

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | 2020



Planta Depuradora Norte



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	46
	DESEMPEÑO SOCIAL	57
	ANEXO GÉNERO	63
	ANEXO COVID-19	66







# SOMOS AySA



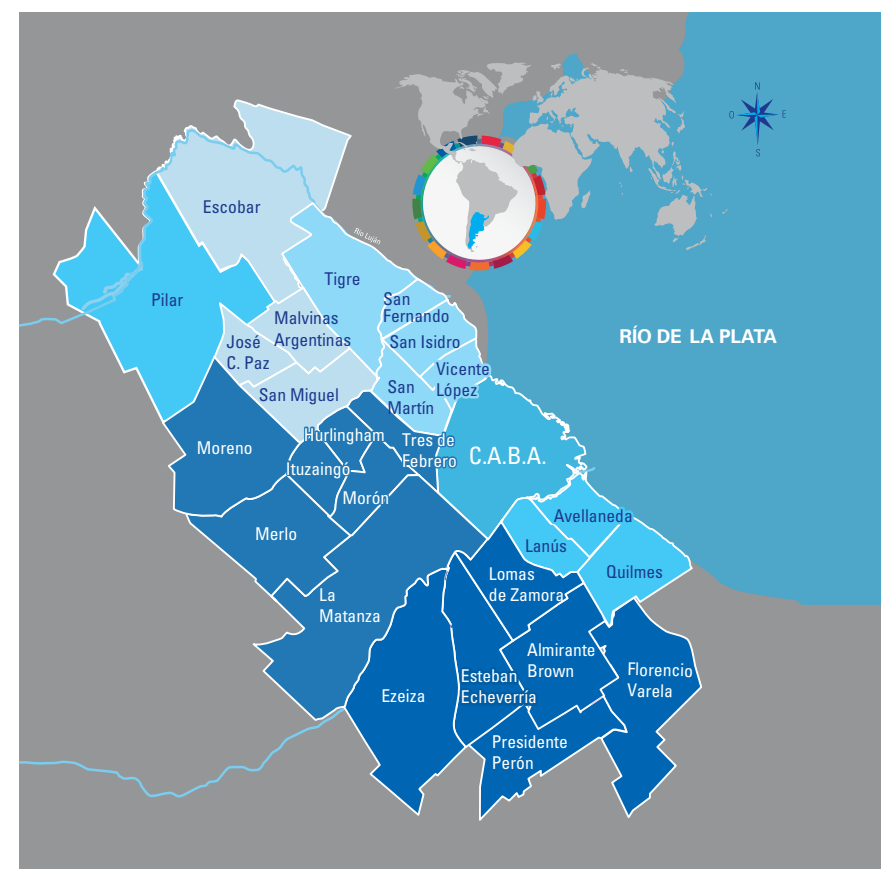
## 6. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## 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 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

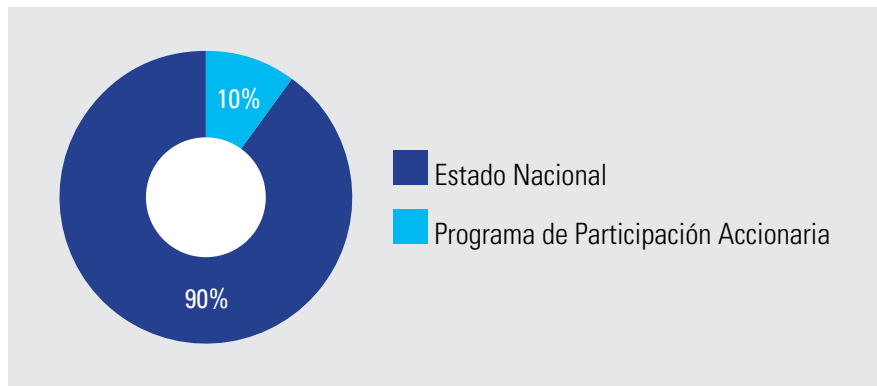
Proveer un servicio de agua potable y saneamiento universal, de calidad sustentable y eficiente, que contribuya al bienestar de la población y al cuidado del medio ambiente.

### 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 (PPA) 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
<b>Presidenta</b>
Malena Galmarini
<b>Vicepresidente</b>
Martín Reibel Maier
<b>Miembros del Directorio</b>
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.

Sobre la base de nuestro compromiso para fortalecer una cultura corporativa basada en los más altos estándares de Ética e Integridad, y teniendo como objetivo primario la prevención, AySA cuenta con 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 Gobernanza e Integridad

Se continuó desarrollando el Plan de Capacitación sobre Gobernanza e Integridad para el personal de la empresa, que es parte estructural del Programa de Integridad de AYSA. Se realizaron **10** talleres, virtuales y sincrónicos, a través del campus virtual de AySA, sobre cuestiones teóricas y prácticas, orientadas a mandos medios.

## Matriz de Riesgos Corporativos

Como resultado de un proceso participativo de las áreas de la empresa, y su correspondiente tratamiento en el Comité de Auditoría Interna y en el Comité de Integridad y Buenas Prácticas, el Directorio de AySA aprobó la Matriz de Riesgos Corporativos de la organización.

Se trata de una herramienta estratégica para identificar las actividades o procesos sujetos a riesgo, cuantificando la probabilidad de que estos eventos sucedan y su impacto potencial.

## 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.



## AySA EN NÚMEROS



Datos al 31 de diciembre de 2020.

\* 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 los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento de toda la Argentina; y también integra 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-Hábitat 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), Centro Argentino de Ingenieros (CAI), Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI) y la Cámara Argentina de la Construcción.

También ha acompañado y brindado apoyo a fundaciones y entidades de bien público relacionadas con temas de inclusión social, salud y medio ambiente, como la Fundación Garrahan, la Fundación Equidad y la Fundación Cartoneros y sus Chicos.

### Cooperación técnica

- Se realizó una jornada de cooperación técnica bilateral entre AySA y ARISU, empresa proveedora de agua potable de Seúl, Corea del Sur. Desarrollado de forma virtual, el encuentro tuvo como eje el intercambio de información y experiencias en los procesos de producción de agua. Ambas empresas, líderes en sus respectivas regiones, se encuentran entre las seis más grandes del mundo.
- Se llevó a cabo un encuentro virtual entre AySA e instituciones del sector del agua de Dinamarca para intercambiar experiencias sobre eficiencia energética, aprovechamiento de lodos, barreras contra contaminación hídrica y nuevos procesos de filtración de contaminantes, entre otros. Además, se mostraron los procesos de la Planta Depuradora Norte y de la Planta Potabilizadora General San Martín.

### Malena Galmarini - Presidenta de ALOAS

Malena Galmarini relanza ALOAS como primera presidenta mujer de la asociación. Durante la apertura de la reunión virtual del consejo directivo de ALOAS, se presentó la presidenta de AySA y planteó una serie de ejes de cara a la nueva gestión: brindar un mayor dinamismo y regularidad, incorporar otras organizaciones y trabajar de manera colaborativa.

En esta nueva etapa de ALOAS se integrarán, en calidad de miembros, organizaciones académicas, regulatorias e institutos de investigación; y se establecerán temas prioritarios de agenda como el género, la innovación y el comercio internacional del agua y la huella hídrica.



# COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD



## 11. AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 12. ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

## 13. PARTICIPACIÓN EN 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.

Durante 2020, se continuó trabajando en el relevamiento e identificación de acciones y proyectos que contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para dar cuenta de estos aportes, se comenzó a elaborar un Tablero de Indicadores ODS AySA. Además, se trabajó en la difusión interna de la Política de Sustentabilidad de AySA.

## Política de Sustentabilidad

Conscientes de la importancia que implica proveer los servicios de agua potable y saneamiento trabajamos para alcanzar los más altos estándares de desempeño, fortaleciendo nuestra identidad basados en los valores de la empresa y la cultura sanitarista como elementos diferenciadores. En tal sentido, contribuimos con el bienestar de la población y el cuidado del medioambiente, mediante una gestión sustentable guiada por los lineamientos previstos en esta Política. La política de sustentabilidad abarca todas nuestras actividades, y su implementación es responsabilidad de todos. El seguimiento de la gestión sustentable de la empresa se refleja en el Reporte anual de sustentabilidad.

Accedé a la Política de Sustentabilidad de AySA en:  
<https://intranet.aysa.com.ar/Institucional>



Dirección de Integridad  
y Buenas Prácticas



Lo bueno  
del agua  
llega.





## AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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**.

AySA integra el Grupo de Trabajo “Empresas de participación estatal y los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, organizado 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.

El grupo de trabajo se organizó con los siguientes objetivos:

- Generar mayor comprensión entre las empresas públicas acerca de la nueva agenda de desarrollo global y las prioridades de implementación locales.
- Facilitar la alineación de la estrategia de sostenibilidad de las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Realizar un mapeo colectivo que detalle los ODS priorizados por las empresas, a partir de sus lineamientos estratégicos y su liderazgo sectorial.

Fue de gran relevancia el ejercicio de priorización de los ODS por parte de cada empresa participante, porque ello permitió identificar aquellos temas sociales o ambientales que la empresa considera que pueden afectar (ya sea positiva como negativamente) la sostenibilidad de su operación.

En ese marco, AySA trabajó en la identificación de las contribuciones a la Agenda 2030 y la selección de los ODS prioritarios.

## ODS prioritarios para AySA

AySA contribuye con el cumplimiento de la mayoría de 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.



**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.

**6.a** De aquí a 2030, **ampliar la cooperación internacional** y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, como los de captación de agua, desalinización, uso eficiente de los recursos hídricos, tratamiento de aguas residuales, reciclado y tecnologías de reutilización.



Además, AySA contribuye con los siguientes ODS prioritarios:



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible; el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces responsables e inclusivas a todos los niveles.

### Los ODS en este Reporte

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 2020 de la empresa.



## 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:

- Fundación Garrahan, colaboración con el Programa de Reciclado y Medio Ambiente.
- Convenio celebrado con la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, a través del cual se desarrolla el sistema de prácticas preprofesionales para estudiantes de la carrera de Trabajo Social.
- AySA y CAF - Banco de Desarrollo de América Latina firmaron un convenio para obras en plantas de agua potable y de saneamiento.
- Convenios con municipios del área de concesión de AySA para reactivar obras de agua y saneamiento, a través de los planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo.
- Convenio de colaboración entre AySA y BIOFOS, empresa especializada del sector del agua de Dinamarca, cuyo objetivo es mejorar energéticamente las plantas de tratamiento de aguas residuales y las estaciones de bombeo, y aumentar la producción de energía renovable.
- AySA firmó un convenio con el Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA), con el objetivo de darle prioridad a la ejecución y reactivación de obras de agua y saneamiento.
- AySA y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) firmaron un convenio para trabajar conjuntamente en el relevamiento de información más detallada sobre la población y el territorio.
- AySA firmó dos convenios con la Universidad de Buenos Aires, uno destinado a capacitación e investigación y el otro orientado al asesoramiento sobre la situación financiera y contable de la empresa.
- AySA y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación firmaron un convenio con el objetivo de establecer mecanismos de cooperación y articulación para la ejecución de proyectos y obras de agua potable y saneamiento en barrios populares.





### Plan Barrios Populares

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, y autoridades nacionales, mantuvieron un encuentro con intendentes de la provincia de Buenos Aires para presentar un plan que brinda acceso sustentable a los servicios de agua potable y saneamiento a los habitantes de los barrios populares localizados en el área de la concesión de AySA. También se convocó a las universidades nacionales para contar con su colaboración y análisis.



## PARTICIPACIÓN EN EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

- Webinar UN-Habitat / BID / WOP-LAC: "Gestión y monitoreo del tratamiento de aguas residuales para operadores de agua y saneamiento de América Latina y el Caribe".
- Taller organizado por el Observatorio Latinoamericano y del Caribe de Agua y Saneamiento (OLAS), y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Lima (Perú).
- Seminario Internacional Argentina-Portugal: "Experiencias en ambiente y gestión de aguas".
- VI Diálogos del Agua América Latina - España, organizado por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Gobierno de España.
- 17° Foro Metropolitano "Construyendo gobernabilidad para el Área Metropolitana de Buenos Aires".
- Conferencia Internacional "Mujeres en la industria y la innovación: fomento de la resiliencia ante los desafíos mundiales y las crisis emergentes", organizada por *United Nations Industrial Development Organization* (UNIDO), FAO y ONU Mujeres.
- Encuentro de trabajo entre la presidenta de AySA, Malena Galmarini, y Lina Anllo, presidenta del Capítulo Argentino de la *World Compliance Association* (WCA).
- Taller "Tensiones geopolíticas por los recursos hídricos compartidos", organizado por el Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI).
- Encuentro "Situación actual de las mujeres en asuntos de Género y Violencia Laboral", organizado por la Administración de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) y la Sociedad Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE).
- Encuentro de Mujeres de la Producción, organizado por el Ministerio de Desarrollo Productivo.
- Programa "Empresas de Propiedad Estatal y Derechos Humanos", iniciativa impulsada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Red Argentina del Pacto Global, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el programa CERALC.

# 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 el 14,5% 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 del agua potable se realiza a través de un sistema integrado de ríos subterráneos, que la transportan 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 2020, fue de 545 litros por habitante por día.

