

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | 2021



Palacio de las Aguas Corrientes



Ministerio de
Obras Públicas
Argentina



Lo bueno
del agua
llega.

ÍNDICE

| | | |
|---|--|----|
| | MENSAJE DE LA PRESIDENTA DE AySA | 4 |
|  | SOMOS AySA | 5 |
|  | COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD | 11 |
|  | SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO | 15 |
|  | DERECHOS HUMANOS Y LABORALES | 20 |
|  | EMPRESAS PROVEEDORAS | 27 |
|  | USUARIAS Y USUARIOS | 30 |
|  | DESEMPEÑO ECONÓMICO | 37 |
|  | DESEMPEÑO AMBIENTAL | 49 |
|  | DESEMPEÑO SOCIAL | 60 |
| | ANEXO GÉNERO | 66 |
| | ANEXO COVID-19 | 70 |

ALCANCE DEL REPORTE

Este reporte tiene como propósito informar a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de AySA en los aspectos económico, social y ambiental, durante el período 2021. La estructura y los contenidos están elaborados con referencia a *Global Reporting Initiative* (GRI), así como en adhesión a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Asimismo, constituye la Comunicación del Progreso (CoP) presentada en la plataforma del Pacto Global de Naciones Unidas.

La elaboración de este documento contempla la participación de todas las áreas de la empresa para asegurar la representatividad de la información. Los datos son válidos a diciembre de 2021, salvo aclaraciones explícitas.

Para consultas o comentarios sobre este reporte escribir a: sustentabilidad@aysa.com.ar

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

En 2021 se lanzó aysa.DATA, una plataforma virtual de acceso público, que busca reflejar la gestión de la empresa con transparencia y cuyos principales pilares son: la participación ciudadana, la gestión de datos abiertos, la transparencia e integridad y la transformación digital. En este marco, se incorporaron nuevos canales digitales de atención para usuarias y usuarios, como WhatsApp, Telegram, Chat Bot y la app de AySA.

Sobre la base del compromiso de AySA con los grupos de interés, en este período, se realizó un proceso institucional de relevamiento de los principales grupos, de sus expectativas en relación a la organización, y de las estrategias de comunicación existentes, con el objetivo de consolidar la vinculación y de garantizar un diálogo continuo.

MENSAJE DE LA PRESIDENTA DE AySA

Compartimos el *Reporte de Sustentabilidad 2021* con los principales aspectos de la gestión de AySA a nivel ambiental, social y económico.

AySA es firmante del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas y trabaja en la alineación de su gestión con la promoción de los diez principios en materia de gobernanza, derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Asimismo, adhiere a la Agenda 2030 y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular al Objetivo 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

En 2021, todavía en un marco de pandemia por COVID-19, continuamos realizando nuestra tarea con tenacidad y compromiso, garantizando la continuidad de los servicios, para llevar a la comunidad un derecho esencial.

Además, se siguió avanzando con obras estructurales como el Sistema Riachuelo y el Sistema Agua Sur, la inauguración de la Planta Depuradora Presidente Perón, la licitación de la Planta Depuradora La Ferrere, el lanzamiento de la Planta Depuradora Campo de Mayo y llevando adelante más de 1.250 obras.

En este año, profundizando el enfoque social de nuestra empresa, se continuaron los Planes "Agua + Trabajo" y "Cloaca + Trabajo" que generan puestos de trabajo locales a través de cooperativas; las políticas de igualdad de género; el programa ambiental EcoAySA; y el Programa de transparencia y participación ciudadana aysa.DATA.

En un mundo donde las alianzas permiten potenciar sinergias, pusimos en marcha AySA al Mundo, plataforma de exportaciones de la empresa, que tiene como objetivo posicionar a AySA como proveedora de bienes y servicios relacionados con el agua potable y el saneamiento a nivel internacional.

Mediante el impulso de las mejores prácticas sustentables, los desafíos son continuar trabajando en nuestra huellas, hídrica y de carbono, y en energías renovables, así como en la implementación de medidas tendientes a afrontar los efectos del cambio climático.

El acceso a los servicios de agua y cloacas es más que un servicio público, ya que significa una mejor calidad de vida, condiciones de salud, cuidado del ambiente y mayor equidad. En AySA llevamos lo bueno del agua allí donde más se necesita.

Las y los invito a conocer más sobre nuestra gestión sustentable, que involucra a todas las áreas de la empresa.



Malena Galmarini
Presidenta de AySA

SOMOS AySA



5. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

6. GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD

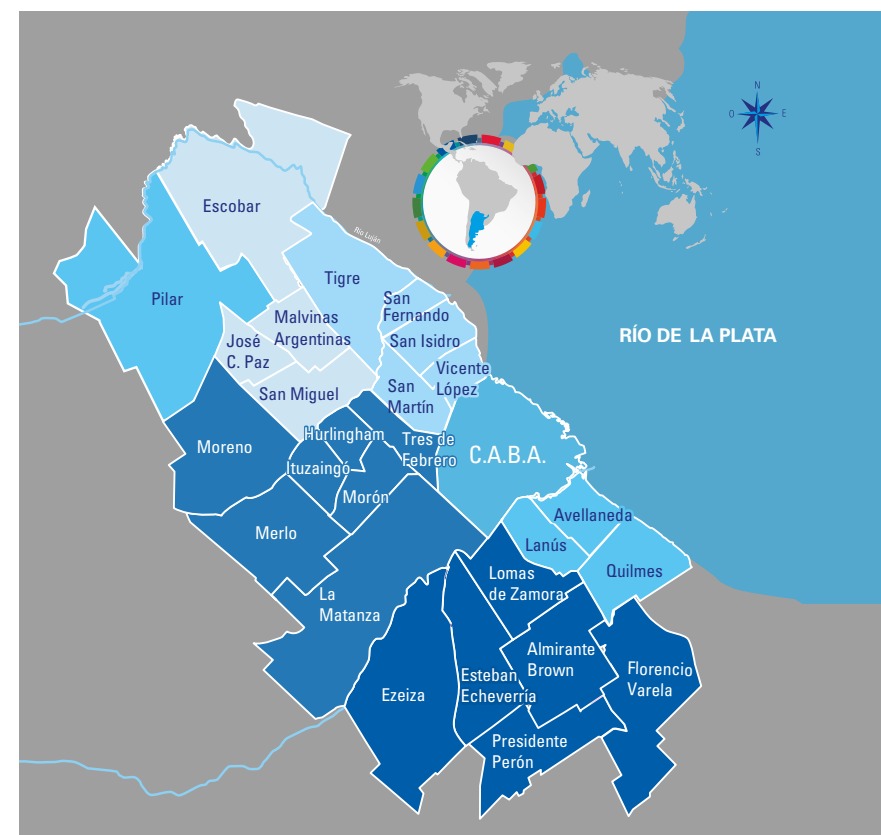
8. ALIANZAS

9. VINCULACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

10. AySA EN NÚMEROS

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

AySA es la empresa concesionaria de los servicios públicos de agua potable y de saneamiento para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) 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.



Nuestra misión

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

Modelo jurídico

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

Composición accionaria

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

Autoridades

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 | |
|-------------------------|--|
| Presidenta | Malena Galmarini |
| Vicepresidente | Martín Reibel Maier |
| Miembros del Directorio | Leonardo Nardini Andrés Watson José Luis Lingeri |

GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD

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.

Las políticas de gobierno corporativo tienen por objeto contribuir a la eficacia y agregar valor a AySA, 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.

Códigos y Políticas

ACCEDÉ

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 del área de concesión, además de contemplar una mayor participación ciudadana a través de la Sindicatura de Usuarios y la Defensoría del Usuario. Asimismo, define ámbitos de política y supervisión, auditoría, fiscalización y control.



Acciones destacadas en 2021

Índice de Transparencia de Empresas de Propiedad Estatal. El ITEPE 2021, elaborado por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), es una herramienta para medir el desempeño en transparencia activa de las Empresas de Propiedad del Estado (EPE).

En este marco, AySA fue destacada como una de las cuatro EPE con mejores índices de transparencia y con menciones de buenas prácticas en: Acceso a la Información, Política de Género y Reporte de Sustentabilidad.

Acuerdo de cooperación con la Oficina Anticorrupción. Suscrito entre AySA y este organismo para la formulación y promoción del Registro de Integridad y Transparencia Empresarial (RITE), con el objetivo de fortalecer la transparencia, la ética y la integridad en el Sector Público.

Capacitación interna en materia de gobernanza e integridad. Como parte de este plan de capacitación para el personal de la empresa, se realizaron talleres virtuales, con la incorporación de simulaciones para la identificación de riesgos y sus impactos.



Lanzamiento de aysa.DATA

Iniciativa implementada por AySA en pos del fortalecimiento de sus políticas de transparencia e integridad. Se trata de una plataforma virtual de acceso público, en línea con los estándares de buen gobierno corporativo de la OCDE para empresas de propiedad estatal, que busca reflejar la gestión de la empresa con transparencia e incorporar las evaluaciones de usuarias y usuarios.

Los pilares de aysa.DATA son: transparencia e integridad, participación ciudadana, transformación digital y gestión de datos abiertos.



Gabriel Katopodis y Malena Galmarini en la presentación de aysa.DATA.

aysa.DATA

ACCEDÉ

ALIANZAS

Entes prestadores de servicios de agua y saneamiento

AySA se destaca por su liderazgo activo promoviendo la integración nacional, regional y global del sector de agua y saneamiento en diversos espacios:

- 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 todo el país; y también integra la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), de la que ejerce su presidencia.
- Tiene a su cargo el Secretariado WOP-LAC, que es la Plataforma Regional de la *Global Water Operator's Partnership Alliance* (GWOPA) para América Latina y el Caribe, programa de *UN-Habitat* que cuenta con apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este programa fue creado con el objetivo de promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre empresas del sector, sobre la base de principios de cooperación (WOPs).
- Lidera el nodo regional de América Latina de *Watershare*, red internacional del sector del agua que se dedica a ofrecer soluciones hídricas a nivel global. Esta red de colaboración para el desarrollo de nuevos proyectos y tecnologías apunta a acelerar la transferencia de conocimientos e inspirar al resto de la red.

Plano nacional e internacional

AySA tiene presencia institucional y vínculos con las principales cámaras empresariales, con asociaciones, organismos oficiales y 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 Cámara Argentina de la Construcción.

También acompañó 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. Asimismo, en el marco de la relación con el Instituto para el Desarrollo Empresarial Argentino (IDEA) y la *American Chamber* (AMCHAM), se trabajó en una agenda coordinada de actividades.

Equal Aqua. AySA y el Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (SGBATOS) forman parte de esta plataforma colaborativa del Banco Mundial cuyo objetivo es profundizar el diálogo sobre diversidad de género e inclusión en el sector del agua, conectando empresas de servicios públicos, asociaciones, el sector privado, instituciones académicas y organizaciones locales e internacionales. Algunas de las iniciativas versan sobre: desarrollo de carrera, inserción en roles no tradicionales al género y protección contra diversos tipos de violencias.

La Agenda del Futuro. La presidenta de AySA, Malena Galmarini, mantuvo un encuentro de trabajo con embajadores y embajadoras de diversos países, para continuar promoviendo el intercambio con las representaciones extranjeras, ya que son uno de los principales eslabones para el desarrollo de proyectos con apoyo internacional en materia de agua y saneamiento. El encuentro se realizó en el marco del Hackathon “Desafíos del Agua 2021”, iniciativa que contó con un apoyo central de las embajadas, en particular, por su participación en la realización de paneles internacionales.

AySA al Mundo

Se puso en marcha la iniciativa AySA al Mundo, plataforma de exportaciones de la empresa, a través de dos talleres de oferta tecnológica, realizados en junio y en noviembre. AySA realizó estos eventos, dirigidos a empresas y organizaciones de países de la región y europeos, con el objetivo de posicionarse como proveedora de bienes y servicios relacionados con el agua potable y el saneamiento a nivel internacional.

AySA al Mundo se da en el marco del Programa de Internacionalización de Grandes Empresas desarrollado por la Cancillería Argentina. El portfolio de la oferta exportable de AySA incluye los siguientes servicios: planificación técnica para metrópolis, diseño y ejecución de sistemas de saneamiento a gran escala, diseño de sistemas de monitoreo de calidad de agua cruda, diseño de sistemas de vigilancia epidemiológica, herramientas de gestión de datos de obras e identidad visual para empresas de agua y saneamiento.

VINCULACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

| Grupos de interés | Canales de diálogo |
|--|--|
| Gobierno y organismos de control regulatorio y/o de fiscalización | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas informáticos o de gestión documental • Informes y reportes varios • Reuniones y mesas de trabajo • Comunicaciones • Auditorías |
| Directorio y accionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y mesas de trabajo • Informes y reportes varios • Comunicaciones |
| Usuaris y usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención al Usuario, Centro de Atención Integral al Usuario y Unidades Móviles de Atención • Sitio web institucional, app de AySA, Oficina Virtual, redes sociales, WhatsApp, Telegram y ChatBot • Medios de comunicación • Reuniones, audiencias y consultas públicas • Encuestas de satisfacción y sondeos de opinión • Informes, reportes, folletería y materiales gráficos |
| Trabajadoras y trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación interna (Intranet, Newsletter, Whatsapp Business, carteleros y correo electrónico) • Reuniones |
| Sindicato | <ul style="list-style-type: none"> • Asambleas • Comités • Convenio Colectivo de Trabajo y Actas CoPAR |
| Proveedoras/es, contratistas y otras empresas | <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web institucional • Auditorías, visitas y reuniones • Capacitaciones y encuestas • COMPR.AR • Boletín Oficial y diarios de circulación masiva |
| Organizaciones sociales | <ul style="list-style-type: none"> • Convenios • Capacitaciones • Reuniones y mesas de trabajo |
| Comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • Campañas de comunicación • Sitio web Lobuenodelagua • Redes sociales • Stands y acompañamiento en actividades culturales, educativas, deportivas y religiosas |
| Alianzas nacionales e internacionales | <ul style="list-style-type: none"> • Convenios • Reuniones y mesas de trabajo • Eventos especializados |
| Bancos y organismos internacionales de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y mesas de trabajo • Comunicaciones • Convenios • Auditorías • Informes y reportes varios |
| Medios de comunicación y líderes de opinión | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados de prensa • Voceros • Dossier • Sitio web institucional |

AySA EN NÚMEROS

| | |
|---|--|
| Área de acción total: 3.363,51 km² | |
| Población total de la concesión: 14.845.513 habitantes | |
| Población total con servicio de agua potable: 11.087.523 habitantes | Población total con servicio de saneamiento: 8.999.159 habitantes |
| Plantas potabilizadoras: 3 | Plantas depuradoras*: 20 |
| Producción promedio de agua: 6.146.533 m³/día | |
| Líquidos cloacales tratados con vuelco a cuerpo receptor**: 2.016.163 m³/día | |
| Total de trabajadoras y trabajadores: 7.510 | |
| Total de usuarias y usuarios registradas/os: 3.774.329 | |
| Programa Tarifa Social: 214.740 beneficiarias/os | |
| Centros de Atención: 30 | |
| Llamadas técnicas y comerciales atendidas: 1.292.248 | Interacciones en redes sociales: 516.068 |
| Inversión anual con IVA: \$70.957 millones | Facturación anual ***: \$35.021 millones |

Datos al 31 de diciembre de 2021. * Incluye las plantas de las nuevas áreas incorporadas desde 2016, que se encuentran en proceso de adecuación según los estándares de calidad de la empresa. ** Datos correspondientes al área de concesión original. *** Facturación neta de subsidios.

