

A close-up photograph of water being poured from a glass, creating a splash and ripples. The image is overlaid with a semi-transparent blue circular shape in the lower right quadrant.

Reporte de **Sostenibilidad** 2019



www.ose.com.uy



ÍNDICE

Presentación de OSE 3

Carta del Presidente
Perfil de la Organización
Gestión responsable
Ética e integridad
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Derechos Humanos 13

Acceso al abastecimiento de agua potable
Acceso al servicio de saneamiento
Programa de abastecimiento de agua potable a pequeñas localidades y escuelas rurales
Inclusión social en asentamientos
Plan nacional de conexión al saneamiento

Usuarios 22

Protección de la salud de los usuarios
Servicios de atención al usuario
Comunicación con el usuario

Comunidad 32

Educación y cultura
Inclusión social laboral
Cooperación nacional e internacional

Proveedores 38

Trabajadores/as 41

Relaciones laborales
Igualdad y diversidad
Protección social
Salud y seguridad ocupacional
Desarrollo humano y formación

Ambiente 59

Gestión ambiental
Gestión sostenible de los recursos

Desempeño Económico 73

Acerca del Informe 76



Presentación de OSE



CARTA DEL PRESIDENTE

En este año 2020 asumo un nuevo Directorio de OSE. Y se me encomienda la función de Presidente. Es una responsabilidad que afronto con alegría, en virtud de los lazos que me unen al Organismo, los que se remontan a más de 30 años. El cariño que aprendí a tener por OSE siendo un funcionario de línea, lo sigo conservando y guían mi accionar en esta nueva función.

Con agrado presento el Reporte de Sostenibilidad 2019, el cuarto en su especie aplicando los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su opción esencial.

El Organismo tiene por cometidos brindar el abastecimiento de agua potable a todo el país y el servicio de saneamiento por alcantarillado en el interior, y debe realizarlo anteponiendo las razones de orden social a las económicas.

Este compromiso con la sociedad y el ambiente la convierten en una Empresa con una profunda concepción de la Responsabilidad Social, concebida ésta como una filosofía de gestión.

En el presente documento abordamos el trabajo realizado en los distintos ámbitos de gestión, destacando por supuesto el derecho humano fundamental del acceso a ambos servicios y el cuidado del ambiente.

Invito a la lectura de este Reporte dejando como compromiso de este nuevo Directorio el desarrollo de una gestión que permita mejorar cada día el desempeño de OSE.

Ing. Raúl Montero





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Hasta el año 2019 OSE fue un servicio descentralizado del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente. A partir de 2020 se comunicará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Ambiente .

Los cometidos de OSE son brindar el abastecimiento de agua potable en todo el país y el servicio de saneamiento en el interior.

De acuerdo a su Ley de creación, “La prestación del servicio de obras sanitarias, y los cometidos del Organismo, deberán hacerse con una orientación fundamentalmente higiénica, anteponiéndose las razones de orden social a las de orden económico”.

Por otra parte, según el artículo 47 de la Constitución “el acceso al agua potable y el acceso al saneamiento constituyen derechos humanos fundamentales” y deben ser prestados únicamente por el Estado.

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/a, de forma eficiente y sustentable con responsabilidad social, ambiental y participación ciudadana.

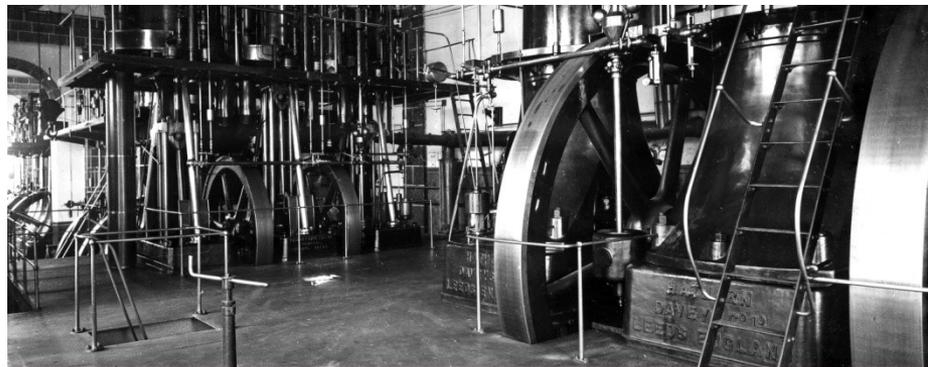
HISTORIA

El servicio de agua corriente en Uruguay tuvo sus inicios en el año 1871. El 18 de julio de ese año la concesionaria Compañía de Aguas Corrientes inauguró el abastecimiento a la ciudad de Montevideo con agua proveniente del río Santa Lucía.

En 1879 la Compañía de Aguas Corrientes cede la concesión a la compañía inglesa “The Montevideo Waterworks Co.”.

Por aquel entonces el agua del río se bombeaba en condiciones naturales y era distribuida por gravedad. En el año 1890, luego de una epidemia de cólera, el Estado exigió a la compañía inglesa la mejora del servicio, debido a la necesidad de purificar el agua para el consumo humano y paulatinamente la compañía efectuó mejoras que acompañaron el desarrollo.

En 1950 el Estado Uruguayo adquirió la compañía y en 1952 por medio de la Ley N° 11.907 fue creada la Administración de las Obras Sanitarias del Estado como servicio descentralizado del Ministerio de Obras Públicas. Ésta surgió de la fusión de la ex Compañía de Aguas Corrientes Ltda. y la Dirección de Saneamiento del Ministerio de Obras Públicas.



ESTRUCTURA

La gestión del interior del país está compuesta por cinco regiones en donde cada una brinda abastecimiento de agua potable y servicio de saneamiento a la población de los departamentos que la componen:

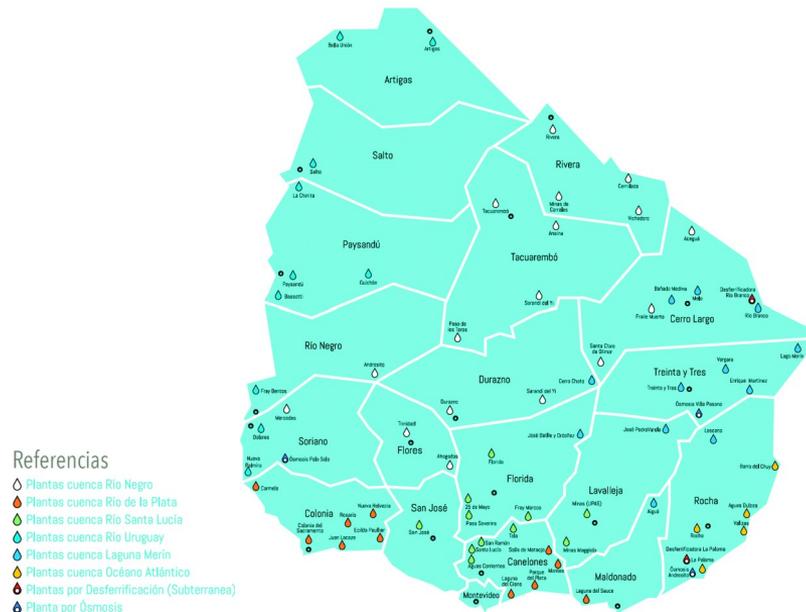
- **Región Noreste:** Rivera, Tacuarembó, Cerro Largo
- **Región Litoral Norte:** Artigas, Salto, Paysandú, Río Negro
- **Región Litoral Sur:** Soriano, Flores, Colonia, San José
- **Región Centro:** Durazno, Florida, Canelones
- **Región Sureste:** Treinta y Tres, Lavalleja, Rocha

Por otro lado la **Región Metropolitana** se encarga del abastecimiento del agua potable a Montevideo y gran parte de Canelones.

Maldonado está gestionado por medio de **OSE- UGD (Unidad de Gestión Desconcentrada)**, compuesta su directiva por integrantes de OSE y un representante de la Intendencia Municipal de ese departamento.

PLANTAS POTABILIZADORAS

1.171.730 conexiones al abastecimiento de agua potable



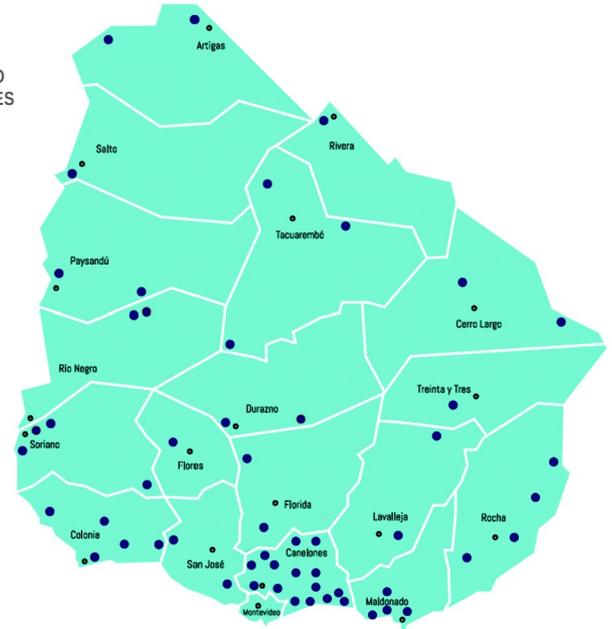


CENTROS DE SERVICIOS COMERCIALES
127 distribuidos en todo el país



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS RESIDUALES
350.529 conexiones al servicio de saneamiento

SISTEMAS DE SANEAMIENTO
CON POBLACIONES MAYORES
A 5.000 HABITANTES





GOBERNANZA

La estructura de gobierno y los cometidos del Directorio de OSE fueron establecidos en su Ley de creación.

Las potestades y límites se establecen mediante el Reglamento Interno de Directorio, el Reglamento Interno de Personal, y las normas generales de las empresas públicas como TOCAF y TOFUP se establecen potestades y límites.

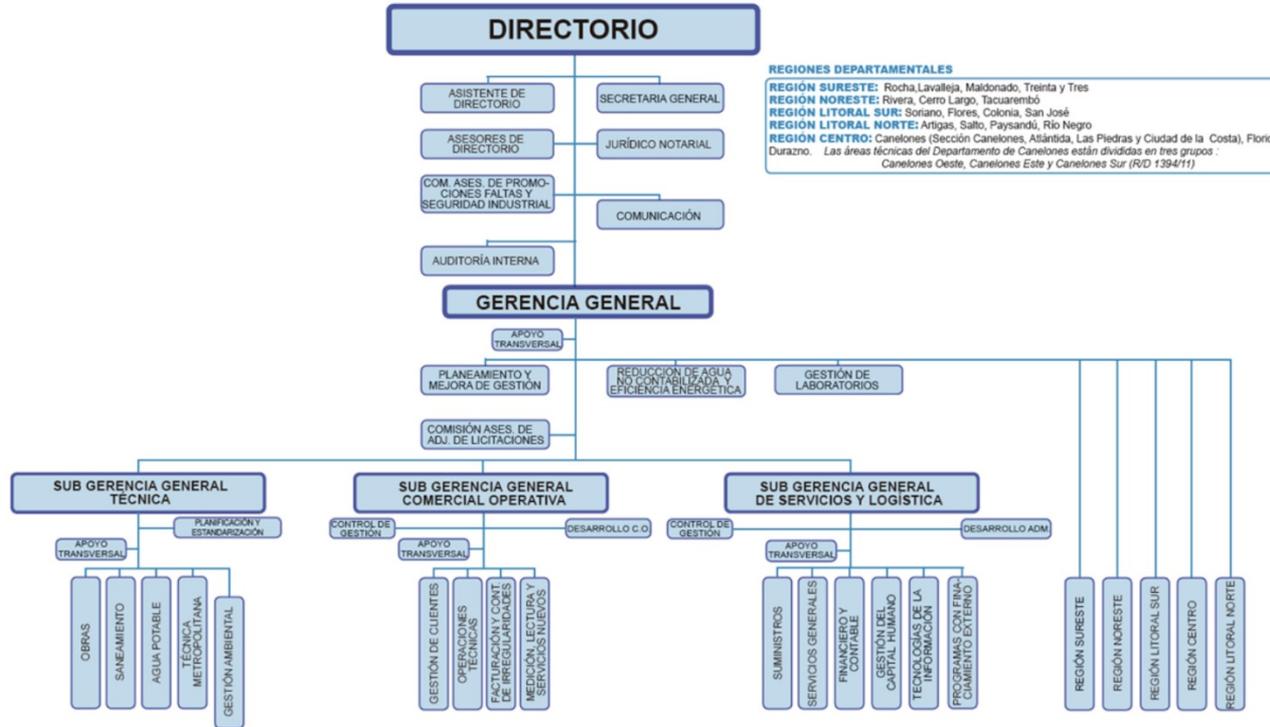
Le corresponde al Directorio:

- 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

Composición del Directorio y Gerencia General en 2019

Género	Edad por Género
	Mayor a 50
Femenino	5
Masculino	4

Organigrama 2019



GESTIÓN RESPONSABLE

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En los últimos años OSE ha aplicado la metodología de Planificación Estratégica como proceso a largo plazo que permite visualizar el avance de los indicadores de gestión.

Éste proceso abarca los siguientes componentes:

- Misión, visión y valores corporativos
- Análisis FODA
- Temas estratégicos
- Objetivos estratégicos, indicadores y metas
- Planes estratégicos
- Planes de acción

La Planificación Estratégica logra a la interna de la organización involucrar, unificar, alinear, definir roles y responsabilidades y sistematizar.

La Empresa definió 24 Planes Estratégicos y 95 Planes de Acción para el 2019. Estos recogieron aprendizajes del proceso y suman propuestas de valor para generar nuevas oportunidades y desafíos fundamentalmente en tres escenarios de la gestión: mejorar la experiencia y satisfacción del usuario; garantizar el acceso a los servicios y el cuidado del ambiente y; promover y sostener el equilibrio económico-financiero de la empresa.





ÉTICA E INTEGRIDAD

NORMATIVA VIGENTE

Enmarcado en la concepción de Abogacía Preventiva que promueve la Gerencia Jurídico Notarial, en 2019 OSE continuó con las capacitaciones al funcionariado, con la finalidad de impactar positivamente en su conducta y lograr una correcta aplicación de la normativa vigente.

Las instancias se desarrollaron sobre la Ética Pública, el Acoso Moral Laboral y los principales aspectos disciplinarios y del procedimiento administrativo de los Reglamentos sobre Procedimiento Administrativo y Procedimiento Disciplinario. Se realizaron un total de 25 talleres en todo el país con 429 funcionarios capacitados.

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

El Organismo cuenta con un Sistema de Gestión Ética ideado para promover la cultura ética en su relacionamiento interno y externo. Sus instrumentos están basados en toda la normativa que rige la Administración. El sistema está integrado por:

- El Código de Buen Gobierno, documento donde el Directorio y la alta gerencia expresan sus compromisos.
- El Código de Ética, herramienta que orienta el comportamiento del personal.
- El Comité de Ética, órgano compuesto por un representante del Directorio, uno del nivel gerencial y uno de la Red de Facilitadores.
- La Red de Facilitadores, compuesta por un funcionario de cada departamento del país, elegido por sus compañeros de trabajo. Apoya al Comité de Ética en toda acción que desee realizar y tiene el cometido de guiar a los trabajadores y trabajadoras en el uso de los mecanismos existentes en OSE para solucionar situaciones problemáticas.

Durante 2019 fueron elegidos los nuevos integrantes de la Red de Facilitadores y los representantes ante el Comité de Ética de esta Red y del nivel gerencial.

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

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Por medio de su Oficina de Información Pública y Datos Personales, OSE trabaja para aplicar la Ley N° 18.381 que tiene por objetivo promover la transparencia en todo organismo público y garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso a la información pública.

En 2019 se trabajó en lo siguiente:

Protección de datos personales

Evacuación de consultas efectuadas por las diferentes Áreas y funcionarios del Organismo.
Realización de análisis jurídicos de solicitudes de supresión y/o rectificación de Datos Personales.
Inscripción de nuevas Bases de Datos en la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales.

Transparencia activa

Respuesta a diferentes consultas formuladas.
Actualización de la información del sitio web Institucional.

Transparencia pasiva

Atención a las distintas peticiones presentadas.
Elaboración y presentación de los distintos informes a la Unidad de Acceso a la Información Pública sobre cumplimiento de la Ley N° 18381 e Información Reservada.
Respuesta a distintas consultas efectuadas.



**Derechos
Humanos**

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento son un derecho humano fundamental.

ACCESO AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

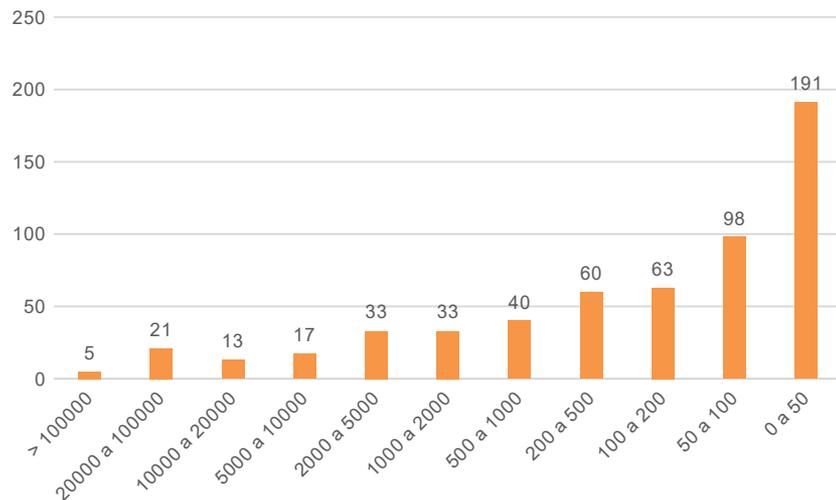
Por medio de 574 sistemas OSE brinda el abastecimiento de agua potable en todo el país, alcanzando una cobertura urbana del 98,84% y una cobertura total del 94,88%.

