

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020



Obras Sanitarias del Estado
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 24

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

Comunidad 35

Educación y cultura
Inclusión social laboral
Cooperación nacional e internacional

Proveedores 41

Trabajadores/as 44

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

Ambiente 64

Gestión ambiental
Gestión sostenible de los recursos

Desempeño Económico 80

Acerca del Informe 83

PRESENTACIÓN DE OSE





CARTA DEL PRESIDENTE

La importancia de los servicios que presta OSE para preservar la salud de la población se ha visto maximizada durante el año 2020. El comienzo de la pandemia por COVID-19 ha revalorizado el acceso al agua potable como factor fundamental a la hora de preservar la higiene y por tanto la salud. Asimismo, el saneamiento tiene un rol sustancial como sistema conductor de los líquidos residuales de los hogares.

Al mismo tiempo, la Administración buscó implementar diversas medidas que permitieran transitar esta situación preservando la salud de los/as trabajadores/as y brindando soluciones a la población, manteniendo siempre ininterrumpidos y sin afectación los servicios de agua potable y saneamiento.

Las medidas más importantes fueron:

- Exoneración de multas y recargos por el pago tardío de facturas emitidas en el año 2020 a quienes abonaran a través de Agentes de Cobranza, en virtud del impacto socio económico que ha provocado la pandemia .
- Rotación de personal en las áreas asegurando la continuidad de los servicios críticos y la gestión.
- Teletrabajo en el horario habitual para quienes desarrollen tareas que permitan esta modalidad.
- Dotación del 50% en las áreas operativas.
- Licencia al personal que presentare patologías o condiciones por las que sean considerados población de riesgo.
- Al efectuarse el reintegro de los/as trabajadores/as a la actividad presencial se instrumentó la rotación al 50% para quienes tengan hijos/as en edad escolar, debido a la afectación del sistema educativo y al cierre de los centros.

Inmersa en este contexto, OSE mantuvo su compromiso con la sociedad y el ambiente. Respecto al abastecimiento de agua potable y el servicio de saneamiento realizó obras en distintas zonas del país e impulsó iniciativas privadas de acuerdo a la Ley N° 17.555, las que se detallan a continuación:

- Nueva Captación desde la fuente infinita del Río de La Plata, Nueva Planta Complementaria de Aguas Corrientes y tubería de aducción de agua potable para el respaldo al Sistema Metropolitano y abastecimiento público.
- Planta de Tratamiento de los Lodos generados en los procesos de tratamiento de la Planta de Aguas Corrientes.
- Proyecto o Programa Nacional para la Reducción de Agua No Contabilizada y de Agua No Facturada en todos los servicios de OSE del país.
- Nueva Planta Desalinizadora para el respaldo del Sistema de Producción y Abastecimiento de Agua Potable para Punta del Este – Maldonado - Piriápolis - San Carlos - La Barra - Buenos Aires - Manantiales - José Ignacio.
- Proyecto de Universalización del Saneamiento en el Uruguay.

Asimismo, OSE continuó trabajando en los diversos ámbitos de gestión, enmarcados en su Política de Responsabilidad Social.

La labor realizada se aborda en este Reporte de Sostenibilidad 2020, el quinto que realiza OSE aplicando los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su opción esencial, por lo que invito a la lectura del mismo.

Ing. Raúl Montero



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

OSE es una empresa estatal, con carácter de servicio descentralizado que se comunica con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Ambiente .

Los cometidos del Organismo 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.

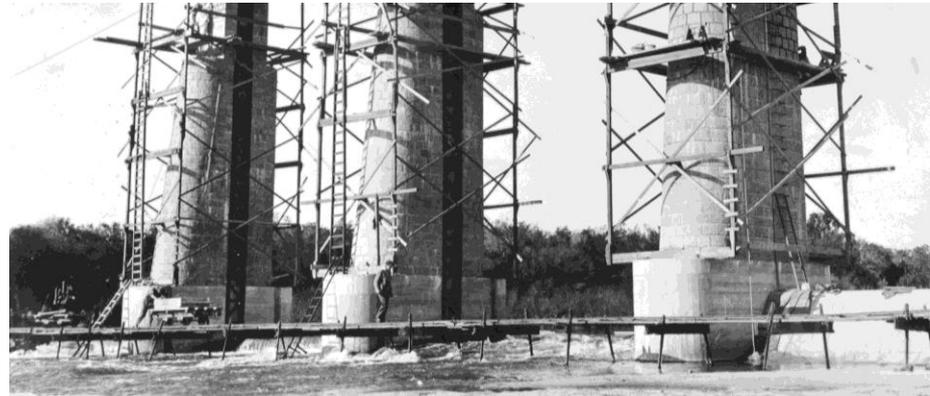
HISTORIA

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 Nº 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

1.196.264 conexiones al abastecimiento de agua potable

Referencias

- 📍 Plantas cuenca Río Negro
- 📍 Plantas cuenca Río de la Plata
- 📍 Plantas cuenca Río Santa Lucía
- 📍 Plantas cuenca Río Uruguay
- 📍 Plantas cuenca Laguna Merín
- 📍 Plantas cuenca Océano Atlántico
- 📍 Plantas por Desferrización (Subterránea)
- 📍 Planta por Ósmosis



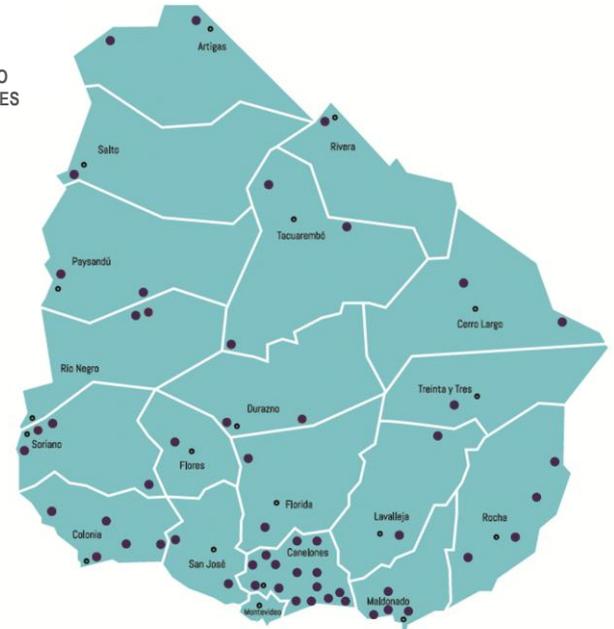


CENTROS DE SERVICIOS COMERCIALES
118 distribuidos en todo el país



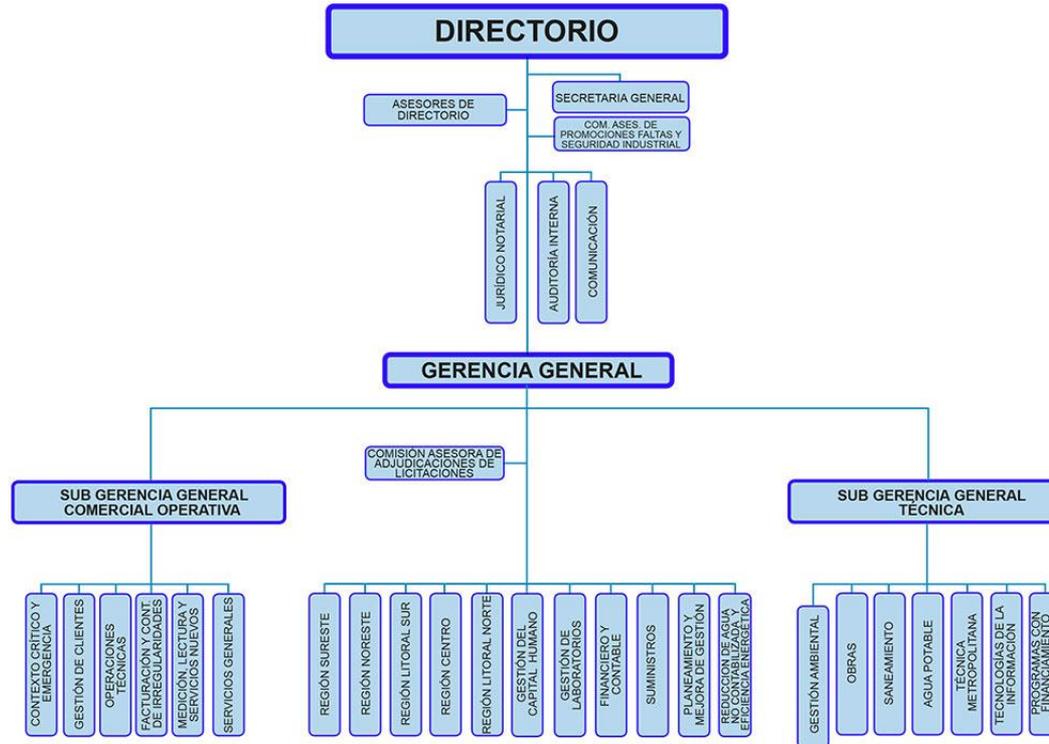
PLANTAS DE TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS RESIDUALES
360.701 conexiones al servicio de saneamiento

SISTEMAS DE SANEAMIENTO
CON POBLACIONES MAYORES
A 5.000 HABITANTES





Organigrama 2020





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 221º 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 Nº 11.907;
- g) Resolver las demás cuestiones que el/la Presidente/a o cualquiera de sus miembros someta a su consulta o decisión;
- h) Disponer las expropiaciones y la imposición de servidumbres sobre bienes, que resulten necesarias para el cumplimiento de los cometidos del Organismo

El Directorio de OSE es designado por el Poder Ejecutivo y en el año 2020 se conformó una nueva integración de sus miembros.

Composición del Directorio y Gerencia General en 2020

Género	Edad por Género
	Mayor a 50
Femenino	6
Masculino	2

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 23 Planes Estratégicos y 95 Planes de Acción para el 2020. Entre ellos, se destacan el avance en la metodología de los Planes de Seguridad del Agua; el proyecto de la Presa sobre el arroyo Casupá como fuente alternativa de abastecimiento de agua a la capital y área metropolitana; acciones para mejorar la calidad del agua de la cuenca del río Santa Lucía; mejoras ambientales y ampliación de sistemas de tratamiento de aguas residuales; implementación de mejoras en la gestión de clientes y medidas para continuar fortaleciendo el equilibrio económico financiero y garantizando la sustentabilidad de la empresa.





ÉTICA E INTEGRIDAD



NORMATIVA VIGENTE

Enmarcado en la concepción de Abogacía Preventiva que promueve la Gerencia Jurídico Notarial, en 2020 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 aspectos referentes a: solicitud de información pública y protección de datos personales, Reglamento sobre Procedimiento Administrativo, aspectos relevantes del actuar administrativo a partir del comentario de sentencias judiciales que involucran al Organismo.

Se realizaron talleres presenciales y a distancia en todo el país con la participación de 439 funcionarios capacitados

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 2020 se han revisado y ajustado las designaciones y políticas para la delegación de protección de datos personales. Respecto de información pública se han proyectado la realización de convenios de interoperabilidad con administraciones públicas, por ejemplo con UTE.

En referencia a las solicitudes de información pública se recibieron 251, con la siguiente temática:

Temáticas solicitadas SIP en 2020	Cantidad
Calidad de agua	96
Red de servicios de agua y saneamiento (planos, etc.)	76
Recursos humanos y remuneraciones	12
Contrataciones (Licitaciones, compras directas, etc.)	8
Presión del agua	21
Otras solicitudes de diversas temáticas	38
Total de solicitudes de información pública	251

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.

Debido al cambio de integrantes del Directorio durante el año 2020 no se contó con el integrante que lo represente ante el Comité.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El Organismo cuenta con una Política de Responsabilidad Social y un conjunto de responsabilidades organizadas de acuerdo a las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, las que OSE se compromete a trabajar en la medida de sus posibilidades.

Dado que una organización socialmente responsable desarrolla compromisos con la sociedad y el ambiente, su objetivo principal es contribuir al Desarrollo Sostenible.

En tal sentido, OSE contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definidos por Naciones Unidas para el año 2030 y coopera para la elaboración del informe país que se elabora para reportar los avances en la materia.

En relación a los cometidos del Organismo, el principal aporte que realiza es al objetivo 6, agua limpia y saneamiento. Sin embargo, a través de sus distintos ámbitos de gestión colabora con el desarrollo y cumplimiento de prácticamente todos los ODS.

En cada capítulo de este Reporte se realiza la correlación de los ODS con los ámbitos de gestión de OSE organizados de acuerdo a la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.



DERECHOS HUMANOS





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

ACCESO AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

OSE gestiona 576 sistemas de abastecimiento de agua potable en todo el país.

Casi el 90% de la población es abastecida por el 6,7% de los sistemas. La mayor parte de los sistemas son pequeños, y representan mayores desafíos para su gestión.

Los sistemas de abastecimiento son de agua superficial, otros de agua subterránea y otros mixtos. Si bien el agua subterránea representa aproximadamente el 10% del total del agua suministrada por OSE, constituye la única fuente de alimentación para 85% de los sistemas, y es parte del suministro para otro 6% de los sistemas.

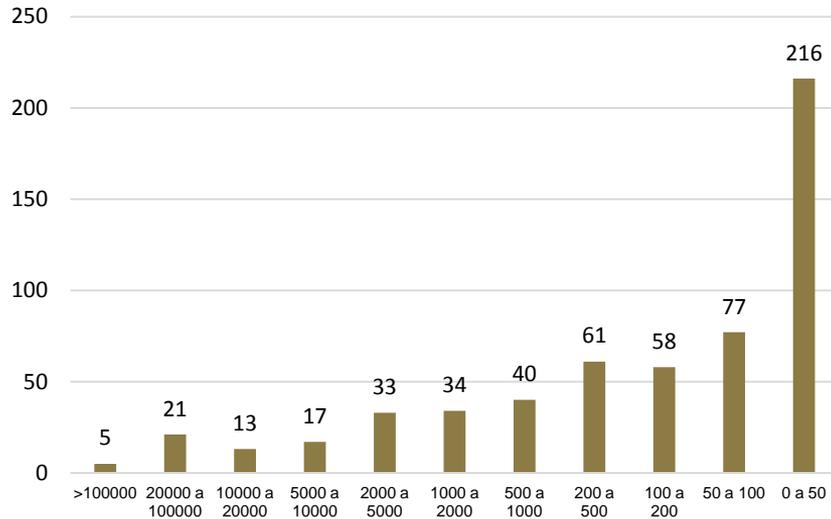
Para realizar el tratamiento de potabilización, se cuenta con:

- 63 plantas de tratamiento de agua superficial, contabilizando plantas convencionales y UPAs
- 4 plantas de tratamiento de agua subterránea para remoción de hierro y manganeso
- 6 filtros rápidos para remoción de hierro y manganeso de agua subterránea
- 2 plantas de tratamiento de agua subterránea para remoción de arsénico
- 6 ósmosis inversa
- Aproximadamente 864 perforaciones

Se presenta la cobertura de agua potable al año 2019, dado que el indicador se calcula a partir de la Encuesta Continua de Hogares que realiza el Instituto Nacional de estadística, y en el año 2020 debido a la situación de emergencia sanitaria se vio afectada.