AGUA POTABLE		
	Población con servicio (cantidad de habitantes)	Cobertura
Área de concesión original	9.709.817	85,65%
Nuevas áreas incorporadas	1.215.459	36%



Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

## SANEAMIENTO

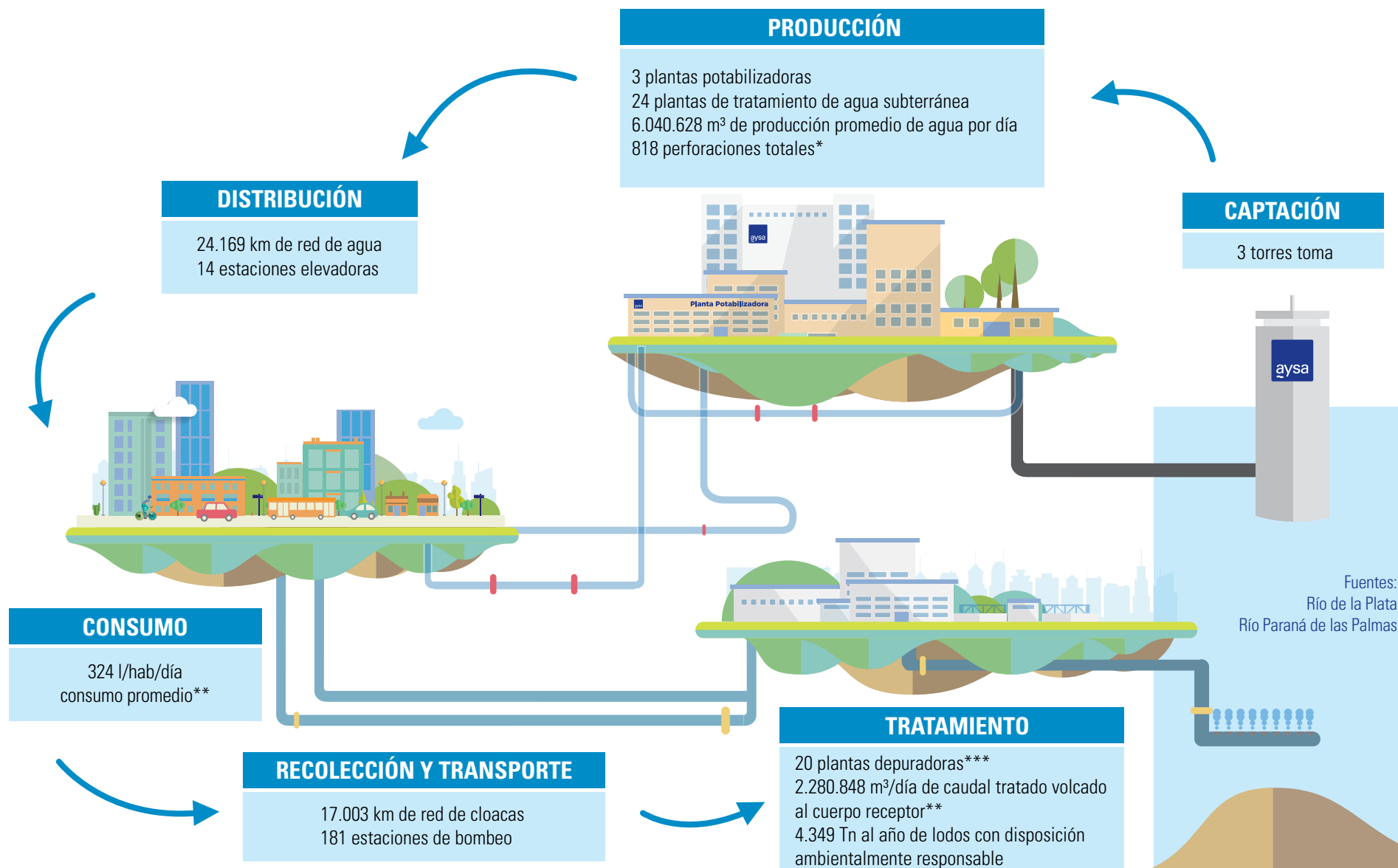
Este servicio consiste en la recolección, elevación, transporte y tratamiento de los líquidos cloacales generados dentro del área de la concesión —incluyendo aquellos efluentes industriales con autorización de vuelco al sistema cloacal—, para verterlos luego en los cuerpos receptores, en las condiciones 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 CLOCALES		
	Población con servicio (cantidad de habitantes)	Cobertura
Área de concesión original	7.973.450	70,33%
Nuevas áreas incorporadas	825.529	24,45%



Planta Depuradora El Jagüel.



\* 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 del 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 el seguimiento del servicio.

### Control de calidad

Análisis de agua potable realizados: **208.003**  
Resultados conformes: **98,86%**

Análisis de aguas residuales realizados: **21.009\***  
Resultados conformes: **99,6%**

\*Datos correspondientes al área de concesión original.

En el Laboratorio Central se analizaron un total de **61.324** muestras, que involucran **851.444** determinaciones, para controlar la calidad del agua potable que se entrega a las redes domiciliarias y estudiar los líquidos residuales.



## 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, de saneamiento, operativos, de mantenimiento de grandes conductos, así como de procesos de soporte. AySA cuenta con un total de **166** certificaciones vigentes.

### Certificaciones y acreditaciones

**42** procesos certificados ISO 9001  
**35** sitios certificados ISO 14001  
**32** sitios certificados ISO 45001  
**2** sitios certificados OSHAS 18001  
**52** parámetros acreditados ISO/IEC 17025 (Laboratorio Central)  
**1** certificado ISO 55001  
**1** certificado Referencial IRAM N°13:2013  
**1** certificado Guía IRAM-ISO/IEC 90003

Consultá nuestras  
certificaciones y acreditaciones





## INNOVACIÓN Y MEJORAS TECNOLÓGICAS

**Impresión 3D.** AySA utiliza la impresión 3D para generar modelos de bombas y motores y elaborar repuestos que se almacenan como reserva para casos de necesidad; de este modo, se garantiza la continuidad del servicio. También, se reconstruyen piezas dañadas o muy antiguas que ya no se comercializan.

**Búsqueda de fugas con imágenes satelitales.** En 2020 se amplió el área de cobertura del proyecto NEXUS Agua - Energía, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con recursos provenientes del Fondo Especial de Japón. El proyecto permite detectar y eliminar las fugas. Esta nueva tecnología garantiza una búsqueda de alta eficiencia independientemente del tipo de fuga (visibles, semivisibles o invisibles), y permite, además, disponer de un prediagnóstico del estado estructural de las redes de distribución de agua. Se destaca que esta nueva etapa del proyecto se realiza mediante imágenes captadas por el Satélite Argentino SAOCOM 1A.

**Laboratorio móvil.** Se ha incorporado un equipo de mediciones muy sofisticado a nivel tecnológico, para brindar apoyo técnico a las últimas plantas depuradoras incorporadas y que aún no cuentan con laboratorios propios funcionando al 100%, tales como las plantas Guernica, Florencio Varela, Maquinista Savio y Champagnat. El laboratorio móvil cuenta con equipos para determinar oxígeno disuelto, temperatura, pH, conductividad, demanda biológica de oxígeno, fósforo, nitrógeno y carbono orgánico total, entre otros parámetros. También cuenta con un equipo electrógeno.



Laboratorio móvil.

## HACKATHON DESAFÍOS DEL AGUA 2020

Iniciativa lanzada por AySA junto con el Ministerio de Obras Públicas y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se trata de una fuerte alianza estratégica entre el sector público y el privado, que busca fortalecer la relación entre jóvenes, personas emprendedoras, investigadores e investigadoras, organismos públicos y empresas, con el objetivo de idear y desarrollar soluciones digitales para resolver los principales desafíos del agua y del ambiente. Este encuentro entre los ámbitos científico, tecnológico, emprendedor y de la innovación contó con el apoyo de ARSAT y ENACOM en gestión asociada con empresas como Telefónica, Telecom, Claro, Google, Microsoft y SAP.

El Hackathon contó con más de **400** participantes, se formaron **30** equipos, hubo **10** finalistas y **3** proyectos seleccionados. El proyecto ganador, denominado "Red de Micromedición Inteligente", responde al desafío "Nuevas tecnologías aplicadas a la micromedición: OIT, AI, y consumo responsable del agua". El jurado estuvo integrado por más de 40 profesionales provenientes de empresas privadas, del sector público, de embajadas, organismos internacionales e instituciones educativas.

Inscríbete al hackathon

### Desafíos del agua 2020

Con el apoyo de:



Te invitamos a acceder  
a las charlas magistrales  
del HACKATHON



# TRABAJADORAS Y TRABAJADORES



20. COMUNICACIÓN INTERNA

22. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

23. 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 diversas 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 **7.604** personas con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso.

## CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES POR TIPO DE CONTRATACIÓN A DICIEMBRE DE 2020

Dotación efectiva	7.524
Dotación contratada	80
<b>DOTACIÓN TOTAL</b>	<b>7.604</b>

Índice de rotación anual: **1,3%**

Trabajadoras y trabajadores con jornada reducida: **0,89%**





## CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES SEGÚN SEXO Y EDAD

Edad	Mujeres	Varones	Total
Hasta 30 años	293	1.036	1.329
Entre 31 y 50 años	1.147	3.303	4.450
Más de 50 años	318	1.507	1.825
<b>TOTAL</b>	<b>1.758</b>	<b>5.846</b>	<b>7.604</b>

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 (2020)

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		2		2	2	2	4	8	10
Jubilación			21	21	1		43	44	65
Fallecimiento		1	1	2		4	14	18	20
Abandono de trabajo			2	2	1	1		2	4
Programa de Retiro Voluntario			1	1	1	4		5	6
Renuncia	2	5		7	5	14	3	22	29
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>64</b>	<b>99</b>	<b>134</b>

## 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 los canales de AySA con Vos: carteleras, newsletter digital, intranet y WhatsApp.

En línea con el trabajo transversal en materia de género, se incorporó esta perspectiva en la edición de todas las piezas difundidas o elaboradas para comunicación interna.

**Newsletter Semanal AySA con Vos.** Este compilado de noticias de relevancia es remitido semanalmente vía e-mail a todas las cuentas de la empresa. El uso de este canal digital se incrementó sustancialmente durante los períodos de aislamiento en el marco de la pandemia de COVID-19.

**AySA Intranet.** Es un canal de comunicación transversal que refuerza la cultura corporativa y facilita la cohesión de nuestro plantel, en un entorno de gran dispersión geográfica y con tareas sumamente disímiles. Durante 2020, se actualizó el sitio para que se pueda acceder desde cualquier equipo o dispositivo, sin necesidad de conexión a la red informática interna.





**Código QR.** Implementado para compartir publicaciones de relevancia a través de las **210** carteleras físicas de la empresa, brinda acceso inmediato a los contenidos, facilita su distribución y difusión, y permite compartir las publicaciones con todo el plantel, especialmente en los puestos itinerantes (por ejemplo, con cuadrillas y personal de inspección).

**WhatsApp Business AySA con Vos.** Con el formato de listas de difusión, esta herramienta suma inmediatez a la difusión masiva o sectorizada de información institucional y de comunicaciones internas.

A través de todos los canales de comunicación compartimos la siguiente información:

- Capacitación y desarrollo: difusión de cursos, talleres y conversatorios.
- Higiene y Seguridad: consejos y prácticas.
- Medio ambiente: campañas de concientización sobre su cuidado.
- Medicina Laboral: campañas de información y concientización.
- Comunicaciones institucionales: noticias de prensa, comunicación de obras y extensiones del servicio, actividades, patrimonio arquitectónico, Programa Cultural, Programa Educativo y Programa de Integridad y Buenas Prácticas.
- Campañas de Género.
- Información y búsquedas laborales internas.
- Contenidos de carácter social: cumpleaños, clasificados internos, acciones de voluntariado y solicitudes de donantes de sangre.



## PERSPECTIVA DE GÉNERO

### REPENSEMOS PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS

"Si no estoy cansado, a veces ayudo a mi esposa en casa y cuido a los chicos un rato"

Las tareas de cuidado son nuestro derecho y nuestra responsabilidad. Cuestionemos la desigualdad y la discriminación.

Durante el Aislamiento no están solas

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

AySA considera primordial la formación del personal. Por eso, en 2020, continuó fomentando la adquisición de conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo.

Se brindaron **13.041** horas de capacitación para áreas técnicas, comerciales y administrativas, en las que se contempla el eje “Sustentabilidad”.

**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

En 2020 hubo **56** aulas activas, disponibles para **4.345** matriculaciones por un total de **14.021** horas. La tasa de finalización fue del **83%** y el nivel de satisfacción de los cursantes, del **99%**.

**Programa de Estudiantes bajo Contrato de Formación Profesional.** En 2020, se continuó este programa con un total de **64** participantes. El objetivo es promover, desde la etapa de formación académica, el desarrollo de profesionales con experiencia en los sectores de 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 2020, hubo **62** 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 Programa se enmarca en un convenio de colaboración entre AySA y el Instituto Tecnológico Leopoldo Marechal (ITLM) del SGBATOS, que permite el acceso del personal a la educación terciaria mediante el otorgamiento de becas de estudio. En 2020 hubo **97** participantes.

**Escuela de Oficios de la Actividad Sanitarista Eva Perón.** Su propósito es brindar soluciones formativas que permitan adquirir habilidades en diversos oficios. Se dictan cursos de Mecánica, Electromecánica, Soldadura y Operadores de Equipos. La escuela cuenta con una sede central y 18 subsedes. En 2020, a causa de la pandemia de COVID-19, debieron suspenderse sus actividades.

**Centro de Investigación en Agua y Saneamiento – CIAYSA.** AySA cuenta con un espacio de investigación, desarrollo y formación de recursos humanos especializados en los sectores de agua y saneamiento.

Algunos de los proyectos y tareas realizadas en 2020 fueron:

- Participación en el proyecto de alcance internacional MIDAS (con INGEBI): determinación de los microorganismos que forman parte de los lodos en plantas de tratamiento de aguas residuales.
- Representación de AySA en el jurado del concurso de proyectos “Argentina contra el Hambre, capítulo Agua y Saneamiento” organizado por el MinCyT.
- Estudio de tratamiento de efluentes cloacales mediante microalgas y posibilidades de valorización de la biomasa generada. Participantes: Centro de Innovación de AySA y Cátedra de Química Inorgánica y Analítica de la Facultad de Agronomía de la UBA.
- Valorización agrícola de biosólidos provenientes del tratamiento de efluentes cloacales, en el marco de la Resolución 410/18. Estudio de estrategias de estabilización de biosólidos, particularmente el compostaje. Conformación de acuerdos con organismos públicos interesados en la temática.

**Comunidades de Práctica.** Se trata de grupos de trabajo interdisciplinarios, con profesionales de diversas áreas de la empresa, para desarrollar proyectos relacionados con la gestión empresarial, la tecnología, la sustentabilidad ambiental y social, la relación con usuarias y usuarios y el desarrollo del personal, entre otros. En 2020, se continuó con la Comunidad de Práctica cuyo tema eje fue Energía. Participaron **14** personas de **9** direcciones. 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.

## RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

**100% de las trabajadoras y de los trabajadores adheridos al Convenio Colectivo de Trabajo (CCT).** Desde 2006 está en vigencia un moderno convenio colectivo, que contempla las condiciones más propicias para el desempeño de las tareas y el desarrollo profesional de las trabajadoras y trabajadores de la empresa. Ha sido actualizado en 2011 y 2015.