Estos sistemas están integrados por 69 plantas operativas en las que se incluyen 32 plantas convencionales y 90 UPA. De estas plantas sólo cuatro realizan tratamiento de aguas subterráneas, dado que la mayoría lo hacen con aguas superficiales.

Asimismo, también componen estos sistemas unas 864 perforaciones distribuidas en todo el interior del país. En tal sentido OSE utiliza para potabilizar un 90% de agua superficial y un 10% agua subterránea.

Los sistemas presentan distintas complejidades puesto que muchos tienen por destino pequeñas poblaciones y otros una gran concentración de habitantes como la planta de Aguas Corrientes, con el cometido de abastecer a Montevideo y gran parte de Canelones.

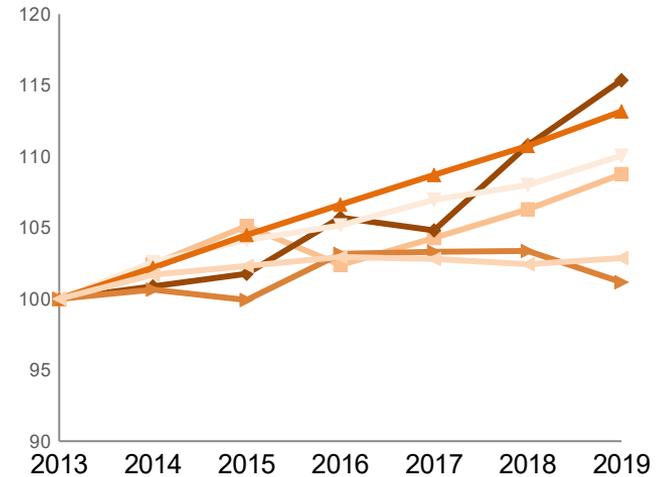
Número de sistemas por rango de habitantes





Datos agua/año	2018	2019
Conexiones totales de agua (N°)	1.145.069	1.171.730
Redes de agua (km)	16.141	16.806
Localidades comerciales con agua	419	427
Sistema PPLER (N°)	327	327
UH de agua	1.562.925	1.597.129
m3 agua elevada (miles)	356.396	348.824
m3 agua facturada (miles)	165.936	166.643

Índice de evolución de los servicios de agua potable



Las principales obras desarrolladas durante 2019 son las siguientes:

Instalación de motores de media tensión con sus accionamientos, celdas y equipos auxiliares para la nueva subestación eléctrica de la Usina de Aguas Corrientes.

Ejecución de las redes de agua potable de Cuchilla Alta, Costa de Oro, Canelones.

Construcción de la nueva Planta de Tratamiento de Agua en la ciudad de Treinta y Tres y adecuación de las instalaciones existentes.

Ampliación de la Capacidad de Aducción de Agua Bruta a la Planta de Aguas Corrientes y Obras Anexas. Prácticamente finalizada la obra de toma en el Río Santa Lucía, lo que permitió habilitar el funcionamiento de una de las 4 bombas instaladas. Se terminaron de ejecutar el canal de mezcla, cámara de by-pass, tubería de impulsión y SSEE. Se aprobó el proyecto hidráulico de los tanques de contacto de cloro.

Construcción de depósitos de distribución y tuberías de impulsión en la ciudad de Young, Río Negro.

Nueva batería de filtros y obras anexas para la Usina Potabilizadora de Laguna del Sauce. Avance de la obra 55%.

Sustitución de la Línea de Impulsión de Agua Potable de la ciudad de Trinidad, Flores. Avance de la obra 90%.

Refuerzo del sistema de aducción en la ciudad de Melo, Cerro Largo. Avance de la obra 15%.

Durante el año 2019 se realizaron 61 perforaciones para abastecimiento con agua subterránea a 26 localidades en 11 departamentos del país.

Durante 2019 se fabricó la primera instalación de ósmosis inversa con recursos de OSE





ACCESO AL SERVICIO DE SANEAMIENTO

A través de 263 sistemas OSE brinda el servicio de saneamiento en el interior del país. La cobertura urbana en el interior del país es de 51,58%. La brecha que presentan el servicio de agua potable y el de saneamiento se intenta disminuir con un trabajo constante para incrementar la cobertura de este último.

Dentro de los sistemas de OSE se destacan las Plantas de Tratamiento de Líquidos Residuales (PTAR) de Ciudad de la Costa, en el departamento de Canelones y la de Maldonado, consideradas ambas estratégicas por su ubicación en departamentos con gran densidad poblacional y atractivo turístico.

Otros sistemas importantes son los vinculados a la Cuenca del Río Santa Lucía, destinados a mejorar la calidad de esta fuente de agua. En esta zona existen PTAR en Minas (Lavalleja), Fray Marcos, Casupá y Florida (Florida), Canelones, San Ramón y Santa Lucía (Canelones).

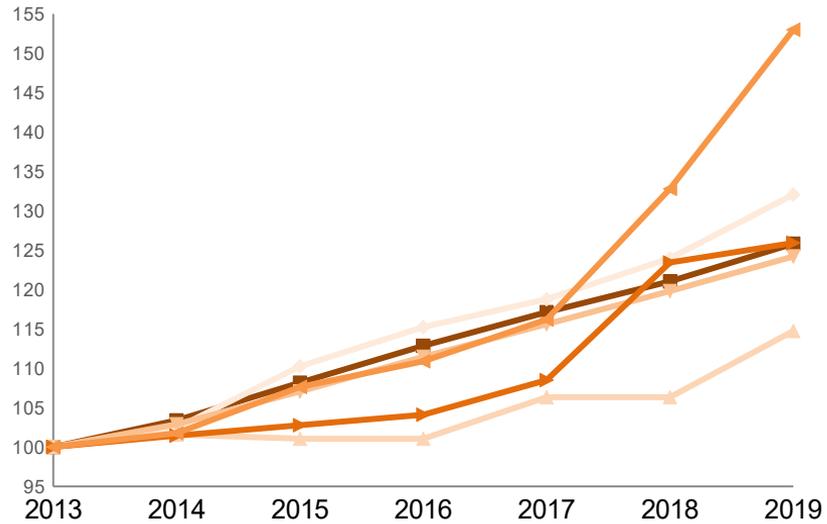
Tipos de vertido	Cantidad
Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	31
Sistema de Lagunas (OSE + MEVIR)	183
Pretratamiento y vertido	6
Servicios atendidos con Lagunas por OSE	24
Fosa séptica	6
Parcela de escurrimiento	9
Tanque IMHOFF	1
Vertido directo	3
	263

Aquellos sistemas compuestos por Fosa séptica, Parcela de escurrimiento y Tanque IMHOFF son de menor relevancia debido al número de conexiones que atienden.

Cobertura/año	2018	2019
Cobertura de saneamiento urbana interior del país	50,44%	51,58%
Cobertura de saneamiento total interior del país	46,13%	47,11%



Índice de evolución de la Infraestructura Saneamiento





Datos saneamiento/año	2018	2019
Conexiones saneamiento (Nº)	337.194	350.529
Redes de saneamiento	3.910	4.166
Localidades comerciales con saneamiento (Nº)	202	218
UH de saneamiento	403.764	418.579
Volumen vertido aguas residuales (m3)	93.440.000	95.316.662
Volumen tratado aguas residuales (m3)	73.000.000	84.097.777

Principales obras e inversiones

Ampliación de la red de alcantarillado, construcción de un sistema de bombeo y una línea de impulsión en la ciudad de Carmelo.

Construcción de red de alcantarillado, cámaras de conexión, sistemas de bombeo y líneas de impulsión en Artigas ciudad.

Construcción de infraestructura sanitaria y obras complementarias en Cartera de Tierras de la Intendencia de Durazno.

Instalación electromecánica en pozos de bombeo de Solanas y La Capuera, Maldonado.

Construcción de redes de alcantarillado en la Zona B3 de Ciudad de la Costa, Canelones.

Finalización de la construcción de la Planta de Tratamiento de Líquidos Residuales en la Ciudad de Salto.

Refuerzo y modificación del sistema de saneamiento en la ciudad de Rosario, Colonia.

Finalización de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, sistemas de bombeo y red de alcantarillado en Aceguá, Cerro Largo.

Readecuación del Colector Perimetral Este y sistema de bombeo en Pando, Canelones.

Construcción del sistema de saneamiento en Fray Marcos cuencas Norte y Sur. Avance de la obra 95%.

Construcción del sistema de saneamiento de San Ramón Cuenca Centro. Avance de la obra: 90% redes y 20% pozo de bombeo.

Construcción de red de alcantarillado, pozos de bombeo y sustitución de conexiones en barrios Las Palmas y Garolini, ciudad de Minas, Lavalleja.

Finalización de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Fray Marcos, Florida.

Finalización de construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en San Ramón, Canelones.

Ampliación de red de alcantarillado y sistema de bombeo para los barrios Jardines, la Rural y C.U.R.E, ciudad de Rocha.

Readecuación del sistema de saneamiento de Salto. Avance de la obra 50%.

Ampliación de redes de alcantarillado en los barrios Bello Horizonte, Horacio Quiroga y el Saladero, en Salto.

Readecuación del sistema de saneamiento de la ciudad de San José. Avance de la obra: 45% en redes y 25% en el pozo de bombeo.

Modificaciones en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Casupá, Florida. Avance de la obra 60%.

Ampliación de la red de alcantarillado y construcción de conexiones domiciliarias en Treinta y Tres. Avance de la obra 90%.

PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE A PEQUEÑAS LOCALIDADES Y ESCUELAS RURALES (PPLER)

Los 327 sistemas instalados por medio del PPLER, en años anteriores, continúan operativos. Están destinados a abastecer a la población rural dispersa y se aplica un modelo de gestión comunitaria.

El Organismo opera, mantiene los sistemas, monitorea la calidad del agua suministrada y brinda una tarifa rural individual de \$92,87 por el consumo de 15m³ de agua potable, y una tarifa rural colectiva de \$46,45 por 15m³ para cada vivienda.

INCLUSIÓN SOCIAL EN ASENTAMIENTOS

Los servicios de agua potable y saneamiento son fundamentales para preservar la salud de la población. Asimismo, el cuidado del agua es un factor esencial. Por estos motivos con una mirada inclusiva OSE trabaja en la regularización de asentamientos junto al Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, Ministerio de Desarrollo Social e intendencias departamentales.

En el año 2019 OSE realizó el seguimiento socio comercial de 100 barrios regularizados anteriormente. Estos fueron elegidos de acuerdo a la deuda y al consumo, y se incluyeron en los planes de acción anuales del Organismo.

Logró bajar el 59 % de la deuda inicial de los mismos, trabajando con vecinos temáticas como el cuidado del recurso, el mantenimiento dentro del circuito de pago y la apropiación del servicio de agua desde el sentido de pertenencia y reconocimiento del barrio.

Realizó 214 talleres, en los que se incluyó el trabajo en barrios regularizados del interior del país: Maldonado, Rivera y Ciudad del Plata. En estos departamentos capacitó además a cooperativas y

programas sociales para efectuar las acciones operativas, comerciales y sociales.

Desde 2012 a 2019 se regularizaron 216 barrios. El 57.2 % se encuentra al día, quienes mejoraron el control de consumos a partir de las visitas de seguimiento.

Dentro de los límites geográficos de un asentamiento se aplica una Tarifa Social de \$123 por un consumo de agua potable hasta 15m³.





PLAN NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida, condiciones de salud y contribuir a la protección del ambiente, por medio de este programa se facilita la conexión a las redes públicas colectivas de saneamiento a hogares en situación socioeconómica vulnerable del interior del país.

El convenio existente entre OSE y el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medioambiente permite financiar total o parcialmente las obras intradomiciliarias.

Para su financiación se realiza un estudio socioeconómico al núcleo familiar pudiendo otorgarle un subsidio de hasta un 100% de la obra interna para conectarse a la red.

Las intenciones departamentales pueden adherir al Convenio Marco firmado entre OSE y el MVOTMA.

Hasta el año 2019 se realizaron Convenios Tripartitos con las siguientes intenciones departamentales: Artigas, Salto, Paysandú, Río Negro, Rivera, Cerro Largo, Rocha, Treinta y Tres, Soriano, Durazno y Florida.

En el año 2019 se construyeron por medio de este Plan 271 conexiones, en los siguientes departamentos: Florida, Paysandú, Río Negro, Soriano, Cerro Largo, Rocha y Treinta y Tres.

Las cantidades construidas hasta el momento son:

Año	Cantidad de conexiones
2010	50
2014	358
2015	197
2016	171
2017	451
2018	235
2019	271
TOTAL	1.733



Usuarios



PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LOS USUARIOS

PLANES DE SEGURIDAD DEL AGUA

Adoptar un camino que comprende la aplicación de un enfoque de evaluación y gestión de riesgos desde la fuente al consumidor, es el objetivo de la implantación y seguimiento de los Planes de Seguridad del Agua (PSA) en los sistemas de abastecimiento de OSE, para garantizar la provisión de agua segura para consumo humano.

Los PSA están alineados con la meta 6.1 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, acceso universal, equitativo y seguro al agua potable, y son promovidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En 2019 OSE completó la implantación de los PSA en 10 sistemas de abastecimiento: Paysandú, Fray Bentos, Ciudad del Plata, Trinidad, Atlántida –Laguna del Cisne, Montes-Migues, Barra de los Chanchos, Melo, Laguna del Sauce y el Sistema Metropolitano. Con estos se totalizan 19 sistemas de abastecimiento con PSA.

Asimismo, logró un gran avance en los PSA de otros tres sistemas que completan su implantación en los primeros meses del 2020, y son Artigas, La Paloma y Treinta y Tres.

Con los sistemas que anteriormente habían implantado PSA inició la etapa de seguimiento. Identificó y generó la documentación necesaria, y se realizaron talleres de intercambio y capacitación. A su vez, esto se reflejó en modificaciones de las herramientas informáticas soporte, agregando nuevas funcionalidades que agilizan el tratamiento de los datos para su análisis y reporte.

Continuó trabajando en la capacitación del funcionariado a través de cursos y talleres en la temática de PSA y el uso de las herramientas informáticas soporte. Además, realizó el décimo tercer encuentro de Supervisores de Funcionamiento donde, como en las ediciones anteriores, se realizaron presentaciones y mesas de trabajo sobre implantación y seguimiento de PSA.

CALIDAD DEL AGUA POTABLE

OSE cuenta con el Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA), una red de 80 laboratorios, destinada a asegurar la calidad del agua. Realiza controles en la producción y distribución del agua potable y controles en los sistemas de tratamiento de líquidos residuales en los distintos procesos, así como aguas arriba y aguas abajo del punto de descarga de los líquidos devueltos a la naturaleza.

Esta red está integrada por el Laboratorio Central, Laboratorios de Usinas y Laboratorios Regionales.

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, es la norma utilizada como referencia para la calificación de los resultados de los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos realizados por el sistema de laboratorios SIGLA de OSE.

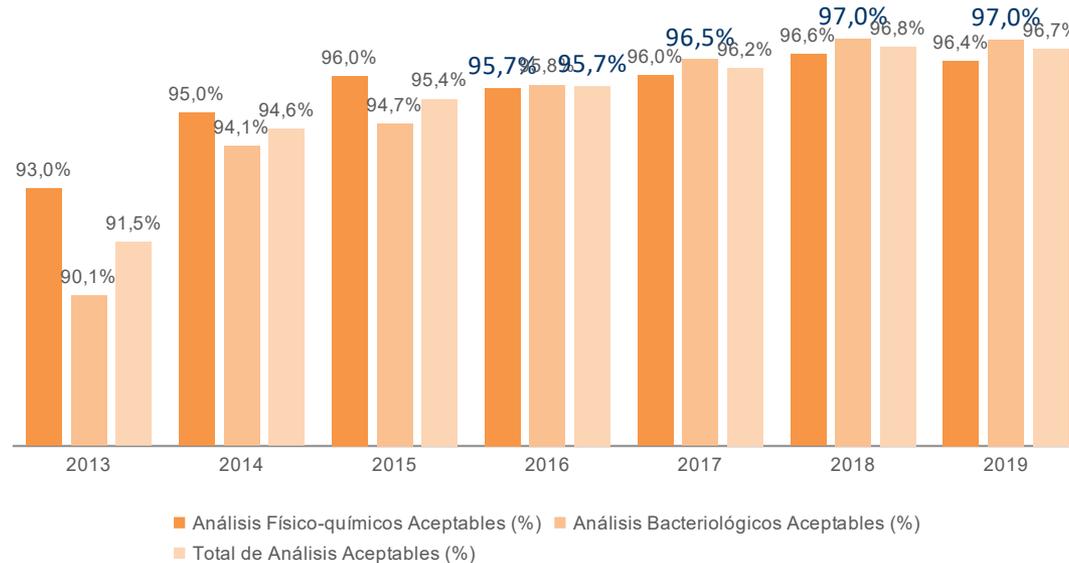
La Norma Interna de Calidad de Agua Potable de OSE aprobada por R/D N° 1628/12, de fecha 21/XI/12 establece el número mínimo de muestras mensuales, bimensuales y trimestrales que se debe realizar en función de la población de cada localidad y del parámetro de calidad correspondiente. La mínima frecuencia corresponde a una población de 200 habitantes, por lo que para localidades de menor número de habitantes rige la misma frecuencia. Para localidades mayores, una muestra se corresponde con aproximadamente 5000 habitantes.