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD



11. AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

13. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

13. CONVENIOS Y COLABORACIONES

14. EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

AySA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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 contribuyan 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.

Desde 2007, AySA es firmante del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, alineando su gestión para apoyar y promover los diez principios en materia de gobernanza, derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Asimismo, la empresa adhiere a la Agenda 2030 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**.

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 y programas presentados en la gestión 2021 de la empresa.





ODS prioritarios para AySA

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. Los principales objetivos de este grupo consisten en 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 ODS, y realizar un mapeo colectivo que detalle los ODS priorizados por las empresas, a partir de sus lineamientos estratégicos y su liderazgo sectorial. En ese contexto, AySA trabajó en la identificación de las contribuciones a la Agenda 2030 y en la selección de los siguientes ODS prioritarios:

- ODS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

AySA contribuye con el cumplimiento 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.



| <div> <div>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</div> <div>PRINCIPALES INDICADORES</div> </div> | | |
|---|---|----------------------|
| Meta ODS | Indicador AySA | 2021 |
| 6.1 Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. | Porcentaje de la población con servicio de agua potable. | 86,21%* |
| | Total de habitantes beneficiados con servicio de agua potable en barrios populares. | 36,20%** |
| 6.2 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. | Porcentaje de la población con servicio de saneamiento. | 71,53%* |
| | Total de habitantes beneficiados con servicio de saneamiento en barrios populares. | 24,19%** |
| 6.3 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. | Total de habitantes incorporados con servicio de saneamiento. | 200.179 |
| 6.4 Aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua. | Dotación de agua. | 549 l/hab/día |

*Área de concesión original. ** Nuevas áreas incorporadas.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Reconocimiento del Ministerio de Salud

AySA y SGBATOS fueron reconocidos nuevamente, por el Ministerio de Salud de la Nación como “Instituciones amigas de la lactancia materna” por la instalación, en sectores de trabajo, de cuatro nuevos “Espacios Amigos de la Lactancia”, durante 2020 y 2021.

Distinción “Empresas que cuidan” UNICEF - ELA

AySA y SGBATOS recibieron una distinción en el marco del programa “Empresas que cuidan”, iniciativa llevada adelante por UNICEF y el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA) que convoca a diversos actores del sector público y privado a promover la agenda de cuidado, los derechos de niñas, niños y adolescentes y la igualdad de género. “Empresas que cuidan” tiene como objetivo promover la conciliación de la vida laboral y la vida familiar más allá de lo que establecen las normas aplicables al empleo.



CONVENIOS Y COLABORACIONES

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, colaboraciones y proyectos:

- Convenio Marco de Colaboración y Cooperación entre AySA y la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud “Dr. Carlos Malbrán”, para la realización de actividades conjuntas en temas de salud y medio ambiente.
- AySA y el Ministerio de Desarrollo Social firmaron un convenio de colaboración para “Potenciar Trabajo”, cuyo objetivo es promover proyectos de acceso a los servicios públicos de agua y saneamiento con miras a la inclusión social en barrios populares.
- Convenio Marco de Colaboración y Cooperación entre AySA y el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat.
- Convenio entre AySA y la Corriente Clasista y Combativa (CCC) para la ejecución de obras de agua potable y desagües cloacales a través de los planes “Agua + Trabajo” y “Cloaca + Trabajo”.

Acuerdo con BIOFOS

AySA firmó un Memorando de Entendimiento con BIOFOS, empresa que brinda el servicio de saneamiento cloacal en la ciudad de Copenhague, cuyo objetivo es intercambiar información, conocimientos y buenas prácticas, con foco en la reducción de la huella de carbono a través de la optimización energética y la producción de energías renovables en la Planta Depuradora Norte.





- Convenios con municipios del área de concesión de AySA para reactivar obras de agua y saneamiento.
- Convenio celebrado con la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, a través del cual se desarrolla un sistema de prácticas pre-profesionales para estudiantes de la carrera de Trabajo Social.
- Acuerdo Marco de cooperación entre AySA, SGBATOS y el Instituto Provincial del Agua de la provincia de Chubut para promover la educación, la investigación y la capacitación en materia de agua y saneamiento.
- Convenio de Cooperación entre AySA y la Superintendencia de Salud.

Acuerdo AySA y EDESUR

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, y el presidente de EDESUR, Juan Carlos Blanco, firmaron un acuerdo de Contribución Especial Reembolsable (CER) que tiene como objetivo cubrir un nuevo abastecimiento energético para obras ya ejecutadas y en ejecución del Sistema Riachuelo.



EVENTOS VINCULADOS CON LA SUSTENTABILIDAD

- Semana Global del Agua de Estocolmo, organizado por el *Stockholm International Water Institute* (SIWI) y la *Water Integrity Network* (WIN). La presidenta de AySA, Malena Galmarini, encabezó en forma virtual la sesión "Foco en las Américas: Inteligentes, resilientes, eficientes: ciudades puestas a prueba por el calentamiento global".
- Ciclo de encuentros de la Estrategia Nacional de Integridad, organizado por la Oficina Anticorrupción.
- Asamblea General de la *Water Integrity Network* (WIN). AySA participó del panel sobre la integridad y el derecho humano al agua.
- Webinar BID/WOP-LAC: Eficiencia en empresas de agua y saneamiento.
- 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.
- 4° Congreso Mundial de Asociaciones de Empresas de Abastecimiento de Agua, organizado por la *Global Water Operators Partnership Alliance* (GWOPA) y *UN-Habitat*.
- Webinar "Innovando en el sector del agua 2021. ¿Por dónde empezar?", organizado por AySA, ALOAS, *Watershare* y KWR.
- Webinar "Tecnologías de bajo consumo para el suministro de agua segura", organizado por AySA, ALOAS y *Watershare*, en el cual se expusieron los avances del proyecto *Low Energy Arsenic Free* (LEAF).
- Webinar "*Latin America: Land of Opportunities for the Water Sector*", organizado por AySA, ALOAS y *Watershare*.
- Lanzamiento de la Estrategia CAF para la Igualdad de Género. La presidenta de AySA, Malena Galmarini, participó como oradora del panel "Mujeres en posición de liderazgo: desafíos persistentes y nuevas oportunidades".
- Seminario *Empowering Women in Water – Perspectives from Latin America and the Caribbean*, organizado por la *International Water Association* (IWA). Malena Galmarini participó como oradora del encuentro.
- Segundo diálogo con Empresas y Sociedades del Estado, organizado por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS).
- Ciclo de charlas: "Futuro del agua - Conversaciones de hoy", organizado por AySA, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, y el Centro Cultural de la Ciencia.
- Ciclo "Diálogos de las Obras Públicas: presupuesto con perspectiva de género", organizado por la Dirección Nacional de Transparencia del Ministerio de Obras Públicas.

SERVICIOS ESENCIALES: AGUA Y SANEAMIENTO



15. AGUA POTABLE

16. SANEAMIENTO

18. ASEGURAR LA CALIDAD

18. SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

19. INNOVACIÓN Y MEJORAS TECNOLÓGICAS

AGUA POTABLE

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.

El servicio de agua potable 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 15,46% del total del agua potable producida, el agua subterránea proviene del acuífero Puelche, y se obtiene a través de perforaciones puntuales o de 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 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 2021, fue de 549 litros por habitante por día (dato correspondiente al área de concesión original).





AGUA POTABLE

| | Población con servicio (cantidad de habitantes) | Cobertura |
|----------------------------|--|-----------|
| Área de concesión original | 9.848.585 | 86,21% |
| Nuevas áreas incorporadas | 1.238.938 | 36,20% |



Planta Potabilizadora General San Martín.

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.

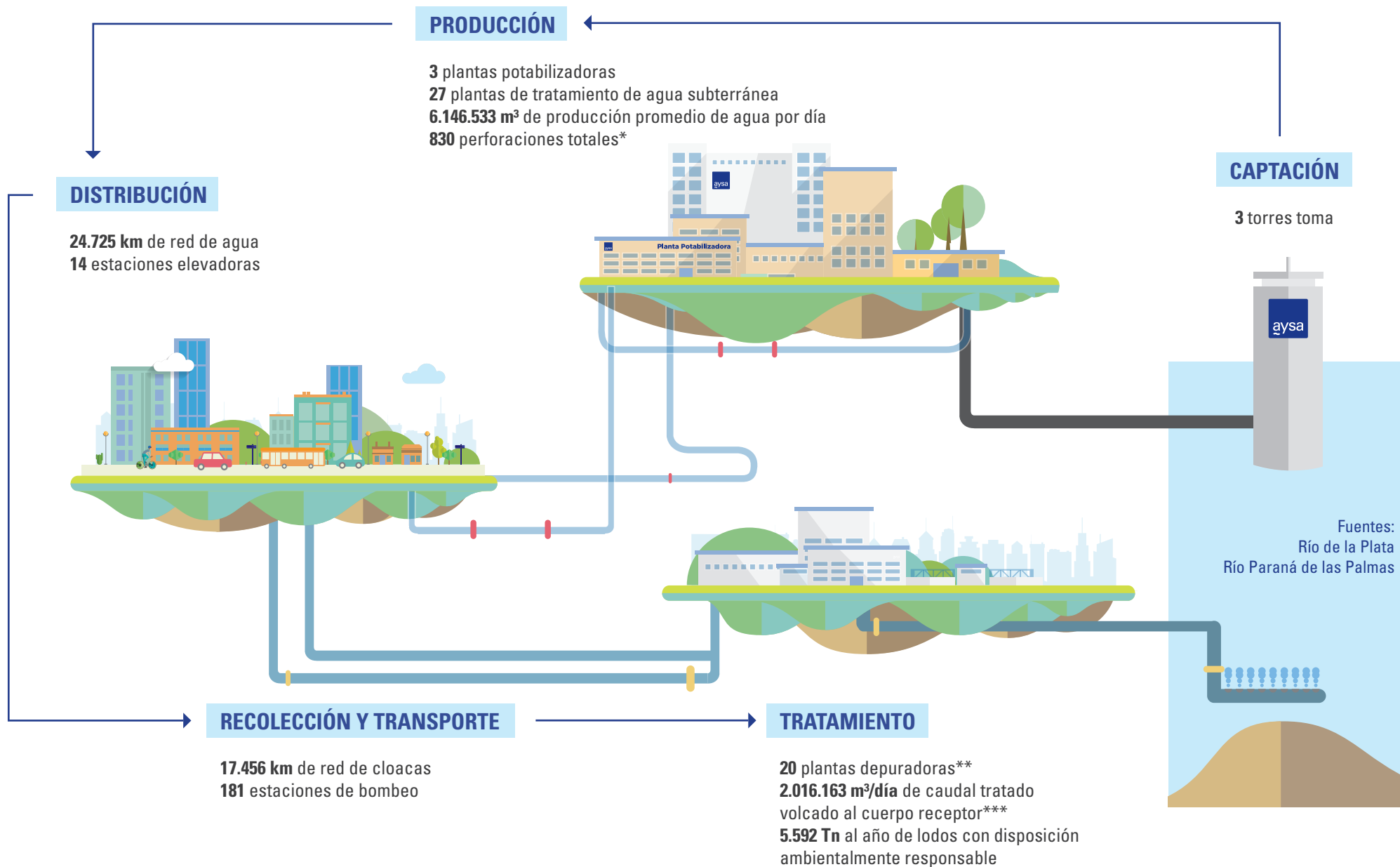
Las aguas servidas se escurren por acción de la fuerza de gravedad por la red domiciliaria y son elevadas en estaciones de bombeo hacia conductos mayores o hacia cloacas máximas. Finalmente, son transportadas a establecimientos donde reciben tratamiento antes de ser devueltas al río.

DESAGÜES CLOCALES

| | Población con servicio (cantidad de habitantes) | Cobertura |
|----------------------------|--|-----------|
| Área de concesión original | 8.171.518 | 71,53% |
| Nuevas áreas incorporadas | 827.640 | 24,19% |



Planta Depuradora Lanús.



*En funcionamiento y en reserva. **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. ***Datos correspondientes al área de concesión original.



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 el agua potable y **20** para el proceso de 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: **201.264**
Resultados conformes: **98,77%**

Análisis de aguas residuales realizados: **31.381***
Resultados conformes: **99,46%**

*Datos correspondientes al área de concesión original.

En el Laboratorio Central se analizaron un total de **64.047** muestras, que involucran **930.684** 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.

Las certificaciones y acreditaciones abarcan los principales procesos de potabilización, de saneamiento, operativos, de mantenimiento de grandes conductos, así como de procesos de soporte. AySA cuenta con un total de **171** certificaciones vigentes.

Certificaciones y acreditaciones

44 procesos certificados ISO 9001

35 sitios certificados ISO 45001

35 sitios certificados ISO 14001

3 sitios certificados ISO 22000*

52 parámetros acreditados ISO/IEC 17025 (Laboratorio Central)

1 certificado ISO 55001

1 sitio certificado IRAM 13:2013

*AySA sumó la certificación de la Norma ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria en sus tres plantas potabilizadoras.

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

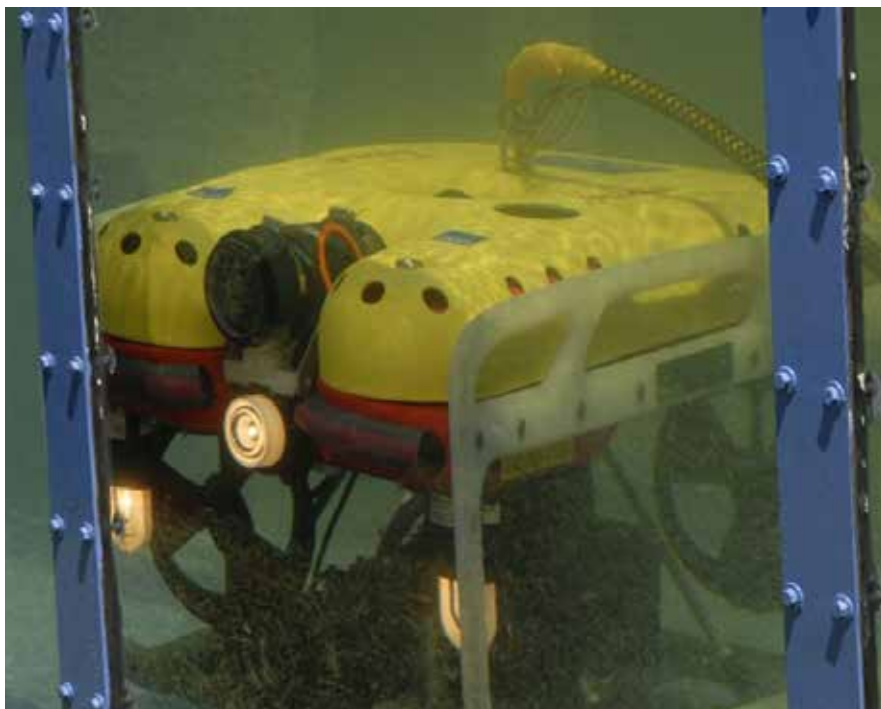
AySA dio inicio a un proyecto para contar con un único Sistema de Gestión Integral bajo ISO 9001:2015, considerando los requisitos ambientales e integrando las certificaciones existentes con enfoque en procesos. De esta forma, se busca unificar la gestión en materia de calidad, sustentabilidad y enfoque estratégico, a través de la integración de metodologías corporativas, sistemáticas y perdurables en el tiempo.