**Ampliación de licencias con perspectiva de corresponsabilidad y diversidad de conformaciones familiares.** En el marco de las Políticas de Género, AySA y el SGBATOS ampliaron las licencias a fin de promover la igualdad de oportunidades para las trabajadoras y los trabajadores, fomentar la corresponsabilidad en las tareas domésticas y de cuidado, e incentivar los cambios culturales necesarios:

- 30 días de licencia por paternidad y para personas no gestantes, extensible en casos específicos\*.
- 120 días de licencia por maternidad para casos específicos\*.
- 60 días de licencia por adopción, extensible en casos específicos\*.
- Reducción y readecuación progresiva de la jornada laboral después del nacimiento o la adopción.
- 32 horas para licencias familiares de cuidado.

\*Nacimientos múltiples, familia monoparental, hija/o con discapacidad y/o problemas de salud.

**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 hayan podido inscribir a sus hijas o hijos en los jardines maternos de la empresa. Durante 2020, **179** empleadas fueron beneficiadas con este reintegro.

**Becas para hijas e hijos.** La Comisión Mixta de Becas, integrada por el SGBATOS y la empresa, adjudicó **251** becas para que hijas e hijos del personal de la empresa puedan iniciar o continuar sus estudios secundarios.

**Programa Nueva Etapa.** Se ofrece apoyo al personal próximo a jubilarse, mediante contención psicológica y asesoramiento en cuestiones previsionales. En 2020, no se pudo realizar reuniones presenciales, pero se difundieron datos de contactos para evacuar consultas y dudas, y se distribuyó material informativo.

**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.
- Asesoramiento telefónico las 24 horas. Una técnica universitaria en puericultura y crianza brinda atención personalizada.

**1 al 7 de Agosto SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA 2020**

La OMS recomienda, que los/as bebés se alimenten exclusivamente con leche materna hasta los seis meses y luego continúen la lactancia hasta los dos años, junto con la alimentación complementaria.

La leche materna es un tejido vivo y diseñada específicamente para el/la bebé. Le provee todos los nutrientes y vitaminas y minerales que necesita y le confiere inmunidad contra las enfermedades más comunes en esa etapa de la vida.

**La leche materna es y será siempre el mejor alimento para el niño/a.\***

*\*Recomendación de la OMS*

**“Apoyemos la lactancia materna, por un planeta más saludable”**

WHO UNICEF aysa



**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 2020, si bien las acciones del sector se vieron afectadas por la pandemia de COVID-19, se realizaron más de **800** intervenciones. Algunas de ellas son:

- Entrevistas psicológicas y de control psicosocial. Intervención, entre otros, en casos de adicciones, violencia de género y violencia familiar.
- Relevamientos socioambientales de vivienda.
- Derivaciones clínicas.
- Acompañamiento y seguimiento.
- Pericias psicológicas, en colaboración con el área de Asuntos Legales.

Además, durante 2020 se realizó un diagnóstico institucional con 697 encuestas, para relevar la situación de licencias por cuidados de familiares a cargo.

**Inclusión.** AySA brinda apoyo a trabajadoras y trabajadores con discapacidades sensoriales o motoras, para derribar barreras que impidan o dificulten su 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.

**Violencia Laboral.** AySA cuenta con Protocolos de prevención e intervención en situaciones de acoso y violencia laboral. Durante 2020, AySA participó en reuniones virtuales con la Secretaría de Producción y Trabajo de la Nación y otras empresas, con el objetivo de avanzar en el trabajo comunicacional y la concientización sobre violencia laboral. Para más información, consultá la página 63 de este reporte.

**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 **24** 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 2020, **566** personas recibieron este reconocimiento.

**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.

Durante la pandemia, se multiplicó el trabajo remoto y en muchos casos derivó en contratos bajo la modalidad de Teletrabajo. Para ello, se realizaron entrevistas sociales a las teletrabajadoras y a los teletrabajadores a fin de evaluar el contexto y las condiciones seguras del ambiente.

**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 nuevas propuestas de menú. Además, se elaboran viandas especiales para personas celíacas y vegetarianas. Asimismo, se ha habilitado una casilla de correo electrónico para remitir sugerencias o reclamos en pos de la mejora continua. AySA cuenta con **92** 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 psicofísico y social. Los principales indicadores de higiene y seguridad de AySA se detallan a continuación.

### COMPARATIVO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

	2016	2017	2018	2019	2020
Enfermedades profesionales	0	0	0	13	4
Accidentes de trabajo	95	112	146	129	81
Días perdidos	3.514	4.374	5.877	4.461	3.478
Tasa de frecuencia	6,88	7,27	8,74	7,78	4,99
Tasa de incidencia	14,74	15,55	18,06	15,63	10,61
Tasa de gravedad	0,25	0,28	0,35	0,27	0,21
Muertes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional	0	0	0	0	0

**38** simulacros de evacuación de establecimientos.

**2.465** inspecciones de Higiene y Seguridad en tareas de contratistas.

### CANTIDAD DE ACCIDENTES CLASIFICADOS POR CAUSA

	2016	2017	2018	2019	2020
Caída de personas a nivel	11	23	32	19	7
Bajando o subiendo del vehículo	5	2	1	2	0
Caída por un desnivel	1	1	0	3	0
Caída de personas de altura	1	5	4	4	3
Golpes por objetos	24	29	26	26	16
Caída de objetos	2	2	5	3	1
Choque contra objetos	2	6	9	15	4
Pisada sobre objetos	6	0	5	6	13
Manipulación inadecuada de herramientas	1	7	5	4	0
Manipulación inadecuada de equipos	0	0	2	3	0
Esfuerzo físico excesivo / falsos movimientos	6	6	17	12	10
Aprisionamiento / atrapamiento	7	6	8	7	12
Inhalación de olores / gases	0	0	1	0	1
Quemaduras	2	1	1	1	0
Contacto con electricidad	1	1	0	1	1
Cuerpo extraño en ojos	1	2	2	4	0
Choque vehicular	12	8	11	5	7
Atropellamiento por vehículo	0	0	2	0	0
Exposición a productos químicos	8	12	8	1	1
Otros tipos no clasificados	5	1	7	13	5
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>112</b>	<b>146</b>	<b>129</b>	<b>81</b>

AySA desarrolló campañas de divulgación sobre los siguientes temas: emociones y cuidados de la salud en cuarentena, prevención de infección por coronavirus, tabaquismo, vacunación antigripal, control de la presión arterial, golpes de calor, cáncer de mama y prevención del dengue.

Campaña de vacunación antigripal: **1.430** personas vacunadas.

## CUIDÁ TU SALUD EN ESTA CUARENTENA

**La Hipertensión Arterial es perjudicial para tu salud**

- Es fundamental que controles tu ingesta de sodio para evitarla.
- Si estás en tratamiento por hipertensión, no lo abandones, y controlá periódicamente tu presión arterial.

GERENCIA DE MEDICINA LABORAL  
DIRECCIÓN DE RRHH  
aysa

En el contexto de la pandemia de COVID-19, se llevaron a cabo diversas acciones:

- Relevamiento de personal con factores de riesgo, según patologías pre-existentes. Se otorgaron **905** licencias.
- Seguimiento del personal en situación de aislamiento preventivo o afectado con COVID-19, hasta su alta médica. Se activaron **2.342** casos. Se realizaron **3.458** tests de anticuerpos; y se derivaron **93** personas para hisopados por PCR.
- Charlas preventivas brindadas por un profesional médico sobre las formas de transmisión del virus SARS-CoV-2.

## Prevención de CORONAVIRUS

### Lavate las manos correctamente

1. Moja tus manos con agua.
2. Aplica jabón.
3. Frota tus manos entre sí.
4. Frota la palma de una mano contra la palma de la otra.
5. Frota la palma de una mano contra los dedos de la otra.
6. Frota los dedos de una mano contra los dedos de la otra.
7. Frota la muñeca de una mano contra la muñeca de la otra.
8. Enjuaga tus manos con agua.
9. Seca tus manos con una toalla.

! Lavate las manos con frecuencia y siempre al llegar a tu casa y al volver a tu puesto de trabajo

Al virus  
**Lo frenamos entre todos.**  
Viralicemos la Responsabilidad  
#SomosResponsables

GERENCIA DE MEDICINA LABORAL  
DIRECCIÓN RRHH  
aysa

## ATENDAMOS NUESTRA SALUD

### NO TE DESCUIDES EN CUARENTENA

### Equilibrá tu colesterol

**El colesterol es una sustancia presente en todas las células del cuerpo que cumple importantes funciones.** Gran parte de esta sustancia proviene de los alimentos.

**Durante la @Cuarentena mantené una alimentación saludable, así ayudás a equilibrar tu colesterol.**

**El colesterol bueno evita que se acumule grasa y placa en las arterias. El colesterol malo obstruye las arterias depositándose en sus paredes.**

#CuarentenaSaludable  
#SomosResponsables

GERENCIA DE MEDICINA LABORAL  
DIRECCIÓN RRHH  
aysa

# PROVEEDORAS Y PROVEEDORES



27. SELECCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN

28. PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA NACIONAL

28. DATOS 2020



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.

## SELECCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN

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

**Contrataciones transparentes.** La selección de empresas proveedoras o la adjudicación de contratos se llevan 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 empresas proveedoras.** Se monitorean aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal de las contratistas y el compromiso ambiental 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).

**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.





## 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 27437. En 2020, el **92%** de las compras fueron de origen nacional y el **8%**, 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 2020, la Subsecretaría de Compre Argentino y de Desarrollo de Proveedores otorgó a AySA 40 Certificados de Verificación (CDVs) para comprar productos importados.

### Convenio para impulsar el desarrollo de empresas proveedoras nacionales

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, y el ministro de Desarrollo Productivo, Matías Kulfas, firmaron un convenio para impulsar el desarrollo de proveedoras/es nacionales de bienes y servicios. El acuerdo promueve un plan de trabajo conjunto con beneficios de financiamiento y la asistencia de técnicos y profesionales del INTI, que permitirá promover el desarrollo sustentable de proveedoras/es nacionales de bienes y servicios para las industrias de agua potable y de saneamiento con carácter federal; además de ampliar sus capacidades productivas y abastecer la demanda de AySA en los barrios y domicilios particulares. Uno de los productos que se busca desarrollar con este convenio son los medidores domiciliarios de consumo de agua.



## DATOS 2020

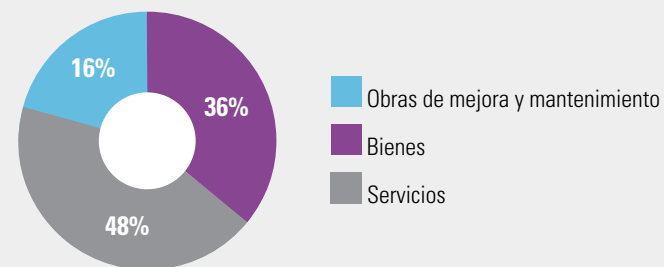
### EMPRESAS PROVEEDORAS

	2019	2020
Proveedoras/es activas/os con órdenes de compra emitidas	1.176	673

**2.474** contrataciones por un total de **\$9.173.883.617\***

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

### PROVEEDORAS/ES POR RUBRO, SEGÚN IMPORTE EN PESOS



## ACCIONES A DESARROLLAR

Para el año 2021, AySA planifica las siguientes prácticas con las empresas proveedoras:

- Fortalecimiento del diálogo y del trabajo con perspectiva sustentable.
- Compra de insumos de librería sustentables/ecológicos.
- Encuestas de Sustentabilidad a empresas proveedoras.

# 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 una 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.

### USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR SERVICIO

Agua potable y desagües cloacales	2.934.122	78,2%
Agua potable	655.070	17,5%
Desagües cloacales	160.286	4,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.749.478</b>	<b>100%</b>

### USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR CATEGORÍA

Residencial	3.278.725	87,4%
No Residencial	351.107	9,4%
Baldío	119.646	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.749.478</b>	<b>100%</b>



## USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR RÉGIMEN

Medido	722.395	19,3%
No medido	3.027.083	80,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.749.478</b>	<b>100%</b>

## Instalación de medidores

En 2020, se instalaron **14.434** 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

Número de beneficiarias/os	219.008
Monto anual aplicado	\$811.184.576

## DETALLE SEGÚN TIPO DE BENEFICIO

Tarifa social usuarias/os residenciales	215.562
Casos sociales	1.866
Tarifa social comunitaria	1.580
<b>TOTAL</b>	<b>219.008</b>





## 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](http://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

	Atención telefónica (1)	Atención personalizada (2)	Oficina virtual (2)	Total
Reclamos	83.691	26.571		110.262
Solicitudes	94.505	969.950	1.502.685	2.567.140
Consultas	12.881	88.953		101.834
Cobros en caja o por tarjeta	66.411	340.348		406.759
<b>TOTAL</b>	<b>257.488</b>	<b>1.425.822</b>	<b>1.502.685</b>	<b>3.185.995</b>

(1) Se registraron 16.334 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 Oficina Virtual: 395.868 corresponden a sociedades de cobranzas.

### TIEMPOS DE ESPERA PROMEDIO PARA ATENCIÓN

	Personalizada	Por caja
Tiempo de espera	21'43''	08'16''
Tiempo de atención	07'26''	03'05''

### 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, Presidente Perón, Moreno, Merlo y Pilar.
- Adecuación tarifaria: 0800-222-2929.
- Correo electrónico: [atencionalusuario@aysa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aysa.com.ar)
- Fax: 6333-2482, opción Servicio Comercial.
- Correo postal: Av. Córdoba 1950, 1° piso, (C1120AAO) Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### VOLUMEN DE LLAMADAS

Servicio	Llamadas entrantes	Llamadas atendidas	% de atención (llamadas atendidas/llamadas entrantes)
Técnico	1.304.145	786.761	60,3%
Comercial	716.342	273.822	38,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.020.487</b>	<b>1.060.583</b>	<b>52,5%</b>

El tiempo de espera promedio en la atención telefónica fue de 12 minutos para llamadas comerciales y de 4 minutos para llamadas técnicas; y la duración estimada de los llamados fue de 8 minutos para los 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 sitios apropiados. 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 (APANOVI).

## AySA en el Barrio

A través de sus unidades móviles, el Programa AySA en el Barrio visita 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 la empresa.

