y murga a cargo de la Filarmónica de Montevideo.

SENSIBILIZACIÓN A LA POBLACIÓN

OSE participa en espacios públicos, fiestas nacionales y populares que congregan presencia masiva de usuarios del servicio como ser: Expo Prado y Patria Gaucha. A su vez, el Organismo cada año adhiere con diversas propuestas al Día Mundial del Agua.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



Acción dirigida a la comunidad nacional y al funcionariado

CENTRO DE RECREACIÓN PASO SEVERINO

El Centro de Recreación Paso Severino es un centro para el disfrute del tiempo libre y la naturaleza y promueve el Turismo Responsable. Este es el lugar destinado para que el funcionariado de OSE pueda descansar, estar en familia y en contacto con la naturaleza. A su vez, se apuesta a trascender al funcionariado y poner al Centro también como lugar de esparcimiento para la población cercana y grupos sociales en situaciones de vulnerabilidad (social, económica, etc.). Durante el año 2012 el Centro recibió 30422 visitas.



Acciones dirigidas al funcionariado

COMISIÓN HONORARIA ADMINISTRADORA DEL FONDO DE SEGURO DE SALUD PARA LOS FUNCIONARIOS DE OSE (CHASSFOSE)

Chassfose es una institución que complementa la cobertura de asistencia que brinda el Sistema Integrado de Salud (SINS) del país, a todo el funcionariado de OSE, a sus jubilados y los becarios, así como al cónyuge, hijos, padres, suegros y hermanos reciben diversas coberturas y prestaciones.

Sus objetivos son:

- Vincular a CHASSFOSE y FONASA a los Jubilados no contemplados en la ley 18211 del SINS.
- Ofrecer prestaciones complementarias.
- Brindar beneficios a través de convenios con diversas.
- Cobertura de apoyo social.
- Administración de la Biblioteca Estudiantil.
- Administración de Centros Vacacionales fundamentando el hecho en el concepto amplio que tiene la OMS respecto a cobertura integral de salud.

Todo esto lo posibilita el aporte, a cargo de OSE, del 1.25% de lo que abone a sus funcionarios por concepto de haberes retributivos

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE SALUD EN SERVICIO MÉDICO DE OSE

Radica en la identificación de procesos laborales que puedan afectar la salud de los trabajadores. Presencia de agentes químicos, físicos y biológicos. Evaluación de riesgos psicosociales.

Educación para la salud: Se utilizaron las redes de comunicación del Organismo, Intranet y Correo de Lotus para brindar información sobre: prevención de enfermedades cardiovasculares (Semana del Corazón), enfermedades infectocontagiosas (dengue), prevención de cáncer de mama, Actividad Física (Ejercicio Físico en la oficina) y Manual de Alimentación para el trabajador. Fue entregada folletería para prevención de factores de riesgo cardiovasculares como: colesterol, hipertensión arterial, diabetes, tabaquismo, alimentación saludable.

Se efectuaron vigilancia y controles de salud a los/las funcionarios/as expuestos al contaminante ruido y productos químicos, así como evaluación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, turnicidad y trabajo nocturno.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN INTEGRAL DE CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y DROGAS EN EL ÁMBITO LABORAL

Consiste en el trabajo interdisciplinario del área de Asistencia Social, la Federación de Funcionarios de OSE, Salud Ocupacional y la Unidad de Asesoramiento Integral dependiente de la Central de Trabajadores PIT/CNT. Se realiza el ingreso de funcionarios al Programa, entrevistas de evaluación y seguimiento de tratamientos y desempeño laboral. El total de funcionarios en el programa fue 14.

PROGRAMA DE CONTROL DE TABAQUISMO

Con los lineamientos de las políticas relacionadas al control en el consumo de tabaco se desarrollan programas destinados a mejorar la calidad de vida y disminuir las enfermedades relacionadas en el funcionariado y sus familiares. Trabajo con grupos interdisciplinarios y sensibilización en todo el país.

Actividades realizadas:

1) Participación en las actividades oficiales que se organizan anualmente los 31 de mayo - Día Mundial Sin Tabaco (Tema propuesto por OMS). 2) Promoción de la campaña nacional de vacunación antineumocócica para todos los fumadores de forma gratuita en los Centros de Vacunación Públicos y Privados en el periodo invernal 2012. 3) Convocatoria por el portal de Intranet. Participación en La Semana del Corazón. 4) Abordaje preventivo a nivel de todo el País, a través de instancias de sensibilización e información dirigidas al personal de las distintas Áreas promoviendo los espacios libres de humo de tabaco y el cumplimiento de las normas que regulan la prohibición de fumar. 6) Policlínica de tratamiento para la cesación tabáquica en Oficinas Centrales (Servicio Médico) en el marco del convenio interinstitucional Fondo Nacional de Recursos.

