



**Taller regional de Responsabilidad Social
Empresaria
para operadores de agua y saneamiento**

Lic. Ana Laura Pardo
Jefa de Responsabilidad Social

La RSE en la esencia de OSE

A close-up photograph of a waterfall cascading over dark, wet rocks. The water is clear and creates white foam as it falls. The background is a soft-focus view of more rocks and water.

Sus cometidos deben efectuarse con una orientación fundamentalmente higiénica, anteponiéndose las razones de orden social a las de orden económico.

La RSE en la esencia de OSE

An aerial photograph showing a large reservoir or dam structure in a rural, forested area. The water is dark blue, and the surrounding land is covered in dense trees. In the foreground, there are some concrete pillars or structures in the water, possibly remnants of a dam or bridge. The sky is clear and blue.

Primer país del mundo en declarar como derecho humano fundamental al acceso al agua potable y al saneamiento. Estos servicios deben ser prestados exclusivamente por el Estado.

La RSE en la esencia de OSE



Estatal

Monopólica

Utiliza recursos naturales

Una de las empresas más grandes del país



Nuestra Responsabilidad Social

El camino transitado



Ámbitos de relacionamiento en RSE:

Pacto Mundial

Red de Empresas Públicas

DERES

Participación del Índice Nacional de Responsabilidad Social

El camino transitado



Análisis en base a la NORMA ISO 26000:2010

Siete materias fundamentales:

- 1 Gobierno Corporativo
- 2 Prácticas Laborales
- 3 Asuntos de Consumidores
- 4 Prácticas Justas de Operación
- 5 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
- 6 Medioambiente
- 7 Derechos Humanos

Gobierno corporativo **1**



Derecho de acceso a la información pública

La Ley 18381 de “Derecho de acceso a la información pública” del año 2008 tiene por objeto promover la transparencia de todo organismo público y garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso a la información pública.

Sistema de Gestión Ética de OSE

Proyecto participativo de cambio cultural. Se basa en cuatro componentes: un Código de Buen Gobierno; un Código de Ética y Conducta; un Comité de Ética; y la formulación de Acuerdos de Gestión Ética por áreas

Prácticas laborales

2



Salud:

- Comisión Honoraria Administradora del Fondo de Seguro de Salud para los Funcionarios de OSE (CHASSFOSE)
- Actividades de promoción de salud en Servicio Médico de OSE
- Programa de Prevención Integral de Consumo Problemático de Alcohol y Drogas en el Ámbito Laboral
- Seguridad laboral
- Servicio Odontológico

Equilibrio entre vida familiar y trabajo:

- Centro de Recreación Paso Severino
- Guardería para los hijos e hijas de funcionarios y funcionarias en Montevideo
- Canasta navideña
- Convenio Parque UTE-ANTEL

Igualdad de oportunidades:

- Capacitación
- Acreditación de saberes
- Sistema de Remuneración Variable
- Plan de concursos internos
- Desarrollo de un sistema de evaluación de desempeño funcional

Asuntos de consumidores

3



Inclusión social:

- **Programa de Abastecimiento de Agua Potable a Pequeñas Localidades y Escuelas Rurales**

Aplica de un modelo comunitario de gestión donde los habitantes participan desde la implementación de los sistemas de agua, y colaboran en la operación y el mantenimiento del mismo. Acceden a una tarifa rural subsidiada

- **Tarifa social**

Aplicación de una Tarifa Social que contempla las condiciones socioeconómicas de los usuarios de los servicios de agua y saneamiento en los asentamientos.

Asuntos de consumidores

3

OSE
años de servicio



Calidad del servicio:

- Encuesta de satisfacción
- Campañas de cuidado del agua potable



Asuntos de consumidores

3



Ciclo educativo

Desde el año 1971 se dictan charlas a escolares de todo el país con el objetivo de enseñar para la toma de conciencia respecto al cuidado del agua, la tarea de OSE en la potabilización y la responsabilidad compartida de proteger ese recurso vital. Más de 20000 niños y niñas por año.

Prácticas justas de operación

4



Evaluación de satisfacción interna y externa del servicio prestado por Suministros

Someter a evaluación la gestión del Departamento a través de encuestas dirigidas a nivel interno con áreas usuarias y a nivel externo con los proveedores.

Participación activa y desarrollo de la comunidad **5**



Colaboración con Plan Juntos

OSE brinda apoyo a la implementación del Plan Nacional de Integración Socio Habitacional (Plan Juntos) a través de provisorios de obra que consisten en facilitar agua durante el tiempo en que se realice la construcción de las viviendas. Al finalizar la obra OSE ingresa como clientes a todos los vecinos conectados.

Participación activa y desarrollo de la comunidad **5**



Apoyo a programa de la Junta Nacional de Drogas

OSE participa y apoya al programa denominado “Cuidándote vos nos cuidamos todos” por medio del cual se procuró promover una mirada crítica y reflexiva sobre los patrones de consumo de alcohol y las condiciones que operan como factores para el desarrollo de estilos de consumo masivo y problemático.

