

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | 2019



Sistema Riachuelo



Ministerio de
Obras Públicas
Argentina



Lo bueno
del agua
llega.

ÍNDICE

	SOMOS AySA	5
	COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD	10
	SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO	14
	TRABAJADORAS Y TRABAJADORES	19
	PROVEEDORAS Y PROVEEDORES	27
	USUARIAS Y USUARIOS	29
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	34
	DESEMPEÑO AMBIENTAL	42
	DESEMPEÑO SOCIAL	53

ALCANCE DEL REPORTE

El presente documento tiene como propósito informar a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de AySA durante el período 2019, en los aspectos social, medioambiental y económico. Contempla la participación de todas las áreas de la empresa, asegurando de esta manera la representatividad de la información.

El diseño y los contenidos de este reporte están elaborados con referencia a *Global Reporting Initiative* (GRI), así como en adhesión a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Asimismo, este Reporte constituye la Comunicación del Progreso (CoP) presentada en la plataforma del Pacto Global de Naciones Unidas.

Este reporte fue redactado siguiendo las recomendaciones de la *Guía rápida para un uso no sexista de la lengua*, elaborada por AySA.

Todos los datos consignados en el presente documento son válidos a diciembre de 2019, salvo aclaraciones explícitas.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

En diciembre de 2019, con el cambio de Gobierno Nacional, fue nombrada presidenta de AySA la licenciada Malena Galmarini, quien se convirtió así en la primera mujer al frente de la empresa. Asimismo, asumieron las nuevas autoridades en el Directorio de AySA.

En el año 2019, el Directorio de AySA aprobó Políticas basadas en los más altos estándares de Ética e Integridad, en armonía con los Códigos de “Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo” y de “Buenas Prácticas de Integridad” vigentes en la empresa. Entre ellas, se aprobó la Política de Sustentabilidad de AySA, cuyo objetivo es establecer los lineamientos en las actividades de la empresa para lograr una gestión sustentable.

AySA obtuvo la certificación internacional *AquaRating*, de este modo, es la primera empresa de su magnitud en obtener esta prestigiosa certificación. *AquaRating*, impulsado por la *International Water Association* (IWA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un sistema basado en un estándar internacional que fortalece los procesos de transformación y mejora en la gestión de las empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento.

MENSAJE DE LA PRESIDENTA DE AYSA

A nuestra comunidad:

Compartimos el *Reporte de Sustentabilidad*, cuyo objetivo es reflejar los principales aspectos de la gestión a nivel social, económico y ambiental de AySA durante el año 2019.

Los servicios de agua potable y saneamiento, esenciales para la salud y la calidad de vida de la población, están estrechamente vinculados con el cuidado de los recursos naturales y del ambiente. Por este motivo, desarrollamos nuestra actividad desde el compromiso con la comunidad y con el entorno.

En sintonía con nuestra misión y como firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas, adherimos a la Agenda 2030 y nos comprometemos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente contribuyendo con el logro de las metas del Objetivo 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas y todos.

En diciembre de 2019, asumí la presidencia de AySA, con orgullo y responsabilidad, siendo además, la primera mujer al frente de esta empresa centenaria. Esta gestión tomó la decisión de incorporar definitivamente una perspectiva social e inclusiva que permita la expansión de los servicios en las zonas más vulnerables.

Del período reportado en este documento, cabe destacar la aprobación de las Políticas de Sustentabilidad y de Inclusión, Género e Igualdad de Oportunidades y Trato y Violencia Laboral de AySA. Herramientas que, sin duda, son el marco para la implementación de acciones que contemplen el respeto por los derechos humanos, laborales y el compromiso por una gestión operativa sustentable y con perspectiva de géneros.

El mundo global actual requiere de sinergias y articulaciones para promover las mejores prácticas sustentables, con este fin construimos alianzas con organizaciones de la sociedad civil comprometidas con el medio ambiente, la salud y la inclusión social. También lo hacemos con universidades y academias, en pos de un intercambio fructífero en temas de I+D.

Asimismo, mantenemos abiertos los canales de contacto con nuestros grupos de interés, presencia en medios y redes sociales, sitio web, en donde compartimos información sobre las obras y realizamos campañas de cuidado del ambiente y del agua como recurso esencial.

Los desafíos futuros son muchos: el acceso al agua como derecho humano y como política de salud pública nos impulsa a continuar trabajando para alcanzar la universalización de los servicios con una perspectiva social y de géneros. En pos de estos desafíos, AySA desarrolla los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo, en los cuales promovemos el empleo, la paridad de género en los equipos de trabajo y el acceso a los servicios de agua y saneamiento a los sectores más necesitados de nuestra comunidad.

A través de estas páginas podrán conocer más sobre nuestra gestión en materia de sustentabilidad, que involucra a todas las áreas de la empresa.

Malena Galmarini
Presidenta de AySA

SOMOS AySA



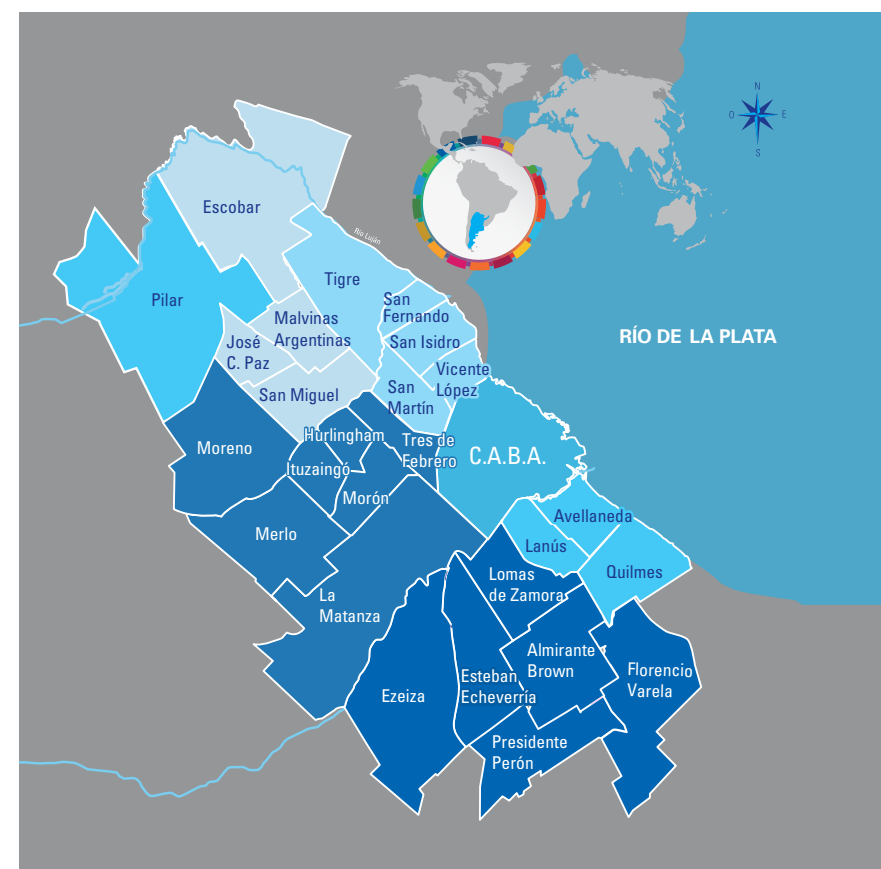
6. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

7. GOBIERNO CORPORATIVO

8. AySA EN NÚMEROS

9. ALIANZAS

AySA es la empresa concesionaria de los servicios públicos de agua potable y de saneamiento para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 26 municipios del conurbano bonaerense, una zona estratégica de la República Argentina y una de las regiones de mayor densidad poblacional de América Latina.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra misión

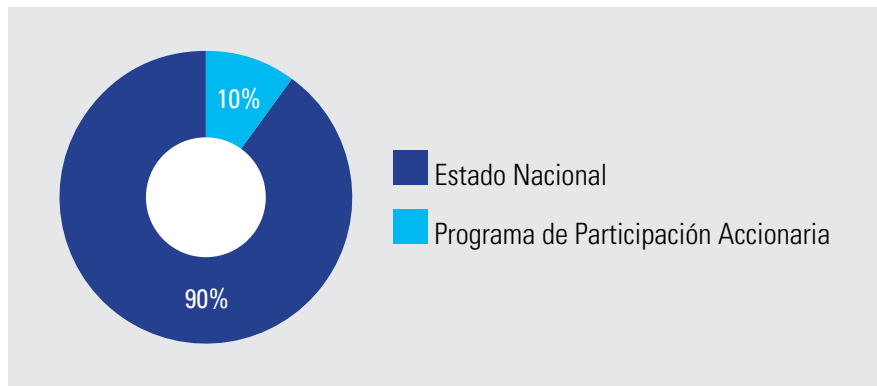
Proveer un servicio de agua potable y saneamiento universal, de calidad sustentable y eficiente, que contribuya al bienestar de la población y al cuidado del medio ambiente.

Modelo jurídico

AySA fue creada el 21 de marzo de 2006 por el Decreto 304/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y, luego, ratificada por el Poder Legislativo mediante la Ley N° 26100. La empresa fue constituida según el modelo jurídico de sociedad anónima, para asegurar fluidez operativa y una rápida capacidad de respuesta ante cuestiones vinculadas con el servicio.

Composición accionaria

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



Autoridades y organigrama

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

DIRECTORIO	
Hasta el 10/12/2019	A partir del 10/12/2019
Presidente/a	
José Luis Inglese	Malena Galmarini
Vicepresidente/a	
Alejandra Alberdi	Martín Reibel Maier
Miembros del Directorio	
Pablo Walter Camilo Di Boscio José Luis Lingeri	Leonardo Nardini Andrés Watson José Luis Lingeri



Palacio de las Aguas Corrientes.

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es el conjunto de relaciones y prácticas, establecidas en aplicación del marco normativo y las reglamentaciones internas, por medio de las cuales se distribuyen competencias y facultades entre las y los accionistas, el Directorio, la Comisión Fiscalizadora y la Alta Gerencia, con el objeto de clarificar y profesionalizar los procesos de toma de decisiones, atraer recursos humanos calificados y promover la transparencia en la gestión interna y en las relaciones comerciales.

El objeto último de las políticas de gobierno corporativo es contribuir a la eficacia y agregar valor a AySA en el corto, mediano y largo plazo, optimizando también su rol social, a través del establecimiento de pautas claras de actuación en sus relaciones internas, con las y los accionistas y demás grupos de interés, que faciliten el cumplimiento de los estándares exigibles en el marco de su actividad y el logro de las metas organizacionales. En el marco de nuestro compromiso para la construcción y el fortalecimiento de una cultura corporativa basada en los más altos estándares de Ética e Integridad, durante 2019 se aprobaron y/o actualizaron los siguientes códigos y políticas:

- Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Código de Buenas Prácticas de Integridad.
- Política de Regalos, Viajes, Hospitalidades, Donaciones y Patrocinios.
- Política de Conflicto de Intereses.
- Protocolo de gestión de Denuncias, Reportes, Investigaciones y Procedimientos Disciplinarios.
- Política de Transparencia y Divulgación de la Información.
- Política de Sustentabilidad.
- Política en materia de inclusión / género, igualdad de oportunidades y trato, y violencia laboral.
- Política de Calidad de la Dirección de Auditoría Interna.

Plan de Capacitación Interna en materia de Integridad

Se inició el Plan de Capacitación sobre Gobernanza e Integridad, que es parte estructural del Programa de Integridad de AySA, mediante talleres sobre “Gobierno Corporativo e Integridad en AySA” dirigidos al Directorio, la Comisión Fiscalizadora, la Dirección General, la Alta Gerencia y los representantes del S.G.B.A.T.O.S.

Esquema Regulatorio

El esquema regulatorio articula la intervención de la Nación, la provincia de Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios involucrados, además de contemplar una mayor participación ciudadana a través de la Sindicatura de Usuarios. Asimismo, define ámbitos de política y supervisión, auditoría, fiscalización y control.



Agencia de Planificación (APLA): tiene a su cargo la coordinación integral de la planificación de las obras de expansión y mejoramiento de los servicios de agua potable y desagües cloacales correspondientes a AySA.

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

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

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

AySA EN NÚMEROS



Datos al 31 de diciembre de 2019.

* Incluye las plantas de las nuevas áreas incorporadas, que se encuentran en proceso de adecuación según los estándares de calidad de la empresa.

** Datos correspondientes al área de concesión original.

ALIANZAS

Entes prestadores de servicios de agua y saneamiento: AySA trabaja en pos de la integración local y regional. Por ello, forma parte del Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES), institución que representa a las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento de toda la Argentina; y también de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS).

Por otra parte, AySA tiene a su cargo el Secretariado WOP-LAC, que es la Plataforma Regional del *Global Water Operator's Partnership Alliance* (GWOPA) para América Latina y el Caribe, programa de ONU-Habitat que cuenta con apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este programa fue creado con el objetivo de promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre empresas del sector, sobre la base de principios de cooperación (WOPs).

Plano nacional e internacional: AySA tiene presencia institucional y vínculos con las principales cámaras empresariales argentinas y binacionales, con asociaciones, organismos oficiales y destacadas ONG, entre ellos:

Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina, Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), *International Water Association* (IWA), Asociación Argentina de Túneles y Espacios Subterráneos (AATES), Centro Argentino de Ingenieros (CAI), Cámara Argentino-Americana (AMCHAM), Cámara Argentino-Francesa (CCIFA), Cámara Argentino-Holandesa (CCAH), Cámara Argentino-Italiana (CCAI), Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), Fundación Libertad, Fundación Metropolitana, Cascos Blancos, Cámara Argentina del Medio Ambiente, Fundación Mediterránea, Instituto de Economía de la República Argentina y países Limítrofes (IERAL), Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI), Club Americano de Buenos Aires, Fundación de Estudios Económicos de Latino América (FIEL), Centro de Estudios Americanos (CEA) —dependiente de la Embajada de Estados Unidos— y el Consejo Interamericano para el Comercio y la Producción (CIYSIP).

También ha acompañado y brindado apoyo a fundaciones y entidades de bien público relacionadas con temas de inclusión social, salud y medio ambiente, como Fundación Cimientos, Fundación Garrahan, Fundación Margarita Barrientos, Fundación Padres, Fundación Fátima, Fundación Haciendo Caminos, Reciduca y Fundación Cartoneros y sus Chicos.

Asistencia técnica

AySA brindó asistencia técnica, entre otros, a:

- Obras Sanitarias de Gualeguay, en un relevamiento diagnóstico del servicio de agua potable.
- Aguas de Jujuy, con una capacitación al personal sobre cuidado y mantenimiento de camiones desobstructores, y en el desarrollo de tareas de rastreo y limpieza.
- Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA) de República Dominicana, en el marco de WOP-LAC.
- Grupo de Brigadas de Emergencias Especiales de los Bomberos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con una capacitación sobre el control y los riesgos del cloro, y el uso correcto de los equipos de protección.

Visitas de delegaciones internacionales

- En el marco del viaje de la Reina de Dinamarca a la Argentina, se recibió a una delegación de 37 empresas danesas y representantes diplomáticos de ese país que visitaron la Planta Depuradora Norte, favoreciendo un espacio de intercambio en torno a la sostenibilidad en el agua y el saneamiento y la eficiencia energética.
- Una delegación comercial austríaca recorrió la Planta Potabilizadora General San Martín, para conocer el proceso de potabilización, en el marco de una visita de la Oficina Comercial de la Embajada de Austria.
- Dos delegaciones provenientes de la República Popular China, interesadas en el funcionamiento de la empresa, la tecnología utilizada para el tratamiento de aguas residuales y el desarrollo de proyectos de ingeniería hidráulica, visitaron las instalaciones de AySA.
- AySA recibió la visita de autoridades de la empresa *British Water*, con el objetivo de intercambiar experiencias institucionales. El recorrido incluyó las obras del Sistema Riachuelo y la Planta Potabilizadora General San Martín.
- Visita de la Secretaria Ejecutiva del *Global Water Partnership* (GWP), con el objetivo de tratar temas relacionados con el crecimiento económico y la acción contra el cambio climático, entre otros.