Certificaciones y acreditaciones

[ACCEDÉ](#)

INNOVACIÓN Y MEJORAS TECNOLÓGICAS

Vehículos de Operación Remota (ROV). Los ROV son minisubmarinos que, semanalmente, realizan videoinspecciones dentro de los ríos subterráneos. Examinan de 400 a 1.000 metros a cada lado de la cámara para elaborar informes de diagnóstico de los ríos y de las cámaras de acceso y de aspiración.



Vehículo de operación remota.

Nuevo camión combinado. AySA incorporó un camión combinado que puede desobstruir y succionar sólidos presentes en líquidos cloacales, para usar en el ámbito de la región norte. Su función es asistir en los trabajos de rastreo correctivo de emergencia y en rastreos puntuales, necesarios para el mantenimiento y el funcionamiento de las colectoras. De este modo, las emergencias resultan atendidas con mayor rapidez y autonomía.

Enlace AySA - Hub de Innovación

Hackathon Desafíos del Agua 2021

Iniciativa convocada por AySA junto con el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Se trata de un concurso que reúne a las comunidades científica, tecnológica, emprendedora e innovadora, con el objetivo de construir soluciones para los principales desafíos del sector de agua y saneamiento.

Esta edición contó con más de 100 participantes, 30 mentores, 14 equipos y 3 finalistas.

El proyecto ganador denominado “PluviAlert” propuso un sistema integral de detección y alerta temprana de vuelcos clandestinos en los canales pluviales que descargan en la cuenca del río Reconquista.

Desafíos Cruz Roja Argentina

AySA y la Cruz Roja Argentina realizaron una actividad de generación de ideas destinadas a encarar los desafíos del agua y el saneamiento, poniendo foco en los pueblos originarios del norte de la provincia de Salta.

El equipo ganador, +Agua, buscó posibles soluciones para resolver la falta de acceso al agua potable en la región, a través de iniciativas como: perforaciones en lugares estratégicos, bombas y molinos alimentados con energía solar o eólica, relevamientos geográficos y análisis fisicoquímicos, potabilización utilizando hipocloritos, y fabricación de termotanques con materiales reciclados.

Hackathon

ACCEDÉ

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES



20. INDICADORES DE EMPLEO

21. COMUNICACIÓN INTERNA

22. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

24. ACCIONES EN MATERIA DE DERECHOS

25. TRABAJO SEGURO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

INDICADORES DE EMPLEO

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 los principales indicadores de empleo del año 2021.

En AySA trabajan **7.510** personas con vocación de servicio, profesionalismo y compromiso. El índice de rotación anual es de 2,2% y las personas trabajadoras con jornada reducida representan el 0,58%.

CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES POR TIPO DE CONTRATACIÓN

| | |
|-----------------------|--------------|
| Dotación efectiva | 7.465 |
| Dotación contratada | 45 |
| DOTACIÓN TOTAL | 7.510 |



CANTIDAD DE TRABAJADORAS/ES SEGÚN SEXO Y EDAD

| Edad | Mujeres | Varones | Total |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Hasta 30 años | 269 | 906 | 1.175 |
| Entre 31 y 50 años | 1.150 | 3.312 | 4.462 |
| Más de 50 años | 342 | 1.531 | 1.873 |
| TOTAL | 1.761 | 5.749 | 7.510 |

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

| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 3 | 11 | 11 |
| Jubilación | 0 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 64 | 64 | 77 |
| Fallecimiento | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 16 | 24 | 26 |
| Abandono de trabajo | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| Renuncia | 5 | 14 | 0 | 19 | 20 | 51 | 4 | 75 | 94 |
| Fin de contrato | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 6 | 16 | 14 | 36 | 23 | 66 | 88 | 177 | 213 |

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: cartelera, 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. Este compilado de noticias de relevancia es remitido semanalmente vía e-mail a todas las cuentas de la empresa y en formato *mobile-friendly* vía WhatsApp.

AySA Intranet. Es un canal de comunicación transversal, accesible desde cualquier dispositivo, 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 2021, se optimizó su navegabilidad y se incorporaron mejoras en la programación del sitio.

Código QR. Implementado para compartir publicaciones de relevancia a través de las **210** cartelera 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. Con el formato de listas de difusión, esta herramienta suma inmediatez a la emisión masiva o sectorizada de información institucional y de comunicaciones internas.



A través de todos los canales de comunicación se comparte la siguiente información:

- Capacitación y desarrollo: difusión de cursos, talleres y conversatorios.
- Higiene y seguridad: consejos y prácticas.
- Medio ambiente: campañas de sensibilización 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, Programa de Integridad y Buenas Prácticas.
- Campañas de género.
- Información y búsquedas laborales internas.
- Contenidos de carácter social: cumpleaños, clasificados internos, reconocimientos por años de servicio y solicitudes de donantes de sangre.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

AySA considera primordial la formación del personal. Por eso, en 2021, continuó fomentando la adquisición de conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo.

Se brindaron **75.354** 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 contenidos. Cuenta con tres modalidades educativas: cursos (*e-learning* y presenciales), apoyo al desempeño y gestión del conocimiento y Comunidades de Práctica.

En 2021 hubo **71** aulas activas, disponibles para **6.994** matriculaciones por un total de **45.219** horas. La tasa de finalización fue del **74%** y el nivel de satisfacción de los cursantes, del **99%**.

Programa de Estudiantes bajo Contrato de Formación Profesional. En 2021, se continuó este programa con un total de **37** participantes. El objetivo es promover, desde la etapa de formación académica, el desarrollo de profesionales con experiencia en el sector del agua y saneamiento.

Programa de Becas de Estudios de Grado/Postgrado. Tiene como fin contribuir al desarrollo de habilidades y saberes críticos directamente relacionados con la operatoria del servicio y con las incumbencias propias de los puestos. En 2021, hubo **59** participantes.

Programa de Educación Terciaria. Convenios AySA – ITLM/FUTRASAFODE. Tecnicaturas en Administración de Empresas, Gestión Ambiental, Higiene y Seguridad, Recursos Humanos, Mantenimiento Industrial y Diseño y Programación Web. El Programa se enmarca en un convenio de colaboración entre AySA y el Instituto Tecnológico Leopoldo Marechal de SGBATOS, que permite el acceso del personal a la educación terciaria mediante el otorgamiento de becas de estudio. En 2021, hubo **122** participantes.

Programa de Certificación de Competencias Laborales, MTEySS-SGBATOS-AySA. El objetivo es reconocer las capacidades laborales de un/a trabajador/a demostradas en el ejercicio de alguna de sus tareas. Por cada ocupación, se elabora una norma que establece cuáles son las competencias y conocimientos que la persona debe tener para desempeñar con eficiencia su rol y lograr la certificación de su trabajo. En 2021, las normas alcanzadas fueron: Representantes de Atención, Inspector/a Comercial y Operador/a de Mantenimiento Mecánico y Eléctrico, y hubo **400** 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 subse-des. En 2021, se brindaron **23** cursos con un total de **133** participantes.

Comunidades de Práctica. Se trata de grupos de trabajo interdisciplinarios, con profesionales de diferentes áreas de la empresa, para desarrollar proyectos relacionados con la gestión empresarial, la tecnología, la sustentabilidad ambiental y social, la relación con usuarias y usuarios y el desarrollo del personal, entre otros. En 2021, se continuó con la Comunidad de Práctica “El futuro del Agua” cuyo objetivo fue construir una agenda del Futuro del Agua para AySA, de la que participaron **10** personas. Los temas tratados fueron:

- Análisis de factores clave que inciden sobre la accesibilidad al recurso hídrico en distintos escenarios temporales.
- Fuentes no tradicionales de agua.
- Contaminantes emergentes.
- Uso eficiente del agua en las ciudades.
- El comercio de agua virtual.



Comunidad de Práctica. COP - “El Futuro del Agua”.

Centro de Investigación en Agua y Saneamiento – CIAYSA. AySA cuenta con un espacio de investigación, desarrollo y formación de recursos humanos especializados en el sector de agua y saneamiento. Algunos proyectos de 2021:

- Estudio de tratamiento de efluentes cloacales mediante microalgas y posibilidades de valorización de la biomasa generada.
- Relanzamiento de un ensayo piloto para la eliminación de nitratos por tratamiento biológico en el pozo 67 de Llavallol: incorporación de aireación, decantación, filtrado y cloración.
- Continuación del proyecto de alcance internacional MIDAS (con INGEBI): determinación de los microorganismos que forman parte de los lodos en plantas de tratamiento de aguas residuales.

Programa sobre gestión de aguas residuales

Durante septiembre y octubre de 2021, personal de diversas áreas de AySA participó de una formación sobre aguas residuales realizada en la Universidad Técnica de Dinamarca, en el marco del programa de becas *Danida Fellowship Centre*.

La experiencia permitió realizar intercambios tanto con el plantel académico como con representantes del sector de saneamiento de otras empresas del mundo.



ACCIONES EN MATERIA DE DERECHOS

Convenio Colectivo de Trabajo. Las autoridades de AySA y SGBATOS asumen el compromiso de promover las condiciones más propicias para el desempeño de las tareas y el desarrollo profesional. Desde 2006, con actualizaciones en 2011 y 2015, está en vigencia un moderno Convenio Colectivo, que contempla las necesidades del personal y los lineamientos para su desempeño.

El 100% de las trabajadoras y trabajadores están adheridos al Convenio, el cual incluye un apartado de Compromiso Social y Ético en el que se reafirman los principios y derechos reconocidos como fundamentales.

Ampliación de licencias. En el marco de las políticas de género, AySA y 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 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 hijas e hijos del personal, SGBATOS pone a disposición los jardines “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 por gastos 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 2021, **190** empleadas fueron beneficiadas con este reintegro.

Becas para hijas e hijos. La Comisión Mixta de Becas, integrada por SGBATOS y la empresa, adjudicó **300** becas para que hijas e hijos del personal de la empresa puedan iniciar o continuar sus estudios secundarios.

Proyecto Nutriendo el Futuro - Promoción de la Lactancia Materna. AySA y SGBATOS desarrollan esta iniciativa para promover la lactancia materna, que contempla Espacios Amigos de la Lactancia especialmente acondicionados para que las trabajadoras puedan extraerse leche materna en condiciones de higiene y salubridad, y conservarla refrigerada. Además, ante cada nacimiento, se entrega a todas las trabajadoras y trabajadores un kit de conservación de leche materna.

Programa Nueva Etapa. Se ofrece apoyo al personal próximo a jubilarse, mediante contención psicológica y asesoramiento en cuestiones previsionales. En 2021, no se pudieron realizar las reuniones presenciales, pero se difundieron los contactos para consultas y se distribuyó material informativo.

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 2021, se realizó un diagnóstico institucional relevando la situación de licencias por cuidados de familiares a cargo. Otras intervenciones fueron:

- **120** entrevistas psicológicas y de control psicosocial. Intervención en casos de adicciones, violencia de género y violencia familiar, entre otros.
- **66** relevamientos socioambientales de vivienda.
- **8** derivaciones clínicas.
- **110** intervenciones de acompañamiento y seguimiento.
- **5** entrevistas por préstamos.

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

Violencia Laboral. La empresa cuenta con protocolos para la prevención e intervención en situaciones de acoso y violencia laboral. Durante 2021, 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 la violencia laboral.

Trabajo Virtual. Se dispone de esta modalidad como una forma de compatibilizar las responsabilidades laborales, personales y familiares, y de optimizar costos operativos y el cuidado del medio ambiente. En estos casos, la relación de trabajo se realiza total o parcialmente en el domicilio personal, o en lugares distintos del establecimiento de la empresa.

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 **22** 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 2021, **197** personas recibieron este reconocimiento.

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 realizan viandas especiales para personas celíacas y vegetarianas. Se cuenta con una casilla de correo electrónico para remitir sugerencias o reclamos en pos de la mejora continua. AySA cuenta con **93** comedores en servicio.

Reparación de legajos de Obras Sanitarias de la Nación

Se realizó en el Palacio de las Aguas Corrientes un acto de reparación de legajos en homenaje a las trabajadoras y los trabajadores de Obras Sanitarias de la Nación que fueron víctimas del Terrorismo de Estado durante la última dictadura. Del mismo participaron Malena Galmarini, presidenta de AySA, junto a José Luis Lingeri, secretario general de SGBATOS.

A 45 años del golpe de Estado cívico militar, la Comisión del Trabajo por la Reconstrucción de Nuestra Identidad, dependiente de la Secretaría de Obras Públicas de la Nación, continúa con la misión de recuperar los nombres, la identidad y la historia de quienes trabajaron en la Administración Pública Nacional y fueron víctimas del terrorismo de Estado.

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.

COMPARATIVO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Enfermedades profesionales | 0 | 0 | 13 | 8 | 2 |
| Enfermedades profesionales COVID-19 | 0 | 0 | 0 | 221 | 478 |
| Accidentes de trabajo | 112 | 146 | 129 | 81 | 115 |
| Días perdidos | 4.374 | 5.877 | 4.461 | 3.478 | 5.724 |
| Tasa de frecuencia | 7,27 | 8,74 | 7,78 | 4,99 | 7,12 |
| Tasa de incidencia | 15,55 | 18,06 | 15,63 | 10,61 | 15,26 |
| Tasa de gravedad | 0,28 | 0,35 | 0,27 | 0,21 | 0,35 |
| Muertes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Muertes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional COVID-19 | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 |

104 simulacros de evacuación de establecimientos.

2.976 inspecciones de Higiene y Seguridad a trabajos de contratistas.

CANTIDAD DE ACCIDENTES CLASIFICADOS POR CAUSA

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Caída de personas a nivel | 23 | 32 | 19 | 7 | 16 |
| Bajando o subiendo del vehículo | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Caída por un desnivel | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 |
| Caída de personas de altura | 5 | 4 | 4 | 3 | 7 |
| Golpes por objetos | 29 | 26 | 26 | 16 | 19 |
| Caída de objetos | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 |
| Choque contra objetos | 6 | 9 | 15 | 4 | 4 |
| Pisada sobre objetos | 0 | 5 | 6 | 13 | 10 |
| Manipulación inadecuada de herramientas | 7 | 5 | 4 | 0 | 2 |
| Manipulación inadecuada de equipos | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Esfuerzo físico excesivo / falsos movimientos | 6 | 17 | 12 | 10 | 18 |
| Aprisionamiento / atrapamiento | 6 | 8 | 7 | 12 | 4 |
| Inhalación de olores / gases | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Quemaduras | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Contacto con electricidad | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Cuerpo extraño en ojos | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| Choque vehicular | 8 | 11 | 5 | 7 | 4 |
| Atropellamiento por vehículo | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Exposición a productos químicos | 12 | 8 | 1 | 1 | 9 |
| Otros tipos no clasificados | 1 | 7 | 13 | 5 | 16 |
| TOTAL | 112 | 146 | 129 | 81 | 115 |

AySA desarrolló campañas de divulgación sobre los siguientes temas: emociones y cuidados de la salud en cuarentena, prevención de COVID-19, tabaquismo, vacunación antigripal, control de la presión arterial, golpes de calor, cáncer de mama y prevención del dengue.