De acuerdo a los requisitos de la Norma Interna y al monitoreo para establecer su cumplimiento, se extrajeron y analizaron 24208 muestras bacteriológicas que tuvieron un cumplimiento del 97,0% anual respecto al Reglamento Bromatológico Nacional. Se analizaron 27465 muestras fisicoquímicas que alcanzaron un 96,4%.

Para el monitoreo de todo el país los laboratorios del sistema SIGLA realizaron en el año 2019 un total de 319550 parámetros de calidad de agua distribuida. Dicha paramétrica incluye: parámetros bacteriológicos, hidrobiológicos, fisicoquímicos, trazas de metales y trazas de orgánicos.

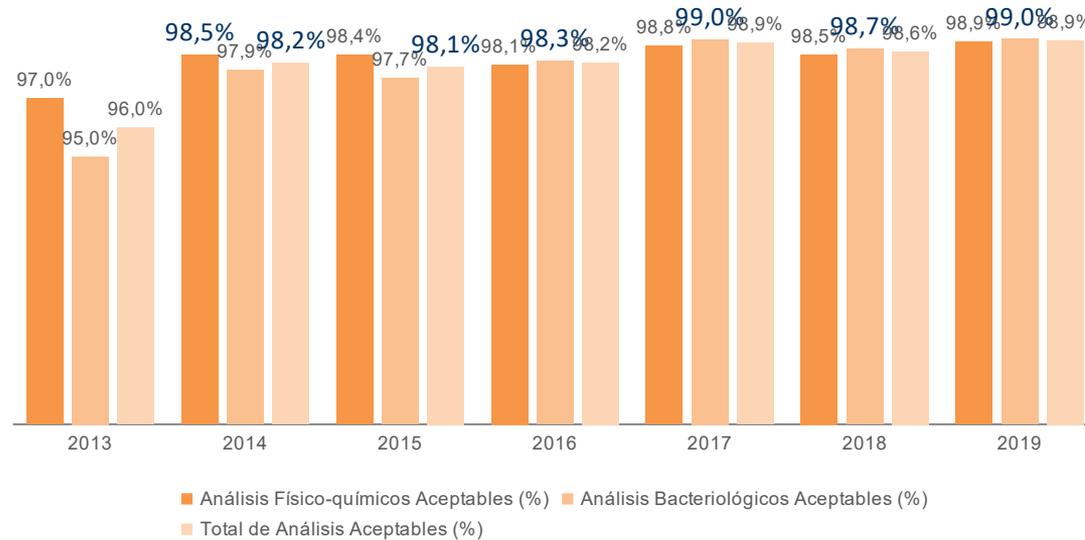


Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables total de país





Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables Capitales Departamentales



Porcentaje de análisis aceptables de agua total país

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	99,3%	99,5%
Centro	95,8%	96,1%
Litoral Sur	95,6%	95,9%
Sureste	95,6%	95,0%
Litoral Norte	97,3%	97,4%
Noreste	94,8%	93,1%
Total País	96,8%	96,7%





SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

A través, de sus 127 Centros de Servicios en todo el país OSE atiende a sus clientes en forma presencial. Además, tiene a disposición el Call Center a nivel nacional para la atención de consultas y reclamos las 24 horas del día durante todo el año. Se encuentran también disponibles una amplia variedad de servicios a través de la página web (trámites, reclamos comerciales y operativos, pago de facturas, entre otros).

Para brindar un correcto servicio la gestión se apoya en reglamentos, procedimientos, manuales, capacitaciones continuas y el monitoreo de la calidad de atención por medio de escuchas grabadas y devoluciones de los Agentes del área presencial y telefónica.

También son recepcionados y gestionados los reclamos realizados a la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) o Defensa del Consumidor mediante procedimientos debidamente aprobados y acordados con esas Unidades.

Firma digital

OSE realizó los primeros avances para la futura implantación de la firma digital de documentos comerciales. Se mantuvieron varias reuniones con la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información del Conocimiento (AGESIC) y se indagó en la preparación del Sistema de Gestión Comercial y de un Gestor Documental para resguardo de los documentos. Asimismo, fueron modificados los contratos de servicio para adaptarlos a este nuevo formato de firma. Continuará con este trabajo en 2020 previendo la efectiva implantación entre fines de ese año y principio del siguiente.

Digitalización de contratos

En 2019 trabajó en extender el proceso de digitalización al interior del país, comenzando con las ciudades capitales. Fueron digitalizados 139.570 contratos aproximadamente a nivel país. Se proseguirá con este trabajo en el año 2020 extendiéndolo a todas las localidades del interior del país. También tiene como objetivo para ese año el desarrollo de un gestor documental para

almacenamiento de los contratos que haga más eficiente la búsqueda y respaldo de los mismos.

Resarcimiento a usuarios

Cuando un cliente es afectado por errores de la empresa este puede efectuar una reclamación por daños. La solicitud se tramita para ser analizada por la Gerencia Jurídico Notarial, la que solicita informes a las áreas relacionadas al caso.

Posteriormente con el informe finalizado, es Secretaría General la concluye ofrecer un acuerdo transaccional si el caso lo amerita. Finalmente, se suscribe un acuerdo con el reclamante y Directorio aprueba lo actuado y efectiviza el resarcimiento.

Sistema de facturación electrónica

Hasta el año 2019 se adhirieron 167185 clientes al sistema de envío de facturación electrónica. Algunas ventajas derivadas de su implementación han sido:

- Existe un rápido acceso de datos de lo facturado por toda la Administración, a los clientes contribuyentes y los que no lo son.
- Los montos se envían a la Dirección General de Impositiva automáticamente, evitando así los errores de gestión manual.
- Se puede enviar por correo todo tipo de documentación, eliminando papel y reduciendo costos de distribución.
- Es transparente para los usuarios comerciales y clientes.
- Se obtiene la información consolidada en tiempo real.



COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Por medio de diversos canales OSE se comunica con sus clientes y con la comunidad en general:

- Call Center a nivel de todo el país a través del número telefónico 0800 1871 desde teléfono fijo o *1871 desde celulares
- Sitio web del Organismo, www.ose.com.uy
Durante el año el sitio tuvo 1428599 visitas, de estas 665074 fueron usuarios nuevos y tuvo 3116032 visitas a páginas.
- Facebook con 24100 Me gusta
- Twitter con 7355 seguidores
- LinkedIn 1521 seguidores
- Desde 2019 OSE tiene presencia en Instagram
- Canal Youtube
- Correo electrónico info@ose.com.uy
- En el año realizó un total de 1107 comunicados por roturas o trabajos programados que puedan afectar el normal suministro del agua potable. Estos se publican en la página web, en facebook, twitter, se informa por medio del Call Center nacional y se envían a los medios masivos.
- En 2019 implementó dos nuevos canales de comunicación con los clientes:

Whatsapp para denuncia de pérdidas en vía pública en Montevideo. Desde la implantación (Noviembre 2019) ingresaron un total de 177 reclamos por denuncia de pérdida vía Whatsapp.

Para el 2020 se prevé la continuación del servicio y su extensión a todo el país. Por otra parte también ampliará los servicios ofrecidos por este canal incorporando los servicios de aporte de lectura y consulta de deuda.

Comunicaciones de salida en respuesta a reclamos comerciales del cliente vía e-mail. Se elaboraron formatos tipo de carta para las comunicaciones de salida por mail a los efectos de estandarizar las respuestas a los diferentes reclamos y solicitudes ingresados por el cliente. Fueron realizadas 468 comunicaciones de salida por mail lo cual significó un 11% del total de las comunicaciones de salida realizadas para Montevideo en el mes de diciembre.





INDICADORES

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

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	92%	90%
Centro	92%	95%
Litoral Sur	90%	98%
Suroeste	96%	97%
Litoral Norte	96%	100%
Noreste	96%	99%
Total País	93%	96%

Reclamos operativos resueltos sin agua (horas)

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	28,16	24,49
Centro	39,35	39,50
Litoral Sur	64,73	38,15
Suroeste sin UGD	51,50	40,45
UGD	51,30	51,04
Litoral Norte	61,79	50,31
Noreste	64,99	45,74
Total País	43,39	35,22

Reclamos comerciales mensuales cada 1000 conexiones

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	20	21
Centro	14	13
Litoral Sur	8	8
Suroeste	9	10
Litoral Norte	10	11
Noreste	11	11
Total País	14	14

Reclamos operativos mensuales cada 1000 conexiones

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	23	25
Centro	20	19
Litoral Sur	12	12
Suroeste	14	13
Litoral Norte	14	13
Noreste	10	11

Reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	90%	91%
Interior	91%	92%

Porcentaje de trámites personales resueltos en menos de 35 minutos

Regiones/año	2018	2019
Montevideo	80%	86%
Centro	84%	86%
Litoral Sur	87%	89%
Suroeste	81%	78%
Litoral Norte	81%	79%
Noreste	79%	82%
Total País	82%	84%

Tiempo promedio de atención y espera telefónica

Tiempo/año	2018	2019
Tiempo de espera y atención telefónica (minutos)	4,20	4,05

Reclamos mensuales por baja presión de agua cada 1000 conexiones

Regiones/año	2018	2019
Metropolitana	4,05	4,00
Interior	2,70	2,50

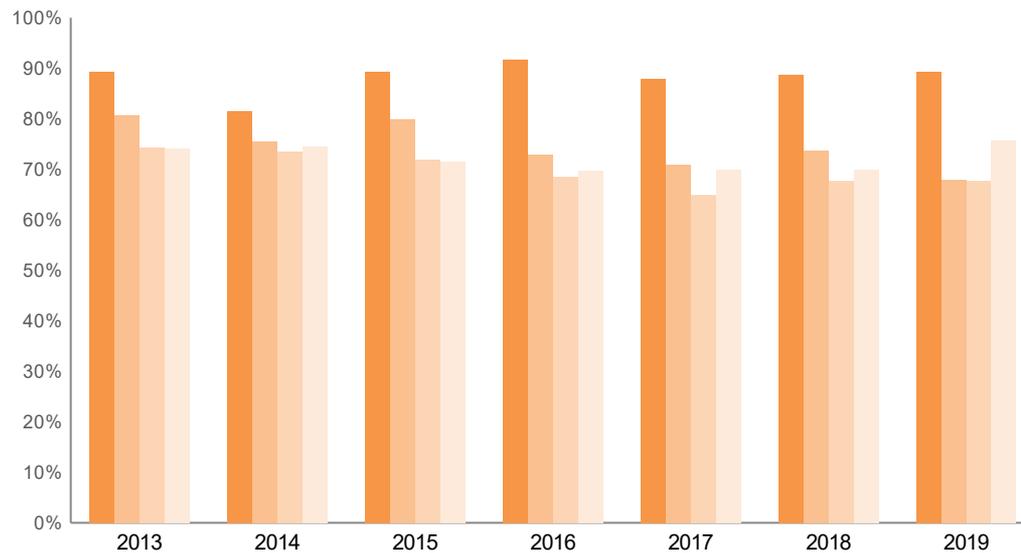
Índice de discontinuidad del servicio – Reclamos mensuales por cortes de agua de más de 6 horas cada 1000 conexiones de agua

Regiones/año	2018	2019
Metropolitana	8,68	10,32
Interior	5,73	5,08





Evolución de la satisfacción de los clientes 2013-2019





Comunidad

EDUCACIÓN Y CULTURA

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE Y RESPONSABLE

OSE tiene un fuerte compromiso con la comunidad, dada su condición de Empresa estatal creada con fines higiénicos, para los que se antepone las razones de orden social a las económicas.

Este compromiso se expande al ámbito educativo puesto que considera esencial contribuir a la formación de ciudadanos responsables. En relación a ello, OSE tiene una larga tradición brindando charlas a escolares principalmente en Montevideo y en algunos centros del interior del país.

Desde el año 1971 visita los centros de estudios para trabajar conceptos tales como:

- Generar conciencia acerca de la importancia que tienen los servicios de agua potable y saneamiento para la protección de la salud y el ambiente.
- Enseñar los procesos de producción de agua potable y de tratamiento de aguas residuales.
- Promover un buen uso y cuidado del agua, de los sistemas de saneamiento y del ambiente.

Esta acción también se fundamenta en normas como la Política Nacional de Aguas, la Ley General de Educación y la Ley General de Protección del Ambiente, todas ellas promotoras de la importancia de la educación para el cuidado del ambiente.

Durante todos estos años la propuesta ha tenido una excelente recepción por parte de los docentes y alumnos, y se ha convertido en una actividad que complementa el programa de Primaria. En el año 2019 se llevaron a cabo 434 charlas, que alcanzaron a unos 20000 niños y niñas.

Con la finalidad de extender esta actividad a todas las escuelas del país, dar la oportunidad de acceder a esta información a todos los escolares y promover en todo el territorio el cuidado del agua y del ambiente, el pasado año OSE creó el Programa Formadores del Agua.

Por medio de este programa, OSE tendrá a funcionarios en cada departamento del interior del país capacitados para visitar eventualmente los centros de estudio y multiplicar así su propuesta.

En el año 2020 el plan piloto del Programa se implantará en Rivera, Cerro Largo y Tacuarembó.





COMITÉ DE GESTIÓN DE BIENES HISTÓRICO-CULTURALES DE OSE

A través de este Comité, OSE procura promover y difundir la historia del abastecimiento del agua corriente en Uruguay. Durante 2019, desarrolló las siguientes actividades:

Archivo histórico digital - En el marco del armado del Archivo Histórico, durante el año 2019 OSE adquirió el software que permite el ingreso de metadatos al acervo de fotografía histórica. Se inició el trabajo de sistematización e ingreso de la información y se continuó coordinando con el Centro de Fotografía de la Intendencia de Montevideo para recibir asesoramiento y utilizar sus equipos para la digitalización de slides históricos de OSE.

Asimismo, el Organismo amplió el espacio disponible en su servidor para agregar sistemáticamente documentación de todo el país al Archivo Histórico Digital.

Reconstrucción de historia de Aguas Corrientes y reinauguración de Casa del Agua - Sistematizó la información de las entrevistas a antiguos pobladores/as de Aguas Corrientes, descendientes de trabajadores y familiares de la Compañía Inglesa y posteriormente de OSE, con los objetivos de profundizar en el relato y obtener el abordaje del Patrimonio Intangible.

En el año 2019 terminó la restauración y puesta en valor de la Casa 1, que fue reinaugurada como "Casa del Agua", Centro de Interpretación que tiene como objetivo completar el relato en cuanto a la historia del abastecimiento agua, con un fuerte compromiso con la comunidad local. La Casa también cuenta con salas de conferencias con equipamiento.

Realizó la búsqueda de fotografías históricas, selección y armado de la muestra fotográfica permanente que se instaló en Casa del Agua. La misma aborda los primeros años de la historia de la Compañía de Aguas Corrientes en manos de ingleses denominada 'Montevideo Water Works Co.' hasta finales de la década de 1940.

Intercambios - Promovió el intercambio con distintas instituciones en la órbita de lo patrimonial. En detalle:

Trabajo conjunto en propuestas con Justine Massey del Programa Hidrológico Internacional,

UNESCO, y la Cátedra UNESCO de Agua y Cultura, respecto al Capítulo LAC de la Red de Museos del Agua.

Participación de OSE en el Primer Encuentro Regional de Museos del Agua LAC, que se realizó en Montevideo y Aguas Corrientes, el 4 y 5 de diciembre de 2019. La Casa del Agua recibió a la delegación participante del Encuentro, dando lugar al intercambio y debate sobre el rol y futuro de los Museos del Agua y la participación de Latinoamérica y El Caribe en la Red Global de Museos.

APOYO A LA CULTURA NACIONAL Y FECHAS INTERNACIONALES

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. En 2019 también se abrió por primera vez desde su restauración la Casa del Agua.

Alrededor de 500 personas realizaron las visitas guiadas por la Usina en la celebración del año 2019.

OSE adhiere todos los años a las celebraciones del Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medioambiente.



INCLUSIÓN SOCIO LABORAL

PROGRAMA YO ESTUDIO Y TRABAJO

Este Programa se logra con la participación de varios organismos estatales desde 2012 y se rige por la Ley N° 19.133. Está dirigido a jóvenes de entre 16 y 21 para que realicen una primera experiencia laboral y adquieran habilidades en un régimen de 4 horas durante 9 meses o un año.

CONVENIO CON DIRECCIÓN NACIONAL DE APOYO AL LIBERADO (DINALI)

El Ministerio del Interior, a través del Patronato Nacional de Encarcelados y Liberados, instrumenta programas enmarcados en la Ley N°18.489. Por medio del convenio firmado en 2015, se le brinda a las personas liberadas una experiencia laboral en las dependencias de OSE.

CONVENIO CON INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL URUGUAY (INAU)

Para que jóvenes de entre 16 y 21 años, atendidos por INAU, logren acceder a un empleo y generen prácticas, se instrumenta un convenio desde el año 2014, también en el marco de la Ley N° 19.133.