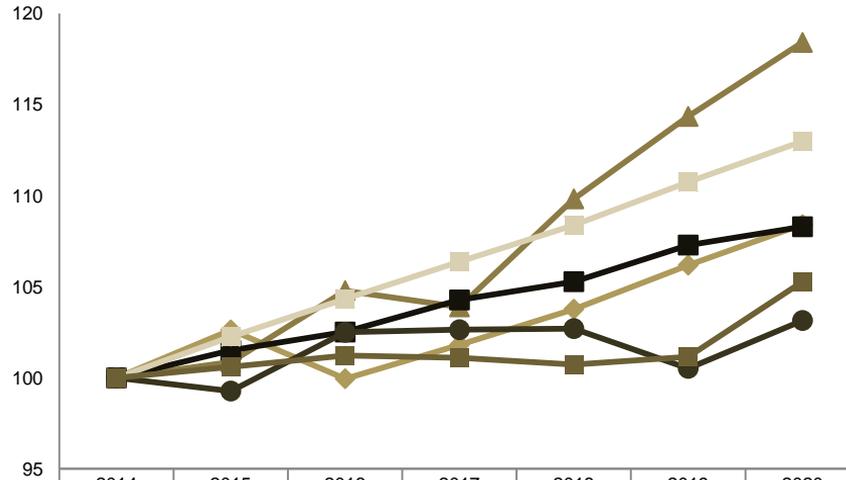
Cobertura/año	2018	2019
Cobertura de agua potable urbana	98,85%	98,84%
Cobertura de agua potable total	94,89%	94,88%

Número de sistemas por rango de habitantes



Datos agua/año	2019	2020
Conexiones totales de agua (Nº)	1.171.730	1.196.264
Redes de agua (km)	16.806	17.403
Localidades comerciales con agua	427	431
Sistema PPLER (Nº)	327	307
UH de agua	1.597.129	1.629.281
m3 agua elevada (miles)	348.824	357.940
m3 agua facturada (miles)	166.643	173.413

Índice de evolución de los servicios de agua potable



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conexiones Totales de Agua	100,00	102,63	99,95	101,81	103,77	106,18	108,41
Redes de Agua	100,00	100,87	104,78	103,89	109,82	114,35	118,41
Localidades con Agua	100,00	101,51	102,51	104,27	105,28	107,29	108,29
UH de Agua	100,00	102,25	104,33	106,38	108,37	110,74	112,97
m3 Agua Elevada	100,00	99,27	102,50	102,64	102,70	100,52	103,15
m3 Agua Facturada	100,00	100,60	101,22	101,10	100,72	101,15	105,26



Las principales obras desarrolladas durante 2020 son las siguientes:

Ejecución de las redes de agua potable en Cuchilla Alta, Costa de Oro, departamento de Canelones: se construyeron 2.500 metros y se habilitaron de dos nuevas perforaciones.

Ampliación de la capacidad de aducción de agua bruta a la Planta de Aguas Corrientes y obras anexas: finalizó la obra de toma en el río Santa Lucía, lo que permitió habilitar el funcionamiento de dos de las 4 bombas instaladas en simultáneo. Casi finalizados los tanques de contacto de carbón activado, con próxima ejecución de conexiones y habilitación de los mismos.

Construcción de depósitos de distribución y tuberías de impulsión en la ciudad de Young, departamento de Río Negro: comenzó la construcción del tanque elevado de 600 m³ y se ejecutaron 7.000 metros de ampliación de red.

Ejecución de redes de agua potable por 2,5 km en Área Externa 3 de Ciudad de la Costa (habilitados) y 20 km en El Pinar (50% habilitados), departamento de Canelones.

Nueva batería de filtros y obras anexas para la Usina Potabilizadora de Laguna del Sauce: se ejecutó una nueva caminería de acceso en tosca a la Usina, batería de 8 filtros bicapa de arena y carbón activado de los cuales 4 quedaron en condiciones de habilitarse en diciembre de 2020, tanque subterráneo y sala de bombeo, local de soplantes y tanque de contacto de ozono.

Sustitución de la línea de impulsión de Agua Potable de la ciudad de Trinidad: se finalizó la tubería de impulsión de 7.630 m de longitud en 400 mm de diámetro. También culminó la ampliación de la red de distribución de 2.600 m de longitud en 75 y 110 mm de diámetro.

Refuerzo de la aducción en la ciudad de Melo: se ejecutaron y habilitaron 7.600 metros de red de distribución en 110 y 200 mm. Culminó la obra civil del depósito elevado de 450 m³.

Tubería Troncal a San Bautista: se ejecutaron los 1.786 metros de tubería de 250 mm, habilitándose la tubería en Dic/20 previo a la temporada estival.

Construcción de un tanque de agua de 600 m³ en Colonia del Sacramento: se realizó el hormigonado del fuste y el 50 % de la estructura de la cuba, previéndose su finalización para Abr/21.

Obras de emergencia en Costa de Oro, departamento de Canelones: ante la emergencia por déficit hídrico, se construyó una tubería de trasvase en PVC de 400 mm de diámetro y 5.564 metros de longitud, entre el arroyo Solís Chico y el afluente a la Laguna del Cisne, con una obra de captación para 2 bombas en forma simultánea en el primero de los puntos y una obra de vertido en el segundo de ellos. La obra fue concluida en Dic/20. También se instalaron 3.500 metros de tubería de PEAD 110 mm para habilitar una perforación en Costa Azul Norte en Dic/20.

Obras en departamento de Maldonado:

Sustitución de 3.800 metros de tuberías de rotura frecuentes en las distintas localidades del Departamento.

Obras de refuerzo Zona Norte B° Buenos Aires. Consistió en 3400m de PVC 160mm y 700m de PVC 110. También incluyó un equipo booster de 20 l/s de capacidad.

Se realizaron 53 perforaciones en 24 localidades: 8 de Artigas, 26 de Canelones, 2 de Cerro Largo, 1 de Lavalleja, 5 de Maldonado, 1 de Paysandú, 2 de Rivera, 2 de Rocha, 2 de San José y 4 de Soriano.



ACCESO AL SERVICIO DE SANEAMIENTO

A través de 276 sistemas OSE brinda el servicio de saneamiento en el interior del país. 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).

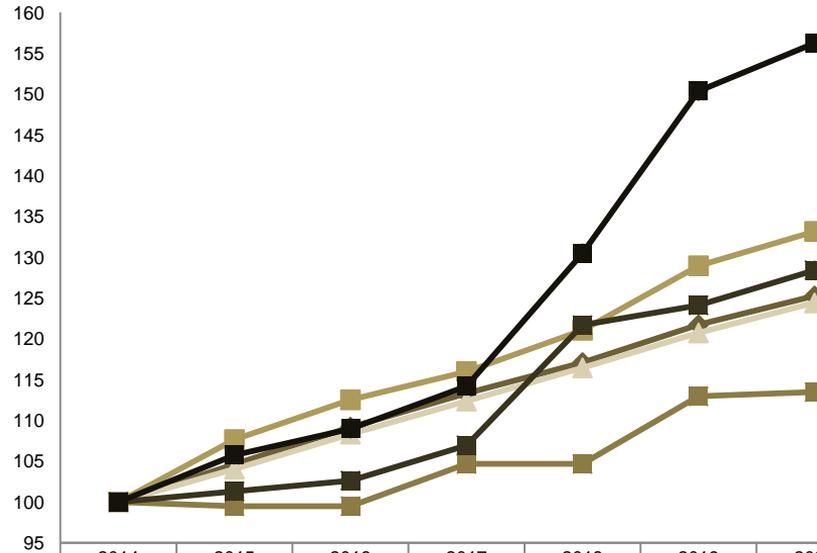
Al igual que con agua potable se presenta la cobertura de saneamiento al año 2019, dado que el indicador se calcula a partir de la Encuesta Continua de Hogares que realiza el Instituto Nacional de estadística, y en el año 2020 debido a la situación de emergencia sanitaria se vio afectada.

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%

Tipos de vertido	Cantidad
Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	31
Sistema de Lagunas de MEVIR, PIAI, IM, Coop.	197
Pretratamiento y vertido final	6
Sistema de Lagunas de OSE	23
Fosa séptica	6
Parcela de escurrimiento	9
Tanque IMHOFF	1
Vertido directo	3
	276

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

Índice de evolución de la Infraestructura Saneamiento



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conexiones de Saneamiento	100,00	104,63	109,17	113,31	117,09	121,72	125,25
Redes de Saneamiento	100,00	107,65	112,52	115,99	121,05	128,95	133,16
UH de Saneamiento	100,00	104,05	108,33	112,37	116,45	120,72	124,41
Localidades con Saneamiento	100,00	99,48	99,48	104,66	104,66	112,95	113,47
Volúmen Vertido A. Residuales	100,00	101,30	102,61	106,94	121,68	124,12	128,41
Volúmen Tratado A. Residuales	100,00	105,77	108,98	114,20	130,51	150,35	156,24

Datos saneamiento/año	2019	2020
Conexiones saneamiento (Nº)	350.529	360.701
Redes de saneamiento	4.166	4.302
Localidades comerciales con saneamiento (Nº)	218	219
UH de saneamiento	418.579	431.364
Volumen vertido aguas residuales (m3)	95.316.662	98.612.415
Volumen tratado aguas residuales (m3)	84.097.777	87.393.351

Las principales obras desarrolladas durante 2020 son las siguientes:

Ampliación de red de saneamiento en Treinta y Tres – 2ª etapa: Terminó la obra con la construcción del 10 % restante de redes para los Barrios Abreu y 25 de Agosto, quedando en etapa de recepción provisoria.

Obras en Ciudad de la Costa: colocación de 40,5 km de colectores de saneamiento, 329km de sustitución de redes de abastecimiento de agua potable, y la obra civil de los 2 pozos de Bombeo.

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Aceguá - Departamento de Cerro Largo: se realizó el recambio del equipo de aireación de la PTAR por otro de mayor potencia.

Construcción de sistemas de saneamiento en Fray Marcos 1ª etapa cuencas Norte y Sur: obra finalizada habiéndose habilitado los 2 pozos de bombeo del sistema.

Construcción de sistemas de saneamiento de San Ramón - 1ª etapa, cuenca Centro: finalizó la construcción de redes de saneamiento, de las cuales restaba un 10 % que incluían los tramos de mayor complejidad (profundidad, napa y arteria principal de la ciudad), totalizando la red 20.161 metros de colectores. El avance del pozo de bombeo es de un 20%, habiendo culminado también la colocación de la tubería de impulsión de 2.357 metros de longitud.

Readecuación del Saneamiento en la Ciudad de San José – Interceptor Mallada e Interconexión SJ01: la obra está prácticamente culminada, restando la puesta en marcha del nuevo pozo de





bombeo y la desinfección de 7 pozos de bombeo que son sustituidos por el primero. La obra presenta un 95% de avance.

Modificaciones en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Casupá, departamento de Florida: obra finalizada con la construcción del reactor anóxico y unidades de bombeo y recirculación.

Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Ciudad de Santa Lucía: se avanzó un 95 % del proyecto ejecutivo, obra comienza en el 2021.

Ampliación y modificaciones en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Florida: se finalizó la realización del proyecto ejecutivo, obra comienza en el 2021.

Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y obras anexas en Colonia del Sacramento: se comenzó con las obras de estructuras de la PTAR con las unidades de pre-tratamiento, edificio central, descarga de barométricas en pozo de bombeo y local de acceso. También con el pozo de bombeo de Malvinas, actualmente en ejecución. Se aprobó el proyecto y procedimiento constructivo del emisario submarino al Río de la Plata, fabricándose los lastres de hormigón y el suministro de caño en PEAD 500 mm, de los cuales 50 metros son en tramo terrestre y 357 metros en tramo subacuático.

Construcción obras de saneamiento y agua potable en la Ciudad de Mercedes – COOVISIN A, B, C, D, E, F: la obra consiste en 1.407 metros de redes de saneamiento, 530 metros de tubería de impulsión, 1.645 metros de redes de agua potable y un pozo de bombeo. El avance a Dic/20 es del 50 %.

Readecuación del sistema de saneamiento de Paso de los Toros: comprende la construcción de redes de saneamiento de 6.793 metros de tuberías de 200, 500 y 630 mm de diámetro, de los cuales se colocaron 2.115 metros (31 % de avance físico), más una descarga de barométricas en la PTAR existente. La obra global presenta un avance del 23 % a Dic/20.

Construcción de la red de saneamiento en B° Lata Vieja de Cardona: la obra consiste en la construcción de 1.950 metros de red de saneamiento en 200 mm de diámetro, con un 91 % de avance a Dic/20.

Sistema de saneamiento de Ciudad del Plata: la obra comprende la ejecución de 8.000 metros de redes de saneamiento, 4.200 metros de sustitución de redes de agua potable, adecuación de lagunas existentes en una planta de tratamiento de líquidos residuales, pozo de bombeo e impulsión. A Dic/20 se habían construido 5.800 metros de redes de saneamiento (72,5 %), 945 metros de redes de agua potable (22 %), 8 % de avance en la PTAR y 47 % en el pozo de bombeo e impulsión.

Obras en departamento de Maldonado:

Proyecto y obra de la nueva estación de bombeo y línea de impulsión en Manantiales. Obra finalizada que eliminó el colector existente por la playa de Manantiales el que por producto de la acción del mar presentaba roturas.

Proyecto y obra de ampliación en el B° La Estación de Pan de Azúcar. Ampliación de 932 metros de colectores de 200mm de diámetro. Obra finalizada.

Proyecto y obra de ampliación en calle Gabriel Pereira en Pueblo Obrero. Ampliación de 1175 metros de colectores de 250mm, que permite sanear la zona norte, en particular varios fraccionamientos y cooperativas de viviendas en construcción. Obra finalizada.

Proyecto y obra de ampliación en Manuel Freire en Piriápolis. Ampliación de 875m de colectores de 200mm. Obra finalizada.

Proyecto y obra del interceptor Este, nueva estación de bombeo de Maldonado Nuevo, y línea de impulsión. Consistió en 2.604 metros de colectores de 800mm, una estación de bombeo de 600l/s, y 2.504 metros de tubería de impulsión de 630mm. La obra permitió sacar de servicio las lagunas de tratamiento y eliminar el pozo de bombeo de La Candelaria, eliminar el antiguo pozo de bombeo de Maldonado Nuevo, y conducir todos los efluentes hacia la Planta de Pre-Tratamiento de El Jagüel. Obra finalizada.

Refuerzo del sistema de saneamiento en Rambla Mansa. Se realizó la obra de refuerzo del interceptor costero de hormigón de 500 metros, el que consistió en 2.065 metros de colectores de 630mm y 710mm, y 9 cruces de interconexión de 250mm con el colector existente.

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

Continúan operativos 307 sistemas instalados por medio del PPLER en años anteriores. 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 y una tarifa rural colectiva especial.

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 del servicio en asentamientos.

En el año 2020 se realizó el seguimiento socio comercial de 80 barrios que habían sido regularizados anteriormente. Estos se eligen de acuerdo a la deuda y al consumo, y se incluyen en los planes de acción anuales.

Se bajó el 52 % de la deuda inicial de los mismos, \$ 29.170.888, dando continuidad al trabajo 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.

Se realizaron talleres ajustados al contexto de pandemia y se trabajó en coordinación con otras instituciones que intervienen en campo.

Desde 2012 a 2020 se regularizaron 296 barrios con la modalidad de charlas y acompañamiento social.

Se continúa aplicando la Tarifa Social dentro de los límites geográficos de un asentamiento, la que actualmente asciende a \$132 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 Plan 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 Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medioambiente permite financiar total o parcialmente las obras intradomiciliarias.

A su vez, las intendencias departamentales pueden adherir al Convenio Marco firmado entre OSE y el MVOTMA.

Para la financiación se realiza un estudio socioeconómico (ya sea por MVOTMA o en conjunto con OSE y/o la intendencia departamental) al núcleo familiar pudiendo otorgarle u subsidio de hasta un 100% de la obra interna para conectarse a la red.

Hasta el año 2020 se suscribieron convenios tripartitos con las siguientes intendencias departamentales: Artigas, Salto, Paysandú, Río Negro, Rivera, Cerro Largo, Rocha, Treinta y Tres, Soriano, Durazno y Florida.

Durante el año 2020, debido al impacto de la pandemia la cantidad de conexiones disminuyó drásticamente, llegando a 60.

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
2020	60
TOTAL	1.793

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 2020 OSE completó la implantación de los PSA en los Sistemas de Artigas, Treinta y Tres y La Paloma, que habían iniciado en 2019 y 10 sistemas de abastecimiento: Nuevo Berlín, Nueva Helvecia, Balnearios del Este, Cufre, Blancarena, Balneario Santa Regina, Colonia Española, Brisas del Plata, Sarandí Grande y Solís de Mataojo. Con estos se totalizan 32 sistemas de abastecimiento con PSA.

Con los sistemas que anteriormente habían implantado PSA inició la etapa de seguimiento. Se 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.

Se 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, se realizó el décimo cuarto 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.