Durante 2020, AySA en el Barrio visitó **18** barrios y realizó un total de **28.728** gestiones, con foco en resolver las necesidades de las usuarias y usuarios, de las cuales **10.866** correspondieron a solicitudes de Tarifa Social. A causa de la pandemia de COVID-19, las visitas fueron suspendidas pero el equipo de las unidades móviles continuó colaborando en forma virtual en la atención de las necesidades de las usuarias y usuarios.

## 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 por cada etapa 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](http://www.aysa.com.ar) recibió más de **2.347.209** visitas

Total de páginas vistas: **8.802.792**

Las páginas más vistas fueron:

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

**Redes sociales:** se transmite información sobre aspectos destacados de la empresa, con énfasis en información del servicio y de interés para las/os usuarias/os; en particular, se busca 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)	
	2019	2020	2019	2020
Facebook	82.740	97.958	71.708	234.761
Twitter	11.798	28.981	32.350	226.108
Instagram	8.576	17.336	34.789	68.736
LinkedIn	20.993	29.922	38.708	52.339
YouTube	2.545	3.970	86.197	201.505

- 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.
- 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

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 usuarias y usuarios. Para ello, se lleva adelante un estudio de Satisfacción General, que revisa la imagen y percepción de los servicios que presta la empresa.

En el marco de la pandemia de COVID-19, los canales de atención se vieron afectados por razones de fuerza mayor, lo que impactó en las variables del estudio.



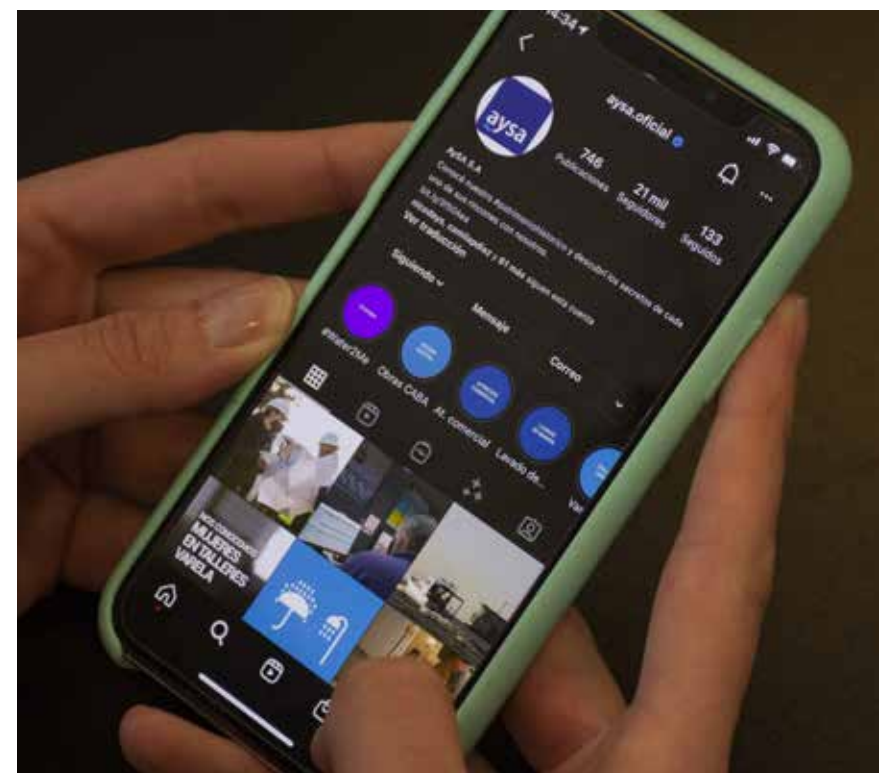
El nivel de **satisfacción general** con el servicio que presta AySA tuvo **un 68% de calificaciones positivas** a diciembre de 2020.

**63%** Calidad del suministro

**95%** Cuadrillas

**85%** Atención telefónica Técnica

**76%** Atención telefónica Comercial





# DESEMPEÑO ECONÓMICO



## 34. PLAN DE OBRAS

## 36. OBRAS EN EJECUCIÓN

## 42. AGUA + TRABAJO Y CLOACA + TRABAJO

## 44. INVERSIONES

## 45. COSTOS OPERATIVOS

En este apartado se presenta el Plan de Obras con los avances de las grandes obras de infraestructura. También se reportan los datos referidos a los Planes Agua + Trabajo y Cloaca + Trabajo. Por último, se detalla la información económico-financiera correspondiente al período 2020.

## PLAN DE OBRAS

Para alcanzar el desafío de la universalización de los servicios, AySA lleva adelante un Plan de Obras 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 redes de agua potable y de desagües cloacales.
- Construcción de nuevos establecimientos potabilizadores y depuradores.
- Ampliación de instalaciones existentes (plantas potabilizadoras y depuradoras, estaciones elevadoras y de bombeo, entre otras).
- Renovación y rehabilitación de redes e instalaciones.



## OBRAS, HABITANTES E INVERSIÓN\*

ESTADO	TIPO DE OBRA		HABITANTES		INVERSIÓN** (en pesos con IVA)	
	AGUA	CLOACA	AGUA	CLOACA	AGUA	CLOACA
Finalizadas	23	24	84.386	133.138	2.069.400.503,50	3.855.287.011,41
Contratadas / en ejecución	92	72	173.786	210.898	34.522.189.541,31	99.568.067.385,17
En licitación	38	30	213.285	113.480	8.454.577.862,72	7.186.993.973,53
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>126</b>	<b>471.457</b>	<b>457.516</b>	<b>45.046.167.907,53</b>	<b>110.610.348.370,11</b>

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

\*\*Monto vigente de los contratos.

## Principales Obras Finalizadas

## OBRAS DE AGUA POTABLE

Escobar	Red Primaria de Agua - Acueductos Escobar – Etapa 2	Obra primaria
Escobar	Red Secundaria de Agua - Ing. Maschwitz 1 – Etapa 1	Obra secundaria
Ituzaingó	Puesta en Servicio de Redes Primarias	Obra primaria
Ituzaingó	Red Secundaria de Agua Ituzaingó 2 - Resto II	Obra secundaria
Morón	Renovación de Red Secundaria de Agua Villa Sarmiento	Obra secundaria

## OBRAS DE DESAGÜES CLOCALES

Hurlingham	Red Secundaria Cloacal Soto	Obra secundaria
Ituzaingó	Red Secundaria Cloacal Ituzaingó – Etapa 2 - Inicial	Obra secundaria
Ituzaingó	Red Primaria Cloacal - Colector Martín Rodríguez – Tramo 1	Obra primaria
Esteban Echeverría	Primarias Ezeiza – Tramo Esteban Echeverría	Obra primaria
Lomas de Zamora	Red Secundaria Cloacal Fiorito 2	Obra secundaria

## 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	Cisterna Malvinas Argentinas, Perforación Hipopuelche y Obras Complementarias	397.227.953,05
	Readecuación y Puesta en Valor de Planta Champagnat	687.345.936,80
	Red Primaria Cloacal Colector Edén	429.190.082,12
	Red Primaria Cloacal Fiorito – Llavallol Tramo 1	860.769.298,32
Obras Primarias	Agua	2.327.696.465,04
	Cloaca	1.414.517.077,61
Redes Secundarias	Agua	5.729.653.444,63
	Cloaca	3.795.171.578,67

Conocé más sobre las **licitaciones**



## OBRAS EN EJECUCIÓN

### Sistema Riachuelo

El Sistema Riachuelo es una megaobra de infraestructura que va a permitir resolver integralmente la capacidad de transporte de los desagües cloacales en el área metropolitana; de este modo, mejorará la calidad del servicio y se evitará contaminar el Riachuelo con efluentes cloacales.

Millones de personas recibirán una mejor prestación y, en un futuro, 1,5 millones de habitantes tendrán acceso a la red de cloacas. Así, se generarán beneficios sociales en términos de salud pública, medio ambiente y desarrollo social.

Esta megaobra comprende un sistema de tratamiento y disposición integrado por una planta de pretratamiento, estaciones de bombeo, un emisario subfluvial y obras de transporte e intercepción.

**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.

### El Megacolector

Son más de 30 kilómetros de túneles que recolectarán los desagües cloacales a lo largo de la margen izquierda del Riachuelo y los transportarán hasta la Planta de Pretratamiento.

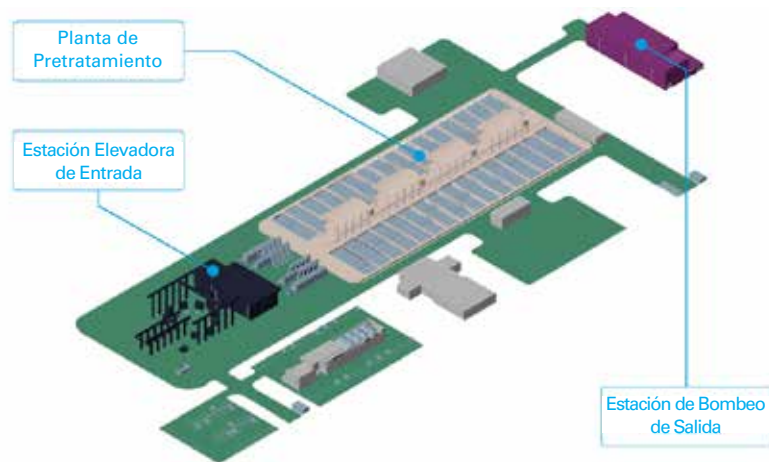
Está compuesto por tres grandes obras conectadas entre sí: Colector Margen Izquierda, Desvío Colector Baja Costanera y Obras Complementarias.

Avance económico de la obra: **91,07%**  
Monto vigente con IVA: **\$30.335.796.309**  
Avance físico de la obra: **84,91%**



### Planta de Pretratamiento

La planta tratará los líquidos recibidos del Megacolector, y está compuesta por tres partes: Estación Elevadora de Entrada, Planta de Pretratamiento y Estación de Bombeo de Salida.



Avance económico de la obra: **24,15%**  
 Monto vigente con IVA: **\$22.500.690.275**  
 Avance físico de la obra: **18,35%**



Planta de Pretratamiento Sistema Riachuelo.

### Emisario Riachuelo

La función del Emisario Riachuelo es asegurar la disposición adecuada, en el Río de la Plata, de los líquidos cloacales acondicionados en la Planta de Pretratamiento, para preservar la calidad ambiental de este cuerpo receptor.

Está compuesto por dos tramos: un conducto de transporte, en túnel, de aproximadamente 10,5 kilómetros de longitud; y un tramo de difusión de 1,5 kilómetros, con difusores para lograr una dilución eficiente del efluente pretratado con el agua del Río de la Plata.

Avance económico de la obra: **84,28%**  
 Monto vigente con IVA: **\$39.525.747.572**  
 Avance físico de la obra: **76,99%**



Emisario Riachuelo.

### Visita de autoridades

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, recorrió la obra Sistema Riachuelo junto a autoridades nacionales y de ACUMAR.

La visita fue guiada por Marcela Álvarez, Directora de la Obra Sistema Riachuelo. Durante el recorrido, descendieron más de 40 metros bajo tierra hasta llegar al Emisario.



Visitá el micrositio del  
**Sistema Riachuelo**



### Plan de Gestión Social en grandes obras

Con el propósito de complementar el eje técnico de las grandes obras de infraestructura, se implementan actividades de intervención social que se enmarcan en el Plan de Gestión Social, como en el caso del Sistema Riachuelo y otras grandes obras. La actividad se estructura en cuatro grandes ejes:

- Identificación y actualización del contexto y actores.
- Acompañamiento social de las grandes obras.
- Manejo y gestión de consultas, solicitudes, reclamos y sugerencias.
- Monitoreo y evaluación.

### Resultados 2020

Índice de participación ciudadana: **99%**

Índice resolución de reclamos y conflictos: **76%**



Sistema Riachuelo.



## Planta Depuradora Sudoeste

En esta planta ubicada en el municipio de La Matanza, se construye un módulo de tratamiento de barros por digestión anaeróbica, para un caudal nominal de 3 m<sup>3</sup>/s, para lograr que los lodos resultantes del proceso de depuración tengan estabilidad y un mínimo contenido de humedad.

Avance económico de la obra: **84,82%**  
Monto vigente con IVA: **\$4.022.227.055**  
Avance físico de la obra: **77,20%**  
Capacidad de tratamiento: **259.200 m<sup>3</sup>/día**



Planta Depuradora Sudoeste.

## Planta Depuradora Hurlingham

Durante 2020 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: **81%**  
Capacidad de tratamiento: **77.760 m<sup>3</sup>/día**  
Habitantes beneficiados: **300.000**



Planta Depuradora Hurlingham.



## Sistema Agua Sur

El Sistema Agua Sur es un mega sistema que contempla las obras de captación, producción, transporte y distribución de agua potable, que fue diseñado para asegurar e incrementar el servicio en los partidos de Quilmes, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría, Almirante Brown, Ezeiza y La Matanza.

Ampliación de la Capacidad de Potabilización de la Planta Potabilizadora General Belgrano. Avance de obras a diciembre de 2020: **30%**.  
 Río Subterráneo Sur a Lomas de Zamora y Estación Elevadora 1. Avance de obras a diciembre de 2020: **34%**.  
 Río Subterráneo a Esteban Echeverría y Estación Elevadora 2. Contrato firmado.  
 Habitantes beneficiados: **2.500.000**  
 Capacidad de producción: **1.000.000 m³/día**



Sistema Agua Sur.

## Puesta en marcha de la Tunelera Eva

El presidente de la Nación, Alberto Fernández, el gobernador de la Provincia de Buenos Aires, Axel Kicillof, y la presidenta de AySA, Malena Galmarini, visitaron el Sistema Agua Sur, en la Planta Potabilizadora General Belgrano, Bernal, donde se bajó la Tunelera Eva y se dió inicio así a un tramo estructural de la obra. Entre otras autoridades, también estuvieron presentes el presidente de la Cámara de Diputados, Sergio Massa, el Ministro de Obras Públicas Gabriel Katopodis, intendentes, y el secretario general del Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS), José Luis Linger.



Visitá el micrositio de  
**Sistema Agua Sur**



## Obras de mejora y mantenimiento

AySA lleva adelante un plan de Mejora y Mantenimiento en todas las instalaciones para garantizar un adecuado estado de conservación y funcionamiento de los sistemas de agua potable y de desagües cloacales, con el objeto de asegurar la calidad, la cantidad y la continuidad de los servicios. Este plan contempla las obras necesarias y las acciones destinadas a optimizar la operación en plantas potabilizadoras, estaciones elevadoras de agua, plantas de tratamiento de agua subterránea, pozos y rebombos de agua, plantas depuradoras, estaciones elevadoras, redes de distribución y grandes conductos. También se incluyen mejoras edilicias y renovación de equipamiento.

