



**OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
URUGUAY**

**Comunicación de Progreso 2013
al Pacto Global**

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 | 22 |
| Acciones dirigidas al funcionariado | 23 |
| Acciones de apoyo a la comunidad internacional | 29 |
| Acciones dirigidas a clientes/usuarios | 33 |
| Acciones dirigidas a los proveedores | 37 |
| PRINCIPIOS Y DERECHOS LABORALES | 38 |
| NORMAS MEDIOAMBIENTALES | 56 |
| NORMAS ANTICORRUPCIÓN | 66 |
| OTROS INDICADORES | 71 |

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE OSE

Renovando el compromiso de continuar por el camino propuesto por el Pacto global, presentamos nuestra tercera Comunicación de Progreso.

Los resultados de la gestión 2013, revelan un avance en las políticas de universalización de los servicios, en inclusión socio-laboral, en la gestión ambiental de planes, proyectos y obras y en una administración con criterios de equidad y transparencia; alineada a las políticas públicas que promueve el Gobierno Nacional.

Para el abordaje de estos temas estratégicos, en el año 2013 se profundizó en el análisis del rol de la Responsabilidad Social dentro de la empresa con la finalidad de identificar las responsabilidades del Organismo en la materia, efectuar un diagnóstico y proponer mejoras en los distintos asuntos.

Esto permitirá incorporar la Responsabilidad Social como una filosofía de gestión que aporta a la planificación estratégica de OSE; para que siempre el cumplimiento de los objetivos y acciones, redunde en brindar un mejor servicio y una mejor calidad de vida para todos los uruguayos/as.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Machado', with a horizontal line drawn underneath it.

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: 4491

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: 2013

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

Los cometidos de OSE son el suministro de agua potable en todo el territorio nacional y el servicio de saneamiento en el interior del país.

La prestación de los servicios debe realizarse con una orientación fundamentalmente higiénica, anteponiéndose las razones de orden social a las de orden económico según la Ley de creación del Organismo.

En la reforma de la Constitución del año 2004 Uruguay se transforma en el primer país del mundo en declarar como derecho humano fundamental el acceso al agua potable y al saneamiento. A su vez, por medio de esta se dispuso que estos servicios sean prestados exclusivamente por el Estado

Es por estos motivos que OSE emprende permanentemente nuevos desafíos para llevar los servicios a la población a un costo razonable, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuidando así la salud y el medio ambiente.

Datos generales 2013:

Cobertura de agua de la población nucleada de todo el país: 98,5%

Cobertura de saneamiento de la población nucleada en el interior del país: 47,5%

Incidencia de la tarifa de OSE en el ingreso promedio de los hogares: 0,71%.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO

INDICADORES

| DATOS AGUA / Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Conexiones Totales de Agua (Nº) | 945.335 | 965.930 | 1.003.600 | 1.027.447 | 1.052.184 | 1.077.368 |
| Conexiones Activas de Agua (Nº) | 864.057 | 873.451 | 916.623 | 994.745 | 1.006.634 | 1.022.948 |
| Redes de distribución de Agua (Km) | 13.800 | 14.021 | 14.141 | 14.554 | 14.836 | 14.570 |
| Localidades con Agua (Nº) | 361 | 364 | 377 | 376 | 380 | 388 |

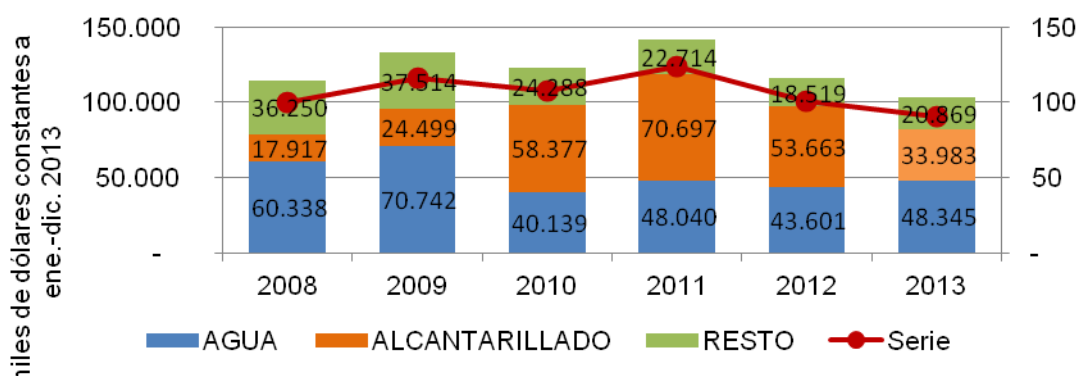
| DATOS DE SANEAMIENTO /Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Conexiones de Saneamiento (Nº) | 223.079 | 237.525 | 248.749 | 256.501 | 266.438 | 278.577 |
| Redes de Saneamiento (Km) | 2.626 | 2.749 | 2.791 | 2.858 | 2.913 | 3.132 |
| Localidades c/Saneamiento (Nº) | 178 | 180 | 171 | 180 | 183 | 184 |
| UH de Saneamiento | S/D | 291.654 | 304.686 | 313.312 | 323.966 | 337.012 |
| Volumen Vertido A. Residuales | 32.636.475 | 33.616.500 | 46.570.020 | 67.704.215 | 69.058.299 | 76.496.700 |
| Volumen Tratado A. Residuales | 23.919.180 | 24.491.500 | 31.149.893 | 51.010.940 | 52.031.159 | 55.553.000 |

El crecimiento en el servicio de saneamiento fue superior al del agua potable y se explica por la importante brecha pendiente de cubrir.

En el ejercicio 2013 se observa un importante crecimiento en las redes de saneamiento así como en los volúmenes vertidos y tratados de aguas residuales.

INDICADORES

Evolución de las inversiones de OSE desde el año 2008 al 2013



COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



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

El Programa tiene por objetivo 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 población de las zonas rurales dispersas es una de las más vulnerables desde el punto de vista sanitario, la cual se abastece de arroyos, cachimbas o escurrimiento de lluvias de los techos. Por lo anterior, el Programa busca un abastecimiento seguro y sostenible, en cantidad y calidad similares al resto del país.

Este programa aplica 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. Contribuye a la inclusión social, desarrollando sentido de pertenencia, cuidado del recurso agua y de las instalaciones.

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.

Esta acción de la empresa está sustentada en la Política nacional de Aguas (ley 18610) donde se promueve la educación, participación de usuarios y sociedad civil en el uso y cuidado del agua. Para su implementación se han celebrado convenios con MIDES, MGAP, OPP e Intendencias. Los aspectos de capacitación se trabajaron conjuntamente con Educación Primaria.

Durante el 2013 se alcanzó la habilitación de 211 sistemas de agua potable. El siguiente cuadro resume los resultados obtenidos por el Programa según las distintas regiones del país:

| REGIÓN | TOTAL DE ESCUELAS RURALES | ALUMNOS | VIVIENDAS | HABITANTES ABASTECIDOS |
|------------------------------------|---------------------------|--------------|--------------|------------------------|
| LITORAL NORTE | 35 | 552 | 483 | 1.926 |
| LITORAL SUR | 50 | 738 | 355 | 1784 |
| NORESTE | 49 | 863 | 1.334 | 4.666 |
| SURESTE | 35 | 665 | 573 | 2.057 |
| CENTRO | 42 | 1.101 | 619 | 2.887 |
| TOTAL DE TODAS LAS REGIONES | 211 | 3.919 | 3.364 | 13.320 |



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 equivalente a unos 3 dólares americanos por un consumo de 15m³ de agua potable, que contempla las condiciones socioeconómicas de los usuarios de los servicios que presta OSE en los asentamientos.

Indicadores:

Número de asentamientos regularizados sobre el total de asentamientos del país:
145/589

Número de personas con tarifa social que están al día sobre el total de personas con tarifa social: **6206/19170**

• EDUCACIÓN COMUNITARIA

Consiste en capacitar y sensibilizar a la población de los asentamientos donde se regularizará el servicio, y se implementa la tarifa social, con énfasis en la racionalización del uso del recurso, la importancia de hacerse responsable de la factura, etc. Se realiza un primer desembarco previo a la regularización con un ciclo de 4 o 5 charlas/talleres. Posteriormente, se efectúan 3 o 4 visitas con el fin de seguir y monitorear el proceso.

Impacto de la actividad:

La educación comunitaria genera una interacción entre los vecinos y la institución, concientiza sobre la necesidad del cuidado del recurso, y promueve la interacción con otros actores locales dependientes de diferentes instituciones estatales que intervienen en el barrio

• BONIFICACIÓN MIDES

Consiste en apoyar 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:

Número de hogares beneficiarios del Mides (población vulnerable con necesidad de servicio) sobre número total de hogares: **42074/1.298.194**

• **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 \$5.845,5 con un consumo mensual de 10m³ de agua potable. Para el año 2013, 344 jubilados y pensionistas han sido beneficiados.

• **VISITAS SOCIALES**

Las visitas sociales se implementan por situaciones varias que implican a población en situación de vulnerabilidad (por ejemplo; usuarios con personas dependientes a cargo, jubilados que no entran dentro de la tarifa especial pero perciben una jubilación baja, etc.). Se busca brindar un plan de pago de deuda laxo, acorde a la situación socio-económica del hogar.

En el año 2013 las visitas se realizaron con previo estudio comercial de las cuentas de los usuarios para evitar cortes de servicio. Los trabajos fueron coordinados con el sector Cortes y Reaperturas.

• **ASESORAMIENTO A COMUNIDADES**

Se realiza asesoramiento de Regularización a los usuarios de los Complejos de Viviendas de la Agencia Nacional de Vivienda (ANV) mediante el convenio marco con el Programa Nacional Canasta de Servicios.

• **PLAN JUNTOS**

OSE brinda apoyo a la implementación del Plan Nacional de Integración Socio Habitacional (Plan Juntos), programa de Presidencia de la República, 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. Durante el año 2013 se colocaron 92 medidores de agua.



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.

COOPERACIÓN 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.

Se ha coordinado con el "Plan Juntos" la colaboración de OSE con la donación de chatarra ferrosa para la fundición del hierro y construcción de varillas. OSE implementa un procedimiento de identificación y relevamiento de chatarra ferrosa que se encuentre en desuso dentro de la empresa.

La entrega de chatarra ferrosa al Plan Juntos se hace a través de una empresa del rubro en el marco de sus procesos de Responsabilidad Social Empresaria, la que se encarga de transformar en varilla los volúmenes identificados por 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.



