



OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



**Capacitación en Sistemas de
Telemetría de pozos de agua y
estaciones de bombeo**

MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO

WOP Argentina

Obras Sanitarias Mar del Plata S.E. (OSSE)

**Cooperativa Ltda. de Consumo de Electricidad y
Servicios Anexos de Olavarría (Coopelectric)**



Índice

Índice.....	2
Antecedentes.....	3
Antecedentes del Intercambio.....	4
Descripción de las operadoras.....	5
Objetivo general del intercambio.....	9
Profesionales involucrados.....	9
Productos esperados del intercambio.....	10
Actividades y Cronograma de Trabajo.....	10
Coordinación General.....	11
Responsabilidades.....	11
Vigencia del acuerdo.....	12
Presupuesto y Fuente(s) de financiamiento.....	12
Feedback a la Plataforma WOP Argentina.....	12
Código de Conducta.....	12





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Antecedentes

La "Declaración del Milenio" adoptada por 178 países expresa la decisión y el compromiso de los gobiernos y del Sistema de Naciones Unidas, de erradicar la pobreza y reducir las inequidades que aún persisten en el mundo. La Declaración del Milenio es el resultado de la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el nuevo milenio, realizada en septiembre del año 2000. Dicha iniciativa establece objetivos y metas a ser cumplidos por los países signatarios de la declaración, incluyendo metas referidas al acceso al agua potable y saneamiento.

El Comité Asesor en materia de agua y saneamiento del Secretario General de las Naciones Unidas, en consultas y discusiones con diferentes segmentos de la sociedad en distintos países alrededor del mundo, propuso durante el IV Foro Mundial del Agua, realizado en la ciudad de México en 2006, la iniciativa conocida como "Plan Hashimoto" que focaliza un "Compendio de Acciones" en seis aspectos considerados críticos y vitales para el cumplimiento de los Objetivos del Milenio, entre los cuales se encuentra *"La cooperación entre operadores de los servicios de agua potable y saneamiento"*

Como una iniciativa de Naciones Unidas para colaborar con el cumplimiento de las metas del milenio, se crea la Global Water Operators' Partnership Alliance – GWOPA, con el objetivo de llevar adelante WOPs (hermanamientos entre operadores), cada vez con más frecuencia y mayor impacto, con el propósito de mejorar su eficiencia en la gestión y operación, permitiendo de esta manera brindar un mejor servicio y ampliar la cobertura, especialmente a la población de menores recursos.

A nivel regional, UN-DESA y ONU-HABITAT organizaron una serie de reuniones de consulta, con el objetivo de promover e instituir una red de cooperación técnica entre operadores de agua potable y saneamiento (WOPs). De esta manera, y contando con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), y con la participación de representantes de empresas operadoras líderes de la región, se conformó la Plataforma de la Red de Empresas Hermanas de América Latina y el Caribe (WOP-LAC), que propende el fortalecimiento de las empresas hermanas en el sector de agua potable y saneamiento, a través de intercambios sobre la base de principios de cooperación y sin ánimo de lucro y entendiendo que, quien mejor conoce algo es quien ya lo hace y lo hace con buenos resultados.

WOP-LAC se constituye en la plataforma regional de la Alianza Global GWOPA en el año 2008, estando en la actualidad su Secretariado a cargo de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), con el asesoramiento permanente de GWOPA/ ONU-HABITAT, quienes en conjunto buscan potenciar las actividades en la región, en el entendimiento de que el mecanismo WOP-LAC presenta enormes posibilidades para movilizar recursos para la mejora del desempeño de los operadores en pos de universalizar el acceso a los servicios de agua y saneamiento.

3





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



La constitución de Plataformas Nacionales o Regionales fue uno de los puntos considerados como prioritarios durante la reunión de Comité Directivo de WOP-LAC del año 2013, por los siguientes motivos: i) permiten encontrar un ámbito que brinde a WOP-LAC las prioridades en materia de WOPs y de capacitaciones identificadas por los actores locales, ii) fomentan el desarrollo de WOPs locales, optimizándose de esa manera el uso de los recursos, por los menores costos de los viajes que se realizan dentro de un mismo país..

