

# **Análisis Ambiental y Social**

**Planta Depuradora del Bicentenario**

**Sistemas de Saneamiento Cloacal  
Partido de Berazategui**



## Equipo de trabajo

AySA

Directora de Medio Ambiente

Arq. Mariana Carriquiriborde

Gerente de Estudios Ambientales

Ing. Patricia Girardi

Gerente de Seguimiento Ambiental de Obras

Lic. Marcelo Tesei

Lic. en Antropología Social Santiago Ojeda

Lic. en Sociología Matías Quintana

Téc. Sup. en Gestión Ambiental Fabián Rubinich

Soporte gráfico:

Sr. Julio Cornejo

Consultora especializada

Lic. en Relaciones Internacionales Lucrecia Bertelli

## CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. LINEA DE BASE SOCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Características generales del Partido de Berazategui .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Aspectos Demográficos .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Nivel socioeconómico y NBI de la población .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Condiciones habitacionales .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Cobertura de servicios .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6. Condiciones de salud .....</b>	<b>24</b>
<b>2.7. Condiciones de educación .....</b>	<b>26</b>
<b>2.8. Economía y empleo .....</b>	<b>29</b>
<b>2.9. Comunidades originarias urbanas .....</b>	<b>31</b>
<b>2.10. Reflexiones finales.....</b>	<b>32</b>
<b>3. CONFLICTOS SOCIO-AMBIENTALES EN EL ÁREA DE INFLUENCIA .....</b>	<b>34</b>
<b>4. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>5. CUMPLIMIENTO SALVAGUARDIAS AMBIENTALES Y SOCIALES DEL BID .....</b>	<b>41</b>
<b>6. IMPACTOS Y RIESGOS SOCIALES .....</b>	<b>44</b>
<b>6.1. Introducción y metodología de evaluación .....</b>	<b>44</b>
<b>6.2. Descripción de los Impactos Sociales asociados a los Proyectos .....</b>	<b>48</b>
6.2.1. Impactos positivos. ....	48
6.2.2. Impactos negativos.....	48
<b>7. MEDIDAS SOCIALES DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL.....</b>	<b>50</b>
<b>7.1. Objetivo y Esquema de gestión ambiental y social .....</b>	<b>51</b>
<b>7.2. Gestión ambiental y social.....</b>	<b>51</b>
7.2.1. Programa de seguimiento del Plan de Medidas de Mitigación .....	51
7.2.2. Programa de Capacitación Ambiental del personal .....	53

7.2.3.	Programa de Seguridad y Salud Ocupacional durante la construcción .....	56
7.2.4.	Programa de Gestión de Residuos, Materiales en desuso y efluentes líquidos .....	60
7.2.5.	Programa de Circulación Vial .....	72
7.2.6.	Programa de Comunicación a la Comunidad.....	74
7.2.7.	<i>Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos</i> .....	81
7.2.8.	Programa de Identificación y Preservación de Recursos Arqueológicos y Paleontológicos .....	85
7.2.9.	Programa de Gestión de Pasivos Ambientales.....	88
7.2.10.	Plan de Contingencias para la Etapa Constructiva .....	90
<b>7.3.</b>	<b>Consideraciones específicas respecto de medidas del EIA 2012 .....</b>	<b>99</b>
<b>8.</b>	<b>INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA .....</b>	<b>100</b>
<b>8.1.</b>	<b>Antecedentes de participación y consulta.....</b>	<b>100</b>
<b>8.2.</b>	<b>Socialización del proyecto .....</b>	<b>101</b>
<b>9.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>102</b>

## **SIGLAS**

AySA Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

BID Banco Interamericano de Desarrollo

EIA Estudio de Impacto Ambiental

GBA Gran Buenos Aires

INDEC Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina

## 1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de la República Argentina, por intermedio de la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) financiación para el Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense (AR-X1013), que incluye entre sus actividades el Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbado Bonaerense y el Emisario para Aguas Residuales de Berazategui (AR-L1257).

El objetivo final del Programa es ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua y cloaca en los Partidos del segundo y tercer cordón del área metropolitana del Conurbano Bonaerense. El programa financiaría obras de agua potable, cloaca y tratamiento de aguas residuales para lograr este propósito.

En este marco, el Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbano Bonaerense (AR-L1257) incluye la construcción del Emisario de Berazategui (AR-L1259) junto a la planta depuradora pre-existente (Planta “del Bicentenario”). El emisario, tendrá una longitud de total 7,5 kilómetros y verterá las aguas residuales pre-tratadas en el Río de la Plata.

Así, el desarrollo de estas obras requiere una actualización de algunas cuestiones ya presentadas en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) que AySA preparó para la construcción de la Planta y obras asociadas en el 2012<sup>1</sup>, particularmente respecto de los aspectos socio-ambientales. Asimismo, si bien la Planta ya se encuentra construida, el financiamiento del BID requiere su consideración como un “legado” al proyecto, por lo que se requiere un análisis de su situación actual, y eventualmente, de impactos socio-ambientales asociados. Estos aportes complementarán el EIA ya mencionado.

En el marco de estas nuevas acciones y los requerimientos de las Políticas Operacionales del BID, también se llevará a cabo un encuentro de socialización del proyecto, a fin de dar a conocer los beneficios e implicancias del nuevo emisario subfluvial en el Río de La Plata, en el área de influencia.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) de la Provincia de Buenos Aires el 3 de abril de 2012.

## 2. LINEA DE BASE SOCIAL

### 2.1. Características generales del Partido de Berazategui

#### 2.1.1 Ubicación geográfica, superficie y accesos

La Planta Depuradora “del Bicentenario” se sitúa en el Partido de Berazategui en su localidad homónima. El Partido de Berazategui forma parte del segundo cordón o corona del Conurbano Bonaerense. Cuando se habla de cordones del Conurbano, se refiere a una subdivisión del ámbito de los Partidos del Gran Buenos Aires según un criterio de continuidad geográfica. Así, el “primer cordón” se representa en general como un anillo de partidos que rodean a la Ciudad de Buenos Aires; y el “segundo cordón” consiste en el anillo sucesivo que abarca partidos más alejados. Dicha catalogación parte de considerar una particular relación que vincula el primer y el segundo cordón con la región de Capital Federal. Esta vinculación supone cierta continuidad en factores como características de la población, desarrollo socioeconómico, planificación urbana, etc.



Figura 1: Delimitación de coronas en el Área Metropolitana.

En este marco, el Partido se encuentra a 23 km al Sudeste de la Ciudad de Buenos Aires y posee una superficie de 188 Km<sup>2</sup>. Limita al norte con el Partido de Quilmes, al oeste con el Partido de Florencio Varela, al sur con los Partidos de La Plata y Ensenada y al este el Río de La Plata. Se encuentra comprendido por las siguientes localidades: Berazategui (cabecera y donde se encuentra la Planta), Hudson, Plátanos, Ranelagh, Villa España,

Gutiérrez, El Pato, Sourigues y Pereyra. Se puede acceder al Partido a través de las siguientes vías:

- Ruta Nacional 1 / Autopista Buenos Aires-La Plata: comunica la Ciudad de Buenos Aires con La Plata.
- Ruta Provincial 2 / Autopista Mar del Plata-Buenos Aires: comunica con el sur de la Provincia de Buenos Aires.
- Ruta Provincial 14: comunica la Zona Sur de la Provincia de Buenos Aires.
- Ruta Provincial 36: comunica la Zona Sur de la Provincia de Buenos Aires.
- Ruta Provincial 4 / Camino de Cintura: comunica los Partidos de la Zona Sur, Oeste y Norte de la Provincia de Buenos Aires (no es específicamente del Partido de Berazategui pero se lo considera como un acceso importante).
- Ferrocarril General Roca: comunica la Ciudad de Buenos Aires con el sur del país



Figura 2. Principales vías de acceso al Partido de Berazategui (Ruta 0 y OSRM)

### 2.1.2 Historia y contexto socio urbanístico

La fundación del Partido de Berazategui tiene alrededor de 60 años, pero su historia data desde finales del Siglo XIX, con la llegada de los ferrocarriles a la zona. Durante esa misma época, se instalaron la Cristalería Rigolleau, la Maltería y la empresa Ducilo (ahora

“Du Pont”). Con estas industrias comienza a modificarse la fisonomía de la zona, que previamente tenía características mayormente agrícola-ganaderas.

A partir de su florecimiento como una de las más destacadas localidades de Quilmes, fue surgiendo la idea de tener autonomía administrativa. Esta discusión se formalizó a partir de la llegada de la Legislatura Bonaerense a la ciudad de Berazategui en 1960. Con el acompañamiento de la población, el 4 de noviembre de 1960 se funda el Partido.

Condicionado por los procesos secuenciales de industrialización y desindustrialización del país, desde los noventa recibe el impacto de la Autopista La Plata – Buenos Aires y de la Autovía Ruta 2, convirtiéndose en un lugar estratégico para emprendimientos productivos industriales, de servicios y residenciales, en los entornos urbanos, y de horticultura, en los rurales.

En 1992, el partido fue declarado Capital Nacional del Vidrio debido a la importancia que esta actividad ha tenido en la ciudad de la mano de artesanos e industriales tales como la Cristalería Rigolleau o la creación de la Escuela Municipal del Vidrio y al Museo Municipal del Vidrio. Asimismo, en 2015, Berazategui sería proclamada como la Capital Provincial de los Parques Industriales por la Legislatura Bonaerense.

En cuanto a las características urbanas actuales del Partido, se puede mencionar que en los últimos años se ha visto una expansión de la mancha urbana sin discontinuidad hacia el sudoeste, compitiendo por el suelo con nuevos usos, particularmente industriales, de logística, grandes equipamientos comerciales, de servicios y algunos usos agrícolas. Así, muchos espacios periurbanos son hoy urbanos, sin instancias intermedias de suburbanización. En gran parte, las áreas de expansión urbana se relacionan con la presencia de barrios “cerrados” o countries, de bajas densidades.

Los factores que influyeron a la expansión urbana se encuentran relacionados con los siguientes factores: i) la gran accesibilidad dada por la Autovía Ruta 2 y la Autopista La Plata-Buenos Aires; ii) la presencia de grandes masas forestales en quintas y estancias, y el Parque Pereyra Iraola; iii) la disponibilidad de grandes áreas vacantes con buena ubicación en relación a las vías principales, iv) bajo valor de suelo tanto para el acceso a la vivienda y para la localización industrial y iv) otros factores socio-económicos como la valorización de

nuevas formas de vida urbana dentro del ámbito metropolitano que privilegian bajas densidades poblacionales<sup>2</sup>.

Como se puede observar en la figura de abajo (sobre la base de lo establecido por la Ley Provincial 8.912 en su artículo 7), existe una gran porción del territorio del Partido de Berazategui destinado a “Zona de Reserva”, usos industriales y usos agropecuarios.

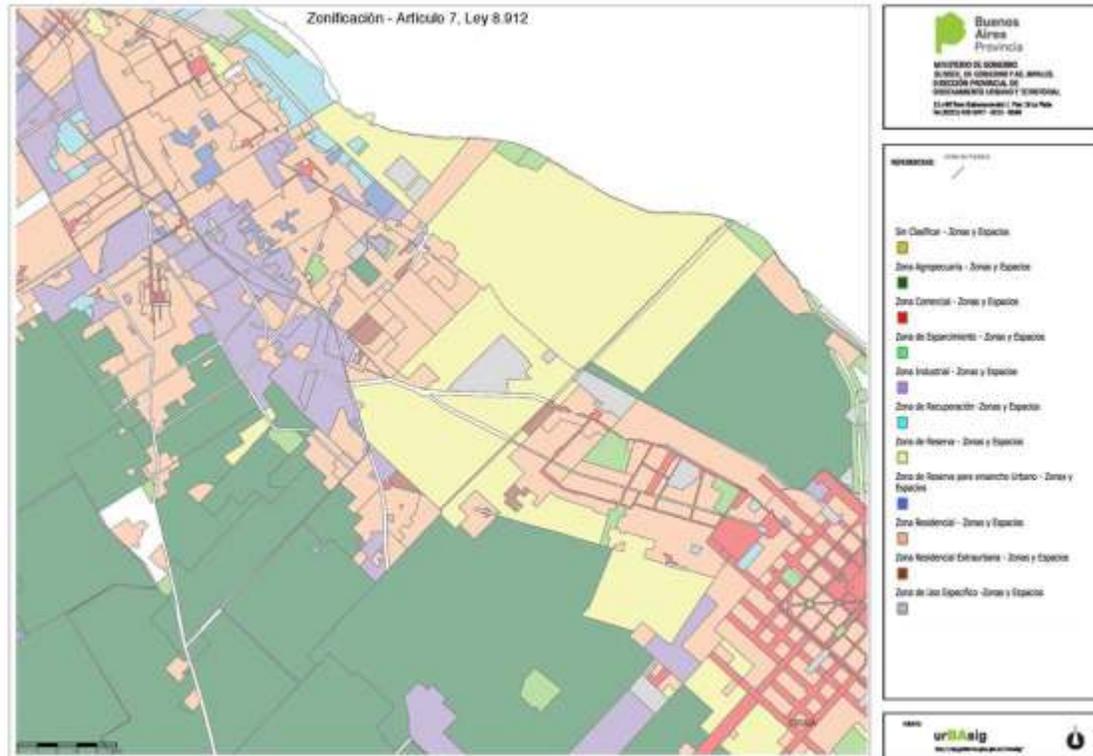


Figura 3. Zonificación del Partido de Berazategui según la Ley Provincial 8.912.

De todos modos, en lo que compete al uso de suelo actual específico del área de la Planta, existieron actualizaciones a través de ordenanzas municipales (lo cual también pudo suceder para el resto del territorio del Partido). Esta evolución se explica en detalle en la sección de “Planeamiento Urbano” del Estudio de Impacto Ambiental del Emisario subfluvial – Estación de Bombeo, Sistema de Tratamiento por Dilución Berazategui (AySA, 2012:184).

<sup>2</sup> Palazzo, Daniel (2013). Expansión urbana en municipios de la provincia de Buenos Aires: avances del proceso y vínculos con las políticas territoriales. En: <http://www.mundourbano.unq.edu.ar/index.php/ano-2013/75-numero-41/243-expansion->

## 2.2. Aspectos Demográficos

A partir de los datos arrojados por los Censos nacionales del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), se tiene que el Partido de Berazategui presenta una progresión de cantidad de población constante a partir del año 1991, momento en el que contaba con 244.929 habitantes, cifra que incrementó en un 14,9% hacia el período censal de 2001 (con un total de 287.913 habitantes). Hacia el 2010, el incremento fue de un 11,2% (con un total de 320.224 habitantes). En esta línea, según las proyecciones poblacionales provistas por INDEC a partir de los datos del 2010, se estima que la población al 2016 ascendió a 350.578, cifra que sugiere un incremento del 7,5%.

A continuación se puede apreciar tal progresión de crecimiento de población en el siguiente gráfico:

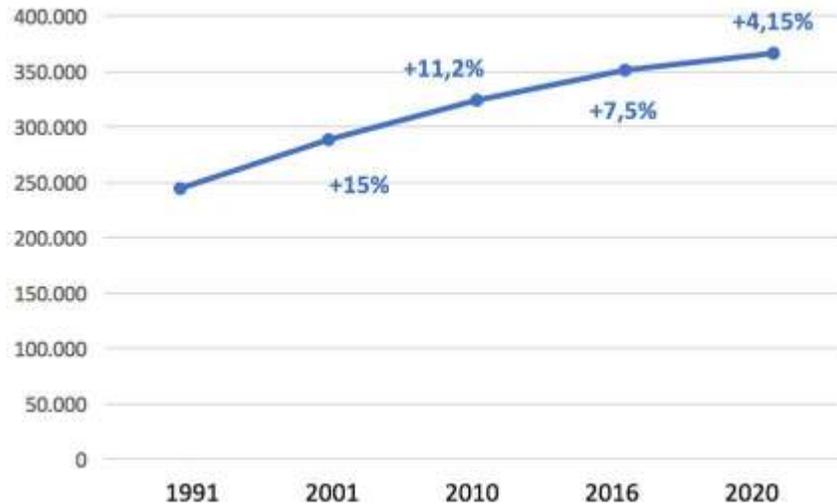


Figura 4: Evolución demográfica del Partido de Berazategui

A partir de las cifras observadas, se tiene que la evolución demográfica del Partido experimentó un aumento significativo entre el intervalo censal de 1991 a 2001. Esta dinámica de desarrollo urbano fue un fenómeno común en las áreas metropolitanas de América Latina durante esta década, gestado a causa de grandes transformaciones sociales, económicas y territoriales, tales como la apertura de la economía, la desregulación, las privatizaciones de las empresas públicas, etc. Si bien esta tendencia continuó durante el período 2001-2010, lo hizo disminuyendo en intensidad.

Según las proyecciones de población estimadas a partir de metodología de INDEC, se considera que el Partido de Berazategui continuará incrementando su población, aunque también de manera desacelerada respecto de períodos censales anteriores. En tal sentido,

se contempla que continuarán los fenómenos de expansión urbana sobre los espacios en desarrollo.

Por su parte, a partir de la cantidad de población proyectada al 2016, se tiene que la densidad media para el Partido está estimada alrededor de los 1.864,7 hab/km<sup>2</sup>. En el siguiente mapa, puede visualizarse la particular distribución de la concentración de población del Partido de Berazategui, según radios censales, proyectada para el año 2016. En términos generales se puede observar que el nivel de densidad general del Partido es bajo, aunque existen algunas concentraciones medias-altas en las zonas noroeste del Partido, coincidentes en gran parte con el territorio de la localidad cabecera.

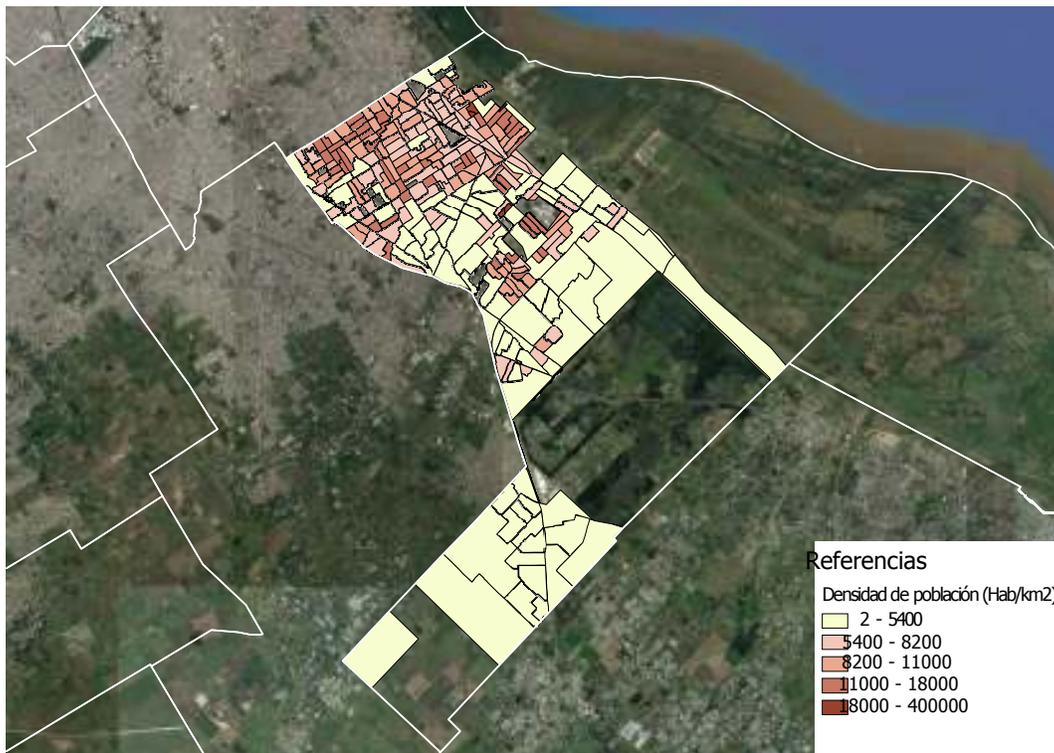


Figura 5: Mapa de densidad de población 2016

Si observamos el comportamiento de las áreas que se encuentran más próximas a la Planta Depuradora (aunque vale destacar que existe una distancia considerable<sup>3</sup>), las mismas poseen una densidad baja y media, con valores que rondan entre los 2 y 11.0 hab/km<sup>2</sup>.

<sup>3</sup> Según estimaciones, serían alrededor de 2km desde la Planta hacia las urbanizaciones más próximas.



Figura 6: Mapa de densidad de población 2016, entorno Planta Depuradora Las Catonas.

En cuanto a la composición de la población, en la siguiente tabla se presentan datos del INDEC desagregados por sexo para las jurisdicciones de interés. Allí se observa que la distribución por sexo del Partido de Berazategui resulta similar a la correspondiente a la totalidad de la Provincia de Buenos Aires y de los 24 Partidos del Gran Buenos Aires<sup>4</sup>, siendo moderadamente más alto su índice de masculinidad. Esto último podría relacionarse con el tipo de actividades económicas, es decir agrícolas e industriales, que se desarrollan primariamente en el Partido tal como se demostró con el mapa de zonificación del Partido.

Población por sexo e índice de masculinidad, 2010				
Jurisdicción	Total	Varón	Mujer	Ind. Masculinidad
Provincia de Buenos Aires	15.625.084	7.604.581	8.020.503	94,8%
24 Partidos del GBA	9.915.518	4.817.464	5.102.054	94,4%
Partido de Berazategui	324.244	158.608	165.636	95,8%

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

En cuanto a la caracterización del área de estudio en base a la composición etaria de la población, se elaboró el siguiente cuadro de población en grandes grupos, según los

<sup>4</sup> El INDEC define al Gran Buenos Aires (GBA) como el área integrada por la Ciudad de Buenos Aires y los 24 partidos pertenecientes a los dos primeros grupos de partidos de la provincia de Buenos Aires que la rodean: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, General San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Merlo, Moreno, Morón, Quilmes, San Fernando, San Isidro, San Miguel, Tigre, Tres de Febrero y Vicente López.

Censos Nacionales de 2001 y de 2010. A partir de esta información se pudieron construir los índices de dependencia potencial de la población. Dicho índice es el cociente entre el número de personas supuestamente pasivas (menores de 15 y mayores de 64 años) por cada cien personas supuestamente activas (15 a 64 años) en una población.

Índice de Dependencia Potencial, Años 2001 y 2010						
Jurisdicción	2001			2010		
	Total	Jóvenes <sup>5</sup>	Ancianos <sup>6</sup>	Total	Jóvenes	Ancianos
Provincia de Buenos Aires	59,2	42,3	16,8	55,1	38,5	16,6
Partido de Berazategui	57,8	45,4	12,4	53,6	40,1	13,5

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2001 y 2010

A partir del cuadro de arriba se observan figuras similares en el Partido y la Provincia en general, aunque en la segunda se observa un porcentaje relativamente mayor de población de 65 años y más (alrededor de un 17%, versus un 13%).

En línea con lo presentado arriba, resulta importante conocer la estructura poblacional del Partido y de la Provincia a partir de pirámides poblacionales de grupos quinquenales. En los gráficos de abajo, las barras azules representan los varones y las naranjas a las mujeres, al tiempo que las barras inferiores representan los grupos etarios más jóvenes y las superiores los más longevos.

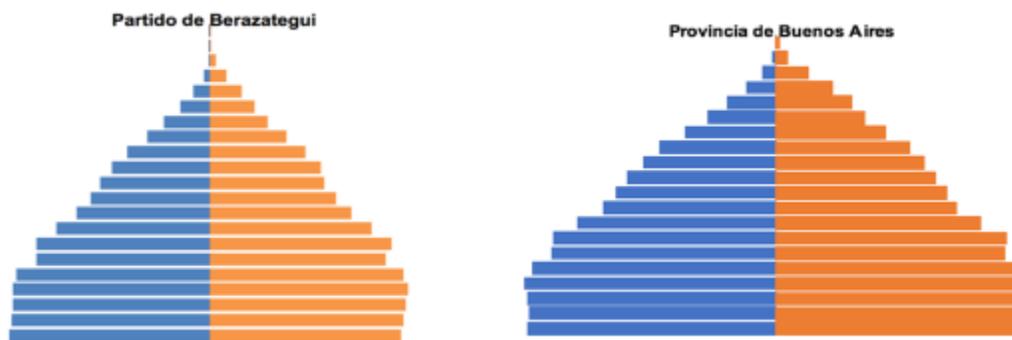


Figura 7: Pirámides poblacionales del Partido de Berazategui y Provincia de Buenos Aires, INDEC, 2010.

A partir de estos gráficos es posible identificar, en términos generales, que el Partido de Berazategui posee características similares al del resto de la Provincia.

<sup>5</sup> Jóvenes: Proporción de población menor de 15 años respecto a la población de 15 a 64 años.

<sup>6</sup> Ancianos: Proporción de población de 65 años y más respecto a la población de 15 a 64 años.

### 2.3. Nivel socioeconómico y NBI de la población

Resulta indispensable analizar la situación del Partido en cuanto a las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) de la población, es decir aquellos parámetros que permiten abordar el problema de la pobreza no desde el enfoque del ingreso sino desde las condiciones estructurales. Así, se consideran condiciones sanitarias, características de la vivienda, de la educación y de la capacidad de subsistencia.

Se consideran hogares con NBI aquellos en los cuales está presente al menos uno de los siguientes indicadores de privación:

- Hacinamiento: Hogares que en los cuales habitan más de tres personas por cuarto (hacinamiento crítico)
- Vivienda inadecuada: Hogares que habitan en una vivienda de tipo inconveniente (pieza de inquilinato o vivienda precaria) por estar construida con materiales frágiles o inseguros.
- Condiciones sanitarias: Hogares que no tienen retrete o tienen retrete sin descarga de agua.
- Menores no escolarizados: la presencia en el hogar de al menos un niño de 6 a 12 años que no asiste a la escuela.
- Capacidad de subsistencia: cuatro o más personas por jefe de hogar que no haya completado el tercer grado de escolaridad primaria y, según su edad, debería haberlo hecho.

Hogares con al menos una situación de NBI, 2010				
Jurisdicción	Hogares	Hogares sin NBI	Hogares con NBI	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	4.399.313	390.171	4.789.484
	%	91,85	8,15	100
24 Partidos de GBA	Tot.	2.663.330	271.043	2.934.373
	%	90,76	9,24	100
Partido de Berazategui	Tot.	83.441	9.723	93.164
	%	89,56	10,44	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2001 y 2010

En el cuadro de arriba se presenta la población en los hogares afectados por NBI en las jurisdicciones analizadas. En el mismo se advierte que, si bien el porcentaje de población en situación de NBI es relativamente similar en todas las jurisdicciones, es levemente más alto en el Partido de Berazategui.

Luego, es necesario realizar un análisis del nivel socioeconómico de la población, a partir del Índice de Nivel Socioeconómico, el cual sigue los lineamientos del Índice de Privación Material de los Hogares (IPMH), según metodología de INDEC para medir la pobreza.

Dicho índice identifica a los hogares según su situación de privación material en cuanto a dos dimensiones: privación de recursos patrimoniales, y privación de recursos corrientes. La dimensión patrimonial se mide a través del indicador de Condiciones Habitacionales (CONDHAB), de índole más estable y estructural, y la de recursos corrientes a través del indicador de Capacidad Económica (CAPECO), que generalmente registra variaciones más frecuentes según los ciclos económicos.

A partir de su representación espacial, se tiene que, para las zonas más próximas a la Planta, el comportamiento de este índice permite identificar mayormente áreas de nivel bajo:



Figura 8: Mapa de Nivel Socio Económico 2016, Partido de Berazategui.

## 2.4. Condiciones habitacionales

En esta sección se analizarán los tipos de vivienda y su respectiva población, considerando particularmente los materiales predominantes de la construcción. En este aspecto, según la definición que toma el INDEC para el Censo Nacional de Población,

Hogares y Viviendas, “vivienda” es el recinto construido para alojar personas; también se consideran viviendas los locales no destinados originariamente a alojar a personas pero que el día del Censo fueron utilizados para ese fin.

Existen dos tipos de viviendas: i) particulares y ii) colectivas. Las primeras son recintos de alojamiento estructuralmente separado e independiente destinado a alojar uno o más hogares censales particulares, o que, aun cuando no estuviera originariamente destinado a ese fin, fue así utilizado el día del censo. Existen diversos tipos de vivienda particular; a los fines censales se consideraron los siguientes: a) casa: vivienda con salida directa al exterior; b) rancho o casilla: vivienda con salida al exterior<sup>7</sup>; c) departamento: vivienda con baño y cocina propios, en la que se entra por zonas de uso común; d) casa de inquilinato: vivienda con salida independiente al exterior construida o remodelada deliberadamente para que tenga varios cuartos con salida a uno o más espacios de uso común; e) pensión u hotel: vivienda donde se alojan en forma permanente hogares particulares en calidad de pensionistas, bajo un régimen especial caracterizado por el pago mensual, quincenal o semanal de su alojamiento; f) local no construido para habitación: lugar no destinado originariamente a vivienda, pero que estaba habitado el día del Censo; y g) vivienda móvil: que puede transportarse a distintos lugares (barco, vagón de ferrocarril, casa rodante, etc.).

Por otra parte, una vivienda colectiva constituye un recinto de alojamiento estructuralmente separado e independiente, destinado a alojar un hogar colectivo, o aquel que, si bien no originariamente fue destinado a ese fin, se utilizó el día del Censo. A los fines censales se consideraron los siguientes tipos de viviendas colectivas: a) hogar de ancianos: vivienda colectiva donde se alojan ancianos en calidad de internos que suelen recibir alimentación, hospedaje y atención terapéutica (geriátricos, ancianatos, etc.); b) hogar de menores: alojamiento de menores (niños o adolescentes) separados de sus familias, a los que se ofrece hospedaje y alimentación (orfanatos, asilos, reformatorios, correccionales, etc.); c) colegio internado: vivienda donde se alojan niños o jóvenes en calidad de internados o pupilos, por razones de estudio; d) campamento/obrador: recinto destinado a alojar temporariamente a civiles que desarrollan conjuntamente actividades económicas (incluye campamentos establecidos para alojar mineros, trabajadores agrícolas, de obras públicas u otro tipo de actividad, a los embarcados no militares, etc.); e) hospital: vivienda colectiva destinada a la prestación de servicios de salud; f) cuartel: vivienda

---

<sup>7</sup> El rancho (propio de áreas rurales) generalmente con paredes de adobe, piso de tierra y techo de chapa o paja. La casilla (propia de áreas urbanas) habitualmente construida con materiales de calidad precaria o de desecho.

colectiva destinada al alojamiento de fuerzas militares o policiales; g) hogar religioso: vivienda colectiva destinada al alojamiento de practicantes religiosos; h) hotel turístico: vivienda colectiva destinada al alojamiento temporario de turistas; e i) prisión: vivienda colectiva destinada al alojamiento de convictos.

Sobre la información expresada arriba, se presenta información general referida a la desagregación entre viviendas particulares y colectivas, tanto para la Provincia de Buenos Aires y para los 24 Partidos del Gran Buenos Aires, como para el Partido de Berazategui específicamente:

<b>Viviendas particulares y colectivas, 2010</b>				
<b>Jurisdicción</b>	<b>Viviendas</b>			
	<b>Total</b>	<b>Particular</b>	<b>Colectiva</b>	<b>% en colectivas</b>
Provincia Buenos Aires	5.384.115	5.378.365	5.750	0,11
24 Partidos del GBA	2.999.252	2.997.679	1.573	0,05
Partido de Berazategui	96.066	96.029	37	0,04

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

El porcentaje de viviendas colectivas en el Partido es menos de la mitad respecto de la misma situación en la Provincia de Buenos Aires, pero resulta similar (aunque más bajo) al conjunto de los 24 Partidos del Gran Buenos Aires. Más allá del reducido porcentaje, resulta relevante conocer los subtipos y la cantidad de casos en cada uno de ellos. En este sentido, se puede observar que la vivienda colectiva que presenta mayor número de casos en el Partido de Berazategui se relaciona con la existencia de hogares de ancianos.

Viviendas por tipo de institución, 2010												
Jurisdicción	Viv.	Hogar de ancianos	Hogar de menores	Colegio internado	Campamento	Hospital	Prisión	Cuartel	Hogar de religiosos	Hotel turístico	Otros	Total
					Obrador							
Provincia de Buenos Aires	Tot.	1.362	254	76	65	573	399	228	346	1.635	812	5.750
	%	23,69	4,42	1,32	1,13	9,97	6,94	3,97	6,02	28,43	14,12	100
24 Partidos del GBA	Tot.	473	99	25	2	212	143	79	162	88	290	1.563
	%	30,07	6,29	1,59	0,13	13,48	9,09	5,02	10,30	5,59	18,44	100
Partido de Berazategui	Tot.	8	4	5	-	5	5	1	1	2	6	37
	%	21,62	10,81	13,51	-	13,51	13,51	2,70	2,70	5,41	16,22	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

Dentro de la categoría de viviendas particulares, su distribución demuestra que el porcentaje de viviendas tipo casas corresponde a la amplia mayoría en todas las jurisdicciones analizadas, siendo algo más bajo en el total provincial y en el conjunto de los 24 Partidos del Gran Buenos Aires. En cuanto a la segunda categoría, también coincide en todas las jurisdicciones (departamentos), aunque con un porcentaje de menos de la mitad en el caso del Partido de Berazategui.

Tipo de vivienda particular, 2010											
Jurisdicción	Vivienda	Casa	Rancho	Casilla	Depto.	Pieza en inquilinato	Pieza hotel familiar o pensión	Local no construido para habitación	Vivienda móvil	Persona/s viviendo en la calle	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	4.383.106	40.087	122.169	804.140	16.569	2.222	8.117	1.376	579	5.378.365
	%	81,50	0,75	2,27	14,95	0,31	0,04	0,15	0,03	0,01	100
24 Partidos del GBA	Tot.	2.466.577	21.037	80.405	410.004	12.452	1.405	5.091	343	385	2.997.679
	%	82,28	0,70	2,68	13,68	0,42	0,05	0,17	0,01	0,01	100
Partido de Berazategui	Tot.	85.741	740	3.575	5.536	284	21	118	10	4	96.029
	%	89,29	0,77	3,72	5,76	0,30	0,02	0,12	0,01	0	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

La categoría de casillas en el Partido de Berazategui resulta similar a los porcentajes de departamentos, con un porcentaje más alto respecto de las otras jurisdicciones analizadas. Ello podría dar cuenta de situaciones de vulnerabilidad a nivel socio-habitacional en el Partido. A continuación, se presenta un gráfico que expone dicha situación:

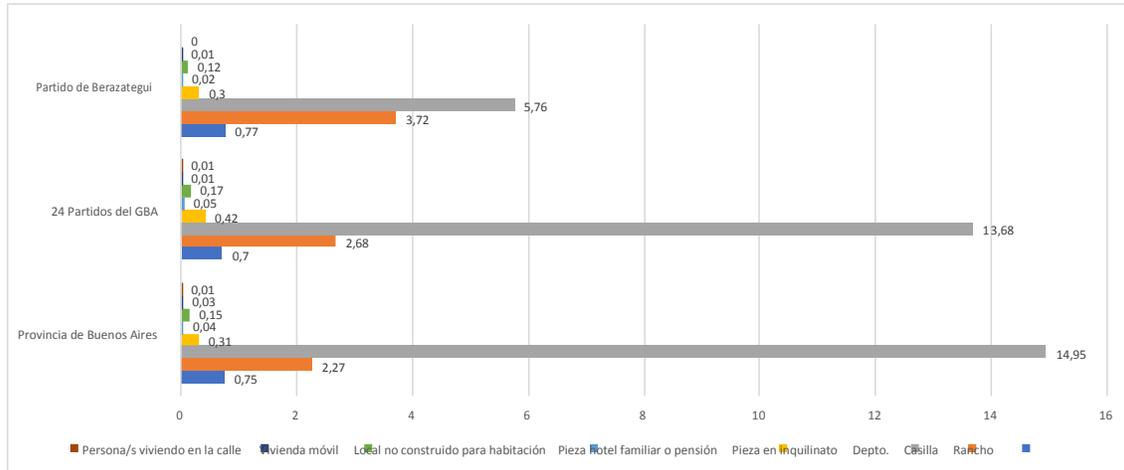


Figura 9. Tipos de vivienda particular, exceptuando “casas”, en el Partido

Más allá de eso, si analizamos a la vivienda por calidad constructiva, se da cuenta de una situación menos favorable que para el resto de la Provincia y en línea con los 24 Partidos de Gran Buenos Aires. Por su parte, cabe destacar el alto porcentaje de viviendas “básicas” en relación a las otras jurisdicciones analizadas.

Viviendas según calidad constructiva, 2010					
Jurisdicción	Viviendas	Satisfactoria	Básico	Insuficiente	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	2.868.870	914.843	641.480	4.425.193
	%	64,83	20,67	14,5	100
24 Partidos del GBA	Tot.	1.599.317	608.628	445.343	2.653.288
	%	60,28	22,94	16,78	100
Partido de Berazategui	Tot.	50.221	24.218	11.809	86.248
	%	58,23	28,08	13,69	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

### 2.4.1 Situación de tenencia de la vivienda

Resulta interesante indagar sobre el régimen de tenencia de la vivienda. El siguiente cuadro presenta los valores de población por tipo de tenencia de la vivienda para las jurisdicciones de interés:

Hogares por régimen de tenencia de la vivienda, 2010								
Jurisdicción	Hogares	Propietario de la vivienda y del terreno	Propietario sólo de la vivienda	Inquilino	Ocupante por préstamo	Ocupante por trabajo	Otra situación	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	3.382.869	187.445	700.239	328.738	67.455	122.738	4.789.484
	%	70,63	3,91	14,62	6,86	1,41	2,56	100
24 Partidos de GBA	Tot.	2.097.766	138.409	397.254	204.289	14.443	82.212	2.934.373
	%	71,49	4,72	13,54	6,96	0,49	2,80	100
Partido de Berazategui	Tot.	69.583	4.179	9.149	7.451	579	2.223	93.164
	%	74,69	4,49	9,82	8,00	0,62	2,39	100

En todas las jurisdicciones, la categoría con mayor valor es la de propietario de la vivienda y del terreno, seguido por inquilino. Los valores de “inquilino” son superiores en la Provincia, teniendo valores más bajos en cuanto a las demás jurisdicciones. Respecto a la categoría de “ocupantes por préstamo”, el Partido de Berazategui presenta valores más altos. En esta categoría, el hogar utiliza la vivienda que le es facilitada gratuitamente por el propietario; la vivienda no es propiedad de ninguno de los ocupantes, no está en régimen de alquiler y no existe contraprestación alguna por el uso de la misma.

Por su parte, es importante resaltar las conclusiones arrojadas por el Relevamiento de Asentamientos Informales llevado a cabo por la ONG Techo durante el 2016. A partir de dicho estudio se indica que en el Partido de Berazategui existen 6 asentamientos, en donde habita un total aproximado de 885 familias. En las figuras siguientes se puede observar la distribución de los asentamientos a lo largo del Partido:

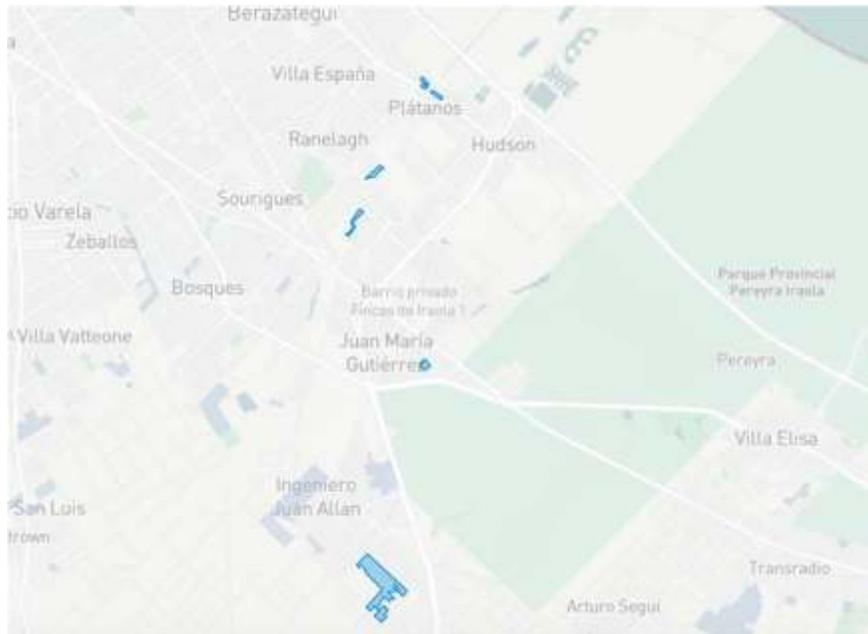


Figura 10: Relevamiento TECHO de Asentamientos Informales, Partido de Berazategui

## 2.5. Cobertura de servicios

Con respecto a la cobertura de servicios, el Partido de Berazategui cuenta una diferente dotación de servicios sociales y urbanos. En tal sentido, la provisión de agua según la información presentada por el Censo 2010 de INDEC, se tiene que la población se abastece según las siguientes fuentes de procedencia:

- 93,34% por red pública
- 5,93% por bomba a motor o bomba manual
- 0,74% otros modos

A su vez, se tiene que las viviendas poseen las siguientes instalaciones:

- 92,97% por cañería, dentro de la vivienda
- 6,44% fuera de la vivienda pero dentro del terreno.
- 0,59% fuera del terreno.

