



Obras Sanitarias del Estado

REPORTE DE  
**Sostenibilidad**  
2016







Obras Sanitarias del Estado

REPORTE DE  
**Sostenibilidad**  
2016





# Índice

<b>1. CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>7</b>
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACION</b>	<b>8</b>
<b>3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>	<b>12</b>
<b>4. GOBIERNO</b>	<b>15</b>
Estructura de gobierno	18
Organigrama de la Empresa	19
<b>5. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	<b>21</b>
Sistema de Gestión Ética	24
Valores corporativos	24
Transparencia	24
<b>6. DERECHOS HUMANOS</b>	<b>27</b>
Acceso al abastecimiento de agua potable	30
Acceso al servicio de saneamiento	33
<b>7. USUARIOS</b>	<b>35</b>
Protección de la salud de los usuarios	38
Acceso a servicios esenciales	41
Educación para el consumo sostenible y responsable	43
Comunicación con el usuario	44
Servicios de atención al usuario	44
<b>8. COMUNIDAD</b>	<b>47</b>
Participación activa en la comunidad	50
Educación y cultura	51
Creación de empleo	52
<b>9. PROVEEDORES</b>	<b>55</b>
Cadena de suministro	56
Relacionamiento con los proveedores	56
<b>10. TRABAJADORAS/ES</b>	<b>59</b>
Igualdad y diversidad	62
Relaciones laborales	67
Protección social	79
Diálogo social	71
Salud y seguridad ocupacional	71
Desarrollo humano y formación	76
<b>11. MEDIOAMBIENTE</b>	<b>79</b>
Gestión sostenible de los recursos	82
Gestión del impacto ambiental	88
<b>12. DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	<b>93</b>
<b>13. INDICE GRI</b>	<b>99</b>
<b>14. CONTACTO</b>	<b>102</b>





# Carta del Presidente

(G4-1) (G4-28) (G4-29) (G4-30)

Con agrado presento el primer Reporte de Sostenibilidad de Obras Sanitarias del Estado, donde mostramos el desempeño social, ambiental y económico del año 2016.

La responsabilidad de OSE con la sociedad es intrínseca a sus cometidos. Igualmente nos hemos propuesto la búsqueda de caminos para ocuparnos del mejor relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Por estos motivos elaboramos la Política de Responsabilidad Social del Organismo, inspirada en las definiciones de la Guía ISO 26.000, la que comenzamos a promover su implementación durante el presente año.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La actividad de OSE contribuye al logro de estos, en gran parte de sus aspectos, y específicamente al del **Objetivo 6, Agua Limpia y Saneamiento**.

Con respecto a los avances en la gestión, desde el punto de vista de los **Derechos Humanos** OSE continúa trabajando para universalizar el abastecimiento del agua potable y el servicio de saneamiento.

En relación a los **Usuarios**, la calidad del agua potable, el acceso a los servicios y la atención comercial son los asuntos de mayor relevancia atendidos en el período del informe.

Para el desarrollo de la **Comunidad** nuestra contribución se ha enfocado en la cooperación nacional e internacional, la protección del patrimonio cultural, y continuar apoyando las políticas sociales promovidas por el Estado para la inclusión laboral.

Las acciones centrales para el fortalecimiento del vínculo con nuestros **Proveedores** estuvieron relacionadas a la búsqueda de una mayor transparencia y un mutuo beneficio.

La igualdad, la salud, el desarrollo humano y la evaluación del desempeño, junto con el sustento de los beneficios ya alcanzados han sido los temas medulares conectados a las /os **Trabajadoras/es**.

Por otra parte, la reducción del agua no contabilizada y la gestión del impacto ambiental, más allá de los propios cometidos relacionados al cuidado del **Medioambiente**, son los compromisos ineludibles asumidos y trabajados por el Organismo.

El **Desempeño económico** está marcado por la búsqueda de una gestión responsable que permita realizar las inversiones necesarias para la mejora de los servicios.

Finalmente, los invito a leer este Reporte de Sostenibilidad, para el que aplicamos la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial.

Ing. Milton Machado  
Presidente  
Obras Sanitarias del Estado



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(GA-3)(G4-4) (G4-5) (G4-6) (G4-7) (G4-8) (G4-9)

Obras Sanitarias del Estado es el organismo estatal encargado de brindar el abastecimiento de agua potable a todo el Uruguay y el servicio de saneamiento en todo el país excepto la capital, donde la competencia es de la Intendencia Departamental.

De acuerdo a la ley de creación de OSE, del año 1952, sus cometidos deben efectuarse con una orientación fundamentalmente higiénica, anteponiéndose las razones de orden social a las de orden económico.

Uruguay fue el primer país del mundo en declarar el acceso al agua potable y al saneamiento como derecho humano fundamental. Ello fue posible gracias a la reforma de la Constitución del año 2004.

De igual forma, se dispuso que estos servicios los preste exclusivamente el Estado.

Uruguay es un país de casi 3,5 millones de habitantes. OSE le brinda agua potable a 1.102.950 clientes y el servicio de saneamiento a 314.398 clientes.

El 99,1 % de la población nucleada del país accede al suministro de agua potable los 365 días del año, las 24 horas. Asimismo, la cobertura urbana del servicio de saneamiento es del 50,7 %.

El Organismo tiene 70 plantas de potabilización en todo el país. La más importante desde el punto de vista de sus dimensiones y de la población abastecida es la Planta Potabilizadora de Aguas Corrientes, ubicada en el departamento de Canelones, a 56 km de la capital Montevideo. Esta cubre la demanda de cerca de 1.700.000 habitantes, pertenecientes estos a la capital y parte del Departamento de Canelones.

Tiene a disposición 85 Centros de Servicios Comerciales para que el usuario/a realice gestiones en cualquier punto del país.

El Centro de Atención Telefónica con el número gratuito 0800 1871 brinda atención las 24 horas, los 365 días del año y el sitio web [www.ose.com.uy](http://www.ose.com.uy) permite realizar gran cantidad de gestiones comerciales.

Cuenta con 4208 funcionarios entre presupuestados y contratados.

### Misión

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

### Visión

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



ASPECTOS MATERIALES  
**Y COBERTURA**







## ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

(G4-18) (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-24) (G4-25)

Los aspectos materiales incluidos en este reporte se determinaron utilizando como referencia la Norma ISO 26.000, Guía de Responsabilidad Social.

Se establecieron todas las posibles responsabilidades de OSE con sus grupos de interés y se organizaron de acuerdo a las siete materias fundamentales de la Norma.

En este proceso participaron distintas áreas de OSE a través de sus gerentes y fue validado por la Alta Dirección.

A los efectos de aplicar la metodología elegida para el presente reporte, correlacionamos las responsabilidades identificadas a través de la Norma con cada categoría GRI.

Asimismo, tanto la Planificación Estratégica que OSE lleva adelante cada año, como los programas y planes continuos de la distintas áreas permitieron identificar los aspectos materiales de mayor importancia.

Por otra parte, el compromiso de OSE, una de las empresas más grandes del país, se ve reflejado en su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, en este reporte identificamos los ODS conectados a los aspectos materiales de la Empresa.

### Relación entre aspectos materiales, Objetivos de Desarrollo Sostenible y grupos de interés

Categoría	Aspectos materiales	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Grupos de interés
<b>DIMENSION SOCIAL</b>			
<i>Derechos Humanos</i>	Acceso universal y duradero al agua potable	2 FIN DE LA POBREZA, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Comunidad, Usuarios
	Acceso universal y duradero al saneamiento	2 FIN DE LA POBREZA, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 14 VIDA SUBMARINA	Comunidad, Usuarios, Medioambiente
<i>Prestación de servicios</i>	Calidad del agua potable	3 SALUD Y BIENESTAR	Usuarios
	Inclusión social/tarifas especiales	1 FIN DE LA POBREZA	Usuarios, Comunidad
	Consumo sostenible y responsable	4 EDUCACION DE CALIDAD, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 12 PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE	Usuarios, Medioambiente
	Comunicación con el usuario	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Usuarios
	Servicios de atención al usuario	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Usuarios
<i>Sociedad</i>	Participación activa en la comunidad	10 REDUCCION DE LAS DISIGUALDADES, 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS, 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Comunidad nacional e internacional, Empresas de servicios homólogos en el exterior
	Educación y cultura	4 EDUCACION DE CALIDAD	Comunidad nacional e internacional
	Creación de empleo	1 FIN DE LA POBREZA, 4 EDUCACION DE CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Comunidad nacional
<i>Cadena de valor</i>	Relación con los proveedores	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Proveedores



Categoría	Aspectos materiales	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Grupos de interés
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<i>Prácticas laborales</i>	Igualdad y diversidad	5 IGUALDAD DE GENERO, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
	Relaciones laborales	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
	Protección social	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
	Diálogo social	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
	Salud y seguridad ocupacional	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
	Desarrollo humano y formación	4 EDUCACION DE CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	Funcionarios presupuestados, funcionarios contratados, personal tercerizado, becarios, personal zafral y Sindicato
<b>DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>			
<i>Gestión medioambiental</i>	Gestión sostenible de los recursos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 12 PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE	Medioambiente, Comunidad
	Gestión del impacto ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 14 VIDA SUBMARINA	Medioambiente, Comunidad
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>			
<i>Economía</i>	Desempeño económico	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO, 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Estado (representante de los accionistas, regulador, auditor, etc.), Comunidad





**GOBIERNO**







## GOBIERNO

### Estructura de gobierno

(G4-34)

El Directorio es el órgano encargado de La Dirección y Administración de OSE. Está compuesto de tres miembros elegidos por el Poder Ejecutivo: Presidente, Vicepresidente y Director.

Le corresponde al Directorio:

- a) Administrar el patrimonio del Organismo y adoptar las medidas que propendan al logro de los objetivos estratégicos y operativos que se han establecido;
- b) Fijar las tarifas generales de sus servicios con la aprobación del Poder Ejecutivo;
- c) Fiscalizar y vigilar todos los servicios y dictar las normas y Reglamentos generales;
- d) Ejercer la potestad disciplinaria sobre el personal;
- e) Proyectar el Presupuesto, que será elevado al Poder Ejecutivo y al Tribunal de Cuentas de la República a los efectos dispuestos por el Artículo 221° de la Constitución de la República;
- f) Proponer al Poder Ejecutivo, en el momento que resulte necesario, las designaciones, promociones y cesantías del personal presupuestado del Organismo, de acuerdo a las normas que establece la Ley Orgánica N° 11.907;
- g) Resolver las demás cuestiones que el/la Presidente/a o cualquiera de sus miembros someta a su consulta o decisión;
- h) Disponer las expropiaciones y la imposición de servidumbres sobre bienes, que resulten necesarias para el cumplimiento de los cometidos del Organismo.

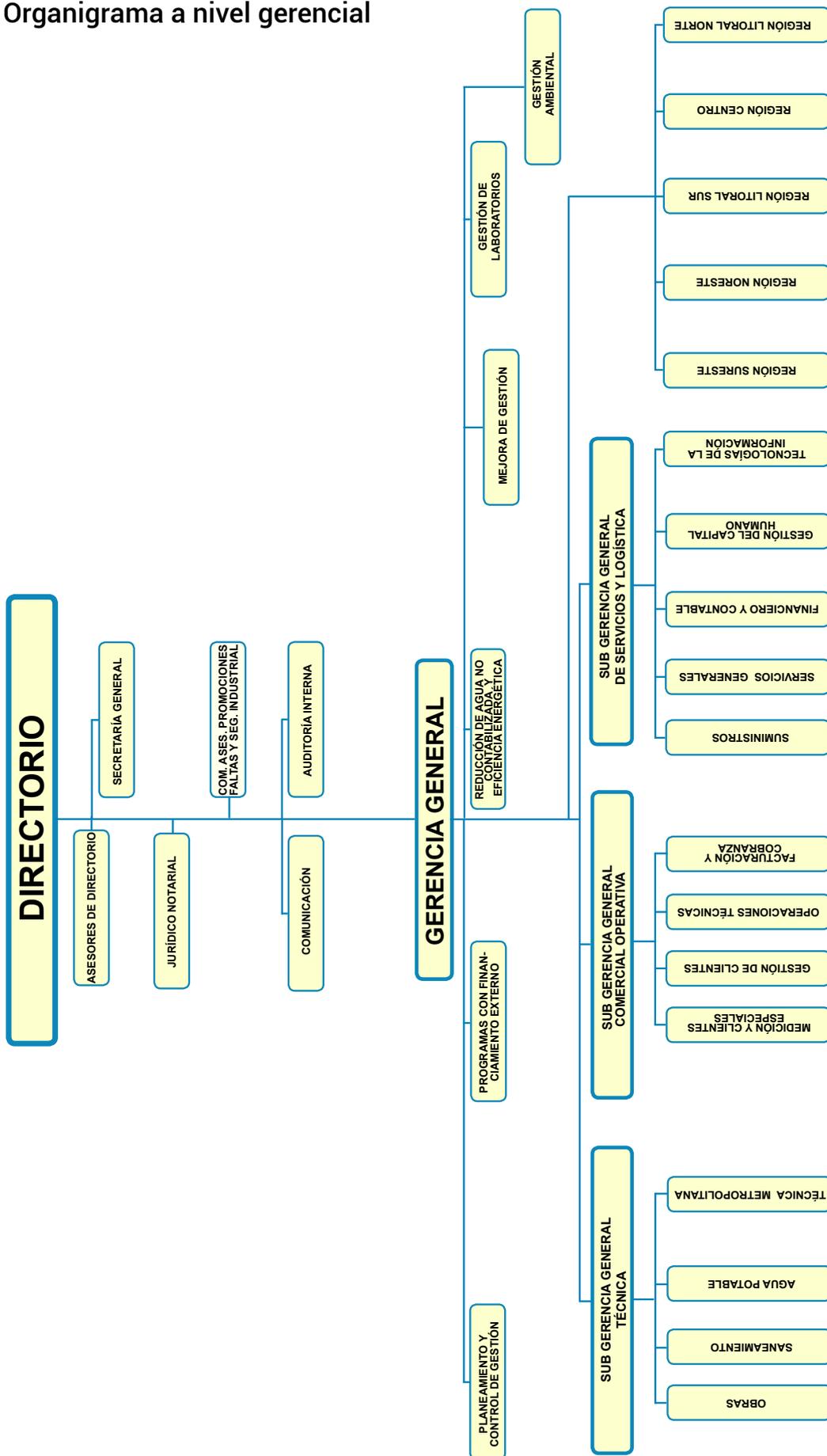
El quórum para sesionar el Directorio es de dos miembros.

Las sesiones del Directorio pueden ser ordinarias o extraordinarias. En forma ordinaria con una periodicidad semanal, siempre que cuente con asuntos a tratar, salvo que por razones fundadas no sea posible sesionar y así lo entienda en forma unánime el Cuerpo.

En forma extraordinaria, a pedido del/la Presidente/a por sí, o a solicitud de dos de sus miembros, para considerar cuestiones de carácter urgente. Sólo se tratan en esa sesión el o los asuntos que hayan motivado la convocatoria.

OSE se comunica en general con el Poder Ejecutivo por intermedio del Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente.

## Organigrama a nivel gerencial







ÉTICA E  
**INTEGRIDAD**







## ETICA E INTEGRIDAD

(G4-56)

### Sistema de Gestión Ética

Desde el año 2012 OSE cuenta con su Sistema de Gestión Ética compuesto por:

#### Código de Buen Gobierno

Establece las bases para la mejora del gobierno corporativo, así como expresa una declaración de compromisos asumidos por el Directorio y la alta gerencia hacia los distintos grupos de interés.

#### Código de Ética

Tiene el propósito de orientar el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones para el cumplimiento de la Misión y Visión del Organismo.

#### Comité de Ética

Es un órgano con competencia en toda la materia relativa a los aspectos éticos y de conducta regulados por el Código de Ética y Conducta.

Para la conformación del Comité se tuvo en cuenta el equilibrio que debe existir entre necesidades y visiones de los diversos actores que componen a toda la Organización.

Al Comité lo integran representantes del Directorio, del equipo gerencial y de la red de facilitadores.

#### Red de Facilitadores

La Red está compuesta por representantes de distintas áreas de trabajo. La red tiene por finalidad apoyar la actividad del Comité en la promoción de una cultura ética.

### Valores corporativos

Transparencia y ética en la gestión

Orientación al usuario/a

Eficiencia con equidad

Calidad, innovación y mejora continua

Solidaridad social

Administración responsable

Desarrollo del Capital Humano

Compromiso

### Transparencia

Durante el año 2016 se continuó mejorando en materia de Transparencia Activa y Pasiva en relación a la información del Organismo, cumpliendo de esta forma con los requerimientos de la Ley 18381:2008 "Derecho de acceso a la información pública". La Transparencia Activa refiere a la información publicada en la página web y la Pasiva a los datos solicitados por usuarios.

Por medio del trabajo llevado adelante se logró posicionar a OSE en los primeros lugares de cumplimiento en la temática de Transparencia Activa, en un total de 156 Dependencias, a nivel de toda la Administración en el Uruguay.



Este reconocimiento es otorgado por los investigadores independientes del Departamento de Comunicaciones de la Universidad Católica del Uruguay, según el índice ITAEL (<http://itael.cainfo.org.uy/itael2016/>) y también por parte de la Auditoría practicada por la Unidad de Acceso a la Información Pública <http://www.uaip.gub.uy/inicio/documentacion/auditorias>, dependiente de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), de Presidencia de la República.





DERECHOS  
**HUMANOS**







## DERECHOS HUMANOS



*Al ser OSE una empresa estatal, con objetivos tan imprescindibles para el desarrollo de la población del país, el respeto de los Derechos Humanos resulta necesario e ineludible.*

*La Constitución Uruguaya declaró al agua como un recurso natural esencial para la vida, y el acceso al agua potable y al saneamiento derechos humanos fundamentales.*

*Asimismo, se proclamó que ambos servicios deben ser prestados exclusiva y directamente por el Estado.*

*OSE es única prestadora del abastecimiento de agua potable en todo el país. Aunque la cobertura del suministro es alta, el Organismo procura llevar el acceso al agua potable a los lugares más recónditos del territorio.*

*De igual forma, el Organismo está encargado de brindar el servicio de saneamiento en el interior del país. Si bien su cobertura es menor a la del agua potable, se están desarrollando inversiones para alcanzar a un mayor número de habitantes.*

### Acceso al abastecimiento de agua potable

El Organismo presenta altos niveles de cobertura de agua potable en el país. Con la finalidad de alcanzar la universalización del servicio se hace énfasis en llegar a las poblaciones del interior rural disperso por medio del Programa de Abastecimiento a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales.

Cobertura/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cobertura de Agua - Urbana	98,1%	98,8%	99,1%	98,5%	98,7%	98,9%	99,1%
Cobertura de Agua - Total	93,4%	92,1%	94,1%	94,4%	94,7%	94,9%	95,3%

*Fuente: INE - Encuesta Continua de Hogares – Cobertura por red general*

Es constante el incremento del abastecimiento de agua potable a lo largo de los años. Este comprende un importante crecimiento en las áreas rurales, lo que ha significado un desafío para OSE ya que se ha duplicado la cantidad de los servicios.