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

- Aumentar la confiabilidad y flexibilidad del sistema.
- Optimizar el proceso de potabilización.
- Renovar los sistemas de alimentación y de distribución de energía eléctrica.
- Contar con una alimentación eléctrica suficiente y continua.
- Mejorar los sistemas de dosificación de insumos.

En las plantas depuradoras, algunas obras se centraron en:

- Mejorar los sectores de elevación y de pretratamiento.
- Realizar el mantenimiento edilicio de las instalaciones según las recomendaciones de Higiene y Seguridad.
- Renovar y/o rehabilitar el equipamiento electromecánico, con el objetivo de asegurar el funcionamiento adecuado 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:

- Renovación del conducto de ingreso (HD DN 700 mm) a la planta de tratamiento de líquido cloacal, Maquinista Savio, Pilar.
- Reconstrucción de boca de registro sobre colector DN 1.600 mm, en las calles Díaz Vélez y Olaya, CABA.
- Empalme sobre cañería de cloaca de HD DN 700 mm e instalación de válvula de cierre y válvula de retención de DN 700mm, en las calles Gabino Ezeiza y Río Tercero, Loma Hermosa.
- Reparación del Acueducto Tigre-Centro (DN 800 mm de hormigón pretensado), en las vías Independencia y Corredor Bancalari, General Pacheco.

- Renovación del colector de salida de la Estación Elevadora Morón (agua potable). Reemplazo parcial del colector de salida de la cámara de bombeo de DN 1.700 mm x 2 salidas de DN 1.200 mm.
- Rebombeo Florencio Varela. Instalación de 40 metros de cañería de DN 400 mm y de 72.25 metros de cañería de DN 600 mm, en el Cruce Varela, municipio de Florencio Varela.



Reparación en la Estación Elevadora Morón.

### Gestión de mantenimiento de electrobombas estratégicas

Conforme a la Norma ISO 55001, se realizó el mantenimiento de los grandes equipos estratégicos de bombeo. Se considera equipamiento estratégico a 248 grandes electrobombas de 1.500 HP de potencia promedio y de hasta 2.600 HP, con caudales de 2.000 a 25.000 m³/h, distribuidas en plantas de tratamiento de agua, estaciones elevadoras de agua, estaciones elevadoras de líquidos cloacales y plantas de tratamiento de líquidos cloacales.



## AGUA + TRABAJO Y CLOACA + TRABAJO

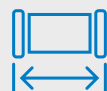
Los planes Agua y Cloaca + Trabajo son un modelo de intervención integral, técnico y social, para la expansión de redes secundarias en zonas de alta vulnerabilidad socioeconómica o sanitaria, dentro del área de concesión. El objetivo de estos planes es brindar acceso universal a los servicios de agua potable y de desagües cloacales, así como crear fuentes de trabajo mediante la conformación de cooperativas.

La llegada de la obra al barrio es parte de un proyecto más amplio que tiene a las cooperativas como sus principales protagonistas y, a través de ellas, se hace posible la implementación de actividades y proyectos de concientización y promoción comunitaria relacionados con el agua potable y el saneamiento.

### PLANES A+T Y C+T



OBRAS  
**933**



KM DE REDES INSTALADAS  
**3.368**



CONEXIONES INSTALADAS  
**311.288**



BENEFICIARIAS/OS  
**1.465.345**

Datos acumulados a diciembre de 2020.



### Roles y Responsabilidades

#### 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 la ejecución de las tareas técnicas y sociales, estas últimas a cargo de promotores comunitarios.
- 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.
- Presentan las áreas a expandir.
- Administran recursos transferidos por AySA.
- Contratan a las cooperativas de trabajo.





### Capacitación en el oficio sanitario y formación social para Cooperativas

En 2020 se establecieron nuevos lineamientos que implicaron rediseñar el plan de formación y capacitación en el oficio sanitario; en este sentido, se refuerza el componente social y se incorpora la perspectiva de género.

#### Resultados 2020

**3.200** horas de capacitación técnica para 80 cooperativistas.

**1.108** horas de formación social para 176 cooperativistas.

### Plan de Promoción Comunitaria

El Plan de Promoción Comunitaria se diseñó para fortalecer la dimensión social de las obras. La promoción comunitaria es una labor clave para facilitar la interacción de los planes A+T y C+T con la población beneficiaria de la obra y la comunidad en general. Se incorpora en las cooperativas la figura del/a Promotor/a Comunitario/a, para oficiar de nexo y promover la participación ciudadana.

Además, con el propósito de formalizar y visibilizar la participación de las mujeres en los proyectos de intervención técnico-social, en 2020 se incluyó una cláusula que expresa la obligatoriedad de incorporar la perspectiva de género en todos los convenios a firmar con los municipios. A partir de esto, las cooperativas deben presentar sus nóminas con paridad de género.

#### Resultados 2020

**34** cooperativas activas.

**633** cooperativistas en total.

**141** mujeres incorporadas.

**339** actividades de acompañamiento social realizadas.



## INVERSIONES

En la siguiente tabla, se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006-2020.

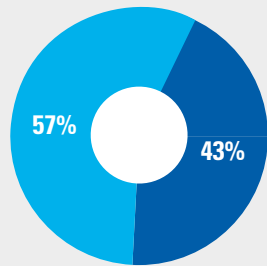
NIVELES DE INVERSIÓN CON IVA (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)									
Año	Total	M&M (**)	Área Ampliada	A/C+T (***)	Expansión	Grandes Obras(*)	Obras BID	Obras BIRF	Obras CAF
2006	73	48	0	0	26	0	0	0	0
2007	260	156	0	12	92	0	0	0	0
2008	690	298	0	38	341	13	0	0	0
2009	1.916	301	0	91	549	919	0	0	57
2010	2.056	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
<b>2020</b>	<b>35.514</b>	<b>6.217</b>	<b>1.217</b>	<b>472</b>	<b>2.985</b>	<b>3.647</b>	<b>2.538</b>	<b>15.621</b>	<b>2.817</b>
<b>TOTAL</b>	<b>136.311</b>	<b>33.751</b>	<b>3.209</b>	<b>2.713</b>	<b>27.111</b>	<b>13.217</b>	<b>12.013</b>	<b>35.863</b>	<b>8.432</b>

(\*) Planta Juan Manuel de Rosas (2008-2020), Planta del Bicentenario (2008-2019), Acueducto Juan Manuel de Rosas Escobar (2014-2020) y Planta Dock Sud (2014-2020).

(\*\*) Mantenimiento y Mejoras. Incluye contrato Aguas de Zárate (2014-2017).

(\*\*\*) Incluye Préstamo Fonplata.

## FUENTES DE FINANCIAMIENTO



Tesoro Nacional  
Organismos Multilaterales de Crédito



Obras Sistema Agua Sur.

## COSTOS OPERATIVOS

## ESTRUCTURA DE RESULTADOS COMPARATIVA CON EL EJERCICIO ANTERIOR\*

AÑO	2019	2020
Resultado Bruto	8.221	20.571
Resultado Operativo	(25.887)	(10.736)
Resultados Financieros y por Tenencia	1.020	134
Otros Ingresos y Egresos	(35)	(51)
<b>Resultado Neto</b>	<b>(24.902)</b>	<b>(10.653)</b>

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

## PRINCIPALES GASTOS DEL EJERCICIO\*

Rubros principales	2019	2020
Sueldos y Cargas Sociales	23.314	20.233
Reparaciones y Mantenimiento de Bienes de Uso	6.638	5.418
Consumo de Insumos Químicos	4.850	4.328
Energía y Combustible	5.267	4.247
Impuestos y Tasas	3.346	3.184

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



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



46. MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO

50. PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

52. ENERGÍA

54. IMPACTO AMBIENTAL

55. PROYECTOS AMBIENTALES

56. 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.

## 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 cursos de agua. Para ello, se dispone de:

- **10** 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 2020, se realizaron **6** transectas de la Planta Potabilizadora General San Martín, **7** 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.

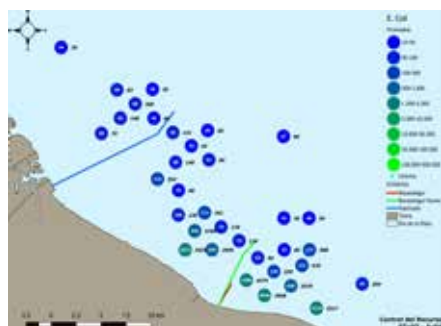


Transecta Planta Potabilizadora General Belgrano.

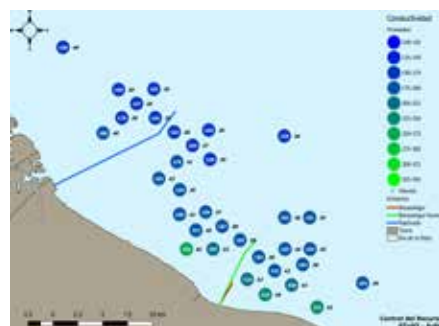
### Diagnóstico de la calidad de la zona de implantación de futuros emisarios

Durante el año 2020, se continuó con este proyecto, cuyo objetivo es caracterizar la calidad en las zonas de implantación de los futuros emisarios Berazategui y Riachuelo, en diferentes condiciones hidrológicas y estacionales para poder, una vez instalados los mismos, medir y evaluar sus impactos. Se realizaron **10** campañas de monitoreo en las zonas de implementación y se presentó el quinto informe de avance en junio, recopilando y analizando todos los datos obtenidos hasta la fecha.

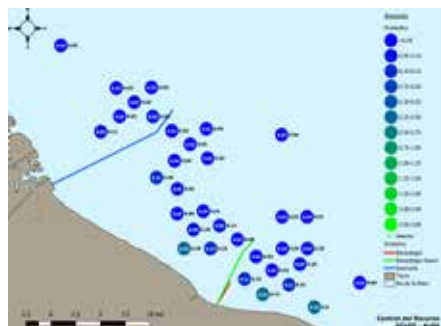
La zona de instalación propuesta para los futuros emisarios está mayormente influenciada por la calidad del corredor Paraná de las Palmas y conserva los parámetros de calidad de años anteriores. Se presentan algunas gráficas de promedios y desviaciones estándar para todos los puntos de agua.



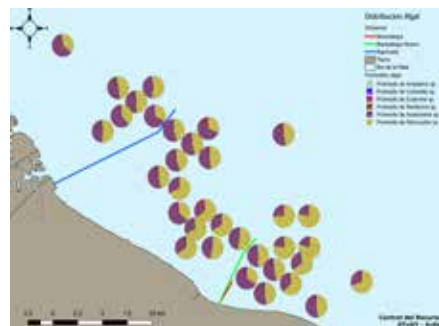
Promedio y desvío de la concentración de *E. coli* en todos los sitios de monitoreo de agua.



Promedio de conductividad y desvío estándar en todos los puntos de monitoreo.

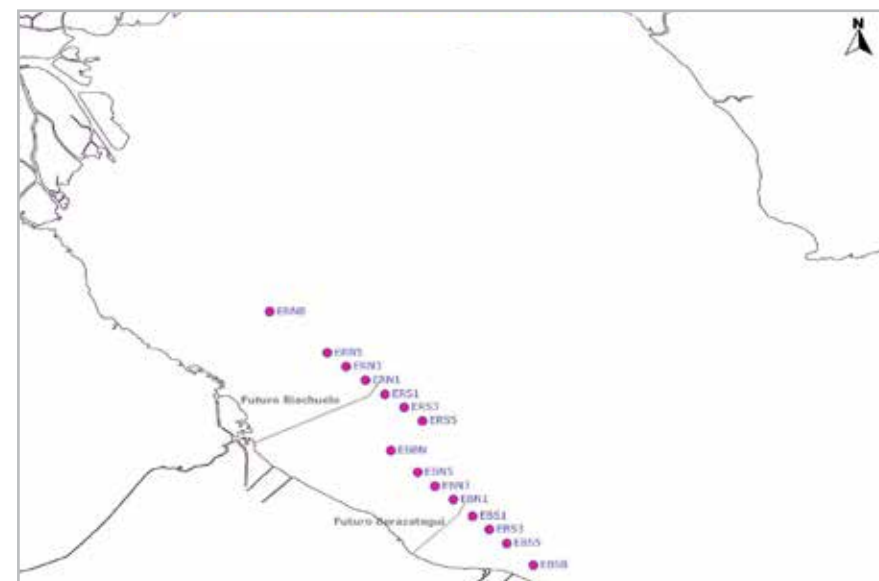


Promedio de la concentración de amonio y desvío estándar en todos los puntos de monitoreo.



Distribución algal promedio en todos los muestreos realizados.

Para analizar la variabilidad natural del río Paraná, que es el agua de entrada al sistema, se seleccionaron dos transectas que siguen la dirección preferencial de la corriente y que atraviesan la implantación de los dos futuros emisarios, una corresponde a la zona del futuro emisario Riachuelo y otra, a la zona del futuro emisario Berazategui.



Sitios en línea con la descarga del río Paraná.

### 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 2020 se realizaron **16** relevamientos.

### Monitoreos por aparición de olor

Debido a la presencia de olor en el agua cruda del Río de la Plata, durante algunos períodos del año, se realizaron **28** 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: **72** muestreos de calidad en la cuenca del Reconquista; **86** muestreos de calidad unificando puntos de ambas cuencas; y **2** operativos de fondeo y descarga de datos para obtener información de velocidad de la corriente en 7 puntos del Delta del Paraná. Todos estos datos conforman una fuente de información para el desarrollo de un modelo de calidad e hidrodinámico de la zona.



Muestreos en el río Reconquista.