PRÁCTICA LABORAL DE LA JUNTA NACIONAL DE DROGAS (JND)

Personas que se encuentren en programas de rehabilitación o se comprometan a realizarlo tiene la posibilidad de trabajar en OSE, en el marco del Acuerdo existente desde 2012 con la JND.

COOPERATIVAS SOCIALES

El Ministerio de Desarrollo Social promueve las cooperativas que realizan los trabajos de regularización en asentamientos que OSE. Estas cooperativas emergen de estos mismos barrios por lo que de esta forma se fomenta la inclusión socio laboral.



COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

La Cooperación Solidaria en OSE es un valor fundamental del Organismo, tanto en materia de asistencia técnica en situaciones de catástrofes a nivel internacional, como de cooperación interinstitucional con otras dependencias del Estado, otras instituciones y la comunidad. Ello tiene por finalidad favorecer la calidad de vida de las personas, con foco particular en el acceso al servicio de agua potable, saneamiento y servicios de salud.

OSE participa en los siguientes espacios de promoción de acciones, proyectos y programas de Cooperación Nacional e Internacional:

GLOBAL WATER OPERATORS PARTNERSHIP ALLIANCE – UN HABITAT

OSE participa de este programa de agua y saneamiento siendo parte de su Steering Committee. En dicho programa trabajan todos los gobiernos adheridos para lograr comunidades inclusivas y sostenibles.

ALOAS –WOP-LAC – América Latina y el Caribe

El Organismo integra esta red continental de operadores públicos y privados de agua y saneamiento desde el año 2011. Entre las actividades que se realizan es destacable la definición de estrategias nacionales y regionales, la revisión de marcos regulatorios y el desarrollo de investigaciones.

CONVENIO CON PLAN DE INTEGRACIÓN SOCIO –HABITACIONAL JUNTOS

En 2019, OSE cumplió 7 años de ayuda ininterrumpida donando su chatarra ferrosa en desuso para fundición y conversión en varillas de hierro para vivienda social.

Mediante este convenio firmado en el año 2012 entre OSE y el Plan Juntos, basado en la Ley N° 18.829 del año 2011 y gestionado dentro de la órbita del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento

Territorial y Medio Ambiente, es posible prestar asistencia y colaboración mutua en soluciones habitacionales para mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables.

Estas donaciones son controladas en el marco de la Ley N° 17.071 por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Nacional y del Tribunal de Cuentas.

PLATAFORMA DE ACUERDOS PÚBLICOS COMUNITARIOS DE LAS AMÉRICAS

Es un conjunto de organizaciones sociales, instituciones públicas, sindicales y sistemas comunitarios de agua que promueven acuerdos de cooperación en Latinoamérica. OSE integra desde su fundación en abril del año 2009 el grupo de Coordinación y la Secretaría Técnica.

La Plataforma plantea una nueva visión de lo público que abarca no solo lo estatal, sino que incluye lo comunitario. El objetivo es la cooperación entre operadores y sistemas de agua públicos y comunitarios de las Américas. Algunos de estos sistemas son autogestionados.

En abril del 2019 se realizó en Medellín un encuentro de sistemas comunitarios de la región, llamado "Horizontes Comunitarios" donde OSE participó como operador público. Participaron sistemas de México, El Salvador, Bolivia, Chile y Colombia.

MECANISMO DE MONITOREO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AGENDA DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES DE NACIONES UNIDAS (SIMORE)

OSE como parte del SIMORE actualiza sus datos en el EPU (Examen Periódico Universal), siguiendo las observaciones y recomendaciones recibidas.

En el software público se realiza el monitoreo de la agenda en materia de derechos humanos. En la web de OSE pueden consultarse los avances en los materiales fundamentales correspondientes.

AGENCIA URUGUAYA DE COOPERACIÓN

El Organismo integra la Agencia Uruguay de Cooperación Internacional (AUCI) desde setiembre de 2015. Ésta busca articular las entidades públicas y para ello cuenta con un software donde se presentan las acciones, los programas y los proyectos de cooperación de entidades nacionales y de otros países.

En la página web de OSE se pueden encontrar las iniciativas de Cooperación.

DONACIONES DE MATERIAL EN DESUSO

OSE continúa donando mobiliario, objetos y materiales en desuso. Primeramente se consulta la necesidad para el reúso a la interna de la empresa a nivel nacional y luego, son destinados a terceros. La Ley N° 17.071 habilita al Organismo a esta práctica y dona hasta el 1% de su ingreso bruto anual.

El grupo de trabajo de donaciones supervisa anualmente el trabajo de los pedidos y la logística empleada para la autorización de los mismos.

Se pone foco especialmente en la inclusión social, la promoción de las buenas prácticas y del bienestar de las niñas, niños y adolescentes del país. Por este motivo, las donaciones van siempre dirigidas a entidades públicas, de corte educativo, social y deportivo.

En caso de no utilizarse los materiales, la Gerencia de Gestión Ambiental da tratamiento al destino final de los mismos.

Este destino es reportado anualmente a la Dirección Nacional de Medio Ambiente (DINAMA).





Provedores

OSE ha contratado 1.184 proveedores durante el año 2019. Las contrataciones se realizan por diversos procedimientos: compras directas (descentralizadas y de suministros), compras por excepción, licitación (abreviada, pública, pública internacional), ampliación de licitación, contrato marco y ampliación de contrato marco.

TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN A PROVEEDORES

En consonancia con los objetivos trazados en 2018, se define un Plan de Acción para abordar en el 2019, la apertura electrónica de ofertas. La misma apunta a prácticas, estrategias y un sistema de gestión eficaz y eficiente en los procedimientos competitivos, brindando una mayor transparencia al proceso. Esta práctica supone el cumplimiento de las leyes y normas, que rigen la contratación.

En tal sentido, se implementa un plan piloto para la apertura electrónica en un llamado a licitación y en una compra directa. Esto implica llevar a cabo una serie de instancias entre las que se encuentran: revisión de procedimientos y desarrollos informáticos; capacitación de las áreas de compras y licitaciones; comunicación oportuna a potenciales oferentes.

El abordaje de las diferentes instancias resultó de gran utilidad para evaluar, por un lado, a nivel interno de la Administración, las funcionalidades del sistema informático empleado y su compatibilidad con los requisitos demandados por la Agencia de Compras y Contrataciones Estatales. A su vez, a nivel externo, y a partir de la reunión informativa acerca del plan a ejecutar con potenciales oferentes, también se puede monitorear el grado de avance de éstos en el empleo y manejo de esta modalidad de cotización.





Cabe destacar, que las instancias de intercambio con los proveedores forman parte de una modalidad de trabajo adoptada por la Gerencia de Suministros, a través de las cuales se busca la retroalimentación de la gestión llevada a cabo, como también, intercambios de opiniones que puedan transformarse en oportunidades de mejora en los procedimientos de contratación.

Por último, finalizada la contratación por licitación, bajo la modalidad de apertura electrónica, se procedió a una la evaluación final de todo el procedimiento con algunos de los proveedores participantes, así como, con funcionarios de la Gerencia. De esta forma se pudo concluir que esta modalidad brindó las garantías de ser un proceso ágil, fiable y que otorga mayor comodidad y transparencia a todas las partes.





Trabajadores/as



La diversidad que presentan los trabajadores/as de OSE es su característica más relevante, y lo que posibilita el desempeño de los cometidos .

Trabajadores/as de OSE

Tipo de contrato	Sexo	Edad			Total
		<30	30 a 50	>50	
Presupuestal	F	44	676	416	1136
	M	74	1076	1167	2317
Cargo Político	F		1		1
	M			2	2
Cargo de Confianza	F		3	1	4
	M		5	5	10
Contrato Trabajo a Término L17.556	F				
	M		2	1	3
Becario	F				
	M	1			1
Becario Primera Exp. INISA	F				
	M	1			1
Becario Primera Experiencia Laboral	F	2			2
	M	2			2
DI.NA.LI. Dir. Nac. Apoyo Liberado	F		4		4
	M	23	22	4	49
Función Pública	F	63	140	2	205
	M	117	202	1	320
Junta Nacional de Drogas	F		1		1
	M	3	11		14
Pasante OSE	F	5	9		14
	M	1	1		2
Pase Comisión a OSE	F		1		1
	M	1	5	2	8
Zafra	F	65	36		101
	M	72	35		107
	T	2			2
Permanente	F				
	M		11	6	17
Molinero	F				
	M			2	2
Total		476	2241	1609	4326



Trabajadores/as tercerizados

Sexo	Cantidad
Femenino	465
Masculino	533
Total	998

Trabajadores/as de UGD

Tipo de contrato	Cantidad
Contrato a término	177
Zafrales	26
Funcionarios de OSE asignados a UGD	14
Tercerizados	17
Total	234

Total de ingresos de funcionarios/as y otros vínculos

Tipo de contrato	Cant. de ingresos
Becario	1
Becario Primera Experiencia INISA	1
Becario Primera Experiencia Laboral INAU	1
Becario Primera Experiencia Laboral	60
Cargo de Confianza	4
Contrato Trabajo a Término L17.556	1
DI.NA.LI. (Dirección de Apoyo al Liberado)	31
Función Pública	163
Junta Nacional de Drogas	19
Pasante "Call Center"	1
Pasante OSE	16
Zafrales	267

Total de bajas de funcionarios/as y otros vínculos

Tipo de contrato	Cant. de ingresos
Becario	3
Becario Primera Exp. Laboral- INAU	6
Becario Primera Experiencia Laboral	56
Cargo de Confianza	4
DI.NA.LI. - Dir. Nac.Apoyo Liberado	39
Función Pública	8
Junta Nacional de Drogas	17
Pasante "Call Center"	27
Pasante OSE	8
Pase Anticipado	1
Pase Comision a OSE	1
Presupuestal	196
Zafrales	255



RELACIONES LABORALES

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN LABORAL

De acuerdo a la Ley N° 15.851 los cargos se encuentran clasificados en distintos escalafones. Dentro de cada escalafón existen categorías.

- A ESCALAFON: TECNICO PROFESIONAL "A"
- B ESCALAFON: TECNICO PROFESIONAL "B"
- C ESCALAFON: ADMINISTRATIVO
- D ESCALAFON: ESPECIALIZADO
- E ESCALAFON: OFICIOS
- F ESCALAFON: SERVICIOS
- Q ESCALAFON: PARTICULAR CONFIANZA
- P DIRECTORES

Los sueldos se pagan en base a la escala salarial de OSE y aumentan las remuneraciones de acuerdo a las pautas del Poder Ejecutivo.

CONCURSOS INTERNOS

Mediante concursos internos OSE, a través del Área Selección y Desarrollo, realizó la provisión de funciones de forma interina, para cubrir los puestos de trabajo libres, con personas que ya integran la Organización. Ello contribuye a la motivación, al desarrollo del funcionariado y fomenta la superación en cuanto a los niveles de competencias personales y técnicas necesarias para el cumplimiento de las funciones.

Estos procesos cuentan con la actuación de personal idóneo del Organismo que actúa en tribunales evaluadores.

Durante el período se realizaron 69 concursos internos para cubrir 100 puestos de la estructura de funciones de diferentes Áreas.

Concursos internos por categorías

Categoría	Concursos
8	2
9	17
10	20
11	7
12	12
13	5
14	4
15	2

Concursos internos por escalafón

Escalafón	Concursos
A	9
B	7
C	24
D	11
E	18



CONCURSOS EXTERNOS

Durante el período se realizaron Concursos Externos a efectos de contratar personal atendiendo a las necesidades de servicio de la Organización. Implicó el ingreso de pasantes y becarios/as en las distintas áreas para realizar tareas propias de la formación recibida o en curso. Estos llamados se realizan a nivel nacional.

Asimismo, se realizó la selección de personal zafral para desarrollar aquellas tareas que se presentan en forma periódica y previsible, pero no permanente, en ciertas épocas del año, siendo el llamado también a nivel nacional, consistiendo la selección en un sorteo.

De la totalidad de puestos que fueron objeto de concursos externos: 26 fueron destinados a personas afrodescendientes en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 19.122 de 21 de agosto de 2013 y 3 puestos fueron destinados a personas transgénero en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 19.684 de 26 de octubre de 2018.

Concursos externos por puesto, escalafón, categoría y puestos a cubrir

Puesto	Escalafón	Categoría	Puestos
Pasantes Abogados/as y Escribanos/as			11
Pasantes Licenciados/as en Trabajo Social			2
Peones/as Zafrales	3	E	252
Peones/as zafrales (Ley N° 19.684)	3	E	3
Pasantes Licenciados/as en Trabajo Social			2
Becarios/as Ingeniería Civil			1
Pasante Maestros/as			3
Pasantes Licenciado/a en Trabajo Social			1

DESVINCLACIÓN LABORAL

La destitución de un funcionario presupuestado se realiza solamente por medio de un sumario administrativo. Este procedimiento disciplinario permite que la persona disponga de mecanismos legales para un proceso justo.

De acuerdo al artículo 21 de la Ley Orgánica de OSE 11.907: *"Los funcionarios de la Administración de Obras Sanitarias del Estado podrán ser destituidos por ineptitud omisión o delito. La destitución deberá resolverse previa la instrucción de sumario administrativo con intervención de la Comisión Asesora y fundándose en las resultancias del mismo..."*

Además, según el artículo 184 del Reglamento sobre el Procedimiento Administrativo y el Procedimiento Disciplinario, *"En todos los casos que la Gerencia Jurídico Notarial o Asesoría de Directorio hayan tipificado falta muy grave y propongan la destitución, o el funcionario hubiere solicitado su pase a la mencionada Comisión, el expediente deberá remitirse por Secretaría General a la Comisión Asesora de Promociones, Faltas y Seguridad Industrial. Esta Comisión deberá pronunciarse dentro del plazo establecido en su Reglamento de Funcionamiento..."*

La Comisión, creada en la Ley Orgánica de OSE, está compuesta por siete miembros, con doble número de suplentes: 3 Delegados del personal técnico administrativo, 3 Delegados del personal obrero y un Delegado del Directorio, que no puede ser miembro del mismo. Entre sus cometidos está informar al Directorio, en todas las cuestiones relativas a despidos, sanciones o traslados, cuando el Directorio o el interesado lo soliciten.

En 2019 fueron sancionados por faltas administrativas graves 51, de los cuales cinco tienen propiciada la destitución, tres se destituyeron y hubo un caso de rescisión de contrato. Los motivos en los diferentes expedientes fueron: inasistencias, abandono de tareas, omisiones, conexiones irregulares y abastecimiento irregular de agua, trato inadecuado y/o comportamientos irrespetuosos, uso indebido de locomoción oficial, omisión de registro de tarjeta y marcas a otros funcionarios, prohibición del artículo 16 del RIP y violaciones a normas sobre sustitución de medidores por Plan de Cambio de Medidores.

COMUNICACIÓN INTERNA

Para llegar a todo el funcionariado con la información relevante, OSE dispone de diversos canales de comunicación que llegan a sus instalaciones dispersas en el territorio del país.

Los medios digitales son los utilizados en su mayoría dado que todo del funcionariado tiene usuario para acceder al correo corporativo y a la intranet. Estos últimos sirven de soporte para difundir la información institucional en distintos formatos. Asimismo, se cuenta con carteleras tradicionales en la mayoría de los edificios y cartelera digital en el edificio principal debido a la gran circulación de trabajadores/as.

Además el recibo de sueldo, las solicitudes de médico y las evaluaciones del personal se realizan por medio de la intranet.

También, existen 10 salas de video conferencia para facilitar capacitaciones y reuniones. Estas se encuentran en Montevideo y en los departamentos donde están ubicadas las sedes de las gerencias regionales: Salto, Rivera, Colonia, Maldonado y Canelones.

La comunicación interna es la herramienta fundamental utilizada para el apoyo a la gestión y la realización de campañas de sensibilización hacia los/as trabajadores/as.

ESTUDIOS DE CLIMA LABORAL

A solicitud de diferentes áreas o por disposición de la Administración se realizan estudios de clima laboral a cargo de profesionales del Área Selección y Desarrollo. Éste permite, a través de intervenciones con el personal, conocer la percepción general de un área sobre la organización del trabajo y sus relaciones en un momento concreto. La finalidad es promover condiciones de trabajo favorables para el funcionariado, como así también cumplir con los objetivos de la organización.





SISTEMA DE RETRIBUCIÓN VARIABLE (SRV)

Siguiendo con los lineamientos establecidos en el Acuerdo firmado entre las autoridades de OSE y FFOSE, ratificado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el mes de noviembre de 2013, se implantó el Sistema de Retribución Variable.