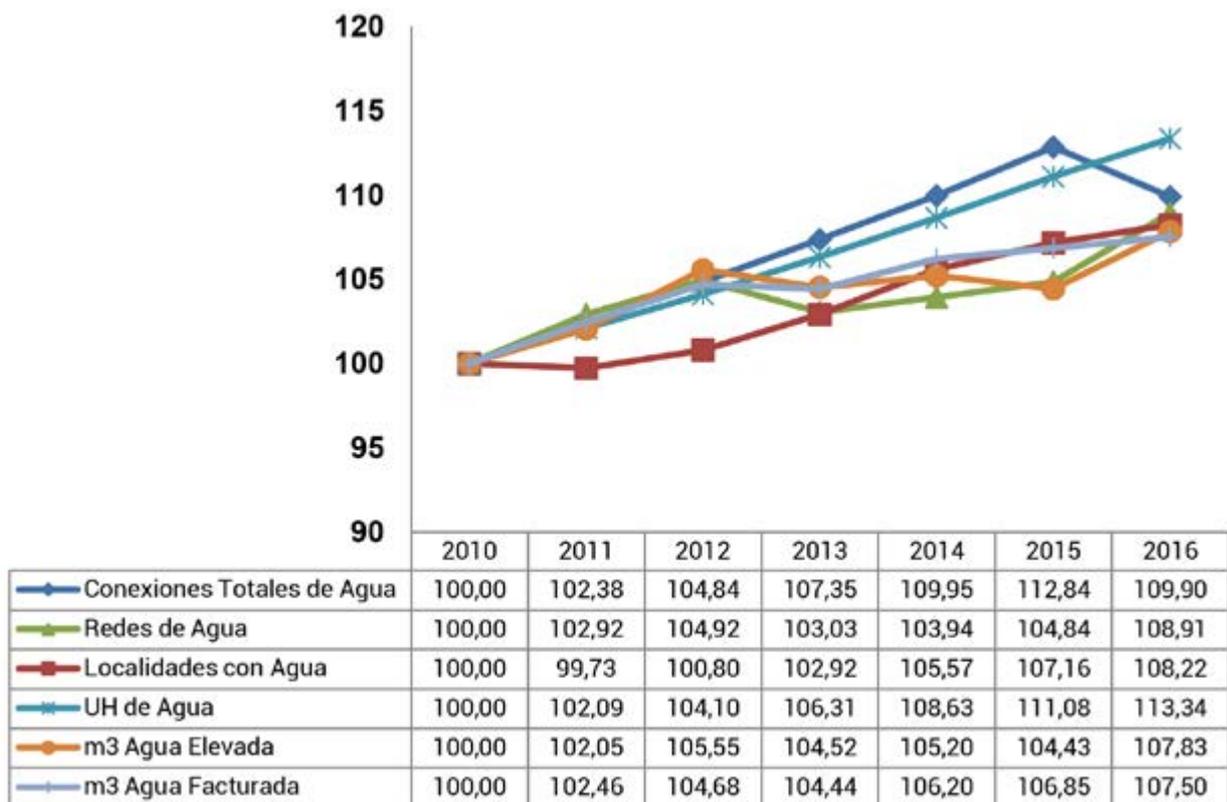
DATOS AGUA / Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Conexiones Totales de Agua (Nº)	1.003.600	1.027.447	1.052.184	1.077.368	1.103.480	1.132.512	1.102.950
Redes de Agua (Km) (*)	14.141	14.554	14.836	14.570	14.698	14.826	15.401
Localidades comerciales con Agua (Nº)	377	376	380	388	398	404	408
Sistema PPLER (Nº)	35	77	146	210	257	303	327
UH de Agua	1.327.615	1.355.376	1.382.009	1.411.335	1.442.198	1.474.653	1.504.701
m <sup>3</sup> Agua Elevada (miles)	329.870	336.640	348.189	344.794	347.024	344.499	355.684
m <sup>3</sup> Agua Facturada (miles)	155.120	158.940	162.384	162.003	164.743	165.739	166.760

Notas:

- Conexiones, Longitud de redes, Localidades con agua y UH: Datos a Diciembre de cada año.
- m<sup>3</sup> de Agua: Valores anuales
- Conexiones totales de Agua: Total de las conexiones físicas existentes, incluyendo las conexiones dadas de baja pero sin el retiro físico de la misma.

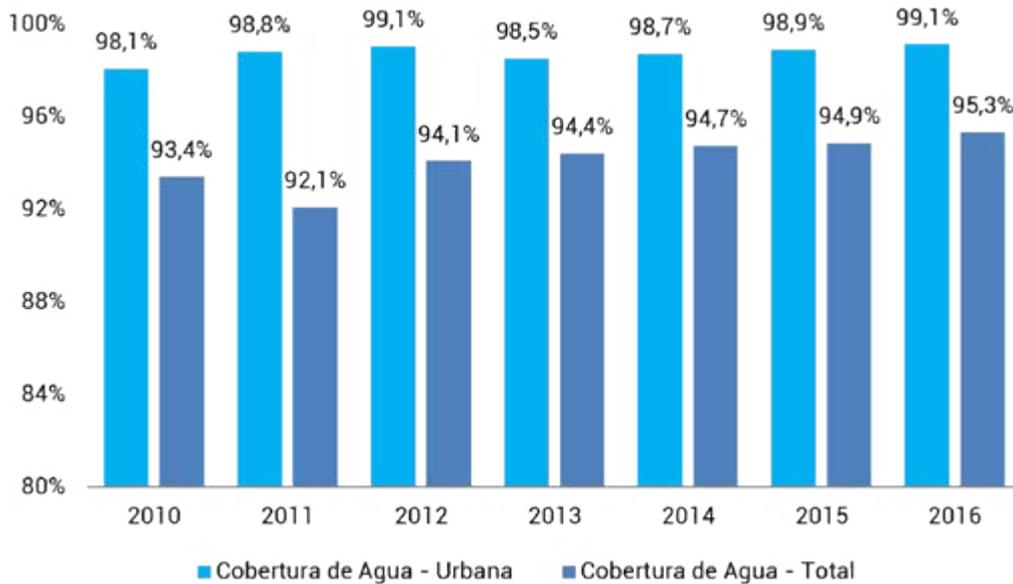
## Índice de evolución de infraestructura de los servicios de agua

Tomando como base 100 el año 2010 se presenta la evolución de los datos físicos en el siguiente gráfico:





## Evolución de la cobertura de agua



*El indicador de cobertura de Agua Potable al ser calculado sobre la Encuesta Continua de Hogares sufre variaciones debido a las características de las muestras utilizadas.*

## Programa de Abastecimiento a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales

El Programa de Abastecimiento a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales inició en el año 2008 para llevar el agua potable a la población del medio rural aislado y disperso.

Esta población es una de las más vulnerables desde el punto de vista socioeconómico y sanitario del país.

Este Programa Finalizó el año con 327 sistemas de suministro de agua instalados y se espera alcanzar 355.

El sistema tiene como centro la Escuela Rural y se extiende por medio de redes a los caseríos aledaños.

Estos últimos los integran de 10 a 30 viviendas aisladas, dispersas entre sí y lejanas a centros poblados, contando en su gran mayoría con la escuela rural como única presencia de instituciones estatales en el medio.

El abastecimiento de agua se realiza desde fuentes subterráneas y se aplica un modelo de gestión comunitario.

De la operación y control de los sistemas participan los/as vecinos/as y niños/as.

Por su parte OSE supervisa la infraestructura y tiene a su cargo la potabilización y el análisis de las muestras de agua para asegurar su calidad.

Durante el año 2016 se realizaron 17 perforaciones para abastecimiento con agua subterránea a localidades de 10 departamentos del país.



Se construyeron tuberías aductoras para la habilitación de las nuevas perforaciones y casillas para protección de los equipos de bombeo. Se instalaron casetas para extracción de muestras de agua, para monitoreo de calidad del agua distribuida.

Se han habilitado 22 nuevas obras durante el año 2016. Mediante estas obras se han abastecido a 455 hogares, 194 hogares mediante conexiones y a 261 por cercanía a la fuente. De esta manera se estima que unas 1593 personas han accedido al agua potable. Mediante estos sistemas se abastece a 529 alumnos. Se han construido 46.439 metros de red en 12 localidades de 9 departamentos del país.

## Acceso al servicio de saneamiento

El crecimiento del servicio de saneamiento ha sido superior al del agua potable debido a la importante brecha existente entre los niveles de cobertura de ambos servicios.

### Evolución de saneamiento - nucleada y total interior

Cobertura/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cobertura de San. - Urbana Interior del País	41,7%	48,2%	50,5%	47,5%	48,0%	49,1%	50,7%
Cobertura de San. - Total Interior del País	37,9%	41,4%	45,2%	43,4%	43,8%	44,8%	46,3%

Fuente: INE - Encuesta Continua de Hogares – Red general

Durante el año 2016 los mayores crecimientos se dieron en las conexiones, las redes, las unidades habitacionales, así como en los volúmenes tratados de aguas residuales.

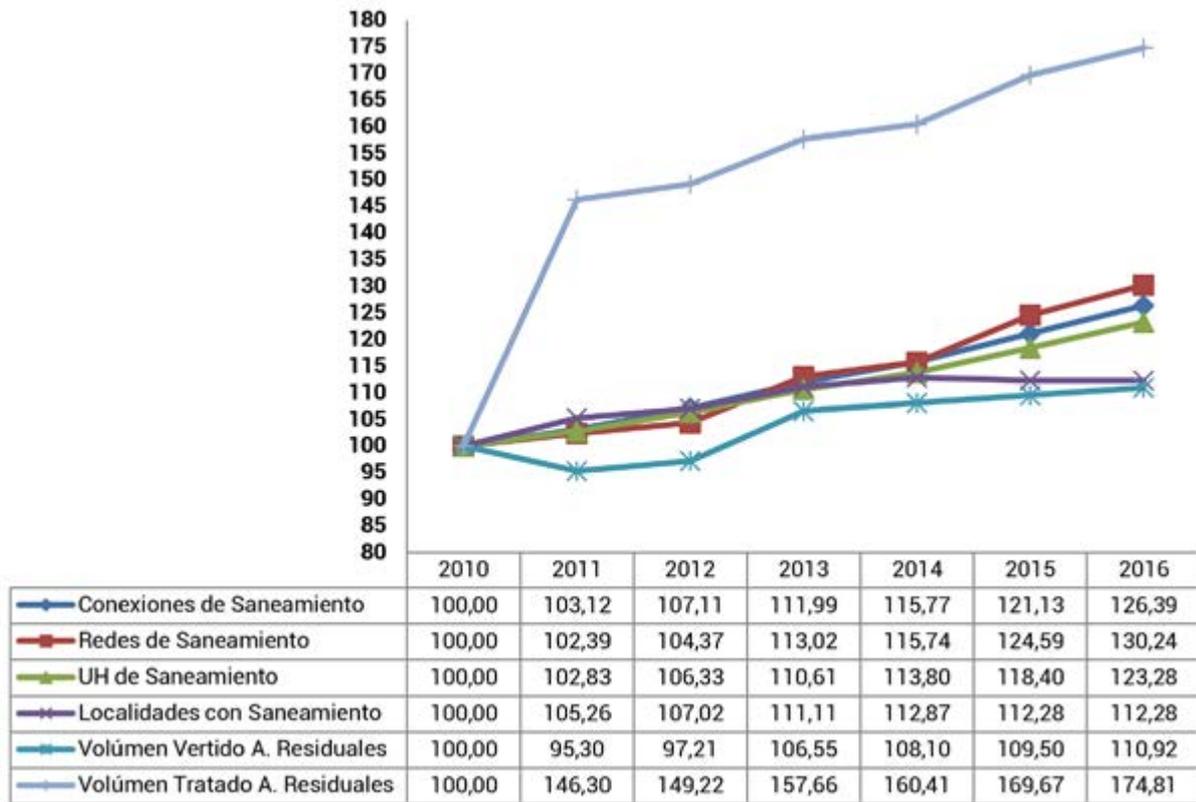
Datos Saneamiento/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Conex. Saneamiento (Nº)	248.749	256.501	266.438	278.585	287.988	301.319	314.398
Redes de Saneamiento (Km)	2.791	2.858	2.913	3.154	3.230	3.477	3.635
Localidades Comerciales con Saneamiento (Nº)	171	180	183	190	193	192	192
UH de Saneamiento	304.686	313.312	323.966	337.012	346.733	360.760	375.606
Volumen Vertido A. Residuales (m <sup>3</sup> )	71.041.410	67.704.215	69.058.299	75.696.426	76.794.540	77.791.353	78.801.105
Volumen Tratado A. Residuales (m <sup>3</sup> )	34.868.450	51.010.940	52.031.159	54.971.920	55.934.060	59.160.213	60.955.000

#### Notas:

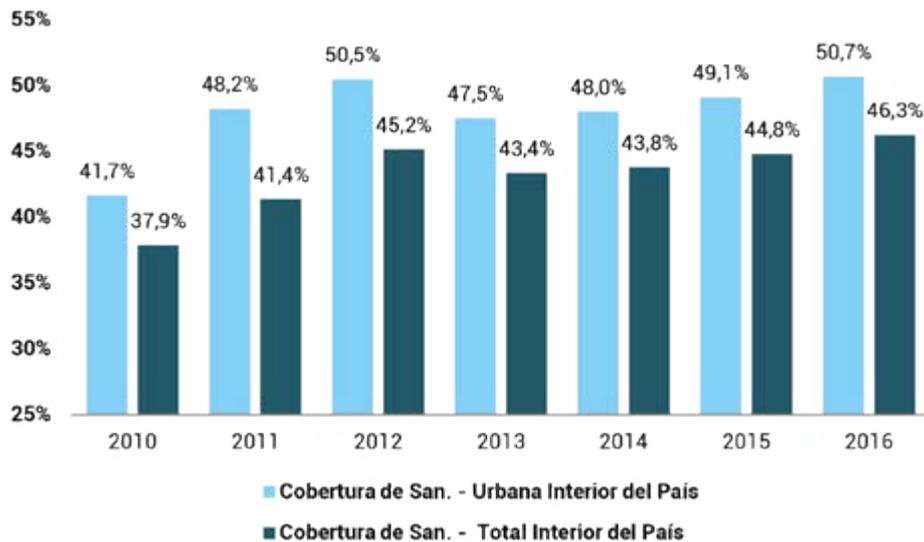
- Conexiones, Longitud de redes y UH: Datos a Diciembre de cada año
- m<sup>3</sup> de A Residuales: Valores anuales
- Localidades con Saneamiento Año 2010: variación por cambio de fuente de información -implantación del SGC.



## Índice de evolución de la Infraestructura Saneamiento



## Cobertura de Saneamiento



La cobertura se ha calculado con datos de la Encuesta Continua de Hogares. Por tal motivo sufre el impacto de los cambios en las características de las muestras utilizadas.



**USUARIOS**







## USUARIOS



*Históricamente la calidad del agua potable del Uruguay ha sido reconocida.*

*Para proteger la salud de la población OSE continúa mejorando los estándares del agua que brinda a 1.102.950 hogares en todo el país.*

*Asimismo, el Organismo facilita a sectores de la población el acceso a los servicios por medio de tarifas que se adecuan a la situación socioeconómica.*

*De esta forma se genera una mayor inclusión social.*

### Protección de la salud de los usuarios

#### Planes de Seguridad de Agua

Desde la tercera Edición de sus Guías de Calidad de Agua para consumo humano en 2004, la Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve la implantación de Planes de Seguridad de Agua (PSA).

Estos resultan ser la forma más eficaz de garantizar sistemáticamente la seguridad de un sistema de abastecimiento de agua de consumo, por aplicar un planteamiento integral de evaluación y gestión de los riesgos que abarca todas las etapas del sistema de abastecimiento, desde la cuenca de captación hasta su distribución al consumidor.

Siguiendo las recomendaciones de la OMS, OSE se orientó a diseñar e implantar PSA en los Sistemas de Abastecimiento de Agua que gestiona.

Para iniciar la implementación en Uruguay se resolvió comenzar el proceso en 2012, implantando un PSA en una localidad piloto, para luego extender la experiencia al resto de los sistemas. Se seleccionó la localidad de Dolores, la cual cuenta con 17.000 habitantes y cuyo sistema de abastecimiento cuenta con un sistema de gestión de la producción de agua certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

A la fecha se ha alcanzado una implantación en 8 Sistemas de Abastecimiento y se viene trabajando en más de veinte Sistemas de Abastecimiento con distintos niveles de desarrollo en la implantación.

Dentro de las herramientas que se utilizan para la implantación y la diseminación se destacan:

1. Actividades de difusión y formación inicial a efectos de introducir el tema a nivel institucional, sensibilizar y capacitar a los actores. Se enfatizó en la elaboración de documentos generales, talleres de capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad, metodología para la evaluación de riesgos y la elaboración de Fichas de Gestión.
2. Talleres de trabajo con instancias de exposición, trabajo práctico y entrega de documentación como guía y apoyo para el trabajo.
3. Cursos de Operación de Plantas Potabilizadoras siguiendo el modelo de los Planes de Seguridad de Agua. En este curso se aborda como temática central los PSA y su implantación en los sistemas de abastecimiento de OSE. También se trabaja en la utilización de las herramientas de soporte desarrolladas por la Gerencia de Tecnologías de la Información de OSE, y su empleo para análisis y seguimiento de distintos aspectos



relacionados con el desempeño del sistema de abastecimiento.

La evaluación del curso incluye la elaboración de un proyecto práctico que contribuye a la implantación o desarrollo del PSA en el sistema de abastecimiento correspondiente al participante.

4. Anualmente, desde 2007, se desarrolla el Encuentro Nacional de Supervisores de Funcionamiento, con representación de todo el país, en el año 2016 bajo el título "Asegurando la calidad del agua desde la fuente al consumidor. Logros, desafíos y perspectivas" se presentaron temas vinculados a la gestión de los sistemas de agua con el abordaje PSA.

Según reporta la OMS en su reciente publicación "**GLOBAL STATUS REPORT ON WATER SAFETY PLANS: A review of proactive risk assessment and risk management practices to ensure the safety of drinking-water**" los Planes de Seguridad de Agua han comenzado a implementarse en Sistemas de Abastecimiento de 93 países en distintas regiones a nivel mundial, incluido Uruguay, mostrando el reconocimiento generalizado de la importancia de la evaluación proactiva del riesgo y las prácticas de gestión del riesgo para mantener los suministros de agua potable seguros.

### Análisis de calidad del agua

El Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA) está constituido por un Laboratorio Central, una Red de 10 Laboratorios Regionales y más de 70 Laboratorios que funcionan en plantas de todo el país.