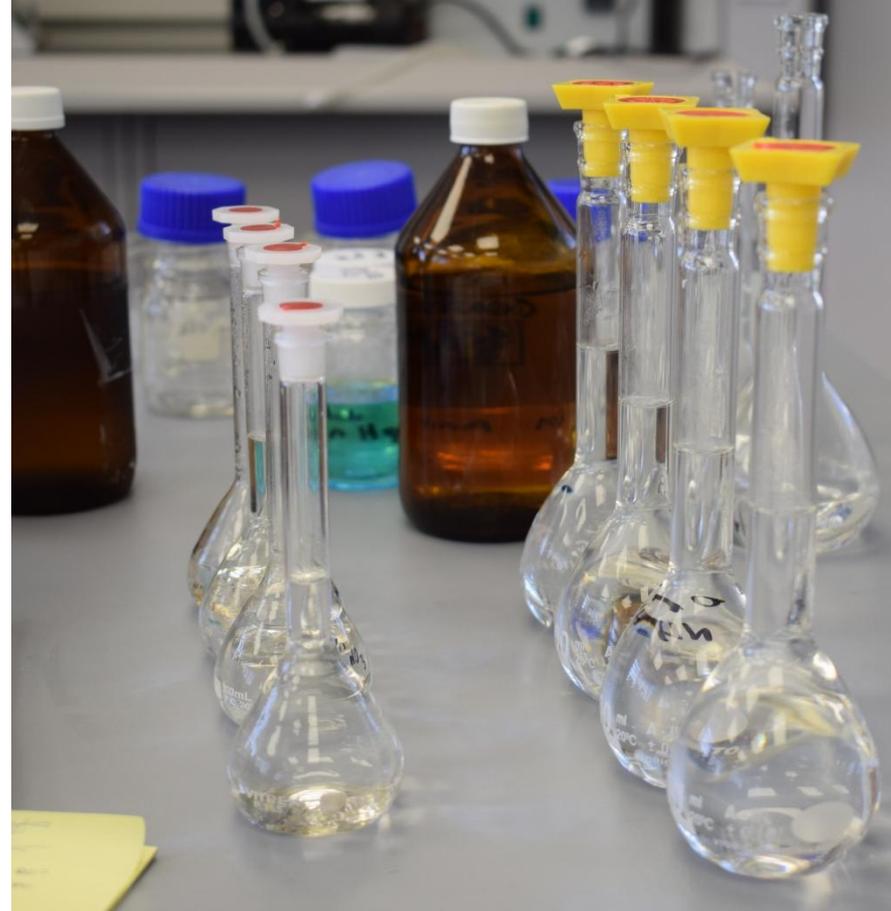
El Reglamento Bromatológico Nacional (Decreto N° 315/94, del 5/II/94, 2da Ed.), modificado por Decreto N°375/11 del Poder Ejecutivo, de fecha 3/XI/11, es la norma utilizada como referencia para la calificación de los resultados de los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos realizados por el sistema 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.

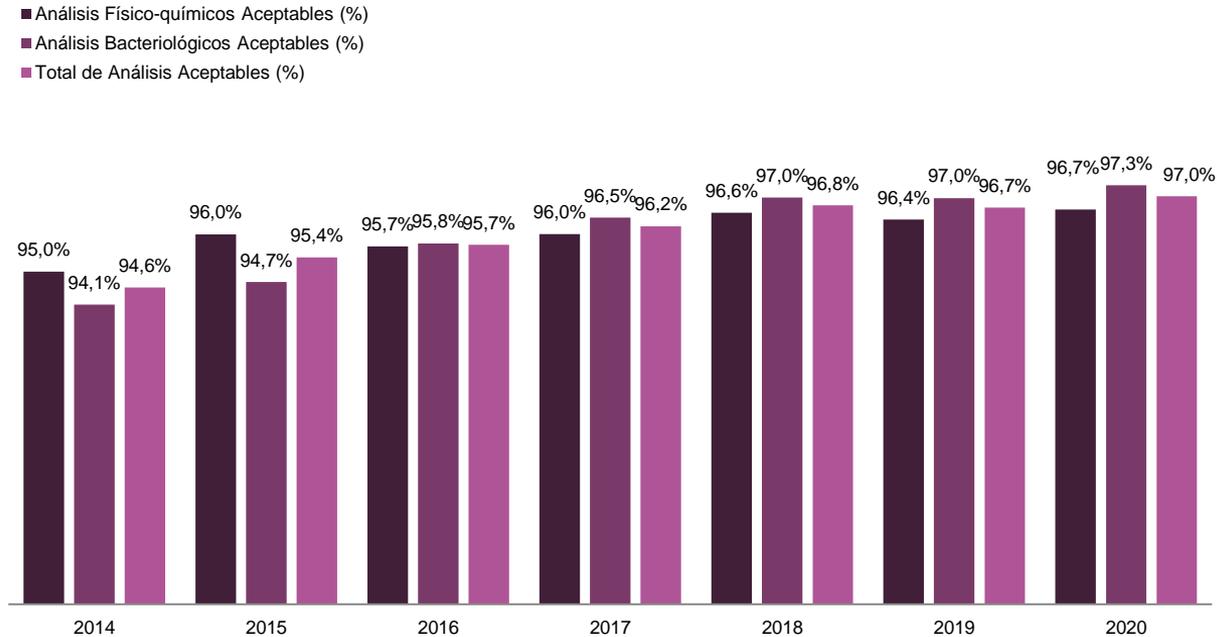
De acuerdo a los requisitos de la Norma Interna y al monitoreo para establecer su cumplimiento, se extrajeron y analizaron 24381 muestras bacteriológicas que tuvieron un cumplimiento del 97,23% anual respecto al Reglamento Bromatológico Nacional. Se analizaron 28053 muestras fisicoquímicas que alcanzaron un 96,67%.

Para el monitoreo de todo el país los laboratorios del sistema SIGLA realizaron en el año 2020 un total de 315681 parámetros de calidad de agua distribuida. Dicha paramétrica incluye: parámetros bacteriológicos, hidrobiológicos, fisicoquímicos, trazas de metales y trazas de orgánicos.

Respecto al monitoreo de control de agua residual, efluentes y monitoreo de calidad aguas arriba y aguas debajo de la descarga de las Plantas de Tratamiento de Líquidos Residuales se realizaron 6194 muestras en el año un total de 12688 parámetros de calidad.

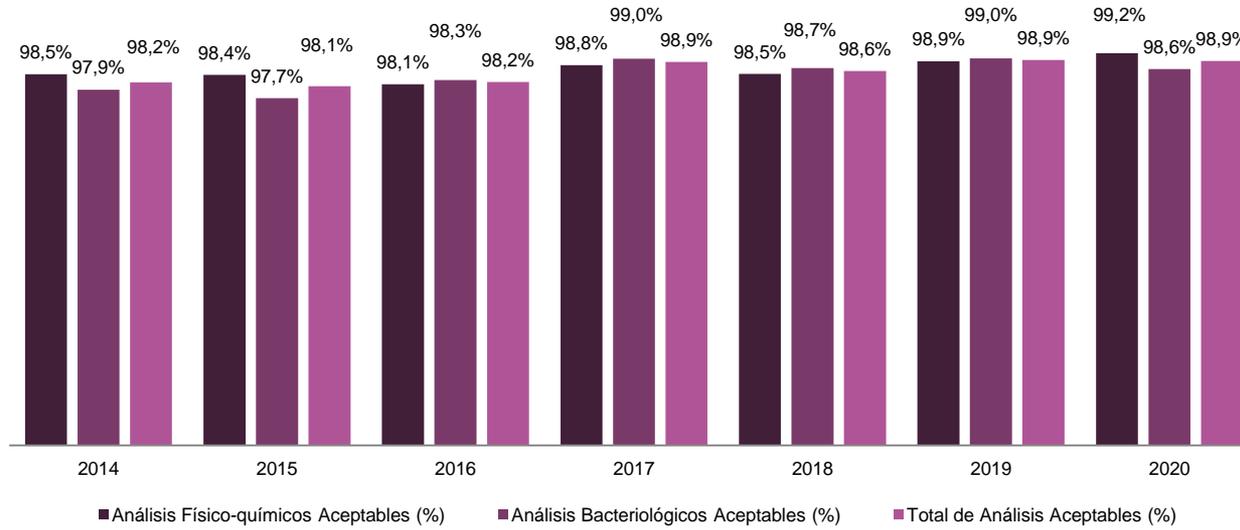


Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables total de país



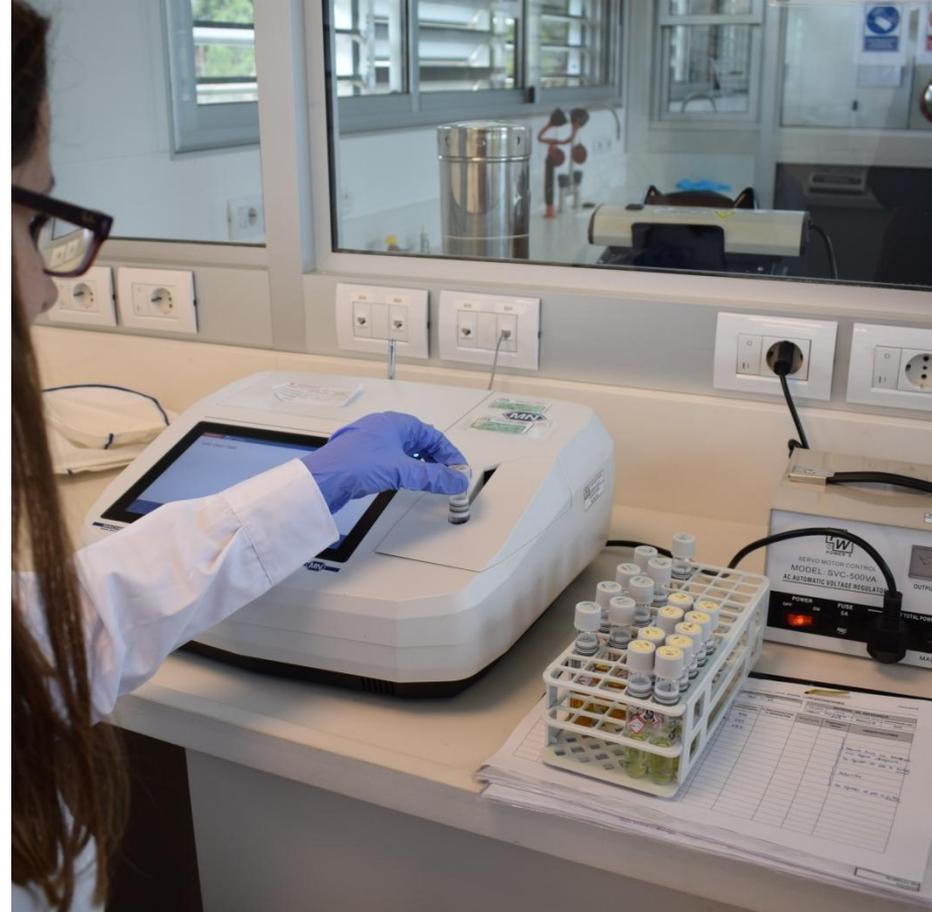


Análisis físico-químicos y bacteriológicos aceptables Capitales Departamentales



Porcentaje de análisis aceptables de agua total país

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	99,5%	99,3%
Centro	96,1%	97,0%
Litoral Sur	95,9%	95,8%
Sureste	95,0%	96,2%
Litoral Norte	97,4%	96,8%
Noreste	93,1%	94,0%
Total País	96,7%	96,9%





SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

A través, de sus 118 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, trámites 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).

Desde 2019 se brinda atención a través del servicio de WhatsApp, disponible las 24 hs los 365 días del año para los trámites: aporte de lectura, consulta de deuda, solicitud de duplicado de facturas, denuncia de pérdidas de agua en vía pública, solicitud de adhesión al envío de facturas por correo electrónico y reserva de hora para trámites presenciales.

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 a 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 se encuentra realizando los primeros avances para la futura implantación de la firma digital en documentos comerciales. Se continúa en contacto con la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información del Conocimiento (AGESIC) a los efectos de interrelacionar la plataforma de firma digital con el sistema de gestión comercial y se está preparando el mismo para poder recibir y gestionar esta nueva herramienta. Asimismo, conjuntamente con la Gerencia de Tecnologías de la Información se desarrolló un Gestor Documental para resguardo de los documentos. Asimismo, fueron modificados los contratos de servicio para adaptarlos a este nuevo formato de firma. Debido al contexto de pandemia que tuvo su comienzo durante los primeros meses del año 2020 se prevé la efectiva implantación para fines de 2021.

Digitalización de contratos

En 2020 se culminó con el trabajo de extender el proceso de digitalización al interior del país, comprendiendo todas las localidades.. Fueron digitalizados 171.870 contratos aproximadamente a nivel país.

Se continuará con este trabajo en los próximos años..

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

Durante el año 2020 se adhirieron aproximadamente 31.000 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 994535 usuarios, 986421 usuarios nuevos y tuvo 4378166 visitas a páginas.
- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Instagram
- Canal Youtube
- Correo electrónico info@ose.com.uy
- En el año realizó un total de 1261 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.

Debido a la emergencia sanitaria OSE debió promover un mayor uso de los canales digitales y telefónicos entre con sus clientes, ofreciendo también nuevos trámites a realizarse por estos medios.

Se continúan realizando comunicaciones de salida telefónicas y/o por mail a los clientes en respuesta a reclamos comerciales y por notificaciones o avisos relacionados a la gestión comercial. Durante el año 2020 se realizó nuevamente una encuesta de satisfacción y percepción del cliente en la cual se consideró una muestra de todos los clientes que se contactaron con OSE por la web, telefónica o presencial. En ella se pudo obtener un indicador de satisfacción general del cliente respecto a la atención brindada y la resolución de consultas, trámites y reclamos comerciales (el 89,5% de los encuestados consideran que el servicio fue bueno, muy bueno o excelente).





INDICADORES

Porcentaje de nuevas conexiones a redes existentes realizadas en menos de 25 días

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	86%	89%
Centro	93%	88%
Litoral Sur	96%	89%
Suroeste	95%	88%
Litoral Norte	97%	94%
Noreste	97%	97%
Total país	93%	90%

Reclamos operativos resueltos sin agua (horas)

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	24,49	20,51
Centro	39,50	43,57
Litoral Sur	38,15	35,59
Suroeste sin UGD	40,45	49,20
UGD	51,04	63,20
Litoral Norte	50,31	52,37
Noreste	45,74	38,25
Total País	35,22	36,90

Reclamos comerciales mensuales cada 1000 conexiones

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	21	17
Centro	13	14
Litoral Sur	8	9
Suroeste	10	10
Litoral Norte	11	11
Noreste	11	11
Total País	14	13

Reclamos operativos mensuales cada 1000 conexiones

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	25	28
Centro	19	18
Litoral Sur	12	13
Suroeste	13	13
Litoral Norte	13	13
Noreste	11	11
Total país	18	19

Reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	91%	89%
Interior	92%	91%

Porcentaje de trámites personales resueltos en menos de 35 minutos

Regiones/año	2019	2020
Montevideo	86%	88%
Centro	86%	86%
Litoral Sur	89%	93%
Suroeste	78%	86%
Litoral Norte	79%	83%
Noreste	82%	77%
Total País	84%	86%

Tiempo promedio de atención y espera telefónica

Tiempo/año	2019	2020
Tiempo de espera y atención telefónica (minutos)	4,05	5,42

Reclamos mensuales por baja presión de agua cada 1000 conexiones

Regiones/año	2019	2020
Metropolitana	4,00	4,88
Interior	2,50	2,78

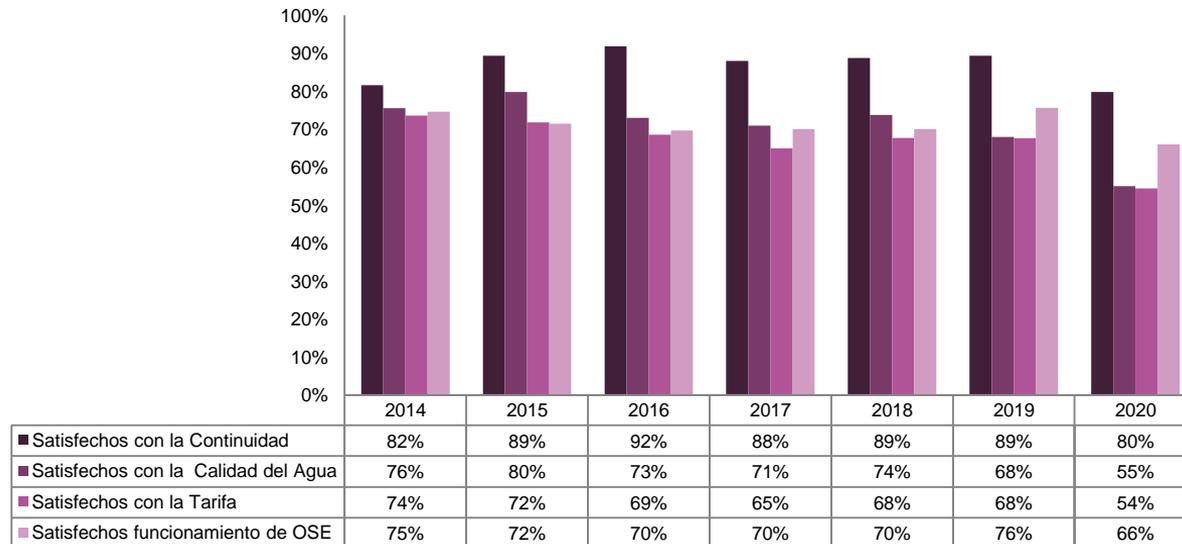
Índice de discontinuidad del servicio – Reclamos mensuales por cortes de agua de más de 6 horas cada 1000 conexiones de agua

Regiones/año	2019	2020
Metropolitana	10,32	10,65
Interior	5,08	5,18





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 anteponen 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. Dada la realidad impuesta por la emergencia sanitaria, en el primer semestre el Ciclo Educativo no pudo brindar charlas a escolares. Sin embargo, a los efectos de llegar a la mayor cantidad de escolares se solicitó a ANEP trabajar por medio de videoconferencias con escuelas de todo el país. Así, con el apoyo de CEIBAL se logró brindar en el segundo semestre 161 charlas virtuales en el interior del país. Igualmente, en Montevideo fueron 177 charlas presenciales las que se impartieron en la segunda mitad del año. De este modo se llegó a un total de 348 charlas anuales en comparación a las 400 que habitualmente se concretaron en años anteriores.