Cuadro de evolución de las donaciones de sachets:

| AÑO | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------|--------|--------|---------|---------|
| CANTIDAD | 45.000 | 62.820 | 306.640 | 472.080 |

APOYO A PROGRAMA DE LA JUNTA NACIONAL DE DROGAS

Se aprobó el Acuerdo Marco “Abordaje integral de la temática del Uso de Drogas legales e ilegales” a celebrar por OSE, la Junta Nacional de Drogas (JND), Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Banco de Seguros del Estado (BSE), Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE), Administración Nacional de Combustibles Alcohol y Portland (ANCAP), Banco de Previsión Social (BPS), Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU), El Correo Uruguayo y la Administración Nacional de Puertos (ANP).

A través del acuerdo se comprometieron a la planificación de acciones conjuntas a fin de desarrollar políticas que contribuyan a un adecuado control y regulación del uso de drogas legales e ilegales. Como apoyo a las acciones que desarrolló la JND a través del programa “Cuidándote vos disfrutamos todos” OSE donó sachets de agua y contribuyó monetariamente para las actividades y eventos que desarrolló la Junta. Se propone, entre otras sugerencias, intercalar el consumo de alcohol con agua para minimizar los efectos secundarios que provoca la embriaguez.

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 hipoclorito de sodio a las Piscinas Municipales del todo el país. Este año la contribución fue de 118.500 litros.

PARTICIPACIÓN EN EL DÍA DEL PATRIMONIO

Como forma de contribuir a la difusión de la cultura nacional en las jornadas del Día del Patrimonio, organizadas por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC), OSE participa, abriendo al público la Vieja Usina a Vapor, inaugurada en el año 1871, en la localidad de Aguas Corrientes, departamento de Canelones.

SENSIBILIZACIÓN A LA POBLACIÓN

El Organismo apoya y participa de distintas fiestas nacionales y populares como la Expo Prado y Patria Gaucha, y también adhiere a propuestas internacionales de sensibilización en las que se destaca el Día Mundial del Agua.



SENSIBILIZACIÓN A LA POBLACIÓN

El Organismo apoya y participa de distintas fiestas nacionales y populares como la Expo Prado y Patria Gaucha, y también adhiere a propuestas internacionales de sensibilización. En tal sentido se destaca el 2013 como el Año Internacional de la Cooperación en la Esfera del Agua, es así que en el Día Mundial del Agua OSE realizó una jornada junto a niños y niñas de distintas escuelas quienes trabajaron juntos en la realización de un mural conmemorativo.



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 2013 el Centro recibió 28.861 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 becarios, así como presta diversas coberturas y prestaciones a cónyuges, hijos, padres, suegros y hermanos.

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 instituciones.

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

Acciones llevadas a cabo durante el año 2013:

Donación de equipo odontológico a policlínica del Cordón. Con esto se inicia la ampliación del servicio odontológico a los ex funcionarios de OSE jubilados beneficiarios de CHASSFOSE (Ley 16.226). El costo de los tratamientos equivale al costo estricto de material que se utiliza.

Se colaboró junto a la Facultad de Medicina en la campaña del Ministerio de Salud Pública de prevención del Dengue y combate al Aedes Aegypti. Se elaboró material relacionado al tema para incorporar a la página web de CHASSFOSE y para distribuir folletería a nivel nacional.

Se concretaron convenios con clubes deportivos de forma de ofrecer servicios que tiendan a mejorar la calidad de vida de los funcionarios activos y pasivos de OSE como también de su núcleo familiar.

Se celebraron convenios con Ópticas a los efectos de ofrecer a los funcionarios y jubilados de OSE lentes correctivos con sistema de tarifa plana (a cargo de CHASSFOSE), sin tener que abonar ningún costo por ellos.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE SALUD EN SERVICIO MÉDICO DE OSE

Comprende la identificación de riesgos y procesos laborales que puedan afectar la salud del personal.

Durante el año 2013 se incluyeron estudios coproparasitarios y audiométricos en el chequeo de salud laboral del personal que cumple tareas que implican riesgos biológicos y físicos (ruido). El total de funcionarios seleccionados para la realización de controles fue de 279 con una asistencia de 230. Porcentualmente el 82 % de la población de referencia cuenta con los controles de salud exigidos de acuerdo a las normativas vigentes. Como resultado de los estudios audiométricos 5 funcionarios de distintos puntos del país fueron derivados al Banco de Seguros del Estado (BSE) para su evaluación.

Respecto a la exposición a productos químicos durante la jornada laboral se recabaron datos a través de entrevistas y fichas personales. En términos generales, se utilizan los mismos productos químicos para el tratamiento del agua en todas las Usinas, con algunas variables de acuerdo a las características de éstas (Recalques, Perforaciones, Unidades Potabilizadoras, Usinas). El tiempo de exposición diaria a dichos productos y por funcionarios difiere de acuerdo al cargo y tareas asignadas, no constatándose patologías crónicas relacionadas con los productos. Siguiendo la ordenanza Nro. 145 del Ministerio de Salud Pública (MSP), los químicos utilizados por el Organismo no tienen indicadores biológicos para solicitar.

En lo que refiere a las condiciones y medio ambiente del trabajo -turnicidad y trabajo nocturno- se encuentra que en la mayoría de los lugares se siguen las recomendaciones incluso contemplando aspectos de salud y socio-familiares. La Organización continúa trabajando sobre las pautas recomendables científicas orientadas a la reducción de daños y prevención de riesgos, especialmente amparadas por normativas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Se difundió internamente 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.

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

El trabajo se lleva a cabo de forma interdisciplinaria entre el 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. En el año 2013 se realizaron instancias de difusión del Programa con Gerentes, Sub Gerentes y Jefes Técnicos, en las Regiones Este, Oeste y Centro del país. Durante el año 11 personas fueron tratadas por medio del Programa.

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. Se trabajó con grupos interdisciplinarios y se desarrollaron tareas de 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: "Prohibición total de la publicidad, promoción y patrocinio de los productos de tabaco"). Convocatoria a través de intranet a jerarquías y funcionarios del organismo, difusión de información a través del recibo del mes. Entre otros, se realizaron estudios de cooximetrías (medición de monóxido de carbono en aire respirado) en conjunto con un Laboratorio del medio. 2) Promoción de la campaña nacional de vacunación antineumocócica para todos/as los/as fumadores/as de forma gratuita en los Centros de Vacunación Públicos y Privados en el periodo invernal 2013. 3) Participación en La Semana del Corazón; mediante la cual se realizaron los controles de presión arterial, colesterol y glicemia a 67 funcionarios/as del edificio central. 4) Abordaje preventivo a nivel de todo el País, a través de instancias de evaluación (ingresos, seguimientos, aptitud psicofísica, juntas médicas), controles y vigilancia de salud que se efectúan a los trabajadores de las Usinas, y planteamientos de las Jefaturas y/o funcionarios/as relacionados con temas laborales y el tabaco. En todos los casos se sensibiliza, aconseja e instrumentan acciones puntuales. 5) Policlínica de tratamiento para la cesación tabáquica en Oficinas Centrales (Servicio Médico) en el marco del convenio interinstitucional con el Fondo Nacional de Recursos. Para el año 2013 se contó con 26 pacientes en el programa y 11 pacientes en seguimiento telefónico.



SEGURIDAD LABORAL

Para alcanzar el cumplimiento de leyes, normas y procedimientos relacionados a la salud y seguridad en el trabajo se desarrollan políticas y programas integrales.

Se busca: 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 (enfocado a la enseñanza de prácticas que garantizan la seguridad), seguimiento y verificación de los elementos de protección personal y vestuario y elaboración de diagnósticos y recomendaciones de mejora.

Para el personal de las empresas subcontratadas se solicita en el pliego de la licitación cumplir con estos aspectos.

PROMOCIÓN SOCIAL

El objetivo consiste en desarrollar actividades que contribuyan a la satisfacción, motivación y valoración del funcionariado. 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.

Se interviene a nivel organizacional y de grupos, mejorando y manteniendo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del funcionario/a, como principal recurso para obtener la eficiencia y eficacia organizacional. Con ello se contribuye a un mejor desarrollo bio-psico-social de las personas.

A nivel de promoción social se intervino en los siguientes ámbitos de actuación:

- Intervención en accidentes laborales asesorando a la persona lesionada sobre sus derechos laborales. Si la situación lo amerita, se realiza un seguimiento de la situación.
- Apoyo al Programa de Prevención Integral de Consumo Problemático de Alcohol y Drogas en el Ámbito Laboral brindando acompañamiento, asesoramiento a los/as funcionarios/as y a sus familias y equipo de trabajo en caso de que corresponda. También se realizan las gestiones pertinentes para cubrir los gastos por concepto de traslado y alimentación a los participantes del interior del país.
- Brindar información y sensibilizar con respecto al Convenio realizado entre OSE, Instituto Nacional de Niño y del Adolescente del Uruguay (INAU) y Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente (SIRPA) a aquellas áreas donde los beneficiarios del convenio se desempeñarían laboralmente. Los objetivos fueron difundir los alcances del convenio, haciendo énfasis en la capacitación e inserción social como pilares fundamentales para la prevención de la reincidencia en conductas delictivas; y fomentar una efectiva integración de estos/as jóvenes en el Organismo.

SERVICIO ODONTOLÓGICO EN MONTEVIDEO

Este beneficio abarca a funcionarios/as activos/as y pasivos/as, familiares de funcionarios/as activos/as (cónyuge e hijos/as hasta 21 años) y los niños/as de la guardería de OSE y se basa en la prevención y atención de la salud bucal, así como la creación de programas de salud bucal específicos. En 2013 se concretaron 3478 consultas.

JARDÍN DE LA PRIMERA INFANCIA

Tiene por cometido el cuidado y atención de los niños/as durante el horario de trabajo del padre o madre funcionario/a, con orientación pedagógica, estimulación cognitiva, socialización y sostén afectivo.

Los niños/as se agrupan en distintos niveles según las edades: sala de bebés, nivel 1 año, nivel 2 años, nivel 3 años. Los cupos de los distintos niveles se realizan en base a la ratio niño/educadora pautada por el Área de Primera Infancia del Ministerio de Educación y Cultura.

Pueden inscribirse todos/as los/as funcionarios/as de Montevideo de las distintas dependencias. Se analiza cada una de las situaciones socio-económicas y familiares, principalmente en el caso que el número de inscriptos supere el de las vacantes.

Las actividades del jardín en general buscan generar hábitos de alimentación, cuidado e higiene. Se propicia la estimulación oportuna en aspectos de lenguaje, expresión, desarrollo social y afectivo priorizando la creatividad.