Sus principales cometidos son el monitoreo y la evaluación analítica rutinaria de la calidad del agua potable desde la producción hasta la distribución, y el control de calidad de los efluentes vertidos por las plantas de depuración de aguas residuales en los distintos cursos de agua del interior del país.

La Norma de referencia usada para la calificación de los resultados de los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos realizados por el sistema de laboratorios SIGLA de OSE es la Norma Interna de Calidad de Agua Potable de OSE aprobada por Resolución de Directorio (R/D) N° 1628/12, de fecha 21/XI/12.

Esta norma toma como base el Reglamento Bromatológico Nacional (Decreto N° 315/94, del 5/VII/94, 2da Ed.), modificado por Decreto N°375/11 del Poder Ejecutivo, de fecha 3/XI/11 y es revisión de la "Norma Interna de Calidad de Agua Potable", aprobada por R/D N° 1477/06, de fecha 20/XII/06.

La normativa establece que el número de muestras mensuales se debe realizar en función de la población de cada localidad.

En localidades de 200 o menos habitantes se realiza una muestra. Para las localidades mayores la frecuencia de la muestra es cada 5000 habitantes.

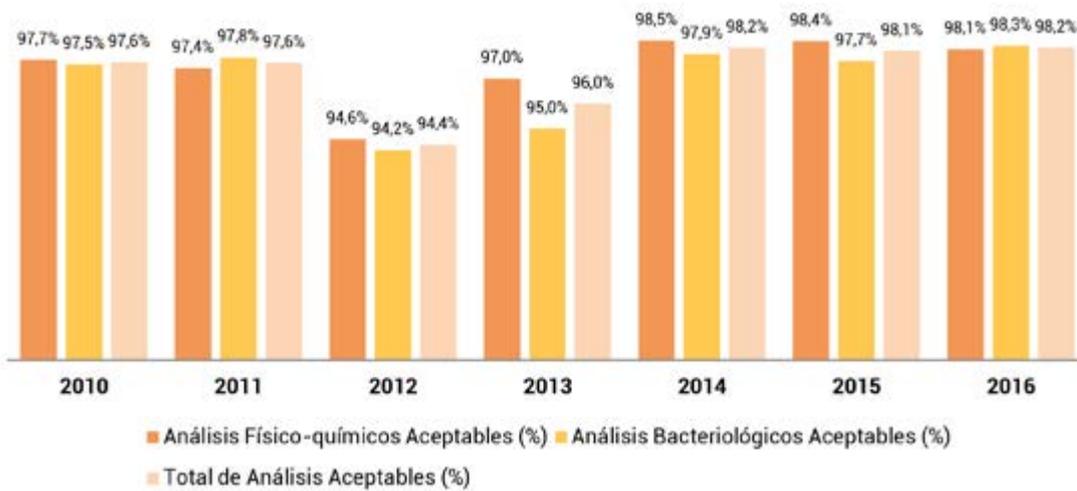
En el año 2016 se monitorearon 579 localidades incluyendo el Programa de Abastecimiento a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales. Se extrajeron y analizaron 29.814 muestras bacteriológicas de las cuales un 95,75% anual cumplió con los requisitos de la Norma Interna de Calidad de Agua Potable. Asimismo se analizaron 30.266 muestras fisicoquímicas con un 95,68% de cumplimiento. El 59% de las localidades abastecidas por OSE tiene menos de 200 habitantes.

### Porcentaje de análisis aceptables de Agua

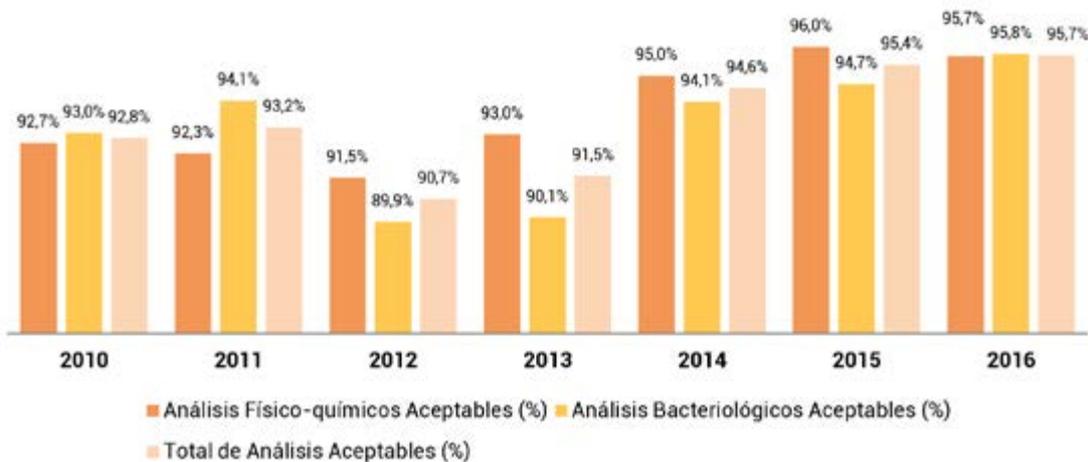
Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	99%	97%	96%	98%	99%	99%	99%
Centro	91%	96%	91%	91%	93%	94%	95%
Litoral Sur	87%	96%	86%	87%	89%	94%	93%
Sureste	96%	97%	94%	92%	93%	93%	92%
Litoral Norte	93%	94%	93%	93%	95%	96%	97%
Noreste	89%	89%	87%	84%	90%	90%	92%
Total País	93%	96%	91%	91%	95%	95%	96%



## Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables (%) Capitales Departamentales



## Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables (%) Total País



## Resolución de emergencias

Con la finalidad de hacer frente a las situaciones de emergencia ocasionadas por los fenómenos climáticos OSE cuenta con dos mecanismos alternativos de suministro de agua potable:

- 12 camiones cisterna disponibles las 24 horas para cubrir cualquier zona del país que atraviese una interrupción del suministro de agua potable. Estos camiones contemplan el llenado de tanques domiciliarios, hospitales e instituciones educativas, entre otros.
- Sachets de agua potable producidos en la envasadora del Organismo que funciona desde el año 2009. Estos sachets contienen 1.25 litros de agua potable y son distribuidos entre las poblaciones afectadas.



## Acceso a servicios esenciales

### Plan de conexión al saneamiento

Por medio de la Ley 18.840 se establece la obligatoriedad de conexión a las redes públicas de saneamiento a todos los inmuebles con frente a las mismas.

De esta forma se busca mejorar la calidad de vida de la población, la salud pública y la protección del medioambiente.

En este marco OSE y el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medioambiente (MVOTMA), están trabajando en forma conjunta en el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento.

A través del mismo se prevé **financiar total o parcialmente las obras intradomiciliarias de aquellos hogares del interior del país que se encuentran en situación socioeconómica más vulnerable.**

El financiamiento de las obras tiene los siguientes componentes:

#### **Subsidio individual.**

En base al estudio socioeconómico realizado al núcleo familiar se otorgan subsidios de hasta el 100% de la obra interna para conectar el inmueble al saneamiento. Los beneficios que se incluyen son la exoneración de la tasa de conexión, financiación de las obras (si corresponde) y realización de la instalación interna, entre otros. Las obras las realizan empresas contratadas.

#### **Intendencias Departamentales.**

Desde OSE se promueven convenios tripartitos entre las intendencias que deseen adherirse, el MVOTMA y este Organismo, para la ejecución de conexiones intradomiciliarias.

Hasta el año 2016 se suscribió Convenios Tripartitos con las siguientes intendencias departamentales: Salto, Paysandú, Río Negro, Rivera, Rocha, Treinta y Tres, Soriano.

Asimismo, durante el año se construyeron 171 conexiones distribuidas en los departamentos de: Canelones, Soriano, Cerro Largo, Rivera, Rocha y Treinta y Tres.

Hasta el momento por medio del Plan de han construido las siguientes conexiones:

Año	Cantidad
2014	358
2015	197
2016	171
<b>TOTAL</b>	<b>996</b>

### Facturación bonificada

OSE aplica a la población de mayor vulnerabilidad social una bonificación en la tarifa. Por el consumo de hasta 15m<sup>3</sup> de agua potable de cada vivienda de los asentamientos regularizados se cobra 90 pesos uruguayos.

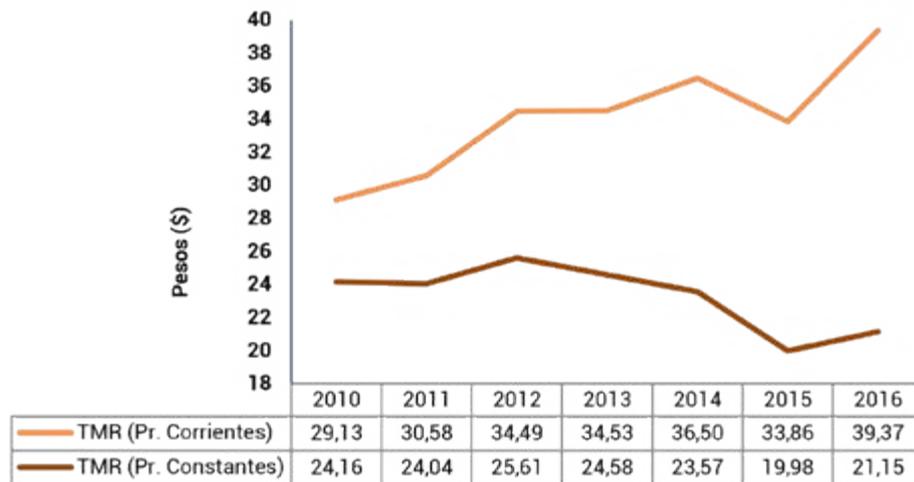
Hasta el momento se han regularizado 358 asentamientos.

Por otra parte a los jubilados que cobran menos de 9930 pesos, con un consumo menor a 10 m<sup>3</sup>, se les exonera de la tarifa.



## Tarifa media residencial de Agua

La tarifa media residencial surge de dividir la facturación mensual residencial por Unidad Habitacional Residencial (UHR) entre el total de m<sup>3</sup> facturados por UHR.



## Consumo medio residencial por Unidad Habitacional Residencial (UHR) mensual (CMR x UHR)

Es el consumo medio residencial por unidad habitacional activa (CMRxUHR). Se verifica que una vivienda en promedio consume mucho menos de 15 m<sup>3</sup>. Este es el límite actual en donde el valor del metro cúbico se ve incrementado sustancialmente en el pliego tarifario.

CMRxUH / Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
m <sup>3</sup> residenciales por UH	9,17	8,74	8,40	8,73	8,67	9,01	9,03





## Incidencia de la factura de OSE para el consumo medio en relación al ingreso por hogar

2016	Consumo promedio por UHR*	Gasto promedio por UHR*	Ingreso medio de los hogares sin valor locativo con aguinaldo a precios corrientes (fuente INE)	Incidencia de la factura de OSE en los hogares
Incidencia factura de agua tarifa residencial total País (según decreto tarifario)	9,03	304,14	53.414,36	0,57%
Incidencia factura de agua y alcantarillado tarifa residencial Interior (según decreto tarifario)	8,40	553,54	48.020,24	1,15%

\* UHR: Unidad habitacional residencial

## Educación para el consumo sostenible y responsable

### Ciclo educativo de OSE

Desde hace 45 años OSE a través de su Ciclo Educativo brinda charlas acerca de la importancia del agua y su cuidado, la potabilización y las tareas que desempeña el Organismo.

Las charlas se realizan en los centros educativos públicos y privados de todo el país y están dirigidas a alumnos de cuarto grado escolar. Asimismo la experiencia se complementa con recorridas a la vieja usina de Aguas Corrientes, declarada Monumento Histórico Nacional.

De esta manera se contribuye a formar generaciones más responsables, que actúan como replicadores de estas enseñanzas en sus hogares.

Durante el año 2016 unos 19352 niños y niñas recibieron charlas en escuelas de Montevideo, el interior del país o en la Planta Potabilizadora de Aguas Corrientes.

### Programa de Abastecimiento a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales

Junto al desarrollo de cada sistema de abastecimiento en una pequeña localidad y escuela rural se implementan instancias de capacitación con la comunidad.

Se realizan reuniones y audiencias con los vecinos para comunicar los alcances y costos de la red de abastecimiento, se reciben sugerencias y consultas, y en muchas ocasiones se firman convenios con los vecinos estipulando las obligaciones de las partes.

Finalmente en las escuelas rurales se realizan jornadas de capacitación para alumnos y la comunidad con la finalidad de promover el uso responsable del agua.

### Regularización de asentamientos

El proceso de regularización de asentamientos, que incluye al aplicación de la tarifa social, está acompañado por instancias de capacitación y sensibilización a la población. La finalidad es promover el cuidado del agua potable, la responsabilidad de pago de la factura, conocer el proceso de potabilización y concientizar sobre la importancia de acceder al abastecimiento de agua potable que brinda OSE para la prevención de enfermedades hídricas.



Asimismo, se tratan posibles soluciones a las problemáticas habituales que se presentan a los vecinos dadas las condiciones de las viviendas.

Se realizaron 32 talleres de educación comunitaria atendiendo aproximadamente a 140 familias por asentamiento.

## Comunicación con el usuario

Existen procedimientos en cuanto a la gestión comercial, contratación de servicios nuevos y reclamos comerciales que unifican criterios para la aplicación de la normativa existente. Esta normativa está expresada en los Reglamentos de Tarifa y Facturación y en los Manuales de Atención Telefónica, Atención Presencial y Reclamos Comerciales.

Los usuarios tienen diversas vías de comunicación con la empresa:

- Call Center a nivel de todo el país a través del número telefónico 0800 1871
- Página web del Organismo, [www.ose.com.uy](http://www.ose.com.uy)  
Durante el año se trabajó en una nueva sección de servicios al cliente de la web, ampliando la oferta de trámites por esta vía e incorporando información nueva y actualizada para el cliente externo.
- Facebook. Se duplicaron los "Me gusta" y se duplicaron el alcance de las publicaciones.
- Twitter
- Canal Youtube. OSE difunde las obras que se realizan, las reparaciones, proyectos e historia.
- Correo electrónico [info@ose.com.uy](mailto:info@ose.com.uy)
- A través de la prensa se comunican diversas situaciones que puedan afectar el normal suministro del servicio de agua potable.

## Servicios de atención al usuario

### Escuchar y atender reclamaciones

Se consolidó la Oficina de Gestión Estratégica de Quejas que analiza fundamentalmente reclamos de clientes que se presentaron en la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) o Defensa del Consumidor estableciendo un protocolo ágil y eficiente de comunicación con estos Organismos.

### Procurar trato justo y respetuoso

En el área Comercial-operativa existen manuales que detallan la forma en que el personal debe atender al cliente. Esta acción es respaldada por una capacitación continua al personal afectado a la atención.

Existen actualmente el Manual de Atención Presencial, el Manual de Inducción de Atención Telefónica y se elaboró una Manual de Inducción de Atención Presencial. Éstos compendian, entre otros aspectos, las formas de actuar con el cliente respetuosamente y cómo tratar clientes críticos.

### Servicios de reparación y mantenimiento

A través del Call Center gratuito 08001871 y la página web se toman los reclamos operativos que se canalizan a las áreas operativas correspondientes. De corresponder se le informa al cliente las acciones preventivas que puede ir realizando hasta tanto sea solucionada la situación.



## Porcentaje de nuevas conexiones a redes existentes realizadas en menos de 30 días

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	56%	58%	47%	76%	83%	77%	93%
Centro	70%	72%	81%	81%	79%	80%	80%
Litoral Sur	88%	84%	78%	96%	90%	92%	84%
Sureste	91%	98%	98%	84%	96%	94%	95%
Litoral Norte	72%	61%	82%	72%	94%	97%	92%
Noreste	91%	92%	90%	84%	92%	69%	93%
Total País	71%	69%	72%	80%	85%	80%	88%

## Reclamos operativos mensuales cada 1000 conexiones

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	33	29	20	16	17	18	20
Centro	14	14	13	15	17	17	17
Litoral Sur	10	11	8	8	10	11	9
Sureste	9	9	6	6	7	9	9
Litoral Norte	13	14	10	10	8	9	11
Noreste	11	9	8	11	12	13	12
Total País	22	21	15	13	14	15	15

## Reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días

Regiones/Año	2013	2014	2015	2016
Montevideo	67%	71%	76%	76%
Interior	66%	70%	80%	79%

## Reclamos comerciales mensuales por cada 1000 conexiones

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	33	29	20	16	17	18	20
Centro	14	14	13	15	17	17	17
Litoral Sur	10	11	8	8	10	11	9
Sureste	9	9	6	6	7	9	9
Litoral Norte	13	14	10	10	8	9	11
Noreste	11	9	8	11	12	13	12
Total País	22	21	15	13	14	15	15

## Porcentaje de trámites personales en menos de 35 minutos

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	72%	84%	85%	87%	85%	91%	80%
Centro	87%	81%	84%	86%	87%	86%	78%
Litoral Sur	93%	93%	90%	93%	94%	91%	89%
Sureste	95%	94%	87%	90%	95%	95%	82%
Litoral Norte	80%	87%	81%	83%	81%	83%	76%
Noreste	83%	87%	81%	87%	84%	86%	79%
Total País	82%	86%	84%	87%	86%	88%	80%



### Tiempo promedio de atención y espera telefónica

TIEMPO/AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tiempo de espera y at. telefónica (minutos)	3,93	3,83	4,01	3,13	3,13	3,07	3,85

### Reclamos mensuales por baja presión de agua cada 1000 conexiones

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Metropolitana	3,45	3,60	3,41	4,15	3,97	3,70	3,73
Interior	1,50	1,45	1,53	1,90	2,21	2,12	2,48

### Satisfacción de los clientes (G4-PR5)

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes, la evolución de la opinión entre los años 2012 y 2016 es la siguiente:





**COMUNIDAD**







## COMUNIDAD



*La actividad de OSE a través de los servicios que presta a diario se pone de manifiesto en prácticamente toda la población del país.*

*Igualmente, más allá de los servicios fundamentales que tiene a su cargo, la Organización pretende aportar al desarrollo de la comunidad con otras acciones.*

### Participación activa en la comunidad

#### Gestión de impactos en la comunidad

El Organismo llevó adelante encuentros con la comunidad en diferentes zonas del país con el objetivo de comunicar acerca de las obras que realiza en el lugar debido a: mejoras en la red de distribución, reducción de agua no contabilizada, saneamiento, cuidado del medioambiente, preservación de la cuenca del Santa Lucía y nueva usina potabilizadora.

A través de estos acercamientos a la población técnicos de la Empresa explicaron a los pobladores los objetivos de las obras, sus beneficios y las razones por la cuales pueden ver momentáneamente afectada la circulación en su comunidad.

Las reuniones se efectuaron en: el barrio La Aguada de Montevideo, Las Piedras, Ciudad de la Costa, Paso Severino, Casupá, Tacuarembó, Salto, Paysandú, Maldonado y Durazno.