En el siguiente mapa se muestra cómo se distribuye la cobertura del servicio de agua por red pública a nivel de radio censal:

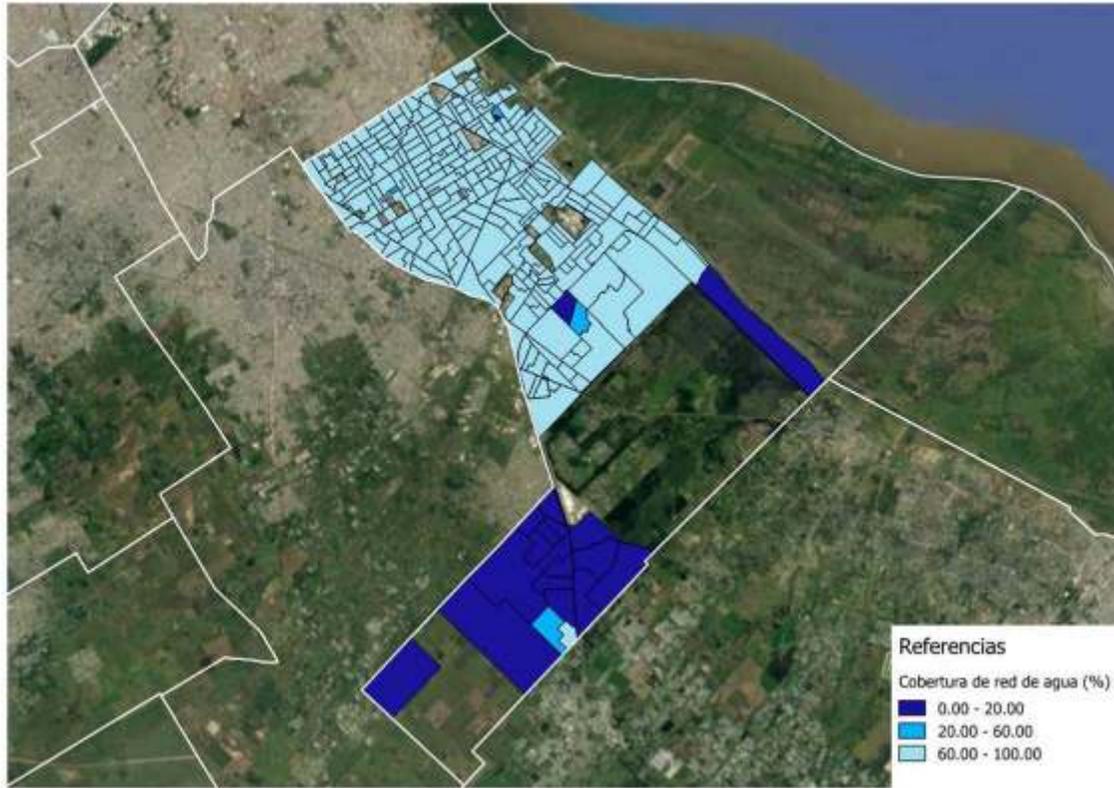


Figura 11: Cobertura del Servicio de Agua Potable por Red Pública a nivel de Radio Censal

Observando el mapa se da cuenta de una buena cobertura de agua por red en términos generales. Sin embargo, las zonas más periféricas al sur del Partido (coincidentes con aquellas áreas de menor desarrollo urbano) poseen situaciones más desfavorables, con valores de cobertura que oscilan desde 0 a 20%.

En cuanto a las formas de eliminación de excretas según datos del INDEC (2010):

- 68,46% por red pública
- 31,54% a través de otras formas

En el siguiente mapa se muestra cómo se distribuye la cobertura del servicio de red pública de desagües cloacales a nivel de radio censal:



Figura 12: Cobertura del Servicio de Desagüe Cloacal por Red Pública a nivel de Radio Censal

Como se observa en el mapa de cobertura por radio censal, los radios que tienen entre el 80% y el 100% de cobertura de red cloacal se ubican en el norte del Partido, es decir en aquellas áreas de mayor desarrollo urbano, espacio al que le sucede un área de cobertura moderada. En términos generales, existe una buena cobertura del servicio.

Tanto las redes de agua como de cloacas son operadas por el Municipio de Berazategui.

En cuanto a otros servicios, se tiene que la cobertura de gas por red para el Partido abarca el 65,39% de la población, según datos de INDEC 2010. En tal sentido, al ser un servicio asociado a la consolidación de los ejidos urbanos, la distribución del servicio de gas por red permite reconocer aquellas áreas de mejor desarrollo urbano y con mayor presencia de servicios sociales. En este sentido, se observa una cobertura con alcance en la mayor parte del Partido, a excepción de la zona sudeste.

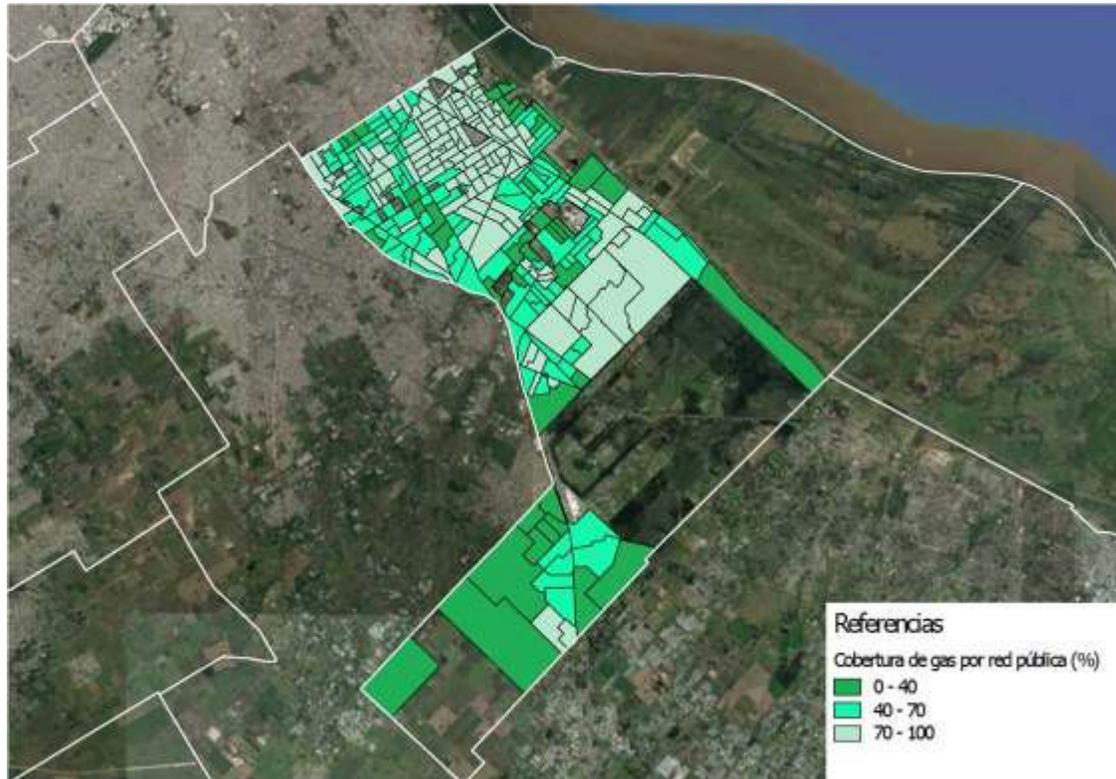


Figura 13: Cobertura de gas por Red Pública a nivel de Radio Censal

## 2.6. Condiciones de salud

Para comprender la condición de la población del Partido respecto de la salud, resulta fundamental conocer la existencia y tipo de centros de atención, así como las situación y evolución de la jurisdicción respecto de sus estadísticas vitales, se detectaron los siguientes centros de salud de importancia:

Establecimientos de Salud en el Partido de Berazategui		
1	Hospital Zonal General de Agudos Descentralizado "Evita Pueblo"	Provincial
1	Unidad de Pronto Atención (UPA 24)	Provincial
36	Centros de Atención Primaria a la Salud (C.A.P.S.)	Municipal

Elaboración propia, fuente Municipalidad de Berazategui y Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires

A continuación se presenta un gráfico que muestra la situación respecto de la mortalidad infantil en el Partido de Berazategui, durante el período comprendido desde el año 1991, hasta 2013. A través de estos datos se puede observar una mejora significativa al respecto, aunque con valores más altos respecto de la media provincial hasta años recientes (que se ha emparejado).

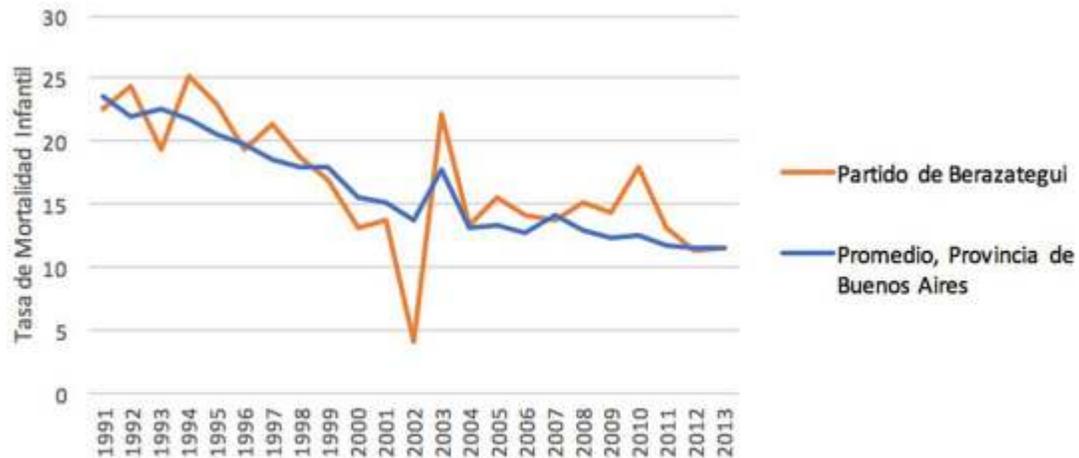


Figura 14: Mortalidad Infantil, Años 1991 a 2013. Elaboración propia, fuente Observatorio del Conurbano UNGS, 2014

Con respecto a la población cubierta por algún tipo de obra social o plan de salud, se dispone de los siguientes datos:

Población por cobertura del salud, 2010							
Jurisdicción		Obra social (incluye PAMI)	Prepaga a través de obra social	Prepaga sólo por contratación voluntaria	Programas o planes estatales de salud	No tiene obra social, prepaga o plan estatal	Total
Provincia de Buenos Aires	Tot.	7.465.999	1.685.817	740.574	212.391	5.520.369	15.625.150
	%	47,78	10,79	4,74	1,36	35,33	100
24 Partidos del GBA	Tot.	4.427.729	1.124.403	462.329	104.569	3.800.488	9.919.518
	%	44,64	11,34	4,66	1,05	38,31	100
Partido de Berazategui	Tot.	157.883	28.570	10.962	2.380	124.213	324.008
	%	48,73	8,82	3,38	0,73	38,34	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

Los datos permiten observar que en todas las jurisdicciones la población cuenta mayoritariamente con obra social (alrededor de un 45 y un 48%). Por su parte, el porcentaje de población sin cobertura alguna representa un 35% en la Provincia y aproximadamente un 38% respecto de los 24 Partidos del GBA y del Partido de Berazategui. Si analizamos estos datos a nivel de radio censal (2016) observamos las dinámicas similares a las que encontramos respecto de otros temas, dado que la zona sudeste del Partido es aquella que presenta la cobertura más baja.

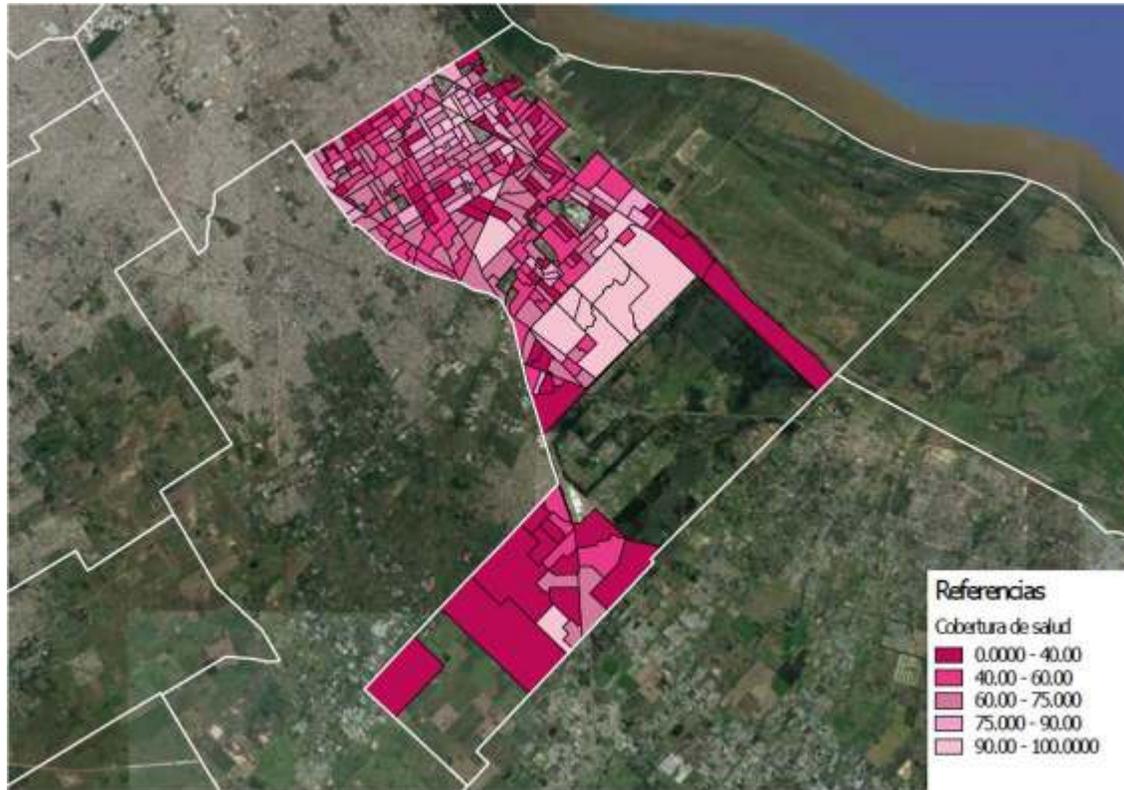


Figura 15: Mapa de cobertura de salud 2016.

## 2.7. Condiciones de educación

Otro de los aspectos que resulta clave analizar consiste en la condición educativa de la población. En este sentido, se debe indagar respecto de cuestiones tales como el nivel de alfabetización o la existencia a establecimientos educativos, entre otras cuestiones. En este marco, se analizarán los datos generados por el INDEC mediante el Censo 2010: condición de alfabetismo, asistencia a establecimiento escolar y máximo nivel de instrucción alcanzado.

Población de 10 años o más por condición de alfabetismo				
Jurisdicción	Población	Sabe leer y escribir	No sabe leer y escribir	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	13.925.221	914.416	14.839.637
	%	93,84	6,16	100
24 Partidos del GBA	Tot.	8.821.772	583.744	9.405.516
	%	93,79	6,21	100
Partido de Berazategui	Tot.	287.595	19.537	307.132
	%	93,64	6,36	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

A partir de los datos presentados, puede observarse que los porcentajes de población que sabe leer y escribir son similares y altos en todas las jurisdicciones analizadas.

Población de 5 años o más por condición de asistencia escolar, 2010						
Jurisdicción	Población	Asiste	Asistió	Nunca asistió	Total	
Provincia Buenos Aires	Tot.	4.728.911	9.779.583	331.143	14.839.637	
	%	31,87	65,90	2,23	100	
24 Partidos del GBA	Tot.	3.018.339	6.162.220	224.957	9.405.516	
	%	32,09	65,52	2,39	100	
Partido de Berazategui	Tot.	104.029	196.183	6.920	307.132	
	%	33,87	63,88	2,25	100	

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

En el cuadro de arriba se observa que el Partido de Berazategui presenta los porcentajes similares a las demás jurisdicciones analizadas respecto de la condición de asistencia escolar. En cuanto al nivel de educación, el 32,67% de las personas que estudiaron alcanzaron el nivel secundario, y un 7,09% el universitario. También se trata de comportamientos similares al resto de las jurisdicciones.

Nivel educativo alcanzado, 2010											
Jurisdicción	Pob.	Inicial (jardín, preescolar)	Primario	EGB	Secundario	Polimodal	Superior no universitario	Universitario	Post universitario	Educación especial	Total
Provincia Buenos Aires	Tot.	694.803	5.728.751	520.504	4.479.815	695.311	929.887	1.311.896	74.302	73.225	14.508.494
	%	4,79	39,49	3,59	30,88	4,79	6,41	9,04	0,51	0,50	100
24 Partidos del GBA	Tot.	432.183	3.61.3516	326.688	2.943.131	449.621	539.432	790.010	42.225	43.753	9.180.559
	%	4,71	39,36	3,56	32,06	4,90	5,88	8,61	0,46	0,48	100
Partido de Berazategui	Tot.	15.017	114.792	11.190	98.066	17.217	20.154	21.276	981	1.519	300.212
	%	5,00	38,24	3,73	32,67	5,73	6,71	7,09	0,33	0,51	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

En cuanto a los establecimientos educativos, los mismos constituyen la unidad organizacional básica con dirección propia que tiene por finalidad la prestación del servicio educativo. Cuenta con una planta orgánica funcional aprobada y la asignación presupuestaria correspondiente. Cabe aclarar que el término establecimiento no es

equiparable a edificio, dado que pueden funcionar dos o más establecimientos en un mismo edificio, o un establecimiento puede disponer de más de un edificio escolar.

Establecimientos Educativos en el Partido de Berazategui		
Tipo de Organización	Dependencia	Cantidad
C. E. B. A. S. (MB)	Estatal	1
C. E. N. S. (DM)	Estatal	1
CENTRO DE EDUC. FISICA (FC)	Estatal	1
CENTRO DE FORM. PROF. (DF)	Estatal	3
CENTRO DE FORM. PROF. (DF)	DIPREGEP - Privada	1
CENTRO DE FORMACION LABORAL (EL)	Estatal	1
CENTRO EDUC. COMPLEM. (SC)	Estatal	3
CENTROS DE EDUC. ADULT. (DC)	Estatal	13
CTRO. DE ESTIMUL. Y APREND.TEMPR. (ET)	DIPREGEP - Privada	1
D.DE CAPACITACION (C.I.E.) (IC)	Estatal	1
ESC. DE ADULTOS (DE)	Estatal	5
ESC. DE EDUC. EST. INF. (AE)	Estatal	1
ESC. DE EDUC. SECUNDARIA (MS)	Estatal	49
ESC. DE EDUC. SECUNDARIA (MS)	Otros Organismos	1
ESC. DE EDUC. SECUNDARIA (MS)	DIPREGEP - Privada	33
ESC. DE ENS. MEDIA (MM)	Estatal	1
ESC. DE ENS. MEDIA (MM)	DIPREGEP - Privada	4
ESC. ESPECIAL (EE)	Estatal	3
ESC. ESPECIAL (EE)	DIPREGEP - Privada	5
ESC. SECUND. AGROPECUARIA (MA)	Estatal	1
ESC. SECUND. TECNICA (MT)	Estatal	6
ESC. SECUND. TECNICA (MT)	DIPREGEP - Privada	2
ESC. SECUNDARIA BASICA (BS)	Estatal	18
ESC. SECUNDARIA BASICA (BS)	DIPREGEP - Privada	8
ESCUELA PRIMARIA BASICA (PP)	Estatal	56
ESCUELA PRIMARIA BASICA (PP)	DIPREGEP - Privada	38
FORM. PROFES. ENS. MEDIA / C.E.A. (MF)	Estatal	1
INST. SUP. FORM. DOC. Y TECN. (IS)	Estatal	2
INST. SUP. FORM. DOC. Y TECN. (IS)	Otros Organismos	1
INST. SUP. FORM. DOC. Y TECN. (IS)	DIPREGEP - Privada	6
JARDIN DE INFANTES (JI)	Estatal	47
JARDIN DE INFANTES (JI)	DIPREGEP - Municipal	12
JARDIN DE INFANTES (JI)	DIPREGEP - Privada	30
JARDIN MATERNAL (JM)	DIPREGEP - Privada	1
JEFATURA DISTRITAL - INSP. GRAL. (TH)	Estatal	1
SECRETARIA DE ASUNTOS DOCENTES (PI)	Estatal	1

Elaboración propia, Dirección de Educación y Planeamiento Educativo, Provincia de Buenos Aires, 2016.

Respecto de la matrícula escolar, según datos del Relevamiento Inicial 2013 de Unidades educativas, alumnos y secciones de la Dirección de Información y Estadística de la Provincia de Buenos Aires, se observa lo siguiente:

**Unidades educativas, alumnos y secciones: Berazategui  
Relevamiento Inicial 2013**

Modalidad y Nivel	Total			Estatal (*)			Privado		
	Unidades Educ.	Alumnos	Secciones	Unidades Educ.	Alumnos	Secciones	Unidades Educ.	Alumnos	Secciones
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>105.335</b>	<b>3.814</b>	<b>239</b>	<b>65.584</b>	<b>2.517</b>	<b>137</b>	<b>39.751</b>	<b>1.297</b>
<b>Niveles</b>	<b>301</b>	<b>92.421</b>	<b>3.378</b>	<b>182</b>	<b>53.709</b>	<b>2.094</b>	<b>119</b>	<b>38.712</b>	<b>1.284</b>
Nivel Inicial	98	16.931	613	57	10.329	369	41	6.602	244
Nivel Primario	93	39.548	1.491	56	21.989	930	37	17.559	561
Nivel Secundario	101	30.745	1.112	66	18.277	705	35	12.468	407
Nivel Superior (**)	9	5.197	162	3	3.114	90	6	2.083	72
<b>Modalidades</b>	<b>75</b>	<b>12.914</b>	<b>436</b>	<b>57</b>	<b>11.875</b>	<b>423</b>	<b>18</b>	<b>1.039</b>	<b>13</b>
<b>Educación Técnico Profesional</b>	<b>8</b>	<b>4.834</b>	<b>179</b>	<b>7</b>	<b>4.551</b>	<b>171</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>8</b>
Nivel Secundario	8	4.834	179	7	4.551	171	1	283	8
<b>Educación de Jóvenes y Adultos</b>	<b>36</b>	<b>6.072</b>	<b>211</b>	<b>34</b>	<b>5.729</b>	<b>206</b>	<b>2</b>	<b>343</b>	<b>5</b>
Nivel Primario	6	876	59	6	876	59	0	0	0
Nivel Secundario	21	3.064	135	20	2.921	130	1	143	5
Espacio Fortalecimiento	5	371	17	5	371	17	0	0	0
Formación Profesional	4	1.761	0	3	1.561	0	1	200	0
<b>Educación Especial</b>	<b>27</b>	<b>1.257</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>844</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>413</b>	<b>0</b>
Nivel Inicial	7	187	0	3	145	0	4	42	0
Nivel Primario	7	592	0	3	429	0	4	163	0
Formación Integral (***)	8	214	0	4	88	0	4	126	0
Formación Laboral	5	264	0	2	182	0	3	82	0
<b>Educación Física (C.E.F.)</b>	<b>1</b>	<b>516</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>516</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Psicología Comunitaria y Pedagogía (C.E.C.)</b>	<b>3</b>	<b>235</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>235</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

(\*) Incluye las escuelas estatales de dependencia municipal.

(\*\*) Incluye nivel superior de la modalidad Artística.

(\*\*\*) Formación Integral corresponde a la Propuesta de Adolescentes, Jóvenes y Adultos con Discapacidad

Fuente: Dirección de Información y Estadística. Relevamiento Inicial 2013.

Dirección de Información y Estadística, Provincia de Buenos Aires, 2013.

## 2.8. Economía y empleo

El Partido de Berazategui se caracteriza por una fuerte presencia industrial. Como se mencionó antes, desde principio del Siglo XX se han establecido en la zona numerosas industrias de gran escala, atraídas por los buenos accesos y los valores convenientes de la tierra. Además de la actividad industrial, el Partido cuenta con áreas comerciales importantes en el área céntrica y siguiendo las trazas de las principales avenidas y rutas, en donde se desarrollan actividades secundarias y terciarias.

Dentro de los parques industriales que existen en el Partido, se mencionan los siguientes, los cuales se identificaron en el mapa que se presenta más abajo:

- Parque industrial Hudson
- Parque Industrial Plátanos
- Parque Industrial Pibera

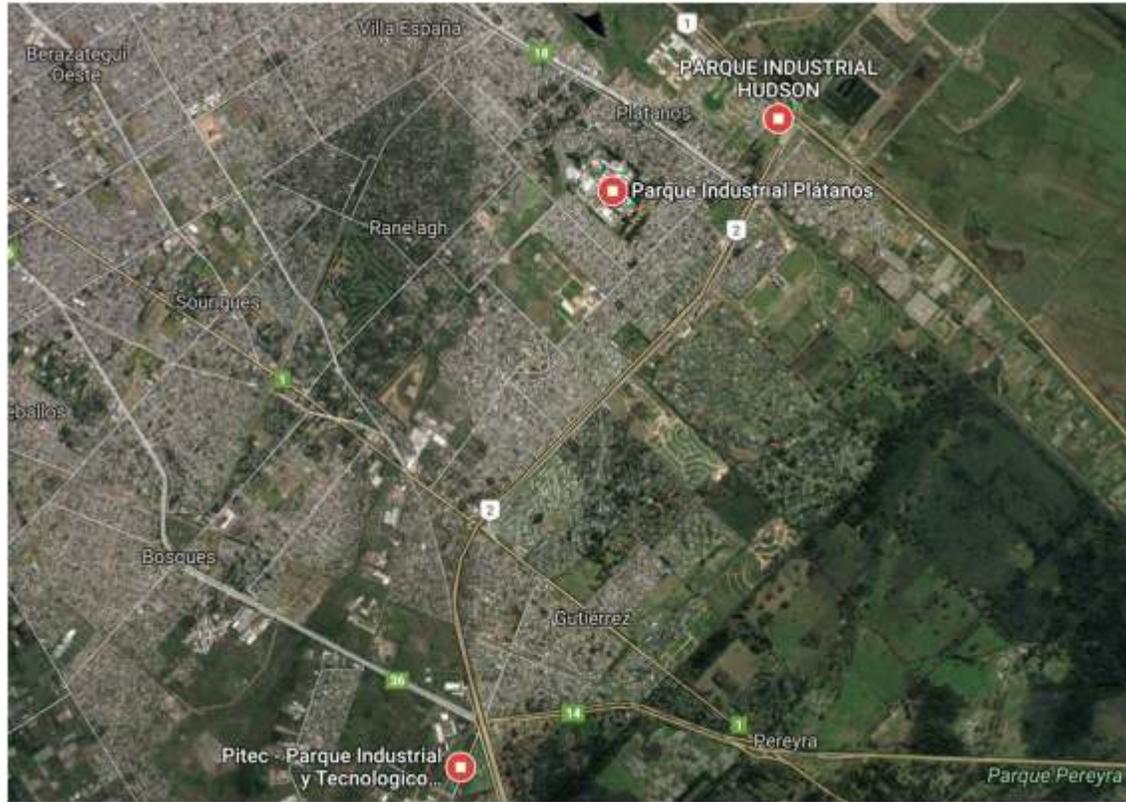


Figura 16: Ubicación de los principales parques industriales

En esta misma línea de trabajo, el análisis del nivel de empleo constituye un aspecto sumamente importante dentro de la caracterización socioeconómica de la sociedad. Así, se presentan a continuación los valores correspondientes a población por condición de actividad agregada. En los mismos se puede observar valores similares para todas las jurisdicciones. A nivel de Partido existe un porcentaje levemente mayor de población inactiva en términos relativos.

Población por condición de actividad agregada, 2010					
Jurisdicción	Población	Ocupado	Desocupado	Inactivo	Total
Provincia de Buenos Aires	Tot.	7.623.930	489.510	3.774.730	11.888.170
	%	64,13	4,12	31,75	100
24 Partidos del GBA	Tot.	4.894.739	329.929	2.327.747	7.552.415
	%	64,81	4,37	30,82	100
Partido de Berazategui	Tot.	153.043	12.690	77.304	243.037
	%	62,97	5,22	31,81	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

En cuanto a las categorías de ocupación, según los datos provistos por el INDEC, se observa que el porcentaje de trabajadores por cuenta propia del Partido supera alrededor de 5 puntos el porcentaje provincial. La categoría de “obreros o empleados” arroja valores más altos que en el resto de las jurisdicciones, lo cual puede encontrarse relacionado con la gran cantidad de industrias en el territorio.

Población por categorías de ocupación, 2010						
Jurisdicción	Pob	Obrero o empleado	Patrón	Trabajador por cuenta propia	Trabajador familiar	Total
Provincia de Buenos Aires	Tot.	5.409.762	512.549	1.252.266	173.987	7.348.564
	%	73,62	6,97	17,04	2,37	100
24 Partidos del GBA	Tot.	3.556.377	266.979	764.958	95.384	4.683.698
	%	75,93	5,70	16,33	2,04	100
Partido de Berazategui	Tot.	137.280	7.380	2.574	152	147.386
	%	93,14	5,01	1,75	0,10	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

## 2.9. Comunidades originarias urbanas

Para finalizar con esta sección, resulta importante indagar acerca de la presencia de población indígena y comunidades en el Partido de Berazategui. Según datos del INDEC, el 1,9% de la población de los 24 partidos del Gran Buenos Aires se reconoce indígena (porcentaje inferior a la media nacional de 2,4%). Se trata de 186.640 personas sobre un total de 9.916.715 habitantes. De ellos, un 21,2% se adscribió como perteneciente al pueblo Guaraní, el 19% al Toba, el 11,3% al Mapuche, el 10,5% al Quechua y el 7,6% al Diaguita-Calchaquí. Es interesante destacar que un 99,8% de ellos, habita en zonas urbanas.

Población indígena, 2010				
Jurisdicción	Pob	SI	NO	Total
Provincia de Buenos Aires	Tot.	299.311	15.183.440	15.482.751
	%	1,93	98,07	100
24 Partidos del GBA	Tot.	186.640	9.676.405	9.863.045
	%	1,89	98,11	100
Partido de Berazategui	Tot.	6.970	314.410	321.380
	%	2,17	97,83	100

Elaboración propia, fuente Censo INDEC 2010

En cuanto a las estadísticas de población indígena para el Partido, se observa que un 2,17% del total de la población se adscribe a un pueblo indígena (porcentaje levemente más alto que en el resto de las jurisdicciones analizadas). Así, resulta necesario indagar acerca de la existencia de comunidades originarias en el área de influencia del proyecto.

En este sentido, se identificó a través de la Resolución N° 115/2012 del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), una comunidad con personería jurídica desde el 2004 en el Partido: "Comunidad de los Pueblos Originarios". De todas maneras, dadas las particularidades de la ubicación de la Planta y que las obras se llevarán a cabo en el Río de La Plata (por la construcción del emisario subfluvial), no se han identificado posibles afectaciones.

## **2.10. Reflexiones finales**

A partir de la información de diagnóstico, se percibe la continuación de la tendencia de expansión urbana, aunque de manera desacelerada respecto de períodos censales anteriores y en competencia sobre diferentes usos, existiendo un posible desplazamiento de usos agrícolas que aún continúan desarrollándose en el Partido, hacia usos industriales. También es probable que continúe el fenómeno de crecimiento de las urbanizaciones cerradas en este cordón del Conurbano Bonaerense.

En cuanto a las estadísticas socio-habitacionales, el Partido presenta características similares al conjunto de los 24 Partidos del Gran Buenos Aires (GBA) y no se han detectado particularidades para resaltar. Un hecho que podría resultar interesante se relaciona con la cantidad significativa de casillas en términos relativos respecto de las demás jurisdicciones analizadas (Provincia de Buenos Aires y conjunto de los 24 Partidos del GBA), así como el alto porcentaje de "viviendas básicas" en cuanto a la calidad constructiva de las viviendas del Partido.

Respecto de la situación del Partido en cuanto a infraestructura y servicios, se puede decir que tiene una cobertura muy buena del territorio respecto de agua y saneamiento, así como de gas. De todos modos, existen zonas más relegadas, asociadas a las zonas periféricas del Partido (coincidentes con áreas de menor desarrollo urbano), al sudoeste. Por su parte, cabe mencionar que los servicios de agua y cloacas se encuentran municipalizados y se encuentran fuera del área de concesión actual de AySA.

En términos educativos y de salud se han encontrado porcentajes similares a los de las demás jurisdicciones. En cuanto a empleo, sí se ha detectado un porcentaje significativo

de obreros y empleados (alrededor de un 90%) en relación a las demás jurisdicciones. Esto podría encontrarse relacionado con la fuerte presencia industrial en el Partido.

Por último, si bien se ha detectado una comunidad indígena en el Partido, dadas las particularidades de las obras y su ubicación, no se han identificado posibles afectaciones sobre la misma.

### 3. CONFLICTOS SOCIO-AMBIENTALES EN EL ÁREA DE INFLUENCIA

Para entender el desarrollo de las obras y su sitio de emplazamiento, resulta fundamental conocer el contexto en el cual se desarrolla. En este sentido, existió un conflicto socio-ambiental y político que culminó finalmente con la construcción de la Planta Depuradora Berazategui (también conocida como Planta “del Bicentenario”)<sup>8</sup>.

Ya en 1993, la empresa privada Aguas Argentinas se había comprometido a construir una planta de tratamiento en el Municipio de Berazategui. Sin embargo, hacia 1997, la Secretaria de Medio Ambiente de la Nación María Julia Alsogaray, renegó el contrato con la empresa de capitales franceses y extendió los plazos. A causa de estas gestiones, la planta funcionaría recién hacia el 2018. La consecuencia de ello implicaba que los desechos cloacales continuaran siendo arrojados al Río de La Plata, sin ningún tipo de tratamiento.

En este marco, el Municipio inició un juicio contra Aguas Argentinas que finalizó tres años después, luego de que la Cámara Federal fallara a su favor. No obstante, la empresa apeló y el juicio se elevó a la Corte Suprema de la Provincia de Buenos Aires. Este proceso finalizó recién en 2004, cuando la Corte falló por una conciliación de partes, obligando a la empresa a llevar a cabo inversiones para construir la planta antes del 2008. Aguas Argentinas no pudo cumplir con ello.

De todas maneras, dos años después, no se renegó el contrato con la empresa privada y se re-estatóz nuevamente la prestación del servicio sanitario, con la creación de AySA. Así, se puso finalmente en marcha esta obra, que se inauguró a fines de mayo del 2014.

Dada la gran mancha que se generó durante el período de no tratamiento, varios medios de comunicación se refirieron al municipio como “la cloaca/inodoro de la región”. Por este motivo, existen muchas sensibilidades en la zona y resulta necesario dar a conocer los beneficios socio-ambientales que se encontrarán asociados a las nuevas obras.

---

<sup>8</sup> Basado en la nota “En Berazategui, AySA inauguró la Planta del Bicentenario y saldó una deuda de larga data”. Disponible en: <http://metropolitana.org.ar/idm/en-berazategui-aysa-inauguro-la-planta-del-bicentenario-y-saldo-una-deuda-de-larga-data/>

Al momento de encarar la inauguración, el discurso que primó fue que “la diferencia de AySA respecto de la empresa anterior es que Aguas Argentinas era una empresa privada que vendía un servicio por el cual los usuarios pagaban. En el modelo AySA el servicio no es algo que se vende al usuario, sino que es un derecho al acceso al agua potable y el saneamiento”.

#### 4. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN

Para identificar y analizar los impactos y riesgos sociales asociados a las obras, resulta indispensable conocer las características específicas del área de intervención de las mismas. A continuación, se presenta una foto aérea tomada por AySA durante el corriente año, la cual da cuenta del estado actual de las instalaciones y las características generales del entorno.



Figura 17. Foto aérea de la situación actual de la Planta Depuradora del Bicentenario



Figura 18. Foto aérea de la situación actual de los accesos a la Planta Depuradora del Bicentenario

Más allá de esta información, también se llevó a cabo una visita a la Planta y alrededores, el 4 de abril de 2017, en la que se pudieron tomar fotografías, así como conversar con el personal de Planta. Durante esta recorrida, se identificaron los siguientes actores:



Figura 19. Esquema de actores cercanos a la Planta

Los actores que se presentan en el esquema de arriba podrían resultar afectados<sup>9</sup> a nivel ambiental y social durante las etapas de construcción y de operación. Cabe destacar que, si bien la Planta se encuentra alejada de dichos actores (ver flecha amarilla en la imagen), se mencionan aquellos más próximos en términos relativos, aunque se espera que no existan impactos de gran magnitud<sup>10</sup>. Como se ha mencionado a lo largo de este documento, el predio se encuentra destinado a infraestructura de servicios hace más de 40 años.

En línea con lo mencionado arriba, los actores que se encuentran más cercanos a la planta son instituciones, cuyas afectaciones podrían relacionarse con cuestiones de logística particularmente asociadas al período de obras. Así se mencionan las siguientes: Depósito Fiscal Berazategui (DEFIBE), Club Hípico Berazategui y Asociación Deportiva Berazategui (y Club de Golf). Por su parte, el Aeroclub Río de La Plata se ha identificado

<sup>9</sup> Se refiere a un impacto directo, cuya afectación puede ser positiva o negativa.

<sup>10</sup> Es importante mencionar que el servicio de saneamiento del Berazategui se encuentra Municipalizado, por lo que será importante dar a conocer y clarificar a los vecinos, la demarcación de las distintas responsabilidades.

como una parte que podría encontrarse “interesada” en conocer las obras, aunque no se espera ningún tipo de afectación.



Figura 20. Club Hípico Berazategui



Figura 21. Depósito Fiscal de Berazategui (DEFIBE)

No obstante lo mencionado, resultará importante también socializar las acciones del proyecto con los vecinos de la zona y del Barrio Privado “Los Troncos” (habitantes y también representantes de la empresa) para que se encuentren informados acerca de las nuevas intervenciones.



Figura 22. Tipo de viviendas del otro lado de la Autopista La Plata-Buenos Aires



Figura 23. Barrio Cerrado “Los Troncos”

Dado que la Planta recibe efluentes de áreas industriales que actualmente se encuentran fuera del área de concesión (y control) de AySA, resultará importante, durante el período de socialización, conocer las prácticas e inquietudes de diferentes parques

industriales de la zona de influencia. Estos se considerarán como actores de “riesgos asociados” respecto de la operación de la Planta. En este sentido, se ha identificado: Parque industrial Hudson, el Parque Industrial Plátanos, Parque Industrial Tecnológico Quilmes y el Parque Industrial Pibera (más alejado a la Planta). También podemos mencionar la existencia de la Fábrica Du Pont, Ex-Ducilo, con amplia trayectoria en el Partido de Berazategui.

En cuanto al estado de la Planta, la misma se encuentra en funcionamiento. A continuación se muestra el relevamiento fotográfico que da cuenta de ello:



Figura 24. Planta vista desde las oficinas



Figura 25. Desarenadores y desengrasadores



Figura 26. Cámaras de elevación



Figura 27. Cartel de ingreso



Figura 28. Arboleda de contención



Figura 28. Obrador de la Planta (período de garantía)

Durante la visita se observó la existencia de un gran flujo de camiones dirigidos, particularmente, a DEFIBE. De hecho, se observó un incidente con un camión que volcó en la bajada de la Autopista.



Figura 29. Incidente con un camión en la bajada de la Autopista

## 5. CUMPLIMIENTO SALVAGUARDIAS AMBIENTALES Y SOCIALES DEL BID

Como se mencionó en la introducción, el Proyecto será financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y por ende, contempla el cumplimiento de las políticas de salvaguardas establecidas por el BID que apliquen a estos proyectos. En este sentido, se ha evaluado lo siguiente:

### **OP-710 Reasentamiento Involuntario**

En todos los casos en los que los proyectos financiados por el BID impliquen desplazamiento de población o de actividades económicas (tanto formales como informales), de manera permanente o transitoria, se deberá aplicar la OP-710 del BID. De acuerdo a la misma, el objetivo general del reasentamiento debe consistir en mejorar las condiciones socio-económicas de las poblaciones afectadas o, como mínimo, dejarlos, dentro de un período razonable, en el mismo nivel que tenían antes. La política expresa a continuación dos principios fundamentales que deben orientar todas las operaciones que requieran reasentamiento; a saber:

- Debe hacerse todo lo posible para evitar o reducir al mínimo la necesidad de reasentamiento involuntario, y
- Cuando el desplazamiento es inevitable, debe prepararse un plan de reasentamiento para tener la certeza de que las personas desplazadas reciban una indemnización y rehabilitación justas y adecuadas.

En este proyecto, el emisario subfluvial de la Planta Berazategui se inicia en el predio de la misma, internándose en el Río de la Plata con una dirección general Sudoeste-Noreste con una longitud aproximada total de 7500 metros. Por este motivo, no resulta necesario adquirir terrenos ni afectar activos de ningún tipo, por lo que no existirá desplazamiento permanente o transitorio de personas o actividades económicas. Asimismo, si bien podrán existir afectaciones a la circulación, las obras no implicarán la restricción de accesos.



Figura 30. Esquema del emisario proyectado

#### **OP-765 Política Operativa sobre Pueblos Indígenas**

A través de la Resolución N° 115/2012 del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), se identificó la presencia de una comunidad con personería jurídica en el Partido: “Comunidad de los Pueblos Originarios”. De todas maneras, dadas las particularidades de la ubicación de la Planta y que las obras se llevarán a cabo en el Río de La Plata (construcción del emisario subfluvial), no se han identificado posibles afectaciones.

#### **OP-761 Política Operativa sobre Igualdad de Género en el Desarrollo**

Para fines de la Política, la integración transversal de la perspectiva de género es el proceso que busca que la igualdad de género y las necesidades de mujeres y hombres sean escuchadas y atendidas en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las intervenciones del Banco. La igualdad de género posee un valor intrínseco, pero además contribuye a la reducción de la pobreza y redundante en mayores niveles de capital humano para las generaciones futuras.

La política posee dos líneas de acción, una proactiva y otra preventiva. La línea proactiva promueve la inversión directa en la igualdad de género y en el empoderamiento de la mujer, así como la integración transversal de la perspectiva de género en el diseño de los proyectos del Banco. La línea preventiva introduce salvaguardas de género a las salvaguardas ambientales y sociales del BID para prevenir, evitar o mitigar posibles impactos adversos sobre hombres y mujeres que resulten de las operaciones financiadas por el Banco.