En lineamiento con lo expuesto, el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios – COFES, solicitó a WOP-LAC la constitución de la Plataforma WOP Argentina bajo su coordinación, en el entendimiento de que se trata de una organización con 32 años de trayectoria en el sector de saneamiento argentino y funciona como integrador de los desarrollos y problemáticas de los operadores de servicios de agua potable y saneamiento, que en su conjunto brindan servicios a más de 30 millones de habitantes.

Con la aprobación tanto del Comité Directivo de WOP-LAC, como del Secretariado de GWOPA, en mayo del año 2014, se aprueba el establecimiento de la Plataforma Nacional WOP Argentina bajo la coordinación de COFES.

Es en ese marco que el presente Memorando de Entendimiento se aprueba y ejecuta.

Antecedentes del Intercambio

El Programa de Infraestructura Hídrica del Norte Grande, que cuenta con financiamiento del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo, es una herramienta para aportar infraestructura acorde que sirva a la potenciación de los servicios de agua potable y saneamiento a las provincias del NEA-NOA de la República Argentina, con obras puntuales.

Pero más allá de las numerosas obras de infraestructura ejecutadas gracias al Programa Norte Grande, se presenta la necesidad de un programa de fortalecimiento institucional para los operadores que reciben esas obras de infraestructura, y que deben tener la capacidad para operarlas y mantenerlas de manera adecuada.

En ese contexto se firma un Acuerdo entre el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios - COFES y el Programa de Infraestructura Hídrica del Norte Grande para implementar las actividades de Fortalecimiento Institucional para operadores de agua y saneamiento del referido Programa.

En ese marco se ha organizado la Jornada de Capacitación en Sistemas de Telemetría de pozos de agua y estaciones de bombeo entre los días 12 y 13 de agosto del 2014, en la sede de la empresa





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Obras Sanitarias de Mar del Plata – OSSE, una de las empresas que más ha desarrollado esta temática dentro de la Argentina.

El encuentro giró en torno a los sistemas de telemetría de pozos de agua y estaciones de bombeo, e incluyó además visitas de campo a las estaciones de bombeo “Tapia” y “Mario Bravo”, así como la estación cloacal “General Paz”.

De las Jornadas participaron los siguientes operadores de la Argentina: Secretaría de Agua y Saneamiento (Catamarca), Aguas del Norte (Salta), Aguas de Formosa, SAMEEP (Chaco), Cooperativa de Electricidad de Alem (Misiones), Cooperativa de Electricidad Caingúas (Misiones), Servicios de Aguas de Misiones, Aguas de Santiago (Santiago del Estero), Aguas del Tucumán (SAPEM), Agua y Saneamientos Argentinos SA (AySA), Cooperativa Ltda. de Consumo de Electricidad y Servicios Anexos de Olavarría (Coopelectric) y Aguas Bonaerenses SA (ABSA).

Todos los participantes expresaron su satisfacción con los conocimientos adquiridos y el deseo de poder desarrollar sus propios desarrollos en la temática. Entre ellos, la Cooperativa Ltda. de Consumo de Electricidad y Servicios Anexos de Olavarría (Coopelectric) se comunicó con el COFES, Coordinador de la Plataforma WOP Argentina, para manifestar su interés de poder llevar adelante un hermanamiento (WOP) con la empresa OSSE, que les permitiera incrementar sus conocimientos en la materia y profundizar lo aprendido en las Jornadas.

COFES, con la colaboración del Secretariado de WOP-LAC, realizó las gestiones para que ambas empresas pudieran entrar en contacto.