#### Cooperación nacional e internacional

(G4-15) (G4-16)

##### **Integración del Global Water Operators Partnership Alliance**

La Empresa integra el Committee Steering del Global Water Operators Partnership Alliance (GWOPA). Es un programa de agua y saneamiento en el marco del Un-Habitat de Naciones Unidas al que la Empresa suscribió sus principios y participa de sus programas globales y asambleas.

##### **ALOAS- WOP –LAC**

El Organismo participa en el Wate Operators Partnership para América Latina y el Caribe dependiente de Naciones Unidas.

##### **Pacto Mundial**

OSE suscribió en el año 2012 a los diez principios que promueve el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Los ámbitos de desarrollo son Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

##### **Convenio con Plan Juntos**

Desde 2012 existe un convenio entre OSE y el Plan de Integración Socio-Habitacional Juntos con el objetivo de cooperar con este Plan creado para contribuir a través de acciones estratégicas de impacto urbano habitacional a la mejora la calidad de vida de aquellos sectores más vulnerables de la sociedad. OSE dona toda su chatarra ferrosa en desuso al Plan Juntos que es fundida para construcción de varillas utilizadas en vivienda social. El control de esta donación es ejercido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina del Tribunal de Cuentas.



### **Plataforma de Acuerdos Públicos Comunitarios de las Américas**

Se mantiene la coordinación con la Plataforma de Acuerdos Públicos Comunitarios de las Américas, la que tiene la finalidad de cooperación entre operadores y sistemas de agua. Esta Plataforma se lanzó en Uruguay con la presencia de representantes de organizaciones sociales y gubernamentales de Bolivia, Perú, Argentina, Alemania, España y Uruguay.

### **Participación en la Asamblea General de los Sistemas Comunitarios de Medellín.**

La participación de OSE en el marco de la asamblea de los Sistemas Comunitarios de Colombia, se realizó con motivo de conocer las experiencias comunitarias de manejo del agua en los sistemas de veredas y municipios.

Este proceso se enmarcó en lo que se llamó URUCOLBO I y URUCOLBO II. Estas fueron visitas que se realizaron a OSE por parte de Sistemas Comunitarios y Cooperativas de Colombia y Bolivia a las instalaciones de OSE y también un proceso de cooperación entre sistemas comunitarios en Colombia mismo.

### **Participación en el Sistema Integrado de Monitoreo de Observaciones de los DESC**

OSE participa en las mesas del Sistema de Monitoreo de Recomendaciones (SIMORE) y en el año 2016 subió información sobre las recomendaciones efectuadas a OSE en materia de agua y saneamiento. El sistema está enmarcado en las observaciones que se realizan por parte de los Estados a Uruguay y desde Naciones Unidas para el cumplimiento de los Derechos, Económicos, Sociales y Culturales (DESC). OSE participa reportando sus avances en relación al cumplimiento del DDHH al agua y saneamiento. Estos reportes se suben a un software público que puede ser monitoreado por la población en general.

### **Participación en Agencia Uruguaya de Cooperación**

Se participó y subió información de los intercambios de cooperación realizados por OSE al software de la AUCI (Agencia Uruguaya de Cooperación). Este software público, es una forma de interactuar viendo las iniciativas de cooperación en acciones, programas y proyectos recibidas o promovidas desde el estado uruguayo. OSE participa desde el 2015.

### **Donaciones de material en desuso**

La Ley N° 17071 define qué materiales declarados en desuso puede donar el Estado. OSE dispuso donar materiales y mobiliarios fuera de uso a nivel nacional, a organizaciones y entidades que tengan fines sociales y promuevan actividades de interés social, particularmente vinculadas a niñas y niños, y adolescentes. Existe un grupo de trabajo integrado por varias Gerencias del Organismo. Para implementar este proceso se redactaron procedimientos y un protocolo, los que se mejoraron en el año 2016.

## **Educación y cultura**

### **Protección del patrimonio cultural**

El mayor patrimonio histórico que posee OSE es la Vieja Usina a Vapor declarada Monumento Histórico Nacional por la Comisión de Patrimonio Cultural de la Nación en el año 1988.

Esta usina fue el primer servicio de agua corriente del país, inaugurado en el año 1871 para abastecer a la ciudad de Montevideo. Originó la villa de Aguas Corrientes, lugar fundado para residir los trabajadores de la planta.

La toma de conciencia respecto a la importancia del Patrimonio Histórico y Cultural (tangibles e intangibles), es un proceso en el que participan diversos actores, tanto a nivel mundial como en nuestro país. En este sentido esa conciencia va permeando a las instituciones del Estado y OSE protagoniza este proceso en lo que respecta a la historia de las aguas corrientes en el Uruguay.

Así el Organismo inició un análisis de la documentación existente en la empresa, la búsqueda de información documental, fotográfica, testimonios orales, entre otros, con miras a lograr un corpus ordenado y continuo que narre la cotidianeidad del acceso al agua, las condiciones que determinaron la impostergable necesidad de un abastecimiento continuo a Montevideo a fines del siglo XIX, su contexto, responsables, y el impacto para la población. Esta búsqueda se extiende a las instalaciones en el interior del país.

Se han obtenido testimonios orales de antiguos pobladores de Aguas Corrientes así como trabajadores de OSE, con lo que se enriquece la información.



En 2016 se comenzó la coordinación con la Cátedra Agua y Cultura de UNESCO para la promoción de la puesta de valor histórico de las aguas corrientes. La Cátedra Agua y Cultura de UNESCO, es una cátedra con asiento en Facultad de Humanidades, con el objetivo de promocionar lo concerniente a la cultura del agua y sus dimensiones. En el Uruguay, particularmente OSE es el gestor del suministro de agua y saneamiento de toda la población.

### **Participación en el Día del Patrimonio**

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

Alrededor de 900 personas realizaron las visitas guiadas por la Usina en la celebración del año 2016.

### **Adhesión a fechas internacionales**

Al igual que en otros años OSE celebró el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medioambiente.

### **Donación de sachets de agua potable**

Como en años anteriores OSE apoyó las actividades de la Junta Nacional de Drogas con sachets de agua potable distribuidos en eventos del Carnaval 2016.

Asimismo, durante el concierto de los Rolling Stones fueron distribuidos sachets de agua potable entre los espectadores.

Estas acciones tienen la finalidad de promover una actitud saludable entre quienes asisten a eventos masivos.

### **Creación de empleo**

OSE trabaja desde hace algunos años lineamientos de políticas sociales en coordinación con distintos ministerios y organismos públicos.

En tal sentido el Organismo firmó convenios con la finalidad de colaborar en el logro de un Uruguay más integrado e inclusivo.

### **Programa Yo estudio y trabajo**

El objetivo es aunar y coordinar esfuerzos, para fomentar y enriquecer la educación de jóvenes entre 16 y 20 años.

Desde el año 2012, por medio de este programa se generan oportunidades para que puedan obtener una experiencia laboral pertinente, asuman una cultura de responsabilidad en el trabajo y adquieran habilidades para una futura inserción laboral.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, efectúa el llamado público anual a jóvenes que presenten las condiciones requeridas y luego hace las derivaciones para las distintas Empresas que participan del Programa.

En el año 2016, se contrataron 53 becarios en OSE con perfiles para áreas administrativas y operativas.

El régimen diario es de 4 horas de labor con un plazo mínimo de contratación de 9 meses y máximo un año. Se rige por la ley 19.133 y decreto reglamentario.

Durante el transcurso de la beca se realiza un seguimiento por parte de los referentes del Programa de OSE y de INEFOP.

### **Convenio con Instituto de la Niñez y Adolescencia del Uruguay (INAU)**

Este convenio rige desde el año 2014 y tiene por objeto desarrollar un plan piloto de trabajo en el marco de lo establecido en la Ley N° 19.133.



Está dirigido a jóvenes entre 16 y 21 años, atendidos por INAU en sus diferentes modalidades de protección, a efectos de generar mediante las prácticas laborales una primera experiencia laboral.

Ingresaron 7 jóvenes.

### **Convenio con Dirección Nacional de Apoyo al Liberado (DINALI)**

En el año 2015 se firmó un nuevo Convenio de cooperación mutua, brindando a personas liberadas, una experiencia laboral a través de la realización de Prácticas Socio-Laborales a desarrollarse en dependencia de OSE de todo el país.

Estas acciones se llevan a cabo en el marco de los programas que al amparo de lo dispuesto en la ley 18.489 implementa el Ministerio del Interior a través del Patronato Nacional de Encarcelados y Liberados.

Ingresaron 86 personas.

### **Práctica Laboral Junta Nacional de Drogas (JND)**

Desde el año 2012 existe un Acuerdo Marco con la JND con el fin de contribuir a la Estrategia Nacional de Drogas dirigida a la prevención del consumo problemático de drogas en la comunidad y la rehabilitación de las personas insertas en dicho contexto.

En el Acuerdo Marco se estableció entre otros, promover la experiencia laboral, el hábito de trabajo y habilidades para la vida de quienes se encuentren insertos en programas de rehabilitación por consumo de drogas, o tengan interés y asuman el compromiso de iniciar una rehabilitación.

Ingresaron 24 personas.

### **Cooperativas sociales**

Los trabajos de regularización de asentamientos son realizados con cooperativas sociales promovidas por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).

De esta forma se incrementa la capacidad de trabajo para la construcción y mantenimiento de los servicios de agua potable en asentamientos y se fomenta la inclusión socio laboral de cooperativas emergentes de los barrios en los que se trabaja.





**PROVEEDORES**



## PROVEEDORES



*El proveedor tiene un rol fundamental para OSE en la prestación de servicios tan esenciales.*

*Por este motivo se busca mejorar permanentemente la relación procurando procesos transparentes y de mutuo beneficio.*

*Durante el año 2016 fue aprobada la política de calidad del Departamento de Suministros de OSE.*

### Cadena de suministro (G4-12)

La Empresa trabajó durante el 2016 con 1079 proveedores nacionales y 7 extranjeros.

Los procedimientos de contratación son diversos:

- Compras Directas Descentralizadas
- Compras Directas Suministros
- Compras por Excepción
- Licitación Abreviada
- Licitación Pública
- Licitación Pública Internacional
- Ampliación Licitación
- Contrato Marco
- Ampliación de Contrato Marco

Los proveedores críticos son 9 y corresponden a los productos químicos utilizados en los procesos de producción según el detalle: ácido sulfúrico, cal hidratada, hipoclorito de sodio, soda cáustica líquida, cloruro férrico industrial, sulfato de aluminio líquido, bauxita, cloro líquido, carbón activado en polvo y polielectrolito.

### Relacionamiento con los proveedores

Se aprobó la Política de calidad del Departamento de Suministros durante el año 2016. En el proceso de la política de calidad se realizaron talleres con todas las personas vinculadas al servicio generando un mutuo beneficio, contemplando especialmente las necesidades de OSE.

En lo que respecta a los proveedores se los citó de acuerdo a la importancia de la compra y aquellos que se nuclean por un mismo giro. Se mantuvo ronda de diálogos con proveedores críticos, con empresas transportistas y con proveedores estratégicos.

Posteriormente, la difusión de la política se realizó con todas las personas vinculadas al Departamento de Suministros.



## Política de Calidad

El Departamento de Suministros de OSE se compromete en el desarrollo de sus tareas de planificación y ejecución del proceso de adquisiciones de materiales, bienes e insumos estratégicos, contratación de servicios u obras requeridas por la Administración, a brindar un abastecimiento en tiempo y forma. Dicho compromiso de gestión se basa en:

- Realizar en forma sostenible, transparente, eficiente y eficaz las adquisiciones, contrataciones de servicios u obras, así como el abastecimiento y distribución de bienes.
- Mantener un contacto fluido con los clientes de nuestros servicios.
- Desarrollar una relación de mutuo beneficio con nuestros Proveedores.
- Brindar a nuestro personal capacitación acorde a los procesos, apuntando a su desarrollo profesional y generando condiciones de trabajo adecuadas, asegurando la inclusión de la temática de equidad de género en los programas de formación.
- Fomentar la aplicación de la tecnología, profesionalidad, trabajo en equipo y mejores prácticas en la mejora continua de los procesos y procedimientos de trabajo.
- Identificar las desigualdades de género interviniendo en sus causas y manifestaciones con el fin de alcanzar la igualdad de oportunidades y derechos de varones y mujeres.
- Promover el cuidado del medio ambiente tanto en nuestros locales de trabajo como en las disposiciones establecidas en las contrataciones.
- Comunicar nuestra Política y asegurarnos que sea entendida por nuestros/as colaboradores/as. (Punto 5.3-04 de la Norma ISO 9001-2008).
- Asumir estos compromisos con responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y buscar la mejora continua de la gestión en el marco de las Normas de Calidad.

Además, se cambió el formato de los pliegos de condiciones de licitaciones respetando como marco la Ley de Pliego Único redactada por el Poder Ejecutivo. Esta Ley busca transparencia e igualdad de condiciones entre otros.

La administración pública en general, y OSE en particular, debió adoptar los nuevos Pliegos Únicos de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios no Personales y de Obras Públicas, para regular las compras realizadas bajo la modalidad de licitación abreviada y pública.

Asimismo, directrices del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (TOCAF) apuntan a sostener mecanismos anticorrupción, por ejemplo: en el proceso de adquisición, luego de brindada la información de oferta, no se mantiene contacto con el proveedor.

Por otra parte, criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y seguridad se integran en las políticas y prácticas de compra, distribución y contratación. Por el momento no existe una forma de constatación del cumplimiento de estos requisitos.





**TRABAJADORES**







## TRABAJADORAS/ES



*OSE es una empresa con una población de trabajadoras/es muy diversa y con una gran dispersión en el territorio del país. Estas características le aportan a su gestión cierta complejidad.*

*Es a través de un conjunto de acciones que el Organismo procura atender los derechos, obligaciones y bienestar de este grupo de interés.*

### Igualdad y diversidad

(G4-9) (G4-10) (G4-LA12) (G4-LA2)

#### Composición del Directorio y Gerencia General

Género	Cantidad	Edad por Género		
		Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
Femenino	5	0	1	4
Masculino	4	0	0	4



## Funcionarios presupuestados y contratados por escalafón, género y edad

Escalafón	Género	Cantidad	Edad por Género		
			Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
A	Femenino	218	2	139	77
	Masculino	210	3	97	110
Sub total		428	5	236	187
B	Femenino	67	8	38	21
	Masculino	44	4	24	16
Sub total		111	12	62	37
C	Femenino	625	68	292	265
	Masculino	613	30	277	306
Sub total		1238	98	569	571
D	Femenino	201	18	103	80
	Masculino	229	17	104	108
Sub total		430	35	207	188
E	Femenino	203	107	163	9
	Masculino	1742	276	764	820
Sub total		2139	383	927	829
F	Femenino	5	0	1	4
	Masculino	32	1	9	22
Sub total		37	1	10	26
P	Femenino	1	0	1	0
	Masculino	2	0	0	2
Sub total		3	0	1	2
Q	Femenino	6	0	4	2
	Masculino	10	0	4	6
Sub total		16	0	8	8
TOTAL		4208	534	2020	1848



## Funcionarios con capacidades diferentes

Escalafón	Género	Cantidad	Edad por Género		
			Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
A	Femenino	3	0	2	1
	Masculino	1	0	1	0
<b>Sub total</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
C	Femenino	9	0	7	2
	Masculino	11	0	10	1
<b>Sub total</b>		<b>20</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>3</b>
D	Femenino	4	0	3	1
	Masculino	2	0	2	0
<b>Sub total</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
E	Femenino	0	0	0	0
	Masculino	12	0	12	0
<b>Sub total</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
F	Femenino	1	0	1	0
	Masculino	0	0	0	0
<b>Sub total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>5</b>

## Funcionarios afro descendientes por escalafón, sexo y edad

Escalafón	Género	Cantidad	Edad por Género		
			Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
E	Femenino	11	7	4	0
	Masculino	17	11	6	0
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>0</b>



## Personal no funcionario por Género y por Edad

Vínculo	Género	Cantidad	Edad por Género		
			Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
Becario	Femenino	1	1	0	0
	Masculino	2	2	0	0
<b>Sub total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contrato Trabajo a Término L17.556	Femenino	0	0	0	0
	Masculino	2	0	1	1
<b>Sub total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
DI.NA.LI	Femenino	4	1	3	0
	Masculino	39	8	29	2
<b>Sub total</b>		<b>43</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>2</b>
Molinero	Femenino	0	0	0	0
	Masculino	4	0	0	4
<b>Sub total</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Pasante "Call Center"	Femenino	15	12	3	0
	Masculino	4	4	0	0
<b>Sub total</b>		<b>19</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Pasante OSE	Femenino	7	2	5	0
	Masculino	2	0	2	0
<b>Sub total</b>		<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Pase Anticipado	Femenino	0	0	0	0
	Masculino	20	1	10	9
<b>Sub total</b>		<b>20</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
Pase Comisión a OSE	Femenino	0	0	0	0
	Masculino	4	1	0	3
<b>Sub total</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Patronato Nac. Encarcelados y Lib.	Femenino	1	0	1	0
	Masculino	4	0	3	1
<b>Sub total</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
JND	Femenino	4	3	1	0
	Masculino	8	6	2	0
<b>Sub total</b>		<b>12</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Zafrales	Femenino	76	29	47	0
	Masculino	118	80	38	0
<b>Sub total</b>		<b>194</b>	<b>109</b>	<b>85</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>121</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>20</b>



## Equidad de Género

El Área de Equidad de Género fue creada en el año 2016. Sin embargo OSE trabaja la temática desde el año 2008 cuando se creó el Observatorio de Género.

El área tiene la finalidad de promocionar la Igualdad de Derechos y Oportunidades entre hombres y mujeres.

Ello está en concordancia con la Ley N° 18104 que compromete al Estado a adoptar todas las medidas necesarias tendientes a asegurar el diseño, elaboración, ejecución y seguimiento de las políticas públicas que integren la perspectiva de género.

### **Modelo de Calidad con Equidad de Género – INMUJERES-MIDES:**

En el año 2009, se firmó un convenio con el Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES, órgano rector en la conducción, promoción, regulación y contralor de la política de género en el Estado uruguayo, para la implementación del "Modelo de Calidad con Equidad de Género".

En referencia a ello se dispuso la creación de un Comité de Trabajo de Calidad con Equidad de Género en OSE, el cual tiene por cometido la planificación del procedimiento de implementación de la Calidad con Equidad de Género en la Administración, aplicando el modelo de INMUJERES.

Este modelo consta de 4 Niveles, el avance se mide y audita anualmente por parte de organismos especializados, e INMUJERES otorga un sello de acuerdo a cuatro niveles de profundización del cambio.

El modelo se ha implementado en tres áreas de la Empresa:

- En la planta de potabilización de Aguas Corrientes OSE alcanzó el cuarto y último nivel del modelo. Ello la convirtió en la única empresa del Estado que llegó a certificar a este nivel.
- En el área Gestión de la Medición se está certificando el cuarto nivel del modelo.
- En la Gerencia de Suministros se está trabajando en la implementación del modelo y ya se encuentra en condiciones de ser certificada.