En 2021 se llevaron a cabo diversas acciones:

- Campaña de vacunación antigripal: **1.500** personas vacunadas.
- Relevamiento de personal con factores de riesgo según patologías preexistentes: **905** licencias otorgadas.
- Seguimiento del personal en situación de aislamiento preventivo o afectado con COVID-19, hasta su alta médica. Se activaron **7.423** casos. Se realizaron **9.462** testeos de anticuerpos y se derivaron **407** personas para hisopados por PCR.
- Charlas preventivas brindadas por un profesional médico sobre las formas de transmisión del virus SARS-CoV-2.



EMPRESAS PROVEEDORAS



27. SELECCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN

28. PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA NACIONAL

28. INDICADORES 2021

29. ACCIONES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

SELECCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN

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.

Registro de empresas proveedoras. AySA posee un registro para que las empresas se inscriban en el sitio web, e integren la base de datos.

Contrataciones transparentes. La selección de empresas proveedoras o la adjudicación de contratos se llevan a cabo mediante diversos procesos licitatorios (licitaciones públicas, concursos públicos y privados).

Control del proceso de compra. Se realiza con la intervención de los organismos de control externo de competencia (Sindicatura General de la Nación, Auditoría General de la Nación, etc.).

Seguimiento de empresas proveedoras. Monitoreo relacionado con las condiciones laborales del personal de las contratistas y con el compromiso ambiental.

Evaluación y auditorías. Evaluación de los estándares sociales y ambientales y cumplimiento de los contratos firmados. Auditorías a las empresas proveedoras de insumos críticos (sulfato de aluminio, policloruro de aluminio, poliácridamida no iónica, cal viva, sal, etc.).

Registro de Proveedoras/es

ACCEDÉ



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 2021, el **85%** de las compras fueron de origen nacional y el **15%**, 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 2021, en el marco de la Ley de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores, se otorgaron a AySA 149 Certificados de Verificación (CDVs) para comprar productos importados.



Malena Galmarini recorrió las instalaciones de la empresa proveedora Amanco Wavin.

INDICADORES 2021

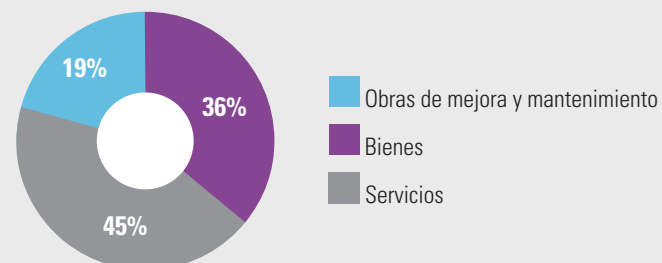
PROVEEDORAS/ES ACTIVAS/OS CON ÓRDENES DE COMPRA EMITIDAS

| 2020 | 2021 |
|------|------|
| 673 | 923 |

3.552 contrataciones por un total de **\$39.442.929.642***

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

PROVEEDORAS/ES POR RUBRO, SEGÚN IMPORTE EN PESOS



Encuestas de sustentabilidad a empresas proveedoras. El 67,42% de las empresas proveedoras encuestadas respondieron, y un 39% aseguró tener políticas de sustentabilidad.

Perspectiva sustentable. Benchmarking para analizar las tendencias y las mejores prácticas sostenibles.

Compra de insumos de librería sustentables/ecológicos. Hojas de papel ecológico, carpetas de cartón reciclado, impresiones realizadas con tintas sustentables.

ACCIONES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

AySA promueve la perspectiva de género en los procesos de compra y contrataciones, y para ello realiza las siguientes acciones:

- Incorporación de ejes de género a pliegos y licitaciones de obras.
- Encuestas en clave de género y presentación de nuestras políticas a las empresas proveedoras.
- Capacitaciones a las empresas proveedoras para el desarrollo y/o profundización de políticas de género propias.



Capacitación a empresas proveedoras.

Sello Violeta

Se trata de una iniciativa que permite la clasificación como empresa/persona proveedora comprometida a implementar y profundizar el enfoque de género y la diversidad en sus procesos, el cual será requerido para las futuras contrataciones de la empresa.

Esta certificación tiene el propósito de compartir con las empresas proveedoras la visión de perspectiva de género de nuestra empresa, y difundirla también a través de nuestra cadena de valor.

En 2021:

385 empresas proveedoras obtuvieron el Sello Violeta.
21 encuentros realizados.



USUARIAS Y USUARIOS



30. USUARIAS Y USUARIOS EN NÚMEROS

31. TARIFA SOCIAL

31. ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS

34. COMUNICACIÓN CON USUARIAS Y USUARIOS

35. CONCIENTIZACIÓN

USUARIAS Y USUARIOS EN NÚMEROS

USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR SERVICIO

| | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------|
| Agua potable y desagües cloacales | 2.978.983 | 78,9% |
| Agua potable | 633.375 | 16,8% |
| Desagües cloacales | 161.971 | 4,3% |
| TOTAL | 3.774.329 | 100% |

USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR CATEGORÍA

| | | |
|----------------|------------------|-------------|
| Residencial | 3.306.624 | 87,6% |
| No Residencial | 351.662 | 9,3% |
| Baldío | 116.043 | 3,1% |
| TOTAL | 3.774.329 | 100% |

USUARIAS/OS REGISTRADAS/OS POR RÉGIMEN

| | | |
|--------------|------------------|-------------|
| Medido | 743.004 | 19,7% |
| No medido | 3.031.325 | 80,3% |
| TOTAL | 3.774.329 | 100% |

Con el objetivo de incentivar el uso responsable del agua, en 2021 se instalaron **18.795** medidores.



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.
- Tarifa Comunitaria para entidades no residenciales, tales como instituciones u organizaciones de la sociedad civil.

| TARIFA SOCIAL | |
|----------------------------|---------------|
| Número de beneficiarias/os | 214.740 |
| Monto anual aplicado | \$791.251.572 |

| DETALLE SEGÚN TIPO DE BENEFICIO | |
|---|----------------|
| Tarifa social usuarias/os residenciales | 210.635 |
| Casos sociales | 2.842 |
| Tarifa social comunitaria | 1.263 |
| TOTAL | 214.740 |

ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS

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

CONTACTOS COMERCIALES DE USUARIAS/OS, SEGÚN VÍA DE CONTACTO

| | Atención telefónica* | Atención personalizada | Oficina virtual** | Total |
|------------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|------------------|
| Reclamos | 16.131 | 26.391 | | 42.522 |
| Solicitudes | 116.563 | 1.131.969 | 4.257.350 | 5.505.882 |
| Consultas | 150.829 | 119.227 | | 270.056 |
| Cobros en caja o por tarjeta | 54.180 | 22.067 | | 76.247 |
| TOTAL | 337.703 | 1.299.654 | 4.257.350 | 5.894.707 |

*Se registraron 23.083 contactos entre reclamos y solicitudes iniciados telefónicamente, que se contabilizan en atención personalizada por haber sido resueltos por esa vía. **De las solicitudes de Oficina Virtual, 404.291 corresponden a sociedades de cobranza.

TIEMPOS DE ESPERA PROMEDIO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

| | |
|--------------------|---------|
| Tiempo de espera | 04'47'' |
| Tiempo de atención | 10'14'' |

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 los municipios de Escobar, José C. Paz, Presidente Perón, Moreno, Merlo y Pilar.
- Adecuación tarifaria: 0800-222-2929.
- Correo electrónico: atencionalusuario@aysa.com.ar
- Fax: 6333-2482, opción "servicio comercial"
- Correo postal: Av. Córdoba 1950, 1° piso, (C1120AAO), CABA

VOLUMEN DE LLAMADAS

| Servicio | Llamadas entrantes | Llamadas atendidas | % de atención (llamadas atendidas/ llamadas entrantes) |
|--------------|--------------------|--------------------|--|
| Técnico | 1.246.278 | 931.462 | 74,7% |
| Comercial | 716.260 | 360.786 | 50,4% |
| TOTAL | 1.962.538 | 1.292.248 | 65,8% |

El tiempo de espera promedio en la atención telefónica es de 12 minutos para llamadas comerciales y de 4 minutos para llamadas técnicas; y la duración estimada de los llamados es de 8 minutos para los comerciales y de 3 minutos para los técnicos.

Oficina Virtual

AySA cuenta con una nueva versión de su Oficina Virtual mediante la cual se pueden realizar consultas y reclamos online y acceder a información útil las 24 horas del día. Como novedad, la plataforma permite a usuarias y usuarios adherirse a la Factura Digital, para minimizar el consumo de papel y contribuir al cuidado del planeta. Además, se pueden realizar consultas sobre: Programa de beneficios Eco AySA, Tarifa Social, estado de cuentas, facturas, deudas y planes de pago, entre otras.

Oficina virtual

ACCEDÉ



Nuevos canales digitales de atención

Con el objetivo de fortalecer la relación con las usuarias y usuarios, y que puedan acceder a las facturas, consultas y gestiones online, se incorporaron: la atención automatizada a través de WhatsApp, una aplicación propia para dispositivos móviles, Telegram y Chat Bot, el asistente virtual en el sitio web de AySA.

Estos canales se enmarcan en la plataforma virtual **aysa.DATA**, que busca reflejar la gestión de la empresa con total transparencia e incorporar las miradas y evaluaciones de sus usuarias y usuarios.



WhatsApp / Telegram / ChatBot

289.900
conversaciones

APP AySA

82.727
descargas

Accesibilidad

Los Centros de Atención contemplan condiciones de seguridad y accesibilidad para personas con movilidad reducida, tales como rampas y pasamanos en sus instalaciones. 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 (APANVI).

AySA en el Barrio

A través de sus unidades móviles, el Programa AySA en el Barrio llega a 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 2021, AySA en el Barrio realizó un total de **43.602** gestiones, con foco en resolver las necesidades de las usuarias y usuarios, de las cuales un **73%** correspondió a la regularización de deudas. Durante la pandemia de COVID-19, el equipo de las unidades móviles atendió a usuarias y usuarios tanto en forma remota como presencial, en los distintos centros de atención de AySA.

A partir del segundo semestre del año, con los protocolos sanitarios adecuados, las unidades móviles volvieron a acercarse a los barrios, y trabajaron principalmente en urbanizaciones emergentes. También participaron en Operativos Interministeriales y en habilitaciones de obras.

Operativos Interministeriales

AySA acompañó esta iniciativa en la que vecinos y vecinas pudieron acceder a vacunarse contra el COVID-19, y realizar trámites en ANSES, Migraciones y PAMI, entre otros, a través del aporte de puestos de hidratación y actividades recreativas e informativas.



COMUNICACIÓN CON USUARIAS Y USUARIOS

Para mantener a las usuarias y usuarios informados sobre las novedades de la empresa, las obras de expansión y mantenimiento, los temas de servicio y otras cuestiones de interés, se utilizan varios canales y medios de contacto. En 2021 se incorporaron nuevos canales digitales de comunicación y atención, con la intención de fortalecer la relación con nuestros usuarios y usuarias.

Materiales gráficos: folletería disponible en los Centros de Atención, y con información específica.

Sitio web: generación de contenidos y funcionalidades orientadas a los intereses de las usuarias y usuarios que se adaptan a los diversos dispositivos (computadora / celular / tableta), mediante navegación simple, ágil y de alta visibilidad.

El sitio www.aysa.com.ar recibió más de **2.303.707** visitas.

Tiempo promedio en página: **02:57** minutos

Total de páginas vistas: **7.394.752**

Las páginas más vistas fueron:

1. Conocé tu factura
2. Trámites online
3. Contacto telefónico
4. Porque hay vida, hay agua
5. Cortes de servicio
6. Descargar la factura digital
7. Contacto por e-mail
8. Centros de atención
9. Canales digitales de atención
10. Cómo pagar tu factura

Redes sociales: se transmite información sobre aspectos destacados de la empresa, con énfasis en información del servicio, de obras, y de interés para usuarias y usuarios, buscando generar conciencia sobre el uso del agua y el cuidado del ambiente. En 2021 se sumaron WhatsApp y Telegram como nuevos canales para la atención de reclamos y consultas.

Facebook: AySA.Argentina

Instagram: AySA.Oficial

Youtube: AySACanalOficial

Linkedin: company/aysa/

Twitter: @AySA_Oficial

WhatsApp: +54 9 11 5984-5794 – nuevo canal

Telegram: @AySA_Oficial_bot – nuevo canal

LAS REDES SOCIALES EN NÚMEROS

| Red | Número de fans | | Número de interacciones / visualizaciones (orgánicas) | |
|-----------|----------------|---------|---|---------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Facebook | 97.958 | 105.813 | 234.761 | 67.688 |
| Twitter | 28.981 | 36.495 | 226.108 | 228.300 |
| Instagram | 17.336 | 25.197 | 68.736 | 63.204 |
| LinkedIn | 29.922 | 36.929 | 52.339 | 34.262 |
| YouTube | 3.970 | 4.555 | 201.505 | 122.614 |

Comunicación durante las obras: se realiza en cada una de las etapas de ejecución. También se llevan a cabo reuniones con la comunidad para difundir información. Adicionalmente, se realizan actividades que promueven el uso racional de los servicios.

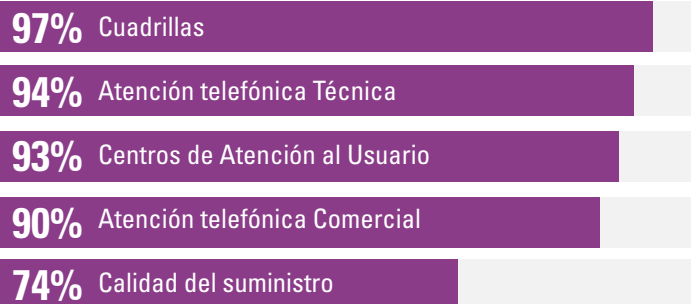
Medios masivos: difusión de avisos y noticias a través de diarios, radios, emails, redes sociales, etc.

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



El nivel de **satisfacción general** con el servicio que presta AySA tuvo **un 75% de calificaciones positivas** a diciembre de 2021.



CONCIENTIZACIÓN

Eco AySA

AySA lanzó este programa de beneficios y descuentos para usuarias y usuarios, que busca alentar la digitalización de la mayor cantidad de aspectos relacionados con los servicios tales como facturación, trámites, débito automático y uso de la app.

Las usuarias y usuarios que adhieren a la Factura Digital a través de la Oficina Virtual, pueden acceder a múltiples beneficios, entre ellos, reintegros de más del 50% pagando el servicio con billeteras virtuales. Además pueden gozar de descuentos en rubros como delivery, jugueterías, colchones, gastronomía y deporte, entre otros.

Eco AySA tiene como objetivo plantar 10 mil árboles por año en el área de acción de la empresa, por cada 100 mil adhesiones a la factura digital. Los árboles serán producidos en el vivero de AySA por un equipo especializado en especies nativas que trabajará junto a las áreas de espacios verdes de cada municipio de la concesión.