En línea con lo mencionado, AySA desarrolla diversas acciones tendientes a la igualdad de género, tales como:

1. A nivel de empresa:

- Fomento del trato igualitario de géneros tanto entre su personal como en el personal de sus contratistas y proveedores, lo cual se encuentra expresado en el Convenio Colectivo de Trabajo (Art. 10) .

2. A nivel de proyecto:

- Desarrollo de lineamientos mínimos para implementación de la empresa contratista respecto del Código de Conducta, a modo de garantizar buenas prácticas de convivencia con las comunidades de acogida. En este sentido, se solicitarán sensibilizaciones, particularmente orientadas a evitar conflictos, incluyendo situaciones tales como el hostigamiento/acoso sexual callejero.

A su vez, AySA garantizará que la realización de los eventos de socialización considere aspectos clave a fin de promover la participación igualitaria de la mujer, es decir:

- Desarrollará diagnósticos desagregados por sexo, siempre que sea posible, a fin de obtener un entendimiento más acabado de las situaciones de las mujeres y de los hombres en el área de influencia.
- Identificará, cuando resulte pertinente, la necesidad de hacer encuentros separados por grupos, atinentes a cuestiones que afecten diferente a hombres y mujeres.
- Considerará aspectos socio-culturales ya que, en algunas circunstancias, resulta más cómodo para las mujeres que las personas que faciliten las reuniones sean también mujeres.
- Considerará horarios y lugares convenientes para el desarrollo de las socializaciones. Así, garantizará lugares que faciliten servicios de cuidado de niños/as, en horarios cuando los niños/as asisten a la escuela, lugares accesibles que garanticen la participación de personas mayores y que se encuentren en un radio que permita asistir caminando o con un transporte público con facilidad, entre otras cuestiones.
- Desarrollará una guía de pautas que considere preguntas específicas orientadas hacia las mujeres y temas que suelen ser de mayor preocupación para este grupo.
- Tendrá en cuenta que “mujeres” es un grupo heterogéneo (edad, condición socioeconómica, etnia, religión, etc.) y que dentro del mismo pueden existir diversos intereses y prioridades.

## **6. IMPACTOS Y RIESGOS SOCIALES**

### **6.1. Introducción y metodología de evaluación**

En algunas circunstancias, las matrices tipo Leopold como las que se utilizaron para el EIA del 2012, pueden presentar desventajas a la hora de identificar y sobre todo, evaluar, impactos sociales. Esto se debe a dos motivos principales: i) presentan la dificultad de comprobar los vínculos causa-efecto en las diferentes actividades del proyecto y ii) generalmente no incluyen una interpretación global de los impactos. Por este motivo, en esta sección se presenta una matriz multicriterio que se sustenta en la información relevada para la línea de base del área de influencia del proyecto y considera tanto impactos sociales negativos como positivos, puesto que es tan importante gestionar los primeros como potenciar los segundos.

En la matriz mencionada, se identifican riesgos e impactos que se agrupan en las siguientes categorías de afectación: i) socio-ambiental, ii) socio-cultural y iii) económico y de empleo. Luego, se lleva a cabo una valoración subjetiva basada en el diagnóstico socio-económico del presente informe y en la experiencia de AySA con este tipo de proyectos, y se determina si los impactos serán de corto, mediano o largo plazo. Finalmente, se presentan las observaciones que justifican la valoración antes mencionada.

Cabe destacar que el principal objetivo del proyecto consiste en mejorar las condiciones de vida de la población a través del desarrollo y mejora de obras de saneamiento y por ello, se espera que existan importantes impactos sociales positivos en la población (lo cual se explicará en detalle en el próximo capítulo). Por su parte, se entiende que los impactos negativos serán de baja magnitud, localizados, reversibles y prevenibles o mitigables aplicando prácticas y medidas adecuadas.



Figura 31: Matriz multicriterio para la identificación y evaluación de impactos sociales

	AFECTACIONES	(*)	Corto Plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	OBSERVACIONES
<b>Afectaciones socio-ambientales</b>						
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	Molestias por ruido y vibraciones generadas por las actividades de la construcción, movimiento de camiones y operación de maquinaria a las actividades aledañas	Δ/⊕	-	N/A	N/A	Durante las obras se puede producir una elevación puntual o continua de los niveles sonoros derivados de las actividades de movimiento y operación de camiones y equipos. De todos modos, esta afectación será baja ya que no existen actores que se encuentren frentistas a la Planta. Los actores más cercanos son instituciones.
	Incremento de los problemas de circulación por la alteración del movimiento vehicular cotidiano y afectación de la seguridad vial ( <b>Riesgo</b> )	⊕	--	N/A	N/A	Las obras del emisario implicarán el aumento de tránsito de camiones y maquinaria por un acceso que ya posee problemáticas de circulación. Por este motivo, se considera de magnitud media.
	Ocurrencia de accidentes involucrando personal de las obras	Δ	---	N/A	N/A	El tipo de obras conllevan riesgos de accidentes y deberán tomarse medidas para evitarlos.
<b>Afectaciones socio-culturales</b>						
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	Percepción negativa y/o sensibilidades respecto de las obras, dado el contexto histórico y cultural en donde se desarrollan ( <b>Riesgo</b> )	⊕	--	--	--	Dada la historia de Berazategui respecto del saneamiento, será fundamental que las acciones que se desarrollen se encuentren bien comunicadas, dejando en claro: i) beneficios, ii) impactos y medidas de gestión, iii) responsables institucionales y iv) mecanismos de gestión de reclamos y resolución de conflictos.
	Fortalecimiento de los lazos comunitarios mediante las actividades de participación ciudadana.	N/A	++	N/A	N/A	Las acciones de participación y consulta previstas por el proyecto generan un fortalecimiento de los lazos comunitarios. Asimismo, en estas instancias se incentiva a que los vecinos y organismos involucrados puedan plantear sus inquietudes, las



						cuales deberán ser atendidas para la implementación del proyecto.
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	<b>Afectaciones económicas y de empleo</b>					
	Generación de empleo	N/A	+++	N/A	N/A	Contratación de personal para el desarrollo de las obras. Será fundamental, en todos los casos en los que ello sea posible, primar la contratación de personal local, lo cual constituiría un doble beneficio (dinamizando económicamente la zona).
	Molestias a la población que desarrolla actividades recreativas aledañas por afectaciones a la circulación durante la construcción	⊕	-	N/A	N/A	Las afectaciones en la circulación podrían afectar o generar molestias a aquellas personas que suelen desarrollar actividades recreativas en la zona (Club Berazategui, Hípico).
	Contribución a la dinamización económica de la zona por demanda de insumos industriales y utilización de servicios	N/A	++	++	N/A	La adquisición de insumos y servicios beneficiará a los comercios e industrias proveedores de los mismos.
<b>OPERACIÓN</b>	<b>Afectaciones socio-ambientales</b>					
	Mejoras en la salud y calidad de vida de la población	N/A	++	+++	+++	La construcción de este nuevo emisario permitirá evacuar los efluentes cloacales pre-tratados de manera eficiente manteniendo una mejor calidad del Río de la Plata permitiendo además una mejora paulatina en la calidad de vida de los habitantes que se incorporen al sistema de saneamiento cloacal.
	Molestias a la población a causa de olores de la operación de la Planta (legado del financiamiento)	Δ/⊕	-	-	-	Se trata de un impacto de baja magnitud dado que no existen viviendas frentistas. De todos modos, se considera la eventualidad.
	Riesgo reputacional por falta de conocimiento de las responsabilidades	⊕	--	-	-	Dado que el servicio de agua y saneamiento se encuentra municipalizado, pueden existir malos entendidos respecto de las responsabilidades

	institucionales ( <b>Riesgo</b> )					institucionales de los diferentes actores involucrados en el territorio. Lo mismo respecto de los riesgos asociados a los efluentes de industrias de la zona, que no pertenecen a la concesión de AySA. Por este motivo, las acciones de comunicación resultarán fundamentales.
	Accidentes laborales durante la operación de la Planta (legado del financiamiento)	Δ	-	-	-	Las tareas de la Planta podrían implicar accidentes de los trabajadores.
<b>OPERACIÓN</b>	<b>Afectaciones socio-culturales</b>					
	Fortalecimiento de los lazos comunitarios mediante las actividades de participación ciudadana	N/A	++	++	++	Las acciones de comunicación y de participación a lo largo de la operación de los proyectos, podrían fortalecer los lazos comunitarios.
Leyenda: (+++) Impacto positivo FUERTE, (++) Impacto positivo MEDIO, (+) Impacto positivo BAJO / (-) Impacto negativo BAJO, (--) Impacto negativo MEDIO, (---) Impacto negativo ALTO / N/A: no aplica						

(\*) Cabe mencionar que los impactos marcados con el siguiente símbolo “Δ” se prevendrán o mitigarán principalmente a partir de las medidas que ya fueron presentadas en la EIA aprobada por la Provincia de Buenos Aires. Aquellas afectaciones acompañadas por una “⊕” deberán ser encaradas a partir de las instancias de socialización (previa a las obras) y participación y comunicación (a lo largo de todo el ciclo del proyecto).

## **6.2. Descripción de los Impactos Sociales asociados a los Proyectos**

### **6.2.1. Impactos positivos**

El principal impacto positivo que se refleja en la etapa constructiva es el efecto reactivante de la economía que se deriva de la construcción. Las diversas tareas que implican la ejecución de estas obras, y la particularidad de su implementación, se traducen en demanda laboral, industrial y de servicios, con efectos multiplicadores y sinérgicos y exigencias de provisión de materiales, insumos y equipamiento.

Durante la etapa operativa, el principal impacto consiste en la posibilidad de expandir los servicios de saneamiento a partir del desdoblamiento de la actual Cuenca Cloacal Wilde - Berazategui, en dos cuencas: Capital y Berazategui, flexibilizando el Sistema de Saneamiento en la zona sur del área concesionada.

También existen impactos positivos derivados a partir del mejoramiento de la calidad del cuerpo receptor, ya que la construcción de este nuevo emisario permitirá evacuar los efluentes cloacales pre-tratados de manera eficiente manteniendo una mejor calidad del Río de la Plata permitiendo además una mejora paulatina en la calidad de vida de los habitantes del área de influencia.

Por su parte, tanto en la etapa de construcción (principalmente) como de operación, se evidenciará un fortalecimiento de los lazos comunitarios mediante las actividades de participación y consulta llevadas a cabo por la empresa, ya que incentivarán a la participación de la comunidad y a manifestar sus inquietudes, las cuales deberán ser atendidas a lo largo de todo el ciclo del proyecto. En este sentido, como se mencionó anteriormente, la empresa prestará particular atención a garantizar la participación (y no exclusión) de mujeres.

### **6.2.2. Impactos negativos**

En este tipo de obras cabe esperar que los impactos negativos se circunscriban, casi en su totalidad, a su etapa constructiva. Por lo tanto, estos impactos resultarán, en general, transitorios y acotados al entorno inmediato de las obras en cuestión, y de magnitud variable. Entre ellos, se destacan las afectaciones a la circulación, particularmente en la bajada de la autopista que ya se encuentra sobrecargada, por ejemplo, dado el gran flujo de tránsito que se dirige cotidianamente al predio de DEFIBE.

También se han identificado riesgos asociados a: i) la desconfianza de la población frente a los proyectos asociados al tratamiento cloacal, dado el contexto histórico y cultural en donde se desarrollan las obras; ii) la injerencia de otros actores institucionales que podrían afectar la reputación de AySA si no se conocen claramente las responsabilidades de cada uno de ellos (parques industriales fuera del área de concesión de AySA, Municipalidad de Berazategui, etc.).

Durante la operación, el impacto identificado es la generación de olores, lo cual puede afectar o generar molestias a la población en algunas circunstancias particulares. De todos modos, se trata de una afectación poco probable y, tal como se especificó más arriba, no existen vecinos frentistas a la Planta, por lo que no se espera que estos impactos sean de gran magnitud.

## **7. MEDIDAS SOCIALES DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL**

El Plan de Gestión Ambiental y social (PGAS) constituye la herramienta metodológica destinada a establecer un sistema que garantice el cumplimiento de las medidas mitigadoras propuestas y a asegurar el logro de los objetivos propuestos para cada una de las acciones del proyecto.

Es por eso que el PGAS debe constituir un instrumento de gestión que asegure el desarrollo de los cronogramas previstos manteniendo un desempeño socio-ambiental aceptable, minimizando los impactos y riesgos del proyecto en cuestión.

El PGAS define los objetivos generales y particulares y organiza las medidas (estructurales o no), en forma de un conjunto de programas articulados, en donde se establecen metas particulares, ámbito y periodo de aplicación, responsabilidades, requerimientos y fuentes de recursos que permitan determinar todos los aspectos técnico-económico-administrativo-financieros que garanticen la implementación efectiva de las medidas y el objetivo de calidad ambiental propuesto.

En el presente planteo de PGAS se intenta priorizar las medidas de prevención que eviten o minimicen impactos que puedan generar los proyectos, con el afán de establecer una relación cordial con los vecinos evitando conflictos.

La implementación correcta de las medidas de mitigación y las previsiones que se aportan en el presente AAS, depende de la adecuada planificación y programación de las actividades, de la asignación de recursos, del monitoreo, del control de gestión y del control de calidad, acompañado por una organización eficiente y un correcto gerenciamiento comprometido con la temática ambiental y social.

El Plan de Gestión Ambiental y Social es el conjunto de procedimientos técnicos que se deben formular durante la etapa de proyecto, a fin de ser implementado desde la etapa previa al inicio de la obra y durante todo el proceso constructivo, con el principal objetivo de establecer un sistema que garantice el cumplimiento de las medidas mitigadoras propuestas.

Como se dijo anteriormente, si bien este PGAS considera cuestiones previstas por el EIA que ya fue aprobado por la Provincia de Buenos Aires, busca fundamentalmente complementar los aspectos sociales de dicho documento. De todas maneras, también se

presentan algunas medidas con un perfil más ambiental, a modo de actualizar aquellas presentes en el EIA de 2012.

## **7.1. Objetivo y Esquema de gestión ambiental y social**

Los objetivos del Plan de Gestión Ambiental y Social son:

- Resguardar la calidad socio-ambiental minimizando los efectos negativos de las acciones del proyecto y potenciando aquellos positivos,
- Cumplir con la legislación nacional, provincial y municipal aplicable al proyecto, así como con las Políticas Operacionales del BID,
- Garantizar un desarrollo social y ambientalmente responsable de las obras.
- Prever y ejecutar acciones específicas para prevenir, corregir o minimizar los impactos socio-ambientales detectados,
- Programar, registrar y gestionar todos los datos socio-ambientales en relación con las actuaciones del proyecto en todas sus etapas.
- Prevenir conflictos con la comunidad, manteniendo una comunicación fluida con la comunidad sobre el desarrollo de las obras y atender sus reclamos

## **7.2. Gestión ambiental y social**

### **7.2.1. Programa de seguimiento del Plan de Medidas de Mitigación**

#### **Objetivos**

El Programa de Seguimiento del Plan de Medidas de Mitigación tiene como principal objetivo garantizar la efectiva implementación de las medidas de prevención, monitoreo y mitigación, destinadas a minimizar los impactos significativos identificados durante la etapa constructiva del Proyecto en estudio.

#### **Alcance**

El presente Programa velará por la implementación de las medidas de mitigación durante todo el periodo de obras incluyendo la etapa previa y el abandono de las mismas. De este modo, el Programa estará basado principalmente en el control y la inspección periódica de las actividades susceptibles de ocasionar impactos negativos significativos.

## **Responsables**

Para el adecuado cumplimiento de este Programa se requiere de un Profesional Especialista en materia de protección socio-ambiental, habilitado para tal fin quien tomará la figura de Responsable Ambiental y Social de las obras, el mismo deberá tener presencia en obra durante la etapa de construcción o tendrá un equipo que lo apoye y que tengan las mismas habilitaciones para ejercer el seguimiento de la implementación del Programa.

El Responsable Ambiental y Social tendrá como función evaluar y corregir el desempeño ambiental y social de la Contratista y de sus subcontratistas en cumplimiento de las regulaciones locales pertinentes, y las recomendaciones y lineamientos contenidos en el presente AAS.

El Responsable Ambiental y Social deberá estar en permanente contacto con la Inspección de Obra y con los Inspectores de Seguimiento Ambiental de la Dirección de Medio Ambiente de AySA en las visitas a obra programadas. Será el encargado de implementar el Plan de Gestión Ambiental y Social durante la etapa de obras y proponer las medidas correctivas necesarias en caso de detectar desvíos. Podrá asesorar en relación a las mejores prácticas ambientales a aplicar en situaciones derivadas de la obra, que generen impactos ambientales que no hayan sido alcanzados por este AAS o el EIA del Proyecto.

Asimismo, el Responsable Ambiental y Social deberá elaborar informes mensuales de seguimiento, informando el avance y registrando el modo de implementación de las medidas. Estos informes incluirán las observaciones realizadas por la Inspección de Obra en materia Ambiental, las novedades, recomendaciones y la eficacia de las medidas aplicadas.

## **Procedimientos**

El Responsable Ambiental y Social (o el personal a su cargo) inspeccionará la obra regularmente para verificar el cumplimiento de las medidas de mitigación propuestas en este AAS y en el Pliego de Contratación de las Obras. Para su seguimiento se confeccionarán listas de chequeo organizadas según las actividades del proyecto que permitan evaluar, en función de los indicadores pertinentes, la efectividad de las medidas implementadas para mitigar los impactos negativos y proponer los cambios necesarios cuando lo considere oportuno.

El control del cumplimiento de las acciones de mitigación se realizará de acuerdo a los parámetros indicados en cada una de las fichas de las Medidas de Mitigación y con espacio de un mes se emitirá un “Informe Ambiental y Social Mensual” con relación a las actuaciones y

posibles incidencias con repercusión ambiental en base a las observaciones y mediciones realizadas. En el informe se señalará el grado de ejecución de las medidas correctivas, y el grado de eficacia de las mismas.

Al término de la etapa de construcción se documentará la eficacia de las acciones ejecutadas mediante la elaboración de un INFORME AMBIENTAL Y SOCIAL DE OBRA (IASO) que resumirá el desempeño de la Contratista en el marco del desarrollo del Proyecto.

### **7.2.2. Programa de Capacitación Ambiental del personal**

#### **Objetivo**

Las tareas que deberán ser llevadas a cabo durante el desarrollo del proyecto requieren ineludiblemente contar con personal capacitado técnicamente a fin de implementar el Plan de Gestión Ambiental con la necesaria y adecuada responsabilidad para con el ambiente. En tal sentido resulta imprescindible contar con un programa de capacitación del personal. Los objetivos del programa son los siguientes:

- a) planificar una adecuada capacitación del personal sobre los problemas ambientales y sociales esperados, la implementación y control de medidas de mitigación, preservación, protección y control, y las normativas y reglamentaciones aplicables a las actividades desarrolladas.
- b) roles a cumplir de acuerdo a los diferentes niveles de responsabilidad específica asignados al personal en relación a la implementación, operación, monitoreo y control de las medidas de mitigación, preservación, protección y control.
- c) roles a cumplir ante las diversas situaciones de emergencia que pudieran presentarse, cuyos contenidos generales son explicitados en el Programa correspondiente al Plan de Contingencias, con la generación de consecuencias ambientales significativas.

#### **Alcance**

El presente Programa es de aplicación para todo el personal afectado a la etapa de preconstrucción y de construcción del proyecto. El mismo deberá estar formado por acciones de capacitación directa con el fin de dar a conocer los impactos ambientales y sociales que las tareas a desarrollar provocarán y las acciones a implementar para prevenir y/o minimizar los mencionados efectos.

## **Responsables**

El Responsable Ambiental y Social designado es el encargado de llevar adelante este programa, verificar la eficacia de su implementación y disponer de los insumos para su realización.

## **Procedimientos**

Todo el personal de la obra, independientemente de los trabajos que fuera a realizar, recibirá inicialmente una capacitación de carácter inductivo en seguridad, salud ocupacional y ambiente, incluyendo un detalle de las principales medidas de Protección Ambiental a tener en cuenta durante el desarrollo de las obras.

Ninguna persona, incluido el personal de empresas subcontratistas, podrá prestar servicios en la obra sin haber recibido la capacitación objeto de este programa.

La inducción formará parte de un programa permanente de capacitaciones que incluirá entrenamientos específicos de los trabajadores de acuerdo a las actividades en las que se desempeñarán. De este modo, deberá clasificarse por grupos de especialización al personal para la etapa de construcción, diferenciando los contenidos de los cursos de capacitación según la actividad a desarrollar y su grado de responsabilidad.

El contenido del presente programa debe ser diseñado y desarrollado con intervención de los Servicios de Higiene y Seguridad y de Medicina del Trabajo.

Además de las capacitaciones programadas, el Responsable Ambiental y Social, podrá determinar la necesidad de realizar alguna capacitación específica en campo. Estas capacitaciones pueden darse a raíz de desvíos detectados en las operaciones desarrolladas, de manera de evitar incidentes / accidentes ambientales y mejorar el desempeño del personal.

El Responsable Ambiental y Social guardará registro de todas estas capacitaciones.

Los principales temas a incluir en la inducción son:

- Información en relación a la importancia del cumplimiento de las medidas de mitigación y del Plan de Gestión Ambiental y Social.
- Buen manejo de las relaciones con la comunidad, haciendo referencia a las actividades que pueden ser desarrolladas por el personal en el marco de su afectación a la Obra. En este sentido se considerará un enfoque transversal de

género, de forma tal de prevenir y evitar conflictos, incluso situaciones de hostigamiento/acoso sexual callejero.

- El personal técnico de la empresa (personal propio o contratado), recibirá capacitación respecto de la identificación de aspectos ambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios, y de los impactos ambientales y sociales significativos existentes o potenciales derivados de la realización de los mismos.
- Capacitación en relación a los procedimientos a emplear ante las posibles contingencias, incidentes y eventos de contaminación.

En relación a la Gestión de Residuos:

- Deberán mantener todos los lugares de operación libres de obstáculos y desperdicios de materiales o basura y retirar todo material sobrante e instalaciones temporales tan pronto como sean necesarios.
- Se deberá mantener las vías de agua, drenajes naturales y/o desagües permanentemente libres de todo tipo de obstrucción, tales como materiales de construcción, escombros y residuos de todo tipo.
- Se deberán evitar por todos los medios que ningún combustible, aceite, sustancia química y/o cualquier otro producto contaminante sean derramados o contaminen los suelos.
- Los residuos deben ser clasificados de acuerdo a lo dispuesto en la legislación vigente.
- Los residuos deberán colocarse en los contenedores apropiados para la recolección y almacenamiento transitorio (ver Programa de Gestión de Residuos, Material Extraído, Efluentes Líquidos y Gaseosos).
- Se deberá instruir al personal respecto de la correcta segregación de los RSU.

En relación a la prevención de accidentes y/o contingencias:

- Todo el personal deberá ser instruido sobre los riesgos de trabajo con medios mecánicos no idóneos o en deficientes condiciones de mantenimiento y los cursos de acción ante la eventualidad.
- Todo el personal debe estar informado sobre su rol ante emergencias y contingencias así como sobre las responsabilidades y cursos de acción en cada caso.

El desarrollo del Programa debe ser evaluado en forma continua con el fin de detectar el nivel de efectividad, de éxito o de fracaso del mismo. Esto permite aprovechar esta información para corregir aquellos aspectos del programa que no hayan quedado claros.

### **7.2.3. Programa de Seguridad y Salud Ocupacional durante la construcción**

Durante la ejecución de las obras los aspectos vinculados con la seguridad y salud ocupacional serán desarrollados, cumpliendo lo estipulado por la normativa vigente en la materia:

- Especificaciones de la Norma OHSAS 18001: establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional en el trabajo (SST), que permita a una organización controlar sus riesgos y mejorar su desempeño.
- Directrices ILO – OSH 2001 (Organización Internacional del Trabajo): buscan contribuir a proteger a los trabajadores contra los peligros y a eliminar las lesiones, enfermedades, dolencias, incidentes y muertes relacionadas con el trabajo.
- Interrelación de las especificaciones mencionadas con las Normas ISO 14001 e ISO 9001.

### **Objetivos**

El programa de seguridad y salud ocupacional persigue los siguientes objetivos:

- a) Aplicación de legislación buscando integrar la seguridad y la salud ocupacional
- b) Cumplimiento de requerimientos legales, reglamentarios y códigos de buenas prácticas
- c) Evaluación del impacto eventual de las actividades de construcción sobre las condiciones de seguridad de la comunidad para implementar las medidas preventivas
- d) Establecer objetivos e informar los resultados a las partes interesadas
- e) Búsqueda de excelencia en prácticas de gestión en seguridad y salud ocupacional
- f) Establecer relaciones adecuadas con contratistas y proveedores.

### **Alcance**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que implementará la Contratista durante todo el periodo de duración de las obras, contemplará los siguientes aspectos básicos:

- Contenidos básicos de la política de seguridad y salud ocupacional
- Coordinación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

- Coordinación con los contratistas
- Comité de seguridad
- Capacitación, entrenamiento, toma de conciencia y competencia
- Consulta y comunicación
- Auditorías / verificaciones
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Procedimientos e instructivos de trabajo componentes del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional

### **Responsable**

El Responsable de Seguridad e Higiene de la Obra estará a cargo del control de la efectiva aplicación del presente Programa a través del diseño e implantación de los contenidos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

### **Procedimiento**

A continuación se describen las acciones que integran cada uno de los aspectos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a implantar por la Contratista:

### **Contenidos básicos de la política de seguridad y salud ocupacional:**

- Cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad y salud ocupacional, ejecutar las tareas en condiciones seguras y saludables para las personas, protegiendo el medio ambiente, y buscar la mejora continua.
- Ambiente de trabajo seguro y saludable, con instalaciones bien construidas, equipos apropiados, procedimientos e instructivos de trabajo seguros y, adecuados elementos de protección.
- Realizar acciones preventivas permanentes y sistémicas tendientes a evitar accidentes.
- Realizar acciones de capacitación en seguridad y salud ocupacional tendientes a prevenir riesgos y a desarrollar una actitud responsable en todo el personal.
- Seguridad y salud ocupacional responsabilidad propia e indelegable de cada persona asignada al proyecto.
- Compromiso del personal con el fin de buscar la mejora continua en materia de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en cada lugar de trabajo.

## **Coordinación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

Las áreas responsables de la Seguridad y Salud Ocupacional deberán realizar reuniones formales e informales para:

- Puesta en marcha de seguridad antes del comienzo de cada etapa del Proyecto.
- Reuniones periódicas de coordinación para asegurar una comunicación fluida entre las partes.
- Reuniones adicionales cuando se las considere necesarias para tratar riesgos particulares que hacen al trabajo y se determinarán los procedimientos específicos / medidas de prevención adicionales, etc.

### **Coordinación con los contratistas**

La coordinación con los contratistas comenzará desde el momento en que se firmen los acuerdos legales de vinculación, manteniéndose contactos con los Responsables de las Empresas Subcontratadas en donde se les informará los requisitos y Políticas que deben de cumplir de acuerdo al Sistema de Gestión implementado.

### **Comité de seguridad**

Se establecerá un comité de seguridad llevándose a cabo reuniones periódicas y programadas con anticipación.

### **Consulta y comunicación**

Se mantendrán comunicaciones internas y externas con el objetivo de difundir y propagar el Sistema de Gestión, para asegurar que se reciban, documenten y respondan las inquietudes de todas las partes interesadas.

### **Auditorías / verificaciones**

Las obras serán sometidas periódicamente a un seguimiento del sistema de gestión con la finalidad de detectar su correcta implementación y/o debilidades, evaluando el logro de los objetivos y metas propuestos.

Para lograr este fin se emplearán medidas proactivas a través de la realización de auditorías / verificaciones del sistema de gestión, controles programados de los sectores de trabajo, instalaciones y equipos y a través del análisis de riesgos.

Las auditorías al Sistema de Gestión serán realizadas por personal Calificado y Certificado las que serán documentadas.

### **Preparación y respuesta ante emergencias**

La Contratista deberá establecer los procedimientos para responder ante accidentes y situaciones de emergencias personales y/o materiales que pudieran estar asociados dentro de las actividades que se desarrollan en el proyecto.

Para ello se confeccionará el Plan o los Planes de contingencias de acuerdo al Proyecto, evaluando los riesgos y considerando especialmente las siguientes situaciones:

- Contingencias Médicas (Accidentes del trabajo, enfermedades inculpables, etc.)
- Contingencias o rol contra incendios
- Contingencias derivadas del manipuleo de sustancias peligrosas.
- Contingencias Ambientales.
- Contingencias en Sitios Especiales (espacios confinados)
- Otros

Toda vez que se produce un accidente o situación de emergencia se examinará y evaluará los procedimientos de preparación y respuesta escritos, realizando modificaciones de ser necesarias.

Procedimientos e instructivos de trabajo componentes del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional

Si bien se implementará un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, tendiente a prevenir y/o minimizar los riesgos de sus actividades, pueden existir situaciones que generen riesgos o lesiones a su personal o bienes, por lo que es necesario implementar procedimientos de gestión, de forma de prevenir o analizar dichas situaciones.

Esos procedimientos de gestión considerarán: las formas de capacitación de personal, el modo de investigar y registrar accidentes e incidentes y modo de implementar las consecuentes acciones correctivas, el modo de realizar las auditorías y verificaciones, las formas de evaluar el cumplimiento legal y otros de aplicación del proyecto, las formas de controlar el estado de las medidas de seguridad a implementar, el modo de controlar y comparar índices de siniestralidad, la forma de evaluar los riesgos asociados a cada etapa del proyecto y la forma de controlar y asignar los elementos de protección personal a utilizar de acuerdo a las tareas.

Asimismo, se deberán dar Instructivos de trabajos que indican el modo correcto de hacer las tareas y prevenir de este modo los riesgos asociados a ellas, como por ejemplo trabajos con riesgo eléctrico, en altura, con grúas, con riesgo de incendios, en excavaciones, etc.

#### **7.2.4. Programa de Gestión de Residuos, Materiales en desuso y efluentes líquidos**

##### **Objetivo**

El presente programa está destinado a establecer los criterios para el manejo y disposición de los residuos generados en las distintas etapas y tareas involucradas en las obras que constituyen el Proyecto del Emisario Berazategui, a fin de minimizar los impactos ambientales que pudieran ocasionar, tender a la mayor sustentabilidad de las operaciones y adecuar su gestión a los requerimientos de la normativa local vigente.

##### **Alcance**

Están alcanzados por este programa todos los residuos, materiales en desuso y efluentes líquidos que se originen por las actividades a desarrollar por el Contratista y sus empresas subcontratistas, en todas las áreas operativas de la etapa

##### **Responsables**

El Responsable Ambiental y Social designado por el Contratista es el encargado de asesorar y brindar el soporte necesario para la implementación de este programa, realizar las capacitaciones y controles correspondientes, llevar los registros y la documentación que respalda la adecuada gestión de residuos, y disponer de los insumos para su realización.

##### **Procedimientos**

Se deberá realizar la segregación, el manejo diferencial y la disposición final de los residuos sólidos generados durante el desarrollo del proyecto, para lo cual se ha desarrollado el Subprograma para el Manejo y Disposición Final de los Residuos Sólidos.

Para la gestión de aquellos residuos que presenten características de peligrosos de acuerdo a lo establecido por la normativa local, se deberán implementar los contenidos del Subprograma para el Manejo y Disposición Final de los Residuos.

El manejo, tratamiento y disposición final de los efluentes líquidos generados durante la etapa constructiva del proyecto será realizado en función de lo establecido en el Subprograma para la Gestión de los Efluentes Líquidos.

La gestión de las emisiones gaseosas y material particulado asociados a la ejecución de las obras será realizada de acuerdo a lo descrito en el Subprograma para la Gestión de Emisiones Gaseosas y Material Particulado.

### **Subprograma para el Manejo y Disposición Final de los Residuos Sólidos**

A continuación se describen los procedimientos para la correcta gestión de los residuos sólidos diferenciados según su clasificación. Estas medidas de gestión alcanzan tanto a las actividades que desarrolla el contratista principal como a los subcontratistas.

Residuos asimilables a urbanos: Son los residuos que se producen en todos los sectores debido al desarrollo de las tareas constructivas y que no contienen elementos contaminantes o peligrosos. Dentro esta categoría se incluyen por ejemplo los siguientes residuos:

- Residuos orgánicos: restos de comidas, envases y papeles sucios generados en los comedores de planta y en las oficinas.
- Cortes de césped y restos de podas
- Papel, cartón, vidrio, plásticos, metales, elementos de goma, etc.

No se incluye dentro de esta categoría baterías, tonners de impresoras o lámparas (de bajo consumo, tubos fluorescentes). Mientras no exista normativa específica, los residuos constituidos por aparatos eléctricos y electrónicos se analizan caso por caso para su adecuada disposición final.

Para el acopio transitorio de estos residuos se utilizarán contenedores adecuados, plásticos o metálicos, según disponibilidad.

Características de los contenedores de residuos comunes:

- Serán de color VERDE.
- Poseerán etiqueta indicativa.
- Tendrán tapa y permanecerán cerrados.

Los contenedores se ubicarán en cercanías de los puntos de generación, en cantidad suficiente de acuerdo a la demanda. La ubicación, la cantidad de recipientes o la frecuencia de su vaciado se ajustarán en función de lo observado y del avance del proyecto.

Estos residuos serán recolectados periódicamente por una empresa habilitada contratada para el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos asimilables a urbanos. La frecuencia de recolección se ajustará a las necesidades de acuerdo a la generación de estos

residuos en el Proyecto. Por cada retiro, la empresa contratada deberá entregar un manifiesto de transporte, que se conservará y archivará. Los residuos asimilables a urbanos se transportarán hasta el centro de disposición final del CEAMSE, posteriormente la empresa contratada entregará un certificado de disposición final emitido por CEAMSE que se conserva y archiva junto con los manifiestos de transporte.

Se llevará un registro actualizado de la generación de estos residuos indicando: fecha, cantidad, sector de generación, empresa recolectora y destino de disposición final. Cada sector de trabajo será responsable de confeccionar este registro y enviarlo en forma periódica al Responsable Ambiental y Social para que archive estos registros en el Legajo del Proyecto.

Independientemente de este circuito, se segregarán materiales fácilmente recuperables como papel, cartón y tapas y botellas plásticas (limpios). La segregación y posterior reciclaje se realizará a través de programas de entidades de bien común o cooperativas de trabajo registrados para ejercer esta actividad en el municipio o provincia. Los retiros de material para reciclar se registrarán del mismo modo que el ya descrito.

Residuos Inertes de Obra: Son los residuos que se producen en las áreas operativas de la etapa constructiva donde se realizan tareas de obra, demolición o mantenimiento edilicio y que no contienen elementos contaminantes o peligrosos. Por ejemplo:

- Escombros
- Maderas
- Chatarra de hierro, restos de chapa
- Restos de lana mineral y fibra cerámica
- Suelo de desmonte y nivelación de terreno

No se incluye dentro de esta categoría el suelo extraído.

Los residuos inertes se clasificarán en cuatro subclases:

- escombros,
- chatarra (no contaminada),
- madera, y
- cables

En los puntos de escasa generación, se colocarán tambores metálicos asentados sobre tarimas de madera (pallets) en cantidad adecuada según el volumen de generación. Los mismos estarán identificados perfectamente con la leyenda correspondiente al tipo de residuos. Una

vez completada su capacidad dichos recipientes se reemplazarán trasladando los llenos hacia el sector de almacenamiento transitorio, donde se vaciarán en contenedores o volquetes de mayor porte.

En los puntos donde la generación lo justifique y el espacio lo permita se instalarán directamente volquetes o contenedores de gran porte.

Una vez completada su capacidad, o con una frecuencia ajustada a las necesidades de la obra, los contenedores o volquetes serán retirados y transportados por empresas habilitadas.

El retiro de residuos inertes se registrará en planillas indicando: fecha, cantidad, sector generador, empresa transportista y destino de disposición final. Cada sector de trabajo será responsable de confeccionar este registro y enviarlo en forma periódica al Responsable Ambiental y Social para que archive estos registros en el Legajo del Proyecto. Las empresas recolectoras otorgarán un comprobante de transporte indicando la cantidad de residuos y el sitio de disposición final. El certificado se conservará y archivará.

Residuos Patogénicos: Todos aquéllos desechos o elementos materiales en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso, que presentan características de toxicidad y/o actividad biológica que puedan afectar directa o indirectamente a los seres vivos, y causar contaminación del suelo, del agua o la atmósfera; que sean generados con motivo de la atención de pacientes (centros de diagnóstico, tratamiento, inmunización o provisión de servicios sanitarios a seres humanos o animales), así como también en la investigación y/o producción comercial de elementos biológicos. Este tipo de residuos será generado por el servicio de enfermería. Ejemplo de éstos son:

- Algodones, gasas, vendas usadas, jeringas, agujas y objetos cortantes o punzantes, materiales descartables y otros elementos que hayan estado en contacto con agentes patogénicos.

Estos residuos se generarán en la enfermería, en el caso de que exista (según el tipo de obra).

Los residuos patogénicos serán manejados por las empresas encargadas de los servicios médicos de obra. Toda empresa que brinde servicios médicos a obra deberá presentar, al momento de su calificación, su procedimiento de eliminación de residuos patogénicos de acuerdo con la legislación vigente. El acopio transitorio se hará dentro de la enfermería, para esto se dispondrá de bolsas con características adecuadas dentro de recipiente provisto por el proveedor del servicio de transporte y tratamiento. Este recipiente se ubicará en un lugar

exclusivo para alojar este tipo de residuos, como ser un espacio bajo mesada o bien otro mueble.

Los materiales corto-punzantes, una vez desechados, se colocarán en un descartador. Se denomina así a un recipiente de plástico rígido que posee una única abertura superior que protege de heridas a la persona que manipule este tipo de residuos.

Una vez completadas las  $\frac{3}{4}$  partes de las bolsas en uso en la enfermería, las mismas serán cerradas y precintadas. Para el almacenamiento final se utilizarán bolsas de mayor tamaño, donde se dispondrán las bolsas cerradas provenientes de las enfermerías.

Características del lugar de acopio transitorio de residuos patogénicos:

- Exclusivo para el acopio de estos residuos,
- Identificado claramente,
- De material resistente a los golpes,
- De superficies color claro, fácilmente lavable, lisas, impermeables y anticorrosivas.

Características de las bolsas de residuos patogénicos:

- Color ROJO,
- Espesor igual o mayor a 120 micrones,

Características de las bolsas de almacenamiento final:

- Color ROJO,
- Espesor igual o mayor a 120 micrones,
- Claramente identificada,

Para el almacenamiento de otros residuos generados en la enfermería, se contará con recipientes que contengan bolsas de color negro de forma de diferenciar claramente la segregación de residuos.

La Enfermería poseerá llave y permanecerá cerrada mientras no se estén realizando atenciones, de manera de evitar el acceso de personal no autorizado al sitio.

Se llevará un registro actualizado de la gestión de estos residuos indicando: fecha, cantidad, sector generador, empresa transportista y destino de disposición final. La recolección y el transporte de estos residuos, así como su tratamiento y disposición final, deberá ser

desarrollado por empresas habilitadas ante la Autoridad de Aplicación para el transporte, tratamiento y disposición final de este tipo de residuo.

En forma previa al transporte de estos residuos, se completará el manifiesto de transporte requerido por la normativa. Una vez completado el circuito de firmas del manifiesto, se recibirá una copia del mismo la que será archivada para su control. Luego de transcurrido un periodo de tiempo el operador entregará un certificado de tratamiento y un certificado de disposición final de los residuos, los que se archivarán junto a las copias de los manifiestos de transporte correspondientes

### **Subprograma para el Manejo y Disposición Final de los Residuos Peligrosos**

Se denomina residuo peligroso a todo desecho (sustancia u objeto) en cualquier estado físico de agregación que tenga capacidad intrínseca de causar efectos adversos, directos o indirectos, sobre la salud o el ambiente. Están incluidos en esta categoría los residuos definidos la Ley Nacional 24.051 y su Decreto Reglamentario 831/93. Esta categoría incluye por ejemplo:

- Lubricantes usados
- Líquidos con restos de hidrocarburos
- Materiales absorbentes usados para eliminar derrames de hidrocarburos.
- Barros con hidrocarburos (de limpieza de desagües o cámaras)
- Filtros de aceite y combustible
- Envases con pintura, combustible, solventes, aceites y/o grasas, o los envases vacíos que los hayan contenido
- Trapos, guantes, mamelucos descartables con hidrocarburos
- Baterías, pilas recargables y tipo botón
- Tonners de impresoras
- Lámparas (de bajo consumo, fluorescentes, de mercurio y de sodio).
- Materiales conteniendo asbestos
- Materiales con PCB's

Para la acumulación de los residuos peligrosos sólidos deberán colocarse en cercanía a los puntos de su generación, recipientes metálicos asentados sobre tarimas de madera (pallets). Los residuos líquidos se almacenarán, de ser posible, en el mismo envase en el que fueron provistos. De no ser posible, se ubicarán en el mismo sitio recipientes vacíos (bidones), los que serán claramente rotulados por el jefe del sector generador.

Los contenedores tendrán las siguientes características:

- Color AMARILLO E
- Etiqueta con la leyenda RESIDUOS ESPECIALES (PELIGROSOS)
- Tapa, permaneciendo constantemente cerrados mientras no se estén volcando residuos en ellos.

Estos contenedores serán distribuidos en los puntos de mayor generación, como ser obrador, áreas de apoyo o frentes de obra, zonas de mantenimiento de máquinas y equipos, etc.

Una vez completada la capacidad de los contenedores, los mismos deberán ser perfectamente cerrados para su traslado al área de almacenamiento de residuos peligrosos. Estos depósitos funcionarán en aquellos sitios auxiliares de las obras que por la magnitud de los residuos generados requieran su acopio transitorio previo a su disposición final.