### **Mecanismos de promoción para la igualdad y la no discriminación en la Empresa:**

La Comisión de Inequidades, creada en el año 2009, tiene por cometido la recepción, evaluación e informe de todas aquellas situaciones que comprendan quejas y denuncias por inequidades de género, étnico racial, acoso sexual y violencia doméstica, garantizando la confidencialidad de todas las partes involucradas durante el proceso.

La intervención de la Comisión se basa en los procedimientos aprobados por el Directorio con base en las leyes y decretos de carácter nacional, así como normas de carácter internacional.

También se cuenta con la Red del Observatorio de Género a nivel país, integrada por un/a referente de cada Departamento del interior, fomentándose el trabajo en red sobre la temática.

Se trabaja en la prevención de eventos asociados a inequidades de género, étnico racial, acoso sexual, difundiendo las políticas llevadas por la Empresa y los procedimientos existentes. Se han realizado talleres a nivel país sobre: Acoso Sexual, Transversalidad de Género en las Políticas Públicas, Violencia Domestica- Violencia Basada en Género, Imágenes sexistas, Lenguaje Inclusivo, La dimensión étnico-racial en nuestro país y sus acciones afirmativas, Nuevas Masculinidades, etc.



## Logros Obtenidos

- Los Llamados Laborales se realizan con lenguaje inclusivo.
- En los Formularios de Inscripción, para puestos de trabajo, se incluyó el campo sexo y la autodefinición étnico-racial.
- Se incluyó el campo sexo obligatorio en los contratos de solicitud de servicios con la Empresa.
- Las empresas proveedoras de personal deben realizar una "Declaración Jurada", donde se comprometen a implementar políticas de Género y Acoso Sexual.
- Se prohíben por Resolución de Directorio N° 1117/12, las imágenes sexistas, dentro de los lugares de trabajo de toda la Administración.
- Se realizaron baños con duchas para mujeres en la Planta de Aguas Corrientes y el área de Gestión de la Medición.
- La Planta de Aguas Corrientes se relaciona con la comunidad tratando la temática de violencia doméstica. Se realiza una sensibilización en conjunto con ANEP en la escuela de la localidad, y se difunden recomendaciones sobre cuidados de salud en la comunidad.
- Cambio en la Reglamentación cuando se detectan inequidades (por ejemplo la no pérdida de compensaciones estando en período de lactancia).
- Se induce a todo el personal que ingresa a la Organización sobre la perspectiva de género.
- Se cambió el reglamento de vestuario para contar con todos los talles para varones y mujeres, y ropa para embarazadas.

## Corresponsabilidad de la Empresa

OSE ha firmado junto a otras empresas un compromiso de corresponsabilidad que apoya y promueve la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadoras y trabajadores.

En este marco, además de los beneficios existentes, se han obtenido los siguientes avances:

Dos Salas de Lactancia abiertas a todas las madres funcionarias, becarias, pasantes, usuarias y público en general. Este espacio se mantiene cómodo y limpio, con una temperatura adecuada donde la madre puede amamantar a su bebé y está equipado para extracción de leche y conservación durante la jornada laboral. Las salas se encuentran en el Jardín de Primera Infancia de OSE y en la planta de Aguas Corrientes.

En el año 2016 se logró que el medio horario de seis meses, que se aplica luego de la licencia maternal, se pueda extender por hasta tres meses más en los casos de lactancia.

## Integración de la diversidad

Se ha incluido la dimensión étnica - racial como obligatoria en los llamados a concurso laboral externos, para dar cumplimiento a la Ley N° 19.122, sobre las acciones afirmativas hacia la población afro descendiente.

Se realizan acciones de sensibilización con el funcionariado que va a trabajar junto con personas pertenecientes a grupos vulnerables, entre ellos los discapacitados, cada vez que ingresan al Organismo.

El Edificio Cordón de Montevideo, el que alberga a una gran cantidad de trabajadores, se ha acondicionado de acuerdo a las necesidades del personal discapacitado (rampas, baños, programas informáticos).

## Relaciones laborales

### Condiciones de contratación laboral

Todos los trabajadores y trabajadoras de OSE al momento de su ingreso firman un contrato de forma voluntaria y su renuncia también es voluntaria. De igual forma, cada persona genera 20 días de licencia paga por cada año de trabajo, y cada cinco años genera un día más de licencia. Asimismo, en la función pública es requisito de ingreso que las personas sean mayores de 18 años por lo que de esta forma no existe la posibilidad del trabajo infantil.

### Personal genuino

Durante el año se han priorizado y realizado concursos externos para el ingreso de personal genuino en áreas que intervienen en el negocio central de la empresa. Ingresaron 130 peones y 12 ingenieros.



## Desvinculación laboral

Las desvinculaciones del Organismo están reguladas por la Comisión Asesora de Faltas y Seguridad Industrial y por las acciones de la Oficina Jurídico Notarial de OSE. De esta forma se brindan garantías al funcionariado y se evitan prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido.

## Personal tercerizado

Se establece en las licitaciones públicas así como en los términos de referencia de las compras directas que el personal tercerizado debe estar contratado bajo condiciones justas y con todos sus derechos legales.

Inició su funcionamiento el Área de Gestión de Personal Tercerizado, la cual ya cuenta con procedimientos definidos y se está finalizando un programa informático para cargar datos de los tercerizados, generando en un futuro controles en otras áreas de OSE.

## Comunicación interna

Se intenta llegar a todo el país con la comunicación interna. Los medios utilizados son: comunicados a todo el personal, correo corporativo, revista digital, boletín mensual digital, intranet y carteleras.

En el 2016 se implantó una nueva versión de la intranet con mayores posibilidades de interacción entre los/as trabajadores/as.

Todo el funcionariado tiene usuario para acceder al correo corporativo y a intranet.

Asimismo, se instaló un sistema de videoconferencia que permite la comunicación de las diferentes dependencias de la Empresa a través de 10 salas distribuidas en el país.

## Sistema de Retribución Variable

Desde el año 2013 OSE lleva a cabo su Sistema de Retribución Variable (SRV).

Al quedar implementado el Sistema de Evaluación del Desempeño por Competencias, en el año 2016 se concretó que el SRV lo incluya en su indicador de Desempeño Individual.

Para el ejercicio 2016, la ponderación de cada bloque de indicadores fue la siguiente:

- Desempeño institucional 30%
  - Desempeño sectorial A 25%
  - Desempeño sectorial B 25%
  - Desempeño individual 20%
- (se determina por: 80% Evaluación del Desempeño y 20% Presentismo)

## Resultado del SRV para metas institucionales y sectoriales

Directorio	60,6%
Gerencia General	55,6%
Sub Gerencia General Técnica	59,0%
Sub Gerencia General Comercial Operativa	57,6%
Sub Gerencia General Servicios y Logística	59,0%



## Protección social (G4-LA2)

### Remuneraciones

Se paga en base a escala salarial de OSE y se aumentan las remuneraciones de acuerdo a las pautas del Poder Ejecutivo.

La responsabilidad se toma en la descripción y valoración de cargos, y de acuerdo a la categoría se remunera. Para asegurar la justicia y equidad existe un plan de concursos internos.

### Comisión Honoraria Administradora del Fondo de Seguro de Salud para los Funcionarios de OSE (CHASSFOSE)

CHASSFOSE es una institución creada por la Ley N° 13.318 del 28/12/1964 en su artículo 337; y con posteriores modificaciones en la Ley N° 16.226, artículo 482, y Ley N° 18.728.

Presta servicios vinculados a la salud a todo el funcionariado de OSE y a sus jubilados. Asimismo, brinda diversas coberturas y prestaciones a cónyuges, hijos, padres, suegros y hermanos.

Tiene por finalidad complementar la cobertura de asistencia que brinda el Sistema Integrado de Salud (SINS) del país por medio de convenios que mantiene con otras instituciones. Además está habilitada para administrar los centros recreativos y/o vacacionales de OSE y de la propia CHASSFOSE.

En tal sentido administra el **Centro de Recreación Paso Severino** destinado para que el funcionariado de OSE pueda descansar, estar en familia y en contacto con la naturaleza.

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

- Durante el año 2016 se planteó avanzar en procesos internos y en inversiones para el mantenimiento e infraestructura del Centro de Recreación de Paso Severino.
- Se realizó un convenio con el Programa Jóvenes en Red, el cual contempla la utilización de las instalaciones del Centro de Recreación Paso Severino para la visita de jóvenes de todo el Uruguay.
- Este programa interinstitucional, está coordinado por el Instituto Nacional de la Juventud (INJU) del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), y busca promover el ejercicio de derechos de jóvenes desvinculados del sistema educativo y del mercado formal de empleo, con un abordaje integral, territorial y en comunidad.
- En acuerdo con el Ministerio de Turismo y en el marco del Programa de Turismo Social, se desarrollaron diferentes actividades con la población de adultos mayores en el Centro de Recreación de Paso Severino.
- Se desarrollaron campamentos educativos, una modalidad que permitió que niños y jóvenes de escuelas públicas y privadas de todo el país eligieran Paso Severino como destino de recreación y desarrollo.

### Jardín de Primera Infancia

El Jardín de Primera Infancia de OSE, depende del Área Calidad de Vida Laboral y Seguridad de la Gerencia de Gestión del Capital Humano.

Representa un beneficio invaluable para las/os funcionarias/os del Organismo que trabajan en Montevideo.

Con 43 años de funcionamiento tiene por finalidad el cuidado y atención de las/os pequeñas/os de 0 a 3 años durante la jornada laboral de su padre o madre.



Es un espacio habilitado por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC).

Las/os niñas/os son agrupadas/os por niveles de acuerdo a las edades. En el año 2016 el Jardín recibió a 21 niñas y 33 niños, con un equipo docente de 14 personas.

El Jardín cuenta con el apoyo del Área de Salud Ocupacional que dispone de una pediatra para la atención y control de las/os niñas/os del Jardín, y del Servicio Odontológico que trabajó durante el año con información para las familias de todos los niños.

### Actividades efectuadas durante el año

- Salidas: Jardín Botánico, Biblioteca Figueira, Feria del Libro, Sala FUCAC "La Tía Pascualina", Sala Zitarrosa "Dúo Karma", Museo Figari, Museo del Carnaval, Sala Zitarrosa "Cocoa para Niños", Expo Prado, Museo Joaquín Torres García, Parque de la Amistad, Granja "Rincón del Sol".
- Festejos: Día de la Madre, Día de los Abuelos, Día del Padre, Día del Niño/a en el Jardín con el grupo "Isla Polonio".
- Actividades: con Servicio Odontológico de OSE "Jugamos a los Odontólogos" y celebramos la Semana de la Salud Bucal, por la Semana del Corazón se repartieron frutas a trabajadores de OSE y clientes dentro del Edificio Central.
- Feria de la Alimentación: abierta al público en general.
- Talleres y reuniones con padres.
- Entrega de carpetas: con merienda compartida, canciones y representación de un circo.

### Promoción social

Desde el Área de Promoción Social se planean las acciones a seguir que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios/as brindándoles herramientas necesarias para que se conviertan en parte activa de la resolución de su problemática.

El asesoramiento se brinda desde los distintos ámbitos:

a) Individual: Apoyar, asesorar y realizar el seguimiento a funcionarios que atraviesan una problemática determinada para que pueda superarla, con el objetivo de realizar procesos para potenciar sus capacidades con el fin de alcanzar las soluciones adecuadas en forma conjunta (funcionario y profesional).

b) Contexto familiar: Brindar asesoramiento, apoyo y seguimiento en relación a problemas familiares.

c) Ámbito Laboral:

Efectuar análisis de problemas de relacionamiento en las diferentes áreas de trabajo a fin de actuar en consecuencia para dar respuestas a dichas situaciones.

Promover el trabajo en equipo, la participación activa desde la especialidad de cada persona, motivando así la eficiencia y eficacia en el trabajo.

d) Socio-Cultural: Promover iniciativas de prevención, sensibilización, concientización y educación relacionadas a diversas temáticas que vayan adquiriendo relevancia según las prioridades del Organismo.

En el año 2016 además se intervino en las siguientes temáticas:

- Realización del estudio socioeconómico a funcionarias/os que inscriban a hijas/os en el Jardín de la Primera Infancia. El estudio se realiza cuando el número de inscriptos supera las vacantes.
- Intervención en casos de ausentismo laboral de funcionarias/os que atraviesan problemáticas personales, con el objetivo de regularizar su situación laboral.
- Acompañamiento y asesoramiento en los trámites jubilatorios a funcionarias/os declarados con incapacidad total.
- Asesoramiento, y seguimiento al funcionario/a que integra el "Programa de prevención integral de consumo problemático de alcohol y/o drogas en el ámbito laboral", así como el apoyo y contención a su ámbito familiar.



## Diálogo social (G4-11) (G4-LA5)

La Federación de Funcionarios de OSE es la unión voluntaria de los trabajadores del Organismo, agrupados en sectores y filiales en todo el país. Fue constituida en el año 1955.

El marco normativo que resguarda la actuación de la Federación es la ley de Negociación Colectiva N° 18.566 vigente desde el año 2009. Esta regula las relaciones laborales en el sector público y reconoce el derecho a la negociación colectiva a todos los funcionarios del Estado.

En representación de todos/as los/as funcionarios/as la Federación integra distintas comisiones bipartita: el Comité de Género, la Comisión de Normas Presupuestales, la Comisión de Áreas Estratégicas, la Comisión de Relaciones Laborales y la Comisión de Salud Laboral. Bajo la órbita de esta última existe la Mesa de Salud y Seguridad Ocupacional (SYSO) con 54 delegados de diversas dependencias de la Organización.

El acuerdo más relevante llevado a cabo entre OSE y la Federación durante el año 2016 es la implementación del Salario de Retribución Variable (SRV).

## Salud y seguridad ocupacional (G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7)

Tanto el Area de Salud Ocupacional como el Area de Seguridad Ocupacional realizan acciones sistematizadas con la finalidad, no solo de cumplir con los aspectos legales, sino también incentivar una mejor calidad de vida en el trabajo y la conciencia de "cuidarse" en el mismo. Existen reglamentos, manuales de procedimientos, material informativo y de sensibilización, grupos de profesionales dedicados a realizar talleres sobre diferentes temáticas afines. Se elaboran estudios que derivan en informes a las áreas con elementos de diagnóstico y recomendaciones de mejora.

### Salud Ocupacional

Se trabajó con personal de Usinas y Plantas de Tratamiento de Agua Potable y Aguas Residuales. Asimismo se incluyó personal de Servicios Externos (SSEE) afectados al manejo de retroexcavadora, martillo neumático y desobstructora. La tarea consistió en llevar adelante la vigilancia de la salud de los trabajadores expuestos a enfermedades profesionales (riesgos físicos -ruido-, químicos y biológicos) así como la valoración de factores psicosociales referidos a las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, condiciones de la organización (trabajo continuo- rotatividad y nocturnidad-) y relacionamiento laboral.

Se realiza vigilancia del carné de salud, se efectúan audiometrías, solicitan estudios coproparasitarios y se administra la vacuna contra la Hepatitis A.

En los casos que se denotan alteraciones auditivas se deriva al trabajador al prestador de salud para completar los estudios y luego se llevan adelante los trámites ante la Dirección Técnica del Banco de Seguros del Estado para su estudio como enfermedad profesional.

De los datos recabados a través de entrevistas personales y ficha confeccionada específicamente para el tema, surge información de los productos utilizados, el tiempo y formas de exposición por jornada laboral así como las repercusiones padecidas en la salud.

A nivel de la salud se observan síntomas transitorios durante la manipulación no constatándose patologías crónicas relacionadas con los productos. En este punto se insiste en el uso de los elementos de protección.

El total de funcionarios para las evaluaciones fue de 235 con una asistencia de 204. Porcentualmente el 87 % de la población de referencia cuenta con los controles de salud exigidos de acuerdo a las normativas vigentes.

Asimismo, Salud Ocupacional trabajó en las siguientes temáticas: Programa de Prevención de Drogodependencias, Programa de Obesidad, Programa para la Salud Cardiovascular, Programa Nacional para el Control de Tabaquismo, actividades con la Mesa de Seguridad y Salud Laboral.



## Servicio Odontológico (G4-LA2)

El servicio está destinado a brindar atención odontológica a funcionarios dependientes de Montevideo y a cónyuges e hijos hasta los 21 años.

En el año 2016 fueron solicitadas 3484 consultas que incluyeron funcionarios, cónyuges, hijos y jubilados. Se atendieron 228 urgencias y se realizaron 209 exámenes correspondientes a juntas médicas e ingresos.

En el mes de la salud bucal se realizaron actividades con los niños del Jardín de Primera Infancia y con trabajadoras/es.

En la 25 Semana del Corazón se trabajó sobre las consecuencias del tabaco en la cavidad bucal.