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, en 2019 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 se comenzó con el plan piloto del Programa. Se avanzó en el llamado y selección de los Formadores en los departamentos de Rivera y Cerro Largo. Este proceso fue posible a través del Área de Selección y Desarrollo de la Gerencia de Capital Humano. También se avanzó con la elaboración de los materiales necesarios para los talleres en las escuelas y en el armado de los cursos de Formadores, para los que se cuenta con el apoyo de las gerencias de Saneamiento, Agua Potable y Gestión de Clientes, así como con el Ministerio de Educación y Cultura a través de la Unidad Educación Ambiental.

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 2020, desarrolló las siguientes actividades:

Celebración del convenio entre OSE y UDERAL a través de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación para: promover la relación entre ambas entidades para el conocimiento e investigación, así como fomentar el desarrollo y difusión de la cultura y la enseñanza en materia de valorización y accesibilidad del patrimonio cultural del agua.

Integración formal a la Red Global de Museos del Agua (WAMU-NET) por medio de la membresía.

Presentación de ponencia en Encuentro Nacional y Latinoamericano de la Red Nacional de Educación Ambiental (RENEA), denominada "Aproximación a una convergencia entre la protección y concientización patrimonial y la educación ambiental".

Elaboración del proyecto de plan de etapas de restauración de aberturas de la Usina a Vapor.

Elaboración de proyecto de restauración de la fuente histórica en acceso a oficinas de la planta de Aguas Corrientes.

Proyecto de instalación de cableado estructurado (internet) en Casa del Agua.

Digitalización de documentación histórica para conformación del archivo histórico digital.

Asesoramiento para la preservación de los tanques históricos (1917) de la Ciudad de Paysandú.

Elaboración del folleto sobre la Casa del Agua para el día del Patrimonio 2020.

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 y la Casa del Agua en la localidad de Aguas Corrientes, departamento de Canelones.

Alrededor de 500 personas realizaron las visitas guiadas por la Usina en la celebración del año 2020.

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

Además, en el Día Mundial del Lavado de Manos se realizó un encuentro con escolares de la escuela 94 de Montevideo, el que fue transmitido por streaming en el canal youtube de ANEP para ser visualizado por todas las escuelas de país. En la jornada el Dr. Juan Ignacio Gil Pérez brindó una charla acerca de la importancia de este día y su vínculo con el servicio que presta OSE.



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.

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:

ALOS –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. En 2020 OSE participó de la Asamblea General e instrumentación de la elección del nuevo Consejo Directivo.

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

El SIMORE está en la órbita del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional. OSE como parte del Mecanismo 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 las materiales fundamentales correspondientes.

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 2020 OSE apoyó en la elaboración del plan quinquenal de gestión, en la socialización de EU WOP Programe (Unión Europea) y en acompañamiento en asuntos locales de los acueductos locales.

INTERCAMBIOS INTERNACIONALES

A partir de la experiencia de detección de coronavirus en agua residuales que OSE estaba desarrollando en la ciudad de Salto junto con el Centro Universitario Regional Litoral Norte de la Universidad de la República (CENUR), la ONG Iniciativas de Cooperación Internacional para el Desarrollo, con sede en Madrid, junto a la ONG boliviana Agua Sustentable realizó intercambios con OSE para conocer más a fondo su experiencia y evaluar la realización de un proyecto piloto en La Paz. Esta colaboración interinstitucional entre países aportó al camino que estaba transitando Bolivia para establecer un sistema de alerta temprana para la detección del virus Sars CoV2 zonificando la red de alcantarillado.

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).



PROVEEDORES





OSE ha contratado 1.033 proveedores durante el año 2020. 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

Las instancias de intercambio con los proveedores forman parte de una modalidad de trabajo adoptada por la Gerencia de Suministros, a través de la cual se persigue la retroalimentación continua, en donde la intención es que dicha postura forme parte de la cultura organizacional de esta gerencia.

Los objetivos planteados en relación a la relación con los proveedores, en todo el desarrollo de los procesos de contratación, refieren a todas las etapas del mismo, desde que surge la necesidad hasta que se paga el servicio o bien adquirido.

El proceso de adquisición de un suministro tiene en todas sus etapas cierto grado de contacto con el proveedor. Por lo tanto el objetivo propuesto durante el ejercicio 2020, fue que el proveedor sintiera en cualquier eslabón de la cadena de suministros en el que tenga que interactuar, que se le brindará la misma atención, en relación a los siguientes aspectos:





- Siempre una respuesta, nunca un tema inconcluso
- Transparencia y a la vez límites en cuanto al tipo de información a proporcionar
- Tratamiento adecuado a todas sus inquietudes con la debida protección de la información a recibir
- Apertura real para que tengan la libertad de presentar, críticas, inquietudes, propuestas; con la certeza de que todas serán atendidas

Este camino ha permitido avanzar en temas muy sensibles para el procedimiento de compras, que refiere al análisis de los mercados objetivo de las estas. Ello implica obtener información por parte de los proveedores, que solamente la proporcionarán, si tienen la certeza de que el manejo de la misma es responsable.

Este último punto ha sido muy importante para el proceso de compras, dado que se han ordenado las investigaciones a realizar en cada caso y los proveedores lo han percibido. Consecuentemente han brindado información valiosa para alimentar dicho proceso, lo que ha permitido realizar cambios en condiciones establecidas en los pliegos licitatorios, que estaban limitando la concurrencia de más oferentes.

Esto resulta especialmente sensible en un año de pandemia, donde la actividad en muchos sectores ha disminuido considerablemente.

Se ha insistido en que el proceso de compras debe cumplir permanente con los principios de contratación administrativa establecidos en el Art. 149 del TOCAF como los son la igualdad de los oferentes y la libre concurrencia; o lo establecido en el Art., 43 del mismo texto ordenado, donde se establecen los objetivos que deben perseguir los procesos de compras y su planificación.

Este intercambio con los proveedores, ha permitido contemplar aspectos que surgieron en el ejercicio 2020 relacionados con en el normal abastecimiento de bienes, producto de los efectos de la pandemia en la crisis de la cadena de suministros a nivel internacional. Ello afectó al mundo entero, teniendo en el año 2021 y probablemente en 2022 y 2023, grandes consecuencias en los tiempos de abastecimiento, los precios de los fletes, los costos de operación en puerto; además del proceso de alza en los precios de las materias primas imperante en la actualidad.

OSE presta especial atención a estos inconvenientes y los incorpora dentro de su planificación de compras, dado que los materiales a adquirir para prestar los servicios de agua potable y saneamiento, en su mayoría (más del 80%), son de origen importado.

A continuación se detalla un resumen de aspectos, donde se implementaron modificaciones, producto del intercambio con proveedores:

- Adecuación de los criterios de admisibilidad a los mercados objetivo, mejorando la concurrencia a los procesos licitatorios.
- Contemplación en los plazos de entrega cuando los inconvenientes tenían una justificación en los problemas mencionados, indicando en los pliegos el procedimiento.
- Cambios en algunas paramétricas de actualización de precios, a efectos de incluir en las mismas indicadores representativos del mercado objetivo, evitando situaciones de desequilibrio y sobrepuestos de cobertura.
- Elección de procedimientos de compras competitivos como principio general de contratación, dejando la compra directa para el uso que esta debe tener.
- Contemplación en un mismo procedimiento de compras de lotes compuestos por varios rubros, con un doble objetivo, primero que cada lote represente una oportunidad de negocio para cualquier proveedor y segundo que este no tenga la obligación de presentarse a todos los lotes, sino que tenga la libertad de elegir el lote en función de sus posibilidades.
- La política de armado de lotes ha permitido en licitaciones muy grandes dividir la demanda de OSE, para que pueda ser atendida por empresas con distintas capacidades, mejorando la concurrencia y los precios de contratación.
- Establecer en los pliegos que las empresas a presentarse con ofertas para más de un lote puedan brindar descuentos por la adjudicación de más de uno.

La política implementada, no sólo genera de por sí un fortalecimiento productivo de la relación con los proveedores, sino que permite lograr eficiencia en los procesos de compras en cuanto a la calidad de los mismos.

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 Contrato	Sexo	EDAD			Total
		<30	30 a 50	>50	
Becario - Yo Estudio y Trabajo		1			1
	F	23			23
	M	10			10
Becario Primera Exp. Laboral- INAU		1			1
	F	1			1
	M	2			2
Cargo de Confianza	F		4	1	5
	M		4	5	9
	F			1	1
Cargo Político	M		1	1	2
	M		2	1	3
Contrato Trabajo a Término L17.556	F		3		3
DI.NA.LI. - Dir. Nac. Apoyo Liberado	M	17	17	4	38
	F	43	122	2	167
Función Pública	M	81	152	2	235
	M			2	2
Molinero	M			2	2
Pasante OSE	F	4	6		10
	M	3	2	1	6
Pase Comisión a OSE	F		2	1	3
	M		5	2	7
Permanente	M		11	6	17
Presupuestal	F	34	697	398	1129
	M	66	1091	1116	2273
Zafra	F	45	40		85
	M	47	28		75
Total		378	2187	1543	4108



Trabajadores/as tercerizados

Sexo	Cantidad
F	449
M	569
Totales	1018

Total de ingresos de funcionarios/as y otros vínculos

Tipo Contratación	Total
Becario - Yo Estudio y Trabajo	43
Becario Primera Exp. INISA	4
Becario Primera Exp. Laboral- INAU	4
Cargo de Confianza	11
Cargo Político	2
DI.NA.LI. - Dir. Nac.Apoyo Liberado	10
Función Pública	1
Pasante	1
Pasante OSE	10
Zafra	349
Total	435

Total de bajas de funcionarios/as y otros vínculos

Tipo Contrato	Cantidad
Becario	1
Becario - Yo Estudio y Trabajo	9
Becario Primera Exp. INISA	4
Becario Primera Experiencia Laboral	4
Cargo de Confianza	12
Cargo Político	2
DI.NA.LI. - Dir. Nac. Apoyo Liberado	17
Función Pública	5
Junta Nacional de Drogas	9
Pasante OSE	11
Pase Comisión a OSE	4
Presupuestal	182
Zafra	419
Total	679



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

A través del Área Selección y Desarrollo OSE realizó durante el período 25 concursos internos para cubrir 40 puestos de la estructura en funciones de diferentes áreas. Así, se realiza la provisión de funciones de forma interina para cubrir los puestos de trabajo libres, con personas que integran la Organización.

A través de estos procesos se generan movimientos internos, brindando la posibilidad al funcionariado de participar en los mismos.

Durante el período se realizaron 25 concursos internos para cubrir 40 puestos de la estructura de funciones de diferentes Áreas.

FUNCIÓN	ESCALAFÓN	CATEGORÍA	PUESTOS
Profesional Técnico 2	A	13	1
Ejecutivo/a Comercial	C	9	4
Encargado/a Operativo	E	9	2
Jefe/a de Agrimensura	A	14	1
Jefe/a Desarrollo Comercial Operativo	B	15	1
Escribano	A	12	1
Analista Especializado/a SIG	D	10	2
Programador/a Analista de Servicios	C	9	1
Supervisor/a de Gestión de Cobranza	C	12	1
Laboratorista Técnico Regional	B	10	1
Supervisor/a de Equipo	E	10	1
Planificador/a Comercial	C	11	1
Ejecutivo/a Comercial	C	9	1
Especialista en Calidad de Suministros	C	12	1
Encargado de Sistema Telefónico	E	12	1
Asistente de Gestión del Capital Humano	C	9	5
Analista de Suministros	C	10	1
Inspector/a de Servicios Contratados	E	8	1
Operador/a de Abastecimiento 2	E	8	1
Analista Logístico Interior	C	10	4
Encargado/a de Abastecimiento 3	E	10	1
Encargado/a Comercial	C	10	2
Técnico/a en Gestión de Saneamiento 2	A	13	1
Encargado/a de Saneamiento 3	E	10	3
Agente de Campo 1	C	7	1



Llamado a interesados

- a) En conjunto con el Área Capacitación, se realizaron los siguientes llamados a interesados/as:
- Programa Formadores de Agua
 - Químicos
 - Instructores de informática
 - Cloro gas
 - Compras SAP
- b) Misiones de Paz - Supervisores de Plantas Potabilizadoras

En el marco del convenio OSE-Ejercito Nacional, se dispone anualmente una convocatoria a funcionarios/as interesados/as en participar de las Misiones de Paz en República Democrática del Congo, fundamentadas en las necesidades de relevo del personal.

CONCURSOS EXTERNOS

Se efectuaron un total de dos convocatorias para ingreso de pasantes y zafrales.

- a) El ingreso de pasantes se realizó a través de llamado a nivel nacional y se procedió a un proceso de selección ajustado a las características de las tareas a realizar.
- b) La convocatoria para la selección de personal zafral se efectivizó con el fin de contratar personal para desarrollar aquellas tareas que se presentan en forma periódica y previsible, pero no permanente durante el año. El llamado es a nivel nacional, consistiendo la selección en un sorteo.

De la totalidad de puestos que fueron objeto de concursos externos, 16 fueron destinados a personas afrodescendientes y dos puestos fueron destinados a personas trans, en cumplimiento de lo dispuesto por Ley N° 19.122 de 21 de agosto de 2013 y Ley N° 19.684 de 26 de octubre de 2018, respectivamente.

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

PUESTO	ESCALAFÓN	CATEGORÍA	PUESTOS
Pasantes Dr./as en Medicina			2
Peones/as Zafrales	3	E	203
Peones/as zafrales (Ley N° 19.684)	3	E	2
Peones/as zafrales (Ley N° 19.122)	3	E	16



DESVINCULACIÓN 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.

Durante 2020 hubo 15 procedimientos administrativos cuya resolución como falta grave fue dispuesta por Directorio. Los motivos de dichas sanciones correspondieron a causas tales como: falsificación de certificaciones médicas, conductas inapropiadas, agresiones entre compañeros de trabajo, uso indebido de locomoción oficial, irregularidades en asistencia, omisión en tratamiento de agua, negligencia en trámites.

Asimismo, se dispusieron ocho destituciones por medio del procedimiento administrativo disciplinario debido a motivos como ineptitud por la detección de conexiones clandestinas o irregulares, por uso indebido de locomoción, inasistencia y formalización por delitos fuera del organismo.