Eco AySA

ACCEDÉ

Simulador de consumo de agua

En el Día Mundial del Agua, AySA se sumó a esta fecha establecida por la ONU, cuyo objetivo es concientizar acerca de la importancia de este recurso; el lema del año 2021 fue "El valor del agua".

En este marco, AySA lanzó un simulador para que cada persona conozca su consumo de agua. El objetivo es concientizar sobre el uso racional del recurso y promover un consumo responsable.

Esta herramienta consiste en una encuesta que, a través de una serie de preguntas, permite calcular cuántos litros de agua desperdiciamos por día en tareas que podríamos resolver en menor tiempo o con menor cantidad de agua.

También se puede descargar una guía con consejos simples para poner en práctica en los hogares y al aire libre.

Simulador de consumo de agua

ACCEDÉ



DESEMPEÑO ECONÓMICO



37. PLAN DE OBRAS

41. OBRAS EN EJECUCIÓN

46. AGUA + TRABAJO Y CLOACA + TRABAJO

47. COSTOS OPERATIVOS

47. INVERSIONES

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.



Grandes conductos: reparación de un colector, CABA.



OBRAS, HABITANTES E INVERSIÓN*

| ESTADO | TIPO DE OBRA** | | HABITANTES*** | | INVERSIÓN**** | |
|----------------------------|----------------|------------|----------------|----------------|--------------------------|---------------------------|
| | AGUA | CLOACA | AGUA | CLOACA | AGUA | CLOACA |
| Finalizadas | 221 | 130 | 158.750 | 158.031 | 5.491.390.865,89 | 7.525.909.340,12 |
| Contratadas / en ejecución | 173 | 123 | 199.476 | 444.091 | 66.422.377.724,17 | 145.437.787.206,26 |
| En licitación | 15 | 25 | 100.545 | 91.689 | 10.042.966.479,37 | 74.505.085.696,96 |
| TOTAL | 409 | 278 | 458.771 | 693.811 | 81.956.735.069,43 | 227.468.782.243,34 |

*Incluye CABA y los 26 municipios del área de concesión. **Obras AySA por contrato (incluidas obras de la Dirección de Operaciones Regionales) y por A+T/C+T. ***Beneficiados directos de redes secundarias tanto de expansión como de renovaciones. ****Monto vigente de los contratos.

Presentación del Plan de Obras 2021-2023

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, encabezó junto al presidente de la Nación, Alberto Fernández, el ministro de Obras Públicas, Gabriel Katopodis, y el secretario general de SGBATOS, José Luis Lingeri, la celebración por los 15 años de la empresa, el Plan de Obras 2021 y el Día Internacional del Agua. Estuvieron presentes funcionarios nacionales y provinciales y autoridades de los 26 municipios bonaerenses y de CABA, representando a toda el área de concesión de AySA.

Se proyectó un video con la presentación del Plan de Obras 2021-2023, que destaca, por una parte, las 745 obras activas en sus diversos estadios de avance y, por otra parte, los más de 2.000 kilómetros de cañerías instaladas que beneficiarán a 1.500.000 habitantes en 2023.



Principales Obras Finalizadas

OBRAS DE AGUA POTABLE

| | | |
|------------|---|-----------------|
| Escobar | Terminación acueducto Escobar Etapa I | Obra primaria |
| Ituzaingó | Red Secundaria Agua Ituzaingó 4A - Resto III | Obra secundaria |
| La Matanza | Renovación de Red Secundaria de Agua Ramos Mejía Centro | Obra secundaria |
| La Matanza | Cisterna de Agua Cruda con Rebombeo - Planta Potabilizadora Virrey del Pino | Obra primaria |
| Morón | Sistema de Regulación Merlo Gómez e Ituzaingó I | Obra primaria |

OBRAS DE DESAGÜES CLOCALES

| | | |
|-----------------|---|-----------------|
| Tigre | Red Primaria Cloacal Pacheco (General Pacheco - Barrio Las Tunas) | Obra primaria |
| Hurlingham | Ampliación Estación de Bombeo Cloacal William Morris | Obra primaria |
| Ituzaingó | Estación de Bombeo Cloacal Nuevo Ituzaingó | Obra primaria |
| Lomas de Zamora | Red Secundaria Cloacal Budge | Obra secundaria |
| Lomas de Zamora | Red Primaria Cloacal - Colector Budge | Obra primaria |

Puesta en servicio de nuevas plantas

Con la presencia de la presidenta de AySA, Malena Galmarini, el ministro de Obras Públicas, Gabriel Katopodis y otras autoridades, se celebró la puesta en servicio de la Planta Depuradora Florencio Varela, que beneficia a más de 10 mil vecinos y vecinas del complejo habitacional La Hormiga del barrio Santa Rosa. Asimismo, en otro acto, que contó con la participación del presidente Alberto Fernández, se realizó la puesta en servicio de la Planta Depuradora Presidente Perón, que beneficia a más de 30 mil vecinos del municipio.

Ambas plantas, cedidas a AySA en 2017 fuera de funcionamiento, fueron reacondicionadas y puestas a punto con obras de diversa magnitud; lo que permite la expansión del servicio de saneamiento cloacal en la zona sudeste del conurbano bonaerense.



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 | Planta General Belgrano - Nueva Estación Elevadora de Agua Cruda - 1° Etapa | 5.286.241.634,03 |
| | Planta Depuradora Laferrere | 12.106.902.911,13 |
| | Revamping y Ampliación Planta Florencio Varela | 1.086.385.968,41 |
| | Red Primaria Cloacal Primarias Ezeiza Tramo Ezeiza | 2.475.891.196,20 |
| | Emisario Planta Berazategui | 41.489.902.648,56 |
| | Estación de Bombeo Planta Berazategui | 7.207.627.184,75 |
| | Red Primaria Cloacal Colector Las Catonas | 2.335.168.000,51 |
| Obras Primarias | Agua | 1.382.829.490,20 |
| | Cloaca | 1.021.229.061,45 |
| Redes Secundarias | Agua | 4.055.811.936,68 |
| | Cloaca | 4.716.935.255,60 |

Información sobre las **licitaciones**

ACCEDÉ

Nueva Planta Depuradora Campo de Mayo

Se realizó un acto de firma de transferencia entre la Administración de Bienes del Estado (AABE) y AySA mediante el cual se hizo efectivo el traspaso de un predio del Estado Nacional que la empresa utilizará para construir la nueva Planta Depuradora Campo de Mayo.

El predio posee un área total de 37 hectáreas. Las obras beneficiarán a 1.200.000 habitantes de los municipios de José C. Paz, Malvinas Argentinas, Moreno, San Miguel y Tigre.

La construcción de la nueva planta se realizará en cuatro etapas, una por cada módulo. El primer módulo contará con una capacidad de tratamiento para beneficiar a 300.000 habitantes, con un caudal de 1m³/s, e incorporará la tecnología de lodos activados.



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, y beneficiará a los municipios de: San Isidro, San Martín, Vicente López, La Matanza, Morón, Hurlingham, Tres de Febrero, Almirante Brown, Esteban Echeverría, Lomas de Zamora, Avellaneda, Lanús y CABA. De este modo, mejorará la calidad del servicio y contribuirá al cuidado del medio ambiente.

Las obras significarán 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.

Se trata de 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

El Mega Colector

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: **97,87%**
Monto vigente con IVA: **\$35.561.446.609**
Avance físico de la obra: **97,48%**

Enlace de la 2da Cloaca Máxima con el Colector Margen Izquierda

Se concretó un nuevo hito en la construcción del Sistema Riachuelo, el trabajo de enlace sobre la 2da Cloaca Máxima, también conocida como la cloaca del radio nuevo, zona que abarca la mayor parte de CABA. La 2da Cloaca Máxima fue construida entre 1911 y 1919.

Los trabajos de enlace permitirán conectar las centenarias cloacas máximas del sistema de saneamiento del AMBA con los nuevos colectores y la planta de tratamiento del Sistema Riachuelo.

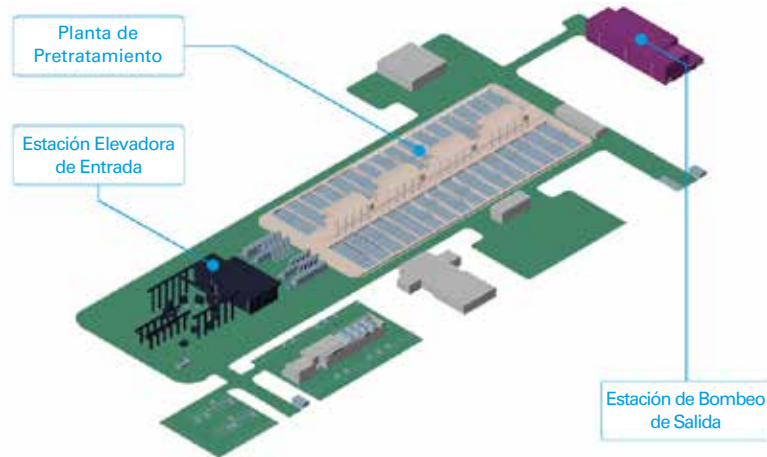


Micrositio Sistema Riachuelo

[ACCEDÉ](#)

Planta de Pretratamiento

La planta tratará los líquidos recibidos del Mega Colector, y está compuesta por una Estación Elevadora de Entrada, una Planta de Pretratamiento y una Estación de Bombeo de Salida.



Avance económico de la obra: **47,90%**
Monto vigente con IVA: **\$30.355.009.349**
Avance físico: **34,90%**

Emisario

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: **91,59%**
Monto vigente con IVA: **\$46.397.589.304**
Avance físico: **92,42%**

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 m³/s, para lograr que los lodos resultantes del proceso de depuración tengan estabilidad y un mínimo contenido de humedad.

Avance económico de la obra: **97,47%**
Monto vigente con IVA: **\$4.340.120.433**
Avance físico: **96,22%**
Capacidad de tratamiento: **259.200 m³/día**

Planta Depuradora Hurlingham

Se continuaron las obras de ampliación de la Planta Depuradora Hurlingham que permitirán tratar los líquidos cloacales colectados por 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: **95%**
Capacidad de tratamiento: **77.760 m³/día**
Habitantes beneficiados: **300.000**



Planta Depuradora Hurlingham.

Sistema Agua Sur

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



1.500
nuevos puestos
de trabajo



2.500.000
habitantes beneficiados
adicionales a los actuales



6
municipios
beneficiados



Sistema Agua Sur.

| SISTEMA AGUA SUR | | | | |
|--|---------------|--------------------------------------|---------------|------------------|
| | ESTADO | MONTO CON IVA (millones de pesos) | AVANCE FÍSICO | AVANCE ECONÓMICO |
| Planta General Belgrano - Ampliación capacidad de potabilización | En ejecución | 3.063,55 | 38,17% | 41,07% |
| Río Subterráneo Sur - Tramo 1 + Estación Elevadora N°1 | En ejecución | 4.331,97 | 38,32% | 46,33% |
| Estación Elevadora de Agua Cruda Etapa I | En licitación | 5.280,60 | - | - |

Otras obras de infraestructura que componen el Sistema:

En Proyecto:

- Toma de Agua Cruda en el Río de la Plata
- Conducto Aducción de Agua Cruda
- Río Subterráneo Sur-Tramo 2 + Estación Elevadora N°2
- Red Primaria de Agua-Impulsión Temperley
- Red Primaria de Agua-Impulsión Planta Unión - La Lata
- Red Primaria de Agua-Impulsión E. Echeverría - La Matanza

Finalizadas

- Red Primaria de Agua-Impulsión Glew

Visita de las autoridades de CAF

La presidenta de AySA, Malena Galmarini, recorrió junto al Presidente Ejecutivo Sergio Díaz Granados y otras autoridades de CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, el avance de la ampliación de la Planta Potabilizadora General Belgrano. En la visita, además, acompañaron autoridades nacionales y de AySA.



Misa de Santa Bárbara

En conmemoración del día de Santa Bárbara, patrona de los trabajadores y trabajadoras de los túneles, se realizó una misa en el ingreso del futuro río subterráneo del Sistema Agua Sur. Participaron trabajadores y trabajadoras de AySA, junto a su presidenta, Malena Galmarini, así como otras autoridades de AySA y de la empresa contratista.

Respetando la tradición, trabajadores y trabajadoras descendieron a los túneles para presenciar la ceremonia, durante la cual se agradeció el acompañamiento y se pidió protección durante los trabajos.



Micrositio Sistema Agua Sur

ACCEDÉ

Acompañamiento social de las grandes obras

AySA desarrolló un modelo de acompañamiento social para grandes obras de infraestructura con el objetivo de favorecer el normal desarrollo técnico de la obra y lograr una incorporación adecuada de los nuevos usuarios al servicio. Para ello, se utilizan variadas herramientas de comunicación, tales como la difusión masiva, las reuniones de intercambio y participación, y las acciones de sensibilización y concientización de la comunidad afectada. El modelo se estructura de la siguiente forma:

- 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.

Plan de Gestión Social Sistema Riachuelo - 2021

Índice de participación ciudadana: **100%**

Índice resolución de reclamos y conflictos: **83%**



Cambio de válvula en el barrio de Caballito, CABA.

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 rebombes de agua, plantas depuradoras, estaciones elevadoras, redes de distribución, redes de recolección y grandes conductos y colectores. También incluye mejoras edilicias y renovación de equipamiento.

Las principales obras y tareas de mantenimiento en los grandes conductos consistieron en rehabilitaciones, reparaciones por emergencias, renovaciones de cañerías y accesorios de la red, entre las que se incluyen:

- Rehabilitación estructural e hidráulica de 1era Cloaca Máxima, tramo de 625 m, Berazategui.
- Reparación colector DN 1.200 mm, calle Malabia entre Soler y Nicaragua, CABA.
- Realización de 6 bocas de registro sobre Colector Costanero DN 2.800 mm, CABA.
- Renovación de tubería DN 1.200 mm H°P°; calles Montes de Oca y Triunvirato, Villa Adelina.
- Instalación de una válvula mariposa DN 1.200 mm en tubería de H°P°; calles Quintana y Lamadrid, Villa Adelina.
- Reparación por emergencia de tubería DN 500 mm H°F°; Av. Santa Fe esquina Larrea, CABA.
- Reparación por rotura por parte de terceros de tubería DN 600 mm correspondiente a un sifón invertido de tres tuberías DN 600 mm; calles Malvinas Argentinas y Entre Ríos, San Fernando.
- Reparación de escape en el Acueducto DN 1.200 mm de la Planta Juan Manuel de Rosas.
- Desvío de cañería de H°P° DN 1.100 mm en las calles Santa Rosa y Sobremonte, San Fernando, por la ejecución de un cruce bajo nivel del Ferrocarril Mitre.
- Rehabilitación hidráulica de un tramo de cañería de agua potable de A°C° DN 500 mm, cuya traza cruza la Autopista Acceso Oeste por las calles Jacarandá (Lado norte) y Belén (Lado sur), en el partido de Ituzaingó, provincia de Buenos Aires.
- Plan anual de renovación de válvulas 2021.
- Recuperación de la ventileta N°3 de la 1era Cloaca Máxima, Av. Mitre 626, CABA.