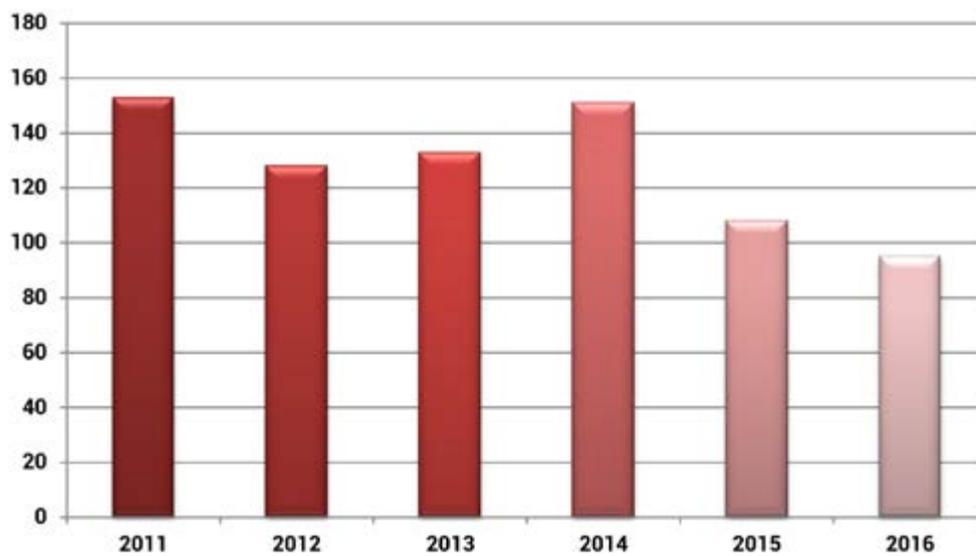
## Seguridad Ocupacional

### Avances del año 2016:

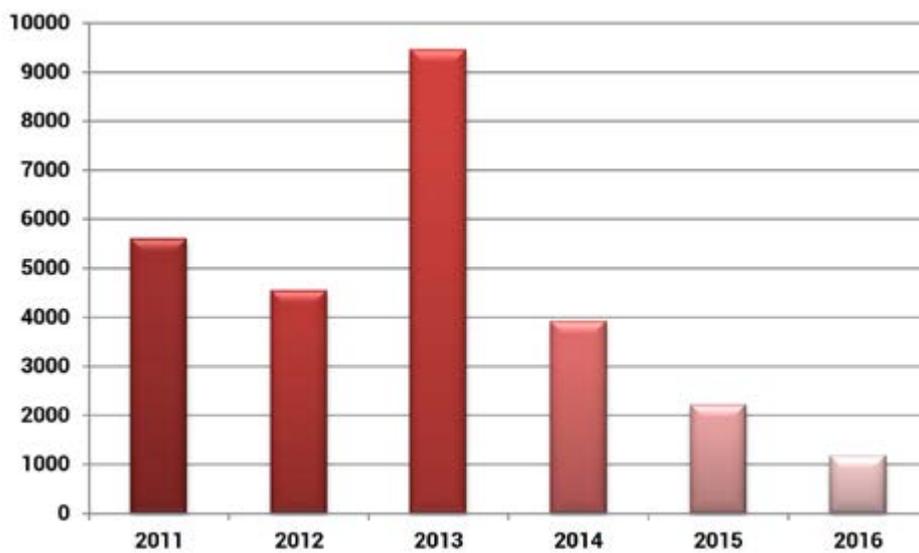
- Se registró una disminución de los incidentes. De acuerdo a los datos obtenidos, en el año 2015 se registraron 104 casos y en el año 2016 se registraron 95 casos.
- No hubo incapacidades permanentes. Las incapacidades fueron temporales, dependiendo del tipo de lesión.
- Disminuyó la cantidad de días perdidos con relación al año 2015, de 2123 días perdidos se pasó a 1398 días perdidos en el año 2016
- El índice de gravedad bajó. De los incidentes denunciados, la lesión más importante la constituye las fracturas.
- Las áreas donde se registran las mayores tasas de incidentes son Servicios Externos y en las Unidades de Producción de Agua Potable.
- Los sobreesfuerzos, las caídas de personas a distinto nivel o igual nivel y el atrapamiento por y entre objetos fueron las formas de accidentes más frecuentes.
- De acuerdo a lo investigado muchos accidentes se pudieron haber evitado usando los Equipos de Protección Personal establecidos, o aplicando buenos hábitos de postura y manipulación de pesos.
- Se efectuaron 379 talleres acerca de aspectos de seguridad ocupacional



### Accidentes denunciados

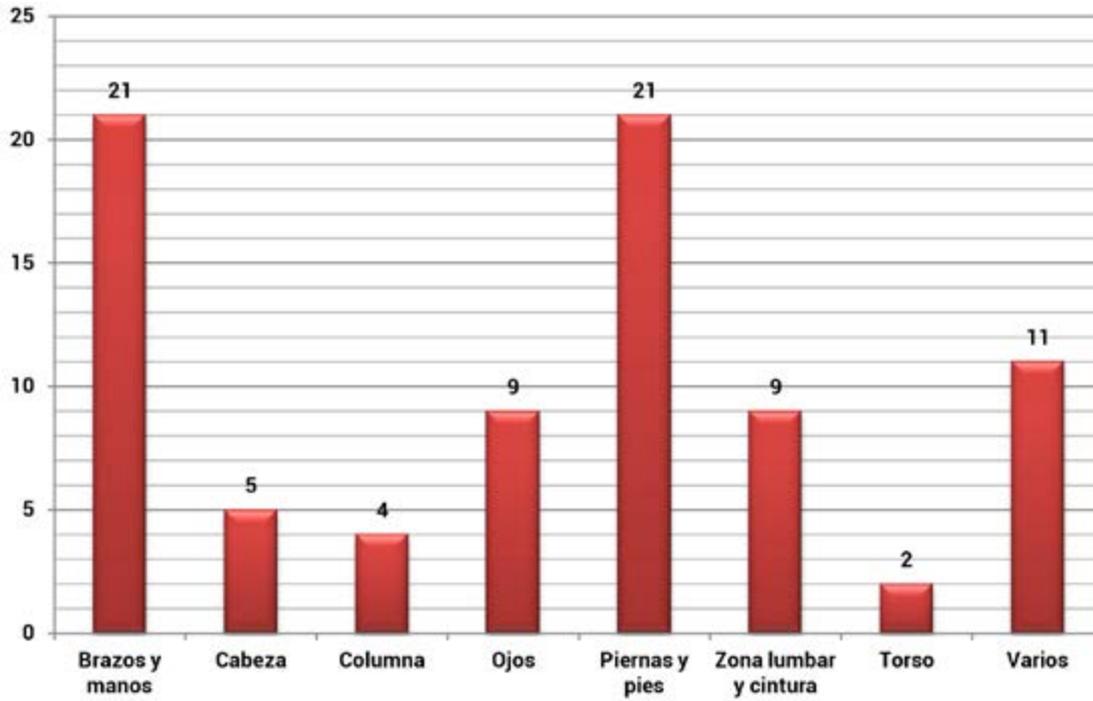


### Indicador días perdidos

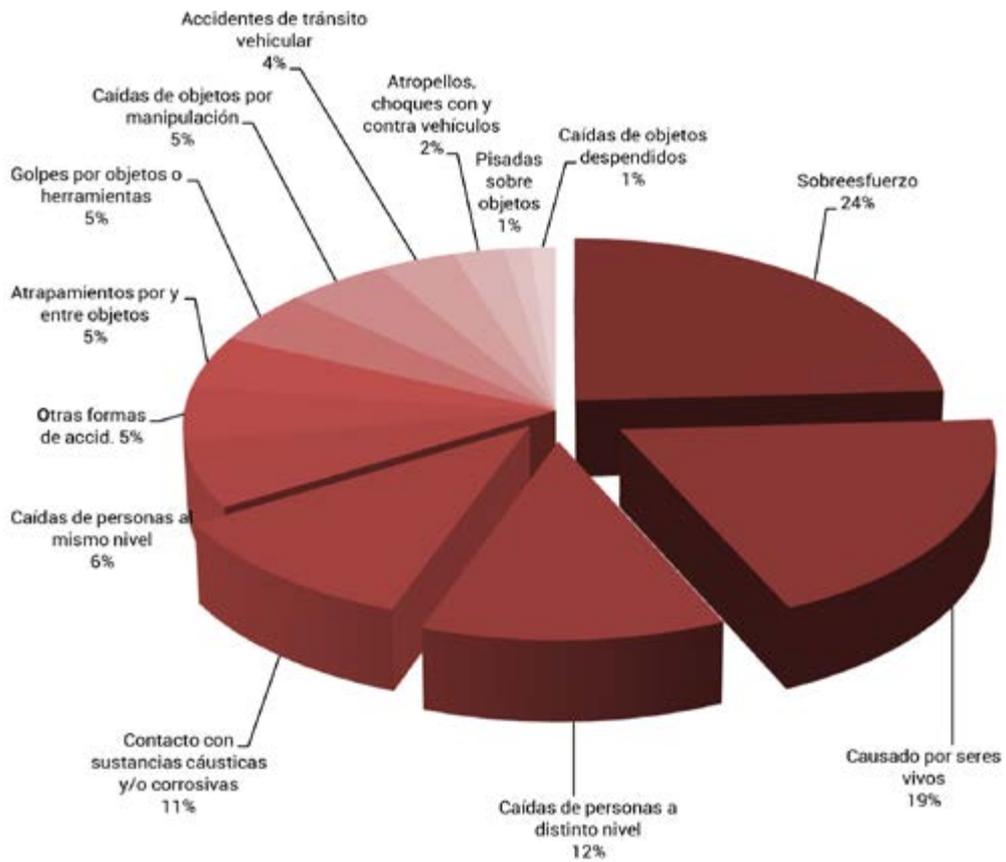




## Indicador por zona del cuerpo

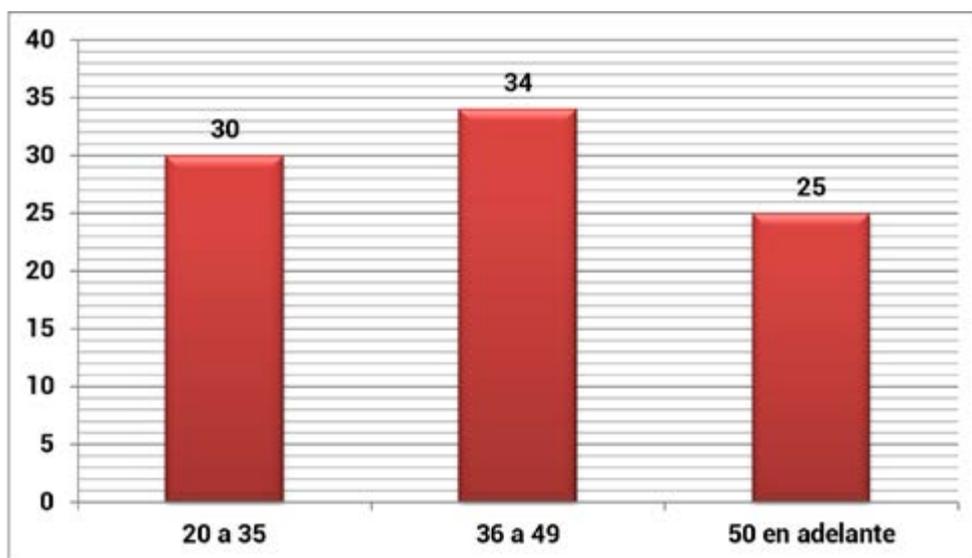


## Tipo de accidentes

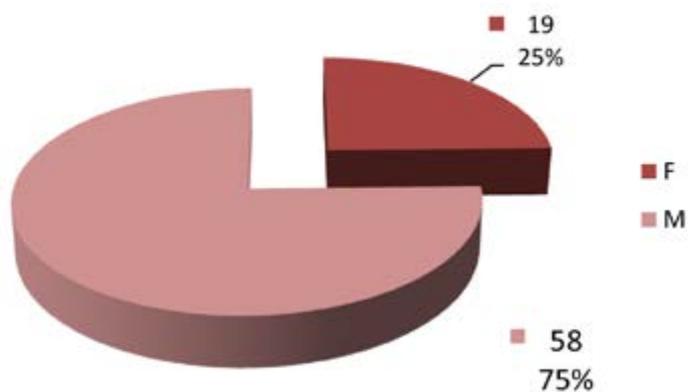




### Indicador por franja de edad



### Discriminación de los incidentes por sexo





## Desarrollo humano y formación (G4-LA9)

### Monto invertido en capacitación por funcionario

El monto surge del balance de la empresa y está a precios de cada año, no contempla las erogaciones correspondientes a la capacitación realizada con personal propio en las aulas de OSE.

Curso por programa	Cantidad de cursos	Cantidad de horas	Cantidad de alumnos
Desarrollo Gerencial	5	95	86
Informática	4	78	31
Perfeccionamiento Técnico	46	1.021	1.451
Desarrollo Operativo	42	1.067	553
Otros	26	224	430
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>2.485</b>	<b>2.551</b>

Monto inv. Capacitación por funcionario / Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Monto por funcionario (\$)	898	1.092	1.694	1.724	1.563	2.423	642

## Evaluación de desempeño (G4-LA11)

En el año 2016 se realizó la segunda Evaluación del Desempeño del Funcionariado. En ambas se obtuvo un buen nivel de participación.

En este año se asociaron los resultados con el pago del Salario de Remuneración Variable (SRV).

Se promovió la devolución presencial como instancia de diálogo y de ajuste de expectativas entre evaluadores y evaluados.

	Cantidad	Porcentaje
Con Evaluación	3982	95%
Anulados	162	4%
Cerrados	0	0
No habilitados	1	0%
Sin evaluar	30	1%
<b>TOTAL</b>	<b>4175</b>	<b>100%</b>



### **Prácticas de solidaridad**

Con motivo de una nueva celebración del Día del Niño, el Área de Promoción Social y el Jardín de Primera Infancia trabajaron en forma conjunta para la campaña interna de donación de juguetes y ropa con destino al CAIF "Santa María".

Asimismo, se llevó adelante una campaña de donaciones para las/os funcionarias/os afectados por las inundaciones y/o tornado acaecido en la ciudad de Dolores. Las áreas que participaron en la recolección y distribución fueron CHASSFOSE, Gerencia de Comunicación, Gerencia de Distribución, Promoción Social, Jardín de la Primera infancia y Locomoción, entre otras.

### **Adhesión a campañas de bien público**

- Día Internacional de la Mujer
- Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional
- Campaña de vacunación contra la gripe
- Día Mundial sin Tabaco
- Día de la Resucitación Cardíaca
- Semana del Corazón
- Día de la Seguridad de la Información
- Día contra el Cáncer de Mama
- Campaña Nacional de Lucha contra el Dengue

### **Actividades de sensibilización y educación**

- Diabetes
- Violencia doméstica
- Lactancia
- Entrenamiento sobre Desfibrilador
- Talleres de Primeros Auxilios





MEDIO  
**AMBIENTE**







## MEDIOAMBIENTE



*El recurso utilizado para llevar adelante la actividad de OSE es el agua. Los procesos relacionados a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento cubren todo el ciclo de uso del agua: su captación en la fuente, la producción de agua potable, el abastecimiento a la población, la recolección de los líquidos residuales de los hogares a través de las redes de saneamiento, el tratamiento de estos líquidos en las plantas de saneamiento y finalmente la devolución del agua tratada a la naturaleza.*

*Es durante estos procesos que la empresa se propone a través de distintos planes generar el menor impacto en el medioambiente y hacer un uso responsable del agua.*

### Gestión sostenible de los recursos

#### Reducción de Agua No Contabilizada (RANC) y Eficiencia Energética (EE)

Las pérdidas de agua potable en los sistemas de distribución pueden ser reales o aparentes por lo que comprenden aspectos técnicos, comerciales, operativos y administrativos. En OSE estos aspectos se atienden por medio de la prevención y el control teniendo en cuenta dos componentes: las instalaciones y el cambio cultural de los operadores y de la comunidad.

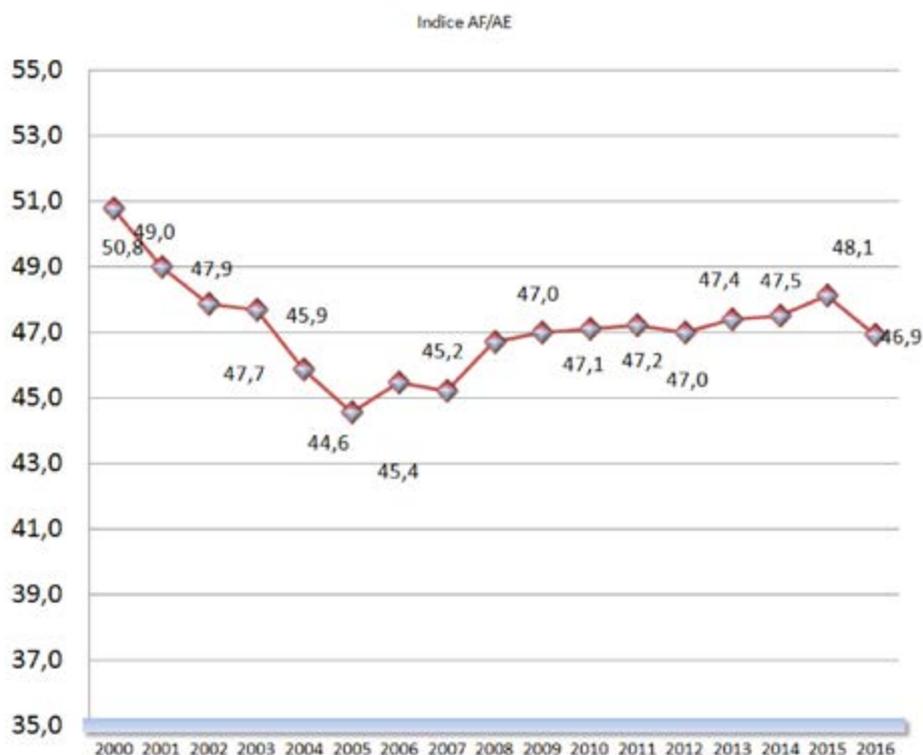
#### Indicador I1 RANC - Agua Facturada/Agua elevada

El resultado del 2016 muestra un descenso con respecto al año anterior, pasando de un 48,1% a un 46,9%. Este descenso se debió a un nivel de facturación por debajo de los valores previstos para el año, asociado principalmente a un factor climático ya que se registró una menor temperatura media. A su vez, hubo un aumento del agua elevada debido a la necesidad de mejorar la calidad del servicio en zonas deficitarias.

La diferencia entre el agua que se eleva y se factura (53,1%) corresponde a consumos autorizados y no facturados, así como a pérdidas físicas y aparentes (errores de medición, fraudes). Es importante destacar el esfuerzo que se ha desarrollado para generar conciencia a nivel de la empresa en relación al impacto que el trabajo de todas las áreas genera en el resultado del indicador. Asimismo, se ha mantenido el impulso para estandarizar la metodología de trabajo asociada a las buenas prácticas en la materia.



En la siguiente gráfica se presenta la evolución del indicador AF/AE del período 2000 – 2016.



Se observa que en los años previos al 2006, período en el que no se aplicaron las actuales políticas RANC, el indicador mostraba una tendencia decreciente. Esto refleja la forma en que el sistema de abastecimiento se deterioró.

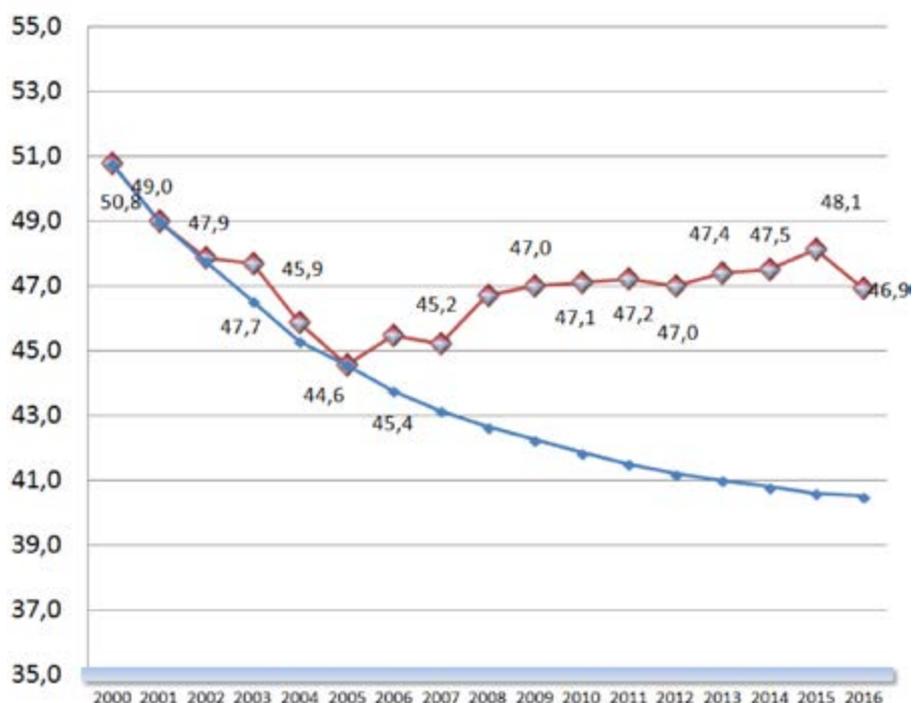
Una característica intrínseca de los sistemas de abastecimiento es que los mismos se deterioran con el paso del tiempo, por lo tanto si no se realizan acciones correctivas los volúmenes de pérdida serán siempre crecientes. Evitar que las pérdidas aumenten requiere de importantes inversiones.