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

### Emisión de pronósticos y alertas

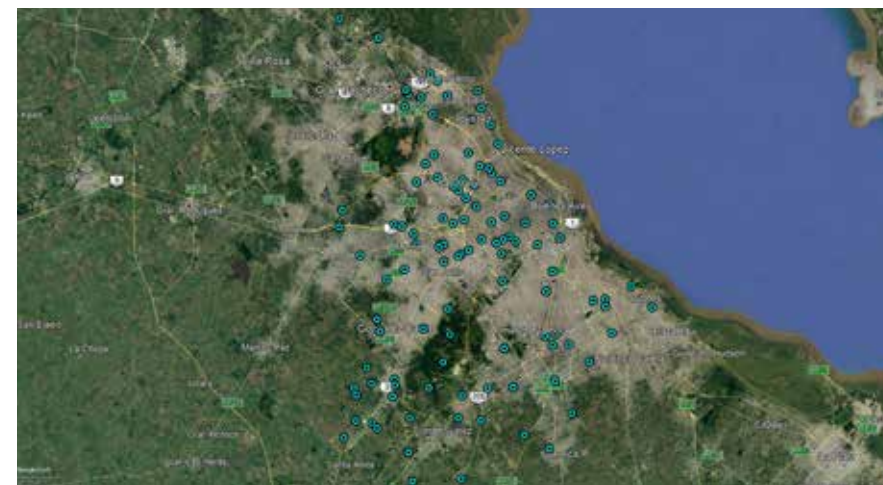
A partir de la información de los puntos fijos de calidad como de los modelos matemáticos, se emiten partes y alertas de cambios en las condiciones de calidad, eventos meteorológicos o modificaciones drásticas en las mareas (grandes bajantes o crecientes del río). Así, los operadores de las plantas se informan con anticipación de los cambios y regulan los procesos de manera eficaz.

### Monitoreo del recurso superficial

AySA efectúa estrictos controles para asegurar la calidad del agua, por ello 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. Dadas las limitaciones causadas por la pandemia de COVID-19, en 2020 los muestreos se vieron afectados.

### Monitoreo del recurso subterráneo

Para determinar la influencia de la prestación de los servicios de agua y cloaca en la calidad del agua subterránea, se realizan análisis fisicoquímicos y microbiológicos y se utilizan los freáticos de la red del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo. En 2020, se extrajeron **40** muestras. Se seleccionaron puntos de monitoreo por grupos de pozos según las siguientes características: Grupo 1) área servida con red de agua y cloaca; Grupo 2) área servida solo con red de agua; Grupo 3) área servida solo con red de cloacas; y Grupo 4) área sin servicios.



Sitios de muestreo.

## PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

AySA implementa varios programas para garantizar una gestión ambiental integral de residuos y promover conciencia ambiental. 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 AySA.

Entre los años 2016 y 2020, se llevaron a cabo **104** capacitaciones, en las que participaron **1.828** trabajadoras y trabajadores de los **52** establecimientos participantes.



- **Utilización de plásticos reciclados:** a nivel operativo, se promueve la utilización de materiales sustentables en reemplazo de materiales tradicionales, por ejemplo, floculadores, compuertas y rejas, que originalmente se elaboran en madera y hierro.
- **Productos reciclados:** parte del plástico recolectado en el año se entregó a la Cooperativa San Vicente, dedicada al servicio de acopio, recolección y recuperación de materiales reciclables; y, a cambio, se recibieron bolsas de residuos que se utilizan para el programa y kits escolares para donar.
- **Convenio "Cooperativa Los Topos":** durante 2020 se donaron **540 kg** de plástico en el marco del Plan de Reciclaje y Economía Circular firmado con esta cooperativa.



Kits escolares elaborados con plástico reciclado.

## Papel

- **Uso sustentable de papel:** con el objetivo de reducir el consumo de papel, se promueve la impresión a doble faz. Además, en 2020, para la impresión de órdenes de compra, se compraron resmas de papel ecológico compuesto de fibras de caña de azúcar y libre de sustancias químicas blanqueadoras.
- **Digitalización de documentos:** el año 2020 fue atípico pues a causa de la pandemia algunos sectores de la empresa dejaron de trabajar de forma presencial o cambiaron sus procesos físicos a digitales. No obstante, se recibieron **667** cajas con documentación para digitalizar. La producción total fue de **1.373.996** imágenes.

También se dio inicio al proyecto de digitalizar los planos domiciliarios del Archivo, que son material histórico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se digitalizaron **31.242** planos.

- **Recibo de Sueldo Digital:** AySA distribuye los recibos de sueldo por medios digitales. El personal accede al mismo de manera eficiente, práctica y sustentable, desde cualquier computadora de la empresa. También se pueden gestionar, de manera digital, licencias y permisos.
- **Factura Digital:** las usuarias y usuarios pueden acceder a sus últimas facturas en forma digital, en la Oficina Virtual disponible en el sitio web de AySA.

## Programa de Reciclado y Medio Ambiente 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, que lo incorpora al circuito de reciclado.

En 2020, se donaron **19.320 kg** de papel para reciclado que contribuye a salvar 328 árboles medianos. También se donaron **158,30 kg** de tapitas plásticas, es decir, unas 63.320 tapitas. Además, se donaron **441 kg** de otros materiales reciclables, como cartón y equipamiento informático.

## 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. Los aceites recolectados fueron entregados a la Agencia de Protección Ambiental (APrA) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco del "Programa de Gestión de Aceites Vegetales Usados (AVUs) de Generación Domiciliaria".

## Donación de equipamiento informático

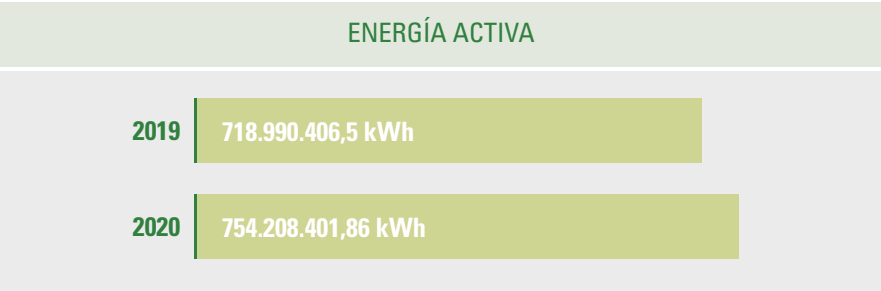
- **María de las Cárceles:** en 2020 AySA se sumó al Programa Segunda Oportunidad que lleva adelante esta asociación civil con donaciones de equipamiento informático en desuso. Incorporando materiales al circuito de economía circular, el programa evita su disposición final y contribuye a transformar la vida de los participantes. Se entregaron **57** impresoras y **39** servidores a escuelas de bajos recursos y a cooperativas de recicladores.
- **Fundación Garrahan:** se donaron **40** monitores y **40** CPU al Programa de Reciclado y Medio Ambiente. Lo recaudado con el programa se destina al funcionamiento y sostén de la Casa Garrahan, a compra de insumos y equipamiento tecnológico, a reparación de equipamiento de alta complejidad y a formación y capacitación del equipo de salud.
- **Fundación Equidad:** la fundación se encarga de reciclar computadoras en desuso para armar nuevos equipos y de realizar la disposición final del material que ya no se puede utilizar. AySA concretó la donación de **50** CPU y **50** monitores. Con este material la Fundación Equidad pudo armar 18 computadoras que en conjunto se donaron a 7 cooperativas del Plan Agua + Trabajo.
- AySA donó de manera directa **13** monitores a la Fundación Cartoneros y sus Chicos de la localidad de Pilar.





ENERGÍA

El suministro de energía eléctrica es imprescindible para el desarrollo de la actividad que lleva a cabo AySA en su área de acción porque 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, reduciendo el impacto ambiental, 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.

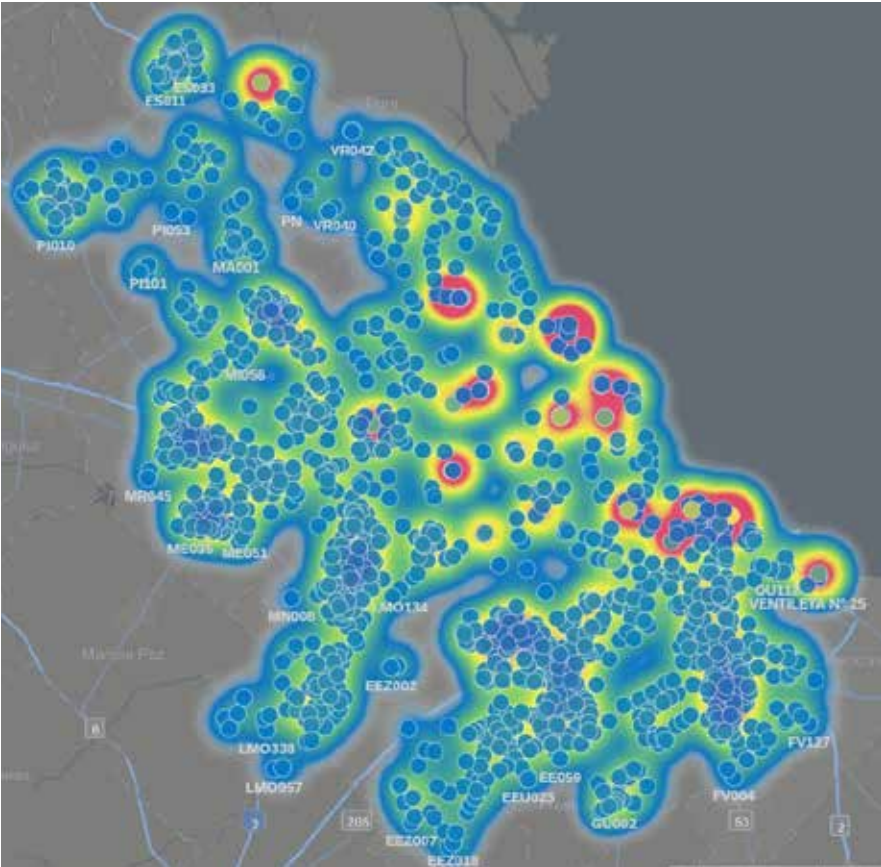


DISTRIBUCIÓN DE CONSUMOS POR PROCESO		
Proceso	Energía	%
Transporte de agua	313.289.852,49	41,5%
Potabilización de agua	219.055.520,82	29,0%
Captación de agua	91.100.741,77	12,1%
Transporte de cloaca	66.374.439,12	8,8%
Tratamiento de cloaca	53.933.575,96	7,2%
Administración	8.963.896,54	1,2%
Otros agua	1.490.375,17	0,2%
Total	754.208.401,86	100%

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, para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los 26 municipios del conurbano bonaerense de su área de concesión, la empresa contrata 1409 suministros: 763 con EDENOR (54%) y 646 con EDESUR (46%).



Dispersión y mapa de calor.

## Principales acciones

AySA desarrolla 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.
- Implementación de un sistema de Gestión de Energía.
- Realización de estudios de eficiencia energética para 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

Con 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 continuó con el abastecimiento de energía renovable contratado a la empresa Vientos La Genoveva II (subsidiaria de Central Puerto S.A.) para sus principales suministros.

Durante 2020, del consumo total de 525.208 MWh correspondiente a los Grandes Usuarios de AySA, el 18% (96.570 MWh) provino de energía renovable; este valor supera el mínimo establecido por la Ley 27191.

## 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 aquellos que consuman más de 300 kW ya que sobre ellos rige la legislación relativa a energía renovable.

Actualmente, hay 222 medidores instalados, correspondientes a 198 suministros, de los cuales 175 reportan online. El consumo medido en línea corresponde al 87% de la energía total de AySA.



Energía – Mapa general.

### Acciones de eficiencia energética

En 2020, la emisión de CO<sub>2</sub> fue de 288.536 Tn/MWh y representó un 3,12% de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> con respecto al año anterior.

Por medio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), AySA obtuvo un préstamo del Banco de Japón, que permitió acceder al asesoramiento para implementar la norma ISO:50001 y desarrollar un Sistema de Gestión de la Energía (SGen), proyectado para el segundo semestre de 2021.

## 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.

Desde fines de 2017, por modificación de la metodología de elaboración de EslA, se elabora un estudio por cada cuenca hídrica y se analizan las obras a realizarse en el período 2017-2023. 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, que cuenta con la colaboración de técnicos y especialistas de otras áreas de la empresa. En algunos estudios específicos, también intervienen profesionales externos, a través de universidades, consultoras especializadas, etc.

Desde el año 2006 se han elaborado **336** EslA, que corresponden a **1.489** proyectos.

Solicitar un **Estudio de Impacto Ambiental** de las obras



### Análisis sociodemográfico para los Estudios de Impacto Ambiental

Durante 2020, se realizó el análisis sociodemográfico asociado a los Estudios de Impacto Ambiental de los siguientes proyectos de obras: Ampliación de la Planta Depuradora Norte, Ampliación de la Planta El Jagüel, Estación Elevadora V Bernal y Refuerzo a Cisterna El Cruce. Se analizaron las características de la población residente en el área cercana a los proyectos, con el fin de obtener una referencia sobre la cual medir los impactos de las acciones implementadas, e identificar aquellos aspectos que puedan significar un riesgo ambiental para la operación de los servicios.

Los informes abarcaron la caracterización general del área de estudio como el análisis de datos demográficos, características urbanas, nivel socioeconómico y las urbanizaciones emergentes lindantes, junto con la descripción de la cobertura de servicios públicos que posee la población. Además, se utilizó como herramienta de análisis el Índice de Riesgo Sanitario, a fin de identificar las zonas con mayor combinación de amenazas y vulnerabilidades dentro del área de estudio.

### Monitoreo social de obras

AySA desarrolla y monitorea diversas 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 establecer canales de comunicación con los actores afectados y otras partes interesadas, se utiliza una herramienta de monitoreo social que permite realizar un seguimiento periódico de los proyectos en sus respectivas fases.

Para el seguimiento de actores relacionados con los proyectos BID, se realizaron encuestas virtuales, con el propósito de relevar posibles desvíos y aspectos a mejorar durante las obras. En 2020, se enviaron **278** cuestionarios que se distribuyeron en dos etapas, la primera durante el mes de julio y la segunda, en noviembre; así fueron relevadas **24** obras.

### Índice de Riesgo Sanitario

El Índice de Riesgo Sanitario (IRS) tiene como objetivo caracterizar la población del área concesionada de AySA a nivel de radio censal, detectar la población de alto riesgo y definir las zonas prioritarias de acción en función del avance de los servicios.

En 2020, se realizó una proyección del índice para identificar los impactos de la expansión de los servicios en diversos municipios de la Región Metropolitana de Buenos Aires. Para ello, se actualizaron los indicadores de cobertura de agua y cloaca de un conjunto de radios censales de los municipios de Tigre y Quilmes, que serán alcanzados por obras a finalizar entre 2021 y 2023.