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD



10. AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

12. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

12. ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

13. EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

El acceso al agua potable y al saneamiento es considerado un derecho humano esencial tal como lo estableció la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2010.

En este marco, somos conscientes de la trascendencia de proveer servicios de agua potable y de saneamiento universales, de calidad y en forma sustentable, que contribuyen al bienestar de la población y al cuidado del ambiente. Por ello, trabajamos para alcanzar los más altos estándares de desempeño y nos comprometemos con la disminución de la inequidad social y con las futuras generaciones.

En línea con este compromiso, durante 2019, representantes de todas las áreas de la empresa conformaron un grupo de trabajo para delinear la estrategia de sustentabilidad y relevar los diferentes aportes que realiza AySA en materia de sustentabilidad.

AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**





AySA adhiere a la Agenda 2030 de la ONU y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular a la consecución del **Objetivo 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos**.

Durante parte de 2019, AySA participó del Grupo de Trabajo “Empresas de Participación Estatal y los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, auspiciado por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, con apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Argentina y la Red Argentina del Pacto Global. En ese marco, se trabajó en la identificación de las contribuciones a la Agenda 2030.

Contribución prioritaria de AySA a los ODS:



6.1 De aquí a 2030, lograr el **acceso universal y equitativo al agua potable** a un precio asequible para todos.

6.2 De aquí a 2030, lograr el **acceso a servicios de saneamiento** e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

6.3 De aquí a 2030, **mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento** y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

6.4 De aquí a 2030, **aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos** en todos los sectores y **asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce** para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

AySA contribuye con el cumplimiento de todas las metas del ODS 6 a través del plan de expansión de los servicios, de planes destinados a grupos vulnerables, de estrictos controles para asegurar la calidad del agua en todo su proceso y de certificaciones y acreditaciones en línea para garantizar una gestión de excelencia en la prestación de los servicios.

Por otra parte, AySA contribuye con los ODS priorizados por el Gobierno Nacional, en su proceso de adaptación al contexto local y su selección para empresas con participación mayoritaria del Estado:



Meta 8.8

- 100% de adhesión al Convenio Colectivo
- Programas de Higiene y Seguridad para AySA y contratistas.
- Programas de promoción de la salud



Metas 13.1 y 13.3

- Plan de Energía Eléctrica
- Programa Educativo y Cultural
- Campañas de difusión sobre el cuidado del agua



Metas 16.5 y 16.6

- Elaboración de políticas y códigos de integridad, gobierno corporativo y transparencia y divulgación de la Información, regalos y donaciones. En armonía con los Lineamientos de Buen Gobierno para Empresas de Participación Estatal Mayoritaria (Disposición JGM 85/2018) y con lo establecido por Pacto Global.

Al inicio de cada capítulo de este Reporte, se muestran los íconos de aquellos ODS a los que se contribuye con las acciones o programas presentados en la gestión 2019 de la empresa.

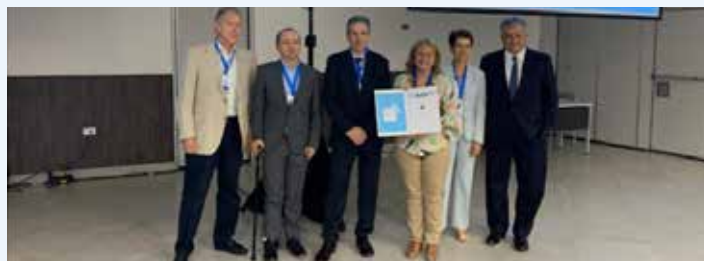


PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- AySA fue distinguida por su contribución al **Objetivo de Desarrollo Sostenible 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos**, y al **ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**. Los reconocimientos fueron entregados por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), en el marco de la presentación de los resultados del Programa “Conectando a las empresas con los ODS”.
- **Premio EIKON**. AySA fue reconocida con el “Premio Eikon Azul”, en la categoría Marketing Social, por su trabajo: “Vacaciones de Invierno en el Palacio de Hielo”. La propuesta, que se desarrolló durante las vacaciones de invierno 2018, invitaba a reflexionar sobre las consecuencias del cambio climático.
- AySA obtuvo el **1° Premio en Categoría E – stands** en la 133° Exposición de Ganadería, Agricultura e Industria Internacional, en la Sociedad Rural Argentina. La empresa presentó un stand en el que se replicaba el túnel del Sistema Riachuelo y donde las personas visitantes vivieron una experiencia de realidad virtual.

Certificación internacional *AquaRating*

AySA se convirtió en la primera empresa de su magnitud en obtener la prestigiosa certificación internacional, tras haber sido evaluada de acuerdo a los estándares y procedimientos *AquaRating*, impulsados por la Asociación Internacional del Agua (IWA) junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La certificación fue otorgada en el marco de la “Conferencia de Innovación IWA-BID sobre Uso Sostenible del Agua: Ciudades, Industria y Agricultura”, que tuvo lugar en Guayaquil, Ecuador, en septiembre de 2019.



ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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

- Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).
- Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social (RUORES), Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible de la Nación.
- Convenio Específico celebrado con la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, a través del cual se desarrolla el sistema de práctica preprofesional para estudiantes de la carrera de Trabajo Social.
- Fundación Garrahan, colaboración con el Programa de Reciclado y Medio Ambiente.
- De manera conjunta, AySA, las compañías holandesas Royal Haskoning DHV y TRAIDE, y el Instituto de Investigación del Agua KWR firmaron un acuerdo de cooperación para lanzar el proyecto LEAF (*Low Energy Arsenic Free*) sobre tecnologías innovadoras para el suministro de agua potable.

Diplomado en Saneamiento Urbano Avanzado

Por segundo año consecutivo, AySA junto al Instituto Universitario del Agua y Saneamiento (IUAS) y el *Institute for Water Education* (IHE, Delft, Países Bajos) dictaron el Diplomado en Saneamiento Urbano Avanzado en el Palacio de las Aguas Corrientes.



PARTICIPACIÓN EN EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

Internacionales

- Semana Mundial del Agua 2019, *Stockholm International Water Institute*, Suecia.
- 5° Conferencia Internacional de la Industria del Agua "Innovación tecnológica para el agua sostenible", Corea.
- *Global Water Summit 2019*, Reino Unido.
- VI Simposio Internacional "Infraestructura de próxima generación", *SMART Infrastructure Facility y University College London (Reino Unido)*, *University of Oxford (Reino Unido)*, *University of Virginia (EEUU)* y *Delft University of Technology (Países Bajos)*.
- Taller Internacional de Gestión del Cambio en Empresas del Sector de Agua y Saneamiento, BID y EPMAPS, Ecuador.
- V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento, LATINOSAN, Costa Rica.
- Seminario ALADYR 2019, Desalinización, Reúso y Tratamiento de Agua y Efluentes, Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso de Agua.
- Seminario Internacional "Del Derecho al Agua al Derecho al Futuro: Gobernanza e Innovación para el Desarrollo Sustentable", FUTRASAFODE, IDGCE y AYSA.
- IV Congreso Internacional de Compliance, AAEC y Refinitiv.
- "Seminario Internacional: Experiencias y Desafíos Innovadores para la Regulación de los Servicios de Agua y Saneamiento", FUTRASAFODE, AySA, y Embajada de Israel.

Taller sobre Economía Circular (WOP-LAC, BID y ONU-Habitat)

En este evento, destinado a Operadores de Agua y Saneamiento de la Región de América Latina y el Caribe, en 2019, en sede de Empresas Públicas de Medellín (Colombia), AySA realizó dos presentaciones: "Casos de éxito en economía circular en AySA" y "Aprovechamiento de barros cloacales (biosólidos) para su utilización como cobertura final en rellenos sanitarios".

Nacionales y Regionales

- XVI Foro Metropolitano: Construyendo Redes para la Gran Buenos Aires, Fundación Metropolitana.
- 9° Jornadas de "Tunelería y Espacios Subterráneos", Asociación Argentina de Túneles y Espacios Subterráneos.
- 4° Edición de AIREC, Congreso y exposición sobre desarrollo de proyectos y financiamiento en energías renovables.
- Segunda Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cooperación Sur-Sur, ONU.
- Encuentro de Mujeres en Puestos Directivos, "Desafíos y estrategias en empresas públicas y privadas en un año clave", *Women Corporate Directors (WCD)*.
- Taller sobre Gestión, Tratamiento, Usos y Disposición de Barros Cloacales, COFES y RELAS.
- Jornadas Anuales del *Global Water Partnership*, Foro Argentino del Agua.
- 133° Exposición de Ganadería, Agricultura e Industria Internacional, Predio Ferial de La Sociedad Rural Argentina.
- XV Jornada Argentina Sustentable 2019, NH City de la Ciudad de Buenos Aires.
- 2° Encuentro Nacional de Evaluación Ambiental, organizado por la Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable.
- Semana de Acción Climática, organizado por la Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.
- Tecnologías y Sustentabilidad para Aguas y Efluentes organizado por la Cámara Empresaria de Medio Ambiente (CEMA).
- BIOFERIA 2019, Hipódromo de Palermo.
- 4° Viví Sustentabilidad, Parque de la Estación de la Ciudad de Buenos Aires.
- Premio Argentino Junior del Agua 2019, AIDIS.



XV Jornada Argentina Sustentable 2019, NH City de la Ciudad de Buenos Aires.

SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO



14. AGUA POTABLE

15. SANEAMIENTO

17. ASEGURAR LA CALIDAD

17. SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

18. INNOVACIÓN Y MEJORAS TECNOLÓGICAS

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

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

AGUA POTABLE

Este servicio consiste en la captación de agua cruda –como se encuentra en la naturaleza– la potabilización, el transporte y la distribución del agua ya potabilizada.

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

En el segundo caso, que representa menos del 13,77% del total del agua potable producida, el agua subterránea proviene del acuífero Puelche y se obtiene a través de perforaciones puntuales o por baterías de pozos. Para tratar el agua subterránea, la empresa aplica actualmente tres técnicas: ósmosis inversa, intercambio iónico y adsorción.

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



La dotación promedio (cantidad de agua potable entregada a la red), en 2019, fue de 530 litros por habitante por día.

AGUA POTABLE		
	Población con servicio (cantidad de habitantes)	Cobertura
Área de concesión original	9.577.462	85,14%
Nuevas áreas incorporadas	1.197.741	35,98%

SANEAMIENTO

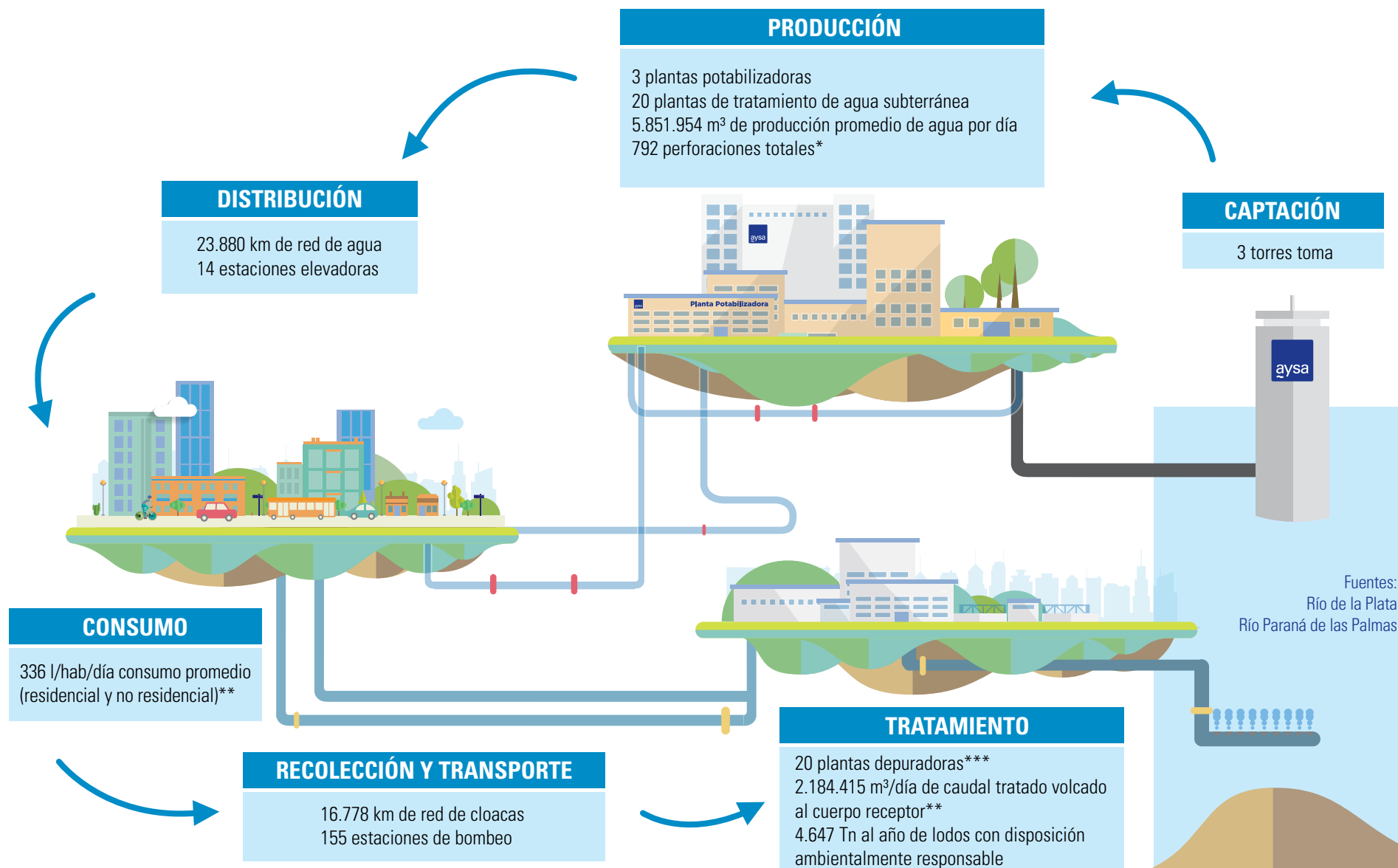
Este servicio consiste en la recolección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión –incluyendo aquellos efluentes industriales con autorización de vuelco al sistema cloacal–, para verterlos luego en los cuerpos receptores, en las condiciones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

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

DESAGÜES CLOACALES		
	Población con servicio (cantidad de habitantes)	Cobertura
Área de concesión original	7.855.750	69,83%
Nuevas áreas incorporadas	798.146	23,98%



Planta Depuradora Norte.



* En funcionamiento y en reserva.

** Datos correspondientes al área de concesión original.

*** Se incluyen también las plantas de las nuevas áreas incorporadas, que se encuentran en proceso de adecuación según los estándares de calidad de la empresa.