La metodología utilizada para determinar el ahorro de agua resultante de la aplicación del Programa RANC, está basada en las propuestas contenidas en el "Protocolo Internacional de Medida y Verificación Conceptos y Opciones para Determinar el Ahorro de Energía y Agua Volumen 1" Elaborado por Efficiency Valuation Organization - Septiembre 2009 EVO 10000 – 1:2009 (Es)

Para poder estimar el ahorro obtenido como resultado del Programa es necesario considerar el comportamiento del sistema sin esta clase de acciones.



A tales efectos se considera que de no realizarse acciones de reducción de pérdidas se mantendría la tendencia decreciente de la tasa de deterioro del período 2000 – 2005. Ello nos permite construir el comportamiento sin acciones RANC (línea azul) y con acciones RANC (línea roja), que se observa en el siguiente gráfico:



### Pérdida en litros de agua por conexión por día (real y aparente)

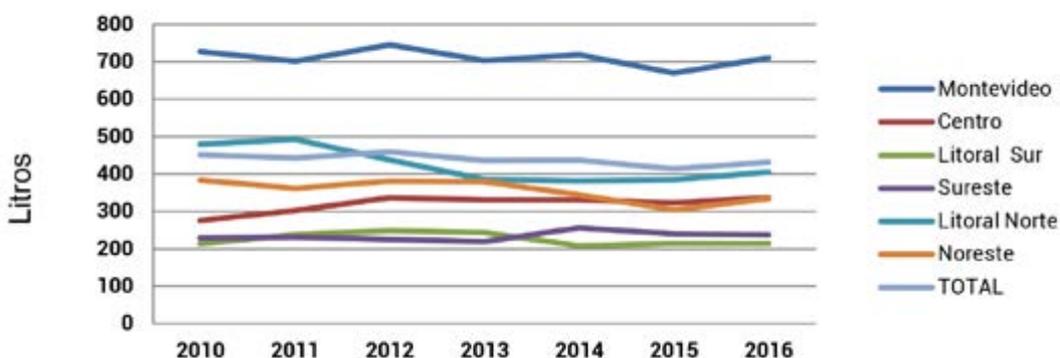
Según las mejores prácticas internacionales, un adecuado indicador para medir el agua no contabilizada es el volumen de pérdida en términos de litros por conexión por día.

A diferencia del indicador clásico de agua facturada/agua elevada, este indicador no considera como pérdida los consumos autorizados no facturados.

Al observar la evolución de este indicador, se visualiza que en algunos casos los resultados alcanzados empeoraron respecto al año anterior, pero siguen siendo mejores que los del año inicial de análisis.

### Evolución de la pérdida en litros de agua por conexión por día

Regiones/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montevideo	727	702	745	703	718	670	710
Centro	276	303	337	330	330	323	337
Litoral Sur	214	238	248	243	208	214	214
Sureste	229	231	225	219	256	240	237
Litoral Norte	480	493	438	385	382	385	405
Noreste	384	361	381	379	344	304	334
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>443</b>	<b>459</b>	<b>436</b>	<b>437</b>	<b>414</b>	<b>432</b>



### Programa de Balance de agua (G4-EN8)

El sistema corporativo denominado Programa de Balance de Agua (PBA) tiene como finalidad compilar y generar los datos necesarios para obtener los Balances de Agua de cada sector, servicio, sección, región, y finalmente de toda OSE, manteniendo registros históricos de los mismos, y es una herramienta corporativa de vital importancia para realizar las auditorías hídricas de los sistemas de abastecimiento.

Dicha información conforma los datos oficiales que maneja el Organismo a todos los efectos, incluyendo entre otros aspectos, informes a la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (USEA), la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA), el Banco Mundial y otros organismos multilaterales, además de considerarse para la propia gestión interna y el Sistema de Retribución Variable.

A continuación se expone el Cuadro de Balance de Agua del año 2016 para toda OSE. Dicho cuadro se puede obtener a nivel regional, departamental o sectorial.

**Cuadro balance de agua 2016**

<b>Agua elevada a la Distribución (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>355.684,39</b>	<b>Consumos Autorizados (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>173.783,14</b>	<b>Consumos Autorizados Facturados (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>166.759,70</b>	<b>Agua Facturada (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>166.759,70</b>
		<b>Consumos Autorizados No Facturados (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>7.023,44</b>	<b>Agua No Facturada (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>188.924,69</b>
	<b>Pérdidas de Agua (miles m<sup>3</sup>)</b> <b>181.901,25</b>		



## Indicadores de Agua No Contabilizada

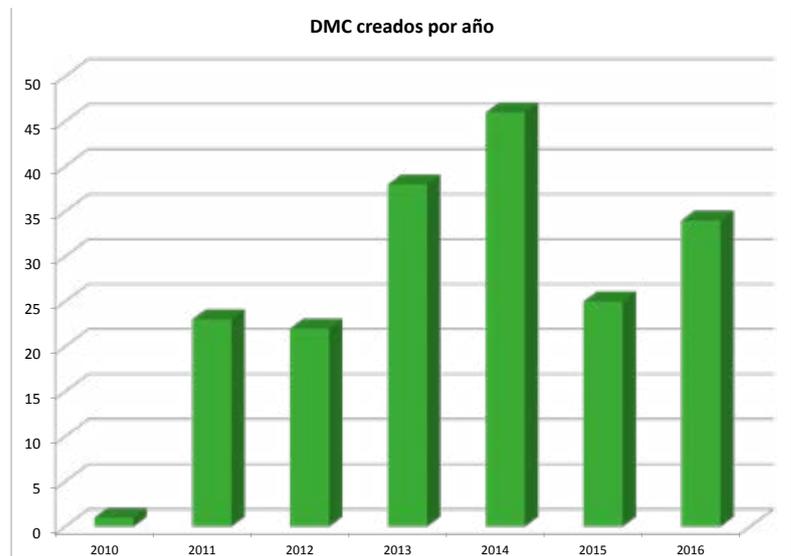
(1) = (Agua Facturada/Agua Disponible) * 100	46,9%
(2) = (Pérdidas de Agua/ Agua Disponible) *100	51,1%
(3) = (Agua Facturada/ Consumos Autorizados en el Sector)*100	96%

## Evolución de Districtos de Medición y Control (DMC)

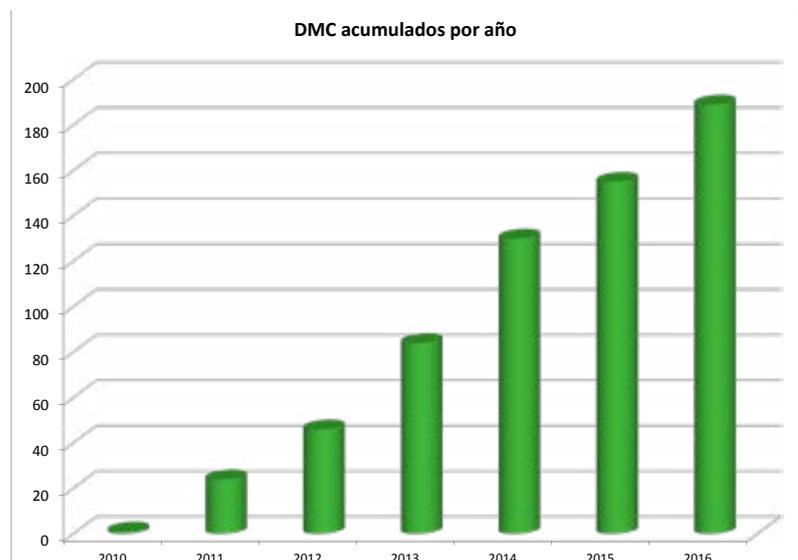
Los DMC son la unidad básica de control de pérdidas y de integración de las acciones de combate a las mismas.

La utilización de los DMC en la rutina operativa requiere de cambios importantes en la gestión y una significativa inversión en medición y control de los sistemas de abastecimiento, por lo que el proceso de implantación se realiza poco a poco y en largos períodos de tiempo.

En la siguiente grafica se puede ver la evolución en forma acumulativa.



En la siguiente grafica se puede ver la evolución en forma acumulativa, alcanzando un total de 189 DMC.

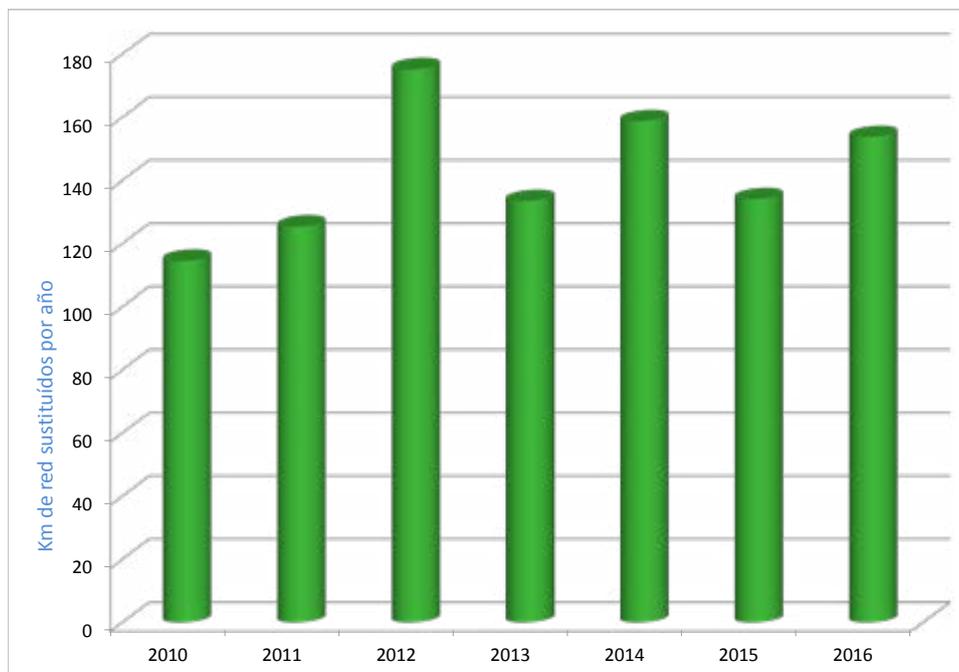




### Evolución de sustitución de tuberías

La sustitución de tuberías es una de las acciones que se realizan en forma continua desde los comienzos del Programa RANC. Anualmente se sustituyen entre 130 y 150 km de red, lo que representa una inversión de entre 12 y 15 millones de USD por año.

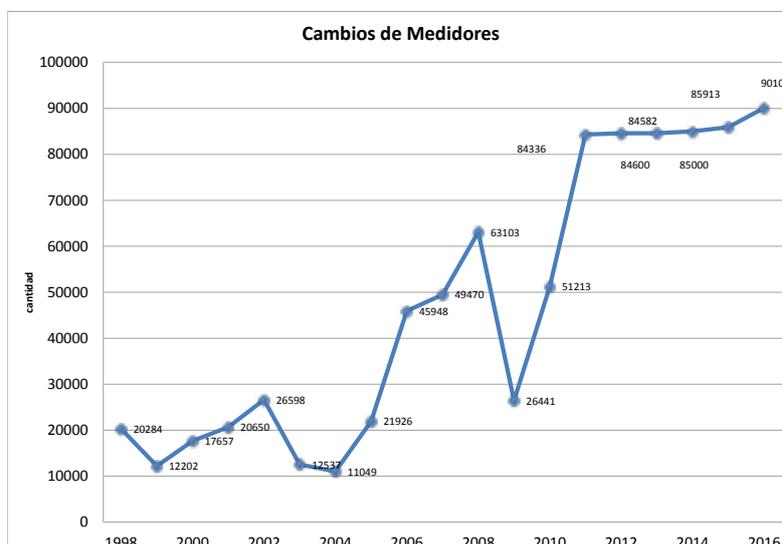
En el período 2008 – 2016 se sustituyeron unos 1.000 km de red (6,5 % del total que posee OSE)



### Evolución de sustitución de medidores

El plan de Cambio de Medidores se realiza en forma continua en todo el país. En los últimos años se ha establecido una meta cercana a los 85.000 cambios anuales, la cual se ha alcanzando en forma permanente, tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

En particular en 2016 se cambiaron 90.103 medidores, superando la meta prevista.





## Consumo de energía eléctrica (GA-EN3)

La disminución del consumo de energía eléctrica está estrechamente ligado a los procesos de producción de agua potable.

	Consumo total energía eléctrica OSE (kWh)	Consumo energía eléctrica Agua OSE (kWh)
<b>Año 2016</b>	243.409.184	207.107.261

Datos en kwh  
1000kwh =1MWh

	Consumo total energía eléctrica OSE (MWh)	Consumo energía eléctrica Agua OSE (MWh)
<b>Año 2016</b>	243.409,18	207.107,26

Datos en MWh

## Gestión del impacto ambiental

El tipo de servicio que ofrece OSE contribuye a la calidad de vida saludable de la población. Sin embargo, sus instalaciones y operativa impactan en el medio ambiente. Es así que cobra importancia la gestión ambiental para prevenir, mitigar y reducir riesgos y daños. Los procedimientos y mecanismos son variados y convocan a todas las áreas del Organismo. Como contraparte de la gestión ambiental en proyectos, obras, y operaciones se dispone de una Gerencia de Gestión Ambiental que aplica la legislación vigente, gestiona y evalúa el impacto ambiental. Esta Gerencia desarrolla técnicas y materiales que promuevan el uso eficiente de los recursos y capacita a los funcionarios en temas medioambientales.

OSE tiene su propia política ambiental y se ocupa de monitorear las acciones con miras a la protección y preservación del medio ambiente. Una de las principales tareas de la Gerencia de Gestión Ambiental resulta en tramitar las autorizaciones ambientales principalmente para las plantas de tratamiento de aguas residuales y estructuras de disposición final de efluentes, y para redes y pozos de bombeo que se localicen en zonas protegidas o en franja de defensa costera.

Durante el año 2016 se ha estado elaborando el Plan Estratégico de Gestión de Lodos (residuos sólidos industriales producto del proceso de potabilización y del proceso de saneamiento), e incluso se han realizado pruebas piloto de aplicación agrícola de lodos de depuradoras como forma alternativa y conveniente de tratamiento y disposición.



A continuación se presenta el Plan de Gestión Ambiental (PGA) con un índice de avance a diciembre de 2016:

Componentes del PGA		Avances a Dic. 2016 (Indicador)		Metas a Dic. 2016 (Meta)	
1. Consolidación de la GA* en el Diseño de proyectos	Incorporación de pautas de GA en el diseño de proyectos	Guía de Diseño de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable aprobada por Gerencia General. Sin avances en borrador de Guía de Sistemas de Saneamiento	1	Las Guías de Diseño están aprobadas y difundidas (capacitación y entrenamiento)	3
	Gestión de Autorizaciones Ambientales	La GGA** realizó todas las Comunicaciones requeridas para la ejecución de obras y operación de instalaciones (Decreto 349/2005) y fue contraparte de todos los Estudios de Impacto Ambiental	8	La GGA realiza al menos el 50% de las CP del Decreto 349/2005 y es contraparte de todos los EsIA***	5
2. Consolidación de la GA de las Obras	Supervisión ambiental de obras	Se audita y se verifica que todas las obras en ejecución con Financiamiento Externo implementan adecuadamente su PGA	10	Se realizan auditorías y se verifica que al menos el 80% de las obras en ejecución de OSE que lo ameriten implementan adecuadamente su PGA	8
3. Consolidación de la GA de Operación	Monitoreo Ambiental	El plan de monitoreo ambiental para efluentes y curso se cumple en un 68%.	3	Existe un plan de monitoreo ambiental para efluentes y curso y se implementen acciones mitigatorias y/o correctivas	3
4. Consolidación del Manejo de Información Ambiental	Información Ambiental sistematizada	Se encuentran operativos 2 módulos de la base de datos ambientales (autorizaciones, obras) y hay dos en desarrollo (monitoreo y seguimiento de condiciones de autorizaciones)	5	Módulos desarrollados e implementados (al menos dos)	5
5. Consolidación de la Gestión de Residuos Sólidos	Estrategia integral de Lodos implementada	- Pilotos de recuperación de aluminio y de aplicación agronómica de lodos finalizados en 2016. Se firmó un nuevo convenio con Fac. de Agronomía con el fin de implementar experiencias de aplicación a escala real a iniciar en 2017. - Se realizó un 4º piloto de aplicación directa de lodos en Melo también finalizado.	3	Implementación de al menos tres pruebas piloto, con evaluación de resultados e identificación de aplicabilidad	3
	Plan de Gestión de Residuos Sólidos	En 2014 se presentó a DINAMA**** un Plan de Gestión de Residuos Sólidos de OSE incluyendo Pautas de Gestión. Actualmente en revisión para su actualización y aprobación.	5	Se gestionan los residuos especiales de acuerdo a las normas y los lodos de acuerdo al Plan presentado a DINAMA en al menos el 40% de las instalaciones	5
6. Seguimiento de Requisitos Ambientales	Cumplimiento de Requisitos Ambientales	Se reporta periódicamente el cumplimiento de los Requisitos Ambientales de los Organismos de Financiamiento Externo (cláusulas contractuales, PGAS, condiciones de misiones de seguimiento, etc.)	1	Existe un protocolo de seguimiento y control de Requisitos Ambientales de los Organismos de Financiamiento Externo	3
<b>OSE TIENE E IMPLEMENTA EL PLAN DE GESTION AMBIENTAL</b>		<b>Grado de avance (valor del INDICE AMBIENTAL)</b>	<b>36</b>		<b>35</b>

\*GA: Gestión Ambiental

\*\*GGA: Gerencia de Gestión Ambiental

\*\*\*EsIA: Estudios de Impacto Ambiental

\*\*\*\*DINAMA: Dirección Nacional de Medio Ambiente



## Plan de Acción para la Protección de la Cuenca del Río Santa Lucía

El objetivo principal es formular y ejecutar las acciones principales para controlar, detener y revertir el proceso de deterioro de la calidad del agua en la cuenca hidrográfica del Río Santa Lucía y asegurar su calidad y cantidad para el uso sustentable como abastecimiento de agua potable.

El Río Santa Lucía es la fuente utilizada por la Planta de Aguas Corrientes para abastecer a la capital del país y gran parte del departamento de Canelones, alrededor de 1.7 millones de personas.