SEGURIDAD LABORAL

Las actividades consisten en la definición de políticas y desarrollo de un programa integral de salud y seguridad en el trabajo, basadas en asegurar el estricto cumplimiento de leyes, normas y procedimientos relacionados a la materia. Los objetivos son: la Identificación de riesgos que corre el individuo en la interacción con el ambiente laboral, reducir la accidentalidad presentada en la empresa generando un cambio en la cultura, seguimiento y verificación de los elementos de protección personal y vestuario y elaboración de estadísticas.

PROMOCIÓN SOCIAL

Las acciones residen en implementar diversas estrategias que favorezcan la satisfacción, motivación y valoración del funcionario/a, lo que se verá reflejado en un mayor y mejor rendimiento respecto a sus funciones y en la mejora de la calidad de vida. Se realizan intervenciones educativas, preventivas y terapéuticas, asesorando, apoyando y realizando seguimiento al funcionario/a que atraviesa una situación problemática determinada para que pueda superarla.

TRABAJO CON FUNCIONARIOS ACCIDENTADOS EN EL ÁMBITO LABORAL

La Oficina de Promoción Social realiza el seguimiento, asesoramiento (en relación a los derechos y obligaciones) y apoyo al funcionario y su familia en caso de accidente laboral a cargo de la Oficina de Promoción Social. Salud Ocupacional efectúa el abordaje con el procesamiento y selección de las situaciones de accidentes laborales para posterior evaluación y análisis de los factores predisponentes (tipo de lesión, factores psicodinámicos, condiciones y medio ambiente de trabajo).

SERVICIO ODONTOLÓGICO EN MONTEVIDEO

Este beneficio abarca a funcionarios, familiares (cónyuge e hijos hasta 21 años) y los niños de la guardería de OSE y se base en la prevención y atención de la salud bucal, así como la creación de programas de salud bucal específicos. En 2012 se concretaron 3600 consultas.

GUARDERÍA PARA LOS HIJOS E HIJAS DE FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS EN MONTEVIDEO

El Objetivo del Jardín es cuidar y atender a los niños y niñas durante el horario de trabajo de la madre y/o padre, mediante actividades que combinan intencionalidad pedagógica, estimulación cognitiva, sostén afectivo. Este beneficio es para hijas e hijos de funcionarios/as cuya realidad socio-económica y familiar lo amerite, previo estudio a cargo de la Oficina de Promoción Social en el caso que el número de inscriptos supere el de las vacantes.

Cuenta con una sala de amamantamiento disponible y funcionando en buena forma para funcionarios, becarios y pasantes y también para el público en general (usuarios).

CANASTA NAVIDEÑA

Para las tradicionales fiestas el Organismo entrega una canasta de alimentos a todo el funcionariado y al personal tercerizado.

CONVENIO PARQUE UTE-ANTEL

Desde el año 2007 está vigente el convenio entre OSE y la Fundación Parque de Vacaciones para Funcionarios de UTE y ANTEL. La finalidad es ofrecer servicios de hotelería, descanso y recreación a los todos funcionarios de OSE y sus familias a una tarifa menor de la habitual.

Acciones de apoyo a la comunidad internacional

DONACIONES DE UPA: CONTRIBUCIÓN CON NACIONES EN SITUACIÓN DE RIESGO SANITARIO

En el año 1998 Uruguay donó la primera Unidad Potabilizadora Autónoma (UPA) para colaborar con el país de Honduras debido a una emergencia sanitaria. Desde esa fecha hasta el presente han sido donadas 18 unidades a países que han tenido que enfrentar situaciones de emergencia causadas por catástrofes naturales.

La UPA es un modelo de usina compacta y transportable para la potabilización de agua, desarrollado por técnicos de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE) y del Ejército Nacional Uruguayo.

La Unidad Potabilizadora de Agua (UPA) es una planta transportable que incluye todos los procesos tradicionales: coagulación-floculación, sedimentación laminar, filtración rápida, desinfección, adsorción (opcional) y corrección de pH. Es una planta para tratamiento de agua que trabaja con una amplia variedad de calidades de agua sin procesar.

La UPA es un producto efectivo y confiable, y es por estas razones que Uruguay a través de OSE ayuda a naciones en situaciones de emergencia. En el año 2012 fue donada una UPA a la República de El Salvador.

PROMOCIÓN DE ACUERDOS, IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Se está en proceso de promoción de varios acuerdos, entre ellos con Colombia, Bolivia, Perú y Ecuador. OSE integra plataformas internacionales para la promoción de estos intercambios. GWOPA (Global Water Operator's Partnerships Alliance), ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento) y PAPC (Plataforma de Acuerdos Públicos Comunitarios) son tres de las principales plataformas en las cuales OSE interviene a nivel internacional para fortalecer intercambios entre sistemas convencionales y alternativos de gestión del agua. En el marco de la PAPC se integran sistemas comunitarios de las Américas, además de los operadores de agua, municipios y otro tipo de autoridad pública. OSE coordina con el sindicato FFOSE las acciones de cooperación en el marco de la PAPC.