## 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 2020, se realizaron **180** inspecciones ambientales:

- **109** 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.
- **71** corresponden a obras de grandes conductos o redes.

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

En 2020, se plantaron y se repusieron **55** 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.

## Capacitación en Especificaciones Técnicas Ambientales

Se realizaron capacitaciones sobre Especificaciones Técnicas Ambientales, cuyos requisitos están estipulados en el Manual de *Procedimientos de Gestión de Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de AySA* para todas las obras. Participaron diversos sectores de la compañía, principalmente quienes realizan las inspecciones de obra, para actualizar conocimientos sobre seguimiento de los requisitos ambientales y el marco normativo.

## PROYECTOS AMBIENTALES

### Uso de Biosólidos como cobertura final en relleno sanitario

En el marco del 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 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.

Una de las principales ventajas de esta alternativa de gestión de barros es que redujo los costos porque reemplazó el transporte al *landfarming*, a una distancia de 122 kilómetros (Poblet, La Plata), por un destino a 11 kilómetros de distancia (CEAMSE, Norte III). Adicionalmente, esta opción es ambientalmente sustentable porque se valoriza un material que siempre fue considerado un residuo.

Beneficios ambientales obtenidos:

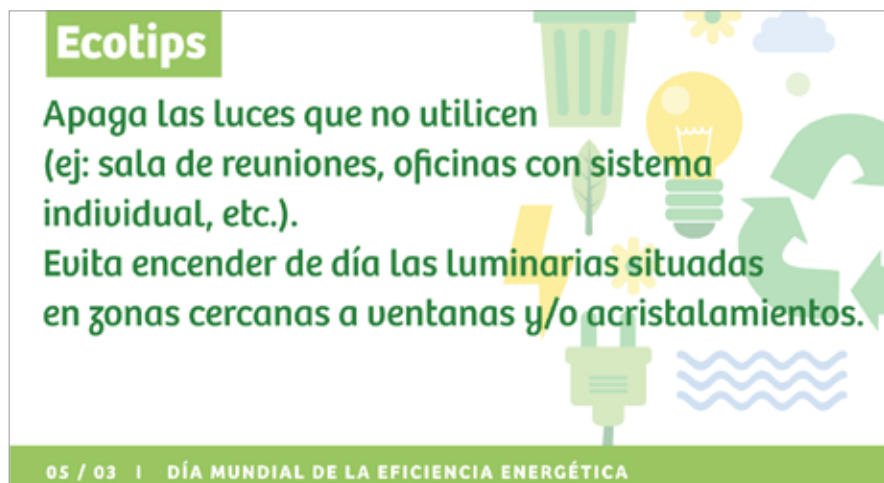
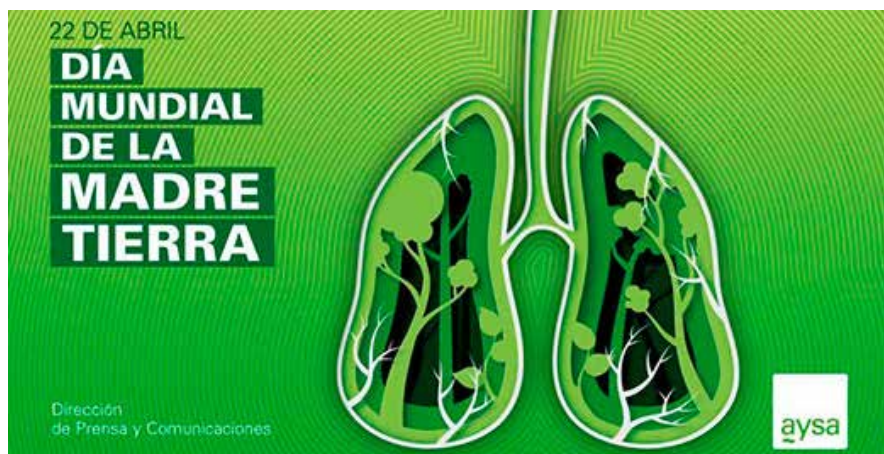
- Aumento de la biodiversidad de la zona rehabilitada. Se plantaron más de 6 tipos de especies de herbáceas y arbustivas.
- Destino con mayor cercanía: reducción de emisiones de dióxido de carbono (aprox. 51 Tn de CO<sub>2</sub>) por menor cantidad de kilómetros recorridos.
- Generación de un corredor ecológico que conecta los hábitats y disminuye el impacto ambiental negativo de la fragmentación de ambientes generado por el relleno sanitario.
- Creación de un pastizal con una densa cobertura vegetal, que incrementa de manera significativa la visita de aves, insectos benéficos del suelo, insectos polinizadores y animales silvestres.
- Desarrollo de una cobertura vegetal que reduce la erosión hídrica del suelo, situación común en rellenos sanitarios y que puede afectar a su operación.

### Análisis de ciclo de vida de producto

AySA junto al Instituto de Tecnología Industrial (INTI), realizó el análisis de ciclo de vida (ACV) siguiendo los lineamientos de la norma ISO 14040:2006 del proyecto de uso de biosólidos generados en la Planta Depuradora Norte. Se analizaron los principales impactos ambientales para dos destinos alternativos: uso como cobertura de un relleno sanitario y destino a *landfarming* y cobertura de relleno sanitario con tierra negra.

## COMUNICACIÓN AMBIENTAL

En 2020, dada la situación sanitaria causada por la pandemia de COVID-19, se vieron reducidas las habituales campañas y actividades de difusión en materia ambiental destinadas al personal de la empresa, porque se dio prioridad a contenidos relacionados con la pandemia y los protocolos implementados. No obstante, AySA, entre otros, se sumó al Día Mundial del Medio Ambiente, al Día Mundial de la Madre Tierra y al Día Mundial de la Eficiencia Energética, a través de los “ecotips” referidos al consumo responsable de agua, papel, energía eléctrica e insumos.



### Eco Árbol Solidario

Se llevó a cabo el armado de un árbol navideño con “Botellas de amor” realizadas por el personal, en el hall del edificio central de la empresa. Esta iniciativa buscó generar conciencia y promover hábitos ambientales responsables. Además, una vez desarmado el árbol, las botellas fueron donadas a Prosperar Argentina, una ONG que las utiliza con fines solidarios.



# DESEMPEÑO SOCIAL



57. PROGRAMA CULTURAL

59. PROGRAMA EDUCATIVO

61. CERCA DE LA COMUNIDAD

62. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

AySA trabaja junto a diversos actores implementando iniciativas sociales, culturales y educativas, para fortalecer lazos con la comunidad, promover la inclusión social y una mejor calidad de vida para la población.

## PROGRAMA CULTURAL

AySA lleva adelante un Programa Cultural con la misión de sensibilizar sobre el valor del agua y el saneamiento, y la importancia del cuidado del medio ambiente. Con el lema “Conocer para valorar, valorar para preservar”, la empresa busca fomentar la memoria nacional, la conciencia ambiental y el desarrollo sostenible. Se destaca que, debido al contexto sanitario generado por la pandemia de COVID-19, los programas y acciones han sido adaptados para ser desarrollados a través de canales virtuales.

### Lanzamiento del sitio web cultural y educativo “Lo bueno del agua”

Este nuevo espacio de AySA ofrece información, propuestas y recursos educativos y culturales que buscan fomentar la conciencia ambiental y el cuidado de un bien tan vital como el agua.

Te invitamos a conocer el sitio:  
“Lo bueno del Agua”





**Museo del Agua.** El Museo del Agua invita a 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, propone descubrir la historia de lo cotidiano, a través de su interesante colección compuesta por piezas y artefactos sanitarios. Debido al contexto de aislamiento social, las visitas presenciales se realizaron hasta el 12 de marzo. **Cantidad de visitantes hasta esa fecha: 6.218**

Otras acciones realizadas fueron:

- Charlas de difusión interna: "El Palacio de las Aguas Corrientes, el gigante dormido" y "De Palacio de las Aguas Corrientes a Museo del Agua".
- Participación en "Museos que iluminan". Iniciativa de la Red Argentina de Museos (RAME).
- Ciclo de charlas virtuales del Museo del Agua: se realizaron tres encuentros, con acceso libre y gratuito.



Te invitamos al recorrido virtual del  
**Museo del Agua**



**Biblioteca Ing. 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 remotas: 782**

En esta línea, se continuó con tareas de difusión e investigación, y elaboración de material que se encuentra disponible en el sitio "Lo bueno del agua":

- Glosario de Historia Sanitaria
- Documentos bibliográficos sobre personalidades de Obras Sanitarias de la Nación (OSN)
- Material didáctico sobre fuentes seguras de información y búsquedas en la web

**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 Autónoma de Buenos Aires. De allí la relevancia que posee para el conocimiento y la investigación edilicia de nuestra Nación. **Cantidad de consultas: 7.112**

En el marco del Programa de Preservación de Documentos de Valor Patrimonial, se cumplen las normas internacionales de archivística para realizar un almacenamiento que garantice la conservación de su importante acervo y facilite el acceso a consultas e investigaciones. Además, se trabajó para continuar consolidando una Red de Archivos Históricos.

AySA participó en la organización del 2º Encuentro de Archivos Históricos "Aportes para la salvaguarda de nuestro patrimonio documental", realizado de manera virtual. Del mismo participaron instituciones y especialistas de distintos puntos del país y del exterior.

**Ciclos de Arte.** AySA considera que el arte es un medio único para transmitir mensajes y cultivar y desarrollar la intuición comprensiva; por ello, desarrolla actividades artísticas sobre temas relacionados con el agua y el ambiente.

Durante 2020, continuó en exhibición la muestra "Todo Sirve", del artista Edgardo Nelson Rodríguez, una invitación a reflexionar sobre nuestro rol como consumidores: qué y cuánto usamos, y cómo disponemos los residuos.



Muestra de arte "Todo Sirve".

Recorré la muestra de arte "Todo sirve"



#### Actividades de extensión:

- **Tardes de verano en el Palacio.** Durante el mes de febrero, en el Palacio de las Aguas Corrientes, se llevó a cabo un programa de actividades dirigidas a los más chicos. La propuesta incluyó una visita guiada al Museo y un recorrido por la muestra de arte sustentable "Todo Sirve", un puesto de hidratación con información sobre la importancia de beber agua, actividades de arte y juegos en la Ludoteca, y un "Eco Cuento" en la Biblioteca.
- **Vacaciones en casa - Propuesta Veo, veo... ¿Qué ves?** Durante las vacaciones de invierno, se ofreció un recorrido virtual por la muestra "Todo Sirve" y se invitó a los chicos y chicas a realizar su propia creación artística y sustentable, a través de tres tutoriales: El pez glotón, Tiburón balero y Medusas. El propósito de la propuesta fue sensibilizar sobre la generación de residuos, la reutilización y el reciclado.

## PROGRAMA EDUCATIVO

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

A causa de la pandemia de COVID-19, en marzo de 2020, como medida de prevención, AySA suspendió todas sus actividades comunitarias presenciales. Por este motivo, se adaptaron las visitas a un formato virtual, a través de la incorporación de tecnología para la transmisión en vivo desde las plantas y de capacitación al personal para esta nueva experiencia.

En 2020, se realizaron un total de **33** visitas, de modo presencial y virtual, en **6** plantas de AySA, en las que participaron **763** visitantes pertenecientes a **29** instituciones públicas y privadas de alcance nacional e internacional.

**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.



Visita virtual de la Planta Potabilizadora General San Martín.

## VISITAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS A PLANTAS

	2019	2020
Visitas	420	17
Visitantes	11.680	450
Instituciones	254	15
Plantas	3	1

**Visitas técnicas a plantas y obras.** Se llevan a cabo en plantas potabilizadoras, depuradoras y en grandes obras de infraestructura, como el Sistema Riachuelo. Están dirigidas a organismos nacionales e internacionales, empresas, ONG, asociaciones vecinales, representantes de usuarias/os, periodistas, universidades y público interno.

En 2020, se destacaron los siguientes visitantes: Asociación de Amigos de la Patagonia; Cámara Argentino-Danesa de Industria y Comercio; Cámara Argentina de Comercio, Industria y Agropecuaria Coreana; Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana - Diplomatura EUREM; Centro Argentino de Ingenieros; Ente Regulador de Agua y Saneamiento; Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires; Policía Federal Argentina - Escuela de Bomberos; Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba; Universidad del Estado de Nueva York; y el Banco Mundial.

## VISITAS TÉCNICAS A PLANTAS Y OBRAS

	2019	2020
Visitas	216	16
Visitantes	3.974	313
Instituciones	89	14
Plantas / Obras	13	6



Obras del Sistema Riachuelo: recorrida de autoridades y representantes del Banco Mundial.

**AventurAgua en el Palacio. Un viaje para descubrir el mundo del agua.**

Actividad lúdico-educativa dirigida a niños y niñas a partir de sala de 4 años hasta 3° grado. La propuesta es embarcarse en un viaje para descubrir y reflexionar sobre la importancia del agua, conocer cómo llega en la actualidad a las casas y cómo llegaba en otra época.

Debido al contexto de aislamiento social por la pandemia de COVID-19, durante 2020 la propuesta se adaptó a formato virtual y se lanzó en el último cuatrimestre del año. Participaron **12** instituciones educativas y **615** estudiantes.



## CERCA DE LA COMUNIDAD

Durante 2020, AySA estuvo presente a través de diferentes acciones de acompañamiento reafirmando su compromiso con el cuidado de la salud y el bienestar de la población.

Se realizaron operativos de manera conjunta con Transclor, para ofrecer agua y lavandina en barrios vulnerables. Se entregaron **24.560** bidones de agua y **42.787** bidones de lavandina. Algunas de las acciones tuvieron lugar en el Barrio 31 (CABA), en Villa Azul y Villa Itatí (Quilmes), en el Barrio San Jorge (Tigre) y en Barrio Unidos (San Fernando).

### Agua potable en el Delta del Tigre

Se entregaron 2 millones de litros de agua potable a los habitantes de las islas del Delta del Tigre.



Entrega de lavandina y agua.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

En el marco del Programa de Voluntariado de AySA, se desarrolla el proyecto “Activar y Saber Ayuda”, cuyo objetivo es que las personas voluntarias puedan compartir sus conocimientos y su tiempo con compañeros y compañeras creando un espacio de intercambio, dinámico, estimulante y solidario.