Cuenta con una Sala de Lactancia, abierta a todas las madres funcionarias, becarias, pasantes, usuarias y público en general. Este espacio se mantiene cómodo y limpio, con una temperatura adecuada donde la madre puede amamantar a su bebé; está equipado para extraerse la leche y conservarla durante su jornada laboral.

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

La Unidad Potabilizadora de Agua (UPA) es una planta compacta y transportable desarrollada por técnicos de OSE y del Ejército Nacional Uruguayo 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.

Hasta el momento fueron donadas 18 unidades a naciones que debieron enfrentar emergencias causadas por catástrofes naturales. La primera donación fue en el año 1998 a Honduras y en el año 2013 la UPA donada a la República de El Salvador fue puesta en funcionamiento.



PROMOCIÓN DE ACUERDOS, IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En el marco de la misión de Uruguay ante Naciones Unidas, OSE se presentó a un side event del 24º Consejo de Derechos Humanos como parte integrante del “Blue Group” (grupo de países que promueven el derecho humano al agua potable y al saneamiento). En este evento compartió las buenas prácticas supraestatales en cuencas compartidas como forma de mostrar a otros países la capitalización de dinámicas regionales.

Por otro lado, OSE integra diversas plataformas internacionales para la promoción de intercambios con empresas del sector. Tres de las principales plataformas internacionales en las cuales OSE interviene se enfocan en fortalecer los sistemas convencionales y alternativos de gestión del agua; éstas son: GWOPA (Global Water Operator’s Partnerships Alliance), ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento) y PAPC (Plataforma de Acuerdos Públicos Comunitarios) para la cual OSE coordina con el sindicato FFOSE las acciones de cooperación.

A partir de la PAPC surge URCOLBO (Uruguay, Colombia, Bolivia). Se trata de un intercambio de experiencias en temas de agua y saneamiento entre comités de agua de Bolivia, acueductos comunitarios de Colombia, y pequeñas localidades rurales y asentamientos periurbanos de Uruguay. Es una experiencia inter-institucional público-comunitaria. El intercambio comenzó a gestarse en 2012 dentro de la PAPC y su primera fase se desarrolló del 15 al 25 de octubre de 2013 en Uruguay. En esta oportunidad OSE ha podido compartir el proceso de inclusión social periurbano y las formas comunitarias urbanas y rurales de inclusión de la vecindad en el uso responsable del agua y regularización de los servicios.



Acciones dirigidas a clientes/usuarios

COMUNICACIÓN GLOBAL

Comunicación de OSE busca proporcionar información completa, precisa y comprensible sobre los aspectos relevantes en la provisión de agua potable y saneamiento. Algunas acciones concretas en diversos puntos del país apuntan a explicar lo que realiza la empresa, otras buscan capacitar externa e internamente. Se brinda información de obras y sus beneficios a la población a través de distintos medios masivos con el fin de replicarlo en toda la comunidad.

En OSE se procura generar información difundiendo textos, audios o imágenes representativas de la sociedad uruguaya en su máxima diversidad. El enfoque contribuye a disminuir impactos negativos o adversos para los consumidores/usuarios y distintos grupos de interés de la empresa, impidiendo la reproducción de estereotipos de género, religión, raza, discapacidad, etc.

ATENCIÓN, APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS: ASPECTOS ESTRATÉGICOS

Minimizar la asimetría de poder a favor de la empresa: la empresa intenta minimizar las asimetrías en el tratamiento de situaciones que puedan ser problemáticas para los consumidores, así como atiende las reclamaciones de los clientes. Se envían a los clientes en distintas instancias del proceso comercial cartas informativas, inspecciones e inclusive se realizan comunicaciones telefónicas para informar sobre resoluciones de reclamos.

Escuchar y atender las reclamaciones y quejas de los usuarios: la empresa ha elaborado y difundido a nivel país manuales de atención y en Montevideo, la capital, fue aprobada y está implementada la oficina de Gestión Estratégica de Quejas, la que interactúa con Defensa del Consumidor y la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua. Se elaboró un procedimiento de este tipo de reclamaciones a nivel nacional.

Relevar las necesidades de los usuarios: a través del módulo de gestión de reclamos del Sistema de Gestión Comercial se releven las necesidades de los usuarios y se pueden hacer evaluaciones de las mismas. La Empresa ha realizado distintas mejoras en función de las necesidades planteadas por los usuarios. Se intenta realizar una escucha atenta en las distintas vías de contacto con los usuarios, a efectos de contemplar sus solicitudes. Se han flexibilizado los requisitos para la contratación de los servicios y se han brindado facilidades de pagos para agentes externos de diversas índole.

Conocer la opinión y satisfacción de los usuarios: se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios y también se efectúan encuestas de opinión pública.

Resarcir a los usuarios afectados por errores de la empresa y resolver en forma justa y equilibrada las controversias: el sector comercial-operativo posee una política y un procedimiento para canalizar las demandas de los clientes ante este tipo de situaciones. Decide en función de la reglamentación vigente (Reglamento de Prestación de Servicios, de Tarifas y Facturación y Decreto Tarifario, entre otros) y en función del análisis de áreas técnicas. Cuando la demanda supera el marco de esta reglamentación, el caso es atendido por el área Jurídica de la empresa. Se prioriza el arribo a acuerdos con los clientes.

Procurar el trato justo y respetuoso a los clientes: en el área Comercial-operativa existen manuales que detallan la forma en que el personal debe atender al cliente. Esta acción es respaldada por una capacitación continua al personal afectado a la atención.

Cumplir los compromisos contractuales con los usuarios dentro de plazos de tiempo que contemplen sus necesidades y derechos: a nivel comercial se miden y monitorean los tiempos de cumplimiento de los distintos aspectos del servicio. En base a ello se formulan planes estratégicos y sectoriales para lograr una mejora continua. A nivel de Operaciones Técnicas existen compromisos internos a través de 2 herramientas de gestión; el cuadro de Mando Integral y el Plan de Acción. Se realizan acciones para cumplir en relación al tiempo de respuesta en servicios nuevos, reposición de pavimento, reparación de veredas y calzadas, cortes por fraude. Se aprobaron y difundieron los procedimientos para la Gestión de impagos.

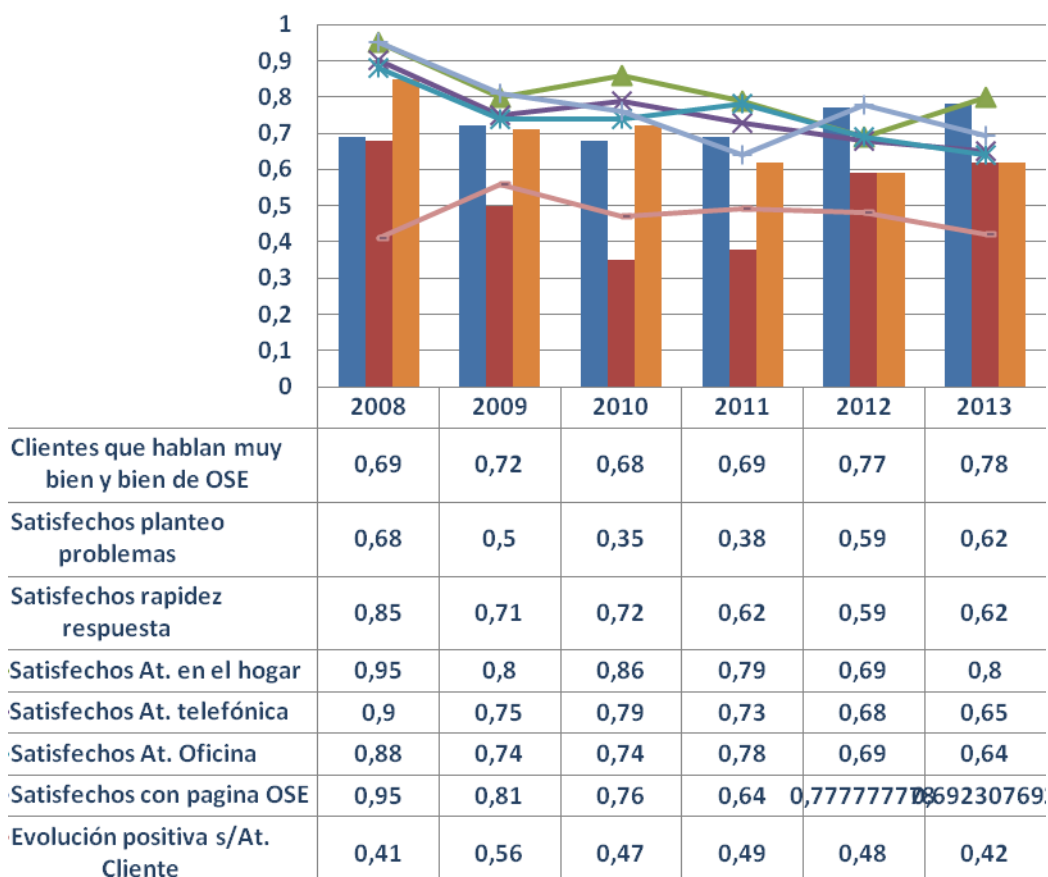
RESOLUCIÓN TRÁMITES PERSONALES EN MENOS DE 35 minutos

| REGIONES/AÑO | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Montevideo | N/D | 53% | 72% | 84% | 85% | 87% |
| Centro | N/D | 64% | 87% | 81% | 84% | 86% |
| Litoral Sur | N/D | 86% | 93% | 93% | 90% | 93% |
| Sureste | N/D | 85% | 95% | 94% | 90% | 90% |
| Litoral Norte | N/D | 86% | 80% | 87% | 81% | 83% |
| Noreste | N/D | 91% | 83% | 87% | 81% | 87% |

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

| TIEMPO/AÑO | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tiempo de espera y at. telefónica (minutos) | 6,00 | 4,60 | 3,93 | 3,83 | 4,01 | 3,13 |

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2008-2013





Acciones dirigidas a los proveedores

En las disposiciones de los pliegos contractuales con proveedores se incluyen criterios de igualdad de género, temas ambientales, sociales y de seguridad laboral.

En lo que concierne al respeto de los derechos de los proveedores:

se cuenta con un Código de Ética que establece principios éticos, conductas a favorecer y limitar. Las conductas a favorecer propenden una actuación en forma ética y transparente en los procesos de contratación, así como un trato justo y respetuoso.

Con los proveedores de suministros críticos y de obras se negocia procurando alcanzar acuerdos estables y de beneficio mutuo.

Todos los diferendos con proveedores se atienden técnica y jurídicamente.

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 se constituye como tal el 15 de abril de 1955 y es la unión voluntaria de las trabajadoras y los trabajadores de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado. Contiene 26 agrupaciones entre filiales y comités de base. Cuenta con aproximadamente 3.000 funcionarios afiliados.