PRINCIPIOS Y DERECHOS LABORALES

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindicalización y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

FEDERACIÓN DE FUNCIONARIOS DE OSE

La Federación de Funcionarios de OSE fue creada en el año 1991 y es la unión voluntaria de las trabajadoras y los trabajadores de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado, agrupados en sectores y filiales en todo el país.

La Federación está integrada a la actividad de la Empresa a través de distintas comisiones de trabajo: Comisión Asesora de Faltas y Seguridad Industrial, Comité de Género, Comisión de Normas Presupuestales (se convoca cada vez que se elabora el presupuesto), Comisión de Salud Laboral, Comisión de Áreas Estratégicas y Comisión de Relaciones Laborales.

Asimismo la Ley de Negociación Colectiva vigente desde el año 2009 es el marco de las relaciones laborales en el sector público y donde se reconoce el derecho a la negociación colectiva a todos los funcionarios del Estado.

SERVICIO MUTUO

OSE creó en el año 1985 una asociación civil administradora de fondos complementarios de previsión social llamada Servicio Mutuo de Asistencia Social para funcionarios y ex funcionarios de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (SERMASFOSE).

Su objetivo es servir a sus afiliados una prestación complementaria de la asignación que por concepto de pasividad jubilatoria le corresponda percibir de conformidad con las normas constitucionales, legales, reglamentarias que regulen las pasividades.

A este seguro pueden afiliarse todos los funcionarios de OSE, a los cuales se les efectúa un descuento porcentual dependiendo de la edad y del sueldo nominal.

La autoridad máxima de la Asociación es la Asamblea que integran la totalidad de los socios que se hallan en el pleno ejercicio de sus derechos sociales.

El Consejo Directivo está integrado por cinco funcionarios de OSE elegidos mediante elecciones cada dos años. Asimismo existe una Comisión Fiscal y una Comisión Electoral también integrada por funcionarios de OSE.

Los principios del seguro son: libre afiliación, igualdad de derechos y obligaciones entre sus afiliados o beneficiarios, neutralidad ideológica, política y religiosa.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN LABORAL

Todos los trabajadores y trabajadoras de OSE al momento de su ingreso firman un contrato de forma voluntaria y su renuncia también es voluntaria. De igual forma, cada persona genera 20 días de licencia paga por cada año de trabajo, y cada cinco años genera un día más de licencia. Asimismo, en la función pública es requisito de ingreso que las personas sean mayores de 18 años por lo que de esta forma OSE apoya la abolición efectiva del trabajo infantil.

OPORTUNIDAD LABORAL

• CONVENIO CON EL MINISTERIO DEL INTERIOR

Se implementó el convenio firmado con el Patronato de Encarcelados y Liberados para dar trabajo a personas privadas de libertad, afín con los lineamientos de políticas sociales que impulsa el Poder Ejecutivo para fomentar un país con mayor integración e inclusión social.

En el año 2012 ingresaron por el Patronato 39 personas.

• CONVENIO CON LA JUNTA NACIONAL DE DROGAS

A través del convenio con la JND el Organismo se comprometió a contratar servicios con las organizaciones y/o asociaciones y/o fundaciones que propicien la rehabilitación de personas con problemas de drogadicción que se encuentren en tratamiento.

En el año 2012 ingresaron a OSE 16 personas en rehabilitación y por medio de este acuerdo.

• INGRESO DE BECARIOS Y PASANTES

Se promovió y facilitó el ingreso de personal implementando concursos a jóvenes estudiantes para brindar experiencia laboral. En total ingresaron 79 personas.

• **PROGRAMA “YO ESTUDIO Y TRABAJO”**

El Programa dirigido a jóvenes estudiantes de 16 a 20 años percibe un doble objetivo: brindar un sostén económico para que los jóvenes continúen estudiando, e incentivar a aquellos que no estudian ni trabajan a que retomen el estudio, siendo ésta una exigencia expresa e indispensable para participar del programa; y por otro lado ofrecer una primera experiencia laboral formal en el ámbito de las empresas públicas.

OSE tomó a 150 jóvenes de dicho Programa, para desempeñar tareas de índole administrativo y operativo, durante un plazo improrrogable entre 12 y 9 meses con una carga horaria semanal entre 20 y 30 horas, optativa para el joven estudiante al inicio de la beca. La selección de los participantes fue a través de sorteo público y abierto.

• **CONVENIO FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

El convenio promueve la intervención de estudiantes que brinden una mirada externa a la Organización, en el análisis e intervención en términos de clima laboral y asistencia en áreas problemáticas. A su vez, pretende aportar a los estudiantes una experiencia práctica desde la psicología del trabajo y de las organizaciones.