ASEGURAR LA CALIDAD

AySA efectúa estrictos controles para asegurar la calidad del agua. Estos se inician en el agua cruda, continúan en las etapas de potabilización, en la salida de los establecimientos y prosiguen durante todo el recorrido en el sistema de distribución hasta el límite de la línea municipal de los inmuebles. Las normas de calidad definidas en el Marco Regulatorio incluyen 59 parámetros para agua y 20 para saneamiento, que se basan en las exigencias del Código Alimentario Argentino (CAA) y en las principales guías internacionales de referencia, como las de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Además, AySA efectúa determinaciones de otros parámetros que, pese a no estar regulados, permiten obtener información valiosa para la operación y seguimiento del servicio.

Control de calidad

Determinaciones de agua: **184.144**
Resultados conformes: **99,26%**

Determinaciones de efluentes: **17.965**
Resultados conformes: **99,04%**

En el Laboratorio Central se analizaron un total de **66.116** muestras, para controlar la calidad del agua potable que se entrega a las redes domiciliarias y estudiar los líquidos residuales.



Laboratorio Central.

SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

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

Las certificaciones y acreditaciones abarcan los principales procesos de agua, saneamiento, operativos, de mantenimiento de grandes conductos, así como los procesos de soporte. Actualmente, AySA cuenta con un total de **157** certificaciones vigentes.

Certificaciones y acreditaciones

42 certificados ISO 9001
32 certificados ISO 14001
31 certificados ISO 45001
1 certificado + **48** parámetros acreditados ISO/IEC 17025
1 certificado ISO 55001
1 certificado Referencial IRAM N°13:2013
1 certificado Guía IRAM-ISO/IEC 90003

La Sindicatura General de la Nación (SIGEN) otorgó a AySA un **Diploma de Reconocimiento** por haber implementado con éxito la recertificación de los requisitos de gestión de la calidad que regulan el accionar de la empresa (Referencial N°13 IRAM - SIGEN).

Consultá nuestras
certificaciones y acreditaciones.





INNOVACIÓN Y MEJORAS TECNOLÓGICAS

Nuevos camiones desobstructores. AySA puso en funcionamiento nuevos camiones desobstructores con capacidad de carga de 15.000 litros de sólido y 2.500 litros de agua que se utilizarán para tareas de limpieza de cámaras de grandes estaciones de bombeo, de canales de plantas depuradoras así como de canales e islas en los establecimientos de la empresa.

SPR-P, nueva tecnología para reacondicionamiento de cañerías. Se trata de un novedoso método con tecnología alemana que consiste en una máquina enhebradora de plástico que genera una tubería nueva por dentro de una cañería antigua; de este modo, se le otorga por lo menos 50 años más de vida útil al conducto.

Identificación de repuestos con código QR. Se implementó un sistema de etiquetas identificatorias con código QR que facilita la gestión del stock de repuestos utilizados por las distintas áreas. Así, se optimizó el tiempo de búsqueda y de despacho de materiales y, además, se aseguró su trazabilidad.

Inteligencia para válvulas. Avanzó la instalación de controladores remotos de válvulas reguladoras de presión, los cuales se instalan sobre válvulas ya existentes en el sistema de distribución de agua potable, para automatizarlas y controlarlas de manera remota. Uno de los beneficios es generar consignas de presión óptimas para brindar mayores presiones en horarios de más consumo y menores en horarios nocturnos.

Endoscopía de pozos. Se utilizó esta tecnología que, a través de cámaras de video, permite monitorear en tiempo real y grabar las condiciones de los pozos y, así, diagnosticar su estado.

Premio Innovación 2019

Este concurso tuvo como objetivos reconocer y premiar la iniciativa y la creatividad de los equipos de trabajo de la empresa; promover la cultura de la innovación entre las trabajadoras y los trabajadores; y contribuir a un mejor desenvolvimiento operativo de AySA, mediante la difusión de iniciativas asociadas a la reducción de gastos en insumos, a la disminución de pérdidas físicas y comerciales, y a la valorización y la reutilización de los subproductos de los procesos, entre otros. Se presentaron **62** proyectos entre más de **300** participantes.



Planta Potabilizadora General San Martín.

TRABAJADORAS Y TRABAJADORES



20. COMUNICACIÓN INTERNA

21. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

22. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

25. TRABAJO SEGURO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD



El compromiso de la empresa por el respeto de los derechos humanos y laborales es uno de los pilares fundamentales en la relación con todos sus grupos de interés y, en particular, con las trabajadoras y los trabajadores.

En este apartado se detallan diferentes acciones orientadas a las personas empleadas de la empresa, como capacitaciones, canales de comunicación y campañas de promoción de la salud, entre otras. Se hace especial mención a las acciones y programas implementados en pos del respeto de los derechos humanos y laborales.

En AySA trabajan **7.670** personas con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso.

CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES POR TIPO DE CONTRATACIÓN A DICIEMBRE DE 2019

Dotación efectiva	7.575
Dotación contratada	95
DOTACIÓN TOTAL	7.670

Índice de rotación anual: **1,3%**

Trabajadoras y trabajadores con jornada reducida: **1,17%**



CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES SEGÚN SEXO Y EDAD

Edad	Mujeres	Varones	Total
Hasta 30 años	351	1.217	1.568
Entre 31 y 50 años	1.131	3.241	4.372
Más de 50 años	297	1.433	1.730
TOTAL	1.779	5.891	7.670

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

EGRESOS POR CAUSA SEGÚN SEXO Y EDAD (2019)

Motivo	Mujeres				Varones				Total
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	Sub-total	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años	Sub-total	
Despido	1	1		2	4	2	1	7	9
Jubilación			31	31			74	74	105
Fallecimiento			1	1	1	2	6	9	10
Abandono de trabajo					2	5	1	8	8
Programa de Retiro Voluntario		4		4		5	4	9	13
Renuncia	3	10		13	11	15	1	27	40
TOTAL	4	15	32	51	18	29	87	134	185

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de consolidar los vínculos y los valores con las trabajadoras y los trabajadores, se realizan acciones de comunicación, para alcanzar todos los públicos internos, mediante afiches, flyers, un boletín y diarios internos. Durante 2019, estas piezas de contenidos propios se produjeron como dinámicas publicaciones en la nueva Intranet de la empresa. De este modo, se logró reducir en un **95%** la impresión en papel.



AySA Intranet. Es un canal de comunicación transversal que refuerza la cultura corporativa y facilita la cohesión de nuestro plantel, en un entorno de dispersión geográfica y con tareas sumamente disímiles.

AySA Intranet es la renovación de la manera de comunicarnos, acompañando la transformación digital y a tono con las herramientas y modos de comunicación actuales: tecnología, accesibilidad, disponibilidad, ubicuidad, participación, e implicación.

A través de la Intranet el personal recibió la siguiente información:

- Contenidos de capacitación y desarrollo: participaciones en Congresos y Seminarios, y contenidos del Campus AySA.
- Contenidos de comunicaciones internas: actividades, tareas y eventos semanales y AySA con Vos.
- Cursos, capacitaciones, consejos y prácticas de Higiene y Seguridad, simulacros de evacuación.
- Campañas de concientización sobre el cuidado del medio ambiente.
- Difusión del Boletín Técnico Mensual de la Biblioteca Ing. Agustín González.
- Contenidos de carácter social: cumpleaños, reconocimientos por años de servicio, solicitudes de donantes de sangre, clasificados internos.

- Contenidos sobre Medicina Laboral: Servicios Médicos de AySA y campañas.
- Comunicaciones institucionales: eventos y actividades, patrimonio arquitectónico, Programa Cultural, Programa de Integridad y Buenas Prácticas.

Canal de Comunicación Código QR. Desde noviembre de 2019, las principales publicaciones de relevancia institucional, así como las Campañas de Medicina Laboral y Seguridad e Higiene, son comunicadas en las 210 carteleras de la empresa mediante afiches con Código QR. Esta nueva modalidad brinda acceso inmediato a los contenidos, facilita su distribución y difusión, y nos permite compartir las publicaciones con todo el plantel de la empresa, especialmente en los puestos itinerantes (por ejemplo, con cuadrillas y personal de inspección) y con quienes desarrollan tareas en talleres, plantas y establecimientos con escaso o nulo acceso a computadoras de oficina.

Canal de Comunicación AySA con Vos. Se incorporó el canal de comunicación digital *WhatsApp Business* con el nombre AySA con Vos, para la difusión masiva e instantánea de contenidos de comunicación interna, bajo el formato de listas de difusión. Con esta herramienta, sumamos inmediatez a la difusión masiva o sectorizada de información institucional y de comunicaciones internas, nuevamente con el objetivo de facilitar la cohesión de todo el plantel de la empresa.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

AySA considera primordial la formación del personal. Por eso, en 2019, continuó fomentando la adquisición de conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo.

Se brindaron **108.110** horas de capacitación para áreas técnicas, comerciales y administrativas, en las que se contempla el eje "Sustentabilidad". Las horas promedio de capacitación por año por trabajador/a fueron **14**.

Campus AySA. El Campus virtual permite a las trabajadoras y los trabajadores acceder a diversos cursos y cuenta con tres modalidades educativas:

- Cursos (*e-learning* y presenciales)
- Apoyo al desempeño y gestión del conocimiento
- Comunidades de Práctica

Actualmente hay **70** aulas activas, disponibles para **10.641** matriculaciones por un total de **20.841** horas. La tasa de finalización es del **81%**. El nivel de satisfacción de los cursantes es del **99%**.

Programa de Formación Profesional. En 2019 se continuó este programa con un total de **85** participantes. El objetivo es promover, desde la etapa de formación académica, el desarrollo de profesionales con experiencia en el sector del agua y saneamiento.

Programa de Becas de Estudios de Grado/Postgrado. Tiene como fin contribuir al desarrollo de habilidades y saberes críticos directamente relacionados con la operatoria del servicio y con las incumbencias propias de los puestos. En 2019, hubo **61** participantes.

Programa de Educación Terciaria. Convenios AySA – ITLM/FUTRASAFODE. Tecnicaturas en Administración de Empresas; Gestión Ambiental, Higiene y Seguridad, Recursos Humanos y Mantenimiento Industrial. El objetivo es facilitar y orientar el desarrollo de las habilidades del personal de acuerdo al campo de especialidad requerido por las diferentes áreas. En 2019 hubo **88** participantes.

Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista Eva Perón. Se dictan cursos de Mecánica, Electromecánica, Soldadura y Operadores de Equipos. La escuela cuenta con una sede central y **18** subsees. En 2019, se inscribieron **290** personas y se dictaron **75** cursos.

Centro de Investigación en Agua y Saneamiento – CIAYSA. AySA cuenta además con un espacio de investigación, desarrollo e innovación tecnológica y de formación de recursos humanos especializados en el sector de agua y saneamiento.

Comunidades de Práctica. Se trata de grupos de trabajo interdisciplinarios, con profesionales de diferentes áreas de la empresa, para desarrollar proyectos relacionados con la gestión empresarial, la tecnología, la sustentabilidad ambiental, social y comunitaria, la relación con usuarias y usuarios y el desarrollo del personal, entre otros. En 2019, se desarrolló una Comunidad de Práctica cuyo tema eje fue la Energía. Participaron **14** personas de **9** direcciones, con **70** horas de prácticas presenciales y **30** horas de campus en **18** reuniones. Los temas tratados fueron:

- Autogeneración distribuida en establecimientos mediante energías renovables.
- Campaña de concientización para el uso racional de la energía.
- Recambio y actualización tecnológica.
- Recupero de energía – Potabilización. Recupero de energía – Saneamiento.



Jornada de capacitación.

RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

100% de las trabajadoras y de los los trabajadores adheridos al Convenio Colectivo de Trabajo (CCT). Las autoridades de AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) asumieron el compromiso de promover las condiciones más propicias para el desempeño de las tareas y el desarrollo profesional. En línea con ello, desde 2006 está en vigencia un moderno convenio colectivo, que contempla las necesidades del personal y los lineamientos para su desempeño. Con posterioridad a la actualización del año 2011, se obtuvo una nueva mejora en el año 2015 y se logró la homologación bajo el número CCT 1494/15 “E”.

Género, diversidad sexual e igualdad de oportunidades

- En 2019, el Directorio de AySA aprobó la “Política en materia de Inclusión, Género e Igualdad de Oportunidades y Trato y Violencia Laboral”, que promueve el trato respetuoso y justo, la equidad, la diversidad, la inclusión y la igualdad de género y de oportunidades.
- AySA asistió a las reuniones realizadas entre la Coordinación de Equidad de Género, Diversidad Sexual e Igualdad de Oportunidades en el Mundo Laboral de la Secretaría de Producción y Trabajo y de diversas organizaciones empresariales. Se asumió el compromiso de articular las acciones planteadas dentro de la empresa.
- Durante 2019, la SGeIOT participó en múltiples actividades y acciones vinculadas con políticas de género y con normativas sobre igualdad de oportunidades, tanto en el ámbito nacional como internacional: Mesa de mujeres de la Secretaría de Igualdad de Oportunidades y Género de la CGT, Mesa de Mujeres de FENTOS, Parlamento de las Mujeres de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Instituto Nacional de las Mujeres (INAM), Comisión Tripartita por la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Producción y Trabajo, Iniciativa *Spotlight* en Argentina (ONU), Comité de Mujeres de Argentina de la Internacional de Servicios Públicos (ISP), 1° Congreso Nacional sobre Ambiente, Empresa y Trabajo en el Sector del Agua organizado por FENTOS, Taller sobre “Derecho Ambiental con Perspectiva de género” en la Conferencia Internacional “Del Derecho al Agua al Derecho al Futuro”, Encuentro Regional de Mujeres de la Internacional de Servicios Públicos (ISP).

- La Secretaría de Género e Igualdad de Oportunidades y Trato (SGelOT) del SGBATOS y AySA obtuvieron el reconocimiento de la Comisión Tripartita por la Igualdad de Oportunidades de la Secretaría de Producción y Trabajo, por los logros en pos de la igualdad de oportunidades y la diversidad, en contra de la discriminación y el acoso laboral, y por el ejemplo de trabajo mancomunado empresa-sindicato en materia de equidad de género.



Mujeres en puestos de liderazgo

Ingeniera Cora Anderson
Directora de Inversiones

Desde el año 2015, la ingeniera Cora Anderson, de amplia trayectoria en la empresa, es Directora de Inversiones y tiene a su cargo al equipo de profesionales que lleva a cabo las grandes obras que ejecuta AySA, como las expansiones de redes de agua y de desagües cloacales, las ampliaciones y la construcción de nuevos establecimientos de potabilización y depuración, entre otros.

Licencias familiares. En AySA, los trabajadores varones cuentan con diez días de licencia por nacimiento de hijo. Este tiempo supera los dos días que establece la Ley de Contrato de Trabajo. Respecto de la adopción, la Ley de Contrato de Trabajo no establece licencia alguna. Sin embargo, en la actual versión del Convenio Colectivo de Trabajo, cuando se trate de menores de hasta 6 años, se otorga una licencia por sesenta días a las trabajadoras y trabajadores adoptantes. Este beneficio reconoce tanto la maternidad como la paternidad adoptiva, y brinda a la familia tiempo y espacio para la adaptación al nuevo contexto familiar.

Proyecto Nutriendo el Futuro - Promoción de la Lactancia Materna. AySA y el SGBATOS desarrollan esta iniciativa para promover la lactancia materna.

- Espacios Amigos de la Lactancia: especialmente acondicionados para que las trabajadoras puedan extraerse leche materna en condiciones de higiene y salubridad, y conservarla refrigerada hasta la finalización del horario laboral.
- Kit de conservación de leche materna: se entrega a todas las trabajadoras y trabajadores ante cada nacimiento. En 2019 se entregaron **320** kits.
- Asesoramiento telefónico las 24 horas. Además, una técnica universitaria en puericultura y crianza brinda atención personalizada una vez por semana.

AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) fueron reconocidos nuevamente, por el Ministerio de Salud de la Nación como "Instituciones amigas de la lactancia materna" por la construcción de "Espacios Amigos de la Lactancia" en los distintos sectores de trabajo.



Lactario.

Jardín Materno Infantil. Para la asistencia de sus hijas e hijos, el personal tiene a disposición dos jardines materno-infantiles: “Sol y Agua”, en la Planta Potabilizadora General San Martín, y “La Gotita de Agua”, en cercanías del Palacio de las Aguas Corrientes. Por otra parte, se otorga un beneficio de reintegro de jardín maternal a aquellas trabajadoras que por algún motivo no puedan inscribir a sus hijas o hijos en los jardines maternos de la empresa. Durante 2019, **209** empleadas fueron beneficiadas con este reintegro.

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

En 2019 se realizaron **730** intervenciones; algunas de ellas son:

- 73 entrevistas psicológicas y de control psicosocial
- 32 visitas domiciliarias y a sanatorios
- 6 relevamientos socioambientales de vivienda
- 8 derivaciones clínicas
- 52 acompañamientos y seguimientos
- 91 entrevistas de diagnóstico institucional

Además, se implementaron informes psicodiagnósticos, con batería y análisis de técnicas psicológicas, para la incorporación de empleadas/os al curso de RCP y Primeros Auxilios, que incluyó a unas **350** personas aproximadamente. Por otra parte, se realizaron intervenciones, en colaboración con las áreas legales y con las áreas de Higiene y Seguridad, en los cursos de control preventivo.

Programa Nueva Etapa. Se ofrece asesoramiento y apoyo al personal próximo a jubilarse, mediante contención psicológica y asesoramiento en cuestiones previsionales. En 2019, participaron más de **100** personas.

Violencia Laboral. AySA aprobó, junto a la “Política en materia de Inclusión, Género e Igualdad de Oportunidades y Trato y Violencia Laboral”, sus documentos asociados: Plan de Acción 2019-2021, Protocolo de actuación para los casos de violencia en el ámbito laboral, Plan integral de capacitación en género y el Proyecto de actuación y contención para los casos de violencias en el ámbito privado de la trabajadora o del trabajador.

Durante 2019 AySA continuó participando de las reuniones con la Secretaría de Producción y Trabajo de la Nación y otras empresas, y avanzó con el trabajo comunicacional y de concientización sobre la violencia laboral.

Inclusión. AySA brinda apoyo a trabajadoras y trabajadores con discapacidades sensoriales o motoras, procurando derribar barreras que impidan o dificulten la inclusión. Desde el Servicio Social, se interviene con entrevistas para definir puestos acordes, y se acompaña en la inserción tanto a la persona concernida como al grupo de trabajo.

Ex Combatientes de Malvinas. Los trabajadores ex Combatientes de Malvinas reciben una asignación, en reconocimiento por su participación y desempeño durante el conflicto. Se trata de **26** trabajadores que, además, cuentan con un permiso para asistir a los actos conmemorativos correspondientes.

Premios y gratificaciones. Como reconocimiento a la trayectoria y al esfuerzo, y en cumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo, se entregan compensaciones especiales a trabajadoras y trabajadores que alcanzan 25, 30, 35, 40 y 45 años de servicio en la empresa. En 2019, **537** personas recibieron este reconocimiento.



Reconocimiento a la trayectoria de trabajadoras y trabajadores en 2019.

Teletrabajo. AySA cuenta con la modalidad de Teletrabajo como una forma de compatibilizar las responsabilidades laborales, personales y familiares, y de optimizar costos operativos y el cuidado del medio ambiente. Cuando se aplica esta modalidad, la relación de trabajo se realiza total o parcialmente en el domicilio personal, o en lugares distintos del establecimiento de la empresa, mediante la utilización de tecnología de la información y de las comunicaciones. Se realizan entrevistas sociales a las teletrabajadoras y a los teletrabajadores a fin de evaluar el contexto y las condiciones seguras del ambiente.

Becas para hijas e hijos. La Comisión Mixta de Becas, integrada por el SGBATOS y la empresa, adjudicó **392** becas para que hijas e hijos del personal de la empresa puedan iniciar o continuar sus estudios secundarios.

Curso Pequeñas Reparaciones Domiciliarias para Trabajadoras y Trabajadores. Se realizó la 3° edición del curso gratuito de electricidad y plomería para trabajadoras y trabajadores de AySA. Se enseñan técnicas básicas para efectuar reparaciones simples de electricidad y de instalaciones sanitarias, en condiciones de seguridad y calidad. Se trata de un curso destinado prioritariamente a trabajadoras mujeres y colectivos minoritarios LGBTIQ del que también participan trabajadores y familiares directos. El curso está organizado por el Instituto Terciario Leopoldo Marechal y la SGEIOT del SGBATOS, y cuenta con una certificación del Centro de Formación Profesional N°16.

Refrigerios. El personal accede a servicios de comedor y de provisión de viandas en los establecimientos de la empresa. La calidad y cantidad de comida ofrecida se evalúa en forma continua, mediante controles a la empresa proveedora y pruebas de nuevas propuestas de menú. Se realizan viandas especialmente formuladas para personas celíacas. AySA cuenta con **89** comedores en servicio.

TRABAJO SEGURO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

La empresa desarrolla acciones dedicadas a la prevención primaria y a la promoción de la salud de sus trabajadoras y trabajadores, para garantizar su bienestar psico-físico y social.

Los principales indicadores de higiene y seguridad de AySA se detallan a continuación.

COMPARATIVO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

	2015	2016	2017	2018	2019
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	8
Accidentes de trabajo	129	95	112	146	129
Días perdidos	4.637	3.514	4.374	5.877	4461
Tasa de frecuencia	9,63	6,88	7,27	8,74	7,78
Tasa de incidencia	20,57	14,74	15,55	18,06	15,63
Tasa de gravedad	0,35	0,25	0,28	0,35	0,27
Muertes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional	0	0	0	0	0

129 simulacros de evacuación de establecimientos.

3.531 inspecciones de Higiene y Seguridad a trabajos de contratistas.

CANTIDAD DE ACCIDENTES CLASIFICADOS POR CAUSA

	2015	2016	2017	2018	2019
Caída de personas a nivel	19	11	23	32	19
Bajando o subiendo del vehículo	5	5	2	1	2
Caída por un desnivel	5	1	1	0	3
Caída de personas de altura	0	1	5	4	4
Golpes por objetos	31	24	29	26	26
Caída de objetos	2	2	2	5	3
Choque contra objetos	5	2	6	9	15
Pisada sobre objetos	7	6	0	5	6
Manipulación inadecuada de herramientas	5	1	7	5	4
Manipulación inadecuada de equipos	2	0	0	2	3
Esfuerzo físico excesivo / falsos movimientos	7	6	6	17	12
Aprisionamiento / atrapamiento	5	7	6	8	7
Inhalación de olores / gases	0	0	0	1	0
Quemaduras	0	2	1	1	1
Contacto con electricidad	0	1	1	0	1
Cuerpo extraño en ojos	4	1	2	2	4
Choque vehicular	10	12	8	11	5
Atropellamiento por vehículo	3	0	0	2	0
Otros tipos no clasificados	13	5	1	7	13
Exposición a productos químicos	6	8	12	8	1
TOTAL	129	95	112	146	129

AySA desarrolla campañas de divulgación sobre los siguientes temas: vacunación antigripal, control de la presión arterial e identificación del riesgo cerebrovascular, golpe de calor, tabaquismo, cáncer colorrectal, cáncer de próstata, cáncer de mama, cáncer de útero y prevención del dengue.

Campaña de vacunación antigripal: **3.139** personas vacunadas.

Campaña de detección de diabetes e hipertensión arterial: **1.183** personas controladas.

Campaña de RCP y Primeros Auxilios: **216** personas capacitadas.



PROVEEDORAS Y PROVEEDORES



27. SELECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

28. PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA NACIONAL

28. EVALUACIÓN Y AUDITORÍAS



AySA promueve el desarrollo de proveedoras y proveedores con el fin de construir relaciones a largo plazo basadas en el diálogo, la transparencia y el compromiso con el desarrollo sostenible.

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

SELECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Registro de empresas proveedoras. AySA posee un Registro en el que las empresas interesadas pueden inscribirse para integrar la base de datos. En la web de AySA, se encuentran disponibles los requisitos, y allí se realiza la preinscripción.

Contrataciones transparentes. La selección de proveedoras/es o adjudicación de contratos se lleva a cabo mediante diversos procesos licitatorios contemplados y reglamentados en el Manual de Procedimientos de Gestión de Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de AySA.

Los contratos de mayor envergadura se gestionan a través de licitaciones públicas, disponibles en el sitio web de AySA. Mientras que los contratos menores se tramitan mediante concursos públicos y privados.



Seguimiento de proveedoras/es. Se monitorean aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal de las contratistas y aspectos medioambientales en el desarrollo de los trabajos.

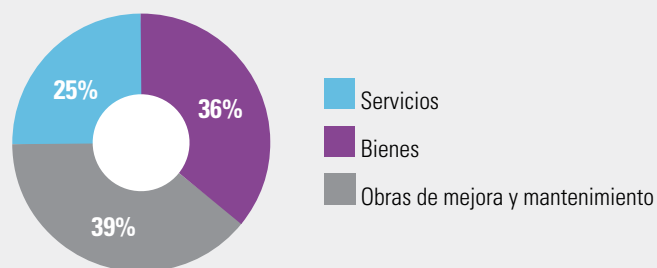
Control del proceso de compra. Se realiza con la intervención oportuna de los organismos de control externo de competencia, tales como la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y la Auditoría General de la Nación (AGN), entre otras y según corresponda.

EMPRESAS PROVEEDORAS		
	2018	2019
Proveedoras/es activas/os con órdenes de compra emitidas	1.069	1.176

3.745 contrataciones por un total de **\$29.807.314.469***

*No incluye obras de infraestructura ni contratos con financiamiento de Organismos Internacionales.

PROVEEDORAS/ES POR RUBRO, SEGÚN IMPORTE EN PESOS



PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA NACIONAL

Desde sus inicios, AySA se encuentra abocada a favorecer la producción local y busca constantemente reemplazar materiales importados por aquellos que se pueden desarrollar en el país. La empresa aplica la normativa del Régimen "Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores", Ley N° 27437.

En 2019, el **88%** de las compras fueron de origen nacional y el **12%**, importado.

Los únicos productos importados que se adquieren en el rubro "material de línea" son aquellos que, por su tecnología o por su volumen de compra no rentable, no se desarrollan o no se producen en el país. Durante 2019, la Subsecretaría de Compre Argentino y de Desarrollo de Proveedores otorgó a AySA **98** Certificados de Verificación (CDVs) para comprar productos importados.

EVALUACIÓN Y AUDITORÍAS

Las auditorías se llevan a cabo en el proceso de compras y de visitas a las empresas proveedoras de insumos críticos, tales como sulfato de aluminio, policloruro de aluminio (PAC), poliacrilamida no iónica, cal viva y sal, con el propósito de evaluar estándares sociales y ambientales y el cumplimiento de los contratos firmados. En este sentido, se cuenta con una comisión de insumos químicos que crea, revisa y propone modificaciones a los procedimientos específicos.

Asimismo, en su matriz de cálculo, estas auditorías abarcan un campo de sistemas integrados que hacen especial énfasis en los sistemas de calidad y de seguridad e higiene.

Acciones a desarrollar

En el marco de profundización del desarrollo sostenible, para el año 2020, AySA planifica las siguientes prácticas con las empresas proveedoras:

- Enriquecer el diálogo y el trabajo con perspectiva sustentable, mediante herramientas metodológicas como encuestas y entrevistas.
- Disponer de Órdenes de Compra en papel natural, con el fin de disminuir los costos ambientales que causa el uso del papel no reciclado.

USUARIAS Y USUARIOS



30. TARIFA SOCIAL

31. ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS

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

TOTAL DE USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR SERVICIO

Agua potable y desagües cloacales	2.912.057	78,1%
Agua potable	658.381	17,7%
Desagües cloacales	158.321	4,2%
TOTAL	3.728.759	100%

TOTAL DE USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR CATEGORÍA

Residencial	3.255.118	87,3%
No Residencial	350.737	9,4%
Baldío	122.904	3,3%
TOTAL	3.728.759	100%



TOTAL DE USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR RÉGIMEN

Medido	701.097	18,8%
No medido	3.027.662	81,2%
TOTAL	3.728.759	100%

Adecuación tarifaria

En diciembre de 2018, luego de la Audiencia Pública celebrada el mes anterior, fue aprobada la Resolución SIPH N° 55/2018 mediante la cual se establecieron incrementos tarifarios del 17%, aplicable desde el 1° de enero de 2019, y del 27% aplicable desde el 1° de mayo de 2019. Tales incrementos tarifarios fueron aplicados según lo programado y acompañados, según lo expuesto en la audiencia pública, por la mensualización de la facturación.

Instalación de medidores

En 2019 se instalaron **53.850** medidores en el ámbito de la concesión, con el objetivo de incentivar el uso responsable del agua.

TARIFA SOCIAL

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

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

TARIFA SOCIAL HASTA DICIEMBRE 2019

Número de beneficiarias/os	210.277
Monto anual aplicado	\$1.164.713.108

DETALLE SEGÚN TIPO DE BENEFICIO

Tarifa social usuarias/os residenciales	207.278
Casos sociales	1.364
Tarifa social comunitaria	1.635
TOTAL	210.277



ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS

La empresa dispone de **30** Centros de Atención Personalizada, distribuidos estratégicamente en distintas localidades de su área de concesión, y de un Centro de Atención Telefónica a través del cual se reciben y gestionan consultas comerciales y técnicas. Asimismo, cuenta con una Oficina Virtual, disponible en el sitio web de AySA: www.aysa.com.ar; y con redes sociales y canales digitales de correo para que las/os usuarias/os puedan contactarse.

CONTACTOS COMERCIALES DE USUARIAS/OS, SEGÚN VÍA DE CONTACTO (2019)

	Atención telefónica (1)	Atención personalizada	Oficina virtual (2)	Total
Reclamos	20.142	54.502		74.644
Solicitudes	204.052	1.107.763	1.584.656	2.896.471
Consultas	264.545	356.075		620.620
Cobros en caja o por tarjeta	94.553	1.288.775		1.383.328
TOTAL	583.292	2.807.115	1.584.656	4.975.063

(1) Se registraron 22.992 contactos entre reclamos y solicitudes iniciados telefónicamente, que se contabilizan en atención personalizada por haber sido resueltos por esa vía.

(2) De las solicitudes de la Oficina Virtual: 604.105 corresponden a sociedades de cobranzas.

TIEMPOS DE ESPERA PROMEDIO PARA ATENCIÓN

	Personalizada	Por caja
Tiempo de espera	21'38''	06'08''
Tiempo de atención	07'02''	03'07''

Centro de Atención Integral al Usuario

Este centro ofrece a usuarias y usuarios diversas vías para canalizar sus consultas y solicitudes.