Entre sus principales objetivos se encuentra mejorar las condiciones de vida y trabajo de los trabajadores y procurar el respeto al libre ejercicio de los derechos de agremiación, de reunión, de expresión, de huelga y contra cualquier forma de discriminación ideológica, religiosa y filosófica.

La Federación integra distintas comisiones paritarias como ser el Comité de Género, la Comisión de Normas Presupuestales (se convoca cada vez que se elabora el presupuesto), la Comisión de Salud Laboral, la Comisión de Áreas Estratégicas y la Comisión de Relaciones Laborales.

En su estatuto se define la administración y elección de representantes. Su estructura jerárquica se compone por: la Asamblea General de Afiliados, el Congreso Nacional de Delegados, la Mesa Representativa Nacional y el Secretariado Ejecutivo. Los órganos de contralor son la Comisión Fiscal y la Comisión Electoral.

Todo funcionario de OSE puede afiliarse a la Federación y participar de todas las actividades que la misma organice así como obtener información de cualquier asunto tratado por la misma. Asiste con voz y voto a las asambleas. Entre sus deberes se encuentran pagar puntualmente la cuota gremial y cumplir con los Estatutos vigentes, reglamentos y resoluciones de las Asambleas y otros asuntos dispuestos por las autoridades de la Federación.

Las reuniones se efectúan dentro del horario laboral, en las dependencias de OSE o en los locales de la Federación.

El marco normativo que resguarda la actuación de la Federación es la Ley de Negociación Colectiva (ley nº 18.566) vigente desde el año 2009, la misma regula las relaciones laborales en el sector público y reconoce el derecho a la negociación colectiva a todos los funcionarios del Estado.

SERVICIO MUTUO

El Servicio Mutuo de Asistencia Social para funcionarios y ex funcionarios es una asociación civil administradora de fondos complementarios de previsión social creada en el año 1985 por OSE, que se rige por las normas del Decreto - Ley 15611 del 10/8/84.

Pueden afiliarse todos los funcionarios de la Empresa, a los que se les efectúa un descuento porcentual dependiendo de la edad y del sueldo nominal.

Asimismo se brindan beneficios complementarios que incluyen préstamos en efectivo; compras por convenio; primas por nacimiento, matrimonio y fallecimiento; utilización de diversos convenios como ser con rentadoras de autos, hoteles, etc.

Su funcionamiento se lleva a cabo a través de la Asamblea que integran la totalidad de los socios con 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.

| | |
|---|--------------|
| Funcionarios en actividad afiliados a la Institución: | 2.800 |
| Asociados cobrando la prestación jubilatoria: | 1.200 |

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.

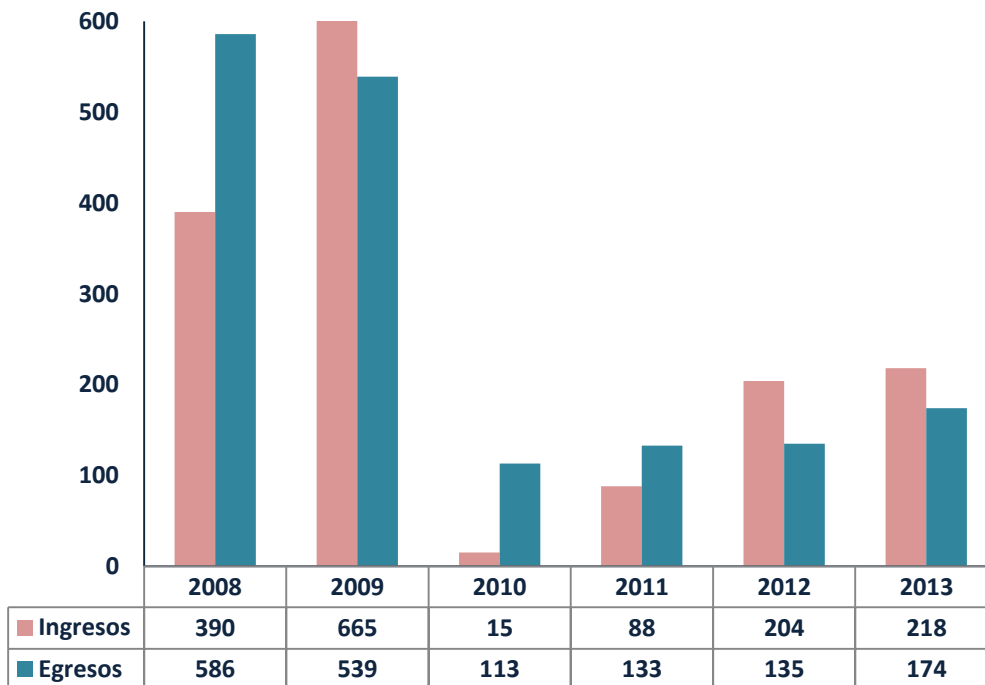
COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO

INDICADORES

Cantidad de funcionarios

| Cant. FUNCIONARIOS / Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Presupuestados y Contratados | 4.002 | 4.040 | 4.146 | 4.054 | 4.117 | 4.198 |
| Contrato eventual zafral OSE | 80 | 246 | 22 | 238 | 271 | 276 |
| Becarios | 56 | 120 | 78 | 96 | 252 | 261 |
| Funcionarios de OSE en Comisión | -37 | -36 | -40 | -55 | -67 | -67 |
| Funcionarios de otros Org. en comisión OSE | 9 | 10 | 4 | 11 | 12 | 12 |
| Contrato a término UGD | 110 | 109 | 106 | 100 | 99 | 157 |
| Contrato eventual zafral UGD | 47 | 52 | 52 | 52 | 51 | 11 |
| TOTAL | 4.267 | 4.541 | 4.368 | 4.496 | 4.735 | 4.848 |

Ingreso y egreso de personal genuino



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 2013 ingresaron por el Patronato 48 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 2013 ingresaron a OSE 24 personas en rehabilitación por medio de este acuerdo.

• INGRESO DE BECARIOS Y PASANTES

OSE celebró un acuerdo educativo y laboral con el Consejo de Educación Técnico Profesional (CETP). Este acuerdo ayuda a jóvenes mayores de 18 años capacitados en ramas técnicas afines a las actividades de la empresa (sanitaria, metalúrgica y/o electricidad) para estimular una primera experiencia laboral formal. Se realiza un proceso de selección de los jóvenes estudiantes para luego disponer su contratación en calidad de pasantes por un período de 12 meses, extensible por 6 meses más. La carga horaria es de 40 horas y el horario de la jornada se corresponde con los servicios o dependencias donde han sido destinados. Como parte del convenio, OSE participa durante la capacitación de los estudiantes con su personal técnico a los efectos de ajustar los saberes al área de desempeño de la Administración.

Durante el año 2013 ingresaron 34 pasantes.

Por otro lado, el número de personas que ingresaron a OSE en modalidad de pasantía genérica por concurso fueron 5.

• PROGRAMA “YO ESTUDIO Y TRABAJO”

OSE adscribe a un “Acuerdo de oportunidad laboral para jóvenes estudiantes” del ámbito público que coordina esfuerzos para fomentar y enriquecer la educación de los jóvenes y concomitantemente generar oportunidades laborales que desarrollen su cultura de responsabilidad y habilidades para una futura inserción laboral.

En este marco, 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,; y por otro lado ofrecer una primera experiencia laboral formal en el ámbito de las empresas públicas.

OSE tomó a 156 jóvenes de dicho Programa, para desempeñar tareas de índole administrativo y operativo, de setiembre 2013 a agosto de 2014 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. La distribución de estos jóvenes en la empresa se realiza en base a los requerimientos relevados por las Sub Gerencias Generales.

• CONVENIO FACULTAD DE PSICOLOGÍA

El convenio promueve la intervención de estudiantes que aporten la riqueza de la mirada externa a la Organización, impulsando su proceso de aprendizaje y aportando al propio conocimiento y aprendizaje de la organización con una visión sistémica.

A su vez, pretende contribuir con una experiencia práctica a los estudiantes desde la psicología del trabajo y de las organizaciones.

En 2013 se realizaron 4 intervenciones por parte de pasantes del Área de Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República (UDELAR):

- 1) Poblaciones establecidas, nuevas poblaciones. Estudio con abordaje intergeneracional del Departamento Financiero.
- 2) Condiciones laborales de los Psicólogos de Salud Ocupacional.
- 3) Análisis del Clima Organizacional de la Gerencia de Suministros.
- 4) Responsabilidad Social Corporativa. Convivencia entre funcionarios y pasantes (ingresados a través de los Convenios con la Junta Nacional de Drogas y el Patronato de Encarcelados y Liberados) en la zona Centro de Montevideo.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013 OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



• CONVENIO SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

El Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente (SIRPA) es un órgano desconcentrado del Instituto Nacional de Niño y del Adolescente del Uruguay (INAU). El “Convenio de Experiencia Piloto de Inserción Social y Práctica Laboral” tiene por finalidad coadyuvar a la reinserción social de los infractores, que por reunir determinadas características sean acreedores del beneficio establecido.

OSE brinda oportunidades laborales a estas personas adjudicándoles tareas de limpieza y raleo de bosques, carga y descarga, y apoyo temporario a las actividades que se desarrollan en servicios exteriores, entre otras.

Durante el año 2013 ingresaron 5 jóvenes internos próximos al egreso por el término de un año con posibilidad de extender su contrato por 6 meses más. Previamente INAU-SIRPA informa a OSE si las personas seleccionadas se encuentran aptas para prestar servicios en el Organismo. Durante el período de contratación, INAU-SIRPA se encarga de las gestiones correspondientes ante el Poder Judicial, incluso del traslado de los jóvenes que se encuentren bajo medidas judiciales de privación de libertad.

• COOPERATIVAS SOCIALES

Dentro de las líneas de acción que nuestro Organismo desarrolla en lo relativo al tema de inclusión social, y en sintonía con las directivas que el Poder Ejecutivo imparte en este sentido, OSE posee un convenio con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) que habilita la contratación de Cooperativas Sociales para la realización de tareas en todo el territorio nacional.