El área de almacenamiento de residuos peligrosos tendrá las siguientes características:

- Piso impermeable.
- Barrera de contención de derrames (pared de mampostería de aproximadamente 30 cm. de altura) y sistema de colección de derrames hacia sumidero.
- Techado de manera de evitar que los contenedores sean afectados por los factores climáticos y evitar también la acumulación de agua de lluvia en el depósito y en el sistema de colección de derrames.
- Cartelería indicando claramente: “Área de Acopio de Residuos Peligrosos” con la indicación de los riesgos de incendio presentes y prohibición de fumar en las zonas aledañas.
- En el exterior se colocará un extintor triclasa de 10 Kg.

El área de almacenamiento deberá permanecer cerrada de manera de evitar el acceso de personal no autorizado al mismo.

En estos depósitos se realizarán tareas de segregación mínimas, para acopiar residuos similares generados en distintos puntos, separando los residuos en líquidos, sólidos contaminados y envases vacíos, y evitando siempre la mezcla de residuos de distintas características o peligrosidad. Además se deberán realizar tareas de adecuación para el transporte (palletizado) y de rotulación. Los rótulos de los residuos preparados para el transporte deben tener la identificación de los riesgos según NFPA y la descripción del origen.

Se llevará un registro interno actualizado de los ingresos de residuos peligrosos en cada uno de estos depósitos.

También, se dispondrán en las áreas de apoyo de obra zonas exclusivas para almacenamiento transitorio del suelo extraído que resulte contaminado o potencialmente contaminado hasta que se compruebe su calidad y se defina su destino según la normativa vigente. El acondicionamiento de estos sectores y la gestión del suelo extraído se detallada más adelante en el Programa correspondiente.

Estos residuos serán transportados fuera de los sitios de acopio sólo por empresas Transportistas de Residuos Peligrosos que cuenten con el Certificado de Gestión de Residuos Peligrosos (CGRP) vigente, o aquél que homologue la Autoridad de Aplicación.

El tratamiento y disposición final estará a cargo de operadores de residuos peligrosos habilitados en el marco de la Ley Nacional N° 24.051 y su decreto reglamentario.

Antes de iniciar el transporte de estos residuos, se completará el manifiesto de transporte requerido por la normativa, donde se indicarán los datos del generador, el tipo de residuos y su cantidad, datos del transportista, del tratador y el tratamiento a realizar y, del centro de disposición final. Una vez completado el circuito de firmas del manifiesto, se recibirá una copia del mismo y se archivará para su control.

Pasado un tiempo requerido a partir del retiro, el operador emitirá un certificado de tratamiento y un certificado de disposición final, los que se archivarán junto a las copias de los manifiestos de transporte correspondientes, debiendo estar toda la documentación siempre disponible ante cualquier requerimiento del organismo de control.

La frecuencia de retiro de estos residuos será determinada por el Responsable Ambiental y Social del Proyecto, en función de la cantidad de residuos acumulados y del tiempo de almacenamiento de los mismos, no pudiendo exceder un período de acumulación superior a un año.

### **Subprograma para la Gestión de los Efluentes Líquidos**

En la fase de construcción de la obra, se considera que el origen de los efluentes líquidos podrá ser pluvial, domiciliario (cloacal) o provenientes de la depresión de napa. Su generación estará concentrada en el Obrador y en el caso de la depresión de napa en los frentes de obra. Los efluentes deberán ser recolectados y conducidos de forma controlada a su descarga en

conducto cloacal/pluvial o a cuerpo receptor según el caso, el punto de vuelco deberá estar aprobado por la IdeO.

Se recomienda diseñar un sistema de drenaje en el sitio de obra que permita una evacuación controlada de las aguas de lluvia y de depresión de napa, minimizando de esta forma el arrastre de materiales y/o pérdidas que lleguen al suelo hacia los colectores pluviales.

En el interior de las áreas de apoyo del obrador, las aguas pluviales limpias deberán ser canalizadas mediante sistemas de evacuación que eviten su contaminación. Su descarga será conducida a través de conductos independientes hacia la zona de escurrimiento o punto de vuelco autorizado.

En este sentido, los sectores donde exista riesgo de derrames, fugas o escapes de sustancias contaminantes deberán dotarse de piso impermeable y un canal perimetral conectado a un sistema de canalización independiente, el cual conducirá las aguas de lluvia que por ellos discurran a dispositivos de tratamiento.

Los efluentes líquidos generados en la operación de los patios de máquinas, sitios de elaboración de materiales y talleres, y del lavado de equipos y maquinarias deberán ser tratados para remover los sólidos en suspensión y los residuos de grasas y/o aceites que puedan contener, en forma previa a su descarga en el sistema cloacal o pluvial según corresponda o se autorice.

Cualquiera sea el destino de los líquidos residuales, previo a su vertido deberá obtenerse del organismo o empresa concesionaria, el correspondiente permiso de volcamiento desde el punto de vista hidráulico.

Los dispositivos depuradores de líquidos residuales garantizarán una remoción y vertimiento final que cumpla con las condiciones físicas, químicas y biológicas fijadas por el organismo o empresa a cargo del cuerpo receptor.

No se permitirá el vertimiento a cursos de agua de líquidos industriales, ni de construcción que resulten sobrantes tales como pinturas, solventes, aditivos, etc. y que por sus características resulten nocivos para el ambiente. Estos residuos deberán almacenarse en contenedores aptos de acuerdo a la sustancia y gestionarse como residuos peligrosos.

Los aguas residuales domésticas producidas en las instalaciones auxiliares de obra (sanitarios, vestuarios y comedores) serán conducidas al sistema cloacal garantizando las condiciones de vuelco exigidas por la normativa. Para el manejo de los efluentes sanitarios se recomienda la

utilización de instalaciones temporarias como módulos sanitarios portátiles. En este último caso los líquidos residuales serán gestionados por el proveedor de las instalaciones, quien se hará cargo del retiro y disposición final de los mismos.

Los líquidos residuales obtenidos como resultado del abatimiento de la napa freática durante, por ejemplo, la ejecución de excavaciones a cielo abierto y tuneleo, serán descargados al sistema pluvial. De igual manera se procederá cuando se produzca acumulación de aguas de lluvia que requieran su extracción en los sitios excavados. En ambos casos se tomarán los recaudos necesarios para evitar que ingresen al sistema drenajes que pudieran afectar la calidad de los cuerpos receptores

### **Subprograma para la Gestión de Emisiones Gaseosas y Material Particulado**

Las tareas que involucren el movimiento de tierra, generarán la dispersión de material particulado, situación que será más o menos importante dependiendo de las condiciones climáticas. Al respecto, durante las tareas de nivelación del suelo y excavaciones, será necesario humedecer las zonas afectadas por las obras, para disminuir de esta manera la cantidad de material incorporado a la atmósfera. Esta operación se llevará a cabo fundamentalmente en los sectores de obra en donde existan residentes cercanos que puedan verse afectados por las voladuras de material. Resulta importante mencionar que el agua es un recurso que debe ser también cuidado, por lo que el regado deberá ser realizado cuando se evidencie la generación de material particulado.

Periódicamente se tendrán que llevar a cabo acciones de limpieza en las áreas de preparación de materiales y sitios de obra (barrido, lavado, aspiración de superficie) para limitar la presencia de polvos. En los frentes de obra apostados sobre la vía pública el excedente se encajonará transitoriamente hasta el momento de su reutilización o disposición.

De realizarse procesos de corte de material, pulido y otras tareas generadoras de polvo se deberá utilizar agua para prevenir la emisión de material particulado.

Por otra parte, se deberán cubrir los materiales sueltos que no se encuentren dispuestos en recintos cerrados como depósitos o almacenes para materiales con lonas o plásticos para evitar su dispersión por la acción del viento. Igualmente, deberá minimizarse el almacenamiento de estos materiales en las zonas públicas procurando el abastecimiento de los mismos en la medida de su utilización o traslado a destino inmediato en el caso de tratarse de suelo extraído o escombros.

Se consideran efluentes gaseosos aquellos que puedan provenir de los vehículos a utilizarse, principalmente producidos por los camiones durante el traslado de materiales y la maquinaria que interviene en el proceso constructivo.

Se recomienda mantener los motores en buen estado de funcionamiento. Todos los vehículos utilizados en esta fase del proyecto deberán ser mantenidos en forma periódica. Se efectuarán inspecciones del estado de los vehículos camiones de transporte de carga, se notificará el caso que alguna de las unidades cuyas emisiones desde conductos de escape se consideren atípicas y se planificará la entrada en mantenimiento de aquellos vehículos no aptos.

Los vehículos destinados al transporte de materiales sueltos deberán circular cubiertos con su lona respectiva, en particular durante días de viento, para evitar la emisión de polvo y los derrames de sobrantes durante el transporte de los materiales cargados.

Asimismo, se fijará una velocidad máxima de circulación dentro de las instalaciones y zonas aledañas al Obrador y se procurará conducir sin provocar aceleraciones y frenadas innecesarias, teniendo en cuenta además el gran flujo de vehículos que generará la etapa de construcción en el entorno de las obra.

## **Programa de Gestión del Material Extraído**

### **Objetivos**

Este programa tiene por objeto establecer las pautas para el correcto manejo del material obtenido durante las tareas de excavación del túnel y actividades de la etapa constructiva que requieran de la extracción de suelos así como también definir las acciones a realizar ante la extracción de material contaminado.

### **Alcance**

Este programa comprende la gestión del suelo extraído de la excavación y del material obtenido durante las tareas de movimiento de suelo para la materialización de las instalaciones a ejecutar que requieran de estas operaciones. Los mismos corresponden a residuos definidos bajo la categoría de “materiales en desuso” siempre que no se encuentren contaminados.

### **Responsables**

El Responsable Ambiental y Social designado por la Contratista será el encargado de velar por la implementación de las acciones previstas en este programa.

## **Procedimientos**

Todo el material excavado que no sea de utilidad para relleno, se retirará a medida que se produce sin que se generen acumulaciones en el interior de la planta o en los frentes de obra.

Siempre y cuando no se presuma su contaminación, el suelo extraído será almacenado transitoriamente, el menor tiempo posible, en los sitios especialmente dispuestos para tales fines.

El suelo extraído excedente se transportará en camiones hasta los sitios de disposición final acordados con AySA que se encuentran en la provincia de Buenos Aires. Antes de iniciar el transporte a un sitio de disposición deberá estar debidamente registrada la autorización para la descarga en ese sitio. La salida de este material del área de obra se registrará en planillas confeccionadas para tales fines.

Se deberá llevar un registro fechado de identificación de todos los camiones que ingresan o salen del lugar de las obras y transportan materiales de la excavación.

Se asegurará que el material de excavación no sea descargado ni siquiera transitoriamente en ningún lugar entre la zona de Obra y el área de descarga autorizada.

### **Material extraído contaminado**

Se llevará a cabo un monitoreo frecuente para verificar que no existan afectaciones de ningún tipo por presencia de pasivos ambientales.

Previo a su almacenamiento transitorio, el material excavado será sometido a un análisis organoléptico que permita determinar de manera preliminar si se encuentra contaminado. En el caso que se sospeche su contaminación, el material deberá ser acopiado en forma aislada temporalmente y sobre superficie impermeabilizada, hasta la obtención de los resultados del análisis que defina su situación. Bajo estas circunstancias, deberá procederse a la recolección de muestras del material para la determinación en laboratorio de su peligrosidad.

De resultar positiva su identificación por superar los límites establecidos en el Decreto 831/03, reglamentario de la Ley 24.051, los suelos extraídos deberán ser gestionados adecuadamente, evitando lixiviados y disponerse como residuos peligrosos en conformidad con los Programas de Gestión correspondientes.

### **7.2.5. Programa de Circulación Vial**

#### **Objetivos**

Complementando el Programa de Gestión de Obras en la Vía Pública, este programa tiene el objetivo de regular y ordenar la circulación de los vehículos y maquinarias asociados a la obra con el fin de evitar riesgos de accidentes, minimizar las molestias a la población circundante y prevenir el deterioro de la infraestructura vial.

#### **Alcance**

Las acciones que integran el Programa de Circulación Vial se deberán implementar en forma previa y durante todo el período de la etapa constructiva del Proyecto. Las mismas comprenden, entre otros aspectos, el diseño de las rutas para organizar el transporte de materiales e insumos, las medidas de seguridad y ordenamiento vial a aplicar para la regulación de la circulación vehicular, las gestiones orientadas a minimizar las molestias al público y las condiciones para el control de la afectación de la infraestructura vial.

#### **Responsables**

El Contratista será el responsable de implementar las medidas incluidas en este Programa, quien deberá, en forma previa a la ejecución de las obras y acorde a su avance, proporcionar todos los medios para su materialización, realizar las gestiones pertinentes y obtener los permisos y autorizaciones vinculados a estas acciones. Asimismo, será la encargada de velar por el cumplimiento por parte de las empresas subcontratistas de los compromisos emanados de estas medidas.

#### **Procedimientos**

Con el objetivo de minimizar las interferencias producidas en el tránsito y los potenciales accidentes viales, producto del movimiento de maquinarias y vehículos de gran porte asociados a la etapa de construcción, se llevará a cabo la instalación de señalización transitoria y cartelera de avisos en los sectores de ingreso/egreso de las zonas de obra y áreas de circulación inmediatas que alerten sobre la presencia de estos móviles a los usuarios regulares de las vías afectadas. Los mismos serán ubicados en lugares de total visibilidad para peatones y vehículos.

En forma previa a todo trabajo, se deberá dotar a las zonas de trabajo del sistema de señalización que cumpla con lo dispuesto en la normativa vigente en el municipio y otros

elementos que sean necesarios para la protección del área de trabajo, tales como banderilleros, cintas balizas, etc. los cuales deberán estar ubicados a distancias lo suficientemente amplias como para garantizar condiciones mínimas de seguridad en el tránsito pasante. Este señalamiento precautorio deberá mantenerse en perfectas condiciones y será actualizado periódicamente en función de las diversas acciones que se desarrollen.

En el caso que las obras signifiquen la interrupción temporaria de la circulación, reducción de calzada y desvíos, las mismas deberán ser anunciadas y correctamente señalizadas, observando las condiciones de iluminación y balizamiento, y de realizarse trabajos nocturnos evaluar la necesidad de asistir al tránsito mediante la presencia de banderilleros. Ante esta situación se deberá establecer un cronograma de cortes parciales de las calles o avenidas involucradas, que deberá contar con la aprobación del organismo competente y la asistencia de los servicios de seguridad debiendo permitir en todo momento el paso de vehículos de emergencia. Se dará aviso a la población a través de la publicación en los medios masivos de comunicación. Como ya se mencionó, en todos los casos se buscará que las restricciones a accesos sean mínimas, pero se prestará particular atención a aquellas en donde existan comercios, así como establecimientos educativos y de salud (entre otras instituciones de relevancia para la comunidad).

La Contratista deberá disponer de las medidas necesarias para prevenir la afectación del mobiliario urbano y su funcionalidad. En este sentido, deberá preverse la relocalización transitoria de las paradas de colectivos que se vean obstruidas durante el periodo de construcción de las redes, si fuera necesario.

A fin de minimizar las interferencias que pudieran producirse en el tránsito, se deberán prever lugares de estacionamiento para los vehículos afectados a la construcción, evitando la detención prolongada de vehículos sobre las vías de circulación.

Se recomienda programar las operaciones que deban realizarse en lugares de tránsito vehicular fuera del horario pico de circulación. Este mismo reparo se tendrá al planificar y coordinar la recepción de insumos a la obra con los diversos proveedores y el despacho de vehículos transportando el material extraído.

Cuando las actividades de obra impliquen la movilización de maquinaria y vehículos de gran porte en los sectores de ingreso / egreso al Obrador y/o frentes de obra se deberá contar con la presencia de un equipo de banderilleros que organice el tránsito en los momentos en que se producen los mencionados accesos y salidas.

Asimismo, debe considerarse para el traslado de maquinaria especial (como grúas), cargas que superen los límites previstos o la circulación de vehículos que excedan las dimensiones máximas permitidas en la normativa, la obligatoriedad de obtener una autorización especial otorgada por la Autoridad de Aplicación donde se consignen las condiciones de transporte y las arterias por las que puedan circular. Por otra parte, se instruirá a los operarios de las maquinarias y vehículos sobre las rutas aptas de circulación en la zona, para evitar la transgresión de las reglas viales y así, reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes. Se observará el cumplimiento de estas normas por parte de las empresas subcontratistas.

### **Subprograma de Control de la Infraestructura Vial**

Dado que la circulación de maquinaria pesada y vehículos de gran porte por las vías de tránsito liviano provoca un deterioro de la infraestructura vial, las rutas de circulación de estos móviles deberán ser planificadas priorizando la utilización de las arterias viales de mayor jerarquía que permitan la circulación de estos vehículos.

Para minimizar tal afectación se deberán respetar los pesos por eje permitidos para cada tipo de vehículo conforme lo estipulado por la Ley 24.449 y el Decreto 779/95 bajo pena de recibir sanciones por parte de la autoridad de aplicación.

En la medida que avance la construcción, deberá realizarse el mantenimiento adecuado en las calles afectadas por las obras y que, debido al tránsito pesado y maquinaria, sufran roturas. Para tal fin, previo al inicio de las obras se deberá de realizar un relevamiento de la situación en materia de infraestructura de las arterias principales comprometidas al retiro del material extraído.

#### **7.2.6. Programa de Comunicación a la Comunidad**

##### **Objetivo**

El objetivo del presente Programa es que la población involucrada alcance un alto grado de información acerca de los beneficios del Proyecto durante su fase operativa y de las particularidades ligadas a la etapa constructiva del Proyecto, a fin de que puedan ejercer su derecho a la información.

Los objetivos específicos del Programa son:

- Mantener informada en forma clara y concisa a la comunidad en general sobre las características principales del Proyecto y sus beneficios.

- Mantener informada en forma clara y concisa a la población respecto de las responsabilidades contractuales e institucionales para el desarrollo e implementación del proyecto.
- Mantener informada en forma clara y concisa a la población de la zona de influencia directa sobre el desarrollo de las obras.
- Mantener informada en forma clara y concisa a la población de la zona de influencia directa sobre el Plan de Gestión Ambiental y Social y las medidas de mitigación definidas para limitar la intensidad de las molestias ocasionadas por las obras.
- Proveer a la población canales para la recepción de quejas y reclamos y la pronta y satisfactoria respuesta a las mismas.
- Monitorear el cumplimiento de este programa.
- Detectar problemas ambientales y sociales expresados por el público que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.

### **Alcance**

Este Programa establece los lineamientos que deberán implementarse para la correcta comunicación del Proyecto en general y de las obras en particular. De esta manera, los grupos objetivos serán la comunidad en general y, los afectados directos por el desarrollo de las Obras.

Asimismo, el desarrollo del presente Programa deberá de ejecutarse previo al inicio de las obras, durante su ejecución y en las primeras instancias de la puesta en marcha de la planta y la operación del sistema, concientizando a los nuevos usuarios en el correcto uso del servicio.

### **Responsables**

Debido a la escala y relevancia del Proyecto, AySA llevará a cabo un plan de comunicación y participación comunitaria integral y permanente a lo largo de las distintas etapas del Proyecto. Es dable mencionar, que las actividades a llevar a cabo requieren de trabajos en conjunto con la Contratista.

## Procedimientos

### **Comunicación del Proyecto en General**

Debido a la relevancia que posee el Proyecto en su conjunto, con sus beneficios sociales directos e indirectos y el mejoramiento de las condiciones ambientales del entorno AySA establece el siguiente esquema de Ciclo Ambiental del Proyecto, donde deberá desarrollar actividades que tiendan a su sociabilización a la comunidad en general y a determinados actores en particular tales como Autoridades Gubernamentales, Medios Masivos de Comunicación, Organismos de Interés, ONGs, Asociaciones Vecinales, etc.

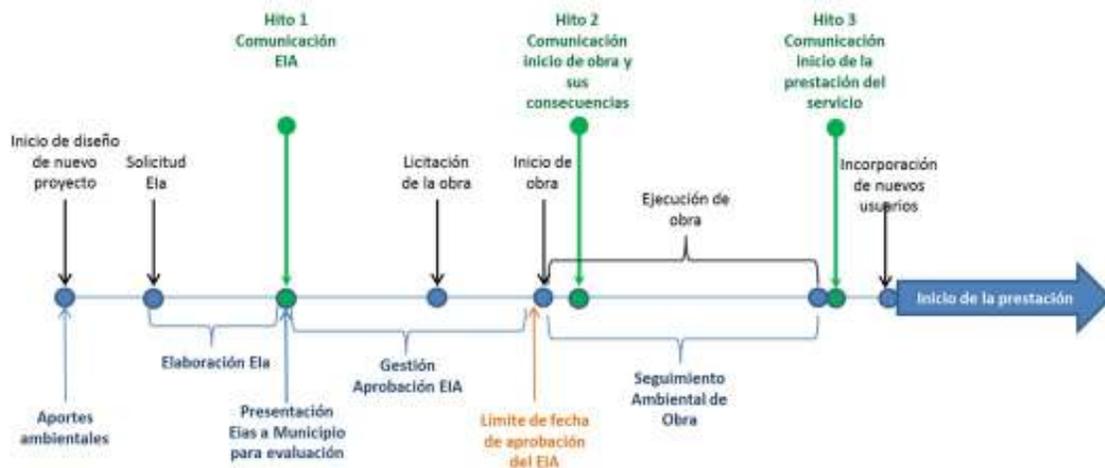


Figura 79: Esquema de Ciclo Ambiental del Proyecto de Obra.

#### **Hito 1:** Comunicación sobre las implicancias ambientales del/los proyectos

- Áreas de expansión por municipios.
- Información sobre publicación de los EIAs para consulta.
- Presentación de los tipos y alcance de los impactos que se pueden generar durante la construcción y operación del proyecto.
- Adecuación de instalaciones internas, obligatoriedad de conexión y desafectación de fuentes alternativas.
- Detección de problemas ambientales y sociales que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.

**Hito 2:** Comunicación sobre el inicio de obras:

- Secuencia de las obras, frentes de obra, duración, horarios de trabajo, modificación de accesos, etc.
- Repaso sobre conceptos Hito 1: impactos que se pueden generar durante la construcción y operación del proyecto.
- Vías de atención de quejas y reclamos durante las obras.
- Detección de problemas ambientales y sociales que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.
- Buenas prácticas de uso de los servicios (derechos y obligaciones: relación con la salud, necesidad de conexión, correcto uso de las cloacas, derroche de agua, eficiencia en el uso, problemas comunes, etc.).

**Hito 3:** Comunicación sobre la prestación del servicio:

- Empadronamiento
- Vías de atención de reclamos técnicos.
- Adecuación de instalaciones internas, obligatoriedad de conexión y desafectación de fuentes alternativas

Los Hitos 2 y 3 se realizarán particularmente para cada proyecto. En este sentido, se han identificado los actores sociales prioritarios a tener en cuenta en cada medida comunicacional.

A su vez, AySA diseñará e implementará una comunicación institucional, con campañas de difusión, elaborando “piezas” de comunicación específicas (cartelería de obra, notas, comunicados de prensa, talleres de difusión, folletería, etc.)

En todas las actividades que se realicen se deberá ofrecer el teléfono dispuesto para la Gestión de Quejas y Reclamos asociadas a las Obras, Teléfonos 6333-AGUA (2482) o 0-810-444-AYSA(2972) y una dirección de correo electrónico para otras inquietudes ([eambientales@aysa.com.ar](mailto:eambientales@aysa.com.ar)), estos contactos deberán estar presentes en los carteles de obra, en cada frente operativo.

En el marco de la presente actividad se documentará y se detallará el conjunto de tareas efectuadas y se incluirá un seguimiento social del Proyecto, incluyendo las quejas y reclamos, las inquietudes, los participantes / medios de comunicación que las efectuaron y las respuestas particularmente brindadas a ellos.

Más allá de estas acciones, el BID establece en su Política Operacional de Medio Ambiente (OP-703) que las operaciones de Categoría “B”, tales como el Programa en cuestión, deberán desarrollar instancias de consultas con las partes “afectadas”<sup>11</sup>, por lo menos una vez, y preferentemente durante la preparación o revisión del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS). Por este motivo, se llevará a cabo un encuentro de socialización para las intervenciones previstas en la localidad de Berazategui.

### **Coordinación con Actores Institucionales**

AySA deberá establecer, junto con el contratista de la obra, acciones de coordinación estratégica y gestión institucional, teniendo en cuenta el universo de autoridades de aplicación y gubernamentales involucradas. En el marco de estas tareas se llevarán a cabo:

- Gestiones institucionales.
- Permisos y licencias.
- Coordinación con jurisdicciones.
- Relación con operadores.
- Solución de interferencias.

Estas acciones previas están orientadas a poder realizar la comunicación pública estipulada para el Hito 1.

### **Reuniones Participativas con Afectados Directos**

Previo al inicio físico de las Obras que impliquen afectaciones al espacio público y por tanto molestias a la población frentista (tanto porque tal ocupación se produce frente a sus residencias o comercios como por generación de ruidos molestos, vibraciones, presencia de suciedad en el ambiente, etc.) se deberán de llevar a cabo Reuniones Participativas que sean representativas de la población frentista afectada, como mínimo una reunión por cada componente del Proyecto. A las mismas serán invitados los frentistas directos a las Obras, referentes de instituciones sociales cercanas a las Obras y autoridades municipales. Las Reuniones deberán ser efectuadas por representantes de AySA y el Contratista.

---

<sup>11</sup> Partes afectadas: son individuos, grupos de individuos o comunidades que puedan ser impactadas directamente por una operación financiada por el Banco. Estos impactos pueden ser positivos o negativos. Las partes afectadas podrán designar representantes como parte del proceso de consulta.

Luego, se deberá dar participación a que los invitados realicen consultas, propuestas, etc. En caso de propuestas para minimizar afectaciones se deberá analizar la viabilidad de su ejecución y su incorporación al Plan de Gestión Ambiental de la obra.

Por cada Reunión efectuada se redactará un informe que contenga las principales temáticas tratadas y especialmente las expresiones de los afectados.

A todos los invitados se les solicitará que de manera voluntaria ofrezcan sus datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico). Estos registros permitirán realizar el monitoreo social de la obra por componente del Proyecto y adicionalmente un seguimiento particular sobre la evolución de las afectaciones por el desarrollo de las mismos.

De la misma forma, toda vez que alguno de los afectados directos realice, luego de efectuada la Reunión, una queja o reclamo se deberá dar curso a la misma a través de los canales habituales. Estas acciones están orientadas a poder realizar la comunicación pública estipuladas para los Hitos 2 y 3.

### **Carteles Informativos en cada Locación de Obra**

En todas las locaciones de obra sobre vía pública, se deberán de instalar Carteles Informativos del Proyecto. Como mínimo, cada Cartel contendrá la siguiente información:

- Referencia al Proyecto de Expansión
- Fecha de Inicio y de Finalización de cada afectación
- Teléfono definido para la Quejas y Reclamos y dirección de correo electrónico para Inquietudes.

### **Notificaciones sobre afectaciones sobre la Circulación Vial**

Si bien las interferencias sobre la circulación vial cuentan con medidas particulares, se recomienda llevar a cabo ciertas actividades informativas.

Se notificará a la Dirección General de Tránsito del Municipio sobre las calles afectadas por el desarrollo de las Obras con el objetivo de mantener actualizado el listado de Reducción de Calzadas por Obras (orden del día) que se encuentran disponibles en la Página Web de AySA.

Frente a cada afectación prevista se enviará la siguiente información:

- Calle Afectada (especificando el tramo según numeración correspondiente).
- Tipo de Afectación (total o parcial)

- Fecha de Inicio de las Obras
- Fecha Programada de Finalización de las Obras.

En caso que la fecha prevista para la finalización de las Obras, por cualquier contingencia, no pueda ser respetada, se notificará a la Dependencia ofreciendo una nueva fecha de finalización.

### **Monitoreo Social del Plan de Gestión Ambiental**

Para un correcto monitoreo del Programa de Comunicación a la Comunidad, se realizará el monitoreo de las quejas y reclamos telefónicos y las quejas y reclamos que se hayan recibido por otros medios.

Adicionalmente, AySA implementará el monitoreo social de las obras a través de una encuesta informática a implementar con los correos electrónicos de los participantes de las comunicaciones públicas y aquellas personas que hayan sido identificadas como afectadas o interesadas.

Estos registros permitirán realizar el monitoreo social del ciclo del proyecto y un seguimiento particular sobre la evolución de las afectaciones por el desarrollo del mismo.

AySA realizará un informe resumen que contendrá la descripción de las principales actuaciones desarrolladas en el marco del presente Programa de Comunicación a la Comunidad, que se agregará al informe ambiental semestral a entregar al Banco.

### **Procedimiento de Quejas y Reclamos por la Contratista**

En caso de que una queja o reclamo sea cursada directamente al contratista, este los registrará en su Procedimiento de Quejas y reclamos, le dará solución y ofrecerá una respuesta al solicitante. Por último, el Contratista debe informar mensualmente a AySA mediante la Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental (PSDA), en la cual registra la cantidad de quejas y reclamos gestionados, a los efectos de evaluar su desempeño ambiental.

Los aspectos necesarios a considerar por el Contratista para realizar el Procedimiento de Quejas y Reclamos son los siguientes:

- Cartel de obra en los obradores (fijo en el obrador principal e itinerante para cada frente de obra) con N° de teléfono de contacto.

- Modificación del Organigrama de Funciones y Responsabilidades del PGAS, con el nombre del responsable de gestionar internamente la recepción, registro y resolución de quejas y reclamos.
- Detalle de los registros a utilizar, incluyendo como mínimo:
  - ✓ Componente del Proyecto sobre el que se realiza la queja o el reclamo (nombre de la obra).
  - ✓ Queja o reclamo detallada en relación a las Obras.
  - ✓ Fecha y hora en que fue efectuada.
  - ✓ Datos del interesado (nombre, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico).
  - ✓ Respuesta Oficial ofrecida por el Contratista.
  - ✓ Fecha emisión Respuesta Oficial.
  - ✓ Conformidad del Interesado.

Antes de ofrecer una respuesta, el Contratista analizará la trazabilidad de la queja en relación al Componente del Proyecto y al interesado, a los fines de poder establecer estrategias de resolución diferenciadas para aquellos casos recurrentes.

El Contratista debe controlar la evolución del Procedimiento de Quejas y Reclamos, analizando los tiempos de respuesta y proponiendo alternativas para una más rápida resolución de los mismos.

#### **7.2.7. Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos**

Las quejas y reclamos podrán ingresar a AySA a través de diferentes vías: 1) Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU), 2) Sistema de Seguimiento de Mesa de Entradas (SISEME), 3) Empresa contratista, 4) otros organismos (i.e. municipios, entes reguladores, etc.) A continuación se detallan los procedimientos del CAIU y SISEME.

##### **1) Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU)**

El Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU) opera como contact-center de AySA, ofreciendo a los usuarios el servicio de atención y respuesta a temas relacionados a la Gestión Técnica y/o Comercial de la Empresa y canalizando sus reclamos y consultas sobre el servicio. El CAIU se encuentra en operación desde el inicio de AySA, en 2006, y el procedimiento general de funcionamiento va por la cuarta versión de actualización y mejora. Los canales a

través de los cuales los usuarios pueden contactarse son: teléfono, correo electrónico y en breve Redes Sociales<sup>12</sup>.

El servicio de Atención Telefónica Comercial se brinda a través del 6333-AGUA (2482), en días hábiles en el horario de 8 a 18 hs. Para usuarios de los municipios incorporados durante los años 2016 y 2017 el servicio se presta a través del 0810-444-AYSA (2972) en el mismo horario. Las tareas que se desarrollan en el sector Comercial son: Recepción y gestión de Trámites (Solicitudes y Reclamos) Comerciales: facturación, medición, catastro, temas impositivos, actualización de datos, cobro de facturas, etc. Dichas operaciones se registran en la aplicación comercial SAP.

El servicio Técnico funciona durante las 24 hs. los 365 días del año, a través del 0800-321-AGUA (2482). En él se desarrollan las siguientes tareas: Recepción de consultas, reclamos y reiteraciones de reclamos por inconvenientes tales como: falta de agua, baja presión, taponamientos cloacales, veredas/calzadas pendientes de refacción, calidad del servicio, etc. Se ocupa también del dibujo de todas las interrupciones del servicio programadas y de emergencia que se produzcan en la Empresa, como así también de su grabación en el IVR (Interactive Voice Response) para que puedan ser escuchadas por los usuarios al comunicarse. Por último, se efectúan además llamados salientes a los usuarios sensibles que se verán afectados por dichas interrupciones.

El servicio de atención por correo electrónico se efectúa a través de la dirección [atencionalusuario@aysa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aysa.com.ar). La recepción de mails tiene lugar todos los días las 24 hs. y las respuestas se realizan en días hábiles en el horario de 8 a 18 hs. A través de este canal se desarrollan las mismas tareas de atención Técnica y Comercial que en el canal telefónico, con la posibilidad adicional de envío de documentación para la gestión de solicitudes comerciales de actualización de datos (titularidad, domicilio postal, situación impositiva). La atención a través de Redes Sociales (Facebook y Twitter) que se implementará en breve también se realizará en el mismo horario y abarcará tanto a la gestión Técnica como a la Comercial.

Las áreas de AySA implicadas en el registro y gestión de quejas y reclamos por medio del CAIU, son: Dirección Comercial, Dirección de Operaciones Regionales, Dirección de

---

<sup>12</sup> El servicio de atención por Redes Sociales aún no se encuentra implementado. Se estima su puesta en producción para mediados de julio de 2017.

Sistemas, Gerencia de Atención al Usuario, Gerencia de Grandes Usuarios y la Gerencia de Tecnología.

Para su gestión, el CAIU caracteriza el contacto entre los dos tipos de consultas y reclamos.

A continuación, le asigna un número de gestión a los reclamos, los que son derivados a los responsables del sector. Una vez en el área operativa, serán atendidos siguiendo las siguientes categorías de criticidad: i) urgente crítico; ii) urgente; iii) mayor y iv) normal.

**i) Urgente crítico:**

- Todos los reclamos concernientes a Hospitales, Sanatorios, Clínicas con Internación; Centro de diálisis.
- Todos los reclamos Informados por “103 EMERGENCIAS”, defensa civil, medios de comunicación masivos y Gobierno Nacional.
- Informes de cualquier usuario sobre olor químico en cloaca, taponamiento con desborde en calle (solo Dirección Regional capital Federal), escape vereda/calzada abundante (afecta bienes muebles y/o inmuebles/rellamados masivos en 1 hora y/o ingreso masivo).
- Ente urgente: todos los motivos de reclamos del Ente Regulador de Aguas y Saneamiento (ERAS).

**ii) Urgente:**

- Falta tapa de boca de registro.
- Faltan vallas y/o señalización.
- Pozo abierto sin protección.
- Escape vereda/calzada con excepción de los mencionados en el campo URGENTE CRITICO.
- Taponamiento con desborde.
- Taponamiento con desborde en calle (exceptuando Dirección Regional capital Federal).
- Falta de agua.

**iii) Mayor:**

- Turbiedad.
- Falta de presión.

- Filtración concesionarios (agua/cloaca).
- Filtración sótano (agua/cloaca).

iv) **Normal:**

- Todos los motivos y tipos de usuarios no contemplados en las prioridades anteriores.

De modo esquemático, se puede visualizar en la siguiente figura el circuito de consultas y reclamos:



Figura 80: Esquema de Circuito de Gestión de consultas y reclamos.

## 2) Sistema de Seguimiento de Mesa de Entradas (SISEME)

El Sistema de Seguimiento de Mesa de Entrada (SISEME) consiste en un procedimiento de registro y gestión de todo documento que ingrese y egrese por la mesa de entrada de AySA, en calle Tucumán N° 752, Planta Baja), o que ingresa por medio de las dependencias de AySA, por ejemplo:

- Direcciones Regionales
- Distritos
- Direcciones Centrales

La documentación que el sistema suele gestionar consiste en:

- Notas de organismos oficiales (ministerios, Ente Regulador de Aguas y Saneamiento, Administración General de la Nación, Agencia de Planificación, Sindicatura General de la Nación, Defensor del Pueblo, etc.).
- Oficios / cédulas judiciales.
- Factibilidades técnicas de servicio.
- Telegramas, Cartas documentos.
- Notas escritas presentadas por reclamos o solicitudes varias de usuarios de AySA.

Una vez recibida la documentación en papel es analizada por un analista del área SISEME, el cual la fecha y digitaliza para poder ingresarla al SISEME.

Posteriormente, se genera una ficha en la que se define un circuito de resolución, que incluye los responsables de dar respuesta. De este modo se deriva la consulta o reclamo al área específica de la empresa para su correspondiente análisis y respuesta, entre las que se cuentan a:

- Dirección de Asuntos Jurídicos;
- Direcciones Regionales;
- Direcciones Centrales;
- Distritos, etc.

La resolución de una nota, y el cierre de la ficha SISEME, se completan con el envío de la respuesta oficial de AySA, la que puede además contar con una copia de acuse de recibo.

### **7.2.8. Programa de Identificación y Preservación de Recursos Arqueológicos y Paleontológicos**

#### **Objetivos**

Los principales objetivos de este programa comprenden:

- a. Elaborar procedimientos tendientes a prevenir y mitigar la ocurrencia de efectos negativos previsibles y no previsibles en el ámbito de las obras.

b. Diseñar un conjunto de medidas de mitigación y compensación para aquellos impactos que no pudieran evitarse.

c. Evitar, paliar y/o compensar la afección sobre nuevos elementos del Patrimonio Histórico, Arqueológico y Paleontológico, que aparezcan en el entorno inmediato de las obras que involucra el Proyecto, cuya afección no hubiere sido contemplada en el estudio.

### **Alcance**

La implementación de este programa comprende principalmente aquellas tareas asociadas al proyecto de soterramiento en las que la adopción de un conjunto de medidas que permitan prevenir, y/o mitigar los efectos de tales actividades. En particular, estas acciones podrán aplicarse a las labores que involucran el movimiento de suelos y excavaciones donde se pueda acceder al frente de la excavación a ejecutarse durante la etapa preconstructiva y constructiva.

En este sentido, el presente Programa está formado por tres tipos de acciones diferentes: acciones de capacitación y acciones de intervención directa –monitoreo y rescate de material- y acciones de puesta en valor.

Las acciones de Capacitación serán dirigidas al personal involucrado en la obra, deberán incluir los contenidos arqueológicos y patrimoniales básicos necesarios para una gestión adecuada de los bienes culturales.

Las acciones de intervención directa incluyen principalmente el monitoreo de las obras en los puntos sensibles en cuanto al patrimonio, es decir de las excavaciones que impliquen una afección sobre el medio físico y que tengan lugar en las proximidades de las entidades documentadas (incluido el relevamiento de la situación edilicia de todos aquellos inmuebles que se encuentren linderos a la zona de obra, cuenten o no con protección patrimonial), del subsuelo (hasta una profundidad de 10 mt. desde la superficie actual); y de aquellos nuevos elementos del Patrimonio que sean detectados durante las obras.

La puesta en valor de los ítems particulares, contextos y edificaciones de interés histórico/patrimonial incluyen los procedimientos de gestión de los bienes culturales desde su recuperación y procesamiento hasta su inclusión en circuitos de saber como por ejemplo investigación, extensión, musealización y difusión, con el propósito que el patrimonio sea valorado y recreado por la comunidad en general.

De este modo, el presente Programa contempla tareas de capacitación a ser dictadas por profesionales idóneos en la materia (Lic. en Arqueología o Paleontología). Asimismo, se

recomienda la concurrencia esporádica de especialistas con la formación mencionada para el monitoreo de las actividades de movimiento de suelos y excavaciones a cielo abierto. Este mismo equipo de profesionales podrá ser consultado y prestar asesoramiento ante el hallazgo de elementos con valor patrimonial. Esto último podrá repercutir en una minimización de las interrupciones o demoras significativas durante la ejecución de las obras.

### **Responsables**

El Contratista es el responsable de ejecutar el presente programa. El mismo está destinado al Responsable Ambiental y Social y personal de obra afectado a las tareas de excavación y remoción de suelos.

### **Procedimientos**

La capacitación del personal de obra, quienes eventualmente podrán hallarse frente a diversos restos de interés, deberá realizarse con antelación al comienzo de las obras. Se llevarán a cabo una serie de encuentros de capacitación a los equipos de trabajo que se desempeñen en los diferentes frentes de la obra, cuyos contenidos principales enfatizarán la importancia del patrimonio histórico, cultural, arqueológico y paleontológico como así y también sobre qué acciones llevar a cabo ante el hallazgo casual de ítems de esa naturaleza.

De esta manera los actores involucrados en las obras contarán con las herramientas conceptuales que les permitirán distinguir en terreno su presencia y potencial importancia. Otro procedimiento de relevancia corresponde a las vías de comunicación de hallazgos que deberán mantenerse con sus superiores y ser comunicadas a los especialistas (quienes podrán evaluar la necesidad o no de realizar tareas de rescate) o en ausencia del equipo de profesionales idóneos recurrir al organismo competente. En caso de intervenir los profesionales en tareas de rescate se seguirán los protocolos adecuados.

En el Anexo III se encuentra el Procedimiento de Rescate de material de interés Cultural, Histórico, arqueológico o paleontológico vigente en AySA y validado con los organismos de aplicación en la materia.

### **7.2.9. Programa de Gestión de Pasivos Ambientales**

#### **Objetivos**

Considerando que toda el área de influencia del proyecto corresponde a terreno antropizado, y que en particular el desarrollo de la etapa constructiva del Proyecto implica la remoción de suelo que pueda estar alterado, se deberá:

- a. Confirmar la presencia de problemas ambientales preexistentes al desarrollo de las obras en los sitios que presentan indicios de contaminación o situaciones de deterioro ambiental que fueran detectados en este estudio, sin perjuicio de aquellos que se susciten durante el avance de las tareas y que también deban ser sometidos a investigación.
- b. Evitar, a través de la definición de posibles medidas de mitigación, que los remanentes indeseables de actividades antrópicas pasadas, susceptibles de generar impactos ambientales negativos actuales y futuros, afecten las obras previstas, el entorno o a sus futuros usuarios.