- Servicio técnico: 0800-321-AGUA (2482), línea gratuita con atención las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Servicio comercial: 6333-2482, línea que funciona los días hábiles, de lunes a viernes, de 8 a 18 horas.
- Autogestión telefónica: 6333-2482 o 0800-321-2482 y 0810-444-2972 para usuarias/os que residen en: Escobar, José C. Paz, Malvinas Argentinas, San Miguel, Presidente Perón, Moreno, Merlo, Florencio Varela o Pilar. También está disponible el 0800-222-2929 para adecuación tarifaria.
- Correo electrónico: atencionalusuario@aysa.com.ar
- Fax: 6333-2482, opción Servicio Comercial
- Correo postal: Av. Córdoba 1950, 1° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

VOLUMEN DE LLAMADAS

Servicio	Llamadas entrantes	Llamadas atendidas	Porcentaje de atención
Técnico	1.131.928	988.957	87,4%
Comercial	1.097.135	606.284	55,3%
TOTAL	2.229.063	1.595.241	71,6%

El tiempo de espera promedio en la atención telefónica es de 4 minutos para llamadas comerciales y de 1 minuto para llamadas técnicas; y la duración estimada de los llamados es de 5 minutos para los casos comerciales y de 3 minutos para los técnicos.

Accesibilidad

Los Centros de Atención contemplan condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con movilidad reducida, pues cuentan con rampas y pasamanos en los lugares necesarios. A su vez, el personal que allí se desempeña ha sido entrenado para asistir a personas con discapacidad.

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

AySA en el Barrio

A través de sus unidades móviles, el Programa AySA en el Barrio continúa visitando los barrios para acercar a la comunidad una alternativa para realizar sus trámites y consultas, así como también brindar información sobre las acciones desarrolladas por AySA.

Durante 2019, AySA en el Barrio visitó **108** barrios en toda el área de concesión de la empresa. Así, **59.271** usuarias/os pudieron realizar sus trámites y consultas, y **41.900** usuarias/os tramitaron su solicitud de Tarifa Social.

Asimismo, el equipo de las oficinas móviles continuó brindando apoyo en los distintos municipios, incluidos los incorporados recientemente, así como también en algunos de nuestros centros de Atención, debido al aumento de usuarias/os que solicitaron el beneficio de Tarifa Social o su renovación. En el caso de las Urbanizaciones Emergentes (UREM), las oficinas móviles de AySA en el Barrio cumplieron la función de asesorar a las vecinas y vecinos sobre la llegada del nuevo servicio y la primera factura. Además, informaron sobre el beneficio de la Tarifa Social y sobre la posibilidad de realizar otros trámites.

Comunicación con usuarias y usuarios

Medios de contacto: folletos que acompañan la factura, materiales gráficos disponibles en los Centros de Atención, comunicación segmentada en las obras que la empresa lleva adelante para cada una de las etapas de ejecución, folletos con información específica de acuerdo a las necesidades de comunicación de la empresa y avisos y noticias difundidos a través de medios masivos de comunicación.

Sitio WEB: generación de contenidos y funcionalidades orientadas a los intereses de las usuarias y usuarios, que se adaptan a los diversos dispositivos (PC/ móviles/ tablets) mediante navegación simple, ágil y de alta visibilidad.

El sitio www.aysa.com.ar recibió más de **1.606.184** visitas

Total de páginas vistas: **4.819.188**

Las páginas más vistas fueron:

1. Trámites online
2. Cortes de servicio
3. Descarga de factura digital
4. Conocé tu factura
5. Contacto telefónico
6. Plan de obras

Redes sociales: se transmite información sobre aspectos destacados de la empresa, con énfasis en información del servicio y de interés para usuarias y usuarios, buscando generar conciencia sobre el uso del agua y el cuidado del ambiente.

Redes sociales de AySA



Facebook: AySA.Argentina



Instagram: AySA.Oficial



Youtube: AySACanalOficial



Linkedin: company/aysa/



Twitter: @AySA_Oficial

LAS REDES SOCIALES EN NÚMEROS

Red	Número de fans		Número de interacciones / visualizaciones (orgánicas)	
	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Diciembre 2019
Facebook	77.942	82.740	88.624	71.708
Twitter	5.493	11.798	26.390	32.350
Instagram	3.900	8.576	49.765	34.789
LinkedIn	12.249	20.993	7.115	38.708
YouTube	1.327	2.545	1.314.887	86.197

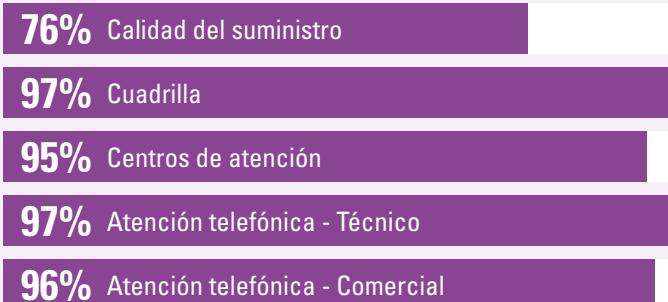
- Comunicación durante las obras: se llevan a cabo reuniones con la comunidad para difundir información relativa a los proyectos y materiales específicos para cada instancia de las obras. Adicionalmente, se realizan actividades que favorecen la integración de vecinas y vecinos a los servicios y al uso racional de los mismos.
- Interrupciones del servicio: AySA utiliza diversos medios (diarios, radios, emails, volantes, redes sociales) para anunciar masivamente interrupciones programadas, en particular, cuando estas afectan a porciones extensas de la concesión.
- AySA publica el *Informe al Usuario*, que es un reporte anual que incluye los datos más relevantes de la gestión, y se encuentra disponible en el sitio web.

Encuestas de satisfacción de las usuarias y usuarios

Con el propósito de identificar áreas de mejora, en forma periódica se efectúan sondeos para conocer la opinión, las expectativas y el nivel de satisfacción de las/os usuarias/os. Para ello se llevan adelante dos estudios: uno de Satisfacción General, destinado a usuarias/os, que revisa la imagen y percepción de los servicios que presta la empresa. Y el otro, denominado de Contactos, destinado a usuarias/os que tuvieron una experiencia de atención. Este revisa la gestión y el servicio de atención telefónica, de las cuadrillas y de los Centros de Atención.



El nivel de **satisfacción general** con el servicio que presta AySA tuvo **un 78% de calificaciones positivas** a diciembre de 2019.



DESEMPEÑO ECONÓMICO



34. OBRAS

40. INVERSIONES

41. COSTOS OPERATIVOS

En este apartado se presentan los avances de las principales obras de infraestructura. Las mismas se organizan según su estado en: obras finalizadas, obras en ejecución y obras en proceso de licitación.

También se presenta información sobre las obras de mejora y mantenimiento para la conservación y el adecuado funcionamiento de los sistemas de agua potable y de desagües cloacales.

Por último, se detalla la información económico-financiera correspondiente al período 2019.

OBRAS

Plan Área Metropolitana

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

El plan contempla:

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



OBRAS, HABITANTES E INVERSIÓN 2014-2019*

ESTADO	TIPO DE OBRA		HABITANTES		INVERSIÓN** (en pesos con IVA)	
	AGUA	CLOACA	AGUA	CLOACA	AGUA	CLOACA
Finalizadas	325	267	581.824	729.475	14.474.624.981,94	16.746.897.757,87
Contratadas / en ejecución	95	73	166.681	299.236	26.392.216.387,12	70.777.153.280,97
En licitación	10	7	-	52.814	800.763.205,22	833.418.646,05
TOTAL	430	347	748.505	1.081.525	41.667.604.574,27	88.357.469.684,89

*Incluye CABA y los 26 municipios del área de concesión.

**Monto vigente de los contratos.

Obras finalizadas

OBRAS DE AGUA POTABLE		
C.A.B.A.	Planta Potabilizadora General San Martín - Rehabilitación de Baterías VII y VIII (filtración III)	Obra Primaria
Quilmes	Planta Potabilizadora General Belgrano - Sistema de Suministro de Energía de Alta Tensión	
Almirante Brown	Red Primaria de Agua - Impulsión Glew	
Ezeiza	Planta de Tratamiento de Agua con Remoción de Arsénico por Adsorción Batería Ezeiza	

OBRAS DE DESAGÜES CLOCALES		
Morón	Red Secundaria Cloacal Morón Sur Resto	Obra Secundaria
Avellaneda	Red Secundaria General Pinto	
Lanús	Red Cloacal Barrios Albariños Sur Y Balcarce Sur - Cuenca 2	
Hurlingham Morón	Colector Cloacal Villa Tesei Oeste - Impulsión Cloacal Villa Tesei Oeste	Obra Primaria

Obras en ejecución

Sistema Riachuelo

Esta obra de infraestructura básica tiene como objetivos mejorar la capacidad de transporte de líquidos cloacales, aportar mayor seguridad y flexibilidad al sistema y colaborar en la mejora ambiental del Riachuelo.

Fue concebido como una solución integral que permite la independización del Sistema Berazategui y posibilita a futuro la expansión del servicio en el sudoeste del conurbano bonaerense.

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

1.500 nuevos puestos de trabajo

4,3 millones de habitantes beneficiados

13 municipios beneficiados

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, San Isidro, San Martín, Vicente López, La Matanza, Morón, Hurlingham, Tres de Febrero, Almirante Brown, Esteban Echeverría, Lomas de Zamora, Avellaneda y Lanús.

Colector Margen Izquierda, Desvío Baja Costanera y Obras Complementarias

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

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

Avance económico de la obra: **75%**
Monto vigente con IVA: **\$21.902.251.688**
Avance físico de la obra: **65%**

Planta de Pretratamiento, Estación Elevadora de Entrada y Estación de Bombeo de Salida

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

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

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

Avance económico de la obra: **19%**
Monto vigente con IVA: **\$8.843.157.799,45**
Avance físico de la obra: **12%**

Emisario Planta Riachuelo

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

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

Avance económico de la obra: **69%**
Monto vigente con IVA: **\$27.428.373.905**
Avance físico de la obra: **71%**

No te pierdas el documental sobre
la obra **Sistema Riachuelo**

www.aysa.com.ar



Planta Depuradora Sudoeste

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

Avance económico de la obra: **72,04%**
 Monto vigente con IVA: **\$3.416.067.426**
 Avance físico de la obra: **67%**
 Capacidad de tratamiento: **259.200 m³/día**



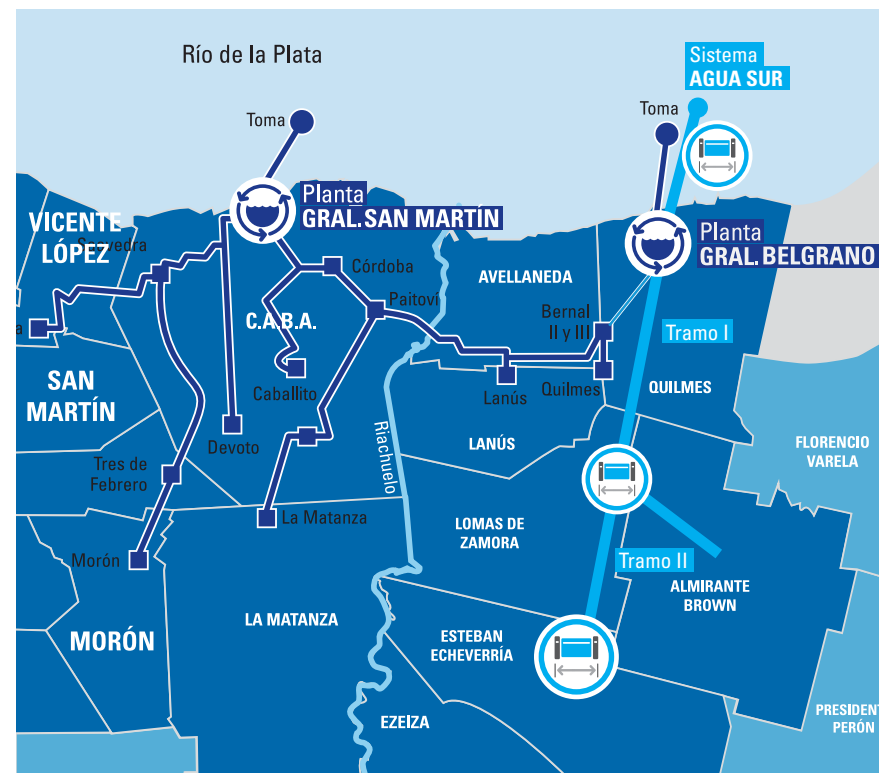
Planta Depuradora Hurlingham

Durante 2019 se continuaron las obras de ampliación de la Planta Depuradora Hurlingham, que permitirán tratar los líquidos cloacales colectados en el sistema de saneamiento de los municipios de Hurlingham, Morón, Ituzaingó, Tres de Febrero y parte de San Martín, antes de ser volcados al cuerpo receptor.

Avance físico de la obra: **76%**
 Capacidad de tratamiento: **77.760 m³/día**
 Habitantes beneficiados: **300.000**

Sistema Agua Sur

Las obras del Sistema Agua Sur fueron proyectadas para asegurar e incrementar el abastecimiento de agua potable de la población de la región sur.



Sistema Agua Sur.

Este sistema está destinado a aumentar la capacidad de producción de la Planta Potabilizadora General Belgrano en 1.000.000 m³/día de agua potable. Este aumento de caudal disponible para distribuir permitirá sumar agua superficial a la producción de agua subterránea, e incrementar y mejorar el servicio en los municipios de Quilmes, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría, Almirante Brown, Ezeiza y La Matanza.

El Sistema Agua Sur incluye las siguientes obras:

- Ampliación de la Capacidad de Potabilización de la Planta Potabilizadora General Belgrano. Avance de obras a diciembre de 2019: **17%**
- Río Subterráneo Sur a Lomas de Zamora y Estación Elevadora 1. Avance de obras a diciembre de 2019: **19%**
- Río Subterráneo a Esteban Echeverría y Estación Elevadora 2. Contrato firmado.



Sistema Agua Sur.

Obras en proceso de licitación

Los pliegos de licitaciones y concursos se encuentran disponibles en el sitio web de AySA, modalidad que permitió que se presenten más oferentes a los procesos licitatorios y que aumente la competencia entre empresas proveedoras.

OBRAS EN LICITACIÓN (MONTOS EN PESOS CON IVA)		
Grandes Obras	Red Primaria de Agua - Impulsión Grand Bourg	477.977.726,81
	Red Primaria de Agua Refuerzo Merlo	125.388.855,05
Obras Primarias	Agua	197.396.623,36
	Cloaca	28.640.763,26
Redes Secundarias	Agua	-
	Cloaca	804.777.882,79



Obras de mejora y mantenimiento

AySA lleva adelante un plan que contempla las obras necesarias para mantener un adecuado estado de conservación y funcionamiento de los sistemas de agua potable y de desagües cloacales, con el objeto de asegurar la calidad y continuidad de los servicios.

Las acciones destinadas a optimizar la operación incluyen a plantas potabilizadoras, estaciones elevadoras de agua, plantas de tratamiento de agua subterránea, pozos y rebombes de agua, plantas depuradoras, estaciones de bombeo, redes de distribución y grandes conductos. También se incluyen mejoras edilicias así como renovación de flota y equipos.

Las obras de mejora ejecutadas en las plantas potabilizadoras estuvieron orientadas a:

- Optimizar el proceso de potabilización;
- Renovar los sistemas de alimentación y distribución de energía eléctrica;
- Contar con una alimentación eléctrica suficiente y continua; y
- Optimizar los procesos de producción.

En las plantas depuradoras, algunas obras se centraron en:

- Mejorar los sectores de elevación y de pretratamiento.
- Mantenimiento edilicio de las instalaciones cumpliendo con las recomendaciones de Higiene y Seguridad.
- Mantenimiento electromecánico con el objetivo de asegurar el funcionamiento de las instalaciones.