En 2012 se realizaron 4 intervenciones por parte de pasantes del Área de Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la UDELAR:

- 1) Sistematización de los estudios realizados en la Planta de Aguas Ctes. . Construcción de una perspectiva integradora
- 2) Inserción Laboral de Jóvenes.
- 3) Aportes la análisis del Clima Organizacional en la Sub Gerencia de Distribución de OSE
- 4) Contraposición de visiones de la Organización entre funcionarios de reciente ingreso con aquellos de mayor antigüedad.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



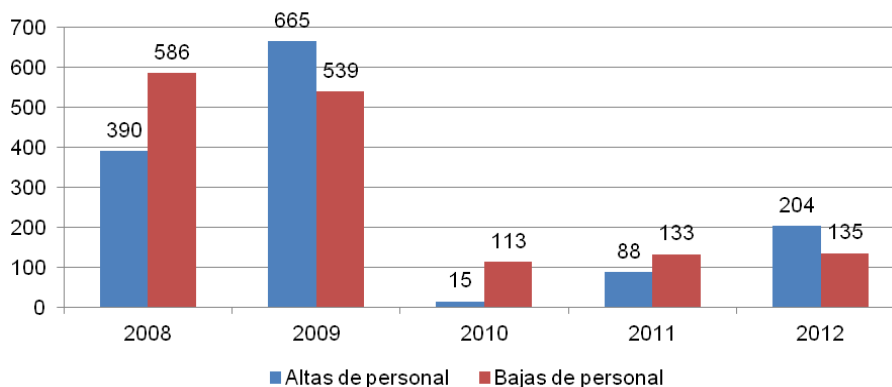
INDICADORES

Cantidad de funcionarios

OSE ha venido realizando un importante esfuerzo en incrementar su plantilla de funcionarios genuinos. Desde 2008 se visualiza una tendencia creciente de la dotación de personal que pretende acompasar el crecimiento y mejorar la calidad de los servicios prestados.

Cant. FUNCIONARIOS / Año	2008	2009	2010	2011	2012
Presupuestados y Contratados	4.002	4.040	4.168	4.054	4.117
Contrato eventual zafral OSE	80	246	~*	238	271
Becarios	56	120	78	96	252
Funcionarios de OSE en Comisión	-37	-36	-40	-55	-67
Funcionarios de otros Org. en comisión OSE	9	10	4	11	12
Contrato a término UGD	110	109	106	100	99
Contrato eventual zafral UGD	47	52	52	52	51
TOTAL	4.267	4.541	4.368	4.496	4.735

Ingresos y egresos de personal propio Evolución de las altas y bajas del personal



CAPACITACIÓN

Los objetivos del Área Capacitación son promover, desarrollar y coordinar la formación de los RRHH del Organismo elaborando planes, programas, proyectos y presupuestos de la misma, atendiendo las necesidades funcionales con igual calidad y accesibilidad en todo el país. En 2012 realizaron cursos de capacitación que abarcaron una población de 1728 funcionarios/as.

INDICADORES

Monto invertido en capacitación por funcionario

El monto invertido en capacitación es el que surge del balance de la empresa. Este monto no contempla las erogaciones correspondientes a la capacitación realizada con personal propio en las aulas de OSE.

CAPACITACIÓN / Año	2008	2009	2010	2011	2012
Monto inv. Capacitación	S/D	755	898	1.092	1.694

Evolución de la inversión en capacitación

% Capacitación / Gasto Total Personal Año	2008	2009	2010	2011	2012
%Capacitación/Gasto Total Personal	S/D	0,193%	0,195%	0,229%	0,335%

ACREDITACIÓN DE SABERES

Este programa tiene por finalidad formalizar los conocimientos y saberes de los/las funcionarios/as a través de la división Capacitación y un convenio con la Universidad del Trabajo (UTU), capacitando y nivelando su formación curricular.

Se inscribieron 180 funcionarios/as y acreditaron 169.

EQUIDAD DE GÉNERO

El Gobierno ha impulsado la promoción de la equidad de género en el país por lo que OSE en concordancia con ello trabaja desde el año 2008 en el abordaje de la temática desde diversos ámbitos.

• Observatorio de género

Sus objetivos son identificar las desigualdades de género existentes e intervenir en sus causas, manifestaciones con el fin de alcanzar la igualdad de oportunidades, de derechos entre varones y mujeres de la organización. Durante el año se profundizó en la capacitación en la temática género, violencia doméstica y acoso sexual al funcionariado. Asimismo, se realizaron actividades en toda la Organización para el Día Internacional de la Mujer.

El Observatorio cuenta con una red integrada por referentes en diversas oficinas de OSE en el interior del país y su función es coordinar actividades, apoyar y difundir las iniciativas programadas y realizar acciones junto a ong`s locales.

• Comité de calidad con equidad

Planifica e implementa la política pública focalizada en la temática aplicando el Modelo de Calidad con Equidad de Género.

En el año se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Realización de encuentros, seminarios y cursos de sensibilización, sobre las temáticas de Género, Acoso Sexual, Violencia Domestica, Lenguaje Inclusivo e Imágenes sexistas.
- Folleteria dirigida a los proveedores de OSE, informando sobre las políticas de género que ha implementado la empresa.