AGUA + TRABAJO Y CLOACA + TRABAJO

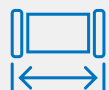
Los planes Agua y Cloaca + Trabajo son un modelo de intervención integral, técnico y social, para expandir las redes secundarias en zonas de alta vulnerabilidad socioeconómica o sanitaria, dentro del área de concesión. El objetivo de estos planes es brindar acceso universal a los servicios de agua potable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

Además, a través de las cooperativas 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



995 obras



3.435 km de redes instaladas



330.557 conexiones instaladas



1.542.421 beneficiarias/os

Datos acumulados a diciembre de 2021.

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 executor de las obras.
- Presentan las áreas a expandir.
- Administran recursos transferidos por AySA.
- Contratan a las cooperativas de trabajo.



Visita de Malena Galmarini a una obra en Bella Vista, San Miguel.

Capacitación en el oficio sanitario y formación social para Cooperativas

Durante 2021 continuaron las capacitaciones técnicas, sociales y ambientales a cooperativistas. Las capacitaciones técnicas fueron impartidas por los docentes del Instituto Tecnológico Leopoldo Marechal (ITLM). Los módulos de formación social y ambiental se desarrollaron en espacios provistos por las unidades ejecutoras, siguiendo estrictamente los protocolos establecidos en el marco de la pandemia de COVID-19.

Resultados 2021

27.200 horas de formación técnica para **680** cooperativistas.
1.200 horas de formación social para **600** cooperativistas.
864 horas de formación social para **164** promotoras y promotores comunitarios.

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 todos los convenios a firmar con los municipios se incluye una cláusula que expresa la obligatoriedad de incorporar la perspectiva de género; por lo tanto, las cooperativas deben presentar sus nóminas con paridad de género.

Resultados 2021

43 cooperativas de trabajo activas.
923 cooperativistas.
318 cooperativistas mujeres (35% del total de empleo generado).
1.195 actividades de acompañamiento social realizadas.

COSTOS OPERATIVOS

ESTRUCTURA DE RESULTADOS COMPARATIVA CON EL EJERCICIO ANTERIOR*

| | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| Resultado Bruto | 31.047 | 19.262 |
| Resultado Operativo | (16.206) | (26.936) |
| Resultados Financieros y por Tenencia | 203 | 17.379 |
| Otros Ingresos y Egresos | (77) | (45) |
| Resultado Neto | (16.080) | (9.602) |

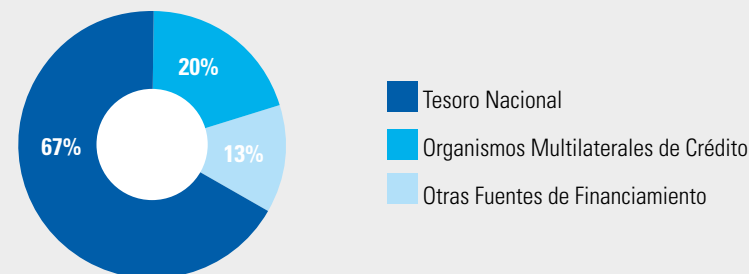
PRINCIPALES GASTOS DEL EJERCICIO*

| Rubros principales | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|
| Sueldos y Cargas Sociales | 30.540 | 31.750 |
| Reparaciones y Mantenimiento de Bienes de Uso | 8.176 | 12.360 |
| Consumo de Insumos Químicos | 6.533 | 6.225 |
| Energía y Combustible | 6.411 | 6.529 |
| Impuestos y Tasas | 4.806 | 3.212 |

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

INVERSIONES

FUENTES DE FINANCIAMIENTO



En la siguiente tabla, se detalla un resumen del monto de inversiones de AySA durante el período 2006-2021.

| 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 |
| 2020 | 35.514 | 6.217 | 1.217 | 472 | 2.985 | 3.647 | 2.538 | 15.621 | 2.817 |
| 2021 | 70.957 | 22.380 | 3.880 | 1.147 | 10.772 | 9.517 | 7.061 | 10.187 | 6.012 |
| TOTAL | 207.268 | 56.131 | 7.089 | 3.861 | 37.883 | 22.735 | 19.074 | 46.051 | 14.445 |

* Mantenimiento y Mejoras. Incluye contrato Aguas de Zárate (2014-2017). ** Incluye Préstamo Fonplata. *** Planta Juan Manuel de Rosas (2008-2020), Planta del Bicentenario (2008-2019), Acueducto Juan Manuel de Rosas Escobar (2014-2021) y Planta Dock Sud (2014-2021).

DESEMPEÑO AMBIENTAL



49. MONITOREO DEL RECURSO HÍDRICO

53. IMPACTO AMBIENTAL

55. PROGRAMAS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

57. PROYECTOS AMBIENTALES

58. ENERGÍA

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 2021, se realizaron **13** transectas de la Planta Potabilizadora General San Martín, **12** de la Planta Potabilizadora General Belgrano y **8** de la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.



Transecta de la Planta Potabilizadora General San Martín.



Transecta de la Planta Potabilizadora General Belgrano.

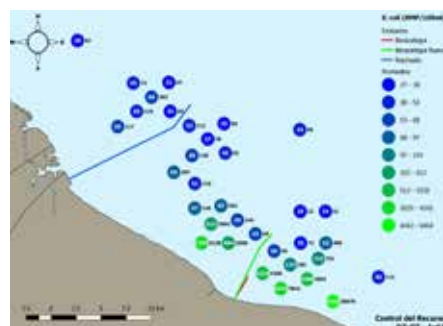


Transecta de la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

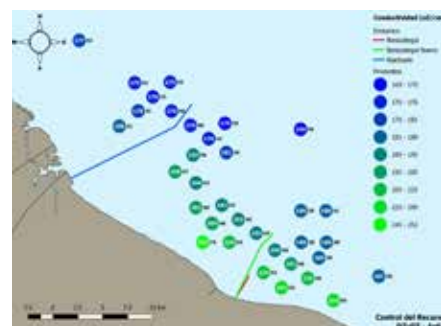
Diagnóstico de la calidad de la zona de implantación de futuros emisarios

Durante el año 2021, se continuó 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 está trabajando en el sexto informe de avance, recopilando y analizando todos los datos obtenidos hasta la fecha.

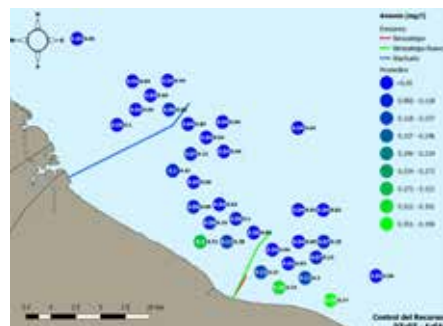
La zona de instalación propuesta para los futuros emisarios está mayormente influenciada por la calidad del corredor Paraná de las Palmas y conserva los parámetros de calidad de años anteriores. Se presentan algunas gráficas de promedios y desviaciones estándar para todos los puntos de agua.



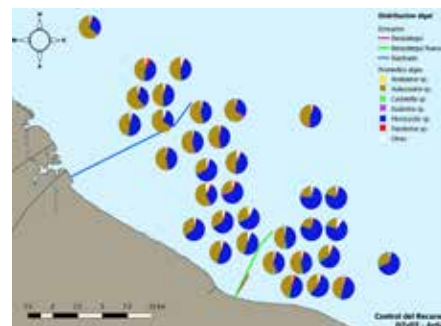
Promedio y desvío de la concentración de *E. coli* en todos los sitios de monitoreo de agua.



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

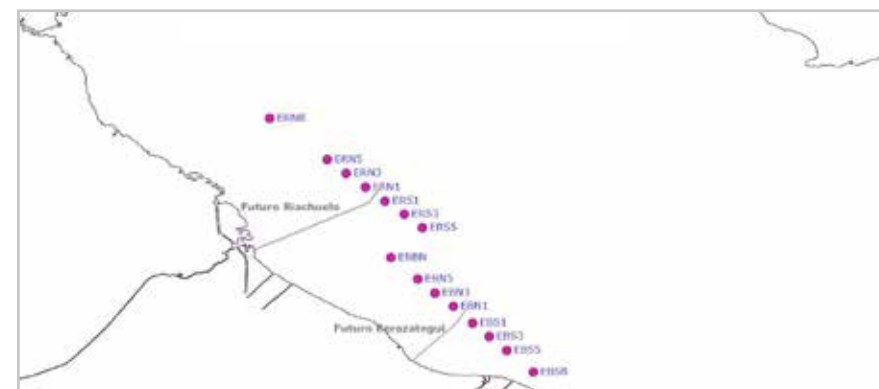


Promedio de la concentración de amoníaco y desvío estándar en todos los puntos de monitoreo.



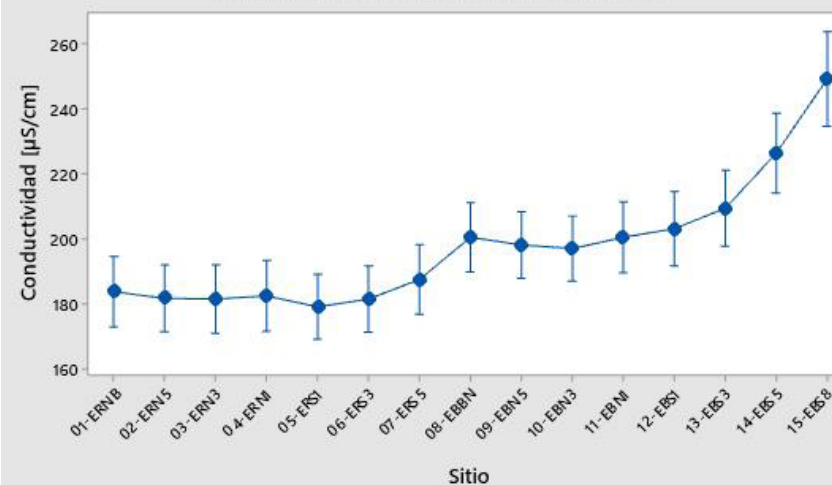
Distribución algal promedio en todos los muestreos realizados.

Para analizar la variabilidad natural del río Paraná, que es la fuente de 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.

Gráfica de intervalos de Conductividad [$\mu\text{S}/\text{cm}$]
Las barras son 2 errores estándar de la media



Las desviaciones estándar individuales se utilizaron para calcular los intervalos.

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 distribución algal aguas arriba de las tomas. Durante el año 2021 se realizaron **21** relevamientos.

Monitoreo dragado YPF

Debido al dragado realizado en la terminal gasífera de YPF, ubicada aguas arriba de la torre toma de la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas, se realizaron muestreos en la zona de descarga de la draga, así como aguas abajo, y un análisis diario de los datos suministrados por la Estación de Monitoreo Escobar. De esta manera, se aseguraron las condiciones de calidad del agua cruda de ingreso a la toma.

Plan de acción en la cuenca del río Reconquista

Se realizaron **157** 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. También se llevaron a cabo **2** operativos de fondeo y descarga de datos para obtener información de la velocidad de la corriente en 7 puntos del Delta del Paraná. Con estos datos es posible desarrollar un modelo de calidad e hidrodinámico de la zona.



Emisión de pronósticos y alertas

Con 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. Así, se informan con anticipación los cambios y se regulan eficazmente los procesos.

Monitoreo del recurso superficial

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

| Campañas 2021 | Meses | Cantidad de puntos de muestreo |
|---|------------|--------------------------------|
| Principales descargas al río Luján y al Río de la Plata | Agosto | 24 |
| | Octubre | |
| | Diciembre | |
| Río Matanza Riachuelo | Septiembre | 14 |
| | Noviembre | |



- Río Matanza Riachuelo
- Principales descargas al Río de la Plata / Río Luján

Plano de ubicación de los sitios de muestreo de la Campaña 2021.

Monitoreo del recurso subterráneo

AySA lleva adelante muestreos para determinar la influencia de la prestación de los servicios de agua y cloaca en la calidad del agua subterránea (específicamente de la primera napa o napa freática) dentro del área de acción.

Para ello, se utilizan los freáticos de la red del Plan de Monitoreo del Recurso Subterráneo, y se realizan análisis fisicoquímicos y microbiológicos que permiten cuantificar la carga contaminante y correlacionar la información con la cantidad de usuarios conectados a la red cloacal.

Se seleccionaron **40** 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 sin servicios.
- Grupo 4) área servida solo con red de cloacas.



Sitios de muestreo de agua subterránea.

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. 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 **361** EslA correspondientes a **1.646** proyectos.

Estudios de Impacto Ambiental

ACCEDÉ

Exposición de avances técnicos del Sistema Riachuelo

Se realizó una reunión entre autoridades de AySA, ACUMAR, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Delegación Uruguay de la Comisión Administradora del Río de la Plata (CARP), con el objetivo de presentar los avances del Proyecto Sistema Riachuelo y explicar los estudios realizados para asegurar la calidad de vuelco del emisario.

Esta presentación técnica evidenció el trabajo de AySA en materia de estudios ambientales y monitoreos de calidad para garantizar que el Sistema Riachuelo impacte favorablemente en el ambiente y contribuya con la recuperación de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Análisis sociodemográfico para los Estudios de Impacto Ambiental

Durante 2021, se realizaron los análisis sociodemográficos asociados a los Estudios de Impacto Ambiental: **25** estudios correspondientes a **157** proyectos. Se analizaron las características de la población residente en el área cercana, 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 incluyeron la caracterización general del área de estudio, el análisis de datos demográficos, las características urbanas, el nivel socioeconómico y las urbanizaciones emergentes lindantes, así como 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.

Para cada categoría mencionada, se realizó un mapeo en un sistema de información geográfica, desagregando los datos a nivel de radio censal e indicando la ubicación de la obra, los diferentes niveles de cobertura y los riesgos identificados.

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 2021, se enviaron **345** cuestionarios durante julio y noviembre; así fueron relevadas **15** obras.

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 2021 se realizaron **218** inspecciones ambientales:

- **181** corresponden a obras contempladas en el artículo 121 del Marco Regulatorio, es decir, estaciones de bombeo, estaciones elevadoras, plantas de ósmosis inversa y aquellas que cuentan con financiamiento de organismos de crédito internacionales.
- **37** 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 que permiten establecer los estándares ambientales para las obras.

Se realizaron **9** auditorías de gestión ambiental de obras en las que se revisaron los datos del Responsable Ambiental, el organigrama de funciones y responsabilidades, el procedimiento de derrames, el plan de capacitación ambiental, el procedimiento de quejas y reclamos, la Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental y la entrega del informe ambiental trimestral.

En 2021, se plantaron y se repusieron **681** ejemplares arbóreos, con el fin de compensar el impacto de la extracción de árboles por la ejecución de obras o para realizar barreras forestales en plantas depuradoras.

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

El objetivo del programa, destinado al personal, es disminuir los residuos enviados a disposición final, promover hábitos sustentables y la economía circular. En 2021, se evitó el entierro de **2.575 kg** de materiales plásticos.

Papel

Uso sustentable de papel

A fin de reducir el consumo de papel, se promueve el uso digital de los documentos, la impresión a doble faz y la configuración del “modo ahorro” en todos los sistemas de impresión.