#### **Alcance**

En función de los objetivos planteados, este programa será de aplicación a aquellos sitios que serán afectados durante la etapa constructiva, ya sea por la implantación del Obrador e instalaciones auxiliares de obras como en los predios de la Planta o Estación de Bombeo

#### **Responsables**

El Contratista será el encargado de comunicar en forma fehaciente a AySA aquellos sitios que requiera disponer para el desarrollo de las obras de la etapa constructiva del proyecto, informando el estado actual y las condiciones de afectación ambiental preexistentes que se presumen en cada uno de los sitios de acuerdo al estudio de pasivos contenido en este mismo estudio (Anexo II).

#### **Procedimientos**

Las acciones que se describen a continuación son aquellas que se recomiendan poner en práctica para determinar más precisamente las condiciones ambientales preexistentes de los sitios evaluados en este estudio en los que se han detectado indicios de contaminación o situaciones de deterioro ambiental.

Como se ha expuesto previamente, para la caracterización ambiental preliminar de dichos sitios se ha seguido la metodología establecida en la Norma ASTM 1527-05 en Fase I que en base a

la investigación no intrusiva (revisión de información antecedente, reconocimiento del sitio y otras fuentes) permite formular una hipótesis sobre la presencia, naturaleza, ubicación y distribución de los contaminantes.

De igual modo, para la etapa de investigación confirmatoria, se propone la puesta en práctica de la metodología definida en la Norma ASTM E1903-11 en Fase II (Standard Practice for Environmental Site Assessments: Phase II Environmental Site Assessment Process). El denominado comúnmente “Estudio Confirmatorio” que plantea la norma, incluye en líneas generales la toma de muestras del suelo, aguas superficiales y subterráneas cuyo análisis permite validar las hipótesis planteadas y pueden determinar la necesidad de continuar con más detalladas investigaciones en función de establecer posteriores estrategias de gestión.

En función de las determinaciones analíticas y la matriz ambiental involucrada (suelo y/o agua subterránea en el caso bajo estudio) deberán planificarse las campañas de muestreo que resulten necesarias, estableciendo los puntos, frecuencia, duración y procedimientos de muestreo.

Las toma de muestras y el análisis deberá ser realizado por un laboratorio externo habilitado por la autoridad de aplicación. La gestión deberá cumplir con los procedimientos de envasado, preservación, almacenamiento y confección de la cadena de custodia que acompañe a las muestras.

Sobre la base de los análisis de laboratorio, se deberá llevar a cabo la evaluación de los resultados obtenidos en contraste con los valores de referencia de la norma aplicable a la jurisdicción (Decreto 831/93, Reglamentario de la Ley N° 24.051 de Residuos Peligrosos).

Si del estudio de sitio se establece que no existen sustancias contaminantes, se estará en condiciones de avanzar con los trabajos de acuerdo a lo programado, situación que deberá ser comunicada fehacientemente a la IdeO.

En el caso de confirmar la hipótesis, detectándose la presencia de una o varias sustancias por encima de los valores de referencia, los datos deberán ser analizados minuciosamente pudiendo requerir ser complementada la investigación con un muestreo detallado.

La ejecución de un muestreo exhaustivo podrá proporcionar detalles acerca de la migración de los contaminantes, su distribución vertical y horizontal, las rutas y exposición de los contaminantes a receptores, etc. información en base a la cual será posible determinar el riesgo del sitio y definir la estrategia más adecuada para su gestión.

### **7.2.10. Plan de Contingencias para la Etapa Constructiva**

El Plan de Contingencias que se presenta a continuación ha sido diseñado con la función de promover la seguridad de todo el personal asociado a la etapa constructiva del Proyecto así como de la población local adyacente. El mismo está constituido por medidas preventivas y procedimientos a seguir en situaciones de emergencia. Las emergencias que podrían llegar a suceder durante las actividades de construcción en un medio urbanizado están relacionadas básicamente con la ocurrencia de:

a) accidentes laborales durante las distintas etapas de obra, en particular durante las tareas de excavación y trabajos subterráneos; b) accidentes vehiculares y laborales durante el traslado y la operación de los equipos de construcción; c) incendios y/o explosiones, y d) derrames de sustancias potencialmente contaminantes, tóxicas, inflamables o explosivas, asociados mayormente al ámbito de las áreas de preparación de materiales y locaciones de obra.

#### **Objetivos**

En base a lo expuesto anteriormente, el presente Plan tiene como principal objetivo prevenir la ocurrencia de sucesos no planificados pero previsible, y definir las acciones de respuesta inmediata para controlar tales sucesos de manera oportuna y eficaz. Los objetivos específicos son:

- a) Establecer las medidas de prevención de emergencias, a fin de proteger la vida de las personas, los eventuales recursos naturales afectados y los bienes propios y de terceros.
- b) Definir los procedimientos a seguir en caso de ocurrencia de emergencias de manera tal de minimizar los efectos adversos derivados de las mismas.
- c) Promover en la totalidad del personal, el desarrollo de aptitudes y capacidades para prevenir y afrontar situaciones de emergencia.

#### **Alcance**

El Plan de Contingencias define las acciones de respuesta para casos de emergencia, asociadas a las actividades de construcción del Proyecto, en este caso con implicancias fundamentalmente sobre el medio social. El presente Plan será de aplicación para todas las obras vinculadas a la traza del túnel, tanto subterráneas como superficiales y todas aquellas instalaciones de apoyo.

## **Responsables**

El Contratista será el encargado de llevar adelante este Plan debiendo proporcionar los medios y herramientas suficientes para que sus contenidos sean aplicados en todo el ámbito de las obras en forma continua y proveer los recursos materiales, técnicos y humanos suficientes para su plena ejecución. Asimismo, será el encargado de velar por el conocimiento y cumplimiento del Plan por parte de las empresas subcontratistas.

## **Procedimientos**

### **Aspectos Generales para el Control de una Contingencia**

Una contingencia es una situación eventual y transitoria que conlleva un riesgo ecológico derivado de las actividades humanas o fenómenos naturales que afectan a la salud de la población o al ambiente.

### **Identificación de contingencias**

Durante las tareas desarrolladas en la etapa constructiva del Proyecto pueden producirse algunas situaciones de emergencia frente a las cuales es necesario disponer de un procedimiento de tratamiento adecuado, oportuno y eficiente. Las contingencias posibles incluyen fundamentalmente: a) accidentes laborales durante las distintas etapas de obra, en particular durante las tareas de excavación y trabajos subterráneos; b) accidentes vehiculares y laborales durante el traslado y la operación de los equipos de construcción; c) incendios y/o explosiones, y d) derrames de sustancias potencialmente contaminantes, tóxicas, inflamables o explosivas, asociados mayormente al ámbito de las áreas de preparación de materiales y locaciones de obra.

### **Ocurrencia de incidentes ambientales**

Se entenderá por incidente ambiental toda aquella contingencia susceptible de ocasionar daños actuales o potenciales al ambiente. En este sentido se presentan los procedimientos que se deben seguir en caso de la ocurrencia de un incidente ambiental.

Clasificación del incidente: los distintos tipos de posibles incidentes serán clasificados según la gravedad y magnitud de la emergencia en:

- Incidentes o siniestros menores: se trata de un siniestro operativo menor, que afecta localmente equipos del contratista / subcontratista, sin generar daño ambiental, no

ocasiona daño a personas. Requiere acciones de respuesta puntuales y dar curso a la investigación del incidente que permita tomar medidas para su no repetición

- Incidentes o siniestros de grado medio: se producen daños estructurales en los equipos, daño a la salud de las personas expuestas, se genera un pequeño o limitado impacto ambiental. Será necesario confinar el área afectada y controlar la emergencia con la asistencia de las brigadas e incluso requerir el apoyo de los organismos externos de emergencia.
- Incidentes o siniestros mayores: se trata de un siniestro operativo mayor, que afecta a equipos del contratista / subcontratista y bienes de terceros, generando un impacto ambiental considerable, produce consecuencias fatales y/o muy graves para las personas involucradas. Para su control se requiere el apoyo de los organismos de control externos y entidades especializadas.

Organización ante Contingencias: a los efectos de responder ante las situaciones de emergencia identificadas anteriormente, la obra dispondrá de procedimientos de acción específicos para cada tipo de contingencia.

Acciones específicas de emergencia

#### a) Acciones de emergencia ante accidentes laborales

Esta emergencia no sólo se relaciona con la posible afectación de personal perteneciente a la obra, sino que también deberá ser puesta en acción en caso de que un tercero sufra un accidente en las inmediaciones como consecuencia de la misma.

Como primera medida, todo el personal deberá ser calificado para los trabajos asignados, seguirá los procedimientos técnicos y operativos fijados y usará el equipo de seguridad personal provisto.

La zona de excavación deberá ser cercada y protegida para evitar que el personal resbale o caiga en ella.

Será importante mantener el orden y aseo de las áreas de trabajo. Al final de cada jornada se deberán realizar las tareas de orden y limpieza necesarias. Durante la etapa en que se lleven adelante trabajos en períodos del día con escasa visibilidad se deberá contar con la iluminación necesaria para poder trabajar correctamente.

Se deberá contar con un botiquín de primeros auxilios en cada área de trabajo, y con al menos un personal capacitado para actuar ante accidentes menores.

#### b) Acciones de emergencia ante el daño a redes de servicios públicos

En caso que durante la ejecución de las tareas de la etapa constructiva, particularmente en el desarrollo de excavaciones, se produzcan daños a las redes de servicios públicos se recomienda proceder de la siguiente forma:

1) Reportar el incidente al Jefe de Obra siguiendo el Plan de Llamada ante Contingencia, quien dará aviso inmediato a las empresas encargadas del servicio y evaluará la necesidad de dar aviso a los organismos de emergencias. 2) Cuando la emergencia sea un escape de gas debido a la ruptura de la red de gas natural, se deberá manejar como una de las emergencias más serias por la potencialidad de que se desencadenen consecuencias graves tales como explosiones, incendios y nubes tóxicas, entre otras. En caso de sobre-exposición al gas natural, se requiere atención médica inmediata en todos los casos. 3) En el caso de existir riesgo de ignición se interrumpirá el suministro de electricidad y combustible y se mantendrá el área aislada de otras fuentes probables de ignición. 4) Evacuar personas del área involucrada y sus inmediaciones si existe riesgo. 5) Movilización del Jefe de Obra y el Grupo de Respuesta al área del incidente. 6) Evaluar la gravedad de la emergencia. 7) De existir personas afectadas se deberán realizar procedimientos de primeros auxilios y su traslado al centro especializado más cercano. 8) Notificar a las autoridades locales.

#### c) Acciones de emergencia ante accidentes vehiculares

El riesgo de accidentes vehiculares existirá siempre que la obra demande el transporte de maquinarias, materiales y personal. Durante toda la duración del Proyecto estos traslados se realizarán diariamente en magnitud considerable, principalmente asociados a las tareas de transporte del material excavado. En este sentido, las medidas de prevención deberán considerar los riesgos propios de las vías de comunicación utilizadas, así como la capacidad de los vehículos y los conductores de poder afrontar con seguridad las dificultades del traslado.

##### Respecto a los conductores:

Se realizará una selección cuidadosa de los conductores, los cuales recibirán un curso de inducción, entrenamiento y actualización en lo relacionado con el cumplimiento de las normas generales de tránsito y capacitaciones en manejo defensivo. Será obligatorio el uso de cinturones de seguridad tanto para los conductores como para los pasajeros. Se deberán respetar los límites de velocidad establecidos.

##### Respecto a los vehículos:

Se realizarán revisiones periódicas de los vehículos. Todos los vehículos deberán contar con el equipo mínimo necesario para afrontar emergencias mecánicas y médicas.

Respecto a las vías de comunicación:

Siempre que se circule por vías de comunicación públicas, el tránsito se realizará considerando todas las reglamentaciones existentes, siendo los conductores instruidos y capacitados. Dado que los trabajos de obra requerirán de la operación de maquinarias en vías de comunicación, deberán colocarse señales visibles.

Ante la ocurrencia de accidentes se seguirán los siguientes procedimientos:

1) Se deberá dar aviso del siniestro en el menor tiempo posible, al superior inmediato de la persona accidentada o a otro de los superiores en caso de no encontrarse este. 2) Determinar el estado de los ocupantes y de los vehículos. 3) Prestar primeros auxilios. 4) En caso de que el siniestro amerite una atención médica urgente, se procederá a realizar todas las comunicaciones pertinentes para que la persona reciba la atención necesaria en forma inmediata y/o solicitar la evacuación de los afectados hasta el centro especializado más cercano. 5) Reportar el incidente al Jefe de Obra siguiendo el Plan de Llamada ante Contingencia, quien evaluará la necesidad de dar aviso a la policía. 6) Movilización del Jefe de Obra al área del incidente. 7) Notificar al centro médico especializado en caso de internación de emergencia. 8) Notificar a las autoridades de tránsito locales. 9) Evaluar el daño sufrido al vehículo y retirarlo del lugar del accidente.

d) Acciones de emergencia ante incendios y/o explosiones

Entre las posibles fuentes de incendio asociadas a las obras se pueden mencionar las siguientes:

- Chispa, fuente de calor o ignición en presencia de atmósferas combustibles o explosivas.
- Incendio provocado por procedimientos inadecuados durante las operaciones con equipo y maquinaria.
- Fallas eléctricas

A lo largo de todo el periodo de duración de la etapa constructiva, la totalidad del personal deberá ser capacitado en cuanto al manejo y la ubicación de los equipos de combate de incendio, medidas a tomar para evitar la expansión del mismo y responsabilidades que le compete.

En todos los ámbitos de las obras se deberá contar con al menos algunos de los siguientes equipos de combate contra incendios:

- Extinguidores empotrados y portátiles de clase ABC.
- Mangueras de incendios acopladas a llaves de agua de capacidad suficiente.

A continuación se indican algunas de las acciones que deben ser tenidas en cuenta para minimizar la ocurrencia de incendios.

- No se deberán utilizar sustancias o productos inflamables cerca de llamas abiertas u otra fuente de ignición.
- No se reutilizarán envases que hayan contenido combustibles o líquidos inflamables para otro uso que no sea el mismo para el cual fueron destinados.
- No se prenderá fuego, excepto en situaciones específicas en que se lo requiera (por ejemplo, iluminación en zona de obra, necesidad de calentamiento de piezas para reparaciones, etc.) en estos casos se tomarán todas las medidas y recaudos necesarios para minimizar los riesgos.
- En aquellos sectores en los que se almacenen residuos especiales o sustancias peligrosas se intensificarán todas las medidas de control necesarias para evitar incendios.

El fuego se clasifica en cuatro clases: A, B, C y D, cuyas características y método de control se presentan a continuación.

Fuego Clase A. Son los que se producen en combustibles sólidos (madera, papel, tejidos, trapos, goma y plástico), con producción de cenizas y donde el ÓPTIMO efecto extintor se logra enfriando los materiales con agua o soluciones acuosas para reducir la temperatura de ignición. Usar extintores clase A o ABC.

Fuego Clase B. Son los que se producen en combustibles líquidos y gases inflamables (derivados del petróleo, aceite, brea, esmalte, pintura, grasas, alcoholes, acetileno, etc.) sin producción de cenizas y en los cuales la acción extintora se logra empleando un agente capaz de actuar AHOGANDO el fuego, interponiéndose entre el combustible y el oxígeno del aire, o bien penetrando en la zona de llama e interrumpiendo las reacciones químicas que en ella se

producen. Aquí se pueden utilizar, por ejemplo: Espumas extintoras, anhídrido carbónico y/o polvo químico. Usar extintores clase B o ABC.

Fuego Clase C. Son los que se producen sobre instalaciones eléctricas. Por su Naturaleza, la extinción debe hacerse con agentes no conductores de la electricidad (anhídrido carbónico – Halon BCF – polvos químicos). Usar extintores clase C o ABC.

Fuego Clase D. Son los que se producen en metales combustibles en ciertas condiciones cuyo control exige técnicas muy cuidadosas con agentes especiales (magnesio, titanio, sodio, litio, potasio, etc.).

Se deberá controlar en forma periódica las instalaciones, los equipos y materiales de prevención y extinción de incendios, para asegurar su correcto funcionamiento.

Los equipos e instalaciones de extinción de incendios deben mantenerse libres de obstáculos y ser accesibles en todo momento. Deben estar señalizados y su ubicación será tal que resulten fácilmente visibles.

Los siguientes procedimientos deberán seguirse en caso que se genere un incendio:

- 1) Dar la voz de alarma al Director de Emergencias (Jefe de Obra) mediante la implementación del Plan de Llamada ante Contingencia, quién dará aviso a los bomberos en caso de evaluarlo necesario.
- 2) Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
- 3) Suspender el suministro de la energía y combustible.
- 4) Evacuar personas del área involucrada y sus inmediaciones.
- 5) Movilización del Jefe de Obra y brigadas de incendio al área del incidente.
- 6) Evaluar la gravedad de la emergencia.
- 7) En caso de existir heridos se deberán realizar procedimientos de primeros auxilios en el área de la contingencia.
- 8) Solicitar la evacuación del herido, de ser necesario, a un centro asistencial especializado.
- 9) Notificar al centro especializado en caso de internación de emergencia.

e) Acciones de emergencia ante derrames de sustancias peligrosas

Las máquinas que permanecen casi estacionarias o aquellas que carecen de locomoción propia, suelen recibir mantenimiento y recarga de combustible en el sitio en donde se encuentran. En estos procedimientos se pueden generar derrames pequeños, que pueden prevenirse mediante el empleo de las herramientas adecuadas y los cuidados mínimos requeridos.

De todos modos, para minimizar la probabilidad que ocurran estos derrames, se debe procurar realizar el mantenimiento de las maquinarias y la recarga de combustible en un patio de

máquinas. Este lugar debe tener el piso acondicionado y se tendrá siempre disponibles envases de contención de combustibles, embudos de distintos tamaños, bombas manuales de trasvase de combustible y aceite, así como equipos contra derrames.

Los equipos contra derrames deben contar como mínimo con paños absorbentes de combustibles, palas, bolsas de polietileno, guantes de polietileno, lentes de protección y botas de jebe. Este equipo es funcional para el uso en la contención y la prevención de derrames de combustibles y aceites.

En los sectores de manipulación y acopio de sustancias peligrosas se deberá tener siempre a disposición las Hojas de Seguridad con la información del manejo de los productos utilizados en obra. Estas áreas deberán estar equipadas con todos los elementos necesarios para atender en forma adecuada a los incidentes en función de los distintos tipos de sustancias.

Todos los derrames deben ser controlados adecuadamente, aun cuando tengan pequeñas dimensiones.

Las acciones específicas a llevar adelante durante la contingencia de un derrame son las que se enumeran a continuación:

- 1) Se determinará el origen del derrame y se impedirá que se continúe derramando la sustancia.
- 2) Se realizarán todas las acciones contando con los elementos de protección personal.
- 3) Consultar en las Hojas de Seguridad del producto derramado las recomendaciones sobre protección personal adecuada y manejo del producto referido.
- 4) Se evaluará rápidamente si es necesario cortar fuentes de energía que pudieran generar una explosión y/o incendio y detener las actividades en ejecución en áreas de riesgo.
- 5) Se evaluará la necesidad de interrumpir el flujo de vehículos en el área y controlar que no se realice el encendido de los motores de los vehículos localizados en las inmediaciones bajo control.
- 6) Se informará inmediatamente al Jefe de Obra poniendo en práctica el Plan de Llamadas ante Contingencias.
- 7) Se obtendrá toda la información necesaria sobre el tamaño, la extensión y los contaminantes derramados.
- 8) Se tomarán las medidas necesarias para aislar y controlar la fuente del derrame, previniendo el ingreso del producto vertido a desagües, a fin de evitar los riesgos de explosión y de contaminación, aún mayores.
- 9) Se asegurará el cumplimiento de la legislación vigente en todo momento.
- 10) En caso de no poder controlar la contingencia se deberá llamar a Bomberos y organismos de Defensa Civil.

En toda oportunidad que el personal se encuentre trabajando en una contingencia por derrame de hidrocarburos y otras sustancias peligrosas, deberán dar estricto cumplimiento a las normas

de seguridad establecidas con el fin de evitar la producción de fuentes de calor que puedan dar origen a una explosión y/o a un incendio.

El derrame, en estos casos, difiere del resto de las contingencias en que, si el personal está adiestrado y observa las normas de seguridad, es poco probable que haya peligro inmediato para la integridad y/o la vida humana.

#### Plan de llamadas ante Contingencias

Cualquier persona que detecte la ocurrencia de un incidente, debe reportarlo inmediatamente al Director de Emergencias (Jefe de Obra o quien lo remplace) del Proyecto. De acuerdo con la información suministrada por la persona que reporta el incidente en cuanto a la ubicación y cobertura del evento, el Jefe de Obra se desplazará al sitio de los acontecimientos para realizar una evaluación más precisa de los hechos. Con base en dicha evaluación se determinará la necesidad o no de activar el Plan de Contingencia y el nivel de atención requerido.

La oficina del Jefe de Obra será el centro de operaciones durante el manejo y control de contingencias. Allí se debe disponer del sistema básico de información con que cuente el Contratista.

Se deberá disponer de un sistema de comunicaciones capaz de mantener en contacto las distintas áreas y sectores de las locaciones de obras interconectadas entre sí y con el centro de operaciones. Dado que como condición de seguridad en trabajos de túneles o galerías subterráneas se debe disponer de por lo menos DOS (2) sistemas de comunicación independientes que conecten el frente de trabajo con el exterior de manera eficaz y permanente, se contará con comunicación mediante telefonía fija y radio.

La obra deberá contar con un sistema de alarma o cadena de alarma, que permita alertar al personal en caso de emergencia, este sistema será activado por el Director de la Emergencia.

En puntos específicos de las instalaciones y locaciones de obra se colocarán avisos visibles que indiquen los números de teléfonos de los puestos de ayuda más próximos y las entidades del área que pueden prestar asistencia en caso de emergencia (bomberos, asistencia médica y otros) junto a los aparatos telefónicos y áreas de salida. Dicho directorio deberá ser actualizado periódicamente.

### **7.3. Consideraciones específicas respecto de medidas del EIA 2012**

A partir del evento de socialización llevado a cabo en mayo de 2017 (ver Anexo I del presente documento), han surgido recomendaciones orientadas a complementar las medidas ya previstas en el Plan de Gestión Ambiental y Social del EIA de 2012. Así, respecto de las indicaciones de balizamiento (sección 2.4.2.3 “Método constructivo”), se deberá tener en cuenta que los vecinos podrán recomendar medidas específicas de señalización que no se encuentren previstas en ese documento. Dichas medidas de señalización podrán ser solicitadas a AySA a través de los canales habituales descritos en este AAS, y AySA será responsable de implementarlas. En caso de que la propuesta de señalización no fuera viable por algún motivo, se enviará una justificación de dicha decisión la persona solicitante.

## **8. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

### **8.1. Antecedentes de participación y consulta**

El 7 de noviembre de 2008 se realizó el Taller de presentación preliminar del “Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo”. La convocatoria fue realizada por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y estuvo dirigida a representantes del ámbito público, nacional, provincial y municipal, universidades, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y público en general. Por otra parte, la Autoridad de la Cuenca Matanza-riachuelo (ACUMAR) publicó en su página web la realización del evento y un número de contacto para poder comunicarse e informarse sobre el mismo.

El Taller se inició con una serie de presentaciones institucionales; continuó con presentaciones técnicas destinadas a brindar información de los proyectos de obras y estudios ambientales; para que luego de un intervalo se lleve adelante la instancia de participación respondiendo a preguntas formuladas por escrito y finalmente dar lugar a un diálogo abierto entre los panelistas y los asistentes (primero en una ronda de preguntas escritas y finalmente en una ronda oral). El Taller contó con la participación de más de 100 asistentes.

En este marco, durante la cuarta presentación a cargo del Ing. Fabián Orlando de la Dirección de Planificación de AySA, se describió el Plan Director de Saneamiento de AySA, y se comentaron sus objetivos, es decir: i) asegurar la expansión del sistema cloacal, ii) otorgar mayor flexibilidad y seguridad operativa al sistema, iii) optimizar el manejo y disposición adecuado de los sólidos producidos por el tratamiento de efluentes, e iv) implementar una estrategia de inversión orientada al manejo ambiental de los cuerpos receptores, en particular en la Cuenca del Río Matanza-Riachuelo. Luego, se presentaron detalles de las dos plantas de tratamiento en la cuenca: la del Riachuelo con 11 km. de emisario y la de Berazategui con 7,5 km de longitud. Así, se llevó a cabo una primera instancia de socialización de las obras que se analizan en el presente documento.

La relación de la Planta de Berazategui y su emisario con el Plan se da ya que la expansión de los servicios se encuentra fuertemente vinculada a la ejecución y finalización de esas obras estructurales. Estas obras permitirán el desdoblamiento de la actual Cuenca de Saneamiento Cloacal Wilde - Berazategui, en dos cuencas: Capital y Berazategui, flexibilizando el Sistema de Saneamiento en la zona sur del área concesionada. Si bien esta planta

(Berazategui) se encuentra geográficamente fuera de la Cuenca Matanza Riachuelo, beneficiará a la población de la misma, ya que posee una influencia directa al ser uno de los principales componentes que permitirán el desdoblamiento de la actual Cuenca de Saneamiento Wilde – Berazategui.

## **8.2. Socialización del proyecto**

Además de la instancia de consulta mencionada arriba, y en línea con los requisitos de la Política Operacional de Medio Ambiente (OP-703) del BID, se realizó un encuentro de socialización de las intervenciones previstas el Partido de Berazategui, el 11 de mayo de 2017 a las 10hs., en el Centro Cultural "León F. Rigolleau". Los detalles de dicho evento se encuentran en el ANEXO I - Informe de Participación y Consulta.

Las versiones finales de los documentos consultados se encontrarán disponibles en copias impresas en la Planta para su posterior consulta, en horarios de oficina.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AySA (2012). *Estudio de Impacto Ambiental, Emisario subfluvial – Estación de Bombeo, Sistema de Tratamiento por Dilución Berazategui*. Disponible en: [https://www.aysa.com.ar/Media/archivos/487/1\\_EIA159\\_Emisario\\_y\\_EB\\_Berazategui\\_Tomo\\_I.pdf](https://www.aysa.com.ar/Media/archivos/487/1_EIA159_Emisario_y_EB_Berazategui_Tomo_I.pdf)

AySA (2008). *Informe del Taller de presentación preliminar del EIA del proyecto de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Matanza-Riachuelo*.

Balzano & Hourquebie (2015). *Vivir en los bordes. La Vida en Ocho Barrios, Villas o Asentamientos del Conurbano Bonaerense*. Universidad Católica Argentina, Observatorio de la Deuda Social Argentina. Disponible en: [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Vivir\\_en\\_los\\_bordes\\_AnexoEstadisticoFinal-14-03-161.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Vivir_en_los_bordes_AnexoEstadisticoFinal-14-03-161.pdf)

Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (2012). Resolución 115/2012. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197896/norma.htm>

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (S/F). *Definiciones Básicas para la Producción de Estadísticas Educativas*. Disponible en: [http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T07\\_Docu4\\_Definicionesbasicasparalaproduccion\\_DiNIEC\\_E.pdf](http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T07_Docu4_Definicionesbasicasparalaproduccion_DiNIEC_E.pdf)

Municipalidad de Berazategui (2017). Partido de Berazategui, el Municipio. Disponible en: <http://www.berazategui.gov.ar/laciudad>

Palazzo, Daniel (2013). Expansión urbana en municipios de la provincia de Buenos Aires: avances del proceso y vínculos con las políticas territoriales. Disponible en: <http://www.mundourbano.unq.edu.ar/index.php/ano-2013/75-numero-41/243-expansion>

TECHO (2016). *Relevamiento de Asentamientos Informales*. Disponible en: <http://relevamiento.techo.org.ar/>

UNICEF (2010). *La Educación en Cifras. Indicadores seleccionados para la caracterización del sistema educativo de la Provincia de Buenos Aires*. Disponible en: [https://www.unicef.org/argentina/spanish/buenos\\_aires.pdf](https://www.unicef.org/argentina/spanish/buenos_aires.pdf)

Vidal-Koppmann (2007). *La Expansión de la Periferia Metropolitana de Buenos Aires: "Villas Miseria" y "Countries"*. En: Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Universidad de Barcelona, Vol. XI, núm. 245 (42).

Wainstein, Gerscovich, *et al.* (2008). *Crecimiento de la Región Metropolitana de Buenos Aires, Impacto de las Nuevas Formas urbanas en el Territorio*. Coloquio de Transformaciones Territoriales, Universidade Federal do Parana. Disponible en: [http://www.augm-cadr.org.ar/archivos/7mo-coloquio/mesa\\_1/20080229.pdf](http://www.augm-cadr.org.ar/archivos/7mo-coloquio/mesa_1/20080229.pdf)

#### Sitios web consultados:

- Atlas de Buenos Aires: <http://www.atlasdebuenosaires.gov.ar>
- Dirección de Estadísticas e Información de la Salud: <http://deis.msal.gov.ar>
- Dirección Provincial de Estadística, Ministerio de Economía: <http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/>
- Dirección Provincial de Información y Estadística: <http://servicios2.abc.gov.ar>
- Instituto Geográfico Nacional: <http://www.ign.gob.ar/>
- INDEC: <http://www.indec.gob.ar/>
- Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación: <https://www.mininterior.gov.ar/>
- Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires: <http://www.ms.gba.gov.ar/wp-content/uploads/2013/04/guia-establecimientos.pdf>
- Observatorio del Conurbano, Universidad Nacional General Sarmiento: <http://observatorioconurbano.unqs.edu.ar>
- Observatorio Metropolitano: <http://www.observatorioamba.org>
- Ruta 0: [www.ruta0.com](http://www.ruta0.com)
- URBASIG: [www.urbasig.minfra.gba.gov.ar/urbasig/](http://www.urbasig.minfra.gba.gov.ar/urbasig/)

## ANEXO I - Informe de Participación y Consulta

### Objetivo de la convocatoria

Tal como se adelantó en el cuerpo del presente AAS, el BID establece en su Política Operacional de Medio Ambiente (OP-703) que las operaciones de Categoría “B”, tales como el Programa en cuestión, deberán desarrollar instancias de consultas con las partes “afectadas”<sup>15</sup>, por lo menos una vez, y preferentemente durante la preparación o revisión del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS). También se menciona la posibilidad de llevar a cabo consultas con otras partes “interesadas”<sup>16</sup> para permitir un rango más amplio de experiencias y perspectivas.

Cuando el BID habla de “consultas” se refiere a un diálogo constructivo entre las partes afectadas y el proponente de los proyectos, en el cual cada participante escucha las opiniones, intereses, expectativas y propuestas de los demás. Se hace especial énfasis en que se trate de una consulta significativa, de la cual emerjan acciones concretas que tomen en cuenta las inquietudes e intereses de las demás partes. La política también indica que las Evaluaciones de Impacto Ambiental y Social (EIAS) u otros análisis relevantes, se deberán dar a conocer al público de forma consistente con la Política de Disponibilidad de Información (OP-102) del Banco.

Por todo lo expuesto, se llevó a cabo un encuentro de socialización de las intervenciones previstas el Partido de Berazategui, el 11 de mayo de 2017 a las 10hs., en el Centro Cultural "León F. Rigolleau". Luego de la presentación de las obras se contestaron preguntas e inquietudes, las cuales serán analizadas en el presente informe.

### Horario y sede del evento

A partir de las gestiones con el Municipio se definió que el lugar más adecuado para desarrollar el evento de socialización fuera Centro Cultural "León F. Rigolleau" (Calle 15 5675, Berazategui). Se decidió llevarlo a cabo un martes a las 10hs., horario que si bien podría limitar la participación de trabajadores al tratarse de un día y horario laborable, resulta más conveniente para la participación de mujeres (dado que los niños/as se encuentran en horario escolar); y por lo tanto fue la opción que se priorizó.

---

<sup>15</sup> Partes afectadas: son individuos, grupos de individuos o comunidades que puedan ser impactadas directamente por una operación financiada por el Banco. Estos impactos pueden ser positivos o negativos. Las partes afectadas podrán designar representantes como parte del proceso de consulta.

<sup>16</sup> Partes interesadas: Son individuos o grupos que han expresado apoyo o preocupación en relación a operaciones financiadas por el Banco, ya sean propuestas o existentes.

El Centro Cultural se encuentra a unas 11 cuadras del Peaje de Berazategui, sobre la Calle 14 (misma calle donde se encuentra la Planta del Bicentenario). Por este motivo, resulta de fácil acceso, particularmente para los vecinos de las urbanizaciones más próximas a la Planta. En este sentido, cabe reiterar que dichas urbanizaciones se encuentran a una distancia de aproximadamente 2 km de la Planta.



Figura 1. Localización del Centro Cultural "León F. Rigolleau", Berazategui

Se prestó particular atención en optar por un espacio que contara con accesibilidad, para permitir la participación de adultos mayores o personas con algún tipo de discapacidad. Así, el ingreso al Centro Cultural cuenta con una rampa, lo mismo que el salón donde se desarrolló la presentación.



Figura 2. Rampas en el salón y en el ingreso del Centro Cultural

### Destinatarios

La convocatoria se llevó a cabo con una semana de anticipación al evento y se realizó con apoyo del Municipio de Berazategui. En este sentido, AySA hizo una propuesta de actores a convocar (sobre la información del mapeo de actores realizado durante la elaboración de la Línea de Base Social) y el Municipio la validó, incorporando otras personas o instituciones que podrían encontrarse interesadas en conocer el proyecto. El listado final de actores a convocar fue el siguiente:

- Vecinos (en general, no pertenecientes a organizaciones barriales particulares)
- Sociedad de Fomento Buenaventura
- Sociedad de fomento Barrio 9 de Julio
- Club Hípico Berazategui
- Parroquia Sagrada Familia
- Iglesia de Dios Voz en el desierto
- Municipalidad de Berazategui- Secretaría de Obras Públicas
- Municipalidad de Berazategui- Secretaría de Servicios Sanitarios
- Municipalidad de Berazategui- Secretaría de Desarrollo Ambiental

- Municipalidad de Berazategui- Subsecretaría de Tránsito
- Depósito Fiscal Berazategui

La mayor parte de los actores fueron convocados a través de cartas de invitación y algunos otros, que no pudieron ser contactados de esta manera, por correo electrónico (ver acuses de recibo en el Apéndice 1). Las planillas de asistencia (ver copias en el Apéndice 2) indican la participación de 34 personas, de las cuales se destaca la asistencia de:

- Sociedades de Fomento (las cuales nuclean a los vecinos de Berazategui)
- Vecinos que asistieron por cuenta propia
- Representantes de la Municipalidad

Vecinos (no organizados)	Asociaciones barriales	Organismos municipales	Otros	TOTAL
7	9	17	1	34
21%	26%	50%	3%	100%

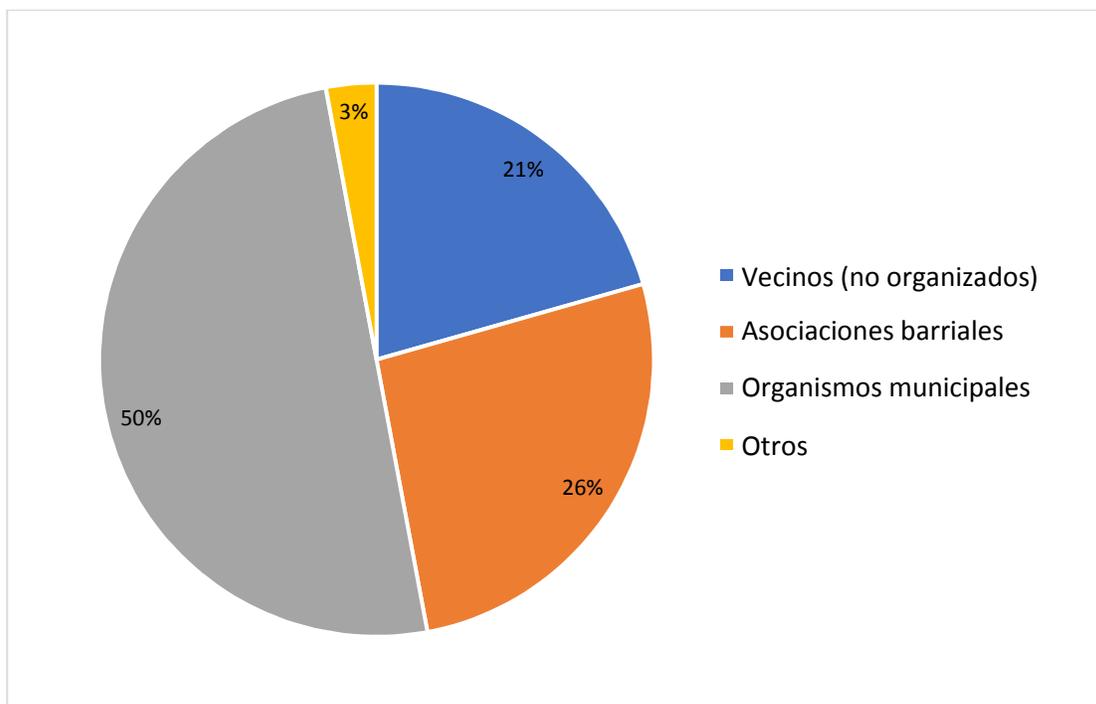


Figura 3: Principales categorías de participantes al evento de socialización

## Dinámica del evento

La presentación del proyecto tuvo una duración de una hora y estuvo a cargo de las Direcciones de Medio Ambiente y de Relaciones Institucionales de AySA, en coordinación con la Municipalidad de Berazategui. La Directora de Medio Ambiente de AySA, Arq. Mariana Carriquiriborde, fue la responsable de llevar a cabo la exposición, en la cual se trataron los siguientes temas:

- Presentación de AySA y los servicios que presta
- Antecedentes del proyecto del Emisario Subfluvial
- Plan Director de Saneamiento Cloacal y sus beneficios
- Explicación sobre las particularidades de la obra y beneficios
- Impactos ambientales y sociales asociados a la obra
- Medidas previstas en el Plan de Gestión Ambiental y Social
- Mecanismo de gestión de inquietudes y reclamos

Para el desarrollo de la exposición de AySA se utilizaron diapositivas, las cuales se pueden encontrar en el Apéndice 3. Luego de la presentación se brindó un espacio para preguntas, las cuales se abordarán más abajo en el presente documento.

Al comienzo del encuentro también se entregaron fichas para que los participantes pudieran escribir aquellas inquietudes que, por motivos de tiempo o por alguna reserva de quien realizó la consulta, no hayan sido tratadas a lo largo del evento. Dichas consultas fueron contestadas por email, en un plazo que no superó los 3 días desde que fue realizado el evento de socialización. Las fichas se presentan en este informe junto a las respuestas que se brindaron.

Durante el evento, se contó con cartelería de AySA y del Municipio, lo cual dio cuenta de que el mismo fue coordinado entre ambas instituciones. Asimismo, durante el registro de asistencia, se brindó folletería institucional de AySA (ver Apéndice 5).

Más allá de esta instancia de socialización, la versión final del presente Análisis Ambiental y Social se encontrará disponible en la página web de AySA ([www.aysa.com.ar](http://www.aysa.com.ar)) y en copias impresas en la Planta para su posterior consulta, en horarios de oficina.

## Consultas

A continuación se presentan las consultas que se realizaron a lo largo del evento y las respuestas que se dieron.

Transcripción de consultas e inquietudes	Respuesta/s
<p><i>“¿Cuál será la duración de las obras?”</i></p>	<p>El Director General de política y control ambiental, Miguel Ángel Dip, presente entre la audiencia, contestó que la obra tendrá una duración aproximada de 4 años.</p>
<p><i>“En cuanto a las alarmas que dijiste que existen de seguridad [en el río, para que no se realicen actividades en la zona de vuelco]... últimamente se está utilizando mucho el río porque se inauguró el acceso a Hudson, y si bien está prohibido bañarse, la gente se baña igual, hace actividades náuticas con kayak y todo eso... ¿cómo va a ser la alarma en caso de...? O sea, ustedes avisan a la planta... ¿pero al resto?”</i></p>	<p>La Directora de Medio Ambiente contestó que los vecinos pueden informar acerca de los sitios en donde se deberían encontrar las alarmas y cómo sería la comunicación de las mismas.</p> <p>Este tema se encuentra previsto en el punto 7.2 del Estudio de Impacto Ambiental del Emisario Subfluvial y Estación de Bombeo de Salida (2012).</p>
<p><i>“Hay una foto de una tunelera que están ubicando... ¿esa va a estar en el río?”</i></p>	<p>La Directora contestó que ello será definido por la empresa contratista.</p>
<p><i>“Aparte de lo que usted comentó del sistema de alarmas [la persona se refiere al sistema de alertas]... ¿se podrá colocar algún tipo de balizamiento en el río para evitar [...] que el usuario de la costa entre al río?”</i></p>	<p>La Directora contestó que debe haber un balizamiento en la zona porque lo exige la Prefectura Naval. Sabiendo que existen actividades que se desarrollan en el río, ello resulta aún más importante.</p> <p>Existe una mención específica a este tema en el Plan de Gestión Ambiental y Social del Estudio de Impacto Ambiental del Emisario Subfluvial y Estación de Bombeo de Salida (2012), cuando se indica el método constructivo para el emisario (sección 2.4.2.3). Allí se habla del “balizamiento de la zona de difusión” y se indica que, a partir de las</p>

	<p>reglamentaciones vigentes para el boyado marítimo establecidas por la Asociación Internacional de Señalización Marítima (AISM – IALA en inglés) de aplicación para las vías navegables del Río de la Plata, se estableció una propuesta de señalización que considera un esquema de disposición de señales para discutir en forma preliminar con las autoridades pertinentes (dicho esquema se presenta como Figura 24).</p> <p>De todos modos, la Directora comentó que, si los vecinos consideran que es necesario agregar algún otro tipo de señalización no prevista, pueden solicitarlo a AySA a través de los canales habituales descritos en este AAS.</p>
<p><i>“¿Con respecto al transporte de los caños, eso lo traen por transporte terrestre?”</i></p>	<p>La Directora contestó que, si se hace por tunelera (caños) será por vía terrestre y, si se hace por tunelería (dovelas), existen dos posibilidades: i) se hacen en el mismo predio, ii) se traen de otro lugar (construidas en otro lugar). De todos modos, será necesario que los materiales ingresen al predio por vía terrestre.</p>
<p><i>“¿Todo lo que dijo usted decía ahí [en la presentación]?”</i></p>	<p>La Directora contestó que sí y que la misma se encontrará disponible en el sitio web de AySA. De todos modos, ofreció dársela en el momento.</p>
<p><i>“¿Una vez finalizada la obra, el emisario actual sigue funcionando?”</i></p>	<p>La Directora contestó que el emisario actual se va a dejar en caso de que exista alguna eventualidad en el funcionamiento del emisario nuevo (por ejemplo cuando se deba realizar su mantenimiento).</p>
<p><i>“Ya que hablaron del emisario actual, ¿se va a reparar la pérdida que hay?”</i></p>	<p>La Directora no estaba al tanto y contestó que lo averiguará y le contestará por correo electrónico.<sup>17</sup></p>

<sup>17</sup> Debido a que el interlocutor no dejó datos personales de contacto, no se pudo transmitir el mensaje de que no existe ninguna rotura en el emisario actual, por lo que se deduce que se refería a otro vuelco.