Descripción de las operadoras

Obras Sanitarias Mar del Plata S.E. (OSSE)

Es la empresa municipal de servicios sanitarios, radicada en la ciudad de Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires, República Argentina, que tiene como objeto de acuerdo a las obligaciones establecidas por la Ordenanza de su creación “la prestación, administración, explotación, mantenimiento, control, ampliación, renovación, construcción, estudios, investigación y aplicación de nuevas tecnologías de los servicios de provisión de agua potable, desagües domiciliarios, cloacales, industriales y/o de cualquier otro carácter y, en general, de saneamiento básico en el partido de General Pueyrredón, así como la explotación, captación y utilización de aguas destinadas a tal fin”.

El Partido de General Pueyrredón, área de cobertura de la empresa, tiene una población de 614.350 habitantes (según datos de censo del año 2010, se ha estimado al 2012 una población de 713.761

5





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



habitantes) con una superficie de 1460 km² y una densidad de población de 386.3 habitantes por km². Mar del Plata es la ciudad cabecera del partido que se encuentra sobre el Mar Argentino en la zona S.E de la Provincia de Buenos Aires.

El Servicio Sanitario se inicia en la ciudad en el año 1913 bajo la órbita Nacional como OBRAS SANITARIAS DE LA NACION (OSN), hasta que en el año 1984 se creó, por Ordenanza del Concejo Deliberante de la Municipalidad de Gral. Pueyrredón, OBRAS SANITARIAS SOCIEDAD DE ESTADO (O.S.S.E.), como empresa municipal. Su capital es 100% público y su principal accionista es el Honorable Concejo Deliberante como representante de la comunidad.

Misiones y Valores

Brindar los servicios de agua corriente, desagües cloacales y mantenimiento de pluviales urbanos, en forma eficiente y sustentable asegurando que los beneficios del saneamiento se extiendan adecuadamente, propendiendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Partido de General Pueyrredón.

Algunos valores que definen la estrategia empresaria y aportan a su proyección futura son:

- o Una política ambientalmente sostenible
- o Una gestión técnica y económicamente eficiente
- o Acciones socialmente deseables

Servicios que brinda:

Red de Agua

Población con agua potable: 95 %
Producción anual promedio de agua: 135.000.000 m³
Radio servido de agua: 2.116 kilómetros de conductos

Redes Cloacales

Población con cloacas: 95 %

Servicio de mantenimiento de desagües pluviales

OSSE tiene a su cargo la tarea del mantenimiento de los desagües pluviales en el Partido de General Pueyrredón.





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Cooperativa Ltda. de Consumo de Electricidad y Servicios Anexos de Olavarria (Coopelectric)

Entre 1948 y 1956 Obras Sanitarias de la Nación comenzó a realizar estudios y perforaciones en Olavarria. Luego, el área pasó a depender de la Dirección de Obras Sanitarias de la Provincia de Buenos Aires y hasta 1980 se licitaron obras de agua y cloacas, se habilitó el servicio en algunos sectores y se construyó la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales.

En la década del '80 el servicio comenzó a ser gestionado por el Municipio, quien se encargó de hacer pozos y extender las redes de agua y cloacas, incorporando a la localidad de Sierras Bayas.

Fue en 1997, cuando Coopelectric ganó la licitación y tomó la concesión del servicio, continuando con el trabajo de extensión y optimización de las redes existentes para mejorar la prestación del servicio y ofrecer agua potable a mayor cantidad de familias en la ciudad.

Coopelectric se hizo cargo de los servicios de agua y cloacas en Olavarria y del de agua en Sierras Bayas, no obstante ello, luego el Municipio siguió confiando y le fue entregando la prestación del servicio en localidades vecinas como Espigas, Sierra Chica, Colonia San Miguel y AOMA, todas pertenecientes al partido de Olavarria.

Una obra importante fue la construcción, en 1999, de la nueva Planta de Tratamientos de Líquidos Cloacales y la optimización de la existente, mediante un crédito otorgado por el Banco Mundial a través del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA).

En el inicio del nuevo Siglo la Cooperativa apostó por un lado a la expansión del servicio con la construcción del Colector Cloacal Parque Industrial, la segunda Cloaca Máxima y del Colector Sur; y por el otro apuntando a la mejora continua de nuestros procesos incorporándonos al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001.