Digitalización

Documentos: se continuó la tarea de digitalización de documentos de la empresa; en 2021 se recibieron **1.397** cajas y se produjeron **3.191.130** imágenes. También se siguió digitalizando documentos históricos de CABA; así, se escanearon **72.764** planos domiciliarios del Archivo de AySA y **9.571** expedientes domiciliarios.

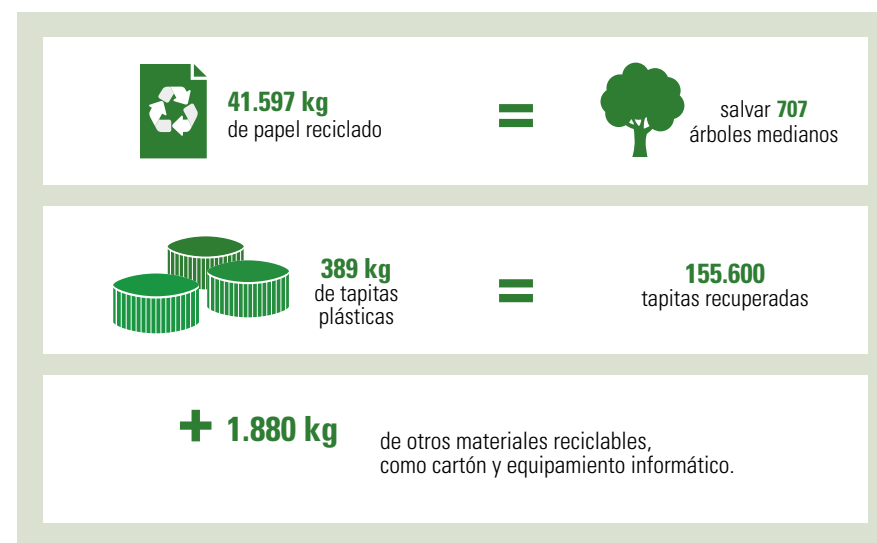
Recibo de Sueldo Digital: AySA distribuye los recibos de sueldo por medios digitales. El personal accede al mismo de manera eficiente, práctica y sustentable, desde cualquier computadora de la empresa. Además se pueden gestionar licencias y permisos por vía electrónica.

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 Garrahan, que lo incorpora al circuito de reciclado.

La Fundación destina lo recaudado con este programa a:

- Funcionamiento y sostén de la Casa Garrahan y mantenimiento edilicio.
- Compras de insumos y equipamiento de avanzada tecnología; reparación de equipamiento.
- Formación y capacitación del equipo de salud.
- Ayuda social.



Comunicación ambiental

Se realizaron diversas campañas de difusión destinadas al personal de la empresa, tales como: Programa de Separación y Reciclado de Plásticos, Día Mundial Del Medio Ambiente, Día Mundial del Agua y Día Mundial del Reciclaje.

SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE

5 DE JUNIO

Estudios de Impacto Ambiental EslA

En AySA elaboramos los Estudios de Impacto Ambiental (EslA) de aquellas obras que lo requieran, dando cumplimiento al Artículo 121 de la Ley 26221.

El Estudio de Impacto Ambiental es un proceso de advertencia temprana que verifica el cumplimiento de las Políticas Ambientales. Es una herramienta preventiva para evaluar impactos negativos y positivos que las políticas, planes, programas y proyectos de la empresa generan sobre el medioambiente.

REIMAGINA, RECREA, RESTAURA

SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE

5 DE JUNIO

Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS 6 - Agua Limpia y Saneamiento

Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

Para el año 2050 se estima que un 25% de la población mundial viva en un país con riesgo hídrico.

El acceso al agua potable y al saneamiento repercute directamente sobre la salud, los medios de subsistencia y oportunidad de educación para las familias pobres de todo el mundo.

REIMAGINA, RECREA, RESTAURA

Eco Navidad Solidaria

Se llevaron a cabo talleres de armado de adornos navideños con material de descarte para decorar el árbol del Museo del Agua. Asimismo, se invitó a los asistentes a colaborar con donaciones de libros infantiles y juveniles destinados a instituciones de bien público, para fomentar y promover el hábito de la lectura entre niñas y niños.



PROYECTOS AMBIENTALES

Restauración de cantera

Este proyecto, enmarcado en la Resolución 410/18 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, consiste en restaurar una cantera ubicada en el municipio de Campana, que funciona como un emprendimiento para la extracción de tosca.

Se trata de una prueba piloto junto con la empresa TECSAN, para restaurar un sector de la cantera mediante el aporte de un barro estabilizado clase B. Esta iniciativa brindará a la zona un paisaje compatible con su entorno y facilitará el desarrollo de vegetación nativa debido al contenido de materia orgánica y nutrientes del barro.

Biocobertura en relleno sanitario por método de compostaje

Este convenio en ejecución, también enmarcado en la Resolución 410/18 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, tiene por objetivo desarrollar una capa de suelo orgánico (biocobertura) en celdas de relleno sanitario terminadas, para generar una cobertura vegetal acorde al paisaje del entorno de la zona.

La prueba piloto se lleva a cabo en 8 plantas de AySA que envían barros deshidratados. Se contempla realizar un compostaje acelerado en el mismo relleno sanitario para luego movilizar los barros a las celdas donde se realiza la cobertura. El sitio donde se lleva a cabo el proyecto se encuentra ubicado en José León Suárez y es operado por la empresa ARCILLEX.



Proyecto de biocobertura.

Aprovechamiento energético de lodos

Mediante la asistencia del BID, AySA accedió a una consultoría para realizar un "Estudio de prefactibilidad para el aprovechamiento energético de lodos generados en las plantas de tratamiento". El estudio estará a cargo de las empresas de ingeniería Ecopreneur y SEG, especialistas en tecnologías de tratamiento de plantas depuradoras.

La consultoría tendrá el objetivo de evaluar las tecnologías que optimicen el aprovechamiento energético del biogás generado en las Plantas Depuradoras Norte, El Jagüel y Sudoeste para obtener energía eléctrica y/o térmica. El proyecto contempla una evaluación económica y normativa para cada alternativa estudiada.

Congreso Interamericano AIDIS

En el marco del XXXVII Congreso Interamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental AIDIS, se presentaron dos trabajos:

Proyecto piloto de biocobertura

El piloto, llevado a cabo entre 2018 y 2020, a través de un convenio de colaboración técnica entre AySA, TECSAN y CEAMSE, 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, con la finalidad de lograr una cobertura vegetal que permita atenuar el impacto en el paisaje y obtener beneficios ambientales, entre los que se pueden mencionar: aumentar la biodiversidad de la zona rehabilitada, reducir las emisiones de dióxido de carbono y reducir la erosión hídrica del suelo.

Índice de Riesgo Sanitario

Este índice tiene como objetivo caracterizar la población del área concesionada de AySA a nivel de radio censal, vinculando sus condiciones habitacionales con las condiciones sanitarias ambientales, como herramienta de decisión para la priorización de las inversiones. Para el desarrollo de la herramienta, se conformó una Comunidad de Práctica, que es una mesa de trabajo multidisciplinaria con participación de diversas áreas de la empresa.

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 uso de grandes bombas impulsadas por motores eléctricos. 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.

ENERGÍA ACTIVA

2020 754.208.401,86 kWh

2021 778.687.327,26 kWh

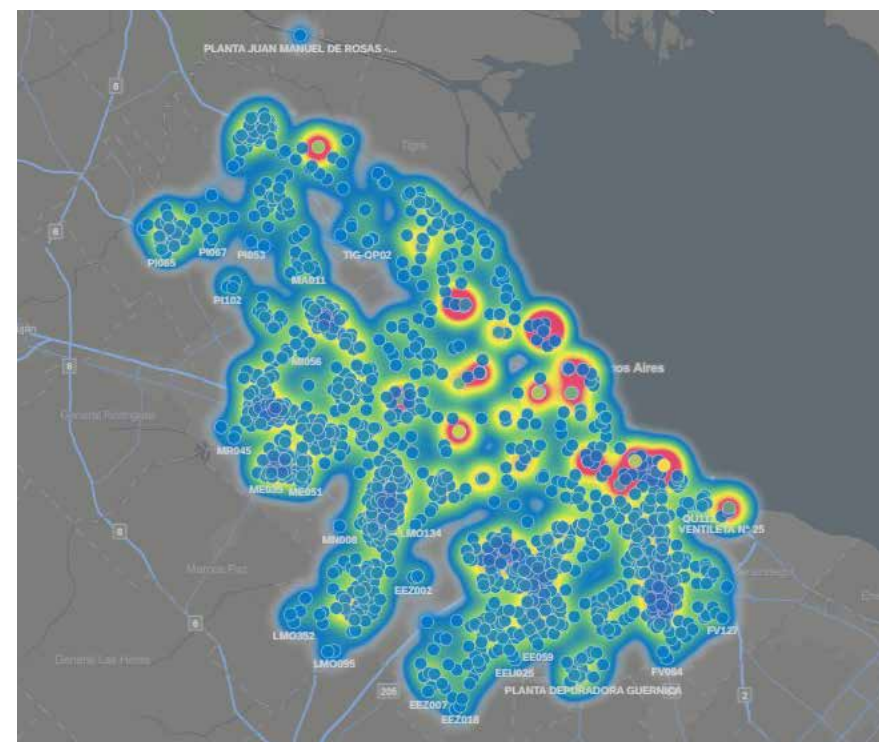
DISTRIBUCIÓN DE CONSUMOS POR PROCESO

| Proceso | Energía (kWh) | % |
|------------------------|-----------------------|-------------|
| Transporte de agua | 324.940.581,82 | 41,73% |
| Potabilización de agua | 225.528.643,03 | 28,96% |
| Captación de agua | 94.031.151,93 | 12,08% |
| Transporte de cloaca | 67.967.828,77 | 8,73% |
| Tratamiento de cloaca | 51.280.697,04 | 6,58% |
| Administración | 13.216.264,08 | 1,70% |
| Otros agua | 1.722.160,59 | 0,22% |
| Total | 778.687.327,26 | 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 CABA y los 26 municipios del conurbano bonaerense de su área de concesión, la empresa contrata 1.445 suministros: 773 con EDENOR (53,4%) y 672 con EDESUR (43,6%).



Dispersión y mapa de calor.

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.
- Integración de los requisitos de la norma ISO 50001 en el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001.
- 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 2021, del consumo total de 539,5 GWh correspondiente a los Grandes Usuarios de AySA, el 17% (77.121 MWh) provino de energía renovable; este valor supera el mínimo establecido por la Ley 27191. Por otra parte, se puso en marcha la planta piloto de generación solar fotovoltaica dentro de la Planta Potabilizadora General San Martín y se analizaron varios proyectos para colocar generadores de energía con fuentes renovables dentro y fuera del área de concesión de la empresa.

Centro de Monitoreo de Energía (CME)

Uno de los 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 la energía renovable. Ya hay 225 medidores instalados, correspondientes a 201 suministros, de los cuales 188 reportan online.



Energía – Mapa general.

Eficiencia energética

En 2021, la emisión de CO₂ asociada a los consumos de energía eléctrica fue de 305.280 Tn CO₂ y representó un 6% de aumento de emisiones con respecto al año anterior. Este valor se explica por el aumento del consumo de energía respecto de 2020 en un 5,35 %, por una menor generación de energías renovables y por un mayor consumo de combustibles líquidos por parte de la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA).

Por medio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) AySA obtuvo un préstamo del Banco de Japón, para acceder al asesoramiento de una consultora con la que se trabajó en el diseño de un programa de eficiencia energética, según los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGEn) bajo la Norma ISO 50001.

DESEMPEÑO SOCIAL



60. PROGRAMA CULTURAL

63. PROGRAMA EDUCATIVO

64. CERCA DE LA COMUNIDAD

PROGRAMA CULTURAL

AySA lleva adelante un Programa Cultural con la misión de sensibilizar sobre la importancia y el valor del agua y el saneamiento, facilitar el acceso a la información y difundir conocimientos que promuevan la memoria nacional, la conciencia ambiental y el desarrollo sostenible, creando espacios de encuentro e intercambio con la comunidad. Durante el año 2021, debido al contexto sanitario generado por la pandemia de COVID-19, continuaron desarrollándose acciones adaptadas a los protocolos y aforos permitidos.

Sitio web cultural y educativo “Lo bueno del agua”

A través de este espacio, AySA pone a disposición información, propuestas, recursos educativos y culturales, que buscan fomentar la conciencia ambiental y el cuidado del agua.

Micrositio **Lo bueno del Agua**

ACCEDÉ

aysa.cultura

Nuevo canal de comunicación en redes sociales, dedicado exclusivamente a la difusión de eventos culturales, artísticos y educativos.



instagram.com/aysa.cultura



Museo del Agua

Permite 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, invita a descubrir la historia de lo cotidiano, a través de su interesante colección compuesta por piezas y artefactos sanitarios.

Este año, el Museo funcionó con dos modalidades de visita, presencial contemplativa desde enero hasta septiembre y, a partir de octubre, visita guiada presencial, con inscripción previa. Las escuelas, continuaron realizando visitas virtuales. **Cantidad de visitantes: 4.059.**

Además, en 2021 el Museo formó parte de las siguientes iniciativas:

- Red Global de Museos del Agua de América Latina y el Caribe. Y participó del seminario “Museos de Agua públicos – sustentabilidad e inclusión”.
- Registro de Museos Argentinos, plataforma del Ministerio de Cultura de la Nación.
- Proyecto “Monumentos del Agua”, iniciativa que busca identificar edificios emblemáticos, que constituyen obras claves del agua y el saneamiento nacional.

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 otras disciplinas relacionadas. Durante el año 2021, se dio respuesta a consultas remotas y se entregaron **1.061** documentos digitales históricos y relacionados con la colección institucional. Además, se destacan las siguientes acciones:

- Programa de Preservación de Documentos de Valor Patrimonial. Se continuó con la digitalización de memorias y boletines de Obras Sanitarias de la Nación, para la catalogación y conformación de un repositorio institucional.
- Sistema Nacional de Documentación Histórica. La colección histórica de la biblioteca fue incluida en este sistema de información pública.

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 en nuestro país. **Cantidad de consultas: 13.017.**

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. En esta línea de trabajo, se realizó el ordenamiento de carpetas técnicas anexas, proceso en el que se recuperaron **319** solicitudes por un total de **7.067** planos sanitarios que se encontraban extraviados. Además, se trabajó para continuar consolidando una Red de Archivos Históricos, junto al Archivo Histórico de la Ciudad de Buenos Aires. Y como parte de este trabajo, se realizó el 3° Encuentro de Archivos Históricos.

Ciclos de Arte

AySA desarrolla un Ciclo de Muestras de Arte, que busca sensibilizar al público general sobre temáticas relacionadas con el agua y el ambiente. En 2021, se presentó Día Cero, un proyecto de Cynthia Carlini, quien convocó a otros siete artistas, de distintas partes del mundo, que se sumaron con obras audiovisuales. La muestra consistió en una gran instalación planteada como un observatorio del agua, que invitaba a las y los visitantes a repensar su relación con este recurso vital.



Muestra Día Cero.

Actividades de extensión

Tardes de verano en el Palacio. Durante el mes de febrero, en los jardines del Palacio de las Aguas, se invitó al público a descubrir los secretos de uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad y disfrutar de actividades didáctico-recreativas, dirigidas especialmente a las y los más chicos.