Por su parte, se devolvió solamente una ficha con inquietudes (cuyo original se presenta en el Apéndice 6):

Transcripción de consultas e inquietudes	Respuesta/s
<p><i>“Resolución OPDS 4/12 Aprobación Ambiental. ¿No se revisa después de 5 años de aprobación del Impacto Ambiental?”</i> (Municipalidad de Berazategui)</p>	<p>Se solicitó a OPDS la prórroga de la vigencia de la resolución que aprueba el Estudio de Impacto Ambiental conjuntamente con la actualización del Pasivo Ambiental y Metodologías constructivas, para incorporar al expediente.</p> <p>Esta prórroga debe estar concedida antes de la fecha de inicio de las obras.</p> <p><i>Respuesta enviada por mail el 18/05/17 (Ver apéndice 7)</i></p>

### Apéndice 1 – Acuses de Recibo

#### ACUSE DE RECIBO

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Depósito Fiscal Berazategui

Dirección: [Redacted]  
Contacto: [Redacted]

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Depósito Fiscal Berazategui

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~Sociedad Anónima General Atenciones~~ ubicada en la calle N° 10 y 108, **15. 12. 5675** **CENTRO CULTURAL RIGOLDAN**

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar.
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto.
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales.
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia.
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados.
6. Principales medidas de gestión.
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido por:

Firma: [Redacted]

Aclarac: [Redacted]

DNI: [Redacted]

ACUSE DE RECIBO

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Sociedad de fomento Buenaventura

Dirección: [Redacted]

Contacto: [Redacted]

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Sociedad de fomento Buenaventura

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~asociación de fomento Buenaventura~~ ubicada en la calle N° ~~44 y 489~~ **15 02 5675** **CENTRO CULTURAL RIGOLEAU**

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido por:

Firma: [Redacted]

Aclaración: [Redacted]

DNI: [Redacted]

ACUSE DE RECIBO

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Iglesia de Dios Voz en el desierto

Dirección: [Redacted]

Contacto: [Redacted]

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Iglesia de Dios Voz en el desierto

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~Sociedad de Fomento General Magasin~~ ubicada en la calle N° ~~1531~~ <sup>15 N° 5675</sup> CENTRO WOTNEAL BIGOLLEAU

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido por: [Signature]

Firma: [Redacted]

Aclara: [Redacted]

DNI: [Redacted]

COPIA FIEL

ACUSE DE RECIBO

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Pablo Cristaldo-Municipalidad de Berazategui, Subsecretaria de Tránsito

Dirección:

Contacto:

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Municipalidad de Berazategui  
Subsecretaria de Tránsito  
Sr. Pablo Cristaldo

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~sociedad de fomento General Morzani~~ ubicada en la calle N° ~~4255~~ 15 N° 5675 CENTRO CULTURAL RIGGLEAU

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibí: [Redacted]

Firma: [Redacted]

Aclaro: [Redacted]

DNI: [Redacted]



ACUSE DE RECIBO

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Oscar Deyna-Municipalidad de Berazategui, Secretaría de Desarrollo Ambiental

Dirección: [Redacted]

Aires

Contacto: [Redacted]

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Municipalidad de Berazategui  
Secretaría de Desarrollo Ambiental  
Sr. Oscar Deyna

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~sociedad de fomento General Mosconi~~ ubicada en la calle N° ~~1448~~ *15 N° 5675* *PARTIDO CULTURAL BERAZATEGUI*

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido: [Redacted]

Firma: [Redacted]

Aclarar: [Redacted]

DNI: [Redacted]

**ACUSE DE RECIBO**

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Ricardo Giuglio-Municipalidad de Berazategui, Secretaria de Servicios Sanitarios

Dirección: [Redacted]  
Aires  
Contacto: [Redacted]

NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Municipalidad de Berazategui  
Secretaría de Servicios Sanitarios  
Sr. Ricardo Giuglio

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~secretaría de servicios sanitarios~~ ubicada en la calle N° ~~100 y 1000~~ **15 N° 3275** **LIGOLEAO, CENTRO CULTURAL**

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido [Redacted]

Firma: [Redacted]

Aclaració [Redacted]

DNI: [Redacted]



**ACUSE DE RECIBO**

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Carlos Balor-Municipalidad de Berazategui, Secretaría de Obras Públicas

Dirección: [Redacted]

Buenos Aires [Redacted]

Contacto: [Redacted]

**NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:**

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017.

Municipalidad de Berazategui  
Secretaría de Obras Públicas  
Sr. Carlos Balor

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la ~~sociedad de fomento General Mosconi~~ ubicada en la calle N° 15 y 150. **CENTRO CULTURAL BERAZATEGUI**

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido [Redacted]

Firma: [Redacted]

Aclaración: [Redacted]

DNI: [Redacted]

**ACUSE DE RECIBO**

Jornada Difusión

Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui.

Destinatario: Parroquia Sagrada Familia

Dirección: [Redacted]  
Contacto: 4 [Redacted]

**NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN:**

Buenos Aires, 05 de mayo de 2017

Parroquia Sagrada Familia

Nos ponemos en contacto con Ud. a fin de notificarlo e invitarlo a participar de la reunión para dar a conocer el Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" en el Partido de Berazategui, la cual se llevará a cabo el día 11 de Mayo, a las 10 hs, en la sociedad de fomento General Mosconi, ubicada en la calle N° 14 y 163.

Durante dicho encuentro, se tratarán los siguientes temas:

1. Detalles del Proyecto "Ejecución del Emisario Berazategui y Obras Asociadas" y principales intervenciones (obras) a realizar,
2. Beneficios asociados a la operación del Proyecto,
3. Partes involucradas y responsabilidades institucionales,
4. Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia,
5. Principales impactos ambientales y sociales identificados,
6. Principales medidas de gestión,
7. Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

Lo saluda atentamente,

Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)

Recibido por:

Firma: [Redacted]

Aclaració: [Redacted]

DNI: [Redacted]

**Apéndice 2 – Planillas de Asistencia**

**EMISARIO BERAZATEGUI Y OBRAS ASOCIADAS**  
**JORANDA DE DIFUSION**  
 Partido de Berazategui- 11 de Mayo de 2017



Nombre y Apellido	Institución	Mail de contacto
CRISTIAN ARIEL TIRANTO	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SANEAMIENTO	
Karina Benedetti	DIRECCIÓN SECC SANITARIO	
Sandra Benoit	DIRECCION TOR SECC SANIT	
Marta Barabara	SOLDA DE PONTONAS	
Ricardo Eduardo	Socia, A.S.O., C.A.P	
Romiso Vireta	ONG MUNICIPALINO	
Florencia Espinosa	Municipalidad Berazategui	
CAMPANA ESCOLAR	AYSA	

**EMISARIO BERAZATEGUI Y OBRAS ASOCIADAS**  
**JORANDA DE DIFUSION**  
 Partido de Berazategui- 11 de Mayo de 2017



Nombre y Apellido	Institución	Mail de contacto
Ricardo Bain	Vecinos	
OSCAR ALVARO CALZETTO	MISION JEJUNES - ASOC. LA DESB.	
Lorenzo Vaz	Municipalidad Berazategui	
Mariano Benadossa	Municipalidad Berazategui	
Victor Hugo Mesa	Municipalidad Berazategui	
Werner Villalobos	Municipalidad Berazategui	
Cortez Daniel.	Medio Ambiente.	
Garat, Sara Elisabet	Medio Ambiente.	
Fernandez RUTH	Vecinos	
LOPEZ MARIA ROSA	PRESIDENTE DE COOP	
Carretero Gabriela Jenoveida	Vecinos y Coop. 15.	
Alcainza MARINA LUISA	COOP. No. 65	
Federman Esterina	COOP. 165	

**EMISARIO BERAZATEGUI Y OBRAS ASOCIADAS**  
**JORANDA DE DIFUSION**  
 Partido de Berazategui- 11 de Mayo de 2017



Nombre y Apellido	Institución	Mail de contacto
Goulgen Caracina		
Claudia Rosaloks	VENOS	
MARISA PEREYRA	DIRECCION TECNICA SANEAMIENTO	
TIZIANO POBLETE	Sociedad de Fomento	
Lilaf Condolezzi	DIRECCION SERVICIO SANEAMIENTO	
Pena Giulio	Sergio	
Monte - SERGIO	Municipalidad de Berazategui	
Victoria Tymaszuk	Municipalidad de Berazategui	
Giulio Ricardo Duran	OP. BARRIO LA INSE OPERATIVO	
HERNAN LEGUIZAMON	Secretaria Seguida	
Mateo Quellas	Mun. Berazategui	
Dora I. Reina		

### Apéndice 3 – Presentación del proyecto



## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Antecedentes

- ➡ 1993: Compromiso de Aguas Argentinas para la construcción de la planta de tratamiento
- ➡ 1997: Extensión de los plazos de la obra para 2018
- ➡ 2004: Fallo de la Corte Suprema de la Prov. de Bs. As. obligando a Aguas Argentinas a construir la planta antes del 2008 (sólo se inició en 2004 la obra civil de edificios de apoyo)
- ➡ 2006: Creación de AySA, S.A.
- ➡ 2007: Plan Director de AySA, S.A. aprobado por autoridades de aplicación (licitación Planta)
- ➡ 2008: Sentencia Causa Mendoza. Creación de Acumar
- ➡ 2008/09: Convergencia Plan Director de AySA con Plan de Saneamiento Integral del Riachuelo

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Plan Director de AySA - Saneamiento Cloacal



## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Antecedentes

- ➡ 1993: Compromiso de Aguas Argentinas para la construcción de la planta de tratamiento
- ➡ 1997: Extensión de los plazos de la obra para 2018
- ➡ 2004: Fallo de la Corte Suprema de la Prov. de Bs. As. obligando a Aguas Argentinas a construir la planta antes del 2008 (sólo se inició en 2004 la obra civil de edificios de apoyo)
- ➡ 2008: Creación de AySA, S.A.
- ➡ 2007: Plan Director de AySA, S.A. aprobado por autoridades de aplicación (licitación Planta)
- ➡ 2008: Sentencia Causa Mendoza. Creación de Acumar
- ➡ 2008 /09: Convergencia Plan Director de AySA con Plan de Saneamiento Integral del Riachuelo
- ➡ 2012: Comienzo de las obras de la Planta en el mes de Enero
- ➡ 2014: Inauguración de la Planta en el mes de Mayo
- ➡ 2014 /15/16: Proceso licitatorio del Emisario y Estación de Bombeo



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Beneficios del Plan Director – Cuenca Wilde Berazategui

- La importancia de estas obras radica en permitir el desdoblamiento de la actual Cuenca de Saneamiento Cloacal Wilde - Berazategui, en dos cuencas, flexibilizando el Sistema de Saneamiento en la zona sur
- Incorporación de nuevos usuarios a la Cuenca de la Planta Berazategui.
- La expansión de las redes disminuirá las descargas de efluentes cloacales a arroyos y al acuífero superior, en las zonas donde actualmente no hay servicio.
- La Cuenca Berazategui prevé el funcionamiento de un vaciadero para camiones atmosféricos que dispongan efluentes cloacales.



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación



## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Beneficios del proyecto

- El nuevo emisario de 7,5 km de largo permitirá alejar el punto de vuelco de la costa y gracias a su sistema de dispersión lograr una adecuada mezcla que sea asimilada fácilmente el cuerpo receptor.
- Definición y señalización del área de mezcla/exclusión
- Minimización del aporte de grasas y material en suspensión
- Mejora parcial del aspecto de las aguas de la costa y paulatina mejora de la calidad de las mismas
- Esta mejora se potenciará con el saneamiento de los arroyos que descargan en la costa, una vez que se controlen los vuelcos contaminantes a estos cauces.

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Proyecto – Aprobaciones

#### Aprobación técnica:

- Plan Director aprobado por APLA

#### Aprobación Ambiental:

- EIA aprobado por OPDS Res. 04/12

#### Situación actual

- En proceso licitatorio Internacional
- Tramitación del Financiamiento
  - Gobierno Nacional
  - BID: AR – L 1257



## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Socialización del Proyecto de ejecución

#### Por qué hacer este Taller de difusión?

- Informar a la comunidad que eventualmente sea afectada por las obras sobre los impactos que puedan producirse durante la etapa constructiva
- Recoger los aportes de los vecinos para ampliar los alcances del Plan de Gestión Ambiental a implementar durante las obras y la operación del emisario
- Establecer los canales de comunicación entre los vecinos de Berazategui, AySA y el Municipio.

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

La construcción del Emisario podrá ejecutarse por tunelería o excavación.  
El conducto de 4.400 mm se instalará a una profundidad (tapada) variable entre 12 y 16 m.

### Tareas que se ejecutarán durante la etapa constructiva

- ❖ Instalación y operación del obrador
- ❖ Aumento del tránsito en el entorno de la Planta
- ❖ Tunelería:
  - Instalación y mantenimiento de la señalización en el río
- ❖ Excavación:
  - Refulado y disposición de sedimentos
  - Movimiento de equipamiento, maquinaria y pontones en el río
  - Tareas de construcción y protección de la obra sobre la costa y lecho del río



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

### Identificación de principales impactos ambientales. Etapa constructiva

- ❖ Obrador: ruidos, olores, posibles derrames o lixiviados de insumos o residuos
- ❖ Aumento de ruidos y emisión de gases de combustión por aumento de tránsito de camiones en la Av. 14.
- ❖ Interferencia con actividades en el río sobre el área de obras
- ❖ Resuspensión de sedimentos, generación de turbiedad
- ❖ Afectación de la seguridad en el río por movimiento de equipamiento, maquinaria y pontones en el río



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

#### Plan de Gestión Ambiental durante las obras

Antes de iniciar las obras se actualiza la línea de base ambiental mediante mediciones de los aspectos ambientales:

- Calidad del agua del Río de la Plata
- Relevamiento de biota
- Calidad del sedimento
- Identificación de interferencias
- Relevamiento de tránsito sobre la av. de acceso



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

#### Plan de Gestión Ambiental durante las obras

Durante las obras:

- Monitoreo de calidad del agua del Río de la Plata
  - Turbiedad
  - Metales pesados
- Relevamiento de biota
- Verificación de la señalización en el río
- Señalamiento de movimiento de camiones en acceso a planta y a AU1
- Control de olores y ruidos en obrador, y tareas en tierra
- Acondicionamiento de sitios de acopio de materiales e insumos
- Disposición correcta de residuos



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

#### Tareas que se ejecutarán durante la etapa constructiva

##### Etapa operativa

- ❖ Funcionamiento del emisario (difusión)
- ❖ Presencia de instalaciones en el lecho del río
- ❖ Presencia de señalamiento en el perímetro del área de mezcla
- ❖ Tareas de monitoreo de calidad del agua en área de mezcla y su entorno
- ❖ Tareas de mantenimiento



## Análisis Ambiental y Social Ejecución del Emisario Subfluvial Berazategui

### Estudio de Impacto Ambiental

#### Plan de Gestión Ambiental durante la etapa operativa

##### Durante la operación:

- Señalización del área de exclusión
- Monitoreo de calidad del agua en área de difusión y entorno
- Relevamiento de biota
- Plan de contingencias



## Análisis Ambiental y Social Sistema de Saneamiento Las Catonas

### Relación con la comunidad

#### Procedimiento de reclamos

- Teléfonos de contacto:

At. Técnica: 0800-321-2482  
365 días / 24 hs.

- Vías de comunicación con AySA:



[eambientales@aysa.com.ar](mailto:eambientales@aysa.com.ar)



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

**Muchas gracias por su atención**



Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Presidencia de la Nación

### Apéndice 4 – Registro fotográfico



Figura 4. Recepción de café, jugo y medialunas



Figura 5. Folletería institucional y planillas de inscripción



Figura 6. Banner de la Municipalidad



Figura 7. Asistentes registrándose al ingreso



Figura 8. Directora de Medio Ambiente, Arq. Mariana Carrquiriborde, presentando el Proyecto



Figura 9. Asistentes

**Apéndice 5 – Folletos institucionales**

**Sistema Riachuelo**

El Sistema Riachuelo es una gran obra de infraestructura, que nos permitirá dar una solución integral a los problemas en la capacidad de transporte de los colectores cloacales, mejorando el calidad del servicio que damos con el suministro de AGUA, a corto y largo plazo y a futuro la expansión del servicio con el crecimiento del crecimiento urbano.

Las obras que conforman el sistema, tendrán gran impacto en la sustentabilidad de los usuarios, lo que se traducirá en un beneficio concreto en términos de salud pública y medioambiente para toda la zona.

- UNA VEZ EN FUNCIONAMIENTO BENEFICIA A **4.300.000** HABITANTES
- LA OBRERA TIENE UN PLAZO PROMEDIO DE **5 AÑOS**
- PODRÁ CREAR UN MÁX DE **3.000** PUESTOS DE TRABAJO

**Descripción de las obras**

El sistema en su totalidad será integrado por colectores, una planta de tratamiento, estaciones elevadoras y de bombeo, un sistema de difusión.

**COLECTOR MARCON UGUEREA**

Tramitación de expediente administrativo y licitación de obra de 2010 en el marco de la Ley de Obras Públicas y de los Regímenes de Contratación Administrativa de Bienes del Estado, el contrato se adjudicó a la empresa UGUEREA S.A. y se comenzó a ejecutar el día 15 de Agosto de 2011. Este contrato de obra tiene un presupuesto de 1.600 millones.

El presupuesto de este contrato es de 1.600 millones y se ejecutará entre el 15 de Agosto de 2011 y el 31 de Agosto de 2013.

<b>PRIMERA TRAMITA</b>	CONSTRUCCIÓN TOTAL DEL TUNEL	<b>1.600</b> millones
	QUANTIDAD DE TUNEL	300 metros
<b>SEGUNDA TRAMITA</b>	CONSTRUCCIÓN TOTAL DEL TUNEL	<b>9.500</b> millones
	QUANTIDAD DE TUNEL	3.200 metros

**RECOLECTOR BAJA COSTANERA**

Tramitación de expediente de Obra Pública de 2010 en el marco de la Ley de Obras Públicas y de los Regímenes de Contratación Administrativa de Bienes del Estado, el contrato se adjudicó a la empresa BAJA COSTANERA S.A. y se comenzó a ejecutar el día 15 de Agosto de 2011. Este contrato de obra tiene un presupuesto de 5.200 millones.

<b>CONSTRUCCIÓN TOTAL DEL TUNEL</b>	<b>5.200</b> millones
-------------------------------------	-----------------------

El presupuesto de este contrato es de 5.200 millones y se ejecutará entre el 15 de Agosto de 2011 y el 31 de Agosto de 2013.



Figura 10. Folletos institucionales del Sistema Riachuelo en donde se incluye el Emisario Berazategui

**Apéndice 6 – Fichas de consulta**

 **EMISARIO BERAZATEGUI Y OBRAS ASOCIADAS**  
**JORANDA DE DIFUSION**  
Partido de Berazategui - 11 de Mayo de 2017

Nombre y Apellido: Victoria Tymoszczuk

Institución: Municipalidad de Berazategui

Mail de contacto: [REDACTED]

Consulta o pregunta: Resolución OTSS d/19 aprobación Ambiental. No se revisa des pues de 3 años de la aprobación del Estudio Ambiental?

## Apéndice 7 – Respuestas a las fichas de consulta



Para:

cc:

cco:

Asunto:

[Redacted recipient information]

Matias QUINTANA/AR/AYSA, Santiago OJEDA/AR/AYSA,  
TALLER DE DIFUSIÓN PROYECTO DE EJECUCIÓN DEL EMISARIO SUBFLUVIAL  
BERAZATEGUI 11/5/17  
Respuesta a su consulta.

Estimada Victoria Tymoszczuk:

Atento a su consulta realizada e marco del Taller de Difusión de referencia:

Resolución OPDS 04/12 aprobación ambiental. ¿No se revisa después de 5 años de la aprobación del Impacto Ambiental?

Le hacemos saber que:

**Se solicitó a OPDS la prórroga de la vigencia de la resolución que aprueba el Estudio de Impacto Ambiental conjuntamente con la actualización del Pasivo Ambiental y Metodologías constructivas , para incorporar al expediente .  
Esta prórroga debe estar concedida antes de la fecha de inicio de las obras .**

Atte.

Arq. Mariana Carriquirborde  
Dirección de Medio Ambiente  
Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

# **ARGENTINA**

**Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la  
Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense (AR-X1013)  
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO**

## **PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE LA HERRAMIENTA DIGITAL DE MONITOREO SOCIAL**

**Julio 2017**

**Dirección de Medio Ambiente,  
Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)**

## **CONTENIDOS**

INTRODUCCIÓN .....	10
1. ANTECEDENTES.....	11
2. HERRAMIENTA DIGITAL DE MONITOREO SOCIAL.....	12
2.1 Objetivo y particularidades.....	12
2.2 Beneficios.....	13
3. PROPUESTA DE INVITACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y DE FORMULARIO.....	13
4. PRÓXIMOS PASOS .....	24
5. REFERENCIAS .....	25

## **INTRODUCCIÓN**

El Gobierno de la República Argentina, por intermedio de la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) financiación para el Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense (AR-X1013), que incluye entre sus actividades el Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbado Bonaerense y el Emisario para Aguas Residuales de Berazategui (AR-L1257).

El Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbano Bonaerense (AR-L1257) incluye la ampliación de la Planta de Tratamiento de Las Catonas y el desarrollo de redes de saneamiento en las Partidos de Moreno y San Miguel. El Emisario de Berazategui (AR-L1259) se construirá junto a la planta depuradora pre-existente, con una longitud de total 7,5 kilómetros que verterá las aguas residuales pre-tratadas en el Río de la Plata.

El objetivo final del programa es ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua y cloaca en los Partidos del segundo y tercer cordón del área metropolitana del Conurbano Bonaerense. El programa financiaría obras de agua potable, cloaca y tratamiento de aguas residuales para lograr este propósito.

En este marco, se desarrolló una consultoría en estrecha relación con los equipos de la Dirección de Medio Ambiente de AySA y el BID, para la redacción de los documentos requeridos con el objeto de asegurar que la operación AR-L1257 cumpla con las Salvaguardias Sociales del BID. Asimismo, se solicitó apoyo en el diseño y desarrollo de una herramienta digital de monitoreo social que permitiera a la comunidad brindar su opinión a lo largo de todo el ciclo de proyecto, así como realizar un seguimiento de los reclamos e inquietudes más usuales.

## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Sistemas Comerciales de AySA, sector de Aseguramiento de la Calidad, posee actualmente una herramienta automatizada para la creación, administración y consolidación de resultados, similar a la que se necesita para la presente propuesta. Hoy en día se aplica este servicio a clientes internos de la empresa y se utiliza la Aplicación Limesurvey<sup>1</sup>.

- Actualmente, la herramienta permite:
- Posibilidad de elegir entre 20 diferentes tipos de preguntas
- Integración de imágenes en una encuesta.
- Creación de versión imprimible de la encuesta.
- Posibilidad de fijar condiciones para las preguntas dependiendo de respuestas anteriores (ramificación de la encuesta).
- Conjuntos de respuestas re-usables y editables.
- Preguntas importables prefabricadas.
- Encuestas anónimas y no anónimas.
- Envío de invitaciones, recordatorios, hipervínculos y tokens por email.
- Cierre automático de la encuesta en la fecha definida.
- Funciones mejoradas de importación y exportación a texto, CSV, PDF, SPSS y formato MS Excel (lo cual facilita el manejo de las bases de datos).

Cabe mencionar que, dadas las características particulares de esta propuesta, la Gerencia de Sistemas Comerciales debe definir los pasos a seguir para evitar vulnerabilidades sobre los sitios de AySA (con participación de las áreas de Seguridad Informática, Servicios Web, Soporte Técnico NT). Por otro lado, se debe considerar el tema de la imagen corporativa (con participación de las áreas de Comunicación Digital y Control de Automatismos).

---

<sup>1</sup> <https://www.limesurvey.org/>

## **2. HERRAMIENTA DIGITAL DE MONITOREO SOCIAL**

### **2.1 Objetivo y particularidades**

El objetivo del desarrollo de la herramienta digital de monitoreo social consiste en generar un instrumento que facilite el seguimiento y monitoreo participativo de todo el ciclo del proyecto por parte de la comunidad. La herramienta permitirá relevar periódicamente la opinión de la población sobre el proyecto, durante las etapas pre-constructiva, constructiva y operativa, e identificar adecuadamente los impactos adversos que pudieran existir. Asimismo, consiste en una oportunidad para identificar reclamos e inquietudes usuales asociados al proyecto.

La población objetivo se encontrará conformada por: i) aquellas personas que hayan sido identificadas como partes afectadas o interesadas durante la línea de base (a través de emails institucionales); ii) aquellas que efectivamente participen de las instancias de socialización llevadas a cabo en las áreas de intervención de los proyectos, y iii) todas las personas que se encuentren interesadas en el proyecto (las cuales podrán acceder a la herramienta a través de diferentes vías).

Las personas que ingresen al cuestionario, tanto las que accedan por su cuenta como aquellas que figuren en las bases de datos de AySA (ya sea que hayan sido identificadas como actores clave, hayan participado de los eventos de socialización o sean usuarios identificados por boleta electrónica) recibirán un nuevo link a la encuesta al momento de comenzar una nueva etapa del proyecto (por ejemplo, al iniciar las obras o con su operatividad). Los links serán enviados/podrán ser utilizados una vez para la etapa pre-constructiva. Por su parte, serán enviados cada 3 meses en la etapa constructiva y cada 6 meses (dos veces por año) en la etapa operativa.

El link al cuestionario también se encontrará publicitado en el sitio web de AySA para que cualquier otra persona pueda dar su opinión sobre el proyecto (en este caso deberá elegir el formulario correspondiente al Proyecto que lo convoca). Durante la obra, el link al cuestionario se encontrará explicitado en la señalización del frente de obra.

## **2.2 Beneficios**

La herramienta permitiría sistematizar información relativa a la percepción de las obras y del proyecto por parte de la población, aquellas afectaciones que resultan habituales, el conocimiento y uso del mecanismo de reclamos, el nivel de satisfacción respecto de las respuestas brindadas por AySA, entre otras cuestiones. También se presenta la oportunidad de georeferenciar afectaciones e impactos y de conocer la concentración geográfica de reclamos.

A la vez, si se genera una base de datos robusta, será posible indagar acerca de reclamos que mayoritariamente realizan las mujeres o los hombres, o afectaciones particulares para algún grupo determinado, conociendo las necesidades específicas de diferentes grupos en relación al proyecto.

Del mismo modo, los principales hallazgos y recomendaciones que surjan de la herramienta serán incorporados a los procesos de gestión ambiental y social de AySA, en particular a aquellos relacionados a las actividades de participación y consulta, y a la mejora del mecanismo de reclamos.

## **3. PROPUESTA DE INVITACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y DE FORMULARIO<sup>2</sup>**

El correo electrónico de invitación al llenado del formulario a aquellas personas registradas en las bases de datos de AySA se encontrará encabezado por una breve presentación del proyecto, así como el fin de la encuesta. Dicho mensaje se encontrará firmado por la Directora de Medio Ambiente de AySA.

---

<sup>2</sup> La propuesta podrá sufrir modificaciones a partir del testeo piloto.

[Encabezado con logo de AySA]

Estimado Sr./Sra.:

Tenemos el agrado de contactarlo/a a fin de invitarlo/a a participar de una breve encuesta online. El propósito de la misma consiste en conocer su opinión respecto del Proyecto [completar el nombre del proyecto].

El presente Proyecto [Completar descripción breve, indicando objetivos y beneficios].

Los resultados obtenidos nos permitirán mejorar el seguimiento y transparencia de los procesos asociados a dicho Proyecto. Asimismo, a partir de sus observaciones y comentarios podremos identificar puntos a mejorar durante su ejecución.

Es posible acceder al cuestionario a través del siguiente link: [Completar] (si no puede acceder haciendo click, puede copiar el link y pegarlo en su buscador).

Desde ya, agradecemos su tiempo y dedicación.

Cordialmente,

[Firma]

**Arq. Mariana Carriquiriborde**  
Directora de Medio Ambiente  
AySA SA.

Si la persona fue convocada por email, el sitio direccionará directamente al Proyecto mencionado en el email. Si la persona accede por alguna otra vía, la persona deberá seleccionar manualmente el formulario correspondiente al Proyecto que le interesa. Luego de ello se accede a 3 posibilidades:

- Aún no comenzó la construcción de las obras
- Las obras se encuentran en construcción
- Ha finalizado la construcción de las obras y el proyecto se encuentra en actividad

Resultará fundamental incorporar una llamada en cada una de las opciones que brinde ejemplos. Es decir, en la opción “Ha finalizado la construcción de las obras y el proyecto se encuentra en actividad”, la llamada puede indicar “Ya han terminado las obras de redes y/o de cloacas; ya se



3	<input type="checkbox"/>	Folleto institucional
4	<input type="checkbox"/>	A través de un tercero
5	<input type="checkbox"/>	Otro: (Especificar)

## ETAPA CONSTRUCTIVA

**P.6.** ¿Sabe qué obras está desarrollando AySA en (**COMPLETAR CON PARTIDO Y BARRIO SEGÚN MÓDULO DE DATOS PERSONALES**) y para qué sirven?

1	<input type="checkbox"/>	Si --> <b>PASE A PREG. 7</b>
2	<input type="checkbox"/>	No --> <b>CONTINÚA CON PREG. 9</b>

**P.7.** ¿Cómo se enteró de las obras? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1	<input type="checkbox"/>	Programas de radio, diarios locales/zonales, televisión	--> <b>CONTINÚA CON PREG. 8</b>
2	<input type="checkbox"/>	Empresa constructora (contratista)	
3	<input type="checkbox"/>	AySA	
4	<input type="checkbox"/>	Municipio	
5	<input type="checkbox"/>	A través de un cuestionario que recibí con anterioridad	
6	<input type="checkbox"/>	Otras vías, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	

**P.8.** ¿Cómo accedió a este cuestionario? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1	<input type="checkbox"/>	Página Web de AySA	--> <b>CONTINÚA CON PREG. 9</b>
2	<input type="checkbox"/>	Folleto institucional de AySA	
3	<input type="checkbox"/>	Mail institucional de AySA	
4	<input type="checkbox"/>	A través de un tercero	
5	<input type="checkbox"/>	A través de un cuestionario que recibí con anterioridad	
6	<input type="checkbox"/>	Otras vías, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	

**P.9.** ¿Se ha visto afectado por la construcción de las obras?

1	<input type="checkbox"/>	Si --> <b>PASE A PREG. 10</b>
2	<input type="checkbox"/>	No --> <b>CONTINÚA CON PREG. 11</b>

**P.10.** ¿De qué manera? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1	<input type="checkbox"/>	Ruidos	<b>PASA A 10.1</b>
2	<input type="checkbox"/>	Conflictos con personal de obra	<b>PASA A 10.2</b>
3	<input type="checkbox"/>	Residuos de obra	<b>PASA A 10.3</b>
4	<input type="checkbox"/>	Dificultades para circular con vehículos	<b>PASA A 10.4</b>
5	<input type="checkbox"/>	Restricciones a la circulación peatonal	<b>PASA A 10.5</b>
6	<input type="checkbox"/>	Dificultades para acceder a la vivienda	<b>PASA A 10.6</b>
7	<input type="checkbox"/>	Dificultades para acceder a comercios, instituciones	<b>PASA A 10.7</b>
8	<input type="checkbox"/>	Otras, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	<b>PASA A 10.8</b>

**SI P10=1**

**P.10.1** Mencionó que se vió afectado por ruidos. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.1.1.)

**P.10.1.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

**SI P10=2**

**P.10.2** Mencionó que tuvo conflictos con personal de obra. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.2.1.)

**P.10.2.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

**SI P10=3**

**P.10.3** Mencionó que se vió afectado por los residuos de obra. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.3.1.)

**P.10.3.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

**SI P10=4**

**P.10.4** Mencionó que tuvo dificultades para circular con vehículos. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.4.1.)

**P.10.4.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

SI P10=5

**P.10.5** Mencionó que sufrió restricciones a la circulación peatonal. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.5.1.)

**P.10.5.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

SI P10=6

**P.10.6** Mencionó que tuvo dificultades para acceder a su vivienda. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.6.1.)

**P.10.6.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

SI P10=7

**P.10.7** Mencionó que tuvo dificultades para acceder a comercios/instituciones. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.7.1.)

**P.10.7.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P10 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P11)

SI P10=8

**P.10.8** Mencionó que tuvo otros inconvenientes. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 10.8.1.)

**P.10.8.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A P11)

**P.11.** ¿Conoce los medios de contacto de AySA ?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 12</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>SE BRINDA INFORMACIÓN DE CONTACTO Y LUEGO SIGUE A PREG. 12</b>

**P.12.** ¿Ha realizado algún reclamo?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 13</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE CÓMO REALIZAR UN RECLAMO Y LUEGO SIGUE A PREG. 21</b>

**P.13.** ¿Quién recepcionó su reclamo?

1 <input type="checkbox"/>	AySA	--> <b>PASE A PREG. 14</b>
2 <input type="checkbox"/>	Otro organismo/institución	--> <b>CONTINÚA CON LA PREG. 15</b>

**P.14.** ¿De qué manera?

1 <input type="checkbox"/>	Número telefónico de AySA	--> <b>PASE A PREG. 16</b>
2 <input type="checkbox"/>	A través de mesa de entrada de oficinas de AySA	
3 <input type="checkbox"/>	Por carta	

**P.15.** ¿Qué organismo/institución?

1 <input type="checkbox"/>	Empresa contratista	--> <b>PASE A PREG. 16</b>
2 <input type="checkbox"/>	Municipio	
3 <input type="checkbox"/>	Otros, ¿cuáles? (ABIERTA)	

**P.16.** ¿Desea brindarnos algún detalle del reclamo que realizó? (ABIERTA)

COMPLETAR

**P.17.** ¿Recibió respuesta?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 18</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>CONTINÚA CON LA PREG. 24</b>

**P.18.** ¿Por qué vía? (ABIERTA)

COMPLETAR

**P.19.** ¿Ha sido solucionado?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 20</b>
----------------------------	----	----------------------------

2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>CONTINÚA CON LA PREG. 22</b>
----------------------------	----	-------------------------------------

**P.20.** ¿Ha quedado satisfecho?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 21</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>CONTINÚA CON LA PREG. 23</b>

**P.21.** ¿Tiene alguna sugerencia? (ABIERTA)

COMPLETAR. LUEGO PASA A P.24
------------------------------

**P.22.** ¿Por qué? (ABIERTA) RESPONDE SI P.19=2

COMPLETAR. LUEGO PASA A P.24
------------------------------

**P.23.** ¿Por qué? (ABIERTA) RESPONDE SI P.20=2

COMPLETAR. LUEGO PASA A P.24
------------------------------

**P.24.** ¿Conoce los medios para canalizar inquietudes?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>FIN</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDIOS DE CONTACTO. LUEGO FINALIZA</b>

## ETAPA OPERATIVA

**P.25.** ¿Sabe qué obras está desarrollando AySA en (COMPLETAR CON PARTIDO Y BARRIO SEGÚN MÓDULO DE DATOS PERSONALES) y para qué sirven?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 26</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>CONTINÚA CON PREG. 28</b>

**P.26.** ¿Cómo se enteró de las obras? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1 <input type="checkbox"/>	Programas de radio, diarios locales/zonales, televisión	<b>--&gt; CONTINÚA CON PREG. 27</b>
2 <input type="checkbox"/>	Empresa constructora (contratista)	
3 <input type="checkbox"/>	AySA	
4 <input type="checkbox"/>	Municipio	
5 <input type="checkbox"/>	A través de un cuestionario que recibí con anterioridad	
6 <input type="checkbox"/>	Otras vías, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	

**P.27.** ¿Cómo accedió a este cuestionario? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1 <input type="checkbox"/>	Página Web de AySA	<b>--&gt; CONTINÚA CON PREG. 28</b>
2 <input type="checkbox"/>	Folletos institucionales de AySA	
3 <input type="checkbox"/>	Mail institucional de AySA	
4 <input type="checkbox"/>	A través de un tercero	
5 <input type="checkbox"/>	A través de un cuestionario que recibí con anterioridad	
6 <input type="checkbox"/>	Otras vías, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	

**P.28.** ¿Se ha visto afectado por el funcionamiento del proyecto?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 29</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>CONTINÚA CON PREG. 30</b>

**P.29.** ¿De qué manera? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

1 <input type="checkbox"/>	Ruidos	<b>PASA A 29.1</b>
2 <input type="checkbox"/>	Conflictos con el personal	<b>PASA A 29.2</b>
3 <input type="checkbox"/>	Residuos	<b>PASA A 29.3</b>
4 <input type="checkbox"/>	Dificultades para circular con vehículos	<b>PASA A 29.4</b>
5 <input type="checkbox"/>	Restricciones a la circulación peatonal	<b>PASA A 29.5</b>
6 <input type="checkbox"/>	Otras, ¿cuáles? ( <b>ABIERTA</b> )	<b>PASA A 29.6</b>

**SI P29=1**

**P.29.1** Mencionó que se vió afectado por ruidos. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.1.1.)

**P.29.1.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P29 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P30)

**SI P29=2**

**P.29.2** Mencionó que tuvo conflictos con el personal. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.2.1.)

**P.29.2.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P29 PASA AL ÍTEM SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P30)

**SI P29=3**

**P.29.3** Mencionó que se vió afectado por residuos. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.3.1.)

**P.29.3.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P29 PASA AL ÍTEM

SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P30)

**SI P29=4**

**P.29.4** Mencionó que tuvo dificultades para circular con vehículos. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.4.1.)

**P.29.4.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P29 PASA AL ÍTEM  
SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P30)

**SI P29=5**

**P.29.5** Mencionó que sufrió restricciones a la circulación peatonal. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.5.1.)

**P.29.5.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(SI DIO MÁS DE UNA RESPUESTA EN P29 PASA AL ÍTEM  
SIGUIENTE. SI SÓLO DIO UNA RESPUESTA PASA A P30)

**SI P29=6**

**P.29.6** Mencionó que tuvo otros inconvenientes. ¿Podría indicar la zona de la afectación? (Intersección de calles- Posibilidad de georreferenciación).

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A 29.6.1.)

**P.29.6.1** ¿Desea dejar una descripción más detallada? **OPCIONAL - ABIERTA**

COMPLETAR  
(LUEGO PASA A P30)

**P.30.** ¿Conoce los medios de contacto de AySA ?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> <b>PASE A PREG. 31</b>
2 <input type="checkbox"/>	No	--> <b>SE BRINDA INFORMACIÓN DE CONTACTO Y LUEGO SIGUE A PREG. 31</b>

**P.31.** ¿Ha realizado algún reclamo?

1  Si --> **PASE A PREG. 32**

2 <input type="checkbox"/>	No	--> SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE CÓMO REALIZAR UN RECLAMO Y LUEGO FINALIZA
----------------------------	----	---

**P.32.** ¿Quién recepcionó su reclamo?

1 <input type="checkbox"/>	AySA	--> PASE A PREG. 33
2 <input type="checkbox"/>	Otro organismo/institución	--> CONTINÚA CON LA PREG. 34

**P.33.** ¿De qué manera?

1 <input type="checkbox"/>	Número telefónico de AySA	--> PASE A PREG. 35
2 <input type="checkbox"/>	A través de mesa de entrada de oficinas de AySA	
3 <input type="checkbox"/>	Por carta	

**P.34.** ¿Qué organismo/institución?

1 <input type="checkbox"/>	Empresa contratista	--> PASE A PREG. 35
2 <input type="checkbox"/>	Municipio	
3 <input type="checkbox"/>	Otros, ¿cuáles? (ABIERTA)	

**P.35.** ¿Desea brindarnos algún detalle del reclamo que realizó? (ABIERTA)

COMPLETAR
-----------

**P.36.** ¿Recibió respuesta?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> PASE A PREG. 37
2 <input type="checkbox"/>	No	--> CONTINÚA CON LA PREG. 40

**P.37.** ¿Por qué vía? (ABIERTA)

COMPLETAR
-----------

**P.38.** ¿Ha sido solucionado?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> PASE A PREG. 39
2 <input type="checkbox"/>	No	--> CONTINÚA CON LA PREG. 40

**P.39.** ¿Ha quedado satisfecho?

1 <input type="checkbox"/>	Si	--> PASE A PREG. 40
2 <input type="checkbox"/>	No	--> CONTINÚA CON LA PREG. 42

**P.40.** ¿Tiene alguna sugerencia? (ABIERTA)

COMPLETAR. FIN
----------------

**P.41.** ¿Por qué? (ABIERTA) RESPONDE SI P.38=2

COMPLETAR. FIN
----------------

**P.42.** ¿Por qué? (ABIERTA) RESPONDE SI P.39=2

COMPLETAR. FIN

Si la persona no contesta la consulta, se le enviará el siguiente recordatorio:

[Encabezado con logo de AySA]

Estimado Sr./Sra.:

Le recordamos que se encuentra disponible una encuesta online para conocer su opinión respecto del Proyecto [completar el nombre del proyecto]. El presente Proyecto [Completar descripción breve, indicando objetivos y beneficios].