Para el ejercicio 2019, la ponderación de cada bloque de indicadores (Institucional, Sectorial A, sectorial B, sectorial C e Individual) fue la siguiente:

Desempeño institucional	30%
Desempeño sectorial	50%
Sectorial A	21%
Sectorial B	20%
Sectorial C	9%
Desempeño individual	20%

Región/Gerencia	Total Sectorial (A+B+C) Máximo 50	Institucional Máximo 30	Total Sectorial + Inst. Máximo 80
Litoral Sur Técnica	39.70	21.97	61.67
Litoral Sur Comercial Operativa	41.00	21.97	62.97
Litoral Sur Administrativa (SYL)	36.16	21.97	58.13
Litoral Norte Técnica	39.70	21.97	61.67
Litoral Norte Comercial Operativa	41.00	21.97	62.97
Litoral Norte Administrativa (SYL)	36.16	21.97	58.13
Noreste Técnica	39.70	21.97	61.67
Noreste Comercial Operativa	41.00	21.97	62.97
Noreste Administrativa (SYL)	36.16	21.97	58.13
Centro Técnica	41.20	21.97	63.17
Centro Comercial Operativa	42.50	21.97	64.47
Centro Administrativa (SYL)	37.66	21.97	59.63
Sureste Técnica	39.70	21.97	61.67
Sureste Comercial Operativa	41.00	21.97	62.67
Sureste Administrativa (SYL)	36.16	21.97	58.13
UGD Técnica	48.70	21.97	70.67
UGD Comercial Operativa	50.00	21.97	71.97
UGD Administrativa (SYL)	45.16	21.97	67.13
Gerencia Técnica Metropolitana	44.20	21.97	66.17
Gerencia de Operaciones Técnicas	45.50	21.97	67.47
Gerencia de Medición, Lectura y Servicios Nuevos	45.50	21.97	67.47
Gerencia de Facturación y Control de Irregularidades	45.50	21.97	67.47
Gerencia de Gestión de Clientes	45.50	21.97	67.47
Directorio (con sus gerencias y áreas dependientes)	39.98	21.97	61.95
Gerencia General (con sus gerencias y áreas dependientes)	44.43	21.97	66.40
SGGSYL (con sus gerencias y áreas dependientes)	39.91	21.97	61.88
SGGCO (con secretaría, apoyo y staff)	44.75	21.97	66.72
SGGT (con sus gerencias menos GTM, secretaría,	43.45	21.97	65.42



DIÁLOGO SOCIAL

La Ley de Negociación Colectiva N° 18.566 del año 2009 regula las relaciones laborales en el sector público y reconoce el derecho a la negociación colectiva a todos los funcionarios del Estado. Este es el marco legal de la Federación de Funcionarios de OSE constituida en el año 1955.

La Federación participa en distintas comisiones bipartitas en representación del funcionariado: Comité de Género, Comisión de Normas Presupuestales, Comisión de Áreas Estratégicas, Comisión de Relaciones Laborales y la Comisión de Salud Laboral que tiene integrada a la Mesa de Salud y Seguridad Ocupacional (SYSO).

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

EQUIDAD DE GÉNERO

En el año 2019 OSE, dio cumplimiento a la normativa que establece cupos laborales para personas trans (Ley N° 19684), e ingresaron tres personas en modalidad zafral. Para ello el Área de Equidad de Género coordinó talleres de sensibilización dictados por Técnicos de la Dirección Nacional de Promoción Sociocultural del Ministerio de Desarrollo Social, para personal de las Gerencias de Capital Humano, Servicios Generales, Operaciones Técnicas y el área Técnica de Artigas.

También trabajó en conjunto con la Gerencia de Capital Humano para que los formularios de Datos del personal contemplaran la perspectiva de género.

El Área realizó un relevamiento de necesidades de Salas de Lactancia conforme a la normativa vigente. Para su implantación se encuentra trabajando la División de Arquitectura y las distintas Gerencias con el Asesoramiento del Área de Equidad de Género y de la Gerencia de Capital Humano.

Igualmente, siguió trabajando en el fortalecimiento del trabajo en red y capacitación en la temática, a quienes forman parte de la Red de referentes en Género, la cual tiene un integrante por departamento. Además, continuó asesorando a las distintas Gerencias que así lo requirieron, orientando al funcionariado en situaciones puntuales y derivando a los diferentes ámbitos competentes.

Modelo de Calidad

El Comité de Calidad con Equidad de Género continuó trabajando en la adecuación de los procesos para poder comenzar a certificar conforme a la última versión del Modelo de Calidad con Equidad de Género. Para lograr que la perspectiva de género permee, esta versión propone la certificación a nivel de toda la Organización.

Para ello se trabajó en conjunto con el equipo asesor del Modelo de Calidad con Equidad de Género. La certificación a nivel de Empresa está pendiente de propuesta de fecha por parte de INMUJERES.

Comisión Asesora de Prevención y Actuación en materia de Género, Acoso y Discriminación

Se trabajó en la difusión de la nueva Comisión, cometidos y competencias, así como en los nuevos procedimientos de actuación en materia de acoso sexual laboral, inequidades de género y discriminación.

En tal sentido, para que todo el personal que trabaja en el Organismo pueda acceder fácilmente a los formularios de denuncia y cuente con toda la información del Área de Equidad de Género y de la Comisión, se puede acceder desde la intranet y la web.

También se realizaron talleres en diversos departamentos a efectos de prevenir y desalentar los comportamientos de acoso sexual, inequidades de género y discriminación en el ámbito laboral.

En el año 2019 se presentaron y se sustanciaron 18 casos ante la Comisión.



PROTECCIÓN SOCIAL

BENEFICIOS

El funcionariado de OSE goza de diversos beneficios como la partida por nacimiento, partida por matrimonio, asignación familiar y hogar constituido. A su vez, el medio horario que se aplica luego de la licencia maternal puede ser de hasta nueve meses, mediante un certificado médico que acredite la lactancia.

Asimismo, se liquida durante la Licencia Maternal y la Licencia por Adopción, el pago del promedio de los ingresos variables percibidos en los últimos 12 meses anteriores al mes de inicio de las mismas.

Durante el año 68 funcionarios gozaron de la Licencia por Paternidad. Hubo también 48 solicitudes de Licencia Maternal.

También, se otorga una Licencia Especial de 10 días hábiles, corridos, por año y no acumulables, a todo el funcionariado del Organismo en caso de enfermedad grave de familiares directos en primer grado de consanguinidad ascendente y descendente, así como del cónyuge o concubino, siempre que éstos requieran, según certificación médica, del necesario e imprescindible cuidado del funcionario

Por otra parte, en caso de enfermedad que sea consecuencia del parto, la funcionaria tiene derecho a una prolongación del descanso puerperal cuya duración será fijada por el Servicio Médico de OSE. En caso de nacimientos múltiples, pretérminos o con alguna discapacidad, la Licencia por Maternidad es de dieciocho semanas.

En 2019 se aprobó una licencia especial para padres/madres de personas con discapacidad.

COMISIÓN HONORARIA ADMINISTRADORA DEL FONDO DE SEGURO DE SALUD PARA LOS FUNCIONARIOS DE OSE (CHASSFOSE)

Chassfose es la institución pública no estatal que se encarga de brindar servicios de salud complementarios a funcionarios/as y familiares y jubilados de OSE. Además, administra el Centro de Recreación Paso Severino ubicado en el departamento de Florida.

Mejoras en la gestión

La optimización de recursos humanos llevó a contar con una plantilla de funcionarios fijos, pasantes y contratos a término en Montevideo y Paso Severino. Se está diseñando la reorganización del trabajo, la evaluación de desempeño y un plan de capacitación.

Otras mejoras con el fin de hacer más eficiente la gestión corresponden a la creación de un proyecto borrador de reglamento de viáticos, un reglamento con criterios de elección de proveedores y respectivos pagos y generar mayor rentabilidad de la cartera de inversión en conjunto con buscar oportunidades de inversión a futuro.

Beneficios incorporados

Apoyo económico a jubilados para la adquisición de CPAP (dispositivo mecánico utilizado para apneas).

Consecución de primeras intervenciones quirúrgicas en Hospital de Ojos "Saint Bois".
Convenios celebrados con: Emergencia Española Móvil, Servicio de Acompañantes Familia, Audical Audífonos y Hearing Audífonos.

Se revisaron los convenios vigentes referentes a salud bucal, COFI y Reddentis, incluyendo mismo tratamientos gratuitos para beneficiarios de Montevideo e interior del país, así como 40% de bonificación a tratamientos no gratuitos para funcionarios y sus familiares.



Centro de Recreación Paso Severino (CRPS): una apuesta al turismo natural y social

Chassfose apunta al fortalecimiento de vínculos en la zona de influencia, con actores zonales y con experiencias turísticas de diversa índole que persiguen el cometido de consolidar el circuito local Paso Severino, 25 de Mayo y Cardal. Las actividades realizadas fueron:

Presencia en eventos como Fiesta de la Leche, Feria Verde, Festejos de aniversario de Isla Mala y Feria de las Mendozas

Entrega de estadias obsequio a instituciones como Hogar de Ancianos y Club Deportivo Mejoral (de 25 de Mayo ambos), Teletón, Escuela de Berrondo y Carnaval 25 de Mayo.

Se coordina con organismos estatales para la prestación de servicios a aquellos que están relacionados con el ámbito ambiental, social o turismo:

- MINTUR: paquete turístico con eje temático en Ruta 5
- DINAMA: préstamo de sala de actos sin costo para proyecto de reforestación del Santa Lucía Chico
- MIDES/INJU: renovación convenio
- BPS: inicio de contacto para registro de CRPS como proveedor de turismo social
- INIA "Las Brujas": asesoran en poda y mantenimiento de especies del Guayabo del país

La apuesta en el posicionamiento de CRPS como destino natural basada en el área de monte nativo compuesta por una flora y fauna diversa crece año a año. Se promocionan paseos por las galerías del monte, se ofrece avistamiento de aves y se participa en el diseño del Circuito Turístico de la "Ruta de la Miel" con los pueblos de 25 de Agosto y Cardal. También se organizó la "Primera Fiesta Nacional del Guayabo" junto con el Departamento de Desarrollo Sustentable de la Intendencia de Florida y se avanza en la reforestación de la ex área Zoo con especies autóctonas.

Continúan los esfuerzos en desestacionalizar la demanda con eventos y acciones promocionales en fechas puntuales, a saber; Ciclo "Fogones del Severino" con músicos nacionales, promoción de vuelos en parapente, ferias artesanales en diferentes momentos del año con productores de la zona,

entre otros. Asimismo, se trabajó el segmento “Turismo de Eventos y Reuniones” con varias empresas privadas.

El ejercicio 2019 mostró un incremento en el ingreso por concepto de ventas del 12.98% con respecto al ejercicio 2018, manteniéndose la tendencia de aumento en los ingresos por concepto de venta.

JARDIN DE PRIMERA INFANCIA

El Jardín de Primera Infancia tiene una larga tradición dentro del Organismo y para los funcionarios padres y funcionarias madres de Montevideo es el beneficio máspreciado. Se encarga del cuidado de los niños y niñas de 0 a 3 años durante la jornada laboral de sus padres desde hace 47 años.

Es inspeccionado por el Ministerio de Educación y Cultura dado que está inscripto en este.

Para el ingreso al Jardín se realizan estudios socioeconómicos cuando el número de inscriptos supera la cantidad de cupos existentes.

En 2019 el equipo docente de 14 personas atendió a un total de 64 niños y niñas. Se trabaja en el aprendizaje y socialización por medio de una dinámica diaria planificada dentro de la cual se incluyen actividades recreativas y didácticas para los niños y sus familias.

Asimismo, el Servicio de Salud trabajó con el Jardín a través de sus médicos y psicólogos en la atención y control de los niños y niñas.

PROMOCIÓN SOCIAL

El Organismo desarrolla actividades orientadas al bienestar del funcionariado integrando aspectos de su vida familiar y social a su desempeño laboral.

Durante el año 2019 trabajó en las siguientes temáticas:

- Estudio socio económico a familias inscriptas en el Jardín de Primera Infancia.
- Acompañamiento y asesoramiento a funcionarios accidentados laboralmente.
- Apoyo, acompañamiento y contención a funcionarios que participan en el Programa de prevención integral de consumo problemático de alcohol y drogas. También gestión de gastos de locomoción y alimentación de los funcionarios en el Programa.
- Derivación responsable en situaciones de violencia doméstica.
- Registro y seguimiento de funcionarios con hijos que tienen discapacidades.





SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Dadas las prácticas industriales, comerciales y administrativas inherentes a la actividad de OSE, se trabaja para abordar la salud de los trabajadores y trabajadoras desde distintos enfoques.

SALUD OCUPACIONAL

Para el cuidado y promoción de la salud se realizaron las siguientes actividades:

Exámenes preventivos

Respecto a la obligatoriedad de los exámenes preventivos de acuerdo al riesgo laboral, establecidos en la Ley 16.074 (Cap. IV Art. 43), Ley 11.577 de Industrias Insalubres (Art. 5º y 6º) y Ley 19.196 de Responsabilidad Penal Empresarial, se realizaron los siguientes controles de Salud:

Evaluación médico psicológica y el control audiométrico por exposición laboral a ruido en las Usinas y Plantas de Tratamiento de: San José, Maldonado, Artigas, Paysandú, Colonia, Flores, Tacuarembó, Salto, Treinta y Tres, Rocha y Lavalleja a un total de 201 trabajadores.

Valoración médico psicológica y control audiométrico, por exposición a ruido en las PTAR de: Artigas, Lavalleja, Tacuarembó y Rocha de un total de 28 trabajadores.

Los mismos controles se realizaron en Servicios Exteriores de Colonia y Salto a 7 trabajadores.

Se derivaron dos funcionarios para su estudio en el BSE.

Exposición a productos químicos

En referencia a la manipulación de productos químicos Ordenanza 145 del MSP, los utilizados no tienen indicador biológico para su control. Acerca del Decreto 307, sobre las medidas preventivas para su utilización, se desarrolla la capacitación de los trabajadores.

Maternidad

En cuanto a la maternidad y lactancia se cumple con la reglamentación vigente determinada en la Ley 19.313 y Ley 17.215, referido al trabajo nocturno y a los cambios temporarios de lugar de trabajo para protección de la mujer durante la gestación y la lactancia.

Programa de prevención integral de consumo problemático de alcohol y drogas en el ámbito laboral

El Programa de prevención de drogodependencias funciona desde el año 2008 con el objetivo de identificar casos de drogodependencia para luego brindar tratamiento.

Ello lo hace posible los convenios firmados con la Junta Nacional de Drogas y con la Federación de Funcionarios de OSE.

La expresión de esta problemática se realiza mediante distintas formas: a demanda del involucrado, a solicitud de su jefatura, en una entrevista con un profesional del Área Salud Ocupacional y por medio de la solicitud de intervención de un familiar, un compañero, la FFOSE o el Área Promoción Social.

Los casos son derivados para su abordaje a la Unidad de Asesoramiento Integral del Hospital de Clínicas.

Los seguimientos los realizan desde el propio Hospital y desde Salud Ocupacional de OSE, e incluyen un informe de evaluación laboral realizado por el/la jefe/a del trabajador/a ingresado al Programa.

Se mantiene en seguimiento dentro del Programa a 12 trabajadores.



Programa de control de tabaquismo

A través de la Policlínica de Cesación Tabáquica en el local central de OSE, se asiste a fumadores desde el año 2005. Las acciones funcionan enmarcadas en el Programa Nacional para el Control del Tabaco y el Convenio Interinstitucional entre OSE y el Fondo Nacional de Recursos.

El equipo de profesionales integrado por doctores y psicólogos atiende a todo el personal de Organismo, en todas sus modalidades de contratación, que transitan esta problemática.

Al año 2019 la Policlínica cuenta con 23 pacientes en el programa. Los resultados de cesación mayor al periodo de 1 año, se ajustan a los valores generales previstos que oscilan en un 35%.

Servicio Odontológico

El servicio existe hace más de 40 años y fue creado para atender a funcionarios/as en actividad que desempeñan tareas en Montevideo, a sus familiares (cónyuges e hijos hasta 21 años) y a jubilados.

El trabajo del año 2019 implicó:

- Un total de 2.345 prestaciones efectivamente realizadas. Correspondieron a Urgencias 181, de las cuales el 50 % de los casos fueron funcionarios (el otro 50% a familiares) que al ver solucionadas sus situaciones, volvieron a sus labores.
- Cumplimiento de 1.780 consultas que incluyeron variedad de trabajos (profilaxis, prótesis, extracciones, restauraciones, etc.)
- Realización de 250 fichas odontológicas, siendo 210 para juntas médicas y 40 para ingresos de funcionarios y/o pasantes.
- Atención a 134 solicitudes que correspondían a pacientes jubilados entre los que se incluyen todo tipo de prestaciones.

- El total de las certificaciones médicas de origen odontológico incorporándose además las solicitudes de licencia odontológica del interior.
- Derivaciones correspondientes a especialidades.
- Solicitud de estudios paraclínicos.

SEGURIDAD OCUPACIONAL

El área Seguridad Ocupacional desarrolla actividades para prevenir y disminuir los daños que se pueden producir en la salud del trabajador durante su ejercicio laboral. En el año 2019 trabajó en las siguientes acciones:

- Plan de Gestión de Riesgos.
- Inspecciones de seguridad sobre condiciones edilicias e instalaciones de locales: 22.
- Inspecciones de equipos contra incendios: 71.
- Seguimientos e informes técnicos: 22.
- Verificación en el cumplimiento de la AST: 32 en Montevideo e Interior.
- Entrenamientos con equipos de Protección Personal: 9 con personal que utiliza Cloro Gas.
- Investigación de accidentes por su severidad: 6.
- Capacitaciones:
 - Riesgo eléctrico: se capacitaron a 132 trabajadores.
 - Uso de extintores: 14 charlas.
 - Charlas sobre seguridad: 29 con una asistencia de 170 trabajadores.
 - Talleres de sensibilización en seguridad: 50
 - Trabajo en la elaboración de diferentes procedimientos e instructivos.



Mesa SYSO

Por medio del acuerdo establecido en 2003 entre OSE y la Federación de Funcionarios de OSE (FFOSE) se constituyó la Comisión Bipartita de Seguridad y Salud Laboral. Enmarcada en esta Comisión se creó la Mesa SYSO. Ésta tiene por finalidad fomentar a través de la información, el conocimiento de condiciones seguras de trabajo y el cuidado de la salud al momento de desempeñar una tarea.