Las principales obras y tareas de mantenimiento en los grandes conductos consistieron en rehabilitaciones, reparaciones por emergencias, renovaciones de cañerías, entre las que podemos mencionar:

- Construcción de bocas de registro en el conducto Costanero.
- Reparación rotura caño DN 1.400 mm en el Paseo del Bajo.
- Instalación del Acueducto Villa 31, con cañería DN 700 mm.
- Impulsión Ramal Avellaneda.



Grandes Conductos: reparación en la Planta Potabilizadora General San Martín.

INVERSIONES

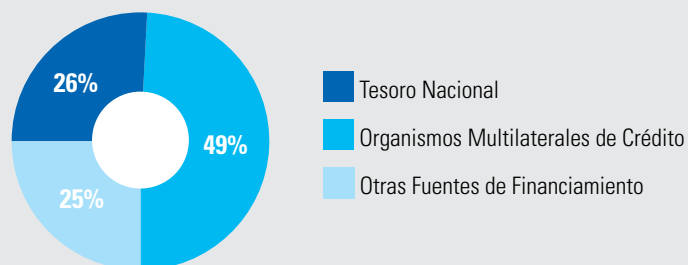
En la siguiente tabla, se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006-2019.

NIVELES DE INVERSIÓN CON IVA (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)									
Año	Total	M&M (**)	Área Ampliada	A/C+T	Expansión	Grandes Obras(*)	Obras BID	Obras BIRF	Obras CAF
2006	73	48	0	0	26	0	0	0	0
2007	260	156	0	12	92	0	0	0	0
2008	690	298	0	38	341	13	0	0	0
2009	1.916	301	0	91	549	919	0	0	57
2010	2.056	456	0	91	365	1.005	72	0	68
2011	2.959	600	0	109	728	1.071	244	0	206
2012	3.611	764	0	168	923	1.311	343	0	101
2013	4.038	976	0	153	1.441	1.014	435	0	20
2014	5.649	1.719	0	180	1.259	856	574	934	127
2015	6.783	2.354	0	179	1.770	830	1.094	152	406
2016	9.653	3.538	37	190	2.419	416	1.314	1.589	151
2017	17.745	4.789	267	289	5.275	717	1.400	4.217	792
2018	20.149	5.856	920	316	5.266	887	1.454	4.428	1.022
2019	25.214	5.678	769	426	3.672	534	2.545	8.923	2.667
TOTAL	100.797	27.534	1.992	2.242	24.126	9.570	9.475	20.243	5.616

(*) Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas (2008-2019), Planta del Bicentenario (2008-2018), Acueducto Juan Manuel de Rosas Escobar (2014-2019) y Planta Dock Sud (2014-2019).

(**) M&M: Mantenimiento y Mejoras. Incluye el contrato con Aguas de Zártego (2014-2017).

FUENTES DE FINANCIAMIENTO



Planta Depuradora Hurlingham.

COSTOS OPERATIVOS

ESTRUCTURA DE RESULTADOS COMPARATIVA CON EL EJERCICIO ANTERIOR*

AÑO	2018	2019
Resultado Bruto	7,012	6,039
Resultado Operativo	(19,566)	(19,015)
Otros Ingresos y Egresos	166	(26)
Resultados Financieros y por Tenencia	(8,704)	750
Resultado Neto	(28,104)	(18,291)
Transferencias del Estado Nacional	0	0
RESULTADO NETO (PÉRDIDA) / GANANCIA	(28,104)	(18,291)

PRINCIPALES GASTOS DEL EJERCICIO*

Rubros principales	2018	2019
Sueldos y Cargas Sociales	18,025	17,124
Reparaciones y Mantenimiento de Bienes de Uso	5,174	4,875
Consumo de Insumos Químicos	2,862	3,562
Energía y Combustible	3,709	3,869
Impuestos y Tasas	2,299	2,458

*Valores expresados en millones de pesos, sin IVA y ajustados por inflación.

DESEMPEÑO AMBIENTAL



42. MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO

47. PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

49. ENERGÍA

51. IMPACTO AMBIENTAL

52. PROYECTOS AMBIENTALES

52. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

AySA asume un compromiso con el cuidado del entorno, la prevención de la contaminación y la conservación de los recursos hídricos, considerando el impacto actual y futuro de su actividad. En este sentido, promueve el monitoreo y el cuidado del ambiente, el desarrollo de prácticas sustentables en la operación y la gestión sustentable en las distintas áreas de la empresa.

MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO

Con el fin de mantener un uso racional y sustentable del recurso, AySA lleva adelante un programa de monitoreo de modo de mantener un diagnóstico actualizado de la calidad de los distintos cursos de agua. Para ello, se dispone de:

- **14** estaciones fijas de monitoreo
- **1** estación móvil
- **2** barcos-laboratorio



Barco-laboratorio Orión.



Tareas específicas de diagnóstico y prevención

Conocimiento de la calidad del entorno de las torres toma

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

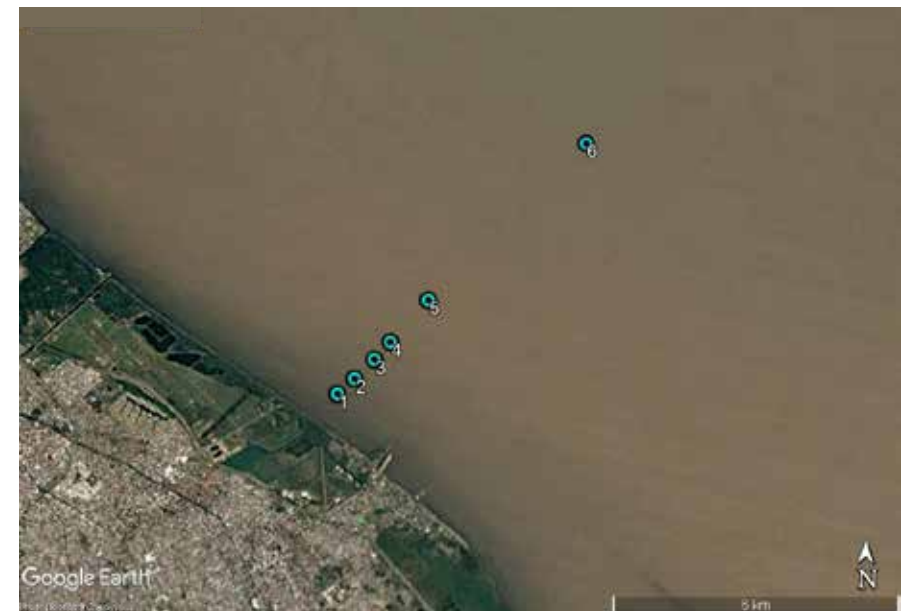
Durante el año 2019, se realizaron **13** transectas de la Planta Potabilizadora General San Martín, **12** de la Planta Potabilizadora General Belgrano y **7** de la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.



Transecta Planta Potabilizadora General San Martín.



Transecta Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.



Transecta Planta Potabilizadora General Belgrano.

Medición y evaluación de calidad en eventos de floraciones algales

En el esquema de monitoreo de calidad del Río de la Plata, durante los meses de enero y febrero, y de octubre a diciembre, se realizan muestreos preventivos para evaluar la concentración algal aguas arriba de las tomas. Durante el año 2019 se realizaron **17** relevamientos.

Monitoreos por aparición de olor

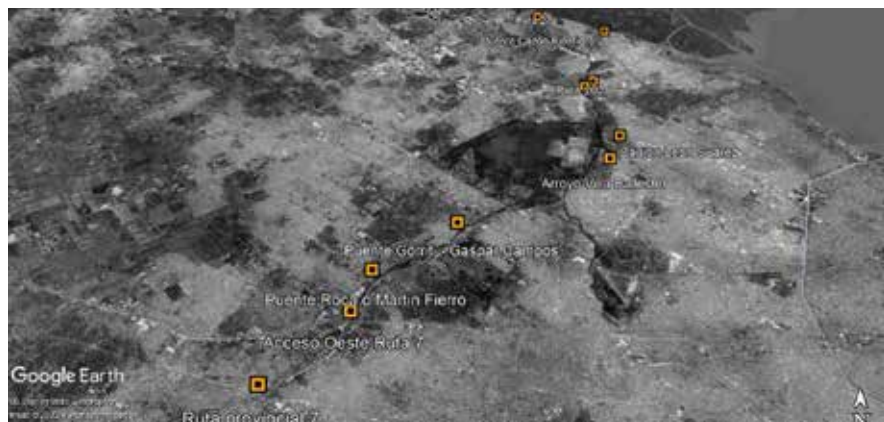
Durante el mes de octubre, debido a la presencia de olor en el agua cruda de la Planta Potabilizadora General San Martín, se realizaron relevamientos en el Río de la Plata y en el Delta del Paraná con el objetivo de determinar la fuente del olor y la evolución del evento.

Plan de acción en la cuenca del río Reconquista

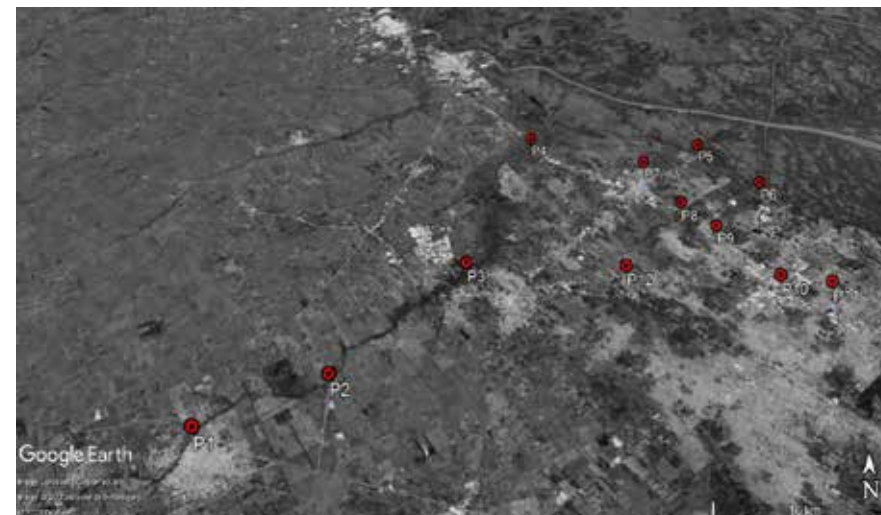
Se realizaron tareas de muestreo y de mediciones hidráulicas, tanto en las cuencas de los ríos Reconquista y Luján como en otras zonas del Delta del Paraná. En total se realizaron:

- **90** muestreos de calidad en la cuenca del Reconquista.
- **56** muestreos de calidad en la cuenca del Luján.
- **38** muestreos de calidad unificando puntos de ambas cuencas.
- **6** operativos de fondeo y descarga de datos para obtener información sobre la velocidad de la corriente en 7 puntos del delta.

Todos estos datos serán fuente de información para el desarrollo de un modelo de calidad e hidrodinámico de la zona de influencia de las tomas.



Muestreos en el río Reconquista.



Muestreos en el río Luján.

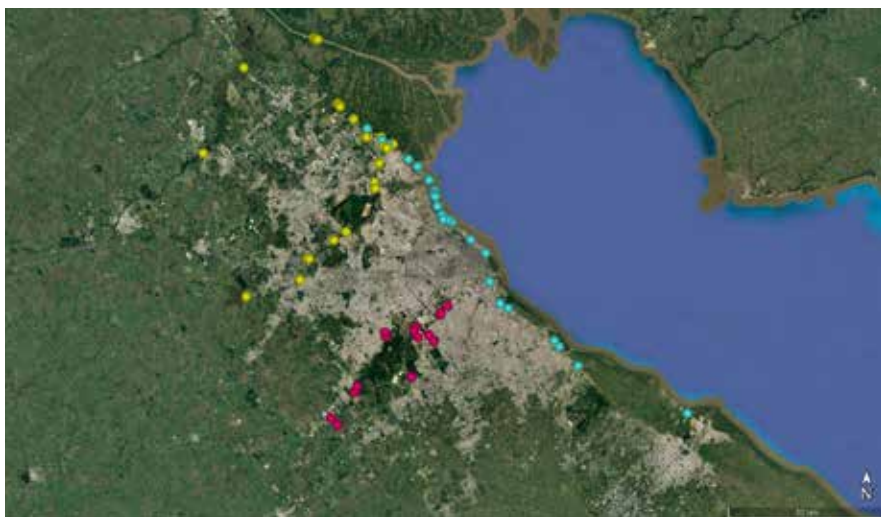


Muestreos unificando puntos de las cuencas de los ríos Reconquista y Luján.

Monitoreo del recurso superficial

El monitoreo de las fuentes de abastecimiento “Río de la Plata” y “Paraná de las Palmas” se complementa con muestreos para caracterizar la calidad de los cursos de agua afluentes. Esto se realiza a través del análisis de parámetros, cuyos valores pueden afectar las condiciones normales de las fuentes de abastecimiento. Los análisis permiten distinguir la naturaleza y el impacto de las principales descargas en el curso de agua.

CAMPAÑAS 2019	MESES	PUNTOS DE MUESTREO
● Principales descargas al río Luján y al Río de la Plata	Junio	22
	Agosto	22
	Noviembre	21
● Ríos Reconquista, Luján y Paraná de las Palmas	Febrero	23
	Mayo	21
	Agosto	22
	Octubre	23
● Río Matanza Riachuelo	Marzo	13
	Julio	14
	Noviembre	14

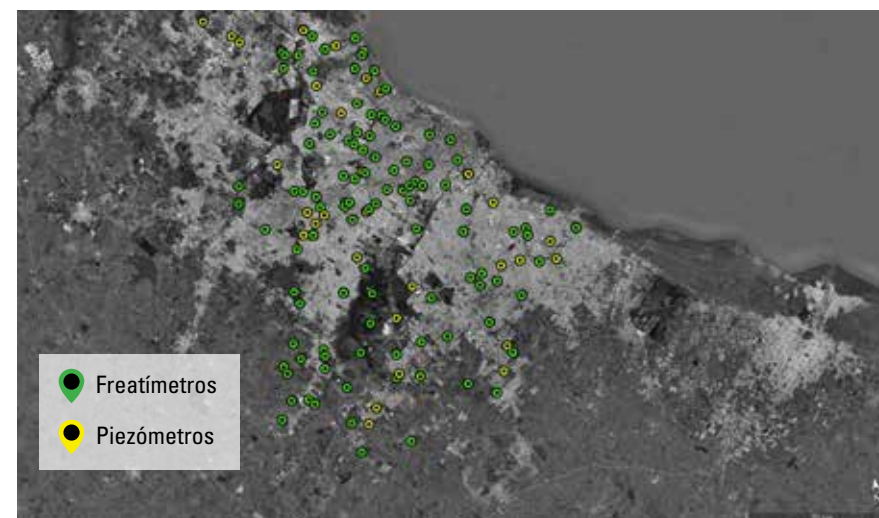


Plano de ubicación de los sitios de muestreo de la campaña 2019.

Monitoreo del recurso subterráneo

Mediciones de niveles

AySA continúa con el Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, que incluye dos mediciones de niveles anuales en **274** puntos (freatímetros y piezómetros) instalados en los municipios del área de concesión. En 2019, se realizaron **2** campañas semestrales de medición de niveles durante los meses de abril y octubre.