Los resultados obtenidos nos permitirán mejorar el seguimiento y transparencia de los procesos asociados a dicho Proyecto. Asimismo, a partir de sus observaciones y comentarios podremos identificar puntos a mejorar durante su ejecución.

Es posible acceder al cuestionario a través del siguiente link: [Completar] (si no puede acceder haciendo click, puede copiar el link y pegarlo en su buscador).

Desde ya, agradecemos su tiempo y dedicación. Cordialmente,

[Firma]

**Arq. Mariana Carriquirborde**  
Directora de Medio Ambiente  
AySA SA.

Se deberán enviar dos recordatorios, el primero al mes de enviado el primer correo electrónico y el segundo a los 15 días.

Por último, una vez contestada la encuesta, se le enviará el siguiente agradecimiento:

[Encabezado con logo de AySA]

Estimado Sr./Sra.:

Le agradecemos su participación en la encuesta online para conocer su opinión respecto del Proyecto [*completar el nombre del proyecto*].

Recuerde que para cualquier inquietud o consulta puede enviarnos un correo electrónico a: [eambientales@aysa.com.ar](mailto:eambientales@aysa.com.ar)

Cordialmente,

[Firma]  
**Arq. Mariana Carriquirborde**  
Directora de Medio Ambiente  
AySA SA.

Más allá de las encuestas por etapa (pre-constructiva, constructiva y operativa), entre hitos de proyecto, se le enviarán emails al encuestado para informarle acerca del estado de avance del proyecto.

#### **4. PRÓXIMOS PASOS**

Luego del desarrollo de la herramienta se llevará a cabo un testeo utilizando los listados de los asistentes a la instancia de socialización del proyecto de la Planta Depuradora “Las Catonas”. El listado deberá ser brindado a la Gerencia de Sistemas Comerciales, con el nombre, apellido y correo electrónico de la persona, así como de otros datos que sean de relevancia (ej. tipo de encuestado o etapa del proyecto).

Este testeo permitirá validar el instrumento e identificar la necesidad de corregir o mejorar algunos aspectos del mismo (tanto de la herramienta como del cuestionario). Se espera que el testeo se realice a fin de junio o principios de julio.

Luego del lanzamiento de la herramienta se contratará una consultoría para el seguimiento de los resultados de las encuestas y el procesamiento de las bases de datos generadas.

#### **5. REFERENCIAS**

Para el desarrollo de esta propuesta tomamos como referencia los siguientes instrumentos:

- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Consulta Pública de Residuos Peligrosos: <http://ambiente.gob.ar/control-y-monitoreo-ambiental/consulta-publica-de-residuos-peligrosos-rrpp/>
- Ministerio de Comunicaciones de la Nación, Proyecto de Reglamento General de Interconexión y Acceso - formulario de participación: <https://www.argentina.gob.ar/comunicaciones/reglamentointerconexion/formulario>
- Alcaldía Mayor de Bogotá (Colombia), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://bogota.gov.co/sdqqs>

# **ARGENTINA**

**Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad  
de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense (AR-X1013)  
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO**

## **IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL MECANISMO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS**

**Junio 2017**

**Dirección de Medio Ambiente,  
Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)**

## **1. CONTENIDOS**

1.	INTRODUCCIÓN.....	10
2.	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ACTUAL.....	11
2.1	Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU) .....	11
2.2	Sistema de Seguimiento de Mesa de Entradas (SISEME).....	14
2.3	Quejas y reclamos en la gestión Ambiental y Social de Obras.....	15
3.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	19
	APÉNDICE 1. PROTOCOLO DE CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL MECANISMO DE GESTIÓN RECLAMOS DE LA EMPRESA CONTRATISTA.....	22
	APÉNDICE 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL CAIU.....	24

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Gobierno de la República Argentina, por intermedio de la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) financiación para el Programa de Agua Potable y Saneamiento del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano Bonaerense (AR-X1013), que incluye entre sus actividades el Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbado Bonaerense y el Emisario para Aguas Residuales de Berazategui (AR-L1257).

El Nuevo Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbano Bonaerense (AR-L1257) incluye la ampliación de la Planta de Tratamiento de Las Catonas y el desarrollo de redes de saneamiento en las Partidos de Moreno y San Miguel. El Emisario de Berazategui (AR-L1259) se construirá junto a la planta depuradora pre-existente, con una longitud de total 7,5 kilómetros que verterá las aguas residuales pre-tratadas en el Río de la Plata.

El objetivo final del programa es ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua y cloaca en los Partidos del segundo y tercer cordón del área metropolitana del Conurbano Bonaerense. El programa financiaría obras de agua potable, cloaca y tratamiento de aguas residuales para lograr este propósito.

En este marco, se desarrolló una consultoría en estrecha relación con los equipos de la Dirección de Medio Ambiente de AySA y el BID, para la redacción de los documentos requeridos con el objeto de asegurar que la operación AR-L1257 cumpla con las Salvaguardias Sociales del BID. Asimismo, se solicitó el asesoramiento y apoyo para la identificación de oportunidades de mejora para el actual mecanismo de registro, procesamiento y respuesta de quejas, durante las fases de construcción y operación de ambos proyectos.

## **2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ACTUAL**

### **2.1 Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU)**

El Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU) opera como contact center de AySA, ofreciendo a los usuarios el servicio de atención y respuesta a temas relacionados a la Gestión Técnica y/o Comercial de la Empresa y canalizando sus reclamos y consultas sobre el servicio. El CAIU se encuentra en operación desde el inicio de AySA, en 2006, y el procedimiento general de funcionamiento va por la cuarta versión de actualización y mejora. Los canales a través de los cuales los usuarios pueden contactarse son: teléfono, correo electrónico y en breve Redes Sociales<sup>1</sup>.

El servicio de Atención Telefónica Comercial se brinda a través del 6333-AGUA (2482), en días hábiles en el horario de 8 a 18 hs. Para usuarios de los municipios incorporados durante los años 2016 y 2017 el servicio se presta a través del 0810-444-AYSA (2972) en el mismo horario. Las tareas que se desarrollan en el sector Comercial son: Recepción y gestión de Trámites (Solicitudes y Reclamos) Comerciales: facturación, medición, catastro, temas impositivos, actualización de datos, cobro de facturas, etc. Dichas operaciones se registran en la aplicación comercial SAP.

El servicio Técnico funciona durante las 24 hs. los 365 días del año, a través del 0800-321-AGUA (2482). En él se desarrollan las siguientes tareas: Recepción de consultas, reclamos y reiteraciones de reclamos por inconvenientes tales como: falta de agua, baja presión, taponamientos cloacales, veredas/calzadas pendientes de refacción, calidad del servicio, etc. Se ocupa también del dibujo de todas las interrupciones del servicio programadas y de emergencia que se produzcan en la Empresa, como así también de su grabación en el IVR (Interactive Voice Response) para que puedan ser escuchadas por los usuarios al comunicarse. Por último, se efectúan además llamados salientes a los usuarios sensibles que se verán afectados por dichas interrupciones.

El servicio de atención por correo electrónico se efectúa a través de la

---

<sup>1</sup> El servicio de atención por Redes Sociales aún no se encuentra implementado. Se estima su puesta en producción para mediados de julio de 2017.

dirección [atencionalusuario@aysa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aysa.com.ar). La recepción de mails tiene lugar todos los días las 24 hs. y las respuestas se realizan en días hábiles en el horario de 8 a 18 hs. A través de este canal se desarrollan las mismas tareas de atención Técnica y Comercial que en el canal telefónico, con la posibilidad adicional de envío de documentación para la gestión de solicitudes comerciales de actualización de datos (titularidad, domicilio postal, situación impositiva). La atención a través de Redes Sociales (Facebook y Twitter) que se implementará en breve también se realizará en el mismo horario y abarcará tanto a la gestión Técnica como a la Comercial.

Las áreas de AySA implicadas en el registro y gestión de quejas y reclamos por medio del CAIU, son: Dirección Comercial, Dirección de Operaciones Regionales, Dirección de Sistemas, Gerencia de Atención al Usuario, Gerencia de Grandes Usuarios y la Gerencia de Tecnología.

Para su gestión, el CAIU caracteriza el contacto entre los dos tipos de consultas y reclamos.

A continuación, le asigna un número de gestión a los reclamos, los que son derivados a los responsables del sector. Una vez en el área operativa, serán atendidos siguiendo las siguientes categorías de criticidad: i) urgente crítico; ii) urgente; iii) mayor y iv) normal.

**i) Urgente crítico:**

- Todos los reclamos concernientes a Hospitales, Sanatorios, Clínicas con Internación; Centro de diálisis.
- Todos los reclamos Informados por “103 EMERGENCIAS”, defensa civil, medios de comunicación masivos y Gobierno Nacional.
- Informes de cualquier usuario sobre olor químico en cloaca, taponamiento con desborde en calle (solo Dirección Regional capital Federal), escape vereda/calzada abundante (afecta bienes muebles y/o inmuebles/rellamados masivos en 1 hora y/o ingreso masivo).
- Ente urgente: todos los motivos de reclamos del Ente Regulador de Aguas y Saneamiento (ERAS).

**ii) Urgente:**

- Falta tapa de boca de registro.
- Faltan vallas y/o señalización.
- Pozo abierto sin protección.
- Escape vereda/calzada con excepción de los mencionados en el campo URGENTE CRITICO.
- Taponamiento con desborde.
- Taponamiento con desborde en calle (exceptuando Dirección Regional capital Federal).
- Falta de agua.

**iii) Mayor:**

- Turbiedad.
- Falta depresión.
- Filtración concesionarios (agua/cloaca).
- Filtración sótano (agua/cloaca).

**iv) Normal:**

- Todos los motivos y tipos de usuarios no contemplados en las prioridades anteriores.

Los detalles del procedimiento del CAIU se presentan como Apéndice II al presente documento.

De modo esquemático, se puede visualizar en la siguiente figura el circuito de consultas y reclamos:



## 2.2 Sistema de Seguimiento de Mesa de Entradas (SISEME)

El Sistema de Seguimiento de Mesa de Entrada (SISEME) consiste en un procedimiento de registro y gestión de todo documento que ingrese y egrese por la mesa de entrada de AySA, en calle Tucumán N° 752, Planta Baja), o que ingresa por medio de las dependencias de AySA, por ejemplo:

- Direcciones Regionales
- Distritos
- Direcciones Centrales

La documentación que el sistema suele gestionar consiste en:

- Notas de organismos oficiales (ministerios, Ente Regulador de Aguas y Saneamiento, Administración General de la Nación, Agencia de Planificación, Sindicatura General de la Nación, Defensor del Pueblo, etc.).
- Oficios / cédulas judiciales.
- Factibilidades técnicas de servicio.
- Telegramas, Cartas documentos.
- Notas escritas presentadas por reclamos o solicitudes varias de usuarios de AySA.

Una vez recibida la documentación en papel es analizada por un analista

del área SISEME, el cual la fecha y digitaliza para poder ingresarla al SISEME.

Posteriormente, se genera una ficha en la que se define un circuito de resolución, que incluye los responsables de dar respuesta. De este modo se deriva la consulta o reclamo al área específica de la empresa para su correspondiente análisis y respuesta, entre las que se cuentan a:

- Dirección de Asuntos Jurídicos;
- Direcciones Regionales;
- Direcciones Centrales;
- Distritos, etc.

La resolución de una nota, y el cierre de la ficha SISEME, se completan con el envío de la respuesta oficial de AySA, la que puede además contar con una copia de acuse de recibo.

### **2.3 Quejas y reclamos en la gestión Ambiental y Social de Obras**

Durante el seguimiento ambiental y social de las obras por parte de la Gerencia de Seguimiento Ambiental de Obras, se realiza un seguimiento de los desvíos ambientales que poseen afectación a la población involucrada dentro del área de obra.

Es por ello que, durante las etapas constructiva y operativa de los proyectos de obra, los contratistas (en articulación con AySA) deberán seguir los siguientes lineamientos, los cuales forman parte del Programa de Comunicación a la Comunidad de los proyectos:

- Mantener informada en forma clara y concisa a la comunidad en general sobre las características principales del Proyecto y sus beneficios.
- Mantener informada en forma clara y concisa a la población respecto de las responsabilidades contractuales e institucionales para el desarrollo e implementación del proyecto.
- Mantener informada en forma clara y concisa a la población de la zona de influencia directa sobre el desarrollo de las obras.
- Mantener informada en forma clara y concisa a la población de la zona de influencia directa sobre el Plan de Gestión Ambiental y Social y las

medidas de mitigación definidas para limitar la intensidad de las molestias ocasionadas por las obras.

- Proveer a la población canales para la recepción de quejas y reclamos y la pronta y satisfactoria respuesta a los mismos.
- Monitorear el cumplimiento de este programa.
- Detectar problemas ambientales y sociales expresados por el público que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.

De esta manera, la gestión ambiental y social colabora de manera solidaria en el registro y gestión de consultas y reclamos con los sistemas CAIU y SISEME, recepcionando quejas y reclamos desde los frentes de obra, y colaborando en la resolución de los mismos.

En esta línea, el Programa de Comunicación a la Comunidad permite la recepción de consultas e inquietudes de la comunidad en relación a aspectos ambientales de proyectos de obra, como así también en referencia a instalaciones de AySA en fase operativa, a través del mail “eambientales@aysa.com.ar”<sup>2</sup>.

A su vez, dicho Programa de Comunicación a la Comunidad, también cuenta con subprogramas referentes a la gestión de consultas y reclamos, a saber:

### **Reuniones Participativas con Afectados Directos**

Previo al inicio físico de las obras que impliquen afectaciones al espacio público y por tanto molestias a la población frentista (tanto porque tal ocupación se produce frente a sus residencias o comercios como por generación de ruidos molestos, vibraciones, presencia de suciedad en el ambiente, etc.) se deberán de llevar a cabo Reuniones Participativas que sean representativas de la población frentista afectada, como mínimo una reunión por cada componente del Proyecto. A las mismas serán invitados los frentistas directos a las obras, referentes de instituciones sociales cercanas a las obras y autoridades

---

<sup>2</sup> Como se mencionó arriba, el Centro de Atención integral al Usuario (CAIU) posee también una cuenta de correo electrónico para la recepción de consultas, y también reclamos: [atencionalusuario@aysa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aysa.com.ar).

municipales. Las Reuniones deberán ser efectuadas por representantes de AySA y el Contratista.

Luego, se deberá dar participación a que los invitados realicen consultas, propuestas, etc. En caso de propuestas para minimizar afectaciones se deberá analizar la viabilidad de su ejecución y su incorporación al Plan de Gestión Ambiental de la obra.

Por cada reunión efectuada se redactará un informe que contenga las principales temáticas tratadas y especialmente las expresiones de los afectados.

En estas oportunidades se les solicitará a todos los invitados que, de manera voluntaria, ofrezcan sus datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico). Estos registros permitirán realizar el monitoreo social de la obra por componente del Proyecto y adicionalmente un seguimiento particular sobre la evolución de las afectaciones por el desarrollo de las mismos.

De la misma forma, en el caso en el que los afectados directos realicen una queja o reclamo luego de efectuada la Reunión, se deberá dar curso a la misma a través de los canales habituales.

### **Carteles Informativos en cada Locación de Obra**

En todas las locaciones de obra sobre vía pública, se deberán de instalar carteles Informativos del Proyecto. Como mínimo, cada Cartel contendrá la siguiente información:

- Referencia al proyecto de expansión
- Fecha de inicio y de finalización de cada afectación
- Teléfono definido para la quejas y reclamos y dirección de correo electrónico para Inquietudes.

### **Monitoreo Social del Plan de Gestión Ambiental**

Para un correcto monitoreo del Programa de Comunicación a la Comunidad, se realizará el monitoreo de las quejas y reclamos que se hayan recibido. Adicionalmente, AySA implementará el monitoreo social de las obras a través de una encuesta informática a implementar con los correos

electrónicos de los participantes de las comunicaciones públicas y aquellas personas que hayan sido identificadas como afectadas o interesadas (ver el documento “Propuesta Metodológica para el Desarrollo de la Herramienta Digital de Monitoreo Social”).

Estos registros permitirán realizar el monitoreo social del ciclo del proyecto y un seguimiento particular sobre la evolución de las afectaciones por el desarrollo del mismo.

AySA realizará un informe resumen que contendrá la descripción de las principales actuaciones desarrolladas en el marco del presente Programa de Comunicación a la Comunidad, que se agregará al informe ambiental semestral a entregar al Banco.

### **Procedimiento de Quejas y Reclamos por la Contratista**

En caso de que una queja o reclamo sea cursada directamente al contratista, este los registrará en su Procedimiento de Quejas y reclamos, le dará solución y ofrecerá una respuesta al solicitante. Por último, el Contratista debe informar mensualmente a AySA mediante la Planilla de Seguimiento de Desempeño Ambiental (PSDA), en la cual registra la cantidad de quejas y reclamos gestionados, a los efectos de evaluar su desempeño ambiental.

Los aspectos necesarios a considerar por el Contratista para realizar el Procedimiento de Quejas y Reclamos son los siguientes:

- Cartel de obra en los obradores (fijo en el obrador principal e itinerante para cada frente de obra) con N° de teléfono de contacto.
- Modificación del Organigrama de Funciones y Responsabilidades del PGAS, con el nombre del responsable de gestionar internamente la recepción, registro y resolución de quejas y reclamos.
- Detalle de los registros a utilizar, incluyendo como mínimo:
  - ✓ Componente del Proyecto sobre el que se realiza la queja o el reclamo (nombre de la obra).

- ✓ Queja o reclamo detallada en relación a las Obras.
- ✓ Fecha y hora en que fue efectuada.
- ✓ Datos del interesado (nombre, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico).
- ✓ Respuesta Oficial ofrecida por el Contratista.
- ✓ Fecha emisión Respuesta Oficial.
- ✓ Conformidad del Interesado.

Antes de ofrecer una respuesta, el Contratista analizará la trazabilidad de la queja en relación al Componente del Proyecto y al interesado, a los fines de poder establecer estrategias de resolución diferenciadas para aquellos casos recurrentes.

El Contratista debe controlar la evolución del Procedimiento de Quejas y Reclamos, analizando los tiempos de respuesta y proponiendo alternativas para una más rápida resolución de los mismos.

### **3. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Si bien AySA posee un sistema robusto de gestión de quejas y reclamos que utiliza desde los inicios de la empresa, existen una serie de cuestiones sobre las que sería conveniente continuar trabajando para lograr una gestión más eficiente y más articulada con la Dirección de Medio Ambiente, sobre todo en relación a la etapa de obras.

Tal como se explicó en la introducción del presente informe, el Programa de Agua y Saneamiento para los Partidos del Segundo y Tercer Cordón del Conurbano Bonaerense (AR-L1257) incluye la ampliación de la Planta de Tratamiento de “Las Catonas” y el desarrollo de redes de saneamiento en las Partidos de Moreno y San Miguel. Por su parte, la construcción del Emisario de Berazategui (AR-L1259) junto a la planta depuradora pre-existente, tendrá una longitud de total 7,5 kilómetros y verterá las aguas residuales pre-tratadas en el Río de la Plata.

En particular, el proyecto de ampliación de la Planta de Tratamiento de

“Las Catonas” presenta la característica de poseer población frentista a la misma, por lo cual se espera que puedan existir quejas y reclamos tanto en la ampliación de la misma, como en su puesta en marcha. En el caso de Berazategui no se espera una gran actividad para el mecanismo, dado que se tratará de la construcción de un nuevo emisario en una planta que ya se encuentra en funcionamiento y cuya población más cercana se localiza a aproximadamente 2 km de la misma. De todas maneras, en este último caso, se han presentado inquietudes por parte de emprendimientos de barrios cerrados respecto de olores, las cuales no han trascendido en reclamos.

Dadas las circunstancias y a partir de la información presentada en las secciones previas de este informe, la Dirección de Medio Ambiente ha identificado la necesidad de continuar trabajando En tres ejes:

#### **Feedback de los reclamos:**

Uno de los aspectos a mejorar se relaciona con la trazabilidad de las quejas y los reclamos en relación a la capacidad de respuesta del sistema actual hacia el reclamante. Al presente, el reclamo se codifica y se realiza un seguimiento interno, y existe a su vez la posibilidad de que el reclamante verifique el estado del mismo a través del número que le otorgaron originalmente. Sin embargo, no existe una comunicación final hacia la persona que generó la queja o el reclamo, una vez que el reclamo se ha cerrado.

Por ello, será importante que el sistema actual incorpore una fase proactiva de comunicación al reclamante, informando la resolución de su queja o reclamo, y especificando cuáles fueron las medidas tomadas.

#### **Protocolo de contenidos mínimos para el mecanismo de gestión de reclamos de la empresa contratista:**

Actualmente no existen procedimientos o requisitos mínimos que AySA exija a la empresa contratista respecto de su rol en gestión de quejas y reclamos (más allá de algunos lineamientos genéricos en el modelo de Pliego de Especificaciones Ambientales). Por este motivo, como Apéndice I al presente documento, se presenta un Protocolo de contenidos mínimos modelo, el cual deberá adaptarse a cada proyecto particular.

En esta misma línea, se espera que AySA posea una injerencia e involucramiento más activo en cuanto al seguimiento de estos reclamos y quejas, más allá de su verificación a través de la Planilla de Seguimiento de

Desempeño Ambiental (PSDA).

**Seguimiento y monitoreo de reclamos:**

En relación a la codificación y a la articulación se encuentra el tema del monitoreo de las quejas y reclamos de carácter social. Mecanismos de la magnitud de AySA poseen el riesgo de perder los reclamos en el sistema, más que nada aquellos que no poseen una codificación predefinida (como pueden ser quejas y reclamos de carácter social, en contraposición a los reclamos técnicos o comerciales) lo cual atenta contra su efectiva atención, resolución y sistematización.

Por este motivo, será conveniente implementar acciones tendientes a mejorar el monitoreo de reclamos, y para ello AySA se encuentra desarrollando iniciativas tales como la herramienta informática de monitoreo social.

Así mismo, la Dirección de Medio Ambiente considera conveniente fortalecer el seguimiento de la resolución de reclamos por parte de las empresas contratitas.

## **APÉNDICE 1. PROTOCOLO DE CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL MECANISMO DE GESTIÓN RECLAMOS DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

La empresa contratista deberá contar con un Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos que considere, como mínimo, los siguientes aspectos<sup>3</sup>:

### **Contenidos mínimos**

El objetivo del procedimiento es establecer los canales para la atención y seguimiento de reclamos, quejas y consultas formuladas respecto de las obras del proyecto. A continuación se detallan las distintas etapas que lo componen:

#### Recepción y registro de reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos:

- a. Instalación de un buzón de reclamos en locaciones de las obras y en las oficinas de la empresa contratista;
- b. Cartel de obra en los obradores (fijo en el obrador principal e itinerante para cada frente de obra) con N° de teléfono de contacto de la contratista y de AySA, así como el email para las inquietudes.

Estos mecanismos serán informados y regularmente publicitados (i.e. folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) por AySA y por la misma empresa contratista, y estarán siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercarse un reclamo.

#### Evaluación de reclamos

En caso de que efectivamente se trate de un reclamo respecto del proyecto en cuestión, el mismo será considerado y respondido. En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales del reclamante.

---

<sup>3</sup> En caso de que el procedimiento de la empresa contratista supere estos contenidos mínimos, se utilizará el mecanismo que posean. Ello deberá ser verificado por AySA.

### Respuesta a reclamos

Los reclamos pertinentes al presente proyecto serán respondidos con la celeridad que amerite el reclamo (tiempos establecidos por la empresa contratista). La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales de quien consulta.

### Solución de controversias respecto de los reclamos

En caso de que no haya acuerdo entre el Proyecto y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se arbitrarán los medios y el esfuerzo para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos de AySA y del municipio, o invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones.

En todos los casos, se informará que los interesados podrán también comunicarse con la Defensoría del Pueblo de la jurisdicción en donde se desarrollen las obras.

Se recomienda que la empresa contratista posea fichas para recepcionar los reclamos, para garantizar su seguimiento y registro de resolución. Las fichas podrán ser similares a la que se encuentra abajo:

<b>Fecha:</b>		<b>Hora:</b>		<b>Lugar:</b>	
<b>Atendido por:</b>					
<b>Reclamo:</b>					
<b>Número de seguimiento:</b>					
<b>Datos de contacto del reclamante:</b>					
<b>Nombre:</b>		<b>Teléfono:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Dirección:</b>				<b>CP:</b>	
<b>Firma del reclamante:</b>					

## APÉNDICE 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL CAIU

### Procedimiento General

Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AIU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

#### PROCESO

Atención Integral al Usuario

#### SUBPROCESO

Sin subproceso

#### RESPONSABLE DEL PROCESO

Dirección de Sistema Comercial y Compras

#### DESTINATARIOS

Centro de Atención Integral al Usuario, Dirección Comercial, Dirección de Operaciones Regionales, Dirección de Sistemas, Comercial y Plan Estrat, Gcia de Atención al Usuario, Gcia Grandes Usuarios, Gerencia Tecnología

**Este documento es de uso exclusivo de AySA. Esta prohibida su divulgación.**

Autor	Revisión	Autorización	Publicación
MARCELO GABRIEL GAZZANEO	MARCELO ALBERTO QUINTANA	NORBERTO ANIBAL EVANGELISTA	KARINA MARCELA LORIA
12/05/2014 00:00	12/05/2014 00:00	04/06/2014 00:00	04/06/2014 00:00

Próxima Revisión: 04/06/2018

Gerencia de Calidad

Versión N°04

Copia #40576



**Descripción de Cambios**

**1.- Objetivo**

**2.- Alcance**

**3.- Referencias**

**4.- Definiciones y Abreviaturas**

**5.- Responsabilidades**

**6.- Desarrollo**

Descripción de Cambios

- Pto. 1 se reemplaza la palabra llamadas por contactos.
- Pto. 3 se especifican nuevos documentos
- Pto. 5 se amplían las responsabilidades
- Pto. 6.1 se reemplaza la palabra reclamos por contactos y se clasifican los mismos.
- Pto. 6.3:
  - Tipo de reclamo falta agua /presión se incorpora nota
  - Tipo escape en calzada se incorpora nota
  - Taponamiento con desborde por lluvia se distingue entre Taponamiento externo o interno.
- Se elimina nota sobre confección del documento.
- Pto 6.6 Se incorpora

**1- Objetivo**

Establecer los criterios de clasificación y registro de los contactos entrantes al Centro de Atención Integral al Usuario relacionados con reclamos y consultas de orden técnico

**2- Alcance**

Se aplica al proceso de atención de reclamos y consultas de orden técnico para la gestión de los mismos en el ámbito de AySA

## Procedimiento General

Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AIU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

PAG. 2 de 31

### 3- Referencias

**S-DOR-001** Manual de la Calidad

**G-REC-001** Gestión de Reclamos Técnicos

**E-SAR-OT-001** Indicadores de Performance para Reclamos Técnicos

**I-AIU-001** Gestión de Monitoreo del CAIU

**D-AIU-001** Documento Asignación de Prioridades

### 4- Definiciones y Abreviaturas

**CAIU:** Centro de Atención Integral al Usuario.

**CCR:** Centro de Coordinación Regional.

**Consulta:** llamados de Usuarios que no derivan en un Reclamo Técnico.

**EE:** Estación Elevadora de Agua

**Iniciativa Propia: (IP)** Requerimiento Técnico generado en SAR por personal de AySA, para realizar trabajos programados, sistemáticos y/o anomalías en el servicio no denunciadas por un usuario.

**IVR:** Respuesta interactiva de voz

**OdT:** Orden de trabajo.

**Reclamo Reincidente:** repetición del Reclamo de un Usuario para la misma Dirección y Motivo en un período de un año (el Reclamo Original siempre debe estar Finalizado).

**Reclamo Técnico:** requerimiento técnico denunciado por un usuario e ingresado al SAR por el Centro de Atención Integral del Usuario.

**Reiterado:** repetición del llamado de un Usuario por un Reclamo "Pendiente", después que se haya vencido el Plazo de Intervención, Objetivo de AySA.

**Rellamado:** repetición del llamado de un Usuario por un Reclamo "Pendiente", antes que se haya vencido el Plazo de Intervención Objetivo de AySA.

**SAR:** Sistema de Atención de Reclamos.

### 5- Responsabilidades

El Operador Telefónico:

- Ingresar los reclamos al SAR, evaluando y clasificando la urgencia del mismo.
- Deriva los reclamos a los responsables del sector en caso de corresponder de acuerdo a las prioridades definidas en el pto 6.4

Los Responsables de CAIU:

- Comunican el ingreso de reclamos considerados urgentes a los CCR, Jefes de Guardia Regional y/o Gerentes Técnicos y a Prensa según corresponda.
- Aseguran la disponibilidad de recursos necesarios para la atención del reclamo.
- Efectúan el seguimiento de los reclamos y el control sobre la correcta captura de los mismos de acuerdo a lo definido en el I-AIU-001 Gestión de Monitoreo del CAIU.

Próxima Revisión: 04/06/2018

Gerencia de Calidad

Versión N°04  
Código #40536



6- Desarrollo

**6.1.- Clasificación de los contactos**

El CAIU registra todos los contactos recibidos según dos modalidades:

**A) reclamos técnicos** requerimiento técnico denunciado por un usuario e ingresado al SAR por el Centro de Atención Integral del Usuario.

**B) consultas.** Contacto generado con un usuario y que no terminan en un reclamo. (ej: Corte EE Emergencia, Fuera de Radio, Conexiones fuera de norma, entre otras).

Los reclamos técnicos se clasifican de acuerdo a su tipología.

**6.1.1.- Tipo de Reclamos**

- **Agua:** Reclamos Técnicos ingresados relacionados con algún Elemento / Componente de la Red de Agua Potable (ej: Cañerías Distribuidoras, Conexiones de agua, Válvulas, etc.).
- **Calidad:** Reclamos Técnicos ingresados por potenciales anomalías en la Calidad del Servicio de Agua y / o Cloaca suministrada.
- **Cloaca:** Reclamos Técnicos ingresados con algún elemento de la Red de Cloaca (ej: Cañerías Colectoras, Conexiones Domiciliarias, Bocas de Registro, etc.).
- **Vereda/Calzada:** Reclamos Técnicos ingresados relacionados a Intervenciones en la vía pública correspondientes a AySA.

**6.1.2. Motivos de Reclamos**

Cada Tipo de Reclamo está dividido en distintos **Motivos**, los cuales definen más específicamente la situación denunciada por el Usuario.

- **Motivos Tipo Agua**
  - Falta de Agua.
  - Falta de Presión.
  - Escape Calzada.
  - Escape Vereda.
  - Camión Cisterna.
  - Descubrir Llave Maestra.
  - Maniobra en Llave Maestra.
  - Filtración Concesionarios.
  - Filtración Sótano.
- **Motivos Tipo Calidad:**
  - Cloro.
  - Olor Agua.
  - Olor Cloaca.
  - Olor Químico en Cloaca.
  - Sabor.



- Turbiedad.
- **Motivo Tipo Cloaca:**
  - Boca de Registro Hundimiento Techo.
  - Boca de Registro Otras Anomalías.
  - Boca de Registro Tapa Mal Colocada.
  - Boca de Registro Tapa Rota.
  - Boca de Registro Falta Tapa.
  - Boca de Acceso Rota.
  - Filtración Concesionarios.
  - Filtración Sótano.
  - Taponamiento con Desborde.
  - Taponamiento con Desborde en Calle.
  - Taponamiento con Desborde por Lluvia.
  - Taponamiento sin Desborde.
- **Motivo Tipo Vereda – Calzada:**
  - Caja Conexión Rota.
  - Caja Conexión Faltante.
  - Calzada Hundida.
  - Calzada Pendiente.
  - Tapa Rota elemento de red agua.
  - Tapa Mal colocada elemento de red agua.
  - Tapa faltante elemento red de agua.
  - Faltan Vallas y / o Señalización.
  - Pluvial Roto por AYSA S.A.
  - Pozo Abierto con Protección.
  - Pozo Abierto sin Protección.
  - Retirar Escombros / Vallas.
  - Vereda Hundida.
  - Vereda Pendiente.

**6.1.3. Motivos de Consultas:**

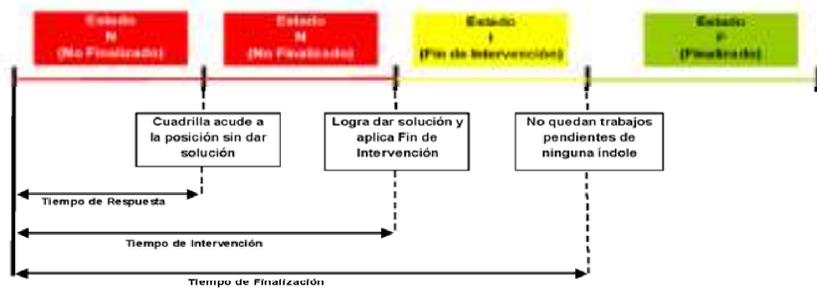
- Ajenos a la Empresa.
- Comercial.
- Comunicación Interrumpida.
- Conexión fuera de norma
- Consulta por Operativos IVR.
- Consulta Técnica.
- Corte de Emergencia.
- Corte Programado.
- Denuncias.
- Fuera de Radio.
- Información General.

**6.2 Estados de un Reclamo**

Para identificar la evolución de una ODT desde su ingreso a SAR, se definen a continuación los diferentes estados de la misma: De acuerdo a su Estado, los

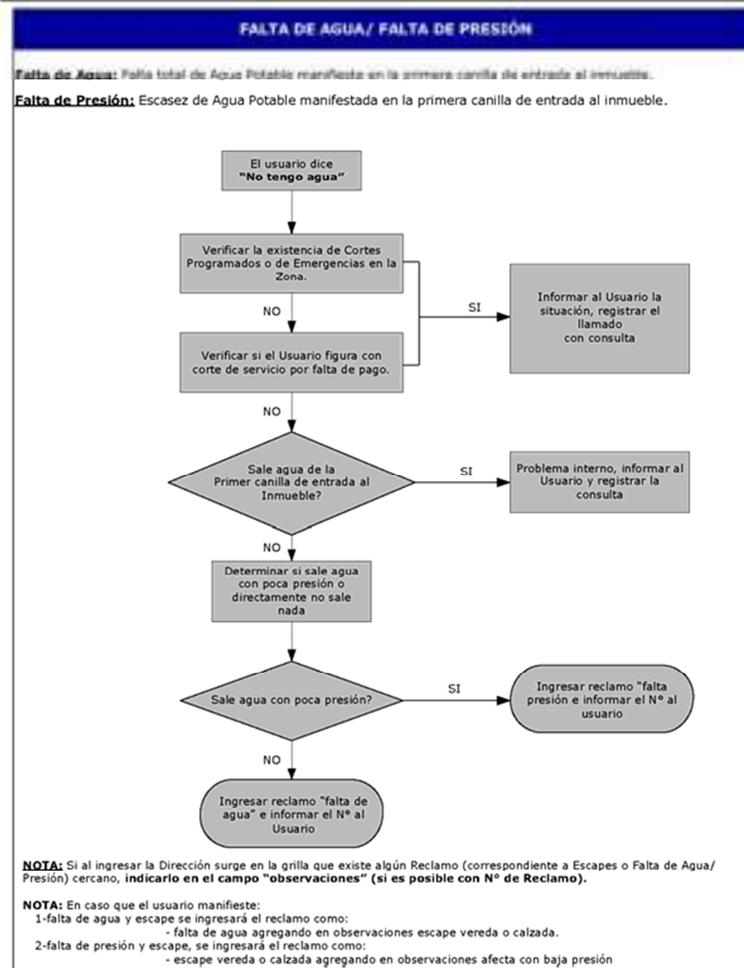
Prxima Revision: 04/06/2018	Gerencia de Calidad	Versión N°04 Código #40536
-----------------------------	---------------------	-------------------------------

Reclamos se clasifican según lo establecido en el G-REC-001 Gestión de reclamos técnicos.



### 6.3 Criterios para la determinación del motivo de un Reclamo

Los siguientes flujogramas indican los criterios a utilizar y pasos a seguir para poder lograr la determinación del Motivo de Reclamo denunciado por el usuario.



# Procedimiento General

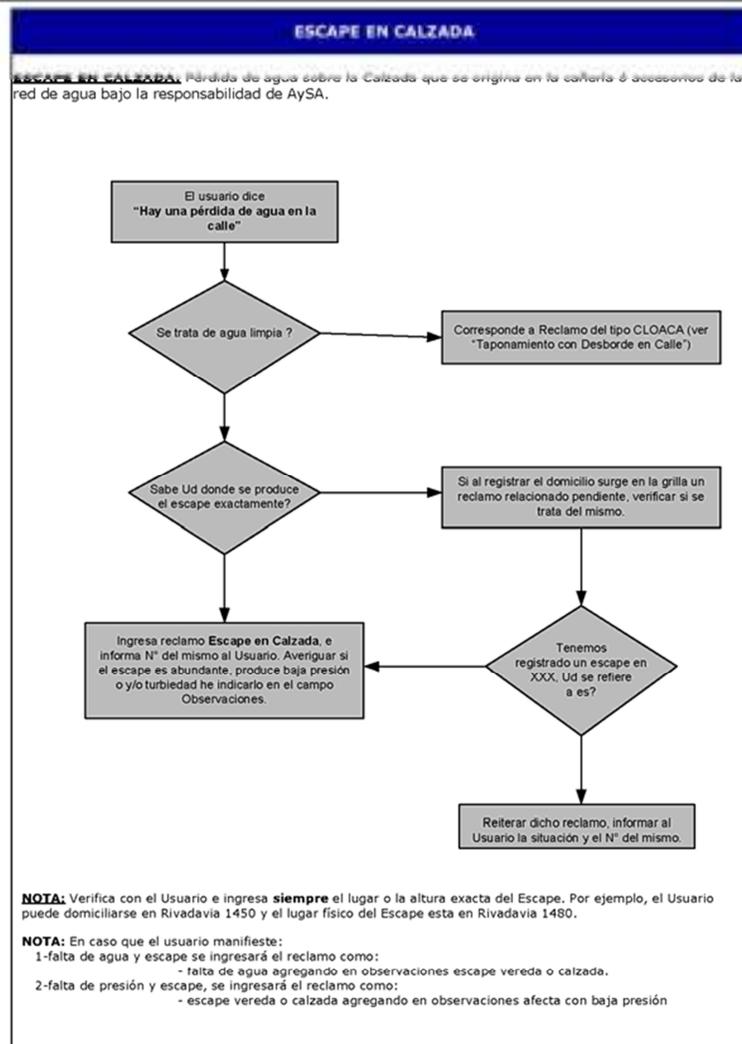
## Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AJU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

PAG. 7 de 31



Proxima Revision: 04/06/2018

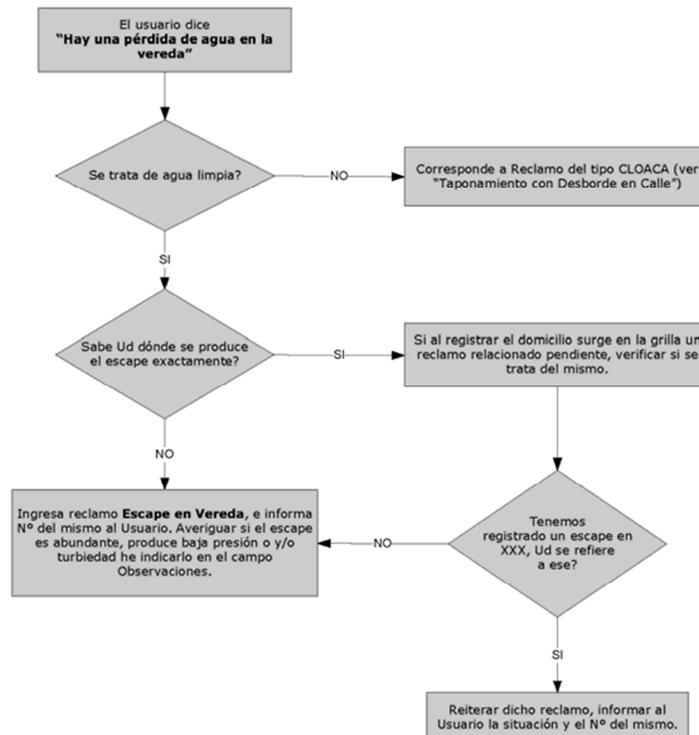
Gerencia de Calidad

Versión N°04

Copia #42536

**ESCAPE EN VEREDA**

**ESCAPE EN VEREDA:** Pérdida de agua sobre la Vereda que se origina en la cañería o accesorios de la red de agua bajo la responsabilidad de AySA.



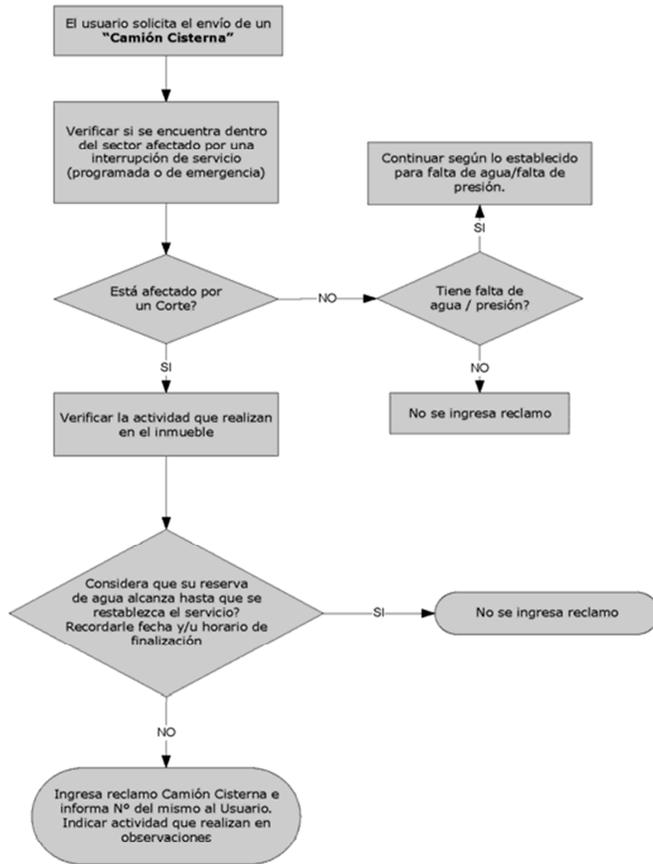
**NOTA:** Verifica con el Usuario e ingresa **siempre** el lugar o la altura exacta del Escape. Por ejemplo, el Usuario puede domiciliarse en Rivadavia 1450 y el lugar físico del Escape estar en Rivadavia 1480.