COMUNICACIÓN INTERNA

OSE presenta una población de trabajadores/as heterogénea y dispersa en el territorio, por lo que tiene un gran desafío para llegar a todos/as con la información relevante.

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 para acceder al recibo de sueldo, las solicitudes de médico y las evaluaciones del personal todo el funcionariado tiene usuario para su ingreso a la intranet, medio donde se concentra la información interna de OSE. Asimismo, a través de la web se pueden realizar la mayoría de las gestiones internas.

Si bien existen 10 salas de video conferencia en todo el país para facilitar capacitaciones y reuniones, debido a la emergencia sanitaria se debió instrumentar nuevas alternativas de comunicación y acceso a la información.

Se puso a disposición un sistema de videoconferencias corporativo, para los/as trabajadores/as que su tarea lo requiriera. Asimismo, se contó con más licencias para el acceso a la red privada virtual (VPN) a los efectos de poder desarrollar teletrabajo.

ESTUDIOS DE CLIMA LABORAL

A solicitud de diferentes Áreas o por disposición de la Administración se realizan estudios de clima laboral. 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, a los efectos de promover condiciones de trabajo saludables que garanticen el bienestar de la población trabajadora, y del cumplimiento de 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 2020, 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	47.77	19.22	66.99
Litoral Sur Comercial Operativa	48.69	19.22	67.91
Litoral Sur Administrativa (SYL)	46.80	19.22	66.02
Litoral Norte Técnica	48.83	19.22	68.05
Litoral Norte Comercial Operativa	49.75	19.22	68.97
Litoral Norte Administrativa (SYL)	47.86	19.22	67.08
Noreste Técnica	39.83	19.22	59.05
Noreste Comercial Operativa	40.75	19.22	59.97
Noreste Administrativa (SYL)	38.86	19.22	58.08
Centro Técnica	45.23	19.22	64.45
Centro Comercial Operativa	46.15	19.22	65.37
Centro Administrativa (SYL)	44.26	19.22	63.48
Sureste Técnica	48.83	19.22	68.05
Sureste Comercial Operativa	49.75	19.22	68.97
Sureste Administrativa (SYL)	47.86	19.22	67.08
UGD Técnica	39.83	19.22	59.05
UGD Comercial Operativa	40.75	19.22	59.97
UGD Administrativa (SYL)	38.86	19.22	58.08
Gerencia Técnica Metropolitana	40.83	19.22	60.05
Gerencia de Operaciones Técnicas	41.75	19.22	60.97
Gerencia de Medición, Lectura y Servicios Nuevos	41.75	19.22	60.97
Gerencia de Facturación y Control de Irregularidades	41.75	19.22	60.97
Gerencia de Gestión de Clientes	41.75	19.22	60.97
Directorio (con sus gerencias y áreas dependientes)	44.22	19.22	63.44
Gerencia General (con sus gerencias y áreas dependientes)	42.38	19.22	61.60
SGGSYL (con sus gerencias, secretaría, apoyo y staff)	43.36	19.22	62.58
SGGCO (con secretaría, apoyo y staff)	45.25	19.22	64.47
SGGT (con sus gerencias menos GTM, secretaría, apoyo y staff)	44.33	19.22	63.55



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 los meses de enero y febrero se trabajó para la realización de la celebración del Día Internacional de la Mujer. El día 12 de marzo se conmemoró la celebración con un Taller sobre dispositivos y Mecanismos sobre Violencia basada en Género, el mismo se realizó en la Sala de Directorio, estuvo a cargo de la División Políticas de Género del Ministerio del Interior y participaron todos/as los/as referentes de Género de OSE de todo el País.

Debido al inicio de la emergencia sanitaria, durante los meses de abril, mayo y junio se trabajó con la mitad del funcionariado en la Organización por lo cual las actividades se vieron diezmadas y casi nulas.

A raíz del cambio de Autoridades en OSE, se designan nuevos/as integrantes tanto en el Comité de Género como en la Comisión de Inequidades. En el año 2020 se realizó la primera reunión del Área el 29 de octubre de 2020 a los efectos de la presentación de los nuevos integrantes.

En el Área se 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, se realizaron diversas reuniones con INMUJERES, y se mantuvo informado al funcionariado de la continuación en la aplicación del modelo. Se analizó dicho Modelo y a los efectos de aplicar el mismo dentro del Organismo se optó por el Área de Comunicación, área transversal a todas las áreas de la Administración. En tal sentido, se contrató a un especialista externo a los efectos de obtener un





diagnostico organizacional, el que se finaliza en 2021.

En caso de tener el tiempo prudencial – atendiendo a las nuevas modalidades de trabajo a razón del covid-19 – se proyecta lograr la recertificación del Modelo en Aguas Corrientes, área en donde ya la aplicación del mismo fue efectuada con éxito en años anteriores, a dichos efectos se planea realizar diagnóstico del área por integrantes del grupo de trabajo.

Se aprobaron e implementaron las políticas de Calidad con Equidad de Género de OSE y la Política de Corresponsabilidad.

Se estableció, de forma parcial, el plan de capacitación del Área, y talleres de sensibilización al funcionariado.

Se mantuvo reunión con representantes de FFOSE, quienes manifestaron conformidad con lo actuado, ofreciendo su apoyo a los efectos de cualquier actividad, manteniendo las mismas pautas e ideologías que el Área de Género.

Se realizó un primer borrador del plan de acción de 2021, atendiendo la emergencia sanitaria, y la dificultad que esto conlleva.

Se realizó la conmemoración del 25 de noviembre, “Día Naranja” (Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer).

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.

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, teniendo en cuenta siempre la situación de emergencia sanitaria.

En el año 2020 se sustanciaron y tramitaron 23 casos.

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 58 funcionarios gozaron de la Licencia por Paternidad. Hubo también 52 solicitudes de Licencia Maternal.

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.

Asimismo, se cuenta con una licencia especial para padres/madres de hijos/as con discapacidad, por medio la cual se aprobaron 14 solicitudes.

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. Durante el año se otorgaron 73 solicitudes.



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

CHASSFOSE se encarga de brindar servicios de salud complementarios a los otorgados por FONASA a los funcionarios y jubilados de OSE. Además, desde setiembre de 2015 administra el Centro Recreativo de Paso Severino ubicado en el departamento de Florida, junto a la represa del arroyo Santa Lucia Chico.

Mejoras en la gestión

Durante 2020 se realizaron modificaciones importantes en la plantilla de funcionarios para una mejor organización del trabajo y optimización de recursos.

Dentro del marco de la pandemia por COVID 19, se comenzó a realizar teletrabajo con rotación del personal. Se adecuó la forma de atención al público para hacerla mayormente mediante medios no presenciales como mail, whatsapp y/o telefónica. Se instalaron mamparas, alfombras sanitarias, contenedores de residuos sanitarios, control de temperatura al ingreso al local y entrega de tapabocas y guantes al personal. También se reforzó la limpieza del local.

Se realizó un acuerdo con la Asociación de Jubilados y Pensionistas de OSE (AJUPENOSE), para intercambio de información con el propósito de concretar acciones que redunden en beneficio de los ex funcionarios de OSE.

Beneficios incorporados

- Se continuó con el convenio con el Hospital de Ojos "Saint Bois" para intervenciones quirúrgicas oculares para los beneficiarios de CHASSFOSE en los casos de cataratas y cirugías refractivas (miopía, hipermetropía y astigmatismo).
- Fue celebrado un Convenio con la Clínica Auditiva SRL, con atención en Montevideo y Maldonado.



Se ajustó el beneficio de lentes para funcionarios activos pagándose hasta 3 BPC por lentes.

Los beneficiarios con hijos menores de 21 años podrán tener apoyo por la compra de lentes. El beneficio será de hasta 1 BPC para la adquisición de cristal y armazón de lentes comunes (cerca y/o lejos), multifocales o de contacto por hijo. Podrá ser renovado cada 2 años.

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

El Centro Recreativo de Paso Severino, como todas las empresas del ramo de hotelería y turismo, sufrió las consecuencias de la pandemia del COVID19, debiendo permanecer el Parque cerrado desde los últimos días de marzo hasta mediados de julio de 2020.

Cuando se pudo volver a brindar los servicios, se debió cumplir con los aforos permitidos en cuanto a la capacidad de personas hospedadas, pudiéndose alojar solo en 34 habitaciones de las 88 disponibles en el Parque.

Además, hubo restricciones en la cantidad de personas que pueden ingresar a pasar el día, así como también se cumplió con un aforo estricto de la cantidad de personas admitidas en la piscina. Se instalaron cámaras con sensor de temperatura para el control de los huéspedes, se colocaron mamparas, alfombras sanitarias y dispensadores de alcohol en gel en la recepción, y demás sectores del establecimiento.

A consecuencia de lo antes expuesto, se vieron disminuidos en una forma importante los ingresos por ventas del Centro Recreativo, e implicó un incremento de los gastos, muchos de ellos imprevistos, a lo largo del ejercicio 2020.

JARDIN DE PRIMERA INFANCIA

OSE creó hace 48 años el Jardín de la Primera Infancia para que los funcionarios padres y las funcionarias madres que trabajan en Montevideo dejen a su cuidado a sus hijas e hijos durante la jornada laboral.

El mismo conforma un beneficio invaluable y brinda todas las garantías dado que está inscripto en el Ministerio de Educación y Cultura y es inspeccionado por éste.

El ingreso al Jardín está condicionado a estudios socioeconómicos cuando el número de inscriptos supera la cantidad de cupos.

Durante el año 2020 el Jardín contó con 54 niños/as.

Debido a la situación planteada por la COVID 19 los niños y niñas dejaron de concurrir al Jardín el día lunes 16 de marzo. Igualmente el personal quedó a la orden dentro del horario laboral a los efectos de seguir vinculándose con las familias y los pequeños de otra forma.

Se buscó apoyarlos, plantear propuestas o sugerencias para que las familias realizaran una estimulación en el desarrollo de los niños y niñas con herramientas dadas por las educadoras a la distancia.

Se formularon diversas actividades con todos los niveles, algunas con apoyo de recursos como videos y canciones, se plantearon tareas para realizar en los hogares para estimular la motricidad y se brindó información relevante para que las familias tuvieran en cuenta en esos tiempos difíciles.

En junio se volvió a la presencialidad para lo cual se adecuó el Centro, se realizó un relevamiento a las familias para conocer las distintas realidades y se comenzó a trabajar con horario reducido y en subgrupos debido al protocolo sanitario.

A noviembre le logró la presencialidad plena en todo el Jardín. Sin embargo, en diciembre éste debió cerrar hasta nuevo aviso debido al riesgo sanitario del momento.



PROMOCIÓN SOCIAL

Por medio del área Promoción Social el Organismo interviene en problemas del trabajador/a a nivel personal, familiar o socio-cultural con el objetivo de lograr el bienestar que le permita contribuir a la mejora de las condiciones en el trabajo.

Además se interviene en los siguientes ámbitos de actuación específicos:

- Planificación y ejecución del estudio socioeconómico a funcionarios/as que se inscribieron para el ingreso de sus hijos/as al Jardín de la Primera Infancia del Organismo.
- Acompañamiento y asesoramiento a funcionarios/as que sufrieron un accidente laboral y a su familia, informándolos sobre sus derechos y obligaciones a consecuencia del mismo, sobre todo cuando el funcionario debe ser internado en el sanatorio del BSE a raíz de lo ocurrido.
- Apoyo al Programa de Prevención de Consumo Problemático de Alcohol y/o Drogas en el Ámbito Laboral. Desde esta área se les brinda acompañamiento, contención y asesoramiento, tanto a los funcionarios como a sus familias, y al equipo de trabajo que integran en caso que la situación lo amerite. Asimismo, realiza las gestiones pertinentes para cubrir los gastos de los participantes del Programa por concepto de traslado y alimentación, en el caso de funcionarios radicados en el interior del país. El objetivo es evitar el manejo de dinero por parte de estos debido a su problemática.
- Asesoramiento y acompañamiento en casos de:

-Funcionarios/as declarados/as con incapacidad definitiva total que deben gestionar el trámite jubilatorio y no cuentan con una red de contención para la realización de los trámites.

-Familiares de funcionarios/as fallecidos que deban tramitar los haberes sucesorios.

-Funcionarios/as que solicitan traslado por razones socioeconómicas o familiares.

-Funcionarios/as del interior, o familiares de los mismos, que deban trasladarse y permanecer en Montevideo a raíz de internación y/o tratamientos prolongados. Se les brinda información sobre los beneficios que brinda CHASSFOSE en estas ocasiones y se intermedia en la tramitación de los mismos.

- Ausentismo laboral debido a problemáticas de índole socioeconómico, para que puedan superar o mejorar las mismas y que éstas no afecten en su desempeño laboral, ausentismo.

- Violencia doméstica de acuerdo a lo acordado en la Guía de actuación en la problemática. El área asesora y realiza una derivación responsable al Ministerio de Desarrollo Social, a mujeres en situación de violencia basada en género donde le brindan atención psicosocial y legal. La "derivación responsable" consiste en realizar las coordinaciones necesarias para la primera entrevista y acompañar a la funcionaria si se considera necesario, brindándole la contención necesaria para afrontar las diferentes instancias.

Asimismo Promoción Social integra la Mesa SYSO con los siguientes objetivos (entre otros): 1) Dar a conocer conceptos sobre Salud y Seguridad Laboral y la Normativa Legal Vigente. 2) Cuidado del medio ambiente laboral y territorial. 3) Promover una cultura preventiva. Se hace hincapié en que los funcionarios/as de las diferentes líneas jerárquicas conozcan sus derechos y obligaciones al momento de ocurrir un accidente laboral; como proceder, cómo se realiza la denuncia ante el BSE y los trámites en el Organismo.

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

Las actividades realizadas para prevención y promoción de la salud de los trabajadores en el año 2020 fueron las siguientes:

Exámenes preventivos

En el marco de las disposiciones que rigen para las enfermedades profesionales y 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:

Control audio métrico por exposición laboral a ruido en la Usina de Aguas Corrientes a 6 trabajadores que concurren al Cordón. Debido a la pandemia por COVID 19, no se realizaron valoraciones médico psicológicas y control audio métrico, por exposición a ruido, en las usinas potabilizadoras y plantas de tratamiento de líquidos residuales del interior del país.

Exposición a productos químicos

Respecto a la manipulación de productos químicos Ordenanza 145 del MSP, los productos químicos utilizados no tienen indicador biológico para su control. En relación al Decreto 307, sobre las medidas preventivas para su utilización, se cumple con la capacitación de los trabajadores en la materia conjuntamente con Seguridad Ocupacional.





Maternidad

Referente a la maternidad y lactancia se cumple con la reglamentación vigente, Ley 19.313 y Ley 17.215, en cuanto 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

Éste 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 7 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 2020 la Policlínica contó con 33 pacientes en el programa y funcionó en modalidad no presencial.

Servicio Odontológico

Dadas las características de este servicio, el mismo se vio extremadamente afectado por la Emergencia Sanitaria iniciada en el año 2020.

Al iniciar la no presencialidad y las rotaciones tanto del funcionariado, como de los profesionales, el servicio priorizó la atención a aquellos tratamientos que estaban para finalizarse, además de realizar las urgencias y certificaciones odontológicas. Trabajando de este modo se logró dar cobertura a la enorme mayoría de los requerimientos de los pacientes.

Para volver a la atención, una vez autorizados los protocolos por el Ministerio de Salud Pública y la Asociación Odontológica Uruguaya, se debió reunir los insumos necesarios y adaptar las instalaciones, lo que implicó lo siguiente:

- a) Adquirir nuevos materiales de protección adecuados: Sobre tónicas, gorros, zapatones y tapabocas (tipo N95 más allá de los quirúrgicos utilizados anteriormente).
- b) Aumentar los costos requeridos para la atención, cuyos materiales suministra el seguro de salud de acuerdo al convenio existente con OSE.



c) Establecer un protocolo adaptado que limitó a la utilización de un solo box o consultorio para evitar contaminación de uno a otro y limitar la atención a lo mínimamente invasivo, para no generar spray.

d) Implementar sistema de circulación interna de los profesionales y los pacientes con el fin de proteger a ambos mientras se colocan los elementos de protección.

e) No admitir pacientes en sala de espera mientras se realiza atención, exceptuando pacientes menores que deben ir acompañados por sus responsables.

f) Atender la mayor cantidad de consultas en forma virtual, telefónica o video llamadas para disminuir la presencialidad de pacientes de riesgo.

g) Solicitar los estudios paraclínicos necesarios y tener acceso web a los mismos para que el paciente no tenga que volver al consultorio.