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

Calidad del agua subterránea

El objetivo es aprovechar los freáticos de la red del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo para determinar la influencia de la prestación de los servicios de agua y cloaca en la calidad del agua subterránea (específicamente de la napa freática), dentro del área de acción de AySA, a través de análisis fisicoquímicos y microbiológicos. Para elegir los puntos de monitoreo se contemplaron las cinco regiones de la estructura operativa de la empresa. En cada región, se seleccionaron grupos de pozos tales que su ubicación cumpliera las siguientes características:

- Grupo 1: área servida con red de agua y cloacas
- Grupo 2: área servida solo con red de agua
- Grupo 3: área servida solo con red de cloacas
- Grupo 4: área sin servicios

PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

AySA implementa varios programas con el fin de asegurar una gestión ambiental integral de residuos y promover la conciencia ambiental entre el personal. Los programas contemplan la gestión de residuos sólidos urbanos (RSU) y otros residuos especiales.

Plásticos

- **Separación y reciclado:** este programa, destinado al personal de la empresa, tiene como objetivo separar y reciclar los plásticos de uso diario con el fin de proteger el medio ambiente y colaborar con la disminución de los costos operativos y ambientales de la empresa.
- **Capacitaciones y campañas de difusión:** se realizan encuentros de capacitación y campañas de difusión para el personal, a través de los distintos medios de comunicación, a fin de promover la separación de plásticos de uso cotidiano en el ámbito laboral.

Entre los años 2016 y 2019, se llevaron a cabo **103** capacitaciones, en las que participaron **1.778** trabajadoras y trabajadores de los **46** establecimientos participantes.

- **Utilización de plásticos reciclados:** a nivel operativo, se promueve la utilización de materiales sustentables para el reemplazo de materiales tradicionales, por ejemplo, floculadores, compuertas y rejas, que originalmente se elaboran en madera y hierro.
- **Análisis de ciclo de vida de producto:** se realizó con el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) el análisis de ciclo de vida de producto, con el objetivo de conocer los impactos ambientales asociados a dos listones con funciones equivalentes: madera plástica y madera natural de lapacho, ambos utilizados en la Planta Potabilizadora General Belgrano.
- **Búsqueda de empresas proveedoras:** se seleccionaron aquellas con las que se pudiera intercambiar el plástico recolectado en el programa por elementos de utilidad para la empresa. De esta manera, se incrementó la cantidad de empresas de reciclado plástico en la base de empresas proveedoras de servicios sustentables.

- **Mates elaborados con plástico reciclado:** durante 2019, parte del plástico recolectado se entregó a la Cooperativa San Vicente, dedicada al servicio de acopio, recolección y recuperación de materiales reciclables. Se entregaron **3.283 kg** y, a cambio, se recibieron **500** mates realizados con materiales reciclados, que fueron entregados al personal de los establecimientos participantes del programa que mayor cantidad de plástico recolectaron en los últimos años.



- **Convenio con Cooperativa Los Topos:** se firmó el Convenio de Asistencia Técnica y Fortalecimiento Institucional con la Cooperativa Los Topos en el marco del Plan de Reciclaje Inclusivo y Economía Circular. Entre sus actividades, la cooperativa desarrolla un programa de recuperación de materiales reciclables.

Programa de separación y reciclado de plásticos:
3,76 Tn de plástico recuperado en 2019.

Papel

- **Uso sustentable de papel:** con el objetivo de reducir el consumo de papel, se promueve la reducción de impresiones y la impresión a doble faz. Todos los sistemas de impresión se configuran para que funcionen en "modo ahorro".

Fundación Garrahan

AySA continúa su compromiso con el cuidado del medio ambiente y para ello promueve, en los establecimientos propios, la recolección de papel y de tapitas plásticas. Lo recolectado se entrega a la Fundación, para su posterior incorporación al circuito de reciclado.

En 2019, se donaron **46.802 kg** de papel para reciclado. Este valor contribuye a evitar la tala de 791 árboles medianos. También se donaron **371 kg** de tapitas plásticas, es decir, unas 148.400 tapitas.

Además, se donaron **8.041 kg** de otros materiales reciclables, como cartón y equipamiento informático.

Digitalización

- **Recibo de Sueldo Digital:** AySA distribuye el recibo de sueldo por medios digitales. El personal accede al mismo de manera eficiente, práctica y sustentable, desde cualquier computadora de la empresa. También pueden gestionar, de manera digital, licencias y permisos.
- **Factura Digital:** las/os usuarias/os pueden acceder a sus últimas facturas en forma digital, en la Oficina Virtual disponible en el sitio web de AySA.
- **Documentos:** se continuó con el proceso de digitalización de documentos –legajos de órdenes de compras, certificaciones de obras, facturas, recibos y planos, entre otros– y ya se produjeron **3.089.206** imágenes.

Aceites vegetales usados domiciliarios (AVU)

- **Programa de Recolección:** AySA lleva adelante un programa de recolección de aceites de uso domiciliario para promover el uso sostenible del sistema de desagües cloacales. De este modo, se procura prevenir el taponamiento de cañerías y la contaminación del agua.
- **Agencia de Protección Ambiental (APrA):** AySA continúa trabajando junto a la Agencia de Protección Ambiental (APrA) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el Programa de Gestión de Aceites Vegetales Usados (AVUs) de Generación Domiciliaria.



Donación de equipamiento informático a la Fundación Garrahan.



Recibo de sueldo digital.

ENERGÍA

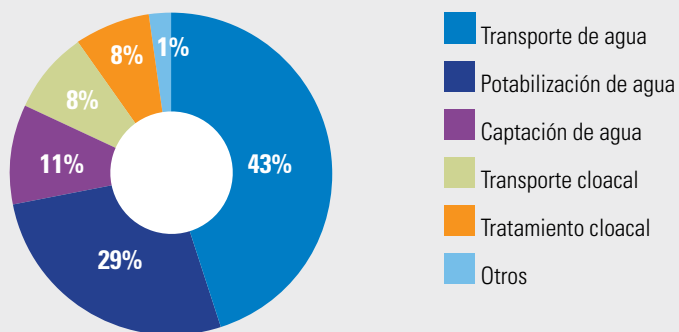
El suministro de energía eléctrica es imprescindible para el desarrollo de la actividad que lleva a cabo AySA en su área de acción ya que los procesos de potabilización y depuración dependen en gran parte del bombeo. Por este motivo, se desarrolla un Plan de Energía Eléctrica cuyos principales objetivos son garantizar la operatividad del servicio, procurar satisfacer las necesidades actuales y futuras sin afectar el medio ambiente y promover la mejora en los procesos de eficiencia energética, a través de nuevos desarrollos tecnológicos, nuevas herramientas de análisis energético y nuevos procesos de gestión.

ENERGÍA ACTIVA

2018 735,005,441.5 kWh

2019 718,990,406.5 kWh

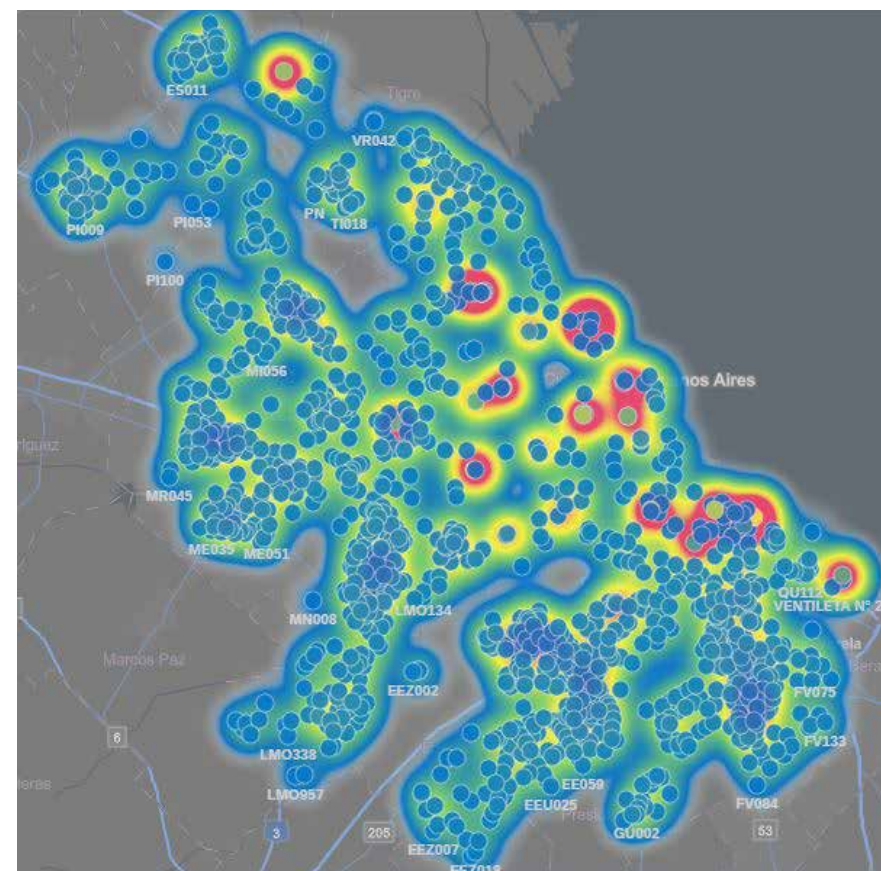
DISTRIBUCIÓN DE CONSUMOS POR PROCESO



Descripción del Sistema

El abastecimiento a los puntos de consumo de AySA se realiza siempre a través de la red de distribución eléctrica de las empresas distribuidoras que prestan el servicio (EDENOR o EDESUR). Debido a la expansión del servicio, a partir del año 2016, la cantidad de suministros se ha incrementado de forma considerable.

AySA es uno de los mayores consumidores de energía del área metropolitana. Actualmente AySA contrata 1.378 suministros, 752 con EDENOR (54,6%) y 626 con EDESUR (45,4%), para CABA y los 26 municipios del conurbano bonaerense de su área de concesión.



Dispersión y mapa de calor.

Principales acciones

AySA implementa acciones destinadas a incrementar el uso responsable y eficiente de la energía, entre las que se destacan:

- Identificación y sistematización de los procesos relacionados con la energía, a través de la implementación de un Sistema Informático Corporativo, mediante el cual se pueden visualizar el seguimiento de las novedades de los suministros, los cortes de energía de emergencia y programados, y las variaciones de tensión.
- Implementación de un Plan Integral de medición de calidad y cantidad de energía, mediante el cual se visualizan online los principales suministros. Este plan permite evaluar la alteración del servicio eléctrico que impacta en la continuidad de la prestación del servicio de agua o de saneamiento en las principales instalaciones.
- Realización de estudios de eficiencia energética para las grandes obras de infraestructura a través de los cuales se determina, desde el proyecto hasta la evaluación operativa, la conveniencia de tecnologías a utilizar y de niveles de tensión a contratar.

Abastecimiento de Energías Renovables

En relación al cumplimiento de la Ley 27191/15 “Régimen de Fomento Nacional para el uso de Fuentes Renovables de Energía destinada a la Producción de Energía Eléctrica”, se adjudicó la contratación a la empresa Vientos La Genoveva II (subsidiaria de Central Puerto S.A.) para los 10 principales suministros de AySA.

El contrato entró en vigencia en septiembre de 2019, y desde esa fecha hasta diciembre de 2019 los Grandes Usuarios de AySA consumieron un total de 26.737,2 MWh de Energía Renovable, lo que significó el 11% de la demanda total de AySA para ese período.

Con esos valores se superó el mínimo del 12% pautado por la Ley 27191. El ahorro logrado fue de 2,9 millones de pesos en el primer mes, y el ahorro acumulado logrado por la implementación del contrato de Energías Renovables fue de 14,4 millones de pesos en los primeros cuatro meses de vigencia (septiembre / diciembre).

Centro de Monitoreo de Energía (CME)

Uno de los principales objetivos del CME es lograr la instalación de medidores de energía en todos los suministros, priorizando la medición de todos los suministros que consuman más de 300 kW, ya que sobre ellos rige la legislación relativa a energía renovable.

Se actualizaron las pantallas de monitoreo con los nuevos medidores incorporados. De 155 medidores se pasó a 185, de los cuales 128 reportan online. Actualmente, hay 209 medidores instalados, correspondientes a 185 suministros. El consumo medido en línea corresponde al 87% de la energía total de AySA.



Energía – Mapa general.

Acciones de eficiencia energética

Durante 2019 se logró un ahorro del consumo de **16.015 MWh** respecto de 2018. Esto representa un 2,2% menos de consumo de energía. Además, la contratación de Energía Renovable permitió reemplazar **26.737,2 MWh** de energía convencional.

La suma de los ahorros en consumo más la generación renovable es de 42.752,2 MWh. Se trata de un ahorro en energía convencional equivalente a una reducción de **19.238,5 Tn CO₂** respecto de 2018.

IMPACTO AMBIENTAL

Estudios de Impacto Ambiental

AySA elabora Estudios de Impacto Ambiental (EslA) sobre obras programadas de diversa complejidad y magnitud que se desarrollan en su área de concesión.

A fines de 2017, se cambió la metodología de elaboración de EslA, por la cual se realiza un estudio por cada cuenca hídrica, y se analizan las obras a realizarse en el período 2017-2023. Aproximadamente el 90% de las obras proyectadas a 2018 ya contaban con EslA. Los estudios incluyen proyectos correspondientes a plantas de tratamiento de efluentes, estaciones de bombeo de líquidos cloacales, plantas de potabilización, estaciones elevadoras y redes.

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

Desde el año 2006 se han elaborado **335** EslA, que corresponden a **1.489** proyectos. En 2019 se realizaron **6** EslA que corresponden a **12** Proyectos.

Solicitar un Estudio de Impacto Ambiental de las obras

www.aysa.com.ar



Seguimiento ambiental de obras

AySA realiza el seguimiento ambiental de las obras en ejecución a fin de promover el desempeño sustentable de las mismas. Durante 2019 se realizaron **511** inspecciones ambientales:

- **451** corresponden a obras contempladas en el artículo 121 del Marco Regulatorio: estaciones de bombeo, estaciones elevadoras, plantas de ósmosis inversa y aquellas que cuentan con financiamiento de organismos de crédito internacionales.
- **60** corresponden a obras de grandes conductos o redes.

A todas las contratistas del Plan de obras de AySA se les requiere presentar mensualmente datos de variables, a partir de los cuales se confeccionan indicadores ambientales. Estos permiten evaluar los estándares de desempeño ambiental de las contratistas y proponer acciones correctivas en pos de una mejora continua.

En 2019, se plantaron y se repusieron **154** ejemplares de árboles y arbustos —en su mayoría especies nativas seleccionadas especialmente, de acuerdo a las características de la zona—, con el fin de compensar el impacto de la extracción de árboles por la ejecución de las obras.

Monitoreo social de obras

AySA desarrolla y monitorea distintas actividades relacionadas con la ejecución de las obras, de modo de cumplir con los lineamientos establecidos en los estándares ambientales y sociales, así como con los requerimientos dispuestos por los organismos internacionales de financiamiento.

En este sentido, para responder a la necesidad de establecer canales de comunicación con los actores afectados y otras partes interesadas, se viene implementando una herramienta de monitoreo social que permite realizar un seguimiento periódico de los proyectos en sus distintas fases. Se trata de un cuestionario, que puede aplicarse tanto de manera online como presencial, cuyo objetivo es indagar acerca de las opiniones sobre los distintos aspectos del desarrollo de un proyecto. Dirigido principalmente a vecinas/os vinculadas/os a obras, se busca relevar reclamos, afectaciones habituales y nivel de satisfacción con las respuestas brindadas por AySA. Esta información es de suma importancia porque permite establecer un canal de comunicación con las personas beneficiadas por el proyecto, incorporando sus solicitudes, quejas o inquietudes a los procesos de gestión ambiental y social.

De este modo, durante el año 2019 se realizaron, bajo ambas modalidades, un total de **326** cuestionarios a vecinas/os de **21** obras, tanto en su etapa constructiva como en proyectos finalizados.