La Mesa SYSO tiene cuatro sub-comisiones de trabajo encargadas de promover la formación, analiza la necesidad de herramientas y vestuarios de la organización, comunicación de normativas y acciones, y por último propiamente la salud y seguridad.

Durante el año 2019 la Mesa SYSO desarrolló las siguientes actividades:
Implementar mecanismos de comunicación interna basado en la creación de un espacio dentro de la intranet de OSE, para de esta forma llegar a la mayoría de los trabajadores con los temas que trata la Mesa SYSO.

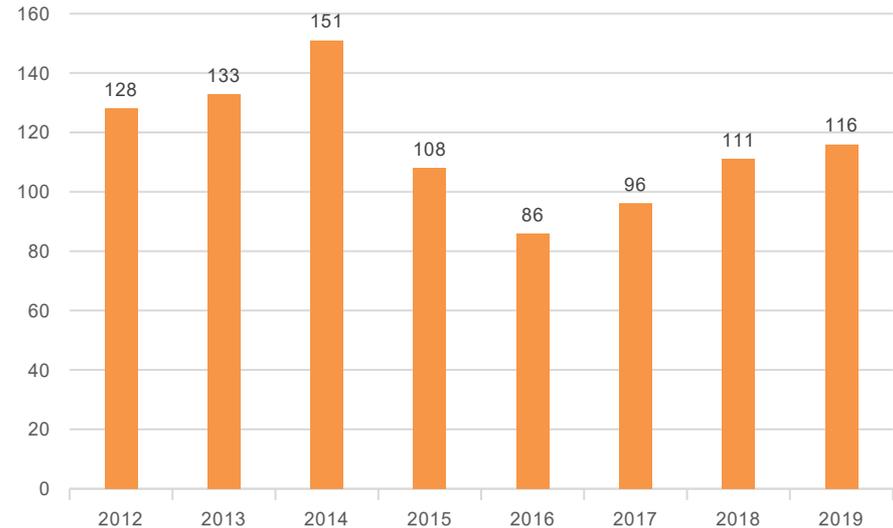
Videokonferencias para los Delegados SYSO, Gerentes Regionales del Interior y demás funcionarios con personal a cargo a los efectos de informar y concientizar sobre la importancia de la seguridad y salud, así como los cometidos de la Mesa SYSO.

Confeción de una encuesta con el objetivo de identificar la percepción de los trabajadores en relación a la prevención en materia de seguridad y salud ocupacional en su puesto de trabajo.

Construcción de Indicadores de Gestión que permitan valorar la situación de la Organización en el momento actual sobre prevención, a los efectos de proponer mejoras a las áreas respectivas.

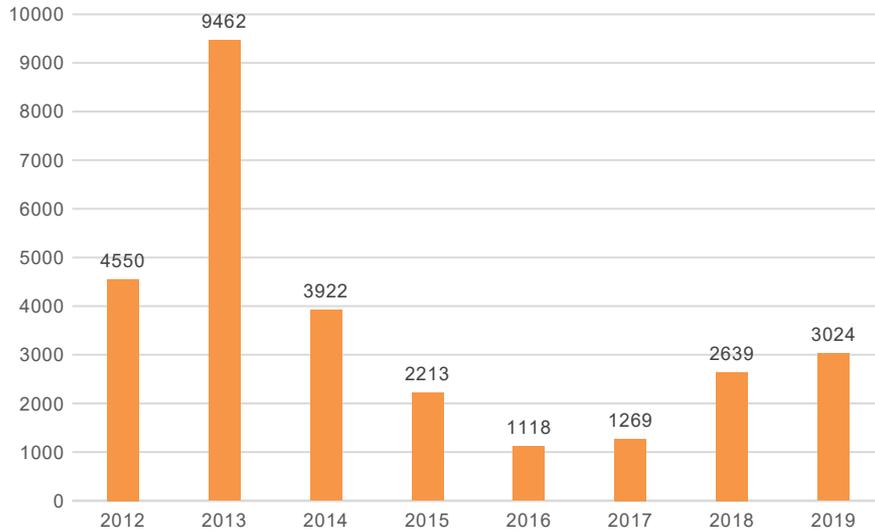
Coordinación con el área de Capacitación del Organismo para la realización y dictado de un curso en U.N.I.T. para Delegados de la Mesa SYSO

Accidentes denunciados

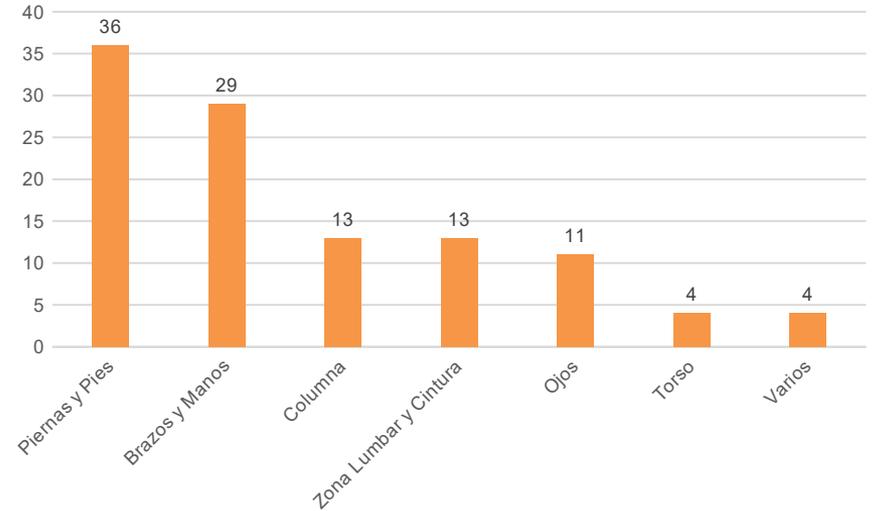




Días perdidos



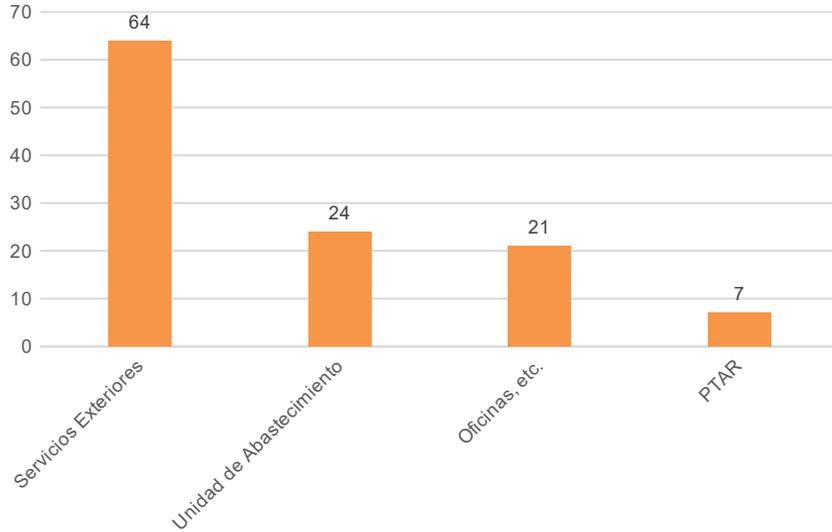
Accidentes según zona del cuerpo





Accidentes según el riesgo

Accidentes por área de trabajo





DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN

CAPACITACIÓN

La sección Capacitación promueve, desarrolla y coordina la formación del capital humano. Durante el año 2019 las principales actividades fueron:

Plan Anual de Capacitación

Este Plan es confeccionado con el apoyo de los coordinadores, jefes y el aval de cada gerencia. Tiene por alcance a todos/as los/as funcionario/as de OSE incluyendo la Unidad de Gestión Desconcentrada y el personal contratado/tercerizado en caso que corresponda.

Se trabajó con la planificación y ejecución de actividades formativas internas y externas durante todo el año de acuerdo al relevamiento de necesidades del año 2019. También se cumplió con las actividades correspondientes a las contingencias surgidas.

Se apoyó a todas las áreas de la Organización que lo solicitaron en temas educativos y logísticos para cumplir con los planes requeridos por la Organización, a destacar:

El dictado de talleres, por parte de la Gerencia Jurídico Notarial, para todo el país en temáticas de Ética Pública, Acoso Moral Laboral, Reglamento Interno de Personal y Reglamento sobre Procedimiento Administrativo y Disciplinario.

Plan de Seguridad de Agua llevado adelante por la Gerencia de Agua Potable.

Acreditación de Saberes

Se cumplió el 100% de las acciones previstas para esta actividad la que incluyó la formación de los operadores de las plantas con Lodos Activados de Regiones Noreste y Sureste. Total 45 funcionarios

Matriz de formación

Se continuó elaborando la matriz de formación para el escalafón técnico (categoría 9 a la 12 inclusive)

Otros

Participación activa en la comisión de las Mesa SYSO 2019 (seguridad y salud ocupacional)
Apoyo al área de Selección y Desarrollo en el desarrollo de talleres para fortalecer la comunicación en la Evaluación de Desempeño a nivel país.

Total de funcionarios de OSE en 2019	3997
Personas capacitadas	2197
Hombres	1367
Mujeres	830
Horas totales alumnos	48502
Promedio de horas capacitación por funcionario	12
Total gastos de capacitación	5.890.195
Inversión por funcionario en capacitación	1.474

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño se realizó manteniendo el sistema de competencias y la reglamentación vigente desde el año 2017.

Esta quinta edición, también mantuvo la asociación de resultados con el pago del Salario de Remuneración Variable (SRV).

Asimismo, los resultados de la evaluación mantienen el impacto en el puntaje de la valoración de trayectoria laboral de los concursos internos.

Previo a la evaluación se brindaron instancias de formación a evaluados y evaluadores haciendo énfasis en los distintos procesos y procedimientos que toman en cuenta los resultados de la evaluación, con el objetivo de informar sobre la importancia del sistema y concientizar sobre la relevancia de realizar evaluaciones bajo los criterios definidos por la Administración.

De un total de 4113 funcionarios y funcionarias, fueron evaluados/as 3875. Se anularon 146 formularios por no haber cumplido con los 120 días efectivos de labor exigidos para estar comprendidos en el sistema. Finalmente 92 funcionarios/as no fueron evaluados/as.



A blue-tinted landscape photograph. In the upper left, a bright sun is partially obscured by a thin layer of clouds. Below the sun is a body of water with gentle ripples. In the foreground, several tall reeds with feathery heads are silhouetted against the background. A semi-transparent white wave-like shape is overlaid on the bottom right, containing the word "Ambiente" in white text.

Ambiente

GESTIÓN AMBIENTAL

OSE tiene como política ambiental realizar sus actividades de acuerdo con el principio de sustentabilidad ambiental, respetando siempre la salud y la calidad de vida de la población.

Para ello está comprometida a desarrollar su gestión ambiental orientada a prevenir y mitigar los impactos ambientales, a integrar la dimensión ambiental en todas las etapas de los proyectos desde el diseño hasta la clausura, a realizar un consumo eficiente y eficaz de recursos y a adecuar en forma continua y gradual sus instalaciones.

Esta política asumida por el Directorio de OSE representa el nivel más alto de compromiso que luego se procura bajar a las áreas operativas para su implementación efectiva.

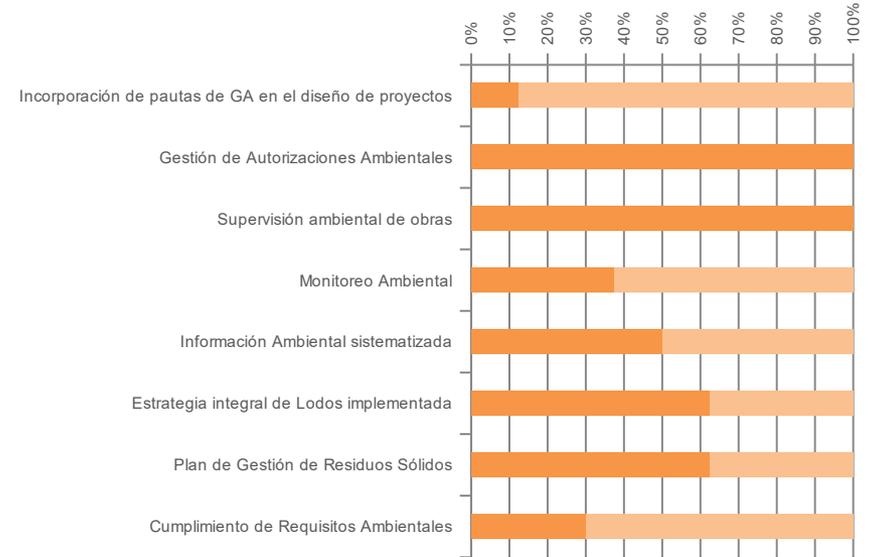
EVALUACIÓN GENERAL

Semestralmente OSE actualiza el Índice Ambiental definido en el marco del proyecto OSE Sustentable y Eficiente que, si bien hace foco en las actividades vinculadas a dicho proyecto, se toma como referencia para evaluar el avance en algunos temas muy relevantes de gestión ambiental. A continuación se presenta detallado el valor de este índice a diciembre 2019:

Componentes del PGA		Avances a Diciembre 2019 (Indicador)	Metas a Diciembre 2020 (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.	Las guías se encuentran implementadas en el diseño de al menos el 60% de los proyectos (Se verifica con la ficha ambiental, FA)	8
	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	La GGA realiza todas las CP del Decreto 349/2005 y es contraparte de todos los EsIA	10
2. Consolidación de la GA de las Obras	Supervisión ambiental de obras	Se audita y se verifica que todas las obras en ejecución que ameritan PGA-C lo implementen adecuadamente	Se realizan auditorías a todas las obras de OSE que lo ameriten. (resultados de auditorías a todas las obras; informes trimestrales de seguimiento obtenidos del Sistema Integral de Información Ambiental)	10
3. Consolidación de la GA de Operación	Monitoreo Ambiental	El Plan de Monitoreo Ambiental de servicios de Saneamiento (PMAS) para efluentes y curso se cumple en más de 90%.	Existe un plan de monitoreo ambiental que incluya al menos el 80% de todas las matrices que ameriten y se implementen acciones mitigatorias y/o correctivas	8
4. Consolidación del Manejo de Información Ambiental	Información Ambiental sistematizada	Se encuentran operativos los módulos de la base de datos ambientales de normativa, autorizaciones y obras y se mantienen actualizados los registros.	El sistema se encuentra perfeccionado, con las mejoras que fueron identificadas durante su instrumentación implementadas y/o con otros módulos incorporados	10



Componentes del PGA		Avances a Diciembre 2019 (Indicador)		Metas a Diciembre 2020 (Meta)	
5. Consolidación de la Gestión de Residuos Sólidos	Estrategia integral de Lodos implementada	Finalizó el Plan Estratégico de Lodos de OSE y se presentó a técnicos y autoridades de OSE	8	Estrategia de Gestión Integral de Lodos aprobada.	8
	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. Existen 8 PTAR con Planes de Gestión de Residuos aprobados. Para dar seguimiento a los planes de gestión se presentan anualmente a DINAMA las declaraciones juradas sobre la generación de Residuos Sólidos de las PTAR y USINAS de OSE	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 80% de las instalaciones	8
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.)	3	Implementado 100% Sistema de Seguimiento de Requisitos Ambientales con FE	10
OSE TIENE E IMPLEMENTA EL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL		INDICE AMBIENTAL	48		72



Actualmente; se está considerando una revisión de este Índice Ambiental y sus metas para adecuarlo a los cambios en la planificación de los últimos 5 años.



AUTORIZACIONES AMBIENTALES

OSE inicia los trámites de Autorizaciones Ambientales Previas (AAP) ante el MVOTMA/DINAMA mediante la presentación de Comunicaciones de Proyecto y luego contrata, cuando corresponde, a consultoras para realizar los Estudios de Impacto Ambiental respectivos. Una vez obtenidas las autorizaciones OSE hace el seguimiento y procura el cumplimiento de las condiciones establecidas en las respectivas autorizaciones.

En el marco del trámite de Autorizaciones Ambientales Previas (AAP) se presentaron durante el año 2019:

Comunicaciones de Proyecto para los proyectos de plantas de tratamiento de aguas residuales en Libertad, Paysandú, Fray Bentos y Mercedes y para el proyecto de colector y pozo de bombeo Descarga en la ciudad de Salto.

Solicitudes de Autorización Ambiental Previa para los proyectos de plantas de tratamiento de aguas residuales en San Carlos y en Florida.

SEGUIMIENTO AMBIENTAL DE OBRA

OSE procura el cumplimiento de sus objetivos de gestión ambiental durante las obras a través de la incorporación de especificaciones de gestión ambiental y la exigencia de Planes de Gestión Ambiental de Construcción (PGA-C) en los pliegos licitatorios, y luego mediante el seguimiento y control del cumplimiento de los PGA-C. Trimestralmente se evalúa la gestión ambiental de cada obra conjuntamente entre la Dirección de Obra y técnicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y se proponen mejoras y acciones correctivas. La colaboración entre estas dos áreas, que se procura desarrollar en forma permanente, resulta imprescindible para asegurar alcanzar los objetivos planteados.

MONITOREO DE EFLUENTES DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

El principal aspecto ambiental de las actividades de OSE son los efluentes de plantas de tratamiento de aguas residuales y de vertidos directos, y para controlar la calidad de los mismos OSE implementa un Plan de Monitoreo Ambiental de Servicios de Saneamiento (PMAS) que abarca la casi totalidad de los servicios de OSE. El PMAS se revisa y actualiza casi todos los años para ajustar las características de los muestreos y para incluir nuevos servicios.