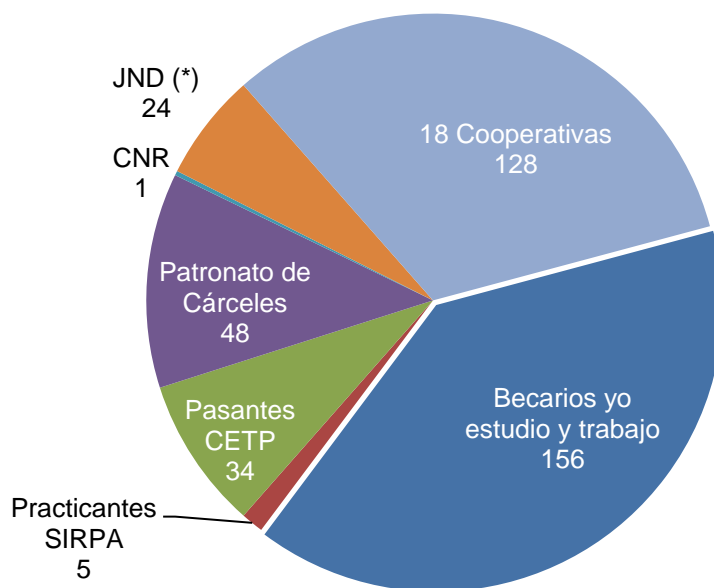
Estas Cooperativas Sociales son un instrumento de formalización del trabajo ejecutado por MIDES que promueve la inserción social y laboral de personas en situación de desempleo de larga data pertenecientes a sectores de la población con escasa calificación.

Básicamente, a lo que apunta dicho convenio es a que MIDES capacite a estas personas en lo concerniente al tema cooperativismo y, una vez contratada la Cooperativa Social, OSE los capacite en las diferentes tareas que llevarán a cabo.

Por medio de la contratación de 18 cooperativas se le brindó trabajo a 128 personas.

INDICADORES

| Personas trabajando en OSE en el marco de las políticas de inclusión social | |
|---|-----|
| Becarios yo estudio y trabajo | 156 |
| Practicantes SIRPA | 5 |
| Pasantes CETP | 34 |
| Patronato de Cárceles | 48 |
| CNR | 1 |
| JND (*) | 24 |
| 18 Cooperativas | 128 |
| Total | 396 |



TRATO DIGNO

Integración y diversidad

OSE declara expresamente en su Código de Ética la no aceptación de prácticas discriminatorias del funcionariado y del personal de las empresas subcontratadas. A su vez, las situaciones de acoso a funcionarios, funcionarias y el personal de empresas subcontratadas están previstas como conductas a limitar también en el Código de Ética. Además, a través de las vías administrativas los funcionarios y funcionarias pueden denunciar situaciones personales que consideran injustas.

Las prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido están reguladas por la Comisión Asesora de Faltas y Seguridad Industrial y por las acciones de la Oficina Jurídico Notarial.

En cuanto a las personas con discapacidades, dentro de la infraestructura de OSE se cuenta en el Edificio Cordón de Montevideo con acondicionamiento de acuerdo a las necesidades (rampas, baños, programas informáticos). Asimismo, para lograr la efectiva integración de las personas con discapacidad y demás grupos vulnerables con el resto de los/as funcionarios/as, se realizan acciones de sensibilización con el funcionariado.

OSE ofrece lugares de trabajo dignos principalmente para personal de atención comercial y administrativa, teniendo algunas dificultades en las áreas operativas.

Comunicación

Todos los temas y acciones que pueden afectar al funcionariado en general, se comunican a través de distintas vías (boletín, recibo de sueldo, revista, intranet, y carteleras) para asegurar la llegada a todo el personal.

La información a los funcionarios y funcionarias sobre sus tareas, derechos y obligaciones se difunde principalmente a través del curso de Conocimiento de OSE y en acciones del proceso de Inducción.

Corresponsabilidad

Considerando el adecuado balance entre vida laboral y familiar de los/as funcionarios/as, existe un Acuerdo de Co-responsabilidad a través del Observatorio de Género. En el marco del Sistema de Gestión Ética, mediante un acuerdo de gestión ética se trabajará la aplicación del Acuerdo.

Maternidad

Para los casos de embarazo y maternidad existe a nivel de todo el país la posibilidad de tener el beneficio de medio horario pasados los 3 meses de nacido el bebé. EL medio horario en OSE se puede gozar hasta los 9 meses desde el nacimiento, y extenderse si el médico lo indica.



RETRIBUCIÓN JUSTA Y EQUITATIVA

Las remuneraciones se pagan en base a la escala salarial de OSE y se aumentan de acuerdo a las pautas del Poder Ejecutivo. La Gerencia de Gestión del Capital Humano hizo un estudio de equidad interna y en base al mismo se hicieron ajustes, excepto el caso de los gerentes.

Existe un sistema preventivo de horas extras para cada área de la empresa.

Para asegurar la consistencia entre la remuneración y la responsabilidad correspondiente a la tarea efectivamente realizada por el funcionariado se toma en consideración la descripción y valoración de los cargos. Según la mencionada valoración y de acuerdo a la categoría, se remunera. El plan de concursos internos contribuye a implementar criterios de justicia y equidad.

CAPACITACION

El objetivo general es desarrollar, implementar y sustentar planes y programas de capacitación atendiendo todas las necesidades funcionales con calidad y accesibilidad de forma equitativa en todo el país, contribuyendo de esa manera a un desempeño laboral efectivo y orientado al cumplimiento de los planes estratégicos de la Organización.

A partir del año 2013 contamos con una política de capacitación con obligatoriedad que contiene orientaciones, contenidos y responsabilidades.

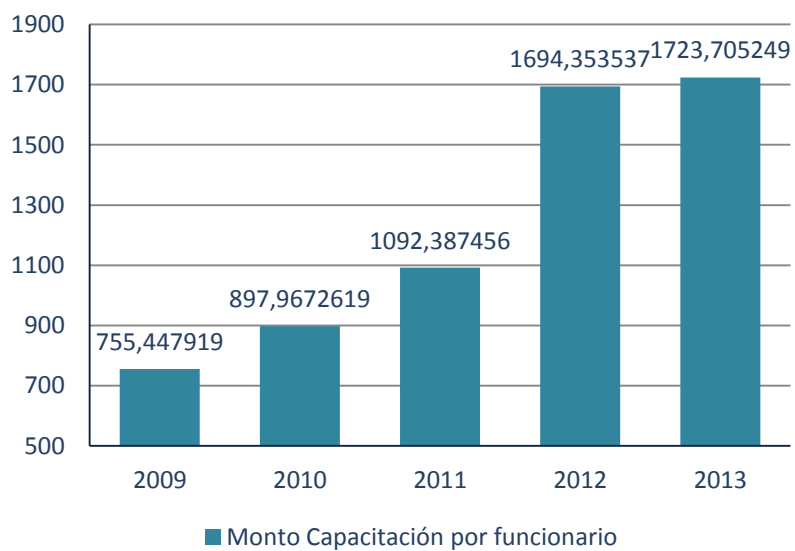
Los cursos y actividades solicitadas son transversales a la Institución y apoyan directa e indirectamente las líneas de acción destinadas a cumplir con el plan 2013. Las temáticas se dividen en los siguientes programas: inducción, desarrollo gerencial, desarrollo operativo, perfeccionamiento técnico informático y apoyo educativo.

ACREDITACION DE SABERES

Este programa tiene la finalidad de formalizar los conocimientos y saberes de los funcionarios/as adquiridos por la experiencia de vida y laboral. Desde el año 2010 se viene trabajando en distintos convenios con la Universidad del Trabajo (UTU) a través del Programa de Nivelación y Acreditación. En el 2013 comienza un plan piloto de acreditación de saberes de funcionarios de Servicios Externos según requerimiento de sus puestos de trabajo. Se inscribieron 158 funcionarios correspondientes a la Región Centro (departamentos de Canelones, Florida y Durazno), y zonas este, oeste de Montevideo.

INDICADORES

| CAPACITACIÓN / Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Monto inv. Capacitación (\$) | S/D | 3.430.489 | 3.922.321 | 4.911.374 | 8.022.764 | 8.371.893 |



EQUIDAD DE GÉNERO

OSE está implementando el modelo de “Calidad con Equidad de Género” con el apoyo de INMUJERES/MIDES. Este modelo permite visibilizar las inequidades de género, planificar y cumplir anualmente acciones hacia su eliminación. Integrar la equidad de género a la gestión organizacional de las competencias del personal optimiza la eficiencia, competitividad y justicia social de la organización.

El Modelo es una guía certificable, existen 4 niveles a alcanzar denominados “Sellos de Calidad con Equidad de Género” que se otorgan de acuerdo a auditorías anuales.

OSE, siguiendo el modelo, incorpora la gestión organizacional con equidad de género como parte sustancial dentro de su política de calidad.

Mecanismos desarrollados:

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.

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 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.

Comisión de inequidades

Recepciona quejas y denuncias de inequidades de género y acoso sexual, realiza el tratamiento y seguimiento de las mismas de acuerdo a las leyes, decretos y procedimientos elaborados internamente, y difunde la normativa sobre acoso sexual.

Actividades:

CAPACITACIÓN INTERNA hacia el funcionariado: violencia doméstica, acoso sexual y sensibilización en Género. Capacitación interna del equipo: transversalidad de la Dimensión Étnico - Racial en las Políticas Públicas, sensibilización en género, género y cultura organizacional, presupuesto con perspectiva de género, violencia basada en género y acoso sexual.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN en toda la Organización: celebración de días internacionales alusivos (Día Internacional de la Mujer 8/3, Día Internacional para la Salud de las Mujeres 28/5, el Día Internacional de la No Violencia hacia las Mujeres 25/11, el Día Internacional contra el Cáncer de Mama 19/10). Guías de Lenguaje Inclusivo distribuidas a todas las reparticiones de la empresa. Intervenciones: en Villa de Aguas Corrientes donde se visitó los hogares de tres barrios de la Villa y se brindó e intercambió información de la política de equidad de género. Apoyo al homenaje del funcionariado jubilado de la Planta de Aguas Corrientes incluyendo una serie de 15 murales demostrativos de los logros alcanzados.

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN/COMUNICACIÓN: leyes nº 18.987 y nº 18.561, Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) y acoso sexual respectivamente, y último informe del Observatorio Nacional sobre Violencia y Criminalidad del Ministerio del Interior. La Comisión de Inequidades y el Comité de Calidad con Equidad utilizan los canales internos para llegar al funcionariado. El Observatorio de Género apoya y realiza intervenciones externas en: Stand de OSE en la “Semana de la Patria Gaucha” (ciudad de Tacuarembó), Stand de la exposición rural, denominada semana de la “Rural del Prado”, (ciudad de Montevideo) y; Planta de Aguas Corrientes de OSE, declarada Monumento Histórico Nacional por el “DIA DEL PATRIMONIO”. También con el objetivo de poner en conocimiento a los clientes sobre la ejecución de la política de género en OSE, aparece al dorso de la factura la política que tiene el Organismo con respecto a la igualdad de oportunidades y los mecanismos creados para su implementación.