Desde el 2001 a la actualidad ha aprobado cada una de las auditorias de mantenimiento y de recertificación realizada por profesionales de la empresa del grupo Bureau Veritas, lo cual connota la preocupación constante por mejorar la asistencia y el servicio para nuestros asociados.

Esto la convierte en la única prestadora del Servicio de Obras Sanitarias de la Provincia y la tercera del país en alcanzar dicha categorización de calidad.

SUPERFICIE TOTAL DE LA CONCESIÓN: **7715 km²**

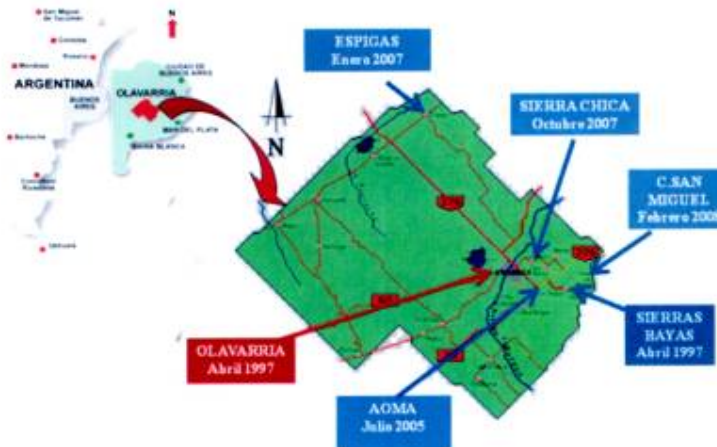




OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Coopelectric
Cooperativa Local de Consumo de Electricidad
& Servicios Afines de Olavarría



El 1º de abril de 1997 Coopelectric se hizo cargo del servicio luego de ganar una Licitación Internacional.

El plazo de la concesión se fijó en veinticinco (25) años, previéndose una prórroga de cinco (5) años más, bajo las mismas condiciones (1997 – 2021).

1997 - En Olavarría se consumían 600 LITROS DE AGUA por habitante al día.

2014 - En Olavarría se consumen 190 LITROS DE AGUA por habitante al día.

↓ **68,3%**

Al hacerse cargo de la concesión del servicio, Coopelectric incorporó un sistema para registrar el consumo de agua de cada hogar.

8





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Se colocaron medidores en las veredas y cada familia comenzó a pagar lo que consumía. Esto, sumado a las campañas publicitarias y a los reiterados mensajes que enviamos a los usuarios respecto del uso racional del agua, redujo el derroche y se pasó de consumir 600 litros de agua por habitante/día a 190 litros de agua por habitante/día. Hoy Olavarría cuenta con el 100% del servicio medido.

MISIÓN:

Trabajar con todos nuestros integrantes en proyectos y procesos, orientados al mejoramiento continuo de nuestros servicios para permitir satisfacer las necesidades de nuestros vecinos al menor costo posible.

VISIÓN:

Ser una Empresa Cooperativa de Multiservicios que genere una mejor calidad de vida a sus asociados, usuarios y a la comunidad de Olavarría en general.

VALORES:

Honestidad, Capacidad, Solidaridad, Calidez Humana, Responsabilidad y Austeridad.

Objetivo general del intercambio

El objetivo general del hermanamiento consiste en el fortalecimiento de la gestión y operación de Coopelectric en base a la incorporación de los conocimientos de la empresa OSSE en Sistemas de Telemetría de pozos de agua y estaciones de bombeo, así como el monitoreo y análisis de agua y líquido cloacal.

A su vez OSSE se nutrirá de la experiencia adquirida por Coopelectric en el sistema de micromedición que le permitiera a la empresa reducir considerablemente el consumo de agua, cuestión que necesita lograr OSSE con sus usuarios.