PROYECTOS AMBIENTALES

Uso de biosólidos como cobertura final en relleno sanitario

En el marco de un convenio de colaboración técnica entre AySA, TECSAN y CEAMSE, se realizó el proyecto piloto de biocobertura, que consistió en enviar barros de la Planta Depuradora Norte (PDN) de AySA al relleno sanitario ubicado en el Complejo Ambiental Norte III (CEAMSE). El objetivo fue evaluar las ventajas de utilizar biosólidos (barros tratados) en la cobertura final de los módulos del relleno sanitario.

El proyecto piloto, que comenzó en 2018, consistió en el transporte, procesamiento y valorización de 14.000 toneladas de barros digeridos y deshidratados de una de las plantas depuradoras de AySA. Una de las principales ventajas de este proyecto fue evitar el transporte de barros al *landfarming*, a una distancia de 122 km, reemplazándolo por un destino a 11 km de distancia que redujo así los costos de transporte.

Adicionalmente, este proyecto permitió crear un pastizal con una densa cobertura vegetal, incrementando de manera significativa la visita de aves, insectos benéficos del suelo, insectos polinizadores y otros animales silvestres que contribuyen a la recomposición del ecosistema original de la zona.



Ciclo de crecimiento *Rye Grass* + Avena. Fases: Macollaje y Reproductiva-Floración.

COMUNICACIÓN AMBIENTAL

En 2019 se realizaron diversas campañas y actividades de difusión destinadas al personal de la empresa. La información difundida y las actividades propuestas abarcaron el Programa de Aceites Vegetales Usados Domiciliarios, el Programa de Separación y Reciclado de Plásticos, el Día Mundial Del Medio Ambiente, los “ecotips” referidos al consumo responsable de agua, papel, energía eléctrica e insumos y la Campaña No te Olvides, que promueve buenos hábitos en el ámbito de trabajo.

También se realizó una campaña por el Día Mundial del Reciclaje, en la cual se recolectaron otros materiales reciclables, y la campaña Kit Comedor en la que se entregaron cubiertos reutilizables y bolsas ecológicas al personal.

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, se llevó a cabo el “Concurso Ecoescritores”, una convocatoria para la presentación de cuentos, relatos cortos y textos ilustrados con temática medioambiental dirigida a las/os trabajadoras/es, con el objeto de que expresen su visión sobre el estado actual y futuro del medio ambiente. Las presentaciones fueron publicadas en Intranet y se realizó la impresión de 100 ejemplares que se distribuyeron entre las/os participantes.

Convocatoria Eco Escritores

Con motivo de la **Semana del Medio Ambiente**, la Dirección de Sustentabilidad se propone generar una **convocatoria de escritos con temática medioambiental** (cuentos, relatos cortos, textos ilustrados, poesía o cómics que expresen la visión que el autor tiene sobre el Medio Ambiente y su estado actual y futuro) **realizados por empleados**, con el objeto de celebrar el tema abordado y generar conciencia.

Lanzamiento de la convocatoria: 3 de junio de 2019.
Presentación de las obras: desde el 3 de junio hasta el 28 de junio de 2019.
 ¡Leé los detalles en la columna derecha de la Sección Servicios!

Logos: aysa Dirección de Sustentabilidad, SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE, Sin Contaminación del Aire

DESEMPEÑO SOCIAL



53. PLANES AGUA + TRABAJO (A+T) Y CLOACA + TRABAJO (C+T)

54. PROGRAMA CULTURAL

55. PROGRAMA EDUCATIVO

57. PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN

58. CERCA DE LA COMUNIDAD

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

PLANES AGUA + TRABAJO (A+T) Y CLOACA + TRABAJO (C+T)

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

En 2019, **1.026** cooperativistas, profesionales y administrativas/os trabajaron en las obras. Además, **8** cooperativas y **130** participantes fueron capacitadas/os y se completaron **4.776** horas de formación.

PLANES A+T Y C+T



OBRAS
905



KM DE REDES INSTALADAS
3.321



CONEXIONES INSTALADAS
307.903



BENEFICIARIAS/OS
1.453.584

Datos a diciembre de 2019.



Los planes se conforman con una dinámica de trabajo asociado, con roles y responsabilidades asumidas por diferentes actores:

AySA

- Administra y financia.
- Interviene en aspectos técnicos y sociales de la obra.
- Capacita a cooperativistas a través del Instituto de Formación Profesional Leopoldo Marechal.

Agencia de Planificación (APLA)

- Realiza el seguimiento de los Planes, el estado de avance de las obras y el nivel de inversión.

Cooperativas de trabajo

- Aportan la mano de obra para su ejecución.
- Reciben una remuneración según el grado de avance mensual de las obras.
- El Instituto Nacional de Economía Social (INAES) acompaña el proceso de inscripción y conformación de cada cooperativa, ofreciendo capacitación en aspectos legales y administrativos.

Municipios

- Son el ente ejecutor de las obras.
- Presenta las áreas a expandir.
- Administran recursos transferidos por AySA.
- Contratan a las cooperativas de trabajo.

Plan de gestión de urbanizaciones emergentes (UREM)

Este abordaje contempla las particularidades de los barrios que, por sus características urbanísticas, sociales y técnicas, requieren de procedimientos específicos para ser incorporados como usuarios de los servicios que presta AySA. Se reconocen tres tipos de UREM: villas, asentamientos y conjuntos habitacionales.

Acciones 2019:

- Relevamiento de urbanizaciones emergentes*.
- Interacción y articulación con organismos y entidades relacionados a UREM.
- Elaboración de publicaciones con información sistematizada en Despliegue Gis*.

*correspondiente a municipios incorporados a partir de 2016.

PROGRAMA CULTURAL

AySA lleva adelante el Programa Cultural Fuente Abierta con la misión de sensibilizar sobre la importancia y el valor del agua y el saneamiento. Para ello, facilita el acceso a información y difunde conocimientos que promueven la conciencia ambiental y ponen en valor el legado vinculado con la historia de los servicios en la Argentina, generando, a su vez, espacios de encuentro e intercambio con la comunidad.

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

Museo del Agua. Ofrece la posibilidad de conocer el pasado vinculado con las obras de agua potable y saneamiento, especialmente el magnífico edificio que lo alberga, el Palacio de las Aguas Corrientes. También, en el Museo se puede descubrir la historia de lo cotidiano, a través de su interesante colección compuesta por piezas y artefactos sanitarios. **Cantidad de visitantes: 41.127**

Biblioteca Agustín González. Especializada en Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, pone a disposición su valioso acervo documental para facilitar el acceso a la información y promover el conocimiento sobre estas temáticas y disciplinas relacionadas. **Cantidad de consultas y entrega de material: 1.707**

Archivo de Expedientes y Planos Históricos. Declarado Bien de Interés Histórico Nacional, conserva un fondo documental único sobre obras y aspectos clave del desarrollo urbanístico y arquitectónico de la Ciudad. De allí la relevancia que posee para el conocimiento y la investigación edilicia de nuestra Nación. **Cantidad de consultas: 22.721**

Ciclos de Arte. AySA realiza exhibiciones artísticas relacionadas con el agua y el ambiente, pues considera que el arte es un medio único para transmitir mensajes y para cultivar y desarrollar la intuición comprensiva.

Muestras desarrolladas en 2019:

- "Los colores del agua". Artista: Dolores Claver
- "Agua, el capital simbólico de la forma". Artista: Carolina Bohl
- "Todo sirve". Artista: Edgardo Nelson Rodríguez



Muestra "Agua, el capital simbólico de la forma".

Actividades de extensión:

- Centenario de la Biblioteca Ing. Agustín González. La celebración contó con la presencia de importantes referentes del sector. Asistentes: **100**
- 1° Encuentro de Archivos Históricos. AySA organizó este encuentro con el propósito de propiciar un espacio para la profesionalización, intercambio y promoción de la importante labor que realizan estas instituciones. Asistentes: **85**

Homenaje al Arq. Jorge Tartarini, referente nacional e internacional sobre patrimonio sanitario, uno de los fundadores del Museo del Agua y su director entre 1996 y 2019. Como parte de este tributo, la zona de los tanques, corazón del Museo del Agua, pasó a llamarse "Sala Arq. Jorge Tartarini". Asistentes: **80** personas

PROGRAMA EDUCATIVO

AySA lleva adelante un Programa de Visitas a Plantas para que los diferentes públicos conozcan los procesos de potabilización y depuración, y se interioricen sobre la preservación del ambiente y el uso racional del recurso.

Visitas escolares y comunitarias a plantas. Las visitas están dirigidas a instituciones educativas públicas y privadas y a organizaciones sociales, con el objetivo de dar a conocer los procesos que se realizan en las plantas potabilizadoras.

En 2019, el Programa recibió **15.654** visitantes de **343** instituciones y realizó **636** visitas en 16 plantas de AySA.



Visita escolar en la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

VISITAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS A PLANTAS

	2018	2019
Visitas	403	420
Estudiantes	11.052	11.680
Instituciones	247	254
Plantas	3	3

En 2019, se destacaron las siguientes actividades:

- **Escuelas especiales:** participaron estudiantes de diferentes instituciones tales como Cascos Verdes y Escuela Especial Aprender a Aprender de Ramos Mejía, entre otros.
- **Escuelas secundarias:** participaron estudiantes de 26 escuelas técnicas.
- **Otras instituciones:** Se realizaron visitas en conjunto con el Programa Conociendo Buenos Aires (GCBA).

Promoción y difusión del Programa en verano: 34 participaciones, en 15 colonias de CABA y de la provincia de Buenos Aires, con actividades didácticas y recreativas en las que participaron 893 niñas y niños de entre 8 y 12 años.

Visitas técnicas a plantas. Se llevan a cabo en plantas potabilizadoras, depuradoras y en grandes obras de infraestructura, como el Sistema Riachuelo y el Sistema Agua Sur. Están dirigidas a organismos nacionales e internacionales; representantes estatales de la Nación, provinciales, municipales y legisladores; empresas del sector y otras; organizaciones no gubernamentales; asociaciones vecinales y representantes de usuarios/os; periodistas; universidades y academias; y público interno.



Visita técnica a Planta Depuradora Norte.

VISITAS TÉCNICAS A PLANTAS

	2018	2019
Visitas	182	216
Visitantes	3.403	3.974
Instituciones	92	89
Plantas / Obras	16	13

AventurAgua en el Palacio. Un viaje para descubrir el mundo del agua. AySA lanzó esta nueva propuesta lúdico-educativa, dirigida al nivel inicial y al primer ciclo de escuelas primarias, que busca que niñas y niños descubran la importancia del agua en su vida, cómo llega hoy a sus casas y cómo llegaba en la época colonial, para reflexionar sobre el valor de este recurso y la necesidad de cuidarlo. Participaron de la propuesta **4.283** personas y se realizaron **142** visitas.



Participación del nivel inicial en Aventuragua.

Ludoteca. También en 2019, se inauguró este espacio en el Palacio de las Aguas Corrientes, donde además de juegos, se realizan talleres de arte y de reciclado.

PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN

AYSA + CERCA. Como parte de las acciones promocionales que AySA desarrolla para el público infantil, durante el año 2019, se llevó a cabo el programa denominado AySA + CERCA, con el propósito de enseñarle a chicas y chicos a reutilizar diversos materiales, transmitiéndoles la importancia que reviste para el cuidado del ambiente y reafirmando así el compromiso de la empresa en este sentido.

- **Acción conjunta AySA – CEAMSE. Mar del Plata.** En el marco de la acción conjunta de verano con CEAMSE y OSSE Mar del Plata, AySA estuvo presente en la ciudad de Mar del Plata, con una actividad de concientización sobre uso racional del agua y sobre contaminación por plásticos, resaltando la importancia de cuidar los mares y ríos, y de cambiar hábitos para cuidar nuestro entorno. **9.300** participantes.
- **Actividades participativas para toda la familia.** Obra de teatro *Gota a gota el agua se agota*; shows de mimo, títeres y música en vivo; y taller de reciclado. **4.079** participantes.

Tecnópolis 2019

La propuesta de AySA se centró en el servicio, la concientización y las obras más importantes de la empresa. Se realizó una acción de proximidad en la Plaza del Agua, con una kermesse que apuntaba a la valoración y al cuidado del recurso, a partir de diferentes consignas lúdicas. Participaron de la kermesse **88.814** personas. Visitaron la Plaza del Agua **248.057** personas.

AySA presentó también una **Experiencia de realidad virtual del Sistema Riachuelo**. Las/os participantes pudieron experimentar en primera persona la visita a la obra del Sistema Riachuelo a través de lentes de realidad virtual, con tecnología avanzada, que permitieron al público tener una noción más cercana de la obra, dando la posibilidad de explorarla a través de los sentidos. Participaron **5.054** personas.

Día Mundial del Agua 2019

AySA estuvo presente con la “Kermesse del agua”, en la Plaza Lavalle de la Ciudad de Buenos Aires. Se montaron 5 puestos de juegos:

- “Derribando malos hábitos”, tradicional tumba-latas con información sobre los buenos hábitos en torno al uso del agua.
- “Cada gota cuenta”, juego para embocar donde cada pelota es una gota que vuelve a su ámbito natural, el río.
- “Pesca de residuos”, con cañas se retiran del río los desechos y se separan en basura y reciclables.
- “Un vaso de arte”, propuesta artística para dejar un mensaje alusivo en un vaso ecológico.
- “La Rueda del desarrollo sostenible”, trivía referida a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Durante este evento, **10.800** personas tomaron contacto directo con la empresa, participando de las actividades y recibiendo información sobre nuestros servicios y sobre el cuidado del recurso.



CERCA DE LA COMUNIDAD

AySA organiza eventos y participa en diversas convocatorias culturales, ferias y exposiciones, generando espacios de encuentro e intercambio con la comunidad.

Eventos destacados

- **Día Nacional de los Monumentos.** El Museo se sumó a esta celebración organizada por la Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos. Se realizaron 10 visitas guiadas. Visitantes: **1.176**
- **Vacaciones de invierno en el “Re Palacio”.** Durante la segunda semana de vacaciones de invierno, en el Palacio de las Aguas Corrientes, se ofrecieron dos espectáculos de circo educativo *3R Variedad* y *Gota a gota, el agua se agota*, además de visitas guiadas al Museo del Agua y recorrido a la muestra de arte sustentable “Todo sirve”. Participantes: **2.732**
- **Noche de los Museos.** El Museo del Agua formó parte de este clásico de la agenda cultural de la Ciudad bajo la propuesta Trascender que, con dos ejes: *Crear* y *Hacer historia*, invitaba al público a adentrarse en el magnífico Palacio de las Aguas Corrientes, conocer su historia, disfrutar de exposiciones y participar de intervenciones artísticas. Visitantes: **7.117**
- **Open House Buenos Aires.** Para esta ocasión, el Museo del Agua ofreció una visita especial que contemplaba la posibilidad de conocer espacios que no están incluidos en el recorrido habitual. Visitantes: **238**



Noche de los Museos 2019.

Acompañamiento en encuentros masivos

AySA acompaña a la comunidad en diversos eventos culturales, deportivos y religiosos que convocan masivas afluencias de público, colaborando a través del suministro de agua potable. En 2019, estuvo presente en Buenos Aires Playa, BA Celebra, San Cayetano y en la Peregrinación a Luján, entre otros.

Más de **3 millones** de personas fueron abastecidas con agua en más de **77** eventos masivos.



Peregrinación a Luján 2019.



Lo bueno del agua llega.

www.aysa.com.ar
www.lobuenodelagua.com.ar