ACTIVIDADES DE DIAGNÓSTICO-INFORMES ESPECIALES: Encuesta sobre el uso del tiempo y necesidades de cuidados al funcionariado de Aguas Corrientes la cual arrojó interesantes resultados principalmente sobre la carga doméstica y el trabajo “no remunerado” de los funcionarios. Estudio de las Compensaciones percibidas por el funcionariado, para identificar las brechas salariales detectadas encontrándose una disparidad a favor de los hombres en todos los escalafones, con mayor incidencia en el de oficios y menor incidencia en los cargos de confianza. Informes de denuncias de funcionarias presentadas ante la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social. Informe con perspectiva de género sobre el Programa de abastecimiento de Agua Potable a las Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales. Resumen de los avances alcanzados en la empresa en el informe sobre el Punto VI, Equidad de Género, de los Objetivos del Milenio (ODM).

Avances:

Obtención del sello nivel 1 denominado “Compromiso” por la auditoría externa de UNIT para la Certificación del Área de Gestión de Medición, y sello nivel 3 “Mejora” en la Planta de Aguas Corrientes.

Intercambio de experiencias a través de ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadoras de Agua y Saneamiento) con la empresas y organismos del rubro en México y Argentina.

Coordinación entre referentes de género de empresas públicas (OSE, UTE, ANTEL y ANP) y Ministerios que están implementando el Modelo de Calidad con Equidad para comenzar a instrumentar acciones en forma conjunta.

Incorporación del campo obligatorio de SEXO, F y M, en los contratos con la clientela y en las inscripciones a llamados. Estos datos permiten, por un lado elaborar presupuestos con perspectiva de género y por otro lado, detectar sesgos de género en llamados y tribunales.

Para el llamado a licitación para las Empresas Proveedoras de Personal de Limpieza de la Planta de Aguas Corrientes, se incluyó en el pliego la siguiente declaración: “... se brindarán Instrucciones y Charlas por parte del Observatorio de Género de O.S.E, para incluir la temática de Género, ya que desde el Organismo existe un compromiso de sensibilización del personal de las empresas que le brindan servicio”. Esta acción propende la política de trabajar con equidad hacia nuestros proveedores.

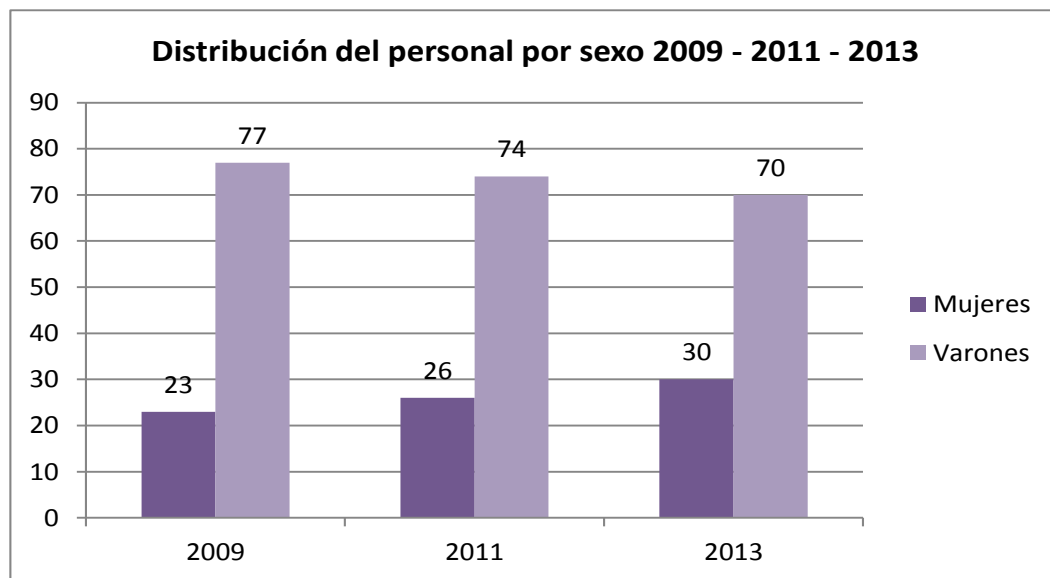
Se elaboró un Plan de Acción para ser incluido en la Planificación Estratégica 2014. Es el tercer año que se realiza dicha planificación.

INDICADORES

| 2009 | | 2011 | | 2013 | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Mujeres | Varones | Mujeres | Varones | Mujeres | Varones |
| 23 | 77 | 26 | 74 | 30 | 70 |

Tabla 1. Porcentaje de varones y mujeres en la plantilla general de OSE.

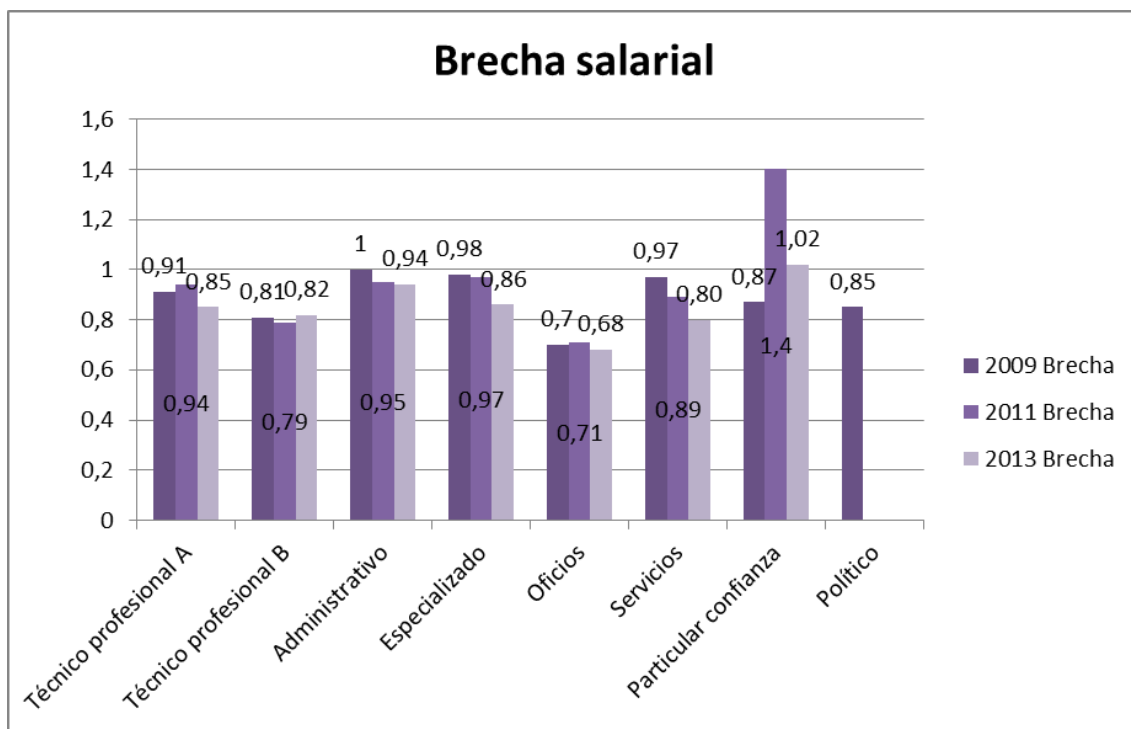
COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO



Grafica 1. Distribución porcentual del personal por sexo.

| GENERO | ESCALAFON | CANTIDAD | % | GENERO | ESCALAFON | CANTIDAD | % |
|----------------|---------------------------|----------|-------|-----------------|---------------------------|----------|-------|
| FEMENINO | A - TÉCNICO PROFESIONAL A | 210 | 4,68 | MASCULINO | A - TÉCNICO PROFESIONAL A | 224 | 4,99 |
| | B - TÉCNICO PROFESIONAL B | 62 | 1,38 | | B - TÉCNICO PROFESIONAL B | 38 | 0,85 |
| | C - ADMINISTRATIVO | 623 | 13,87 | | C - ADMINISTRATIVO | 687 | 15,30 |
| | D - ESPECIALIZADO | 173 | 3,85 | | D - ESPECIALIZADO | 201 | 4,48 |
| | E - OFICIOS | 248 | 5,52 | | E - OFICIOS | 1.931 | 43,00 |
| | F - SERVICIOS | 18 | 0,40 | | F - SERVICIOS | 58 | 1,29 |
| | P - POLITICO | 1 | 0,02 | | P - POLITICO | 2 | 0,04 |
| | Q - PARTICULAR CONFIANZA | 7 | 0,16 | | Q - PARTICULAR CONFIANZA | 6 | 0,13 |
| TOTAL FEMENINO | | 1.342 | 29,88 | TOTAL MASCULINO | | 3.147 | 70,07 |
| TOTAL GENERAL | | | | | | | 4.491 |

Tabla 2. Cargos discriminados por género año 2013.



Grafica 2. Brecha salarial según escalafón.

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 Alta Dirección de OSE ha definido a la Reducción de Agua No Contabilizada (RANC) y Eficiencia Energética (EE) como uno de los temas estratégicos de la empresa.

Las pérdidas de agua potable en los sistemas de distribución pueden ser reales o aparentes por lo que comprenden aspectos técnicos, comerciales, operativos y administrativos que son atendidos por medio de prevención y control.

En ese marco, la Gerencia RANC y EE viene ejecutando un Programa denominado “OSE Sustentable y Eficiente” que es financiado parcialmente por el Banco Mundial a través del Préstamo BIRF Nº 8183 y que abarca el período 2012 – 2017. En el mismo, se conjugan actividades tendientes a lograr un cambio cultural en operarias/os y comunidad destinadas al cuidado del Medio Ambiente y preservación del recurso finito agua.

Actividades para reducir la cantidad de agua elevada y no facturada (RANC) desarrolladas en el año 2013:

- 1) Ejecución del Proyecto, y pliegos de la licitación destinada al “Suministro y ejecución de obras civiles para la detección y reducción de agua no contabilizada en la ciudad de Salto”, cuya propuesta de adjudicación ya fue realizada.
- 2) Ejecución del Proyecto, y pliegos de la licitación para el “Suministro y ejecución de obras civiles para la detección y reducción de agua no contabilizada en las ciudades de Las Piedras-La Paz”.
- 3) Ejecución de los llamados de las licitaciones públicas para la adquisición de 100.000 micromedidores para conexiones de agua y 4.000 macromedidores roscados para grandes consumidores, sectorización de redes y puntos de producción de agua. Las propuestas de adjudicación de estas licitaciones ya fueron realizadas.
- 4) Sustitución de medidores: durante el año 2013 se superó la meta prevista de cambio de medidores (más de 80.000).
- 5) Sustitución de tuberías: esta sustitución se ha realizado en las ciudades de: Montevideo, Melo, Rivera, Rocha, Tacuarembó, Lavalleja, Paysandú, Arenitas Blancas(Salto), Las Piedras, etc., llegando a sustituirse al mes un metraje aproximado de 134 Km de tuberías obsoletas.