Apoyo a eventos sociales y deportivos

Se realizan donaciones de sachets de agua potable a eventos culturales y deportivos que efectúa la comunidad nacional.

hidrata



Participación activa y desarrollo de la comunidad **5**



Oportunidad laboral:

- Patronato de Encarcelados y Liberados
- Junta Nacional de Drogas
- Programa “Yo estudio y Trabajo”
- Becarios y pasantes

Participación activa y desarrollo de la comunidad **5**



Internacional: Donaciones de UPA

En el año 1998 Uruguay donó la primera Unidad Potabilizadora Autónoma (UPA) para colaborar con el país de Honduras debido a una emergencia sanitaria. Desde esa fecha hasta el presente han sido donadas 18 unidades a países que han tenido que enfrentar situaciones de emergencia causadas por catástrofes naturales.

Participación activa y desarrollo de la comunidad **5**



Internacional:

Promoción de acuerdos, implementación y monitoreo de cooperación internacional

Los intercambios sin fin de lucro con países de la región se enmarcan en varias plataformas y programas internacionales. El Programa de Naciones Unidas GWOPA (Global Water Operators Partnerships Alliance) - WOP-LAC (Water Operators Partnerships – Latino America y Caribe), ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento), PAPC (Plataforma de Acuerdos Públicos Comunitarios) y las acciones previstas en el Plan Estratégico.

Reducción de agua no contabilizada (RANC)

Sustitución de medidores: durante el año 2013 se cambiaron más de 80000. Este programa significa que OSE cambiará la doceava parte de su parque de medidores cada año.

Sustitución de tuberías: se realizaron aproximadamente 130 kms.

Cursos y talleres de capacitación técnicos y comerciales.

Gestión ambiental

En el marco del nuevo decreto de gestión de residuos 182 del 2013, se está trabajando en varias líneas para gestionar adecuadamente los residuos generados durante los procesos operativos así como los generados de las actividades de oficina. Se inició un Plan Estratégico para tales fines.

Sistema Integrado de Laboratorios (SIGLA)

Construcción de una red Laboratorios Regionales en 9 departamentos del interior del país, más el Laboratorio Central de Montevideo, con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios.

Mejora de la gestión de las donaciones de materiales en desuso

Se trabajó en la elaboración de procedimientos de materiales y mobiliarios en desuso. Con estos procedimientos se comenzó a solicitar información sobre los volúmenes de los distintos materiales y objetos que no tienen destinado un uso apropiado, para ir agrupando y dar un rehúso, reciclado, destino final, venta o donación de los mismo.

Derechos Humanos

7



**Abastecimiento de agua potable y servicio de saneamiento:
Derecho Humano Fundamental**

Envasadora para la distribución de sachets de agua potable

Desde el año 2009 OSE cuenta con una envasadora de agua que tiene como objetivo ser un mecanismo alternativo a la distribución de agua potable por cañería o camiones cisterna para solucionar el acceso al agua potable para consumo en forma gratuita en situaciones de emergencia como inundaciones y sequías.

Derechos humanos

7



Equidad de género

El Gobierno ha impulsado la promoción de la equidad de género en el país por lo que OSE en concordancia con ello trabaja desde el año 2008 en el abordaje de la temática desde diversos ámbitos.

El camino proyectado



Diseño de una política de RSE que oriente la incorporación de esta filosofía de gestión, alineándola con la estrategia del negocio.

Marco conceptual: Norma ISO 26000:2010

Objetivos del Plan de Trabajo



- Identificar las responsabilidades de OSE hacia cada uno de sus stakeholders y en cada una de las materias fundamentales de la RSE.
- Establecer una definición de RSE de OSE, alineada con su identidad, sus valores y su negocio.
- Evaluar el estado de situación de la empresa en materia de RSE.
- Formular objetivos en materia de mejoras e incorporación de nuevas prácticas de RSE y establecer lineamientos para su incorporación a la planificación estratégica.
- Orientaciones para la gestión de la RSE en OSE, de modo de asegurar su implantación efectiva en toda la empresa.

Reflexión



¿Qué debe contener una estrategia de RSE de una empresa proveedora de servicios de agua y saneamiento?

Reflexión



- Un justo equilibrio entre la responsabilidad que tiene la empresa de brindar los servicios de agua y saneamiento y la asunción de responsabilidades por parte de la población
- Identificar, medir, registrar e informar sobre los usos significativos de recursos no renovables
- Implementar medidas de eficiencia en el uso de energía eléctrica, agua y otros insumos que contienen recursos no renovables.

Reflexión



- **Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, identificar riesgos y realizar la toma de decisiones teniendo ello en consideración.**
- **Identificar impactos negativos reales o potenciales sobre la biodiversidad.**
- **Educación**
- **Calidad de los servicios**
- **Brindar información certera a la población**

**LO QUE NOS UNE,
NOS HACE BIEN.**

Utilicemos el agua responsablemente.

Muchas gracias