La situación consultorio odontológico se vio muy alterada por la pandemia y aún siendo uno de los lugares de mayor riesgo de contagio por la alta exposición a fluidos de saliva y respiración del paciente, el Servicio Odontológico de OSE no registra ningún foco generado en sus instalaciones.

SEGURIDAD OCUPACIONAL

El área Seguridad Ocupacional tiene como objetivo específico el control y seguimiento del cumplimiento de todas las disposiciones legales en materia de Seguridad e Higiene, prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales.

Durante el año no se pudieron realizar las tareas programadas en su mayoría, debido a la emergencia sanitaria y a la disminución notable de horas de trabajo en los distintos lugares donde se desempeña el personal de Área.

Se procuró llevar adelante acciones en las siguientes temáticas:

- Revisión del Plan de Gestión de Riesgo
- Estudio de los puestos de trabajo del área Aguas Subterráneas (Perforistas y Mecánicos)
- Inspecciones de seguridad (identificación de peligros evaluación de riesgos) sobre condiciones edilicias e instalaciones en locales de OSE que corresponda
- Actualización de los registros de niveles de ruido:59
- Análisis de seguridad en el trabajo
- Entrenamientos con los equipamientos de seguridad para control de fugas de cloro gas
- Capacitaciones: riesgo eléctrico y uso de extintores y medidas de evacuación
- Charlas de seguridad: dirigido al personal de servicios exteriores de plantas potabilizadoras, plantas de tratamiento de líquidos residuales y electromecánicos
- Investigación de accidentes laborales
- Abordaje Psicotécnico en oficinas comerciales y administrativas del interior del país y de Montevideo, sobre el estudio de factores de riesgos ergonómicos y estudio del stress.

Por último, debido a la emergencia sanitaria se realizaron intervenciones para la ubicación de los puestos de trabajo y se elaboró y difundió el protocolo destinado a recomendaciones para el reintegro en las oficinas.

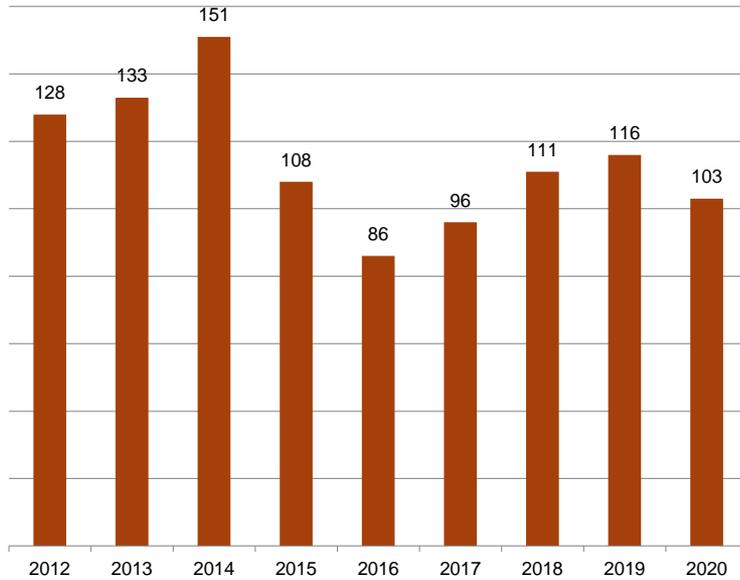
Mesa SYSO

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. Esta 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.

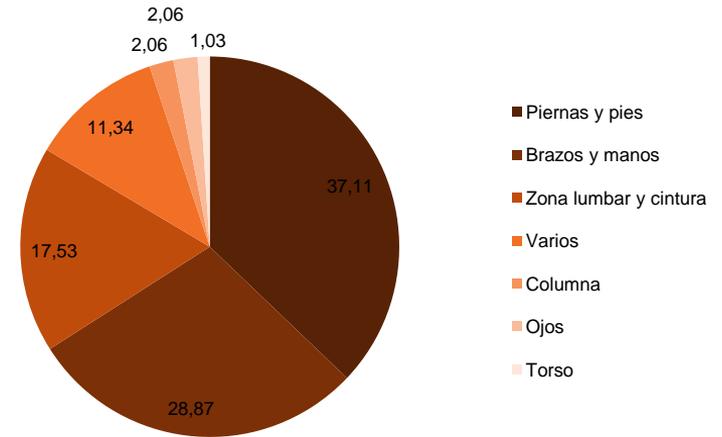
La Mesa SYSO tiene cuatro sub-comisiones de trabajo encargadas de promover la formación, analiza la necesidad de herramientas y vestuarios de la organización, comunicación de normativas y acciones, y por último propiamente la salud y seguridad.



Accidentes denunciados

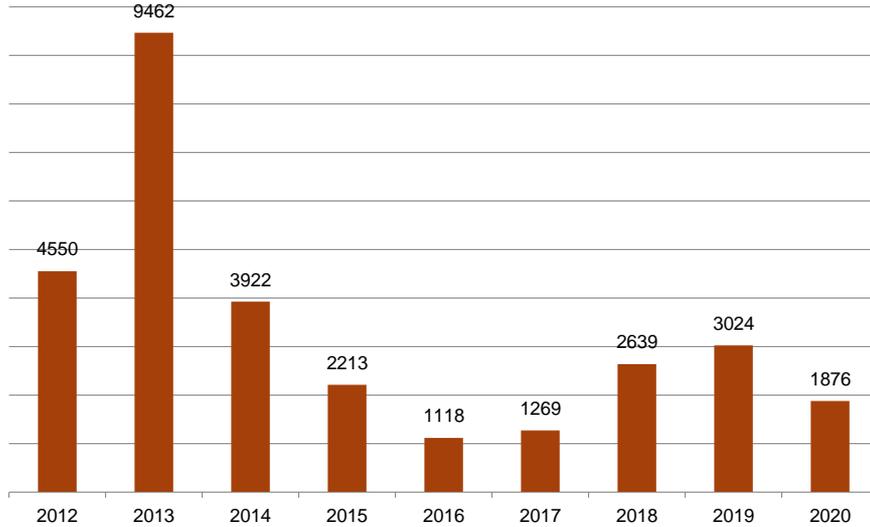


Accidentes según zona del cuerpo

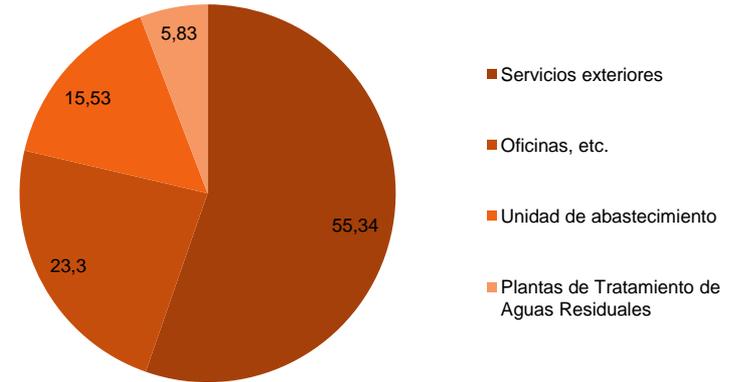




Días perdidos

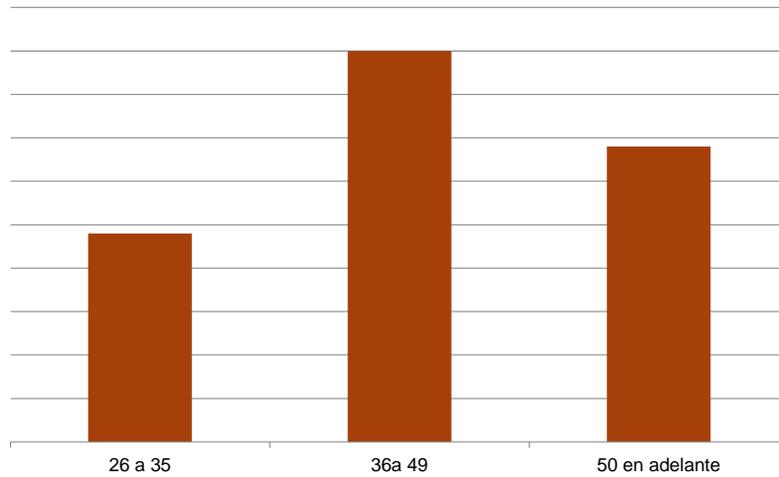


Accidentes por áreas de trabajo

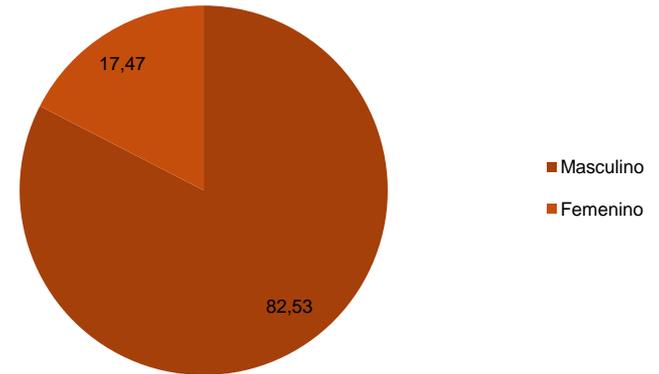




Accidentes por edad



Accidentes por sexo





DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN

CAPACITACIÓN

La sección Capacitación tiene la misión de promover, desarrollar y coordinar la formación del capital humano del Organismo, elaborando planes, programas y proyectos que atiendan las necesidades funcionales con igual calidad y accesibilidad en todo el país, alineados a los objetivos estratégicos de OSE.

El plan de capacitación, elaborado con la participación de todas las gerencias, alcanza a todos/as los/as funcionarios/as de OSE incluyendo la Unidad de Gestión Desconcentrada, el personal contratado/tercerizado en caso que corresponda y el personal externo que solicite y cuente con la autorización de sus superiores.

Durante 2020 se formaron 40 Operadores de Agua Potable de todo el país y se comenzó la formación de siete Operadores de PTAR.

A fines de año se comenzó a gestar un posible convenio marco con el Consejo de Educación Secundaria para que los/las funcionarios/as finalicen su ciclo básico y/o bachillerato.

La propagación del coronavirus y las medidas adoptadas, fueron una oportunidad de crecimiento para Capacitación ya que se promovieron actividades online para evitar posibles contagios y reducir la movilidad del personal de la Organización en todo el país. De esa forma se fortaleció la capacitación a través de la aplicación de Cisco Webex para reuniones, actividades de formación como los Talleres de Jurídica, exposiciones y presentaciones, así como los Encuentros de Agua Potable y Saneamiento.

Los cursos y actividades solicitadas se clasifican en 5 Programas:

Programas	Cantidad de Cursos	Horas Cursos	Cantidad Alumnos
Desarrollo de Gestión	4	119	55
Desarrollo Operativo	57	838	721
Formación Especializada	46	1.137	149
Gestión de Responsabilidad Social	18	150	357
Informática	44	433	386
Total general	169	2.677	1.668

	2019	2020
Personas capacitadas	2197	1335
Hombres	1367	634
Mujeres	830	701
Promedio de horas capacitación por funcionario	12	4
Inversión por funcionario en capacitación (\$)	1.474	547

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Por medio del Área Selección y Desarrollo se realizó en todo el Organismo la sexta edición del Sistema de Evaluación del Desempeño, manteniendo el sistema de competencias y la reglamentación vigente desde el año 2017.

En esta ocasión también se mantuvo la asociación de resultados con el pago del Salario de Remuneración Variable (SRV).

Además, los resultados de la evaluación inciden en el puntaje de la valoración de trayectoria laboral de los concursos internos.

Se trabajó con la red de facilitadores, quienes colaboraron siendo referentes de Gerencias y/o Departamentos a nivel país, así como en la orientación y seguimientos a evaluadores y evaluados en el uso de la herramienta de evaluación de desempeño.

Asimismo se llevaron adelante por las psicólogas del equipo, las instancias de mediaciones con 24 solicitudes presentadas en el proceso.

De un total de 3931 funcionarios y funcionarias, fueron evaluados/as 3737. Fueron anulados 129 formularios por no corresponder evaluar al no haber cumplido con los 120 días efectivos de labor exigidos para estar comprendidos en el sistema. Finalmente 65 funcionarios/as no fueron evaluados/as.



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

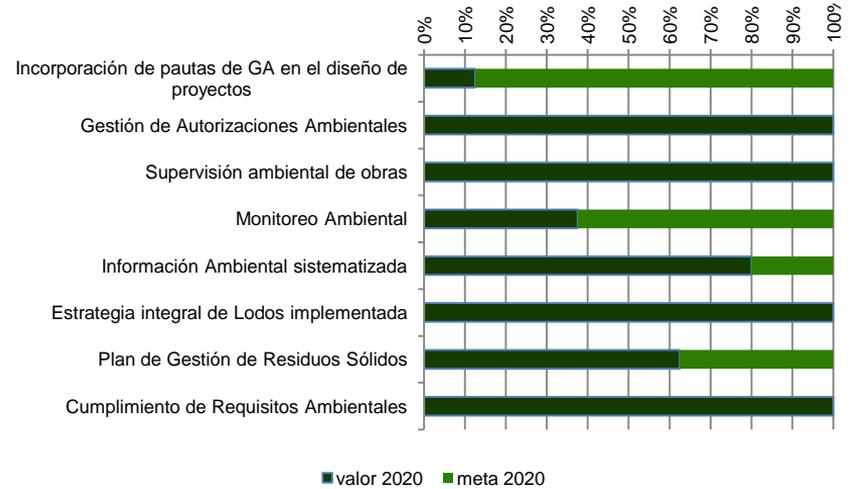
Semestralmente OSE actualiza el Índice Ambiental definido en el marco de la planificación estratégica de la Administración. Este índice evalúa el avance de los temas más relevantes de gestión ambiental.

A continuación se presenta detallado el valor de este índice a diciembre 2020:

Componentes del PGA		Avances a Dic. 2020	Metas		
1. Consolidación de la GA en el Diseño de proyectos	Incorporación de pautas de GA en el diseño de proyectos	Guía de Diseño de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable aprobada por Gerencia General. Sin avances en borrador de Guía de Sistemas de Saneamiento	1	Las guías 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	10	La UGA 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 implementan adecuadamente	10	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	OSE implementa el plan de monitoreo ambiental para efluentes y curso (PMAS) el cual se utiliza para evaluar cumplimiento de normativa ambiental	3	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



Componentes del PGA		Avances a Dic. 2020	Metas		
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. El módulo de monitoreo ambiental se realizó en Excel	8	El sistema se encuentra perfeccionado, con las mejoras que fueron identificadas durante su instrumentación implementadas y/o con otros módulos incorporados	10
		Finalizó el Plan Estratégico de Lodos de OSE y se aplica en la adecuación y en el diseño de nuevas PTARs y Usinas	8	Estrategia de Gestión Integral de Lodos aprobada	8
5. Consolidación de la Gestión de Residuos Sólidos	Estrategia Integral de Lodos implementada	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. Se aprobaron los PGRS de todas las PTARs que han tramitado y renovado Autorizaciones Ambientales	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
	Plan de Gestión de Residuos Sólidos				
7. Seguimiento de Requisitos Ambientales	Cumplimiento de Requisitos Ambientales	Se reporta semestralmente el cumplimiento de los Requisitos Ambientales de los Organismos de Financiamiento Externo (cláusulas contractuales, PGAS, condiciones de misiones de seguimiento, etc.)	10	Implementado 100% Sistema de Seguimiento de Requisitos Ambientales con FE	10
INDICE AMBIENTAL			55		72





AUTORIZACIONES AMBIENTALES

OSE inicia los trámites de Autorizaciones Ambientales Previas (AAP) ante el MA/DINACEA (ex MVOTMA/DINAMA) mediante la presentación de Comunicaciones de Proyecto y luego, de corresponder según la clasificación del proyecto, la presentación de 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 2020:

Comunicaciones de Proyecto para los proyectos de plantas de tratamiento de aguas residuales en Juan Lacaze y Paso de los Toros; los pozos de bombeo en la ciudad de Salto: PB de Descarga, PB Saladero y Altar del Papa; Dragado Aguas Corrientes y Reconstrucción de la protección de la Toma de agua Colonia del Sacramento.