6) Se realizaron cursos y talleres de capacitación Técnicos y Comerciales Operativos. Entre esa capacitación se destacan: El Curso de Análisis y Reducción de Pérdidas reales dictado en las ciudades de Paysandú y Montevideo, destinado a la capacitación específica en el análisis y combate de pérdidas reales del personal técnico y semi-técnico de todas las Gerencias Regionales del país; y Jornadas de capacitación sobre válvulas reguladoras de presión y búsqueda de fugas invisibles dictadas ambas por Técnicos extranjeros especialistas en los temas referidos.

7) 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.

8) En la ciudad de Artigas se continuaron y prácticamente finalizaron los trabajos correspondientes a la Licitación con objeto de la reducción de las pérdidas y gestión de las redes, obteniéndose excelentes resultados.

9) Se comenzó a planificar el desarrollo de un Programa de acciones facilitadoras socio-ambientales, que permita involucrar a la comunidad en las actividades de recuperación de agua no facturada. Esta iniciativa se está trabajando en forma conjunta con el área de Comunicaciones.

Indicadores

Durante el año 2013 se constata una mejora del 0.76% en la evolución del agua facturada sobre el agua elevada, siendo el mejor valor alcanzado en el período 2008-2013.

A continuación se presenta un cuadro resumen de indicadores de agua no contabilizada:

| Indicadores de Agua No Contabilizada | |
|--|--------|
| (I1) = (Agua Facturada/Agua Disponible) * 100 | 47,40% |
| (I2) = (Pérdidas de Agua/ Agua Disponible) *100 | 49,62% |
| (I3) = (Agua Facturada/ Consumos Autorizados en el Sector)*100 | 94,08% |

El 52.6% que no se factura corresponde a consumos autorizados y no facturados, pérdidas físicas y aparentes (errores de medición, fraudes). Es importante destacar el esfuerzo que se ha desarrollado para generar conciencia a nivel de la empresa en relación al impacto que el trabajo de todas las áreas genera en el resultado del indicador. A su vez, se ha mantenido el impulso para estandarizar la metodología de trabajo asociada a las buenas prácticas en la materia.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

En materia de Eficiencia Energética se viene desarrollando un plan para lograr optimizar el costo unitario que OSE paga por la energía eléctrica, mediante la modalidad de contratos por desempeño. Se firmaron dos de estos contratos para su instrumentación en las Regiones Litoral Sur y Noreste respectivamente.

GESTIÓN AMBIENTAL

La Política Ambiental de la Administración establece el compromiso de:

- Cumplir con la legislación ambiental vigente aplicable, así como con todo otro compromiso ambiental que se asuma.
- Desarrollar una gestión ambiental como parte del proceso de mejora continua, orientada principalmente a prevenir y mitigar los impactos ambientales.
- Realizar un consumo eficaz y eficiente de la energía y los recursos naturales, principalmente los recursos hídricos, cuya conservación es fundamental tanto en cantidad como en calidad. Asimismo se procura un uso responsable de los insumos utilizados.
- Integrar la dimensión ambiental en todos los proyectos y en cada una de sus etapas: diseño, construcción, operación y clausura.
- Adecuar en forma continua y gradual las instalaciones existentes, gestionando los aspectos ambientales acorde con los criterios de prevención y minimización de afectaciones al ambiente.
- Procurar formación y capacitación ambiental adecuada a las funciones de cada puesto de trabajo con el objeto de generar conocimientos, conciencia y motivación.
- Difundir estos compromisos y el resultado del desempeño ambiental a todos los niveles de la organización, a los clientes, proveedores, contratistas y público en general.

La Unidad de Gestión Ambiental es el área de OSE responsable de velar por el cumplimiento de la normativa ambiental, tramitar todas las autorizaciones ambientales que necesita OSE para sus actividades y promover la gestión ambiental de los proyectos, de las obras y de la operación de los servicios

Estrategias de gestión utilizadas:

- Elaboración de guías ambientales de diseño para incorporar la visión ambiental en la etapa de diseño de los proyectos.
- Implementación de un Plan de Monitoreo Ambiental de Saneamiento en matriz agua. También se están incorporando al Plan residuos sólidos, y emisiones gaseosas.
- Desarrollo de indicadores de cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.
- Internalización de la gestión ambiental de las obras en conjunto con la Dirección de Obras.
- Coordinación de la ejecución del Plan de Gestión de Residuos Sólidos de toda la empresa.
- Elaboración y Mantenimiento de un sistema de información ambiental, donde se pone a disposición el acceso al estado de las autorizaciones ambientales y a los requisitos que surgen de las mismas. Encontrándose en fase de elaboración el seguimiento de obras y el monitoreo ambiental.
- Incorporación de planes de gestión ambiental de operación para las nuevas plantas de tratamiento.
- Evaluación de los impactos ambientales y sociales de los proyectos y de los programas desarrollados en la empresa.
- Adopción de medidas de mitigación y restauración en los sistemas naturales afectados por las actividades propias de la empresa (por ejemplo: se restauraron las dunas en Punta del Este luego de ejecutar la obra del emisario subacuático).
- Exigencias de adopción de comportamientos ambientalmente responsables para las obras y su operación a los contratistas a través de los pliegos contractuales.
- Capacitación en temas ambientales a los funcionarios operadores de plantas de saneamiento.

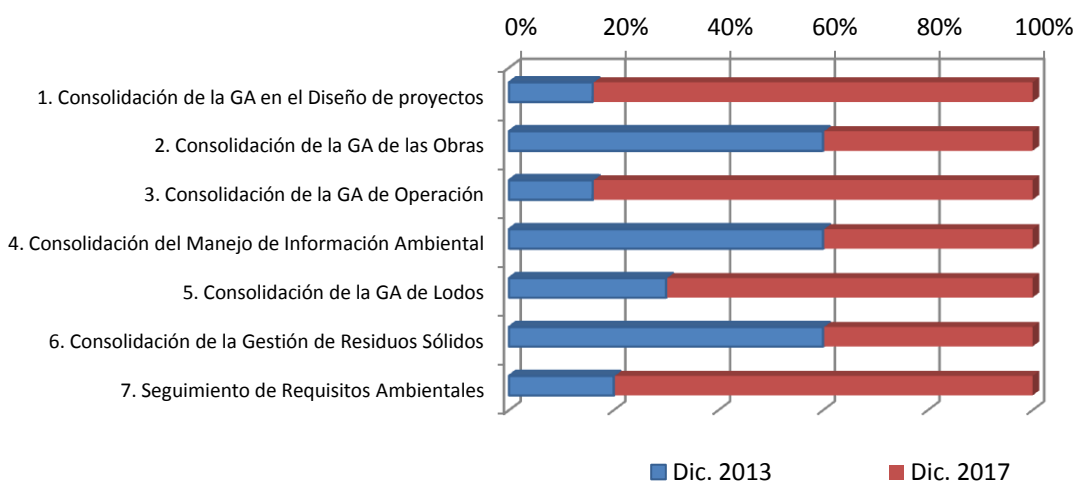
Se continuó con la implementación del Plan de Gestión Ambiental (PGA) de OSE en todas sus componentes:

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013
OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO

| Componentes del PGA | | Avance a Dic. 2013 | Metas a Dic. 2017 |
|--|--|--|--|
| 1. Consolidación de la GA en el Diseño de proyectos | Incorporación de pautas de GA en el diseño de proyectos | Se elaboró la Guía Ambiental de Diseño de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y borrador de la de Saneamiento | Las guías se encuentran implementadas en el diseño de algunos proyectos |
| | Gestión de Autorizaciones Ambientales | La UGA tramita todas las autorizaciones ambientales requeridas para la ejecución de obras y operación de instalaciones y es contraparte de todos los Estudios de Impacto Ambiental | La UGA realiza el 50% de las Comunicaciones del Decreto 349/2005 y es contraparte del otro 50%, también es contraparte de todos los Estudios de Impacto Ambiental |
| 2. Consolidación de la GA de las Obras | Supervisión ambiental de obras | Se auditaron las obras de mediano o gran porte y que potencialmente pueden generar un impacto ambiental adverso moderado o elevado | Se realizan auditorías a todas las obras de OSE (resultados de auditorías a todas las obras; informes trimestrales de seguimiento obtenidos del Sistema Integral de Información Ambiental) |
| 3. Consolidación de la GA de Operación | Implementación de Manuales de Operación en Instalaciones | Se comenzó a trabajar en la Guía de Operación de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas | Se implementa adecuadamente el Manual de Operación de todas las instalaciones financiadas por Organismos Internacionales |
| | Monitoreo Ambiental | Existe y se aplica un plan de monitoreo ambiental para efluentes y curso | Exista y un plan de monitoreo ambiental que incluya todas las matrices que ameriten |
| 4. Consolidación del Manejo de Información Ambiental | Información Ambiental sistematizada | Se encuentran operativos el módulo legal, se encuentran en etapa de diseño y ajuste de reportes el módulo de monitoreo y se encuentra en etapa de diseño el módulo de obras | Los 4 módulos (legal, monitoreo, obras y operativo) previstos se encuentran operativos |
| 5. Consolidación de la GA de Lodos | Estrategia integral de Lodos implementada | El piloto de recuperación de Al se encuentra en ejecución, el piloto de aplicación agronómica de biosólidos se encuentra firmado, el piloto de co-manejo se encuentra diseñado. El Plan Estratégico de Lodos se encuentra en proceso de contratación | Definición, redacción y difusión de la Estrategia de Gestión Integral de Lodos |
| 6. Consolidación de la Gestión de Residuos Sólidos | Plan de Gestión de Residuos Sólidos | Existe un Plan de Gestión de Residuos Sólidos incluyendo Pautas de Gestión | Se gestionan los Residuos especiales de acuerdo a las normas y los lodos de acuerdo al Plan aprobado por DINAMA |
| 7. Seguimiento de Requisitos Ambientales | Cumplimiento de Requisitos Ambientales | Existe un protocolo de seguimiento y control al menos para Requisitos de Autorizaciones | Diseñado Sistema de Seguimiento de Requisitos Ambientales |

INDICADORES

Avances del Plan de Gestión Ambiental (PGA) de OSE en todas sus componentes:



GESTIÓN DE LAS DONACIONES DE MATERIALES EN DESUSO

Las donaciones de materiales y objetos en desuso de la Administración se destinan a organizaciones de terceros, cooperativas barriales, ONG, instituciones públicas y privadas que persiguen un objetivo social sin fines de lucro, que apuesten a campañas de apoyo a la educación para un uso responsable del agua y los recursos naturales, particularmente destinado a la educación de niños y niñas y adolescentes.