- Trabajo en el proyecto de certificación del Modelo de la Planta de Aguas Corrientes.
- Inicio de la implementación del Modelo en el área de Gestión de la Medición.
- Inclusión en los nuevos contratos con usuarios/as, el campo obligatorio del sexo, para obtener la información desagregada que permita visualizar la situación de la clientela discriminada por sexo.
- Inauguración de la segunda Sala de Lactancia de OSE, ubicada en la Planta de Aguas Corrientes.
- Coordinación con INMUJERES la elaboración del Presupuesto de la Empresa, con perspectiva de Género.
- Elaboración de una Guía para la utilización del lenguaje Inclusivo.

• **Comisión de inequidades**

Recepciona quejas y denuncias de inequidades de género y acoso sexual, realizar el tratamiento y seguimiento de las mismas de acuerdo a las leyes, decretos y procedimientos elaborados internamente, y difunde la normativa sobre acoso sexual. Las actividades realizadas fueron:

- Realización de cursos en Montevideo e interior.
- Difusión dentro del Organismo de la existencia de la Comisión de Inequidades.
- Mensaje a los clientes sobre la no violencia hacia la mujer a través de la factura de OSE.
- Tratamientos de casos presentados.

• **Grupo de referentes en Violencia Doméstica y Acoso Sexual**

Tiene por finalidad sensibilizar y concientizar logrando se reflexione sobre que es la violencia domestica y el acoso sexual y como afecta en el ámbito laboral. En el año se realizaron cursos en el interior del país.

INDICADOR:

Desglose del funcionariado por sexo

Mujeres	Varones
A Técnico profesional – 189	A Técnico profesional – 208
B Técnico profesional – 44	B Técnico profesional – 43
C Administrativo – 546	C Administrativo – 705
D Especializado – 163	D Especializado – 194
E Oficios – 226	E Oficios – 2012
F Servicios – 22	F Servicios – 60
Q Particular confianza – 10	Q Particular confianza – 11
Total: 1200 (27%)	Total: 3233 (73%)

NORMAS MEDIOAMBIENTALES

Principio 7

Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos del medioambiente

Principio 8

Las empresas deben comprometerse en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA (RANC)

La Gerencia RANC y Eficiencia Energética coordina las Acciones RANC con Áreas Técnicas y Operativas de la empresa. Sus acciones están destinadas al cuidado del Medio Ambiente, preservación del recurso finito agua, a operarios y operarias de la empresa y a toda la comunidad.

Durante el año 2012 se adoptaron las siguientes medidas:

Se ha trabajado en las actividades preliminares elaborando los ante proyectos y / o proyectos correspondientes a las obras, trabajos y adquisiciones que integran la componente relacionada con la “Reducción del Agua No Contabilizada y Eficiencia Energética” dentro del Proyecto “OSE Sustentable y Eficiente” que abarca el período 2012 – 2017.

Se han implementado las siguientes acciones:

- 1.- Sustitución de medidores, superando la meta prevista de cambio de medidores para a Diciembre del año 2012 de 77.400.
- 2.- Sustitución de tuberías en diversas ciudades llegando a un metraje aproximado de 114 Km de tuberías obsoletas cambiadas.
- 3.- Se realizaron cursos y talleres de capacitación a personal técnico y del área Comercial Operativa en distintas zonas del país.
- 4.- Se continuaron conformando en los distintos sistemas de distribución de agua potable del país, Distritos de Medición y Control, destinados a la mejora de la gestión de las redes de agua, basada en la metodología de Sectorización de Redes a los efectos de abatir las pérdidas reales y aparentes.
- 5.-En la ciudad de Artigas se continuó con los trabajos correspondientes a la Licitación Pública Internacional Nº 10 821, obteniéndose hasta el momento excelentes resultados en la reducción de las pérdidas y gestión de las redes.
- 6.- Se continua y profundiza la macro y micromedición del suministro de agua potable a las zonas carenciadas (particularmente los asentamientos), de forma de asegurar el suministro y estimular y controlar el uso responsable del recurso hídrico.

7.- Se trabaja, con otras áreas de la empresa, en la conformación un plan de acciones destinado a producir un cambio cultural en la población en el uso responsable del agua potable en todas las localidades del país.

Indicadores

I1 = (Agua Facturada/Agua Disponible)*100	46,64%
I2= (Pérdidas de Agua/Agua Disponible) *100	50,62%
I3 = (Agua Facturada/Consumos Autorizados en el Sector) *100	94,45%

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Se inicia la etapa de auditorías energéticas para el conocimiento y diagnóstico de la situación presente del consumo de energía en las instalaciones de agua, saneamiento y edificaciones y de la empresa, a efectos de identificar potenciales ahorros asociados a cambios tecnológicos, prácticas operativas, administrativas y gerenciales. Se realizaron auditorías energéticas a una usina “tipo” de agua potable del interior del país (Usina de Agua Potable de la ciudad de San José de Mayo), ídem a una planta de tratamiento de líquidos residuales (Planta de tratamiento de la ciudad de Canelones) y a la edificación sede de la empresa (Edificio Cordón de la ciudad de Montevideo).