Solicitudes de Autorización Ambiental Previa para los proyectos de plantas de tratamiento de aguas residuales en Libertad y para la Presa de Casupá.

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 en los pliegos licitatorios: contar con un Responsable Ambiental, con un Plan de Gestión Ambiental de Construcción (en adelante PGAC) y presentar informes de seguimiento y de cierre ambiental. La GGA realiza un trabajo conjunto con la Dirección de Obra por OSE de seguimiento y control del cumplimiento de las especificaciones ambientales solicitadas por pliego, a través de:

Revisión y aprobación del PGAC de acuerdo a los contenidos establecidos en el Manual Ambiental de Obras (2014).

Revisión y aprobación de informes trimestrales, de acuerdo a los compromisos asumidos en el PGAC.

Evaluación de la implementación del PGAC a través de auditorías trimestrales, donde se proponen mejoras o se solicitan acciones correctivas.

Revisión y aprobación del informe de cierre, de acuerdo a los compromisos asumidos en el PGAC y a los acorados a través del proceso de auditorías.

La colaboración entre el área de Obras de la GGA y el área de Dirección de Obras de OSE, que se procura desarrollar en forma permanente, resulta imprescindible para alcanzar los objetivos planteados.

Durante el 2020 las trabajó en las siguientes obras:

Revisión de pliegos: Obra Interconexión Pando – CDC y Construcción de Pozo de Bombeo principal, Impulsión y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Paysandú.

Seguimiento ambiental de obras: Saneamiento y agua potable para cooperativas COOVISIN de Mercedes; Tanque 600 m³ en Colonia del Sacramento; Saneamiento Lata Vieja en Cardona; Refuerzo abastecimiento de Fray Bentos; Re adecuación del sistema de saneamiento de Salto (Pozo de bombeo Sur y ampliación Pozo de bombeo Norte); Batería de filtros y obras anexas Laguna del Sauce; Reducción de Agua No Contabilizada en Paysandú, San José, Salto y Montevideo; Re adecuación saneamiento interceptor Mallada San José de Mayo; Refuerzo de la aducción de Melo; PTAR y emisario Colonia del Sacramento; 4° Toma de la usina de Aguas Corrientes y ampliación tanques de contacto; Red de saneamiento en San Ramón; Saneamiento en Ciudad de la Costa Zona B3; Re adecuación Saneamiento Paso de los Toros, Proyecto integral de saneamiento, drenaje pluvial y vialidad de zona A, Ciudad del Plata.



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 el Organismo implementa un Plan de Monitoreo Ambiental de Servicios de Saneamiento (PMAS) que abarca la casi totalidad de sus servicios. El PMAS se revisa y actualiza todos los años para ajustar las características de los muestreos y para incluir nuevos servicios.

En 2020 OSE realizó el 87% de los análisis de efluentes planificados en el PMAS. En la tabla siguiente se presenta un resumen del porcentaje de cumplimiento del estándar de vertido (los estándares de vertido están dados por el decreto 253/79, la resolución ministerial 1025/2013, el Gesta Agua y las condiciones de aprobación de las Autorizaciones Ambientales) para cada parámetro:

Parámetro	Considerando vertido directo			Sin considerar vertido directo		
	Muestras que cumplen normativa	Nº total de muestras	Porcentaje	Muestras que cumplen normativa	Nº total de muestras	Porcentaje
pH	609	623	97,8%	504	517	97,5%
DBO ₅	381	597	63,8%	370	491	75,4%
SST	469	546	85,9%	407	441	92,3%
E coli	239	627	38,1%	237	521	45,5%
Ac & Gr	369	384	96,1%	303	307	98,7%
NH ₄	186	548	33,9%	184	442	41,6%
NO ₃	327	395	82,8%	315	383	82,2%
NTK	167	428	39,0%	165	346	47,7%
PT	325	469	69,3%	289	392	73,7%

La cantidad de parámetros presentados en la tabla anterior difiere a la informada en 2019, dado que este año se incorporan al reporte dos parámetros adicionales NO₃ y NTK. Si se recalcula el cumplimiento de normativa para el año 2019 con este nuevo criterio con el fin de compararlo con el correspondiente al año 2020, se observa un leve descenso en el porcentaje de cumplimiento del estándar de vertido global de 3,6 puntos. Este descenso se debe principalmente a la disminución de cumplimiento en el parámetro fósforo total.



GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (RRSS)

La gestión de los residuos sólidos en OSE se ha ido modificando con el correr del tiempo a fin de adaptarse a las normativas existentes en el país, las que sin duda reflejan la preocupación a nivel global por el cuidado del medio ambiente. Es así que OSE, a través del decreto 182/13, que regula la gestión de los residuos industriales y asimilados, está obligada a cumplir con una serie de disposiciones que abarcan desde la generación del residuo hasta el momento que se le da tratamiento y destino final.

Entre las obligaciones que establece el decreto antes mencionado, además de presentar un Plan de Gestión de Residuos, está la de presentar una Declaración Jurada anual con todos los residuos que han sido generados y la gestión correspondiente. A continuación, se presentan los datos correspondientes a la Declaración Jurada del año 2019 (aún no se cuenta con la totalidad de la información del año 2020).

Para facilitar su comprensión, en primer lugar, se presentan los datos relativos a los residuos generados en las actividades de potabilización y tratamiento de aguas residuales, y luego los generados como consecuencia de otras actividades que se realizan en la Administración y que convencionalmente llamamos residuos de servicios transversales. Se agrega también la clasificación en categorías I y II según presenten o no peligrosidad.

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

Los lodos deshidratados provenientes de las plantas de tratamiento de aguas residuales son el principal residuo generado por OSE debido al gran volumen que representan, por este motivo se han concentrado esfuerzos en buscar alternativas para su gestión.

Clase II (No Peligrosos)		
Plantas de agua potable		
Lodos deshidratados (ton.b.s.) (Corresponden a las Usinas que tienen sistemas de deshidratación: Laguna del Sauce, Laguna Blanca, Laguna Escondida, Laguna del Cisne, Durazno y San Javier)	336	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)
Envases de productos químicos (ton.b.s.)	36,7	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)

Clase II (No Peligrosos)			
Plantas de depuración			
Lodos deshidratados (ton.b.s.)	5409	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	284
		permanecen en predios de plantas	178
		hacia predios de productores rurales	721
		hacia plantas de compostaje	55
Residuos de Rejas (ton húmedas)	1268	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	120
		permanecen en predios de plantas	62
Arenas (ton.b.s.)	2148	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	135
		permanecen en predios de plantas	797
Residuos de Limpieza de redes y pozos (ton húmedas)	2048	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	199
		permanecen en predios de plantas	3
Envases de productos químicos (ton.b.s.)	1234	hacia sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	123
			4



Residuos transversales

En lo referente a los residuos procedentes de los servicios transversales se presenta aquí su desglose en las diferentes fracciones, las cantidades generadas y gestionadas durante el 2019, su destino final y la cantidad que aún queda por gestionar. También se presenta su clasificación en cuanto a su peligrosidad.

En cuanto a la gestión de estos residuos, es importante señalar que a la hora de su gestión se priorizan el aprovechamiento, la valorización y el reciclaje de los mismos. Asimismo, para su destino final se seleccionan empresas gestoras que posean las autorizaciones ambientales exigidas por la normativa.

Por último, sólo señalar que las cantidades que se presentan son a veces estimadas o calculadas en base a estimaciones.

¹No es la diferencia de las columnas anteriores pues existen residuos almacenados de años anteriores

²Esta gestión se realizó a principios del año 2020

Clase II (No Peligrosos)				
Residuos de Servicios Transversales				
	Generado en 2019 (ton)	Gestionado en 2019 (ton)	Destino final	Cantidad Almacenada al final de 2019 (ton) ⁽¹⁾
Asimilables a urbanos	265	265	A sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	0
Papel y cartón	30	28	Reciclaje	0
		2	A sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	0
Chatarra de bronce	60	60 ⁽²⁾	Exportación (reciclaje)	0
Residuos plásticos procedentes del desarme de medidores	5,4	5,4	A sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	0
Cajas de madera, pallets en desuso (Madera en desuso)	5	5	Reúso	0
Ropa y calzado en desuso	1,3	0,9	Inutilización y traslado a sitios de disposición final o vertederos (departamentales o locales)	2,9
Chatarra ferrosa	680	23	Reciclaje	1319
Neumáticos fuera de uso	11,3	9,4	Reciclaje	6,1
		1,1	Combustible alternativo	



Clase I (Peligrosos)				
	Generado en 2019 (ton)	Gestionado en 2019 (ton)	Destino final	Cantidad Almacenada al final de 2019 (ton)
Monitores CRT y sus partes	2,16	3,96	Exportación (reciclaje)	0
Otros residuos de equipamiento informático (teclados, mouse, periféricos)	5,6	7,8	Reciclaje	0
Cartuchos de tinta o tonner	1,87	4,12	Tratamiento y traslado a sitio de disposición final de Montevideo	0,25
Residuos eléctricos y electrónicos NO informáticos (aires acondicionados, aparatos de telefonía, calefactores, etc.)	0,13	1,19	Tratamientos físicos con separación en diferentes fracciones y reciclaje de parte de las mismas	5,54
Residuos con mercurio (Lámparas UV y de luz)	0,86	0,59	Tratamiento y envío del mercurio a celda de seguridad	0,6
Baterías plomo-ácido	5,7	5,5	Exportación (reciclaje)	1,2
Aceites lubricantes y de transmisión	2,26	0,00		2,74
Filtros, filtros de motores y trapos contaminados con residuos aceitosos	0,25	0,25	Reciclaje	0
Chatarra de plomo	1	0		6
Residuos procedentes de Laboratorios (Reactivos químicos en desuso, solventes orgánicos halogenados y no halogenados, residuos bacteriológicos, residuos de muestras de insumos, residuos del método de DQO)	2,37	2,31	Incineración, autoclavado y disposición final, neutralización, reúso.	0,6



PRESERVACIÓN DE LA FUENTE Y SUSTENTABILIDAD DEL SERVICIO

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 Lucía', que se desarrolla en la órbita de la Dirección Nacional de Evaluación y Calidad Ambiental del Ministerio de Ambiente desde el año 2013, tiene como uno de sus principales objetivos asegurar el suministro de agua potable a la región metropolitana de Montevideo que se abastece desde la Usina de Aguas Corrientes. En noviembre de 2018 se establecieron las medidas de segunda generación para dicha cuenca.

Dentro de estos planes a OSE le corresponde implementar las siguientes medidas en la órbita de sus competencias:

Medida 1.1: Aseguramiento de agua para el suministro del Área Metropolitana: La medida 10 de la Fase 1 (declarar reserva de agua potable a la cuenca del arroyo Casupá) se transformó en la construcción de una reserva de agua bruta para el Sistema Metropolitano en la cuenca hidrológica del Arroyo Casupá. Durante 2020 OSE continuó trabajando en el desarrollo del proyecto de la Presa Casupá y en la tramitación de las autorizaciones correspondientes para su construcción.

Medida 1.2: Adecuar la infraestructura y funcionamiento de la planta de potabilización de Aguas Corrientes para potenciales escenarios (medida adicional). Se plantea la adecuación de la Usina de Aguas Corrientes, planes de seguridad de agua y sistema de alerta temprana.

Medida 2.4: Reducción del impacto de las emisiones líquidas de origen doméstico (en Fase 1 era la medida 2). Durante 2020 se continuaron las obras que estaban en ejecución en 2019 (redes en Fray Marcos y San Ramón) pero no fue posible iniciar las otras obras previstas (PTAR Santa Lucía y PTAR Florida).

Medida 2.6: Implementar la solución definitiva al manejo y disposición final de los lodos de la planta de potabilización de Aguas Corrientes (en Fase 1 era medida 6). 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. En 2019 se lanzó el llamado a expresiones de interés para la gestión integral de los lodos generados en los procesos de tratamiento de la Planta Potabilizadora de Aguas Corrientes, en modalidad de Iniciativa Privada, cuya apertura será en 2021.

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 2020 (Enero 2020- Diciembre 2020), es igual a 48,4.**

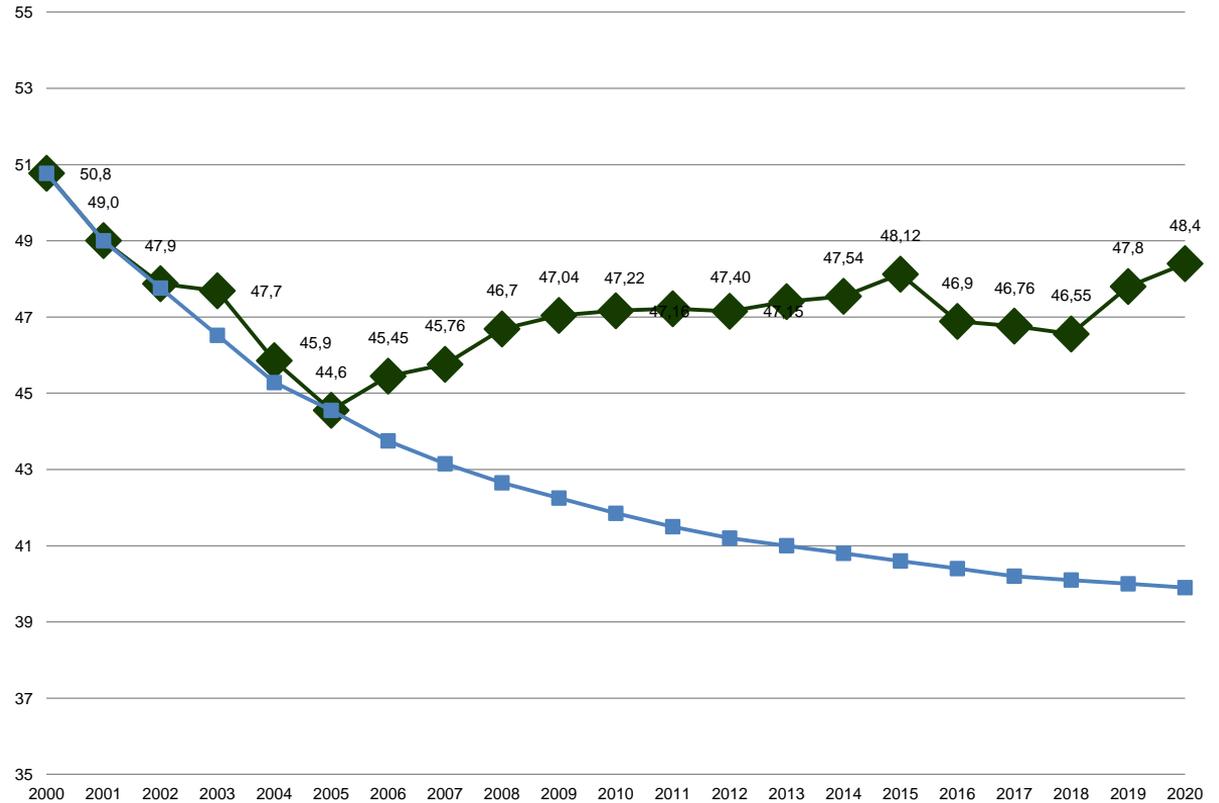
La diferencia entre el agua que se eleva y se factura (51,6%) corresponde a consumos autorizados y no facturados, así como a pérdidas físicas y aparentes (errores de medición, fraudes).

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





En la siguiente gráfica se presenta la evolución del indicador AF/AE del período 2000 – 2020 y cómo sería la situación sin el Programa RANC (línea azul).





Se observa que en los años previos al 2006, período en el cual no se aplicaron acciones RANC sistémicas, el indicador mostraba una tendencia decreciente.

Cabe destacar que una característica intrínseca de los sistemas de abastecimiento es que los mismos se deterioran con el paso del tiempo, por lo que si no se realizan acciones correctivas los volúmenes de pérdida serán siempre crecientes. El solo hecho de evitar que las pérdidas aumenten requiere de importantes inversiones.