En 2019 OSE cumplió con la realización de más de 95% de los análisis de efluentes planificados en el PMAS y en la tabla siguiente se presenta un resumen de los resultados obtenidos:

Parámetro	Considerando vertido directo			Sin considerar vertido directo		
	Nº que cumple normativa	Nº total de muestras	Porcentaje	Nº que cumple normativa	Nº total de muestras	Porcentaje
pH	546	549	99%	450	453	99%
DBO₅	370	523	71%	354	431	82%
SST	450	513	88%	392	417	94%
E coli	199	524	38%	196	429	46%
Ac & Gr	430	450	96%	360	366	98%
NH4	122	459	27%	121	372	33%
Pt	388	596	65%	328	489	67%

Con relación a 2018 ha mejorado tanto el cumplimiento en la cantidad de análisis así como también los porcentajes de cumplimiento de efluentes en casi todos los parámetros.



GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (RRSS)

La gestión de los residuos sólidos (RRSS) es otro aspecto muy relevante en la gestión ambiental de OSE, que debe enmarcarse en las disposiciones del Decreto 182/13 que regula la gestión de los residuos industriales y asimilados.

OSE cuenta con un Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGRS) que pretende abarcar todas las etapas de gestión de todos los RRSS que genera en sus actividades, y al igual que otros planes se debe actualizar periódicamente. El objetivo de OSE es ir adecuando gradualmente la gestión de sus RRSS a lo previsto en su PGRS.

A continuación se presenta información sobre la generación y gestión de RRSS por parte de OSE durante el año 2018, dado que la información correspondiente a 2019 aún se está procesando, debido al tiempo necesario para el cumplimiento de los pasos administrativos obligatorios para su procesamiento.

Se destaca por el volumen los lodos que se generan como resultado del tratamiento de aguas residuales. La misma se presenta en forma separada para las actividades de potabilización y saneamiento por un lado y para las actividades transversales por otro; los residuos se clasifican, de acuerdo con lo establecido en la normativa, en categoría I y II y se los agrupa en diferentes fracciones a fin de poder gestionarlos adecuadamente.

Plantas de tratamiento de aguas residuales y usinas de potabilización de agua

La mayoría de los residuos generados en estas actividades se llevan a los Sitios de Disposición Final (SDF) de las Intendencias. Actualmente, los RRSS generados en el saneamiento incluye lodos deshidratados, residuos de rejas y arenas, mientras que los RRSS generados en la potabilización son básicamente envases de productos utilizados en la potabilización, y solo para las usinas Laguna del Sauce y Laguna del Cisne, que tienen sistema de deshidratación, se tienen también lodos deshidratados.

Clase II (No Peligrosos)			
SANEAMIENTO	Cantidad generada	Gestión	
Total Lodos deshidratados (ton.b.s.)	4365	A Sitios de Disp. Final o vertederos locales	2452
		Quedan en PTAR	1562
		Productor Rural	351
Total Rejas (ton húmedas)	1212	A Sitios de Disp. Final o vertederos locales	985
		Quedan en PTAR	227
Total Arenas (ton b.s.)	1907	A Sitios de Disp. Final o vertederos locales	1027
		suponiendo humedad 50%	880
Total Residuos de Limp. de redes y pozos (ton húmedas)	1411	A Sitios de Disp. Final o vertederos locales	1349
		Quedan en PTAR	62
Envases de productos químicos (ton.b.s.)	0,950	A Sitios de Disp. Final o vertederos locales	0,95
POTABILIZACIÓN			
Total Lodos deshidratados (ton.b.s.)	250	A Sitios de disp. Final o vertederos locales	
Envases de productos químicos (ton b.s.)	33,1	A Sitios de disp. Final o vertederos locales	

Residuos transversales

En algunos casos estos RRSS se disponen en los SDF de las intendencias departamentales, mientras que en aquellos casos que corresponda OSE realiza la gestión de los mismos a través de empresas gestoras habilitadas.

Clase II (No Peligrosos)	Generado en 2018 (ton)	Gestionado en 2018 (ton)	Destino final	Cantidad sin gestionar al final de 2018 (ton)
Asimilables a urbanos	207	207	Sitios de disposición final o vertederos departamentales	0
Papel y cartón	32	31,1	Reciclaje	0
		0,9	Sitios de disposición final o vertederos departamentales	0
Chatarra de bronce	52	52	Exportación (reciclaje)	0
Residuos plásticos procedentes del desarme de medidores	3,40	3,40	Sitio de disposición final	0
Cajas de madera, pallets en desuso (Madera en desuso)	6,00	6,00	Reúso	0
Ropa y calzado en desuso	0,72	0,4	Inutilización y traslado a sitios de disposición final o vertederos departamentales	1,6
Chatarra ferrosa	275	304	Reciclaje	723
Neumáticos fuera de uso	17,5	1,3	Combustible alternativo	3,8
		12,4	Reciclaje	

Nota: no se tienen datos para mobiliario en desuso pero se continúa aplicando la política de reúso interno, descartando únicamente lo irrecuperable.





Clase I (Peligrosos)	Generado en 2018 (ton)	Gestionado en 2018 (ton)	Destino final	Cantidad sin gestionar al final de 2018 (ton)
Monitores CRT y sus partes	1,67			1,8
Otros residuos de equip. Informático (teclados, mouse, periféricos)	4,9	9,2	Reciclaje	2,20
Cartuchos de tinta o tonner	5,5	10,5	Tratamiento y traslado a sitio de disposición final	2,50
Residuos eléctricos y electrónicos NO informáticos (Equipos de aire ac. en desuso, aparatos de telefonía, calefactores, aparatos de telefonía, etc.)	0,65	0,07	Reciclaje	6,6
Residuos con mercurio (Lámparas UV y de luz)	0,21	0,08	Tratamiento y envío del mercurio a celda de seguridad	0,33
Baterías plomo-ác. en desuso	1,2	1,2	Exportación (reciclaje)	1
Aceites lubricantes y de transmisión	1,34	1,66	Combustible alternativo	0,48
Filtros, filtros de motores y trapos contaminados con residuos aceitosos	0,25	0,25	Reciclaje	
Chatarra de plomo	0,44			5
Reactivos qcos en desuso	0,47	0,04	Donación a instituciones educativas y tratamiento fisicoquímico	0,47
Residuos procedentes de análisis bacteriológicos	2,4	2,4	Autoclavado y Disposición final	
Solventes y mezclas de solventes no halogenados (Hexano usado)	0,07	0,07	Destilación y Reúso	
Solventes y mezclas de solventes no halogenados (metanol, acetato de etilo, acetonitrilo)	0,02			0,02
Solventes y mezclas de solventes halogenados (Diclorometano)	0,030			0,030
Reactivos qcos en desuso	0,47	0,04	Donación a instituciones educativas y tratamiento fisicoquímico	0,47
Residuos del método analítico de la DQO (residuos con mercurio)	0,02	0,06	Tratamiento fisicoquímico	0,02
Muestras procedentes del análisis de insumos	0,63	0,63	Reúso en plantas del interior del país	0

Nota: las cantidades presentadas son a veces estimadas o calculadas en base a estimaciones; se realizó una corrección en lo referido a los residuos con plomo ya que los mismos por error habían sido sobreestimados en el pasado.



Aplicación agrícola de lodos de saneamiento

Durante 2019 finalizó con resultados muy satisfactorios la ejecución de los trabajos comprendidos dentro del convenio con Facultad de Agronomía que involucraban a dos planes de aplicación directa a escala real de lodos de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales: uno en las cercanías de Melo y otro de Florida.

Actualmente se continúa con la aplicación de lodos en ambos lugares y en 2019 se presentó para aprobación por parte de DINAMA, en el marco de la Solicitud de AAP, el Plan de aplicación de los lodos de la PTAR de Florida. OSE pretende implementar nuevos planes de aplicación de lodos de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales con fines agrícolas en otros sitios del país, para lo cual podrían concretarse nuevos convenios con UdelaR.

PRESERVACIÓN DE LA FUENTE Y SUSTENTABILIDAD DEL SERVICIO

Continúa desarrollándose bajo la órbita de la Dirección Nacional de Medio Ambiente el 'Plan de Acción para la Protección de la Calidad Ambiental y la Disponibilidad de las Fuentes de Agua Potable en la Cuenca del Río Santa, uno de cuyos principales objetivos es asegurar el suministro de agua potable a la región metropolitana de Montevideo que se abastece desde la Usina Aguas Corrientes.

Por este motivo OSE tiene una participación destacada en este Plan tanto como beneficiario del Plan como por tener que desarrollar las siguientes medidas:

Medida 2: Implementación de un Programa Sectorial de mejora del cumplimiento ambiental de vertidos de origen doméstico en la cuenca y reducción de aportes de nutrientes. A diciembre de 2019:

Fray Marcos: se finalizaron las obras de redes de saneamiento y la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y se pusieron en operación.

San Ramón: se finalizó la obra de la PTAR y se avanzó en las obras de redes.

Santa Lucía: se prevé comenzar a construir la PTAR en 2020.

Florida: se prevé comenzar a construir la obra de adecuación y ampliación en 2020.

Medida 6: Implementar la solución definitiva al manejo y disposición de lodos de la planta de tratamiento de agua potable de Aguas Corrientes. Esto representa uno de los grandes desafíos que tiene OSE por delante por la escala del problema a resolver sobre el que OSE continúa trabajando para desarrollar una solución viable.

Medida 7: Construir un perímetro de restricción entorno del embalse de Paso Severino. OSE construyó y mantiene la totalidad del perímetro del embalse alambrado.

Medida 10: Declarar reserva de agua potable a la cuenca del arroyo Casupá. Durante 2019 OSE continuó trabajando en el desarrollo del proyecto y en la tramitación de las autorizaciones correspondientes para la construcción de una presa en el arroyo Casupá. Este embalse se proyecta no solo como una reserva de agua adicional para el sistema metropolitano (Aguas Corrientes) sino también para permitir mantener caudales mínimos en el río Santa Lucía con el objetivo de preservar la calidad ambiental.

PROTECCIÓN DE LA FUENTE EN EMBALSE DE ARROYO SAN FRANCISCO

Por medio del convenio firmado entre OSE y el Centro Universitario Regional del Este (CURE), de la Universidad de la República, se trabaja en la recuperación del embalse situado en el arroyo San Francisco, en el Departamento de Lavalleja, perteneciente a la Cuenca del Río Santa Lucía.

Las condiciones climáticas, especialmente de sequía, condicionan las reservas de dicho embalse. Para ello, la labor coordinada entre OSE y el CURE ha proyectado una serie de escenarios futuros, por medio de la elaboración de una matriz de riesgos para su gestión y el establecimiento de medidas de protección y prevención.

Se ha integrado a vecinos del área geográfica, bomberos, policía, ejército nacional, Intendencia de Lavalleja y Comité de Emergencia actuante en la localidad. Por otro lado, dada la caracterización de la cuenca ganadera, con emprendimientos forestales y de otra índole, el CURE desarrolla un monitoreo por zonas.

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA

Debido a aspectos técnicos, comerciales, operativos y administrativos los sistemas de distribución de agua potable presentan pérdidas reales o aparentes.

Para disminuir ello OSE trabaja en el mantenimiento de las instalaciones y en la sensibilización de los operadores y de la población.

INDICADOR - Agua Facturada/Agua elevada

El Indicador I1= (Agua Facturada/Agua Elevada) de todo el país, **correspondiente al año 2019 (Enero 2019- Diciembre 2019), es igual a 47,8.**

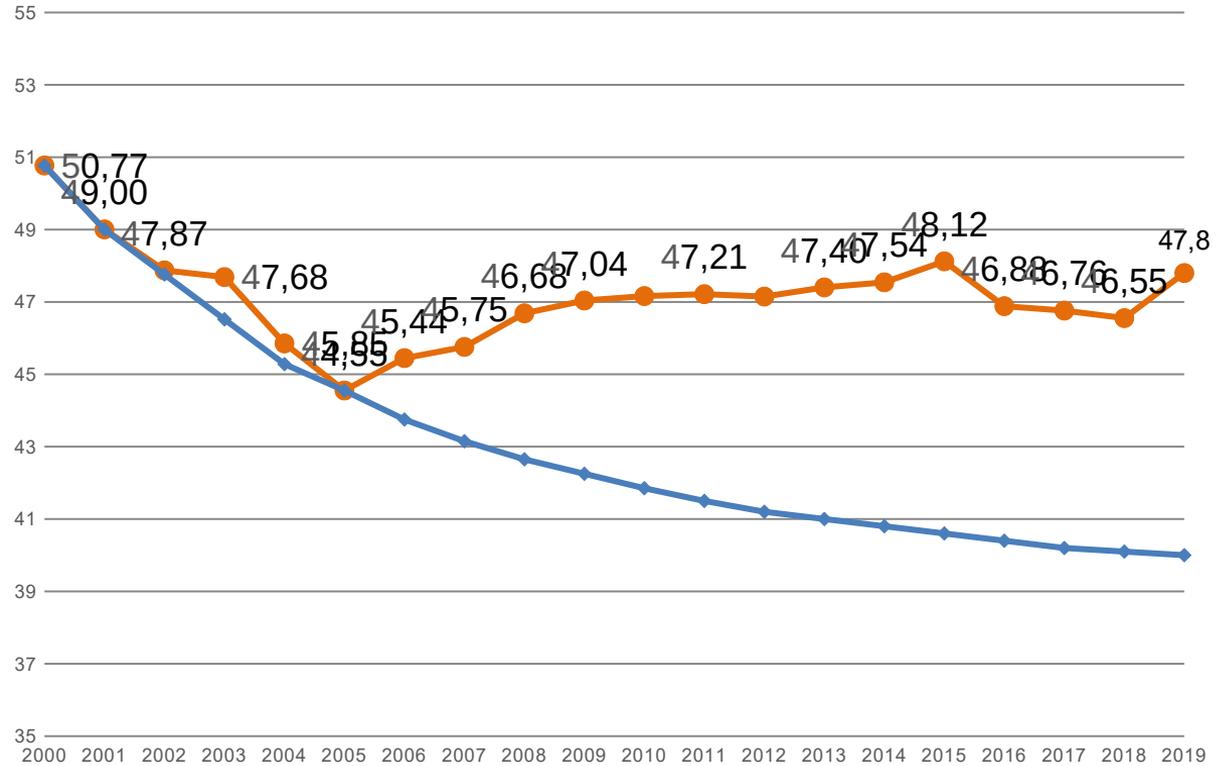
La diferencia entre el agua que se eleva y se factura (52,2%) corresponde a consumos autorizados y no facturados, así como a pérdidas físicas y aparentes (errores de medición, fraudes).

Se ha desarrollado un importante esfuerzo en originar conciencia a nivel de la empresa en relación al impacto que el trabajo de todas las áreas genera en el resultado del indicador. A su vez, se ha mantenido el impulso para estandarizar la metodología de trabajo asociada a las buenas prácticas en la materia.





La presente gráfica muestra los volúmenes de agua elevada y agua facturada que se han recuperado cada año y cómo sería la situación sin el Programa RANC.





Programa de Balance de agua

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 de vital importancia para realizar las auditorías hídricas de los sistemas de abastecimiento.

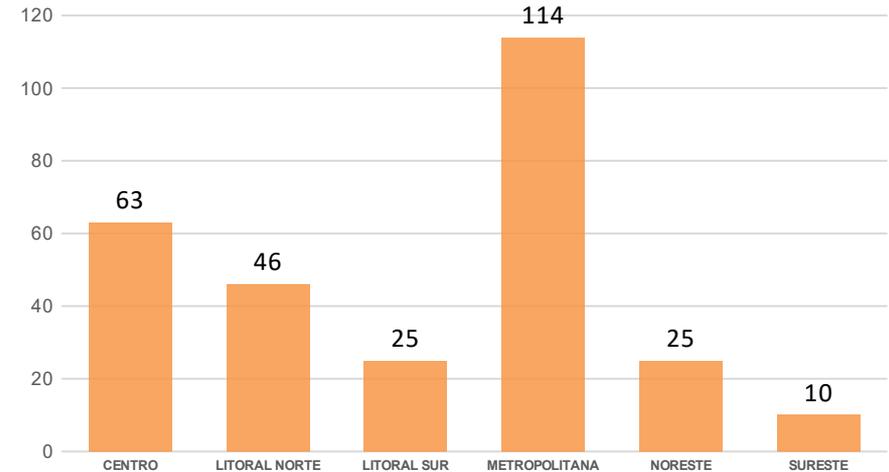
Dicha información conforma los datos oficiales que maneja el Organismo a todos los efectos, incluyendo entre otros aspectos, informes a la URSEA, la OPP, el MVOTMA, el Banco Mundial y otros organismos multilaterales, además de la propia gestión interna y el SRV.