GESTIÓN AMBIENTAL

La Política Ambiental de la Administración establece el compromiso de: “Desarrollar las actividades propias de la organización, promoviendo acciones que minimicen los impactos ambientales negativos asociados a los procesos, instalaciones o servicios, con especial énfasis en la protección del entorno y la salud de la población”. Asimismo, se establecen Principios Ambientales: Adecuación continua a la normativa aplicable; Mejora continua; Prevención de la contaminación y Responsabilidades, competencias y comunicación en el desempeño ambiental.

La Unidad de Gestión Ambiental (UGA) dentro de sus competencias, en el año 2012 desarrolló las siguientes actividades:

Relación con organismos de financiamiento

- Participación en la Evaluación Ambiental de los Préstamos con organismos de financiamiento BANCO MUNDIAL, BID, CAF.

Manejo de la información ambiental

- Elaboración de base de datos de la normativa ambiental aplicable
- Construcción de base de datos de las autorizaciones ambientales gestionadas por OSE ante organismos públicos (DINAMA, DINAGUA, DNH, Intendencias).
- Diseño de la base de datos de monitoreo ambiental de saneamiento.

Gestión de autorizaciones ambientales

- Gestión de las autorizaciones ambientales para los Proyectos de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Artigas, Salto, Piriápolis y de la autorización ambiental de Operación de Maldonado Punta del Este.
- Cumplimiento de las condiciones interpuestas en las autorizaciones ambientales otorgadas por DINAMA.
- Organización de taller con DINAMA sobre autorizaciones ambientales.

Monitoreo ambiental de los sistemas de saneamiento

- Capacitación de monitoreo ambiental a muestreadores.
- Relevamiento del 70% de los puntos de monitoreo ambiental de los sistemas de saneamiento.

Gestión de residuos

- Gestión residuos con Mercurio.
- Participación del Proyecto de Eliminación de Existencias de PCB de Uruguay llevado a cabo por DINAMA y UTE.
- Caracterización de lodos de Plantas de tratamiento de Aguas Residuales y de Agua Potable

Gestión ambiental de obras

- Auditoria del 75% de las obras contratadas.
- Revisión y aprobación del 100% de los Planes de Gestión Ambiental de Obras presentados por las empresas constructoras contratadas

CONTRIBUCIÓN DEL LABORATORIO REGIONAL AMBIENTAL DE FRAY BENTOS CON LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIO AMBIENTE (DINAMA)

Dada las circunstancias especiales generadas por el emprendimiento de la pastera UPM, ex BOTNIA, OSE y la Dirección Nacional de Medio Ambiente del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial, y Medio Ambiente firmaron un convenio marco para que el Laboratorio Regional Ambiental de Fray Bentos de OSE realizara análisis de muestras ambientales del Río Uruguay, Río Negro y del efluente de UPM.

MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS DONACIONES DE MATERIALES EN DESUSO

Las políticas de cooperación en el marco de las donaciones de materiales y objetos en desuso de la administración se tramitan fluidamente en apoyo a organizaciones de terceros, cooperativas barriales, ong's, instituciones públicas y privadas que persiguen un fin social sin fines de lucro, que apuesten a campañas de apoyo a la educación para un uso responsable del agua y los recursos naturales. Se está en la elaboración de un protocolo de gestión y entrega de los materiales en desuso. Se redactó un Procedimiento de Materiales y Objetos en desuso para su destino final, trabajado por el Área de Cooperación Nacional e Internacional junto al grupo de donaciones nombrado por resolución de Directorio No. 840/10. En este momento se encuentra para aprobación.

CICLO EDUCATIVO

El Ciclo Educativo de OSE, de la Gerencia de Comunicación, comenzó su actividad en 1971 vista la necesidad de enseñar para la toma de conciencia respecto al cuidado del agua, la tarea de OSE en la potabilización y la responsabilidad compartida de proteger ese recurso vital.

Dicta charlas a los alumnos de los cuartos años de enseñanza primaria y llegar a escuelas de todo el país con el objetivo de explicar los procesos y la importancia del agua.

Se efectuaron 379 charlas llegando a un total de 20202 alumnos en escuelas de Montevideo, el interior del país, y recorridas por la Planta Potabilizadora de Aguas Corrientes.

CAMPAÑA DE CUIDADO DEL AGUA POTABLE PARA EL VERANO 2012

Para fomentar el uso responsable del agua OSE realizó la campaña de bien público “Es natural que la cuidemos juntos” en todo el país, apelando a la doble responsabilidad que existe en la temática: por parte de la empresa y por parte de la población.

RECICLADO DE PAPEL

A través de la Gerencia de Servicios Generales se recolecta el papel utilizado en las oficinas del edificio central de OSE para ser entregado al Seguro de Salud CHASSFOSE el cual se encarga de venderlo para ser reciclado y con el dinero recaudado comprar libros para la Biblioteca Estudiantil que está a su cargo.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



NORMAS ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Ley 18381 de “Derecho de acceso a la información pública” del año 2008 tiene por objeto promover la transparencia de todo organismo público y garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso a la información pública. Establece las obligaciones y responsabilidades de los organismos, instaura procedimientos para acceder a la información, crea un órgano de control, reconoce el derecho de las personas a entablar acciones judiciales en caso de no llegar a acuerdos con el órgano responsable y establece la obligación de difundir determinada información a través de las páginas web.