“Llamadas del agua” - Comparsa sustentable. AySA festejó la llegada de la primavera con actividades artísticas y recreativas que hicieron foco en el cuidado del ambiente. La propuesta incluyó una presentación de la Comparsa de los Artistas, con trajes inspirados en la fauna argentina, realizados de manera integral con botellas de plástico PET, rescatadas del desecho del circuito de consumo, y un taller de construcción de maracas con materiales de descarte.

Taller de Street Art Homenaje al Agua. Se realizaron dos ediciones de este taller, que propuso a las y los asistentes crear afiches mediante prácticas de *paste up*-arte callejero, que se basa en la composición de imágenes y textos-, en este caso, inspirándose en diferentes temáticas vinculadas a este vital elemento: “El agua como recurso esencial” y “Hábitos responsables de consumo”.

Celebración de los 10 años de la Biblioteca Infantil de AySA. Se organizó una agenda de actividades educativas, recreativas y artísticas que incluyó cuentos, juegos y la proyección de un film sobre el cuidado del planeta. Además, quienes asistieron pudieron conocer el espacio dentro del Palacio de las Aguas Corrientes y descubrir parte de su colección especializada en el cuidado del agua y del medio ambiente.



Biblioteca Infantil.

Open House Buenos Aires. El Palacio de las Aguas participó de este festival de arquitectura y urbanismo, que propone abrir las puertas de edificios de la Ciudad que revisten valor arquitectónico, cultural o patrimonial. Para esta ocasión, se realizaron 4 visitas guiadas, que narraron la historia de la construcción de este emblemático depósito distribuidor y mostraron la curiosa colección del Museo del Agua y el Archivo Histórico.

La Noche de los Museos. El Museo del Agua se sumó a la 18° edición de La Noche de los Museos con la propuesta El Llamado del Agua, una experiencia interactiva en la cual el público pudo recorrer el interior del Palacio de las Aguas Corrientes, participar de visitas guiadas, vivir la experiencia de un video inmersivo sobre el valor del agua, y disfrutar de música en vivo, juegos, batalla de gallos, danzas urbanas y otras actividades.



La Noche de los Museos.

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. Las visitas se ofrecen con modalidad presencial o virtual, y son gratuitas.

En 2021 se realizaron **193** visitas, en **4** plantas de AySA, en las que participaron **6.102** visitantes pertenecientes a **124** instituciones públicas y privadas de alcance nacional e internacional.

Visitas escolares y comunitarias a plantas. 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. El Programa se difunde en las redes sociales oficiales de AySA (Facebook, Instagram y Twitter y LinkedIn) y, además, cuenta con una sección especial en el sitio web institucional, www.lobuenodelagua.com.ar que incluye información sobre la oferta en sus diversas modalidades y propone material educativo.

Asimismo, en el marco de las actividades de promoción y concientización ambiental del Programa, se realizaron charlas de concientización sobre el cuidado del recurso y del medio ambiente, y diversas actividades recreativas y didácticas para crear conciencia sobre el valor del agua en instituciones educativas.



Visita escolar a la Planta Potabilizadora Juan Manuel de Rosas.

VISITAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS A PLANTAS

| | 2020 | 2021 |
|---------------|------|-------|
| Visitas | 17 | 160 |
| Visitantes | 450 | 5.187 |
| Instituciones | 15 | 105 |
| Plantas | 1 | 4 |

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

En 2021 se destacaron los siguientes visitantes: Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana, Centro Argentino de Ingenieros, Consejo Federal de Inversiones, Dirección General de Defensa Civil, Fundación de los Trabajadores Sanitaristas para la Formación y el Desarrollo, Institutos Superiores de Formación Docente, Institutos Superiores de Formación Técnica, Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Royal HaskoningDHV, Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de Rosario, Universidad Nacional del Litoral y Universidad Nacional del Centro de la provincia de Buenos Aires.



Visita técnica a la Planta Potabilizadora General San Martín.

VISITAS TÉCNICAS A PLANTAS Y OBRAS

| | 2020 | 2021 |
|-----------------|------|------|
| Visitas | 16 | 33 |
| Visitantes | 313 | 915 |
| Instituciones | 14 | 19 |
| Plantas / Obras | 6 | 4 |

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 3º 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 la época colonial.

Durante 2021, bajo la modalidad virtual, continuó ofreciéndose esta propuesta en la que participaron **80** instituciones educativas y un total de **4.827** chicos y chicas.



CERCA DE LA COMUNIDAD

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

Eventos destacados

1º Feria Regional de Ciencias y Tecnologías. AySA fue *sponsor* del encuentro organizado por el municipio de Malvinas Argentinas, y participó con un stand institucional y una Unidad Móvil de Monitoreo que permitió a las y los visitantes conocer el programa de monitoreo y seguimiento de la calidad del agua, y la importancia del trabajo que se realiza desde la empresa en la gestión sustentable del recurso y en la promoción de su uso racional.

Expo Escobar. Iniciativa de intercambio comercial organizada por la Municipalidad de Escobar, que contó con la participación de más de 500 industrias, pymes, desarrolladores y emprendedores del corredor norte del AMBA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y el intercambio industrial. AySA se sumó con un stand institucional que contó con los siguientes espacios: Aqua Bar, El camino del agua y El ciclo de los servicios.



Expo Escobar.

Tecnópolis

AySA formó parte del Proyecto “Tecnópolis del Bicentenario”, megamuestra de ciencia, tecnología y arte que tiene lugar en el Parque del Bicentenario de la localidad de Villa Martelli, provincia de Buenos Aires.

Durante 2021, AySA participó con un stand que permitía a las y los visitantes conocer el trabajo de la empresa y volverse protagonistas en el cuidado del agua. Desde un abordaje lúdico e interactivo, se pudo descubrir el ciclo de los servicios y la tecnología aplicada. Se promovió, también, el uso responsable y la preservación de los recursos naturales. Principales espacios visitados:

- Aqua Bar: **88.066** personas
- El Camino del agua: **22.268** personas
- Ciclo de los servicios: **25.258** personas
- Navegando con AySA: **12.347** personas
- Punto Selfie: **12.470** personas



AySA presente en Tecnópolis.

Acompañamiento en encuentros masivos

AySA acompaña a la comunidad en diversos eventos culturales, deportivos y religiosos, que convocan masivas afluencias de público, ofreciendo agua potable.

Durante 2021, más de **1,8 millones** de personas fueron abastecidas con agua en **53** eventos masivos entre los que se destacan: UBA 200 años, Marcha de los Derechos Humanos, Peregrinación a San Cayetano, Peregrinación a Luján, Peregrinación anual a Luján en bicicleta, Desfile Celebración de La Solemnidad en la Inmaculada Concepción de María, y la Marcha del orgullo LGBTQ+.



Programa de donación de equipamiento informático

AySA continúa trabajando con la Fundación Equidad, encargada de reciclar computadoras en desuso para armar nuevos equipos y donarlos a otras organizaciones. En 2021 se donaron **256** PC completas destinadas a **15** cooperativas de A+T y C+T y a **20** ONG, como escuelas, merenderos, centros de jubilados y bibliotecas, entre otras.

Además, de manera directa, se donaron **1.161** equipos informáticos a la Asociación Civil María de las Cárceles.

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, el área de Género y Diversidad trabaja con el propósito de implementar la perspectiva de género de manera transversal en todas las áreas de la empresa. Las iniciativas fueron producto de un trabajo en conjunto con SGBATOS.

POLÍTICA DE INCLUSIÓN

AySA cuenta con una Política en materia de inclusión/género, igualdad de oportunidades y trato, y violencia laboral que promueve el trato respetuoso y justo, la equidad, y la diversidad, con foco 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.

Política de inclusión

ACCEDÉ

PROGRAMA CONTRA LAS VIOLENCIAS

AySA implementa protocolos para la detección temprana de situaciones de violencia y la puesta en práctica de herramientas para contener y apoyar a personas que se encuentren en situaciones de violencia laboral o doméstica por motivos de género. Para realizar la efectiva aplicación de estos protocolos, el Equipo Interdisciplinario de Intervención (EIE) se encarga de la gestión de consultas y/o denuncias.

Algunos de las acciones desarrolladas en 2021 fueron:

- **10** talleres de sensibilización y formación para el EIE.
- **84** entrevistas.
- **36** denuncias y/o consultas.
- **16** capacitaciones y talleres con más de **300** participantes.
- **8** medidas disciplinarias.
- **5** espacios psicoeducativos dispuestos para varones denunciados.

#25N: Jornada contra las violencias por motivos de género

En el marco del Día Internacional de Lucha contra las Violencias por Motivos de Género, el 25 de noviembre, AySA organizó una jornada de encuentro y concientización sobre la problemática, en el Palacio de las Aguas Corrientes. La propuesta contó con talleres educativos, espacios de expresión artística, debates, ciclos de entrevistas y actividades lúdicas llevadas a cabo por las mismas trabajadoras y trabajadores de AySA.

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:

- **3.285** participantes en la Capacitación obligatoria sobre la Ley Micaela a todo el personal de la empresa.
- **1.149** participantes en Capacitaciones obligatorias para el personal jerárquico sobre los protocolos de violencia doméstica y laboral.
- **600** participantes en Talleres de uso no sexista de la lengua.
- **24** participantes en Talleres de detección y abordaje de violencias por motivos de género.
- **192** participantes en Talleres de comunicación y perspectiva de género.



PLAN HACIA LA PARIDAD EN CARGOS Y FUNCIONES

El objetivo de este plan es incrementar la participación de las mujeres en la empresa, ya sea en cargos de conducción, como en puestos y tareas que tradicionalmente han sido ocupados por varones. Incluye acciones para los ingresos de personal, para la redistribución de recursos y para los ascensos y carreras.

Algunos de los resultados fueron:

- **28** búsquedas internas publicadas.
- **51** posiciones solicitadas en las búsquedas.
- **21** posiciones cubiertas.
- **5** puestos ocupados por mujeres.
- **14** puestos ocupados por varones.



Primeras operarias mujeres de AySA

En 2021, como resultado de las políticas de género, inclusión y diversidad de la empresa, coordinadas con la Secretaría de Género e Igualdad de Oportunidades y Trato de SGBATOS, por primera vez se sumaron mujeres a las cuadrillas de la empresa. Para ello, las trabajadoras fueron capacitadas para ejecutar tareas de reparación de tuberías y reemplazo de medidores de agua, entre otras. Durante el año hubo **15** ingresos y **18** transferencias de mujeres a puestos operativos.

OBRAS, COMPRAS Y CONTRATACIONES

- **385** empresas proveedoras obtuvieron el Sello Violeta. Para más información, consultá la [página 29](#) de este reporte.
- **38** capacitaciones en perspectiva de género en el marco de los Planes A+T y C+T.
- **37** capacitaciones en oficios a mujeres, en el marco de los Planes A+T y C+T.
- **123** obras con ejes de género en los pliegos.

PLAN DE LICENCIAS HACIA LA CORRESPONSABILIDAD

AySA y SGBATOS ampliaron las licencias con una perspectiva de corresponsabilidad y diversidad de conformaciones familiares. La implementación de este plan de licencias colabora con la equidad. Para más información, consultá la [página 24](#) de este reporte.

En el Día del Padre festejamos las Paternidades en toda su diversidad

- **Paternidades** que participan activamente de una crianza respetuosa y corresponsable.
- **Paternidades** que se involucran y comparten las tareas de cuidado.
- **Paternidades** que ejercen y cumplen sus roles parentales en lo afectivo y en lo económico.

y las celebramos con nuestras **Licencias de Cuidados Parentales**

PROGRAMA DE GESTIÓN MENSTRUAL

AySA presentó el Programa de Gestión Menstrual para las empleadas de la empresa, que contempla la entrega de kits de gestión menstrual, y la realización de charlas y talleres de sensibilización sobre la temática.

El lanzamiento de este programa se hizo en el marco de la presentación de las políticas de género de la empresa y contó con la participación de la presidenta de AySA, Malena Galmarini, el Ministro de Obras Públicas, Gabriel Katopodis, y la Ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad de Argentina, Elizabeth Gómez Alcorta.

- Se entregaron **1.300** kits de gestión menstrual.
- Se realizaron **2** encuentros virtuales sobre uso de los materiales con **150** participantes.

Programa de Gestión Menstrual

El Programa de Gestión Menstrual de AySA contempla tres ejes: **impacto ambiental, salud y economía.**

Impacto ambiental
Los desechos tienen un impacto en el proceso de saneamiento. En Argentina se desechan anualmente más de **132 mil toneladas** de toallitas y tampones que tardan entre **500 y 800 años** en degradarse.

Salud
Investigaciones recientes detectaron concentraciones de **glifosato** en toallitas desechables y tampones que pueden representar un peligro para la salud de quien las utiliza.

Economía
Comprar, durante 2020, toallitas y tampones fue de entre **2.900 y 3.800 pesos** argentinos. **Un gasto que no es opcional.**

El programa contempla charlas informativas, una suma mensual para la compra de elementos de gestión menstrual y la entrega de **1600 kits** de productos de gestión menstrual sustentables.

Área de Política de Género | aysa | Lo bueno del agua llega.

GUÍA PARA EL USO NO SEXISTA DE LA LENGUA

El objetivo de esta Guía es reflexionar sobre el poder del lenguaje y la responsabilidad de usarlo de modo que promueva la inclusión. La misma 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.

Guía para el uso no sexista de la lengua

ACCEDÉ



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.

Las principales campañas fueron: Gestión Menstrual, Capacitación Ley Micaela, Mes del orgullo LGBTQ+, "No estás sola", "Equidad en tareas de cuidado", "Lenguaje no sexista" (LNS) y la "Campaña de responsabilidad compartida".

Micrositio de Política de Género

ACCEDÉ



ANEXO COVID-19

Durante 2021, aún en contexto de pandemia por COVID-19, todo el personal de AySA trabajó comprometido en la realización de las tareas destinadas a garantizar los servicios de agua y saneamiento esenciales para la salud pública. Siguiendo con los nuevos protocolos impulsados por el gobierno nacional a través del Ministerio de Salud de la Nación, AySA reforzó las medidas de prevención contra el coronavirus a través de 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 comercial y técnica a usuarias y usuarios.
- Adaptación de los equipos de trabajo de las cuadrillas de agua y cloaca para garantizar la resolución de los reclamos técnicos recibidos, cumpliendo con los plazos y los objetivos establecidos.
- 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.
- Acuerdo con las principales entidades de tarjetas de crédito para continuar ofreciendo a usuarias y usuarios la posibilidad de 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.
- Atención personalizada en los centros de Atención al Usuario mediante turnos solicitados previamente de manera online, a fin de garantizar el distanciamiento social.

TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

- Elaboración de protocolos de contingencia ante 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 prevención de COVID-19.
- 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.

COMUNIDAD

- Adaptación de programas y acciones a los protocolos y aforos permitidos.
- Visitas virtuales a las obras y plantas potabilizadoras y depuradoras, con transmisión en vivo.

Visitas a las plantas de AySA

ACCEDÉ

Edición y diseño: Editorial AySA Lazos de Agua.

Para consultas o comentarios sobre este reporte escribir a: sustentabilidad@aysa.com.ar



Lo bueno del agua llega.

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