Profesionales involucrados

Operadora	Nombre y Apellido	Cargo en la empresa	Email
OSSE	Unidad ejecutora	Presidida por el Presidente del	mdellojo@osmgp.gov.ar gestion@osmgp.gov.ar





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



		Directorio OSSE	
Coopelectric	Yañez, Lorenzo	Gerente Obras Sanitarias	lyanez@coopelectric.com.ar
Coopelectric	Orifici, Araceli	Subgerente Obras Sanitarias	aorifici@coopelectric.com.ar
Coopelectric	Vornetti, Jorge	Gerente Calidad de Servicio Eléctrico	jvornetti@coopelectric.com.ar

Productos esperados del intercambio

- Un Informe parcial, elaborado por Coopelectric, con los resultados de las actividades llevadas adelante en el marco del hermanamiento, y un Plan de Acción para la implementación de mejoras en la gestión y operación de la empresa, antes de los 90 días de iniciado el WOP.
- Un Informe Final, elaborado por Coopelectric, en el que se detallen los resultados alcanzados en el marco del hermanamiento, las mejoras alcanzadas, y las acciones futuras previstas (en caso de existir alguna).

Actividades y Cronograma de Trabajo

Por la naturaleza del intercambio, y la cercanía de los operadores involucrados, los intercambios se realizarán de dos maneras:

- Intercambio de información a través de correos electrónicos, comunicaciones telefónicas, video conferencias o por el medio que las empresas consideren más adecuado.
- Visitas entre las empresas. No se estima necesario establecer un cronograma de visitas en este Memorándum de Entendimiento, en virtud de que las mismas podrán ser coordinadas por las empresas participantes en base a su disponibilidad y conveniencia.

Las actividades que se realicen tendrán la finalidad de permitir a Coopelectric profundizar sus conocimientos en los siguientes aspectos:

- Adquisición del equipamiento





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



- Descripción del proceso Licitatorio para la adquisición del equipamiento para la instalación de los sistemas de telemetría.
- Selección de Equipamiento: determinación de equipos a instalar, criterio de selección y posibles proveedores
- Preparación de las instalaciones
 - Trabajos previos en estaciones elevadoras y pozos para la instalación de la telesupervisión
- Recursos humanos para la operación de la Telemetría
 - Conformación de Equipos de trabajo, modalidad y criterios de selección
 - Problemas a enfrentar Inserción de nuevas tecnologías con personal poco capacitado.-
 - Capacitación Previa y Posterior del personal

Coordinación General

La Coordinación del WOP estará a cargo de:

- **Obras Sanitarias Mar del Plata S.E. (OSSE) – Silvia Cervera – Gerente de Relaciones Institucionales.**
- **Cooperativa Ltda. de Consumo de Electricidad y Servicios Anexos de Olavarría (Coopelectric) – Lorenzo Yañez – Gerente de Obras Sanitarias.**

Responsabilidades:

OSSE Mar del Plata – Batán destinará a un grupo de profesionales a tiempo completo y parcial para realizar las actividades necesarias, los mismos que poseen experiencia y participación en el desarrollo de los productos indicados.

Coopelectric destinará a un grupo de profesionales a tiempo completo y parcial para realizar las actividades necesarias, los mismos que poseen experiencia y participación en el desarrollo de los productos indicados.

En ambos casos los participantes de esta iniciativa de intercambio están detallados en el apartado "Profesionales involucrados".

11





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Vigencia del acuerdo

El presente acuerdo tendrá una vigencia de 1 (un) año e involucrará solamente las actividades que en el presente documento se detallan.

Presupuesto y Fuente(s) de financiamiento

Por la naturaleza del intercambio, y la cercanía de los operadores involucrados no se proyecta la necesidad de asignar recursos especiales para este intercambio.

Las empresas involucradas destinarán el tiempo del personal que consideren necesario para el cumplimiento de lo estipulado en este Memorandum de Entendimiento.

Respecto a los gastos de traslado en las visitas que Coopelectric acuerde realizar a OSSF, los mismos correrán por cuenta de la Cooperativa.

Feedback a la Plataforma WOP Argentina

Coopelectric se compromete a enviar al COFES los documentos que se generen en el marco del presente intercambio, en los plazos previstos en el presente.