Información Transparencia Activa

El Ente ha realizado una serie de mejoras en su página web a efectos no solo de responder a los requerimientos de la ley, sino también facilitar el acceso por parte de los usuarios. Se trata de un proceso que se encuentra en trámite por lo que no ha finalizado aún su implementación.

En este sentido se han incorporado funcionalidades como ser:

- Servicios en línea
- Adquisiciones (licitaciones y concursos de precios)
- Proveedores
- Actos Administrativos dictados por el Directorio
- Concursos y llamados
- Reseña del Organismo
- Integración de su Directorio
- Benchmarking, Proyecto de Modernización y Cooperación
- Organigrama
- Remuneraciones de su personal
- Publicación de los presupuestos
- Información referente a su giro sobre agua potable y saneamiento.
- Designación de Responsable R/D 272/02 del 29/II/02

Por otra parte se han dictado una serie de Resoluciones de Directorio que han complementado e integrado a las ya existentes en este tema:

- Publicación en cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 5° de la norma referida y Artículo 38 del Decreto 232/10 del 2 de agosto de 2010, con la designación de los responsables internos de informar y actualizar mensualmente los rubros de información aplicables al Ente.
- Clasificación de la información reservada y su inscripción.
- Publicación en la Intranet Corporativa de los manuales confeccionados por AGESIC

Información Transparencia Pasiva

- Aprobación de Protocolo de procedimiento
- Designación del Responsable
- Delegación en la Pro Secretaría General de las atribuciones establecidas en el artículo 16 de la ley 18831 a efectos de agilizar el trámite de las solicitudes de acceso.
- Realización de Cursos dictados por la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- Instructivo interno para las actuaciones respecto a la información reservada y confidencial.

Se coordinaron y realizaron con AGESIC cursos de Capacitación para el Personal.

Se ha creado una Oficina cuya competencia abarca tanto la Información Pública, como los Datos personales.

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA DE OSE

OSE emprendió el diseño de su Sistema de Gestión Ética en el marco de un proyecto participativo de cambio cultural.

El desarrollo del Sistema consistió en la elaboración de un diagnóstico y el diseño de los componentes del sistema a través de un proceso que propició la expresión y reflexión sobre los principios y valores que conforman la cultura interna de la Organización.

El Sistema diseñado se basa en cuatro componentes: un Código de Buen Gobierno; un Código de Ética y Conducta; un Comité de Ética; y la formulación de Acuerdos de Gestión Ética por áreas con el objetivo de hacer tangible la dimensión ética de la gestión en los procesos de la organización, llevándola a la práctica diaria.

El Código de Buen Gobierno se relaciona con una política explícita de lograr el mejor desarrollo de buenas prácticas de gobernanza de la empresa y de asegurar la transparencia de las actuaciones de los órganos directivos, contribuyendo al cumplimiento de la normativa vigente, a la gestión eficiente y eficaz, y a fortalecer los comportamientos éticos en la Organización, aportando un conjunto de compromisos institucionales para salvaguardar el desarrollo apropiado de la misión de la empresa.

Por su parte, el Código de Ética y Conducta tiene como propósito servir de criterio de referencia y orientación del comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones, abarcando la interacción con los distintos grupos de interés de la Organización y orientado al logro de los objetivos y al cumplimiento de la Misión y Visión de la misma, dentro del marco normativo que la rige.

En cuanto a la instalación del Comité de Ética, para OSE constituye el órgano referente para la instrumentación de los Códigos creados, y en su integración refleja la participación también para la gestión: consta de cinco miembros; un representante del Directorio, un representante del cuerpo gerencial, un representante del Gremio, un representante de los Facilitadores, y un representante externo.

Para la elaboración de los Compromisos de Gestión Ética por Áreas, se eligieron en principio cinco áreas estratégicas: Gestión del Capital Humano, Suministros, Comunicación, Atención al Cliente y Calidad de Agua. A través de estos se pretende que la organización reconozca que las declaraciones contenidas en los Códigos se logran materializar en realidades.