En 2020, se realizaron **13** encuentros virtuales con **276** participantes.

Durante la cuarentena decretada a causa de la pandemia de COVID-19, se realizaron clases y cursos y diversas actividades de manera virtual para acompañar a trabajadores y trabajadoras y sus familias. Algunas propuestas fueron:

### Clases y cursos

- Iniciación al dibujo.
- Taller de herramientas de búsqueda y localización web.
- Introducción al análisis sintáctico.

### Soporte en cuarentena

- ¡En movimiento! Actividad física.
- Música en familia – collage musical.
- Visita virtual al Museo del Holocausto de Buenos Aires.
- El Palacio de las Aguas Corrientes, el gigante dormido.
- Nuestras emociones.
- Semana de las infancias.
- Alimentación saludable.



# ANEXO GÉNERO

AySA declara su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades sin discriminación por motivos de género, e impulsa medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización.

En línea con ello, en febrero de 2020 se creó el área de Género, con el propósito de implementar la perspectiva de género de manera transversal en todas las áreas de la empresa. Las iniciativas en esta materia se profundizaron y ampliaron en trabajo mancomunado con el SGBATOS.

Adicionalmente, AySA adhirió al “Programa Ganar-Ganar” de ONU Mujeres y participó en la Red de género y diversidad del Ministerio de Obras Públicas.

## **Política en materia de inclusión/género, igualdad de oportunidades y trato, y violencia laboral**

AySA cuenta con una Política que promueve el trato respetuoso y justo, la equidad, la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, con el foco puesto en la prevención del acoso y la violencia en el ámbito de trabajo. Esta Política se apoya en los siguientes pilares fundamentales:

- Difusión de la cultura de la organización.
- Capacitación permanente.
- Implementación de medidas de acción positiva.
- Salud, higiene y seguridad ocupacional.
- Prevención, tratamiento, gestión y respuesta adecuada de la empresa frente a las denuncias que pudieran presentarse ante situaciones de acoso y violencia.

Conocé nuestra **Política de inclusión**




## **Programa contra las violencias por motivos de género**

En el marco del Programa, AySA implementa protocolos específicos y lleva a cabo acciones de sensibilización y de prevención de las violencias.

Algunas de las acciones fueron:

- Realización de un diagnóstico general de la empresa en clave de género.
- Elaboración de protocolos de prevención e intervención en situaciones de violencia por motivos de género en los ámbitos laboral y doméstico.
- Conformación de un Equipo Interdisciplinario Especializado para intervenir en las denuncias y consultas sobre situaciones de violencia, en investigaciones administrativas y en el acompañamiento a las personas en situación de violencia.
- Incorporación de una instancia de consulta sobre hechos de violencia para la detección e intervención temprana.
- Licencias específicas por violencia de género, entre otros recursos institucionales de acompañamiento.






### **Protocolos de Intervención en Situaciones de Violencia por Motivos de Género en el Ámbito Doméstico y en el Ámbito Laboral.**

Estos Protocolos regulan las intervenciones frente a los casos de violencia por motivos de género para proteger adicionalmente a las personas trabajadoras que las sufren.

Nuestros Protocolos ponen foco en la prevención, contención y acompañamiento dentro de la empresa y ponen a disposición herramientas concretas para el abordaje de estas situaciones.

Si estás atravesando esta problemática o querés ayudar a una persona de tu equipo de trabajo que padece esta situación, ponete en contacto directo con nuestro Equipo Interdisciplinario Especializado

En AySA la violencia por motivos de género, no tiene lugar





### Plan hacia la paridad en cargos y funciones

Se elaboró este plan, junto al SGBATOS, que incluye acciones para los ingresos de personal, para la redistribución de recursos y para los ascensos y carreras. Este punto fue clave en las consideraciones del Banco Mundial para el apoyo financiero, debido al gran interés en que la brecha de la empresa empiece a mostrar una tendencia de cambio.

Algunas de las acciones fueron:

- Búsquedas internas con perspectiva de género y de paridad.
- Capacitaciones al personal de RRHH sobre paridad, género, diversidad e incorporación laboral de personas trans.
- Charla abierta "Los roles laborales y los recursos humanos en perspectiva de género". **120** participantes.

**Programa para la paridad en cargos y funciones**

**LOS ROLES LABORALES Y LOS RECURSOS HUMANOS DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO**

**Miércoles 2 de diciembre - 11.00 hs.**


**Charla Abierta en nuestro Campus AySA**

**Apertura: Luis Aversano**  
Director de Recursos Humanos

**Facilita: Eugenia Ghiotto**  
A cargo del Área de Política de Género

**Hablamos con la Ing. Marcela Álvarez**  
que nos compartirá su experiencia.

**Te invitamos a participar de esta actividad para trabajar conjuntamente hacia la paridad en cargos y funciones desde la perspectiva de género y contarte a través de qué acciones concretas AySA está trabajando para lograr este objetivo**

### Plan integral de capacitación en género

AySA lleva adelante capacitaciones con el objetivo de reflexionar y profundizar acerca de la violencia y las desigualdades de género.

Algunas de las acciones fueron:

- Capacitación obligatoria sobre la Ley Micaela a todo el personal jerárquico de la empresa: directorio, direcciones, gerencias y jefaturas. **550** participantes.
- Talleres de violencia por motivos de género: "Herramientas para la detección e intervención primaria". **490** participantes.
- Talleres de uso no sexista de la lengua. **380** participantes.
- Talleres de sensibilización y formación para el Equipo Interdisciplinario Especializado.

Con el objetivo de hacer visible la necesidad de contar con políticas de cuidado y equidad compartidas, se llevó a cabo el curso virtual "Formación Sindical en la Agenda de Cuidados y Equidad", organizado por SGBATOS junto con el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género y UNICEF. El mismo se realizó con el auspicio de la Organización Internacional del Trabajo y se destinó a afiliadas y afiliados del sindicato.

### Compras y contrataciones con perspectiva de género

AySA promueve la perspectiva de género en los procesos de compra y contrataciones, y durante 2020 realizó las siguientes acciones:

- Incorporación de ejes de género a pliegos y licitaciones de obras.
- Encuestas en clave de género a empresas proveedoras para desarrollar un registro con sello violeta.
- Presentación de nuestras políticas a las empresas proveedoras.
- Acuerdos con la Cámara Argentina de la Construcción para capacitar en perspectiva de género a las empresas que la conforman.
- Capacitaciones a las empresas proveedoras para desarrollo y/o profundización de políticas de género propias. **180** participantes.

## Guía para el uso no sexista de la lengua

AySA desarrolló una *Guía para el uso no sexista de la lengua* con el objetivo de reflexionar sobre el poder del lenguaje y la responsabilidad de usarlo de modo que promueva la inclusión. Esta guía está destinada a todo el personal de la empresa pero se presenta como un documento de libre circulación para todas las instituciones, empresas u organismos que deseen consultarla.

AySA promueve la aplicación de las recomendaciones de la guía en todos sus documentos. En línea con ello, se revisó y adaptó el sitio web de la empresa aplicando un lenguaje no sexista e inclusivo.

### Presentación de la *Guía para el uso no sexista de la lengua*

Se llevó a cabo el lanzamiento de la guía y la presentación del micrositio de Política de Género en la web de AySA. Durante el acto, en el Palacio de las Aguas Corrientes, se realizó un conversatorio para profundizar sobre el uso no sexista del lenguaje en el que disertaron: Malena Galmarini, Presidenta de AySA, Ingrid Beck, periodista e integrante del colectivo feminista “Ni una menos” y Luciano Fabbri, Coordinador del Área de Género y Sexualidades de la Universidad Nacional de Rosario.

Descargá la  
*Guía para el uso no sexista de la lengua*



## Licencias hacia la corresponsabilidad

AySA amplió las licencias con una perspectiva de corresponsabilidad y diversidad de conformaciones familiares. Para más información, consultá la página 23 de este reporte.

## Comunicación y difusión

Las políticas, actividades, protocolos y campañas se comunican y difunden a través de intranet, sección Género, y en el sitio web, micrositio de Política de Género.

Ingresá al micrositio de **Política de Género**



### Campañas

- Convivencia saludable: campaña sobre corresponsabilidad en tareas domésticas y de cuidado
- No estás sola - Barbijo Rojo
- Aislamiento sin violencia
- Cuidados compartidos
- Somos más que etiquetas: campaña sobre diversidad sexual
- Masculinidades sin violencias
- Estereotipos
- Adhesión a la Campaña Spotlight: “Amigo date cuenta”



# ANEXO COVID-19

Durante 2020, en el marco de la pandemia de COVID-19, todo el personal de AySA estuvo comprometido en la realización de las tareas destinadas a garantizar los servicios de agua y saneamiento esenciales para la salud pública.

A partir de la promulgación del decreto de aislamiento social, preventivo y obligatorio se llevaron a cabo las siguientes acciones con los principales grupos de interés.

## USUARIAS Y USUARIOS

- Establecimiento de los medios tecnológicos y humanos disponibles para garantizar la continuidad de la atención a usuarias y usuarios y de la gestión comercial.
- Impulso a las interacciones digitales con usuarias y usuarios y a la adhesión a la factura digital.
- Desarrollo de más y mejores instrumentos de pago no presenciales: nuevas funcionalidades de la oficina virtual, billeteras electrónicas, pagos con transferencias bancarias y pago automatizado en plataforma telefónica, entre otros.
- Prórroga de vencimientos de pago durante las primeras semanas posteriores al decreto y cobro de facturas vencidas (correspondientes a marzo y abril) sin intereses ni recargos.
- Acuerdo con las principales entidades de tarjetas de crédito para continuar ofreciendo a usuarias y usuarios el pago de facturas vencidas en 3 y 6 cuotas sin interés.
- Suspensión de los cortes de servicio por falta de pago de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 311/2020.
- Implementación de la renovación automática de la Tarifa Social establecida por el ERAS y adaptación de los formularios de solicitudes para su tramitación vía Web.
- Continuidad en la atención personalizada a Grandes Usuarios.

## TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

- Elaboración de protocolos de contingencia para posibles casos de COVID-19 que incluyen seguimiento y test inmunológico de detección de anticuerpos previo al retorno laboral.
- Refuerzo de limpieza y fumigación de los espacios comunes en establecimientos y plantas de la empresa.
- Trabajo remoto y licencias excepcionales para trabajadoras y trabajadores.
- Campañas de cuidado y prevención del COVID-19 a través de canales internos.
- Charlas informativas sobre cuidado y prevención del COVID-19, y testeos voluntarios en diversas instalaciones de la empresa.
- Campaña para la corresponsabilidad de las tareas de cuidado y domésticas.
- Campaña #AislamientoSinViolencia



**CIRCULACIÓN POR LOS EDIFICIOS**  
**Sigamos Cuidándonos**  
**PROTOCOLO POR COVID-19**

**SEGÚN LOS PROTOCOLOS:**

- Actividades de Oficina de la Operación DOR
- Actividades en Vía Pública de la Operación DOR
- Actividades Comerciales de la Operación DOR
- Actividades de Oficina dentro del ámbito de PyE
- Actividades de la Operación de la Dirección de PyE
- Actividades de Inspección de Dirección Comercial
- Ingreso y permanencia en Edificios y Establecimientos de la Empresa

**FORTALECÉ TU SALUD**

Entidad de Gestión  
Servicios Públicos y  
Comercio de la Energía y Saneamiento

aysa

La Nación  
del mundo  
Argentina



## COMUNIDAD

- Operativos de entrega de agua y lavandina en barrios vulnerables en el marco de un convenio con la empresa Transclor.
- Suspensión de actividades masivas en instalaciones de la empresa.
- Creación del recorrido virtual por el Museo del Agua.
- Adaptación a un formato virtual, con transmisión en vivo, de las visitas técnicas, comunitarias y escolares a obras y a plantas potabilizadoras y depuradoras.

**Conocé más sobre visitas virtuales  
a plantas de AySA**



### Participación en eventos vinculados con el COVID-19

- Webinar BID / WOP-LAC: “Acciones de los operadores de América Latina y el Caribe frente al COVID-19”.
- Webinar GWOPA / UN - Habitat: “La lucha de los operadores de agua contra el COVID-19 - Asegurar el suministro en comunidades vulnerables”.
- Webinar GWOPA / UN - Habitat: “La lucha de los operadores de agua contra el COVID-19 - COVID y aguas residuales: rastreando la propagación”.
- Webinar sobre detección del virus SARS-CoV-2 en líquidos cloacales, organizado por AySA y el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES).
- Webinar Watershare-COVID-19: “¿Dónde nos encontramos y cómo aprovechar esta experiencia para la etapa post-COVID? - Foco en Latinoamérica”.
- Foro Argentino del Agua: “Optimización de redes de agua potable ante la pandemia de COVID-19”.

### Sistema de detección de SARS-CoV-2 en líquidos cloacales

En solo dos meses, AySA logró desarrollar un método de vigilancia epidemiológica pionero en América Latina para detectar material genético del virus en las redes cloacales y analizar así la evolución de la enfermedad.

Se trata de una herramienta de alerta temprana que, a través de la detección y el monitoreo de restos de partículas virales en líquidos cloacales, permite estimar variaciones de la propagación de la enfermedad en una zona determinada y anticipar un eventual rebrote, de modo de actuar oportunamente. Asimismo, se pueden realizar mapeos para representar los puntos geográficos afectados.

En el contexto de pandemia, se han fortalecido sinergias entre sectores. En este sentido, AySA tomó la idea de la empresa municipal española Aguas de Murcia y la metodología se puso a disposición del Ministerio de Salud de la Nación y del Instituto Malbrán, con el objetivo de intercambiar experiencias e información en relación con la vigilancia epidemiológica. Por otra parte, expertos de AySA brindaron una capacitación a referentes del Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (INHEM) de Cuba acerca de cómo montar un dispositivo de detección de SARS-CoV-2 en aguas residuales.

**Ingresá para saber más sobre detección  
de SARS-CoV-2 en líquidos cloacales**



Edición y diseño: Editorial AySA Lazos de Agua.

Para consultas o comentarios sobre este reporte escribir a: [sustentabilidad@aysa.com.ar](mailto:sustentabilidad@aysa.com.ar)



Lo bueno del agua llega.

[www.aysa.com.ar](http://www.aysa.com.ar)  
[www.lobuenodelagua.com.ar](http://www.lobuenodelagua.com.ar)