**NOTA:** En caso que el usuario manifieste:

- 1-falta de agua y escape se ingresará el reclamo como:
  - falta de agua agregando en observaciones escape vereda o calzada.
- 2-falta de presión y escape, se ingresará el reclamo como:
  - escape vereda o calzada agregando en observaciones afecta con baja presión.

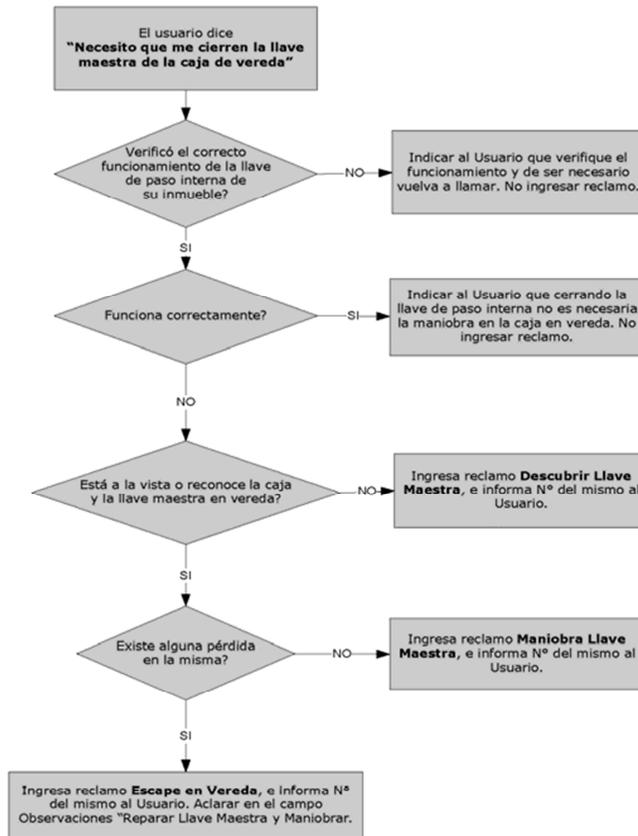
**CAMIÓN CISTERNA**

**CAMIÓN CISTERNA:** Solicitud del Camión Distribuidor de Agua Potable (Camión Cisterna) debido a una interrupción en el servicio, problema de suministro en zona.



DESCUBRIR LLAVE MAESTRA/MANTOBRAR LLAVE MAESTRA

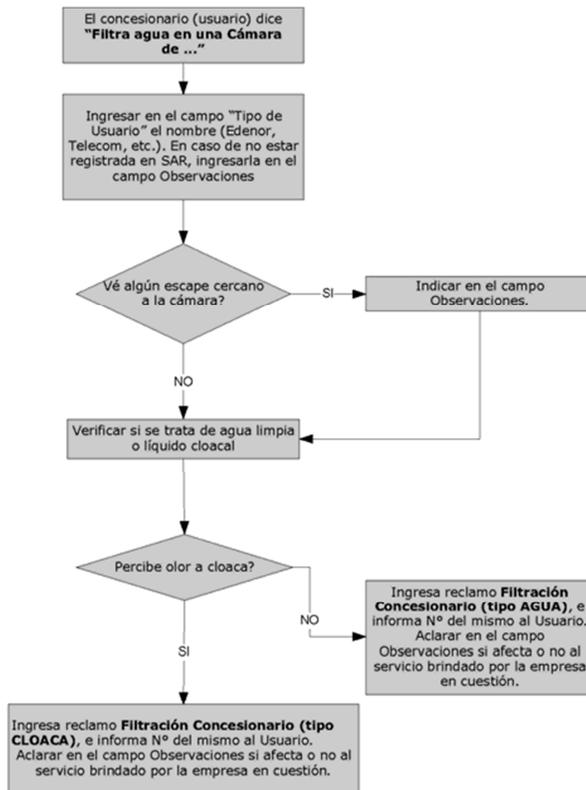
**Descubrir Llave Maestra:** Solicitud de localización de la Llave maestra no visible (soterrada) en la Vereda del inmueble.  
**Maniobra Llave Maestra:** Solicitud de Apertura/Cierre de Llave Maestra.



**FILTRACIÓN CONCESIONARIOS (TIPO AGUA O CLOACA)**

**Filtración Concesionarios (Tipo Agua):** Filtración de Agua Potable dentro de Cámaras pertenecientes a otras Empresas (Edesur, Telcom, Metrovias, entre otros).

**Filtración Concesionarios (Tipo Cloaca):** Filtración de líquido de la Red Cloacal dentro de Cámaras pertenecientes a otras Empresas (Edesur, Telecom, entre otros).

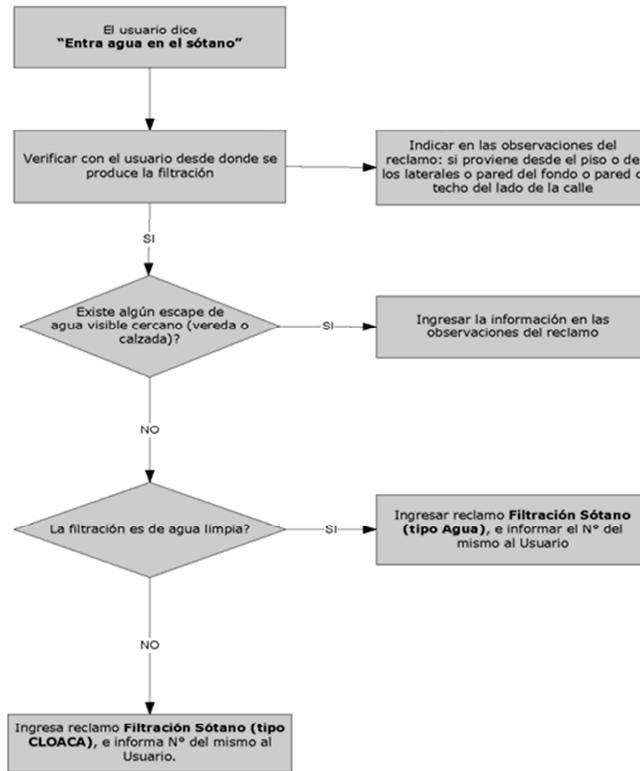


**NOTA:** Si al registrar el Domicilio surge en la grilla algún Escape ya Ingresado en la cuadra, Indicar el N° de Reclamo en el campo Observaciones.

**FILTRACION SOTANO (TIPO AGUA O CLOACA)**

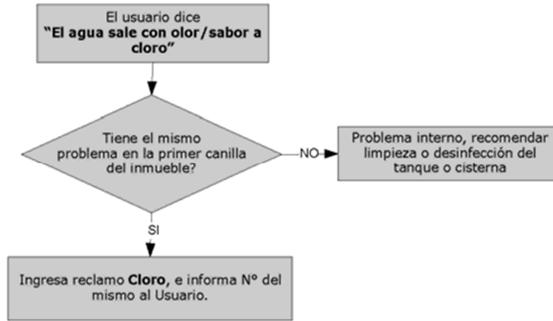
**Filtración Sótano (Tipo Agua):** Filtración de Agua Potable en el sótano del Usuario.

**Filtración Sótano (Tipo Cloaca):** Filtración de líquido de la Red Cloacal en el sótano del Usuario.

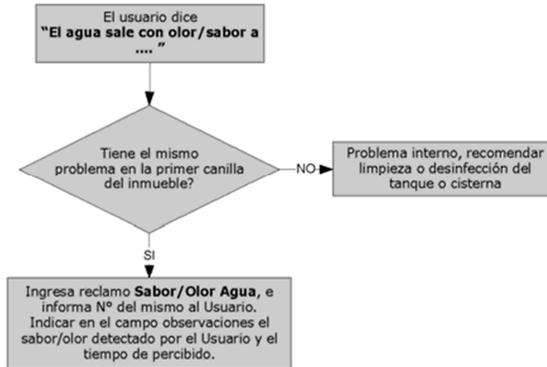


**COLORO - SABOR/OLOR AGUA**

**COLORO:**

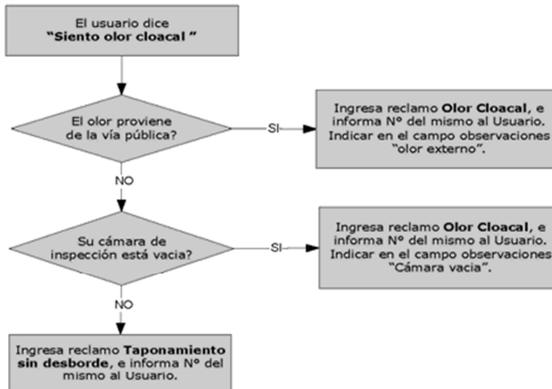


**SABOR/OLOR AGUA:** Anormalidad denunciada en el gusto del Agua Potable (con excepción de cloro).

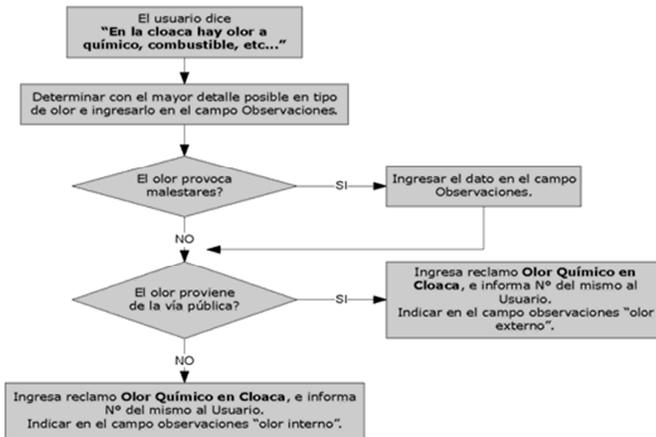


**OLOR CLOACA – OLOR QUÍMICO EN CLOACA**

**OLOR CLOACA:** Olor a líquido cloacal proveniente de la Red Cloacal. Puede manifestarse en el interior del inmueble o en la vía pública.



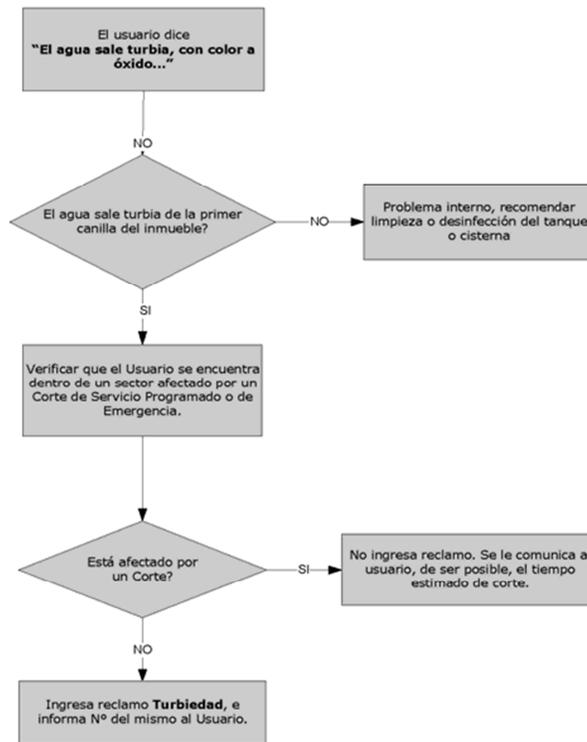
**OLOR QUÍMICO EN CLOACA:** Olores no característicos denunciados provenientes de la Red Cloacal, como ser químicos, hidrocarburos, etc.



**NOTA:** Olor Químico se deberá informar en forma inmediata a la mesa de supervisión sobre el ingreso del reclamo

**TURBIEDAD**

**TURBIEDAD:** anomalía denunciada por la presencia de color/partículas en el Agua Potable

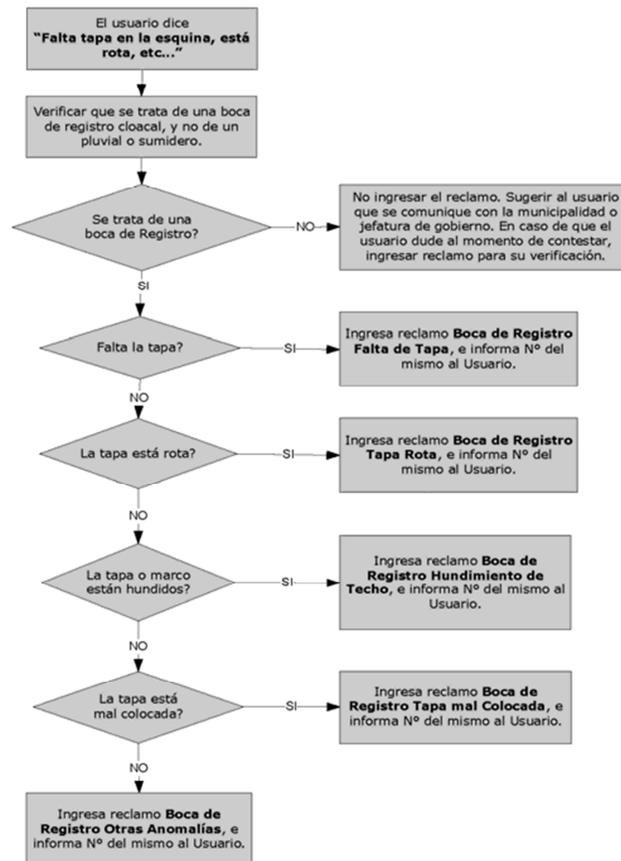


**NOTA:** Si se detecta que han ingresado varios Reclamos por Turbiedad, y no hay registrado ningún Corte Programado o de Emergencia, consultar en forma urgente a Mesa de Supervisión.



**BOCA DE REGISTRO HUNDIMIENTO TECHO / FALTA TAPA / TAPA ROTA / TAPA MAL COLOCADA / OTRAS ANOMALIAS**

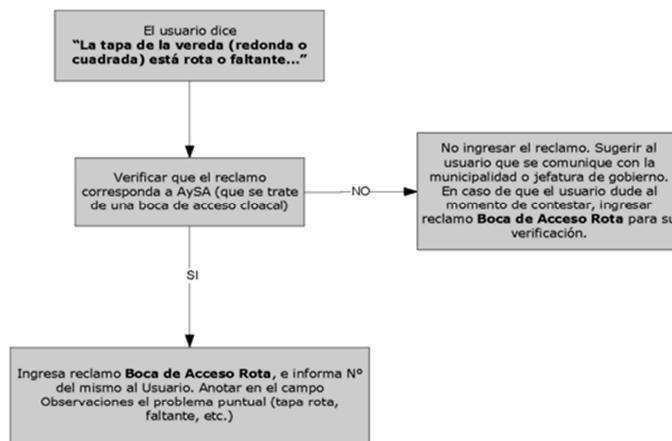
**Boca de Registro Hundimiento Techo:** Hundimiento del Marco / Tapa.  
**Boca de Registro Falta Tapa:** Boca de Registro con ausencia de Tapa.  
**Boca de Registro Tapa Rota:** Tapa de Boca de Registro rota / deteriorada.  
**Boca de Registro Tapa Mal Colocada:** Tapa colocada en forma incorrecta.  
**Boca de Registro Otras Anomalias:** Anomalías no contempladas anteriormente.





**BOCA DE ACCESO ROTA**

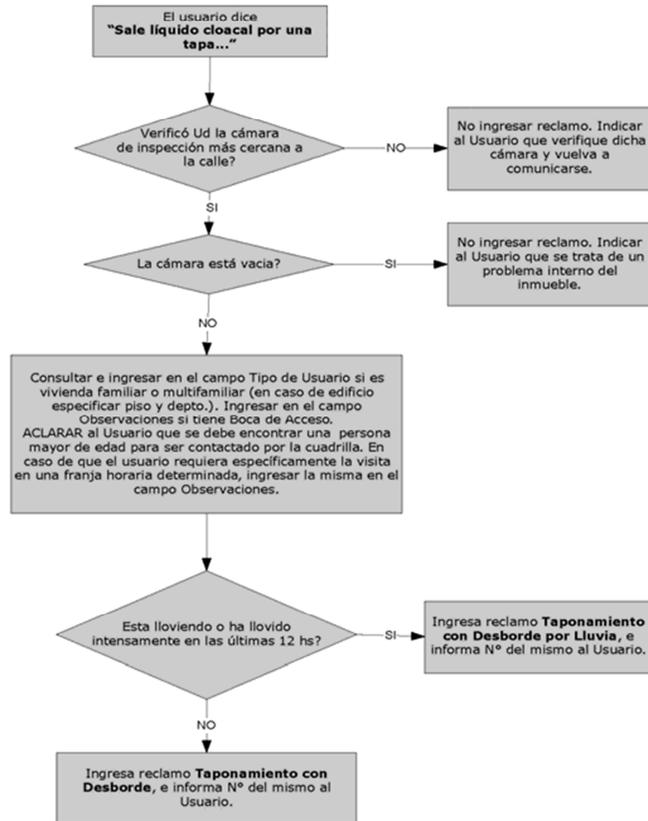
**BOCA DE ACCESO ROTA:** Rotura en la Tapa / Boca de Acceso Cloacal, ubicada en la Vereda del inmueble.



**NOTA:** La Caja de Boca de Acceso Cloacal está generalmente en línea con la Cámara de Inspección.

**TAPONAMIENTO CON DESBORDE**

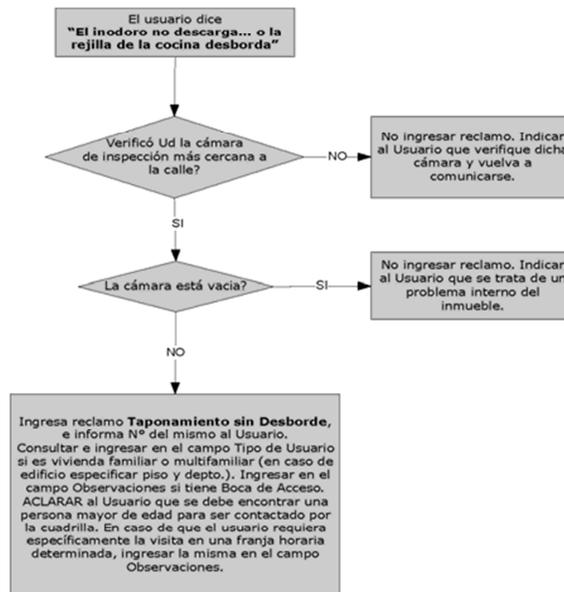
**TAPONAMIENTO CON DESBORDE:** Obstrucción en la Red Cloacal que se manifiesta en un Desborde interno al inmueble.



**NOTA:** Es responsabilidad del usuario el levantamiento de la tapa de la cámara de inspección.

**TAPONAMIENTO SIN DESBORDE**

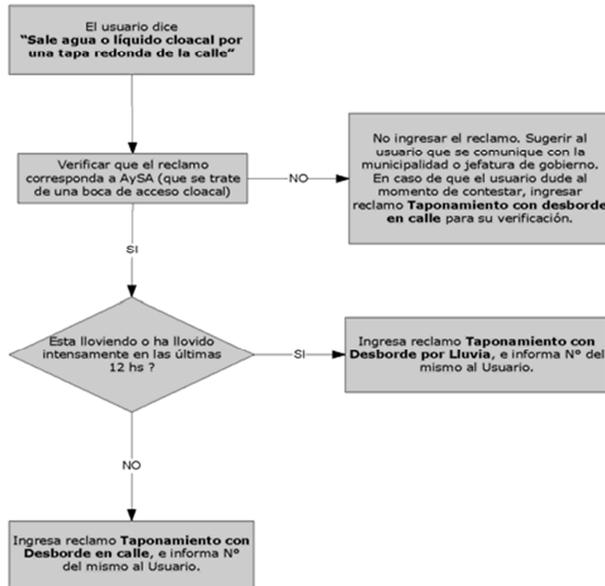
**TAPONAMIENTO SIN DESBORDE:** Obstrucción en la Red Cloacal que impide el normal escurrimiento de los Efluentes Cloacales, sin producir Desborde.



**NOTA:** Es responsabilidad del usuario el levantamiento de la tapa de la cámara de inspección.

**TAPONAMIENTO CON DESBORDE EN CALLE**

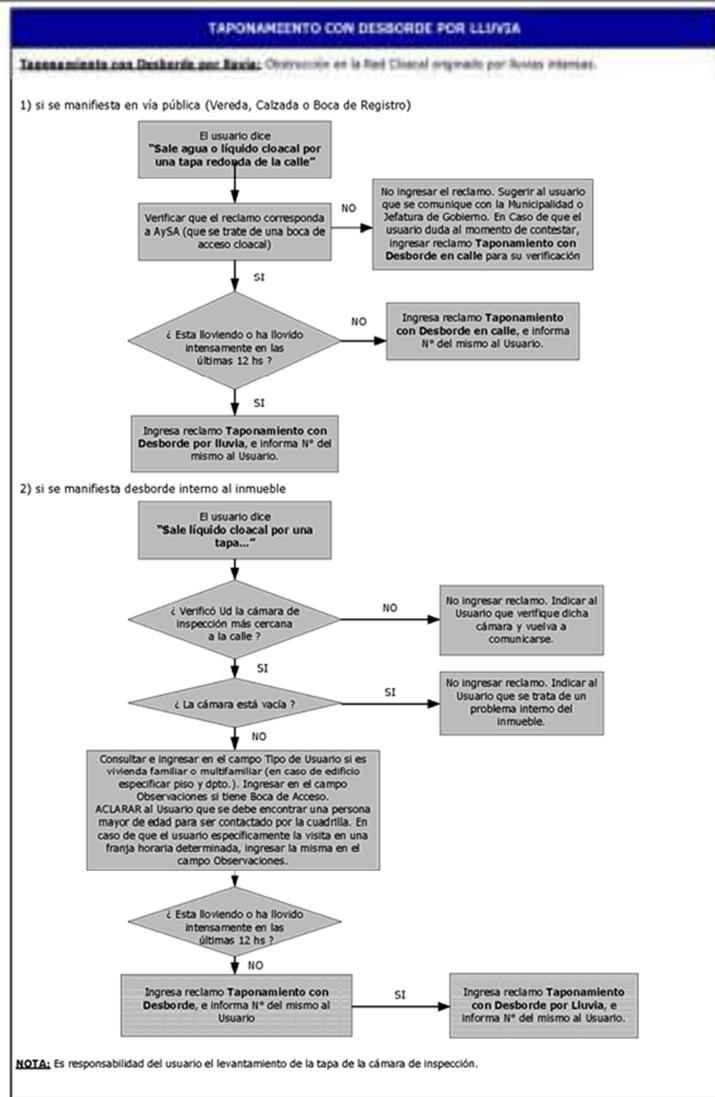
**TAPONAMIENTO CON DESBORDE EN CALLE:** Obstrucción en la Red Cloacal que se manifiesta en la Vía Pública (Vereda, Calzada, Boca de Registro).



Procedimiento General  
Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AJU-001 | VIGENCIA: 04/06/2014 | PAG. 21 de 31



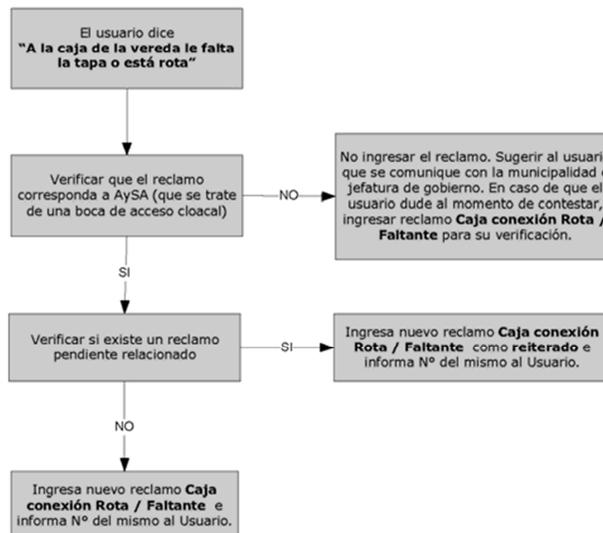
Próxima Revisión: 04/06/2018	Gerencia de Calidad	Versión N°04 Copia #42536
------------------------------	---------------------	------------------------------



**CAJA CONEXIÓN ROTA / CAJA CONEXIÓN FALTANTE**

**Caja Conexión Rota:** Rotura parcial o total de Caja / Tapa de Conexión, ubicada en la Vereda del Inmueble.

**Caja Conexión Faltante:** Ausencia de Caja / Tapa de Conexión, ubicada en la Vereda del inmueble.



**NOTA:** Se entiende por "Caja Conexión" al conjunto de Caja y Tapa.

- Si algún Elemento de la "Caja Conexión" se encuentra faltante, ingresar el Reclamo como "Caja Conexión Faltante"

- Si algún Elemento de la "Caja Conexión" se encuentra roto, ingresar el Reclamo como "Caja Conexión Rota".

**De ser posible indicar en Observaciones: la medida de la tapa/caja.**

# Procedimiento General

Atención Integral al Usuario



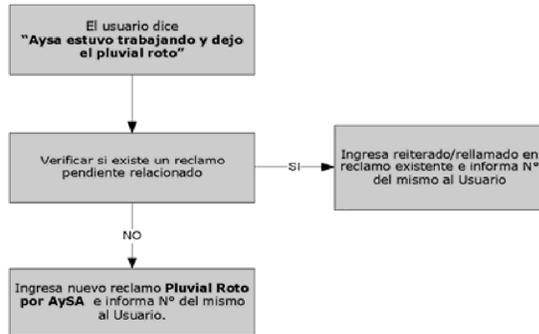
CODIGO: G-AIU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

PAG. 23 de 31

## PLUVIAL ROTO POR AySA

**PLUVIAL ROTO POR AySA:** rotura del desagüe pluvial ocasionada por AySA.



**NOTA:** Si al ingresar el Reclamo, en la grilla figuran registros de trabajos cercanos a la finca, deberá indicarse en el campo Observaciones **"AySA trabajó el día..."**.  
Si no se encontraron registros, igualmente se indicará en Observaciones **"Sin registro de trabajos de AySA"**.

Próxima Revisión: 04/06/2018

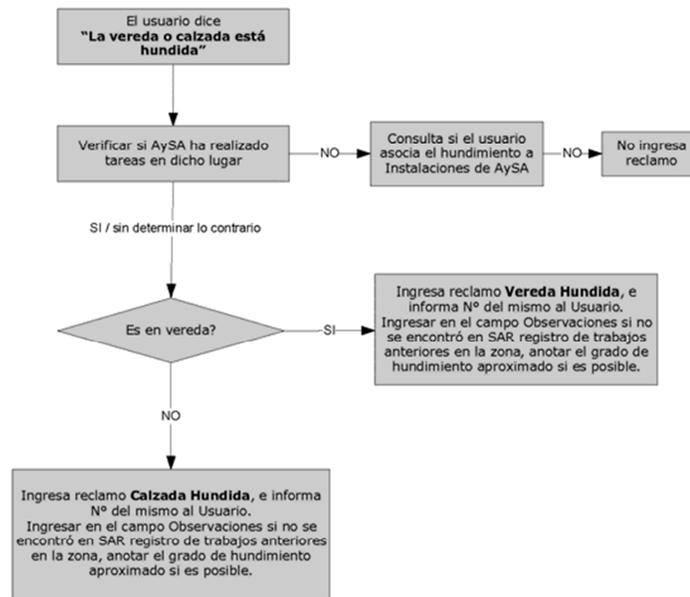
Gerencia de Calidad

Versión N°04  
Código #40536

**VEREDA / CALZADA HUNDIDA**

**Vereda Hundida:** Hundimiento en la Vereda del inmueble ocasionado por AySA.

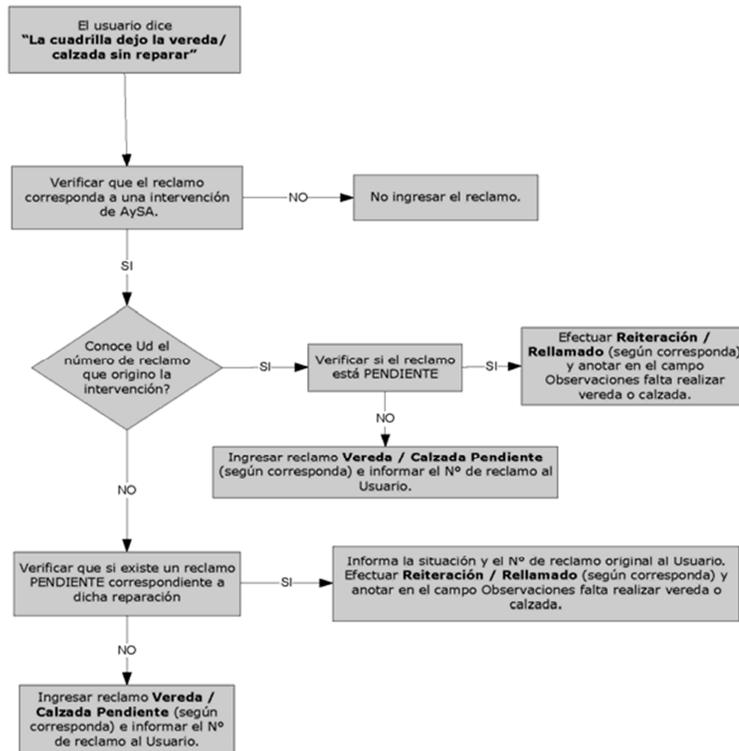
**Calzada Hundida:** Hundimiento en la Calzada ocasionada por AySA.





**VEREDA / CALZADA PENDIENTE**

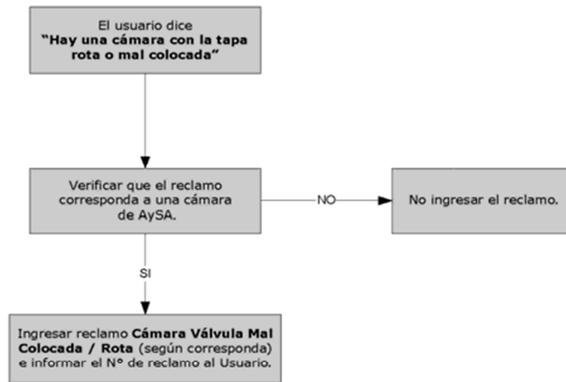
**VEREDA / CALZADA PENDIENTE:** Falta Refacción de Vereda/Calzada luego de una Intervención (O&T) Finalizada por AySA



Accesorio de Red de Agua TAPA ROTA / MAL COLOCADA / FALTANTE

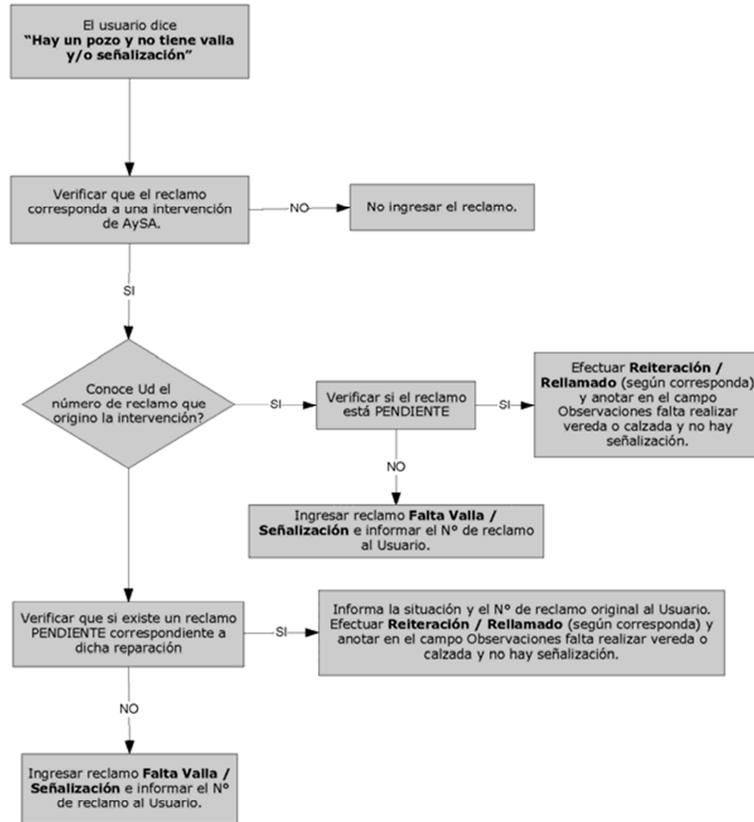
**Accesorio de Red de Agua:** Robura o Falta del Marco/Tapa de Cámara de Válvula perteneciente a la Red de AySA.

**Accesorio de Red de Agua Mal Colocada:** Tapa colocada en forma incorrecta.

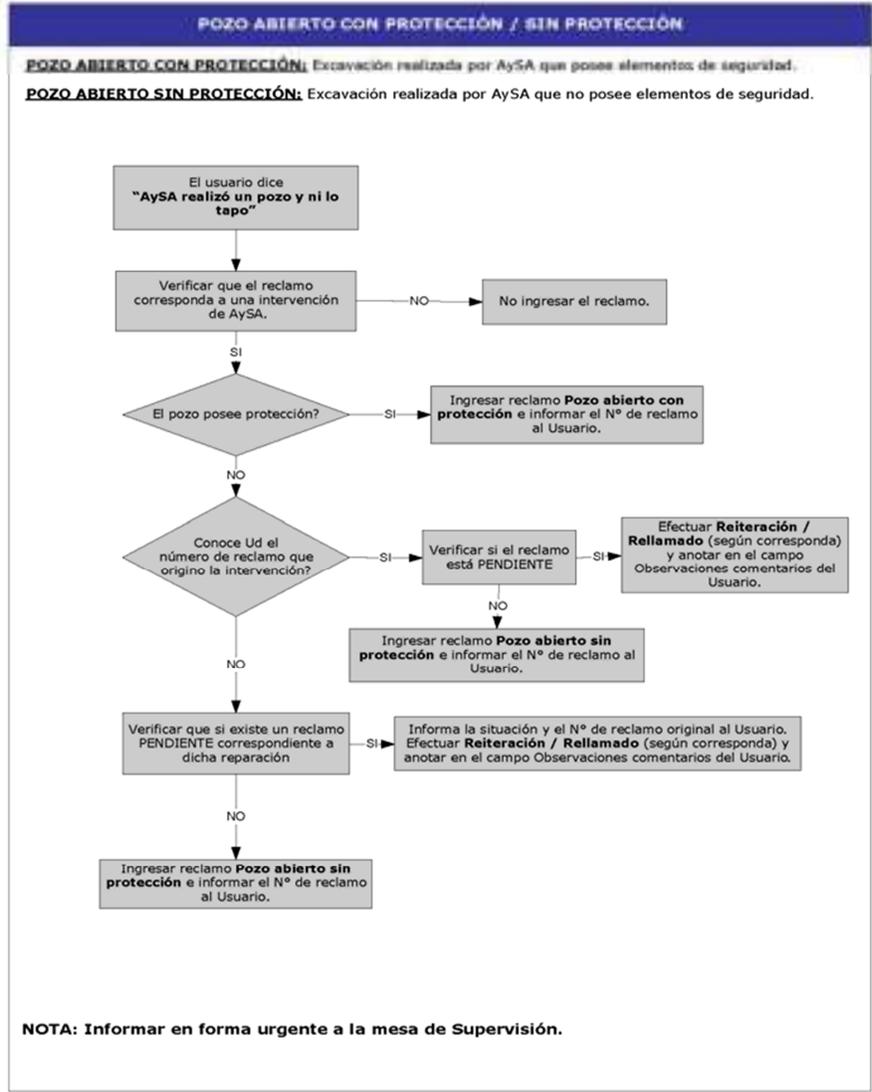


**FALTAN VALLAS Y / O SEÑALIZACIÓN**

**FALTAN VALLAS Y/O SEÑALIZACIÓN:** Ausencia de elementos de seguridad en una posición intervenida por AySA.

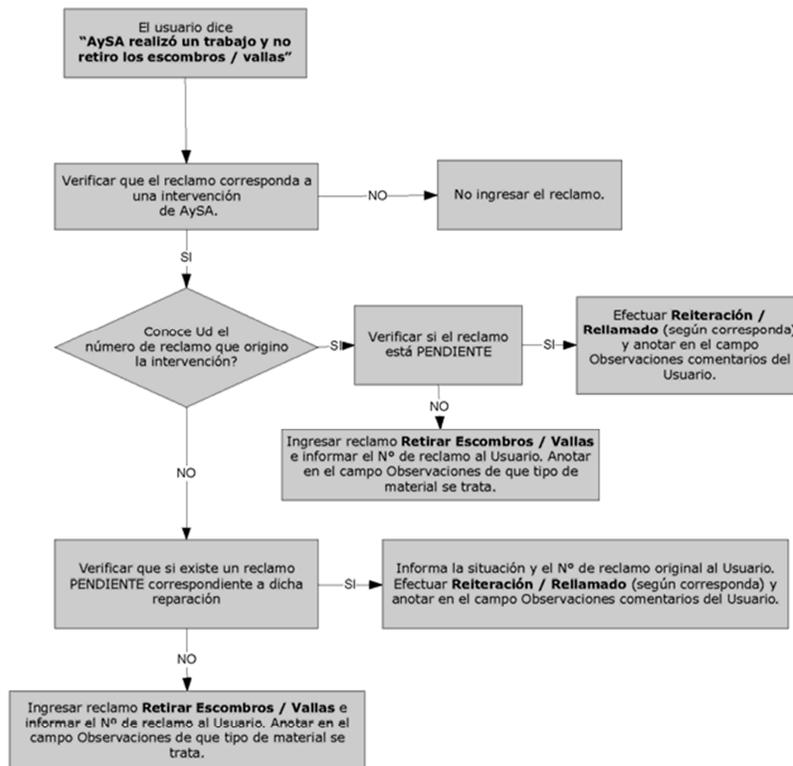


**NOTA:** Informar en forma inmediata a la mesa de Supervisión.



**RETIRAR ESCOMBROS / VALLAS**

**RETIRAR ESCOMBROS / VALLAS:** Restos de escombros y/o elementos de seguridad que no fueron retirados de una Intervención de AySA.



Procedimiento General

Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AJU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

PAG. 30 de 31

**6.4 Asignación de prioridades**

En función de la Prioridad con la cual debe ingresarse un Reclamo, debe hacerse la distinción entre:

PRIORIDAD	MOTIVO DEL RECLAMO	TIPO DE USUARIO	Dispara Alerta de llamado o-CCR Diurno y STOP
<b>URGENTE CRITICO</b>	Falta de Agua Camión Cisterna	Hospitales, Sanatorios, Clínicas con Internación; Centro de Diálisis.	<b>SI</b>
	Taponamiento con Desborde Olor Químico en Cloaca Taponamiento con Desborde en Calle ( solo DRCP) Escape Vereda/Calzada abundante (Afecta bienes muebles y/o inmuebles/ rellamados machos en 1 hora y/o ingreso machos)	Todos los Usuarios de AySA	
	Todos los Barrios	Informados por 103 EMERGENCIAS, D. CIVIL, Medios de comunicación masivos y Gobierno Nacional	
<b>ENTE URGENTE</b>	Todos los motivos de reclamos	ERAS	<b>NO</b>
<b>URGENTE</b>	Falta Tapa de Boca de Registro Faltan vallas y/o señalización Pozo abierto sin protección	Todos los Usuarios de AySA	<b>SI</b>
	Escape Vereda/Calzada con excepción de los mencionados en el campo URGENTE CRITICO Taponamiento con Desborde Taponamiento con Desborde en Calle (Exceptuando DRCP)	Escuelas, Gobierno CABA, Municipios, Organismos Oficiales, Reclamos de Grandes Usuarios, Geriátricos, Centros de Salud sin Internación	<b>NO</b>
	Falta de Agua		
<b>MAYOR</b>	Falta de Presión Filtración Concesionarios (Agua/Cloaca) Filtración sótano (Agua/Cloaca) Turbiedad	Escuelas, Gobierno CABA, Municipios, Organismos Oficiales, Reclamos de Grandes Usuarios,	<b>NO</b>
Proxima Revision: 04/06/2018		Gerencia de Calidad	Versión N°04 Copia #42536

## Procedimiento General

### Atención Integral al Usuario



CODIGO: G-AIU-001

VIGENCIA: 04/06/2014

PAG. 31 de 31

		Geriátricos, Centros de Salud sin Internación	
<b>NORMAL</b>	Todos los motivos y tipos de usuarios no contemplados en las Prioridades anteriores		<b>NO</b>

#### Nota:

Cualquier otro reclamo ingresado que, a juicio del Responsable del sector del CAIU requiera intervención urgente, dispara alerta al sector correspondiente.

#### 6.5 Plazos de Intervención

Se informan de acuerdo a lo establecido en el E-SAR-OT-001 Indicadores de Performance para Reclamos Técnicos.

#### 6.6 Desestimación o cambio de motivo de los reclamos:

Los reclamos que correspondan ser desestimados a solicitud del usuario por error del operador se informan vía mail al CCR correspondiente.

#### 7- Registros

SAR

#### 8- Diagramas

No Aplica

#### 7.- Registros

#### 8.- Diagramas

Próxima Revisión: 04/06/2018

Gerencia de Calidad

Versión N°04  
Código #40536