Se elaboró un procedimiento de relevamiento y disposición del mobiliario en desuso y un procedimiento de identificación, relevamiento y destino final de los bienes muebles, materiales y equipos en desuso. Cuando el mobiliario es transferible, es decir está en condiciones de rehusarse, se realiza una consulta interna dentro de la organización para redistribuirse a otra oficina, servicio o dependencias. Finalizado el plazo de consulta, se dispone la donación a terceros.

Donaciones de OSE en el año 2013

| Org. Solicitante | Detalle de la Solicitud | Fecha de entrega |
|--|--|------------------|
| Escuela Nº 3- Gran Bretaña AA CC | Equipo Odontológico | 28/06/2013 |
| Asociación Nacional de Asistencia Integral a la familia. Proyecto "El Ceibo" | 3 computadoras, 1 Biblioteca, 1 mueble org. De archivos, 2 escritorios, 2 estufas, 1 mueble para computadora | 27/08/2013 |
| Escuela Nº 146- Juan A. Lavalleja- Atlántida, Canelones | 6 Caños para desagües en el patio, de 110mm | 30/08/2013 |
| Juventud Unida Fútbol Club 2011, Pueblo Belén, Salto | Caños para la construcción de arcos de fútbol, soportes para tenis, vóley y básquet | 15/05/2013 |
| Iniciativa del Área de Cooperación a los Talleres de Don Bosco | Descartes de maderas de los mostradores , estanterías del local Belvedere | 16/12/2013 |
| Jefatura de Policía de Canelones, Seccional 22a de Salinas | Sillas, mesas, escritorios, archivadores, etc. | 24/10/2013 |

CICLO EDUCATIVO

Desde hace 42 años OSE a través de su Ciclo Educativo brinda charlas acerca de la importancia del agua y el cuidado de esta, la potabilización y las tareas que desempeña el Organismo.

Durante el año 2013 cerca de 25000 niños y niñas recibieron charlas en escuelas de Montevideo, el interior del país o en la Planta Potabilizadora de Aguas Corrientes.

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.

NORMAS ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

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

TRANSPARENCIA

Durante el año 2013 se han realizado mejoras en la página web tanto en el contenido como en el acceso a la información por parte de los ciudadanos, en lo que se refiere a Transparencia, teniendo como finalidad no solo responder a los requerimientos de la ley 18381 “Derecho de acceso a la información pública (2008)”; sino también de la ley 18331 “Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (2009)”.-

Derecho de Acceso a la Información Pública

- Modificación y actualización de la Tabla de Transparencia Activa publicada en la web.
- Se aprobó el Protocolo para las solicitudes de acceso a información pública (Transparencia Pasiva) regida por la Ley Nº 18.381 del 17/X/08 y se creó el correo electrónico informacionpublica@ose.com.uy, para que realizar.
- Se clasificó como información confidencial: a) La documentación recibida en O.S.E. de acuerdo a lo dispuesto por el Numeral I del Artículo 10º de la Ley Nº 18.381 y los Artículos 65º del T.O.C.A.F. y 28º al 32º del Decreto Nº 232/10 del 2/VIII/10. b) Los datos personales que requieren previo consentimiento informado para su tratamiento, por configurarse la causal establecida en el Numeral II del Artículo 10º de la Ley Nº 18.381”.
 - Se delegó en los Gerentes, Sub Gerentes y funcionarios de similar jerarquía, la autorización para la clasificación de la información como confidencial en los términos indicados.
 - Se definió el procedimiento para hacer constar en la carátula de los Expedientes el concepto de confidencialidad, tomando dicho concepto en sentido amplio: resguardar los documentos físicos en sobre cerrado, detallando en su frente el tipo de información que contiene, la fecha de su clasificación, el fundamento legal y la firma del funcionario competente.

Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data

- Cumpliendo con los Artículos 14º y 15º de la Ley Nº 18.331 del 11/VIII/08 y 9º a 13º del Decreto Nº 414/09 del 31/VIII/09, referentes a los deberes a cumplir por parte de los Jerarcas Responsables de bases de datos personales con respecto a los derechos de

acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de los titulares de dichos datos, se resolvió adoptar los formularios que proporciona la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (U.R.C.D.P.) dependiente de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (A.G.E.S.I.C) y se incorporaron a la web del Organismo para un fácil acceso por parte de los ciudadanos.

- Se efectúa la inscripción de las Bases de Datos que contienen Datos Personales ante el órgano competente, AGESIC (URCDP).

Capacitación

Se participó en diferentes jornadas de capacitación en el interior del país realizadas por AGESIC (URCDP, UAIP, CERTuy). Al finalizar cada jornada, se presentó a los funcionarios del Organismo que participaron, las diferentes modalidades que se utilizaron para la implementación de las disposiciones y lineamientos previamente explicados por los representantes de dichas instituciones.

Reconocimiento

OSE fue premiada en la segunda Edición del Premio a la Transparencia 2013. Obtuvo dos menciones y un premio en la ceremonia de entrega de la segunda Edición del Premio a la Transparencia 2013, organizada por la Presidencia de la República, la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), y AGESIC.

OSE recibió una Mención General, por haber sido el único participante que se presentó en las cuatro categorías (Transparencia, Transparencia Activa, Transparencia Pasiva y Archivo), calificando como finalista en todas ellas.

El premio que logró el Organismo fue para la Oficina de Archivo y obtuvo una Mención Especial en Transparencia Pasiva, destacándose el sistema de formularios vía Web, que proporcionan al/la ciudadano/a un acceso eficaz y amigable.



SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA DE OSE

La Empresa desarrolló el Sistema a través de un proceso que involucró a sus integrantes por medio de espacios de participación, expresión y reflexión.

El Sistema se compone de 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 llevar a la práctica diaria la gestión ética.

En el año 2013 comenzó la implementación de este Sistema comenzando con la difusión del mismo a todos los integrantes de la Organización y la entrega del Código de Ética.

Asimismo, se realizó la elección de los integrantes del Comité de Ética el cual está compuesto por un representante de Directorio, uno del equipo gerencial y uno de la Red de Facilitadores del Sistema. De igual forma está previsto que lo integre un representante de la Federación de Funcionarios de OSE.

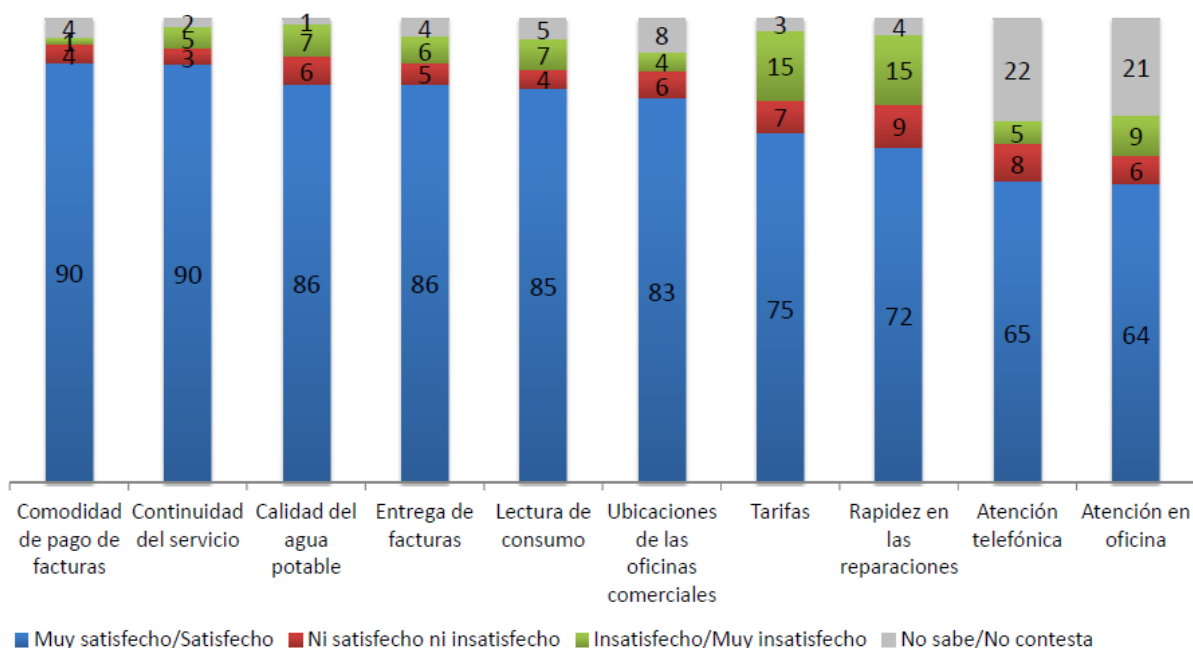
También se trabajó en el fortalecimiento de la Red de Facilitadores la cual se compone por personas elegidas por sus compañeros de trabajo en las distintas áreas de la Organización.

La implementación del Sistema continúa su proceso dado que la gestión ética implica un cambio organizacional complejo, sustentado en valores.

OTROS INDICADORES

**Monitor de Opinión Pública a diciembre de
2013**

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



COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO

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 | 92 | 3 | 4 | 1 | 100 |
| Interior | 88 | 3 | 6 | 3 | 100 |
| NIVEL SOCIOECONÓMICO | | | | | |
| Alto y medio alto | 92 | 4 | 3 | 1 | 100 |
| Medio | 95 | 1 | 3 | 1 | 100 |
| Medio bajo | 91 | 3 | 6 | 0 | 100 |
| Bajo | 87 | 4 | 6 | 4 | 100 |
| Total | 90 | 3 | 5 | 2 | 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 | 86 | 5 | 9 | 1 | 100 |
| Interior | 86 | 7 | 6 | 2 | 100 |
| NIVEL SOCIOECONÓMICO | | | | | |
| Alto y medio alto | 80 | 7 | 12 | 0 | 100 |
| Medio | 90 | 1 | 8 | 1 | 100 |
| Medio bajo | 88 | 6 | 6 | 0 | 100 |
| Bajo | 86 | 6 | 5 | 3 | 100 |
| Total | 86 | 6 | 7 | 1 | 100 |



**OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
URUGUAY**

**Comunicación de Progreso 2013
al Pacto Global**