A continuación se presentan los datos de 2019:

Agua elevada a la Distribución (miles m ³) 348.824,45	Consumos Autorizados (miles m ³) 171.597,35	Consumos Autorizados Facturados (miles m ³) 166.640,03	Agua Facturada (miles m ³) 166.640,03
		Consumos Autorizados No Facturados (miles m ³) 4.957,32	Agua No Facturada (miles m ³) 182.184,43
	Pérdidas de Agua (miles m ³) 177.227,10		

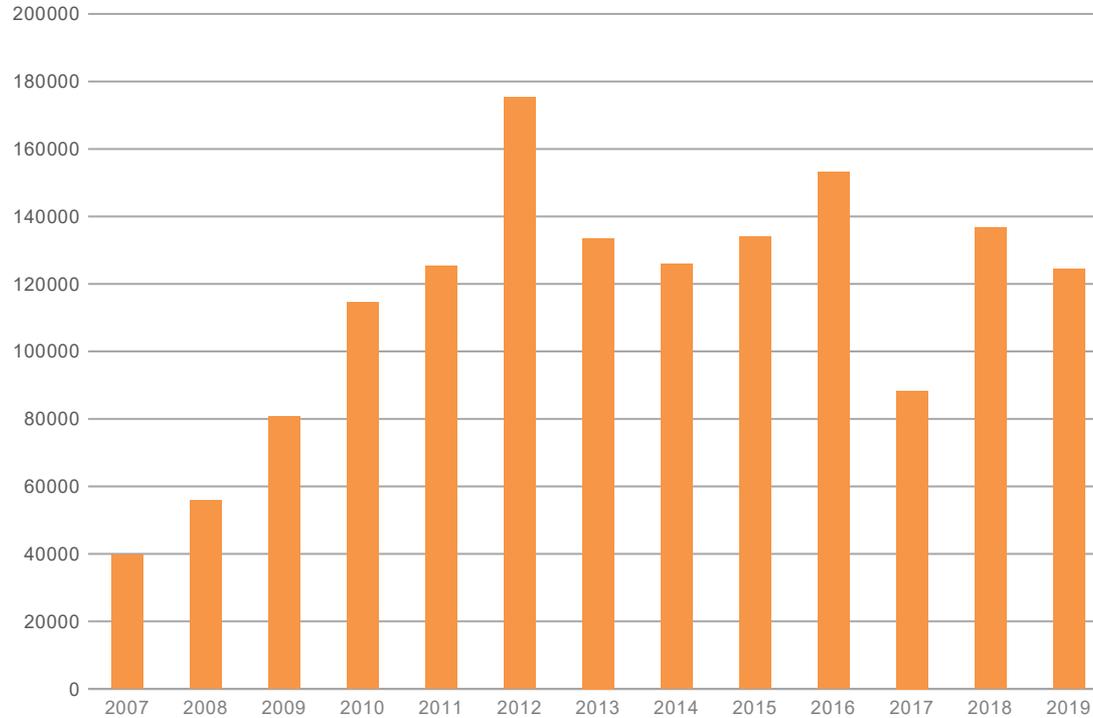
Distritos de Medición y Control (DMC)

En el año 2019 se crearon 28 DMC en todo el país. A continuación se presenta el acumulado por región.





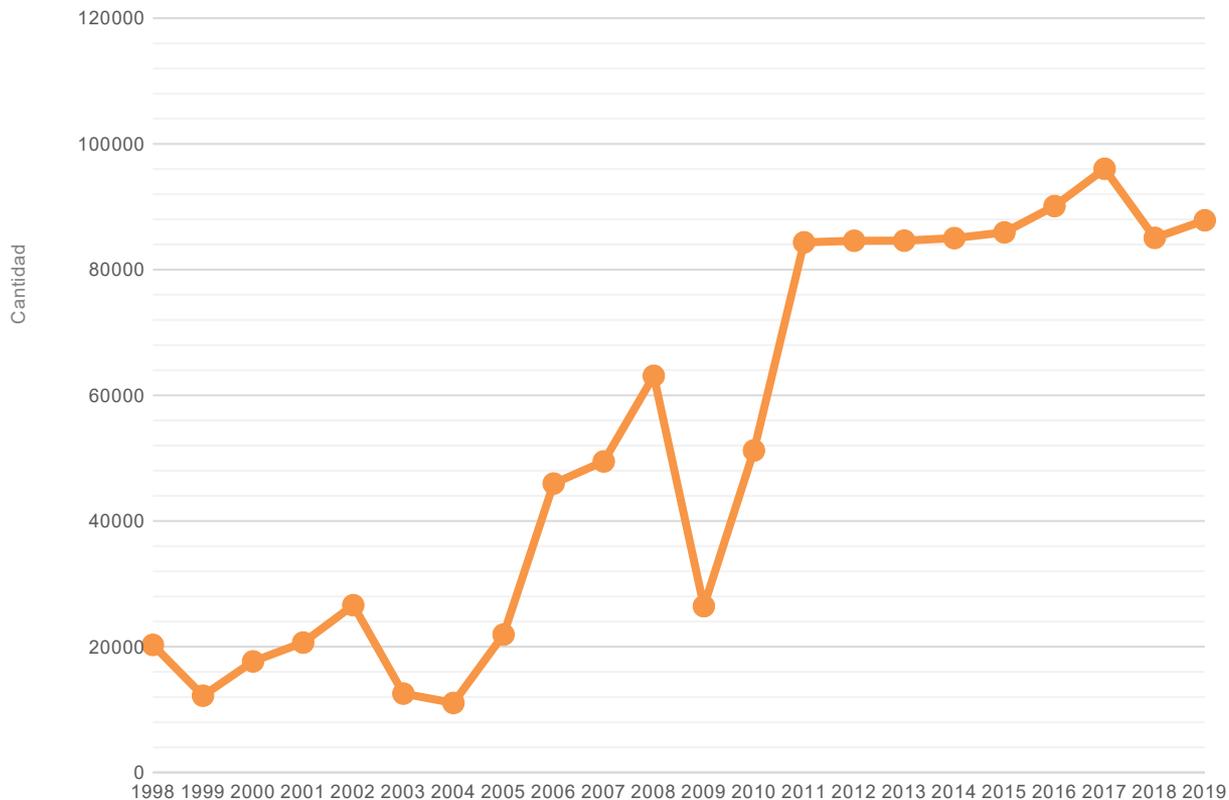
Sustitución de tuberías





Sustitución de medidores

En el año 2019 se realizaron 87.838 sustituciones.





ACCIONES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Las acciones de eficiencia energética se vienen llevando adelante mediante la modalidad de contratos remunerados por desempeño. En particular en el año 2019 se dio inicio a un contrato para el departamento de Canelones.

También OSE obtuvo un Certificado de Eficiencia Energética (CEE) otorgado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM) por el Proyecto de reducción de consumo eléctrico en Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de la ciudad de Canelones.

Los principales datos de consumo de energía en OSE para el año 2019 son los siguientes:

Consumo total de energía eléctrica: 248.276.756 kwh (incluye OSE y UGD)

Consumo de energía eléctrica en producción de agua potable: 207.587.673 Kwh (incluye OSE y UGD)



A construction site featuring several vertical rebar structures under a clear blue sky. The foreground shows a concrete foundation with a dense grid of rebar. A semi-transparent blue shape is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Desempeño Económico'.

Desempeño Económico



DESEMPEÑO ECONÓMICO

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL

Consideraciones y evolución respecto a 2018

Relación Activo/Pasivo a nivel corriente:

Esta relación sostuvo en 2019 la mejora que se produjo en 2018, pasando del 79% al 96% en el ejercicio 2019. Esta variación responde al efecto de las operaciones de reingeniería ejecutadas sobre los pasivos financieros en el ejercicio, consistentes en re perfilamientos de plazos y conversión de tasas y moneda.

Cuentas a Cobrar:

El monto nominal de deudores por ventas al cierre del 2019 es similar en términos reales al del cierre 2018.

Activos no corrientes:

Impactó en los saldos de los rubros de Propiedad, Planta y Equipos el incremento resultante de la capitalización de Intereses, como consecuencia de la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 23 (NIC 23). También se reflejó en dichos saldos el efecto de la revalorización de precios y vidas útiles, deducidas depreciaciones y bajas, como consecuencia del avance en el ejercicio del Proyecto de Activo Fijo. El monto total de intereses y diferencia de cambio capitalizados a obras en el ejercicio fue de \$ 396 millones.

Descontando este efecto, las inversiones del ejercicio se ubican en el entorno de los \$ 3.166 millones, aproximadamente U\$S 87 millones.

Proveedores:

Se produjo un aumento del 8.5 %, a precios corrientes, en el saldo de proveedores locales y del exterior respecto a su valor a cierre de 2018.

Este incremento es similar en términos reales al del cierre 2018.

Pasivos Financieros:

Peso del pasivo financiero respecto a ingresos totales y patrimonio:

El pasivo total es levemente superior a los ingresos operativos anuales del ejercicio 2019, y a nivel de pasivo corriente se observa una reducción en el plazo promedio de exigibilidad de dichos pasivos, lo que representa aproximadamente 1 mes y medio de facturación promedio, frente a los 2 meses observados en 2018.

En relación al patrimonio de la empresa el pasivo financiero total representa el 50% del patrimonio total de la empresa, manteniendo los valores alcanzados en 2018.

Composición del pasivo financiero de OSE al 31/12/2019:

Al cierre del ejercicio 2019 el pasivo total expresado en dólares equivalentes es de U\$S 420.9 millones.

El 10.6% de este monto (U\$S 44.8 millones) constituyen pasivo corriente, esto es, vencen dentro de los doce meses siguientes al cierre del ejercicio. El restante 89.4% (U\$S 376.1) tiene vencimiento no corriente.

El 43% de la deuda financiera total es en moneda nacional (pesos nominales o unidades indexadas) y el 57% en moneda extranjera.

En relación con la fuente de endeudamiento el 57% proviene de endeudamiento externo con organismos crediticios internacionales y el 43% de endeudamiento interno con la Banca Local. De



este endeudamiento con la Banca Local el 5% es en moneda extranjera y el restante 95% en moneda nacional.

ESTADO DE RESULTADOS

Consideraciones y evolución respecto a 2018:

Ingresos operativos

Se produjo en el ejercicio 2019 un incremento a precios corrientes del 8.4% respecto a 2018, este incremento es consistente con el aumento tarifario global aprobado para el ejercicio

Gastos operativos

El incremento global de los rubros operativos más relevantes asociados al nivel de actividad de la empresa fue del 11.5% a precios corrientes respecto al 2018.

El resultado operativo es positivo en 2019, manteniendo la tendencia del ejercicio 2018. En términos conceptuales, es posible asociar esta brecha con la capacidad de generar recursos propios para contribuir al financiamiento de las inversiones y al repago del servicio de deuda.

Resultado del ejercicio

	2018	2019
Resultado integral	1.093.742.379	158.345.127

(expresado en pesos uruguayos)

Valor económico directo generado y distribuido

	2018	2019
Valor económico directo	12.549.217.584	13.066.960.862
Ingresos operativos	13.431.720.699	14.442.723.802
Ingresos financieros	-882.503.115	-1.375.762.940
Valor económico distribuido	10.034.940.378	11.023.722.242
Gastos operativos	5.643.101.198	6.215.879.247
Sueldos	3.938.070.619	4.322.634.645
Pagos a gobierno	453.768.561	485.208.350
(expresado en pesos uruguayos)		
Valor económico retenido	2.514.277.206	2.043.238.620



Acerca del Reporte

MATERIALIDAD

La Guía ISO 26000 es el marco conceptual y metodológico adoptado por OSE para el desarrollo de su Responsabilidad Social (RS). Por medio de un trabajo participativo de diversas áreas del Organismo se elaboró la Política de RS y un conjunto de responsabilidades organizadas de acuerdo a las materias fundamentales de la ISO, y que se compromete a trabajar en la medida de sus posibilidades. Los temas materiales presentados a continuación son las responsabilidades abordadas durante el año 2019.

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

Tema material	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Grupo de interés
Acceso universal y duradero al agua potable	1 FIN DE LA POBREZA, 2 HAMBRE CERO, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SUSTENTABLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE, 14 VIDA SUBMARINA	Comunidad, Usuarios
Acceso universal y duradero al saneamiento	1 FIN DE LA POBREZA, 2 HAMBRE CERO, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SUSTENTABLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE, 14 VIDA SUBMARINA	Comunidad, Usuarios, Ambiente
Inclusión social/tarifas especiales	1 FIN DE LA POBREZA, 2 HAMBRE CERO, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SUSTENTABLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	Usuarios, Comunidad
Calidad del agua potable	3 SALUD Y BIENESTAR	Usuarios
Comunicación con el usuario	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Usuarios
Servicios de atención al usuario	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Usuarios
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
Consumo sostenible y responsable	4 EDUCACION DE CALIDAD, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 12 PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE	Usuarios, Ambiente
Inclusión socio laboral	1 FIN DE LA POBREZA, 4 EDUCACION DE CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES, 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Comunidad nacional

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

Tema material	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Grupo de interés
Relación con los proveedores	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Proveedores
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
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
Gestión sostenible de los recursos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 12 PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE, 14 VIDA SUBMARINA	Ambiente, Comunidad
Gestión ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 13 ACCIÓN POR EL CLIMA, 14 VIDA SUBMARINA	Ambiente, Comunidad
Desempeño económico	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO, 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	Estado (representante de los accionistas, regulador, auditor, etc.), Comunidad
Ética e integridad	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Estado (representante de los accionistas, regulador, auditor, etc.), Comunidad, Trabajadores/as

INDICE GRI

Este informe ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

CONTENIDOS GENERALES

Contenido	Ubicación	Página
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1 Nombre de la organización	Presentación de OSE	3
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Presentación de OSE	"
102-3 Ubicación de la sede	Presentación de OSE	"
102-4 Ubicación de las operaciones	Presentación de OSE	"
102-5 Propiedad y forma jurídica	Presentación de OSE	"
102-6 Mercados servidos	Presentación de OSE	"
102-7 Tamaño de la organización	Presentación de OSE, Trabajadoras/es, Desempeño económico	3, 41, 73
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Trabajadoras/es	41
102-9 Cadena de suministro	Proveedores: Cadena de suministro	38
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existió cambios	
102-11 Principio o enfoque de precaución	No aplica	
102-12 Iniciativas externas	Comunidad: Cooperación nacional e internacional	32
102-13 Afilianción a asociaciones	Comunidad: Cooperación nacional e internacional	32
ESTRATEGIA		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente	3
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética e integridad	3

GOBERNANZA		
102-18 Estructura de gobernanza	Gobernanza	3
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40 Lista de grupos de interés	Temas materiales	76
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Trabajadores/as: Relaciones laborales	41
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Temas materiales	76
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Temas materiales, Usuarios, Comunidad, Proveedores, Trabajadoras/as y Medioambiente	76, 22, 32, 38, 41 y 59
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Temas materiales	76
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	La empresa Aguas de la Costa está incluida en los estados financieros pero no en este Reporte de Sostenibilidad	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Temas materiales	76
102-47 Lista de temas materiales	Aspectos materiales y cobertura	76
102-48 Reexpresión de la información	No aplica	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No aplica	
102-50 Período objeto del informe	Carta del Presidente	3
102-51 Fecha del último informe	Carta del Presidente	"
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Carta del Presidente	"
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contacto	76
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Índice GRI	"

TEMAS MATERIALES

Tema material	Contenido	Ubicación	Página
Acceso universal y duradero al agua potable	MA	Derechos Humanos	13
	Indicador propio		
Acceso universal y duradero al saneamiento	MA	Derechos Humanos	"
	Indicador propio		
Inclusión social/tarifas especiales	MA	Derechos Humanos	"
Calidad del agua potable	MA	Usuarios: Planes de seguridad de agua, Análisis de calidad del agua	22
	416-1		
	416-2		
	Indicador propio		
Comunicación con el usuario	MA	Usuarios	"
Servicios de atención al usuario	MA8	Usuarios	"
	Indicadores propios	Usuarios	"
Participación activa en la comunidad	MA	Comunidad	32
Educación y cultura	MA	Comunidad	"
Consumo sostenible y responsable	MA	Comunidad	"
Creación de empleo	MA	Comunidad	"
Relación con los proveedores	MA	Proveedores	38
Igualdad y diversidad	MA	Trabajadoras/es	41
	405-1	Trabajadoras/es, Gobernanza	41 y 3
	405-2	Trabajadoras/es	41
Relaciones laborales	MA	Trabajadoras/es	"
	401-1	Trabajadoras/es	"
Protección social	MA	Trabajadoras/es	"
	401-2	Trabajadoras/es	"
	401-3	Trabajadoras/es	"

Salud y seguridad ocupacional	MA	Trabajadoras/es	41
	403-2	Trabajadoras/es	"
	403-4	Trabajadoras/es	"
Desarrollo humano y formación	MA	Trabajadoras/es	"
	404-1	Trabajadoras/es	"
	404-3	Trabajadoras/es; Evaluación de desempeño	"
Gestión sostenible de los recursos	MA	Ambiente	59
	303-1	Ambiente: Programa de balance de agua, Derechos Humanos: Acceso universal y duradero al agua potable	59 y 13
	302-1	Ambiente: Acciones de eficiencia energética	59
Gestión del impacto ambiental	MA	Ambiente	"
	306-2	Ambiente: Preservación de la fuente, Gestión de residuos y Gestión de lodos	"
	306-1	Derechos Humanos: Acceso universal y duradero al saneamiento Ambiente: Cumplimiento de normativa de vertido	13 y 59
	301-3	Comunidad: Materiales en desuso	32
	303-1	Ambiente: Gestión sostenible de los recursos	59
Desempeño económico	MA	Desempeño económico	73
	201-1	Desempeño económico	"
Ética	MA	Trabajadoras/es	41
	205-3	Trabajadoras/es : Desvinculación laboral	"
	205-2	Presentación de OSE: Normativa vigente	3



CONTACTO

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