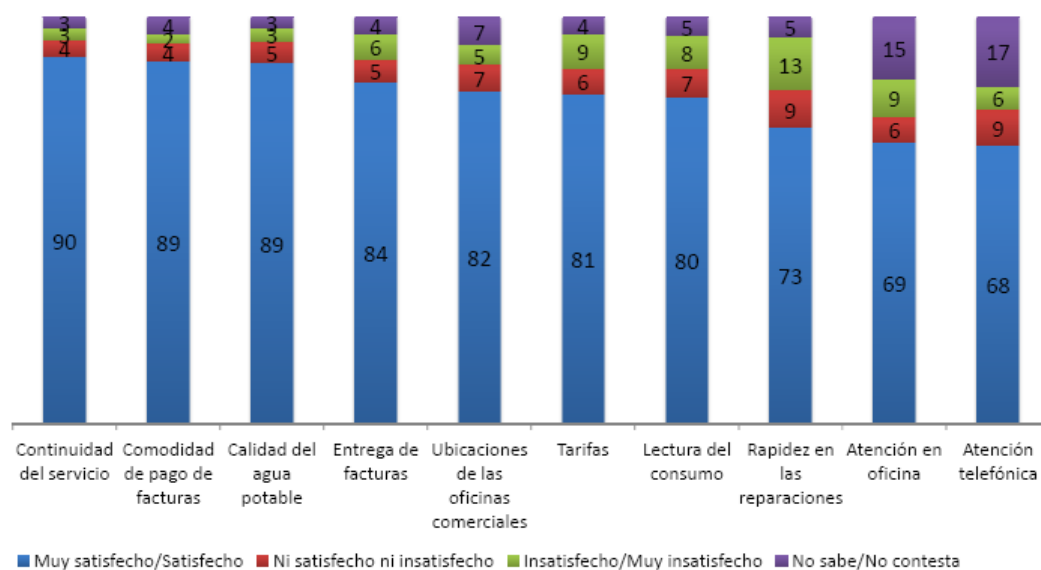
El desafío continúa con la implantación del Sistema, procurando aportar a una Política de conducción del capital humano sustentada en el desarrollo de valores que propicien el ejercicio de una gestión ética, lo cual exige el compromiso e involucramiento de todos los integrantes de la Organización.



OTROS INDICADORES

**Monitor de Opinión Pública a diciembre de
2012**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE EN LOS DISTINTOS ASPECTOS



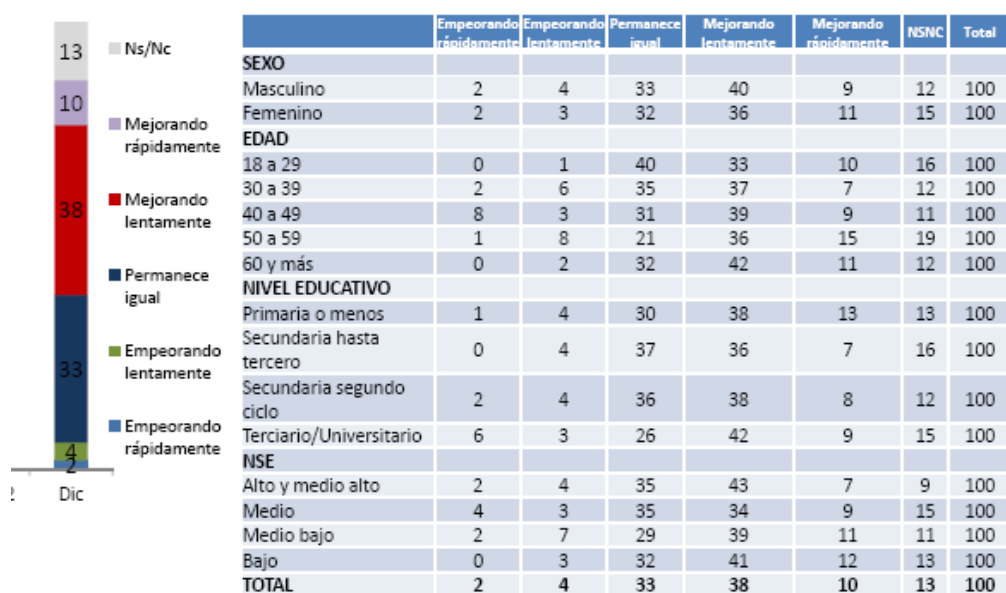
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE EN CONTINUIDAD DEL SERVICIO SEGÚN REGIÓN Y NIVEL SOCIOECONÓMICO

	Muy satisfecho/ Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho/Muy insatisfecho	Ns/Nc	Total
REGIÓN					
Montevideo	90	5	2	3	100
Interior	90	4	4	3	100
NIVEL SOCIOECONÓMICO					
Alto y medio alto	90	7	3	0	100
Medio	90	6	2	2	100
Medio bajo	86	2	7	5	100
Bajo	92	3	2	3	100
Total	90	4	3	3	100

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE EN CALIDAD DEL AGUA POTABLE SEGÚN REGIÓN Y NIVEL SOCIOECONÓMICO

	Muy satisfecho/ Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho/Muy insatisfecho	Ns/Nc	Total
REGIÓN					
Montevideo	88	5	4	3	100
Interior	89	6	3	3	100
NIVEL SOCIOECONÓMICO					
Alto y medio alto	87	11	2	0	100
Medio	90	5	3	2	100
Medio bajo	86	6	3	4	100
Bajo	89	4	4	3	100
Total	89	5	3	3	100

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE OSE SEGÚN VARIABLES BÁSICAS





**OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
URUGUAY**

Comunicación de Progreso 2012