En mayo de 2013, el Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medioambiente (MVOTMA) define once medidas de ejecución como parte de las actividades del plan, e intima a los distintos actores involucrados (industrias, actividad agropecuaria, agua potable y saneamiento, etc.) a cumplir con los objetivos específicos estableciendo plazos y responsables.

A OSE le corresponden tres de estas once medidas que se detallan a continuación junto con el avance alcanzado a la fecha:

La Gerencia General de OSE realiza directamente la coordinación de actividades con la Dirección Nacional de Medioambiente (DINAMA) del "Plan de Acción para la Protección de la Calidad Ambiental y la Disponibilidad de Fuentes de Agua Potable en la Cuenca Hidrológica del Río Santa Lucía".

*Medida N°2 - Programa Sectorial para cumplimiento ambiental de vertimientos de origen doméstico (saneamiento). Reducción de Nitrógeno y Fósforo. Priorizando las localidades de Fray Marcos, San Ramón y Sta. Lucía.*

Las obras comprendidas corresponden a los sistemas de saneamiento de las localidades de Florida, Casupá, Santa Lucía, San Ramón y Fray Marcos, y están agrupadas de la siguiente forma:

- Saneamiento integral (Planta y Redes) de San Ramón y Fray Marcos. Mejoras en planta de tratamiento de Santa Lucía existente y nueva planta prevista.
- A las anteriores definidas como prioridad se agrega en Florida, la adecuación y ampliación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) existente y en Casupá también adecuación del tratamiento.

*Medida N°6 - Solución definitiva al manejo y disposición de lodos de las planta de Aguas Corrientes.*

### Avances

- Se presentó a DINAMA la Comunicación del Proyecto con Viabilidad Ambiental de Localización – VAL del Monorrelleno para lodos deshidratados de potabilización de la Usina de Aguas Corrientes.
- DINAMA envió a OSE el Certificado de Clasificación del Proyecto de acuerdo al literal "B" del art. 5 del Reglamento de Evaluación de Impacto Ambiental, por lo que corresponde la Solicitud de Autorización Ambiental Previa con la presentación de un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) sectorial.



OSE propuso al MVOTMA comenzar las obras en el año 2020, con el proyecto ejecutivo realizado y pronto para llamar a licitación antes del año 2019.

De forma complementaria, en la actualidad, OSE se encuentra desarrollando un Plan Estratégico de Gestión de Lodos donde se evaluó la existencia de otras alternativas más convenientes para el tratamiento y disposición final. Como resultado de este estudio se está proponiendo la incorporación de un secado térmico posterior a la deshidratación de los lodos.

*Medida N°7 – Restringir el acceso del ganado a abrevar en los cursos de la cuenca Zona (A). Construir perímetro de restricción en embalse Paso Severino, Canelón Grande y San Francisco. Para OSE: Construir un perímetro de restricción en el entorno del embalse de Paso Severino.*

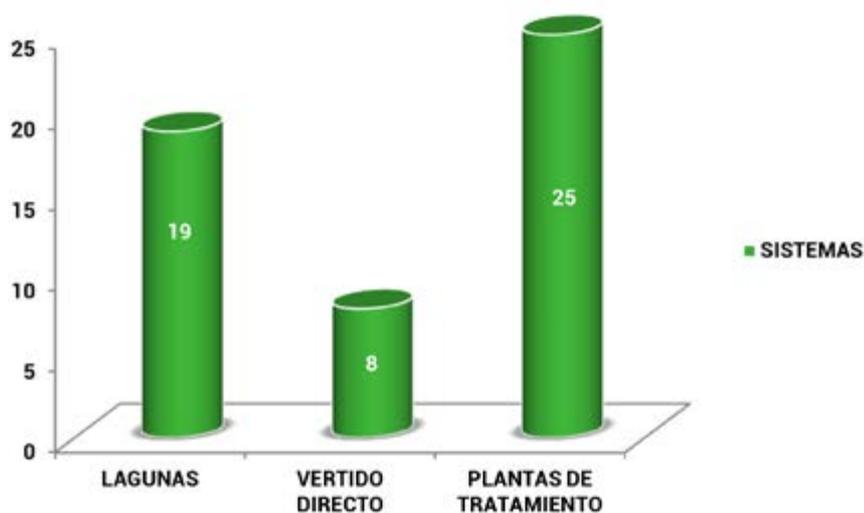
#### Avances

A la fecha el cercado se encuentra finalizado.

### Plan de Gestión de Residuos Sólidos - Inventario de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de OSE (G4-EN22)

De acuerdo al relevamiento realizado en el marco del Plan de Gestión de Residuos Sólidos, en OSE existen 52 sistemas de saneamiento para el interior del país, de los cuales 8 son de vertido directo y los restantes se subdividen en diferentes tipos de tratamiento que se agrupan en lagunas (19 sistemas) y plantas de tratamiento de aguas residuales (25 PTAR) como se muestra en la siguiente figura.

En la Tabla siguiente se presenta el detalle de los sistemas de tratamiento de aguas residuales de OSE.





Datos Saneamiento/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volumen Vertido A. Residuales (m <sup>3</sup> )	71.041.410	67.704.215	69.058.299	75.696.426	76.794.540	77.791.353	78.801.105
Volumen Tratado A. Residuales (m <sup>3</sup> )	34.868.450	51.010.940	52.031.159	54.971.920	55.934.060	59.160.213	60.955.000

### Reúso de materiales

La disponibilidad de un material o mobiliario en desuso se da a conocer a través de intranet para que otra área del Organismo le de utilidad. Cuando este reúso se agota en toda la Organización se considera que está apto para ser donado o para destino final. En este último caso es la Gerencia Ambiental es la encargada de procesar los mismos.



DESEMPEÑO  
**ECONÓMICO**



## Desempeño económico (G4-9)



*OSE lleva adelante su actividad con financiamiento propio y exclusivamente con las fuentes de ingreso de su facturación.*

*Ser una empresa estatal, administradora de dineros públicos, es una condición que le impone desempeñar su actividad y gestionar sus recursos con responsabilidad.*

### Estado de situación patrimonial

	2016	2015		2016	2015
			Total pasivo	15.606.436.206	14.761.195.560
			Total patrimonio	36.508.666.483	32.599.907.077
Total activo	52.115.102.689	47.361.102.637	Total pasivo y patrimonio	52.115.102.689	47.361.102.637

*(Expresado en Pesos Uruguayos)*

### Resultado del ejercicio

	2016	2015
Resultado integral	3.376.908.582	682.752.717

*(Expresado en Pesos Uruguayos)*



## Valor económico directo generado y distribuido (G4-EC1)

Valor económico directo	10.850.716.510
Ingresos operativos	10.735.572.647
Ingresos financieros	115.143.863
Valor económico distribuido	8.607.924.613
Gastos operativos	4.663.705.200
Sueldos	3.566.198.219
Pagos a Gobierno	378.021.194
Valor económico retenido	2.242.791.897

(Expresado en Pesos Uruguayos)

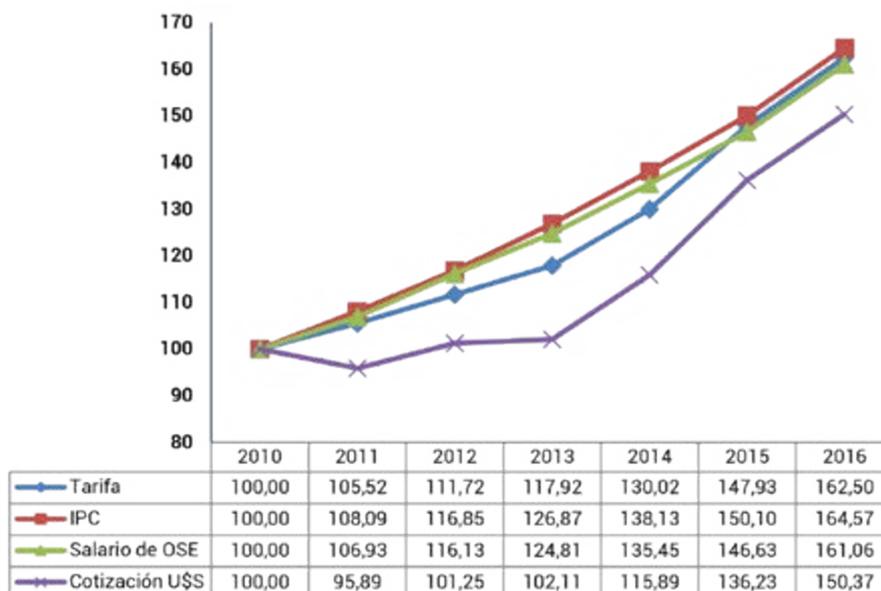
### Evolución de las principales variables económico-financieras

En el año 2016 se mantuvo la tendencia en la evolución de las variables observadas en el 2015. Sin embargo, la variación del dólar – como la del resto de las variables- se calcula respecto a los promedios anuales. Si este cálculo se realizara respecto a las cotizaciones de cierre esa tendencia se revertiría por ser la cotización al cierre del 2016 inferior a la del 2015.

La variación de la tarifa quedó prácticamente alineada a la variación del IPC y de los salarios, no así con el dólar que sigue por debajo del resto de los índices.

Se grafican a continuación los principales índices de ajuste de precios que afectan tanto a los ingresos como a los egresos de OSE.

### Evolución principales variables económicas (\*)





## Indicadores Financieros

El **Margen Operativo** representa el porcentaje de ingresos netos de movimientos contables, que queda disponible después de cubrir los costos operativos, definidos como los costos de los servicios prestados y los gastos de administración y ventas. El valor de este indicador muestra una tendencia decreciente a partir del año 2011 hasta el año 2014. La misma responde tanto a variaciones reales como de precios en los componentes de costos e ingresos. En el año 2015 se revierte la tendencia debido fundamentalmente al aumento del cargo variable del saneamiento y a acciones tendientes a la reducción de costos que continúan en el 2016. En dicho año el indicador tiene una leve disminución respecto a su valor a cierre del 2015.

El **Índice de Recaudación** calculado como la relación entre la recaudación y facturación del año ha sufrido una leve caída aunque se mantiene en el promedio de los últimos años, lo que significa un nivel más que aceptable para una empresa de las características de OSE.

El **Índice Promedio de Días de Deudores** expresa en días promedio de facturación el saldo de deudores por venta de bienes y servicios y resulta de relacionar dicho saldo con la facturación diaria promedio. El resultado de este indicador se ve afectado por la variación de los deudores relacionada con la recaudación como por las previsiones realizadas. El resultado del indicador para el 2016 mejoró respecto al del año anterior.

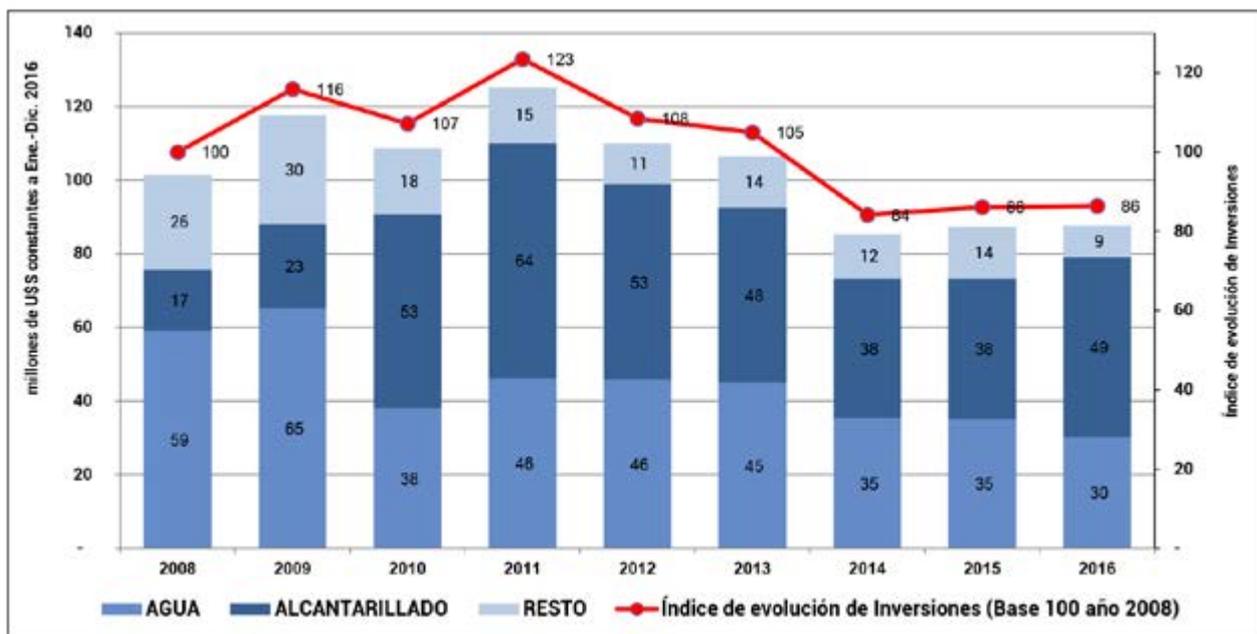
El **Índice de Liquidez** mide la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente, esto es en qué medida los activos que se esperan realizar dentro de los 12 meses a partir del cierre del ejercicio económico contribuyen al pago de las obligaciones exigibles en dicho período. Se mantuvo la tendencia decreciente pero en menor medida de la registrada en el ejercicio anterior.

La **Antigüedad de días de pago a proveedores** expresa en días promedio el saldo de acreedores por compra de bienes y servicios y resulta de relacionar dicho saldo con las compras diarias. En el ejercicio 2016 se logró mejorar el resultado de este indicador cancelando las deudas de mayor antigüedad con los proveedores.

Ind. Financieros/Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Margen Operativo	27,71%	30,41%	23,44%	16,9%	16,2%	25,0%	23,9%
Índice de Recaudación	95,97%	93,44%	96,42%	96,0%	96,2%	97,0%	96,3%
Promedio de días Deudores	53,0	65,7	47,4	62,2	56,9	39,9	38,8
Índice de Liquidez	1,10	0,84	0,67	0,76	0,65	0,59	0,56
Antigüedad días pago Proveedores	S/D	S/D	S/D	S/D	75	76	57



## Evolución de las inversiones de OSE desde el año 2008 al 2016



El monto de las inversiones incluye la ejecución de mano de obra y el concepto "resto" corresponde a la compra de bienes generales, herramientas, mano de obra y otras inversiones menores de apoyo a la gestión de la organización.

*La inversión efectuada por OSE durante el año 2016 en las principales obras de agua potable y de saneamiento ascendió a 87.194.992 millones de dólares.*





# ÍNDICE GRI



# INDICE GRI

Opción esencial, "de conformidad" con la Guía G4 (G4-32)

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos Básicos Generales	Indicador	Ubicación	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
	G4-1	Carta del Presidente	7
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	G4-3	Perfil de la Organización	8
	G4-4		8
	G4-5		8
	G4-6		8
	G4-7		8
	G4-8		8
	G4-9	Perfil de la Organización, Trabajadores, Desempeño económico	8, 62, 94
	G4-10	Trabajadoras/es: Igualdad y diversidad	62
	G4-11	Trabajadoras/es: Dialogo social	71
	G4-12	Proveedores: Cadena de suministro	56
	G4-13	No existió cambios	
	G4-14	No aplica	
	G4-15	Comunidad: Cooperación nacional e internacional	50
	G4-16		50
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
	G4-17	La empresa Aguas de la Costa está incluida en los estados financieros pero no en este Reporte de Sostenibilidad	
	G4-18	Aspectos materiales y cobertura	12
	G4-19		12
	G4-20		12
	G4-21		12
	G4-22	Carta del Presidente	7
	G4-23		7
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	G4-24	Aspectos materiales y cobertura	12
	G4-25	Aspectos materiales y cobertura	12
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
	G4-28	Carta del Presidente	7
	G4-29	Carta del Presidente	7
	G4-30	Carta del Presidente	7
	G4-31	Contacto	102
	G4-32	Indice GRI, elegimos la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4	100
	G4-33	No existe verificación externa	
	<b>GOBIERNO</b>		
	G4-34	Estructura de gobierno	18
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
	G4-56	Etica e integridad	24



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría	Aspectos materiales	Indicador	Ubicación	Página
DERECHOS HUMANOS	Acceso universal y duradero al agua potable	DMA	Derechos Humanos	30
		Indicador propio		30
	Acceso universal y duradero al saneamiento	DMA		33
		Indicador propio		33
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Calidad del agua potable	DMA	Usuarios: Planes de seguridad de agua, Análisis de calidad del agua	38
		Indicador propio		
	Inclusión social/tarifas especiales	DMA	Usuarios: Acceso a servicios esenciales	41
	Consumo sostenible y responsable	DMA	Usuarios: Educación para el consumo sostenible y responsable	43
	Comunicación con el usuario	DMA	Usuarios	44
	Servicios de atención al usuario	DMA	Usuarios	44
		G4-PR5	Usuarios: Satisfacción de los clientes	46
Indicadores propios		Usuarios	45	
SOCIEDAD	Participación activa en la comunidad	DMA	Comunidad	50
	Educación y cultura	DMA		51
	Creación de empleo	DMA		52
CADENA DE VALOR	Relación con los proveedores	DMA	Proveedores	56
PRACTICAS LABORALES	Igualdad y diversidad	DMA	Trabajadoras/es	62
		G4-LA12		62
		G4-LA2		62
	Relaciones laborales	DMA		67
	Protección social	DMA		69
		G4-LA2		69
		DMA		71
	Dialogo social	G4-LA5		71
		DMA		71
	Salud y seguridad ocupacional	DMA		71
		G4-LA2		72
		G4-LA5		71
		G4-LA6		71
		G4-LA7		71
Desarrollo humano y formación	DMA	76		
	G4-LA9	76		
	G4-LA11	Trabajadoras/es: Evaluación de desempeño	76	
MEDIOAMBIENTE	Gestión sostenible de los recursos	DMA	Medioambiente	82
		G4-EN8	Medioambiente: Programa de balance de agua	85
		G4-EN3	Medioambiente: Consumo de energía eléctrica	88
	Gestión del impacto ambiental	DMA	Medioambiente	88
		G4-EN22	Medioambiente: Plan de gestión de residuos sólidos	91
ECONOMIA	Desempeño económico	G4-EC1		95

## **CONTACTO** **(G4-31)**

Área Responsabilidad Social  
Gerencia de Comunicación  
Obras Sanitarias del Estado  
Carlos Roxlo, 1275  
Montevideo - Uruguay  
C.P. 11200

Correos electrónicos:  
rsocial@ose.com.uy  
gerenciadecomunicacion@ose.com.uy

[www.ose.com.uy](http://www.ose.com.uy)



Obras Sanitarias del Estado

# REPORTE DE **Sostenibilidad** 2016





Obras Sanitarias del Estado

REPORTE DE  
**Sostenibilidad**   
2016

[ose.com.uy](http://ose.com.uy)