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

Para poder estimar el ahorro obtenido como resultado de las acciones del Programa es necesario considerar como se hubiera comportado el sistema sino se hubieran realizado las mismas. Si no se realizaran acciones de reducción de pérdidas se mantendría la tendencia decreciente de la tasa de deterioro del período 2000 – 2005, lo cual nos permite construir el comportamiento sin acciones RANC.

Programa de Balance de agua

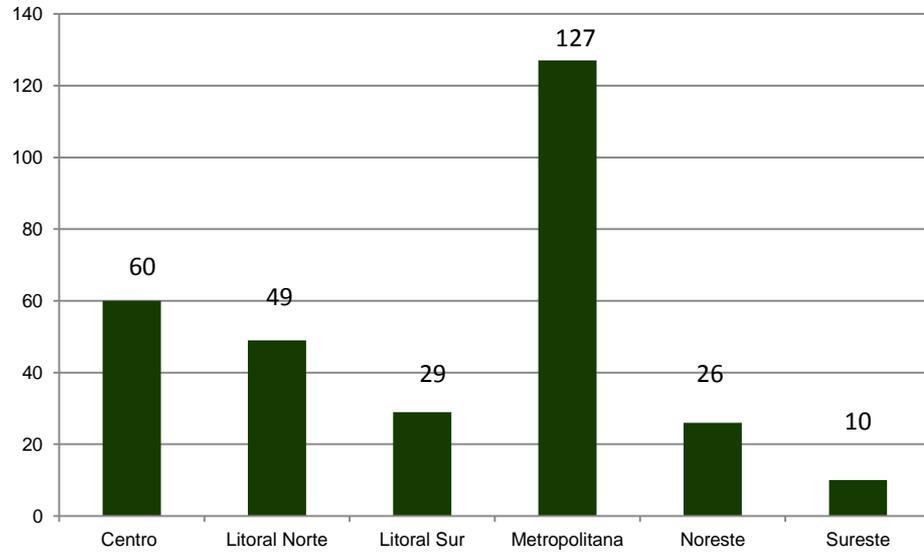
El sistema corporativo denominado Programa de Balance de Agua (PBA) tiene como finalidad compilar y generar los datos necesarios para obtener los Balances de Agua de cada sector, servicio, sección, región, y finalmente de toda OSE, manteniendo registros históricos de los mismos, y es una herramienta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

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

A continuación se expone el Cuadro de Balance de Agua **correspondiente al año 2020 (Enero 2020- Diciembre 2020)** para toda OSE.

Cuadro balance de agua año móvil Enero 2020- Diciembre 2020

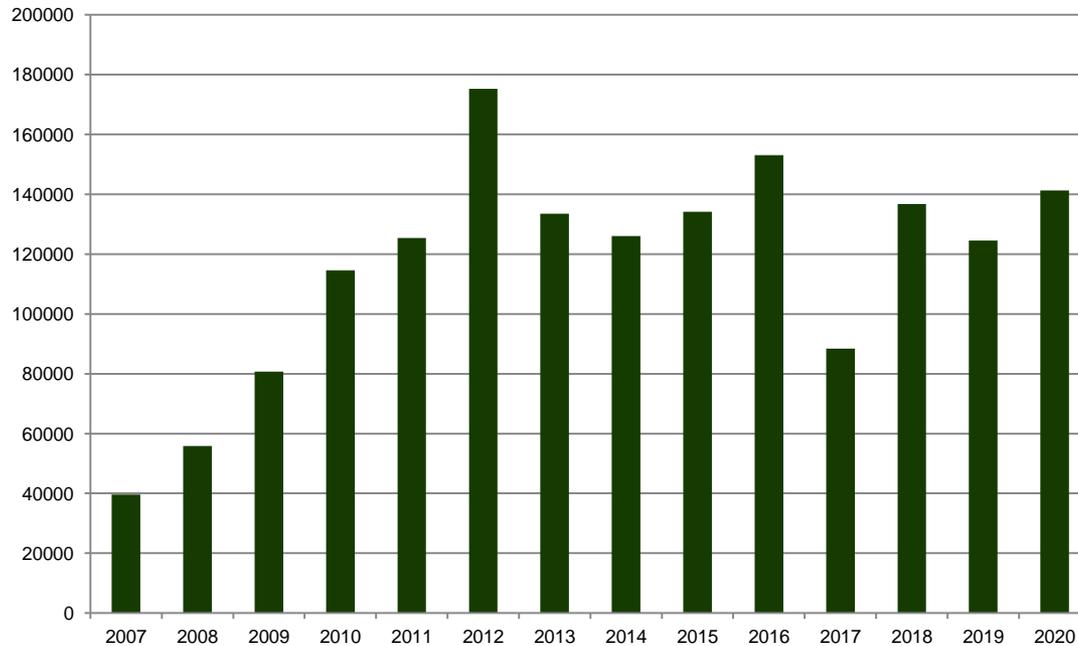
Agua elevada a la Distribución (miles m³) 357.939,99	Consumos Autorizados (miles m³) 178.385,01	Consumos Autorizados Facturados (miles m ³) 173.413,30	Agua Facturada (miles m³) 173.413,30
		Consumos Autorizados No Facturados (miles m ³) 4.971,71	Agua No Facturada (miles m³) 184.526,69
	Pérdidas de Agua (miles m³) 179.554,98		



Distritos de Medición y Control (DMC)

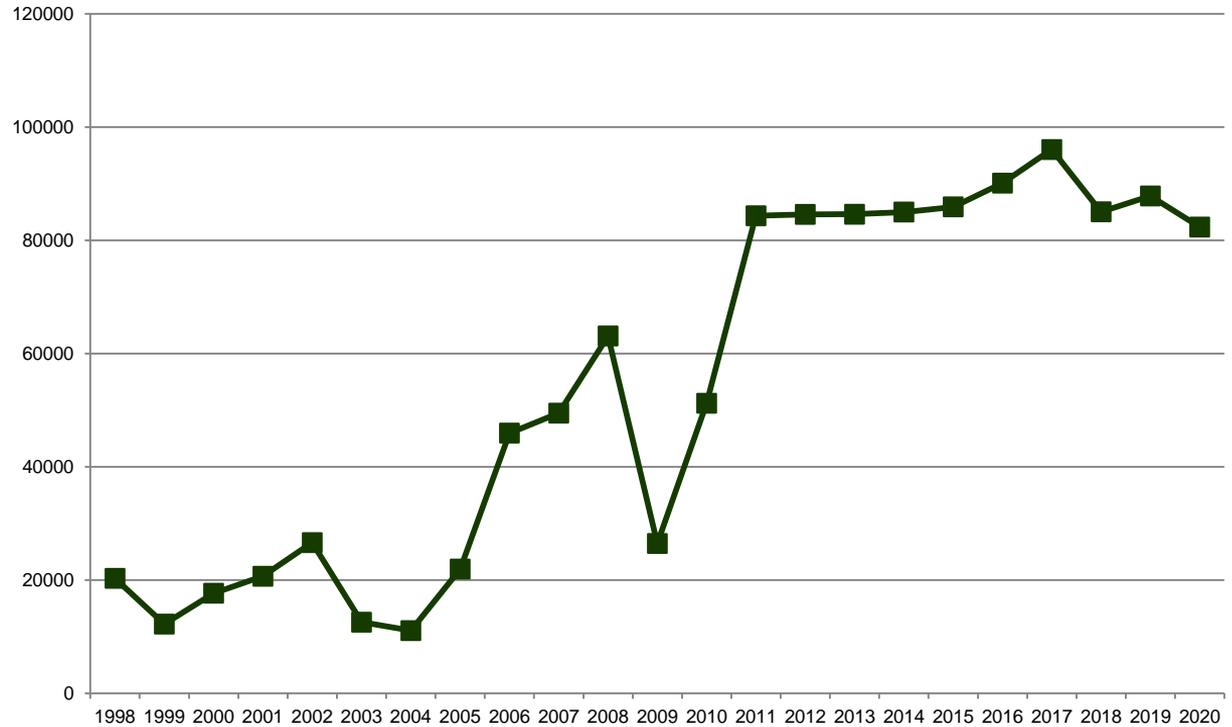
Durante el año 2020, se crearon 18 DMC en todo el país. Se aprecia la disminución de la cantidad de DMC creados respecto al año 2019, impactando en estos resultados el efecto de la pandemia.

Km de tuberías sustituidos por año



Sustitución de medidores

En el año 2020 se alcanzó un valor de 82.344 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 2020 se trabajó con la empresa SEG Ingeniería para el departamento de Canelones .

También se relevaron las condiciones de consumo de Energía Eléctrica en la Usinas de Laguna del Sauce y en los Recalques de km 29 y Cuchilla Pereira para evaluar la posibilidad de efectivizar contratos de desempeño en esos servicios.

Los principales datos de consumo de energía en OSE para el año 2020 son los siguientes:
Consumo total de energía eléctrica: 260.878.154 kwh (incluye OSE y UGD)
Consumo de energía eléctrica en sistemas de agua potable (producción y distribución): 226.073.500 Kwh (incluye OSE y UGD)



DESEMPEÑO ECONÓMICO





DESEMPEÑO ECONÓMICO

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL

Consideraciones y evolución de los Estados Financieros cerrados al 31/12/2020 con respecto al 2019

Relación Activo/Pasivo a nivel corriente:

La razón corriente, relación entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente, disminuyó levemente en el ejercicio 2020, pasando a 0,92 cuando en el 2019 fue 0,97. Esta variación responde básicamente al efecto conjunto de:

1) Una reducción del valor del Activo Corriente: principalmente por un descenso en las inversiones en Activos Financieros (acompañado en menor medida por un aumento de las disponibilidades) y se produjo un descenso en el nivel de Inventarios. Asimismo cabe señalar que se dio un incremento de los Deudores por Ventas y Servicios aunque con un mayor aumento proporcional de la Previsión por Deudores Incobrables.

2) Un aumento del Pasivo Corriente: se debió al incremento de Cuentas a Pagar y la Previsión para Litigios la que aumentó significativamente. No obstante, las Cuentas Comerciales a Pagar disminuyeron levemente con respecto al año anterior.

Cuentas a Cobrar:

El saldo de Cuentas a cobrar al cierre del 2020, netos de la previsión por incobrabilidad, tuvieron un incremento del 6%.

Activos no corrientes:

La variación del Activo No Corriente corresponde fundamentalmente a las variaciones en Propiedad, Planta y Equipo que experimentaron un incremento del 7%, ascendió a \$ 51.988 millones y en la variación del Activo por Impuesto Diferido que aumentó 13% alcanzando los \$ 5.976 millones.

Proveedores:

Se produjo una disminución de 3,5%, a precios corrientes, en el saldo de proveedores locales y del exterior respecto a su valor a cierre de 2019.

Pasivos Financieros:

Peso del pasivo financiero respecto a ingresos totales y patrimonio:

El peso del Pasivo Financiero Corriente descendió en cuanto a su monto en términos absolutos y a su relación sobre los Ingresos Totales Anuales, mientras que se mantuvo constante con relación al Patrimonio.

A nivel del Pasivo Financiero Corriente se observa que los vencimientos de las obligaciones financieras dentro de los doce meses posteriores al cierre del ejercicio 2020 equivalen al 11% de los Ingresos Operativos Netos anuales (aproximadamente 1,3 meses de Ingresos Operativos Netos). El Pasivo Financiero Total representó 1,11 veces los Ingresos Operativos Netos alcanzados en el ejercicio 2020 (lo cual equivale a 13 meses de Ingresos Operativos Netos), levemente superior al 1,09 del ejercicio 2019 Aj.

El Pasivo Financiero Total representó en el 2020, el 41% del Patrimonio total de la empresa, apenas superior a la relación existente en 2019 del 39%.

Composición del Pasivo Financiero de OSE al 31/12/2020:

Al cierre del ejercicio 2020 el pasivo financiero total expresado en dólares equivalentes es de U\$S 408,6 millones (expresado a tipo de cambio de cierre del ejercicio).



El 10% de este monto (U\$S 39.2 millones) constituyen pasivo financiero corriente, esto es, vencen dentro de los doce meses siguientes al cierre del ejercicio. El restante 90% (U\$S 369.4 millones) tiene vencimiento no corriente.

El 44% de la deuda financiera total es en moneda nacional (pesos nominales o unidades indexadas) y el 56% en moneda extranjera.

En relación con la fuente de endeudamiento el 55% proviene de endeudamiento externo con Organismos Crediticios Internacionales y el 45% de endeudamiento interno con la Banca Local. De este endeudamiento con la Banca Local, el 3 % es en moneda extranjera y el restante 97% en moneda nacional (pesos nominales o unidades indexadas). Por otro lado, con respecto a los créditos contraídos con Organismos Crediticios Internacionales el 98% es en moneda extranjera y el 2% en moneda nacional.

ESTADO DE RESULTADOS

Consideraciones y evolución respecto a 2019:

Ingresos operativos

Se produjo en el ejercicio 2020 un incremento del IPC del 9,41% respecto a 2019, mientras el ajuste tarifario fue del 6,5%. Los Ingresos Operativos Netos incrementaron a precios corrientes 8,38% respecto al 2019.

Gastos operativos

El incremento global de los gastos operativos más relevantes asociados al nivel de actividad de la empresa fue del 6,2% a precios corrientes respecto al 2019.

El Resultado Operativo (Ingresos Operativos menos Costos de Servicios Prestados y Gastos de Administración y Ventas) fue de \$ 1.403 millones (equivalente a U\$S 33,4 millones, al tipo de cambio promedio 42,013) manteniendo la tendencia creciente del ejercicio anterior que fue de \$ 1.202 millones.

Este Resultado Operativo positivo, conceptualmente, es posible asociarlo con la capacidad de generación de recursos propios a nivel operativo de la empresa para contribuir al financiamiento de las inversiones y al repago del servicio de deuda.

Resultado del ejercicio

	2019 Aj.	2020
Resultado integral	886.632.389	1.967.473.303

(expresado en pesos uruguayos)

Valor económico directo generado y distribuido

	2019 Aj.	2020
Valor económico directo	13.066.960.862	13.944.468.530
Ingresos operativos	14.442.723.802	15.653.490.023
Resultados financieros y diversos	-1.375.762.940	-1.709.021.493
Valor económico distribuido	11.023.866.602	11.828.152.208
Gastos operativos	6.215.879.247	6.649.242.141
Sueldos	4.322.634.645	4.599.351.535
Pagos a gobierno	485.352.710	579.558.532
Valor económico retenido	2.043.094.260	2.116.316.322

(expresado en pesos uruguayos)

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. Los temas materiales presentados a continuación son las responsabilidades abordadas durante el año 2020.

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, 44, 80
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Trabajadoras/es	44
102-9 Cadena de suministro	Proveedores: Cadena de suministro	41
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	35
102-13 Afilación a asociaciones	Comunidad: Cooperación nacional e internacional	35
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	83
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Trabajadores/as: Relaciones laborales	44
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Temas materiales	83
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Temas materiales, Usuarios, Comunidad, Proveedores, Trabajadoras/as y Medioambiente	83, 24, 35, 41, 44 y 64
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Temas materiales	83
PRÁCTICAS 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	83
102-47 Lista de temas materiales	Aspectos materiales y cobertura	83
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	83
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	24
	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	35
Educación y cultura	MA	Comunidad	"
Consumo sostenible y responsable	MA	Comunidad	"
Creación de empleo	MA	Comunidad	"
Relación con los proveedores	MA	Proveedores	41
Igualdad y diversidad	MA	Trabajadoras/es	44
	405-1	Trabajadoras/es, Gobernanza	44 y 3
	405-2	Trabajadoras/es	44
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	44
	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 303-1	Ambiente Ambiente: Programa de balance de agua, Derechos Humanos: Acceso universal y duradero al agua potable	64 64 y 13
	302-1	Ambiente: Acciones de eficiencia energética	64
Gestión del impacto ambiental	MA 306-2	Ambiente 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 64
	301-3	Comunidad: Materiales en desuso	35
	303-1	Ambiente: Gestión sostenible de los recursos	64
	Desempeño económico	MA 201-1	Desempeño económico Desempeño económico
Ética	MA	Trabajadoras/es	44
	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