Las partes de este WOP acuerdan que los materiales elaborados puedan ser utilizados para disseminar las lecciones aprendidas a través de los canales que el COFES y WOP-LAC estimen convenientes.

Código de Conducta

A continuación se detallan los aspectos a los que deberán adherir los participantes aquellos actores del sector de agua y saneamiento que participen de WOPs promovidos por el WOP-LAC:

Buena Gobernanza

Las partes involucradas tomarán todas las medidas necesarias para llevar a cabo sus actividades dentro del WOP de acuerdo con los principios de la buena gobernanza, entre ellos:

12





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Capacidad de respuesta a las preocupaciones e intereses de las partes interesadas.
- Consenso.
- La claridad y el entendimiento común de los roles de cada una de las partes, derechos, responsabilidades y expectativas.
- El cumplimiento de las leyes locales.

Integridad

Un punto central para los WOPs es el intercambio de conocimientos sin fines de lucro, sin restricciones y construido sobre la noción de la solidaridad entre las empresas. Su objetivo es mejorar la capacidad y la competencia de las empresas de servicios públicos siguiendo el principio rector de la integridad.

Por lo tanto, los socios están de acuerdo en que la información no será retenida intencionalmente por cualquiera de las partes a la espera de beneficios comerciales, y ninguna información confidencial de una de las partes será utilizada por la otra parte para obtener una ventaja comercial.

Valores Sociales y Culturales

Las partes involucradas tomarán las medidas necesarias para acatar y respetar los valores sociales y culturales de la región en la que se encuentren por la participación en un WOP, incluyendo:

Respetar las normas culturales y los comportamientos relacionados con el contexto local.

Reconocer y respetar la influencia del sexo, la edad, la cultura y la religión en los distintos puntos de vista y valores concedidos al agua y al saneamiento

Resolución de Conflictos

Las partes involucradas llevarán adelante los WOPs basados en la confianza y el respeto mutuo, tratando de resolver todos los problemas con total transparencia, y colaborando para identificar soluciones factibles.

Orientación a resultados

Antes del WOP, las partes involucradas elaborarán acuerdos de asociación escritos que describan: a) los objetivos del WOP y los resultados esperados, b) los roles y responsabilidades de cada socio, c) el valor o costo (en especie y en efectivo) del WOP, d) los intereses de cada una de las partes en la participación en el WOP.

El acuerdo debe ser la base para una cooperación profesional y orientada a resultados, dejando suficiente espacio para soluciones flexibles, que tengan en cuenta que el contexto y los temas pueden cambiar y evolucionar.





OBRAS SANITARIAS
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN



Costos compartidos y sin fines de lucro

Las actividades llevadas a cabo por cualquiera de los socios o interesados en un WOP se harán sobre la base de no perseguir ánimo alguno de lucro. Las partes no deberán usar nunca los WOPs como un vehículo para actividades comerciales. Las actividades dentro de un WOP conllevarán costos para ambos socios. Las partes tienen que identificar esos costos y decidir juntos si los afrontan ellos mismos, si solicitan apoyo externo, o utilizan ambas modalidades. Las contribuciones que realicen las partes, ya sean en efectivo o en especie, serán de mutuo acuerdo.

Incentivos compartidos

Los objetivos particulares y los intereses comunes de las partes serán abiertamente discutidos para identificar todos los posibles costos y beneficios que implicará el intercambio. Las respectivas motivaciones de las partes deben ser discutidas explícitamente. Los beneficios de los WOPs son mutuos, pero no necesariamente iguales. Los socios tienen que respetar los intereses genuinos de sus contrapartes y buscar acciones que promuevan los objetivos del partenariado sin que esto comprometa los intereses clave del socio.

En total acuerdo con lo expresado en este Memorandum de Entendimiento, firmamos las partes involucradas a los 27 días del mes de Noviembre de 2014.

OSSE

Mario Dell'Olio
Presidente

COOPELECTRIC

Lorenzo Yañez
Gerente de Obras Sanitarias

CORES – WOP Argentina

Sebastián Fernando Ramón Paz Savalia
Presidente