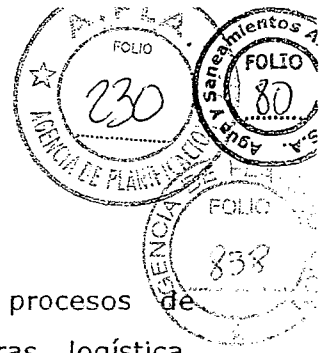


ANEXO II



- La Gestión Administrativa que integra entre otros los procesos de contabilidad, finanzas, tesorería, pago a proveedores, compras, logística, activos fijos e inventarios, incluyendo además la gestión de una nómina de 4.500 empleados.

Los procesos descritos y su volumen enfatizan el valor de la información que gestiona la empresa en los términos del cumplimiento de sus Objetivos y Metas, el Marco Regulatorio y las demás Normas Aplicables.

También la relevancia del desafiante y ambicioso Plan de Obras proyectado por la Empresa, demanda la implantación de iniciativas adicionales para proveer la capacidad para acceder y compartir información relevante (y en grandes volúmenes) de manera eficiente, oportuna y segura de modo tal de asegurar la adecuada gestión y coordinación de las áreas involucradas en la ejecución de tales proyectos.

En el mismo sentido, los planes de obras y expansión de la empresa y la proyección de la infraestructura tecnológica que los soporta incluye, para el final del quinquenio analizado, inversiones en la evolución de los sistemas informáticos actualmente en uso y la implementación de soluciones de datawarehousing que permitan analizar con máxima eficiencia grandes volúmenes de información para integrarla en tableros de control que ayuden al proceso de toma de decisiones.

El objetivo enunciado y sus extensiones en términos de los planes de obras de AySA, se encuentra soportado por tecnologías y estándares previamente analizados y establecidos que requieren de inversiones recurrentes para garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de los sistemas informáticos y para asegurar su vigencia mediante un plan de renovación tecnológica y upgrade de las aplicaciones en uso.

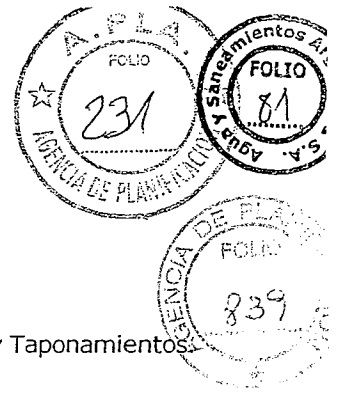
El desarrollo detallado del Plan de Sistemas se integra al presente como Anexo IV.

Ing. Luis Rios Vargas
 Gerente de Planeamiento de Proyectos,
 Obras y Construcción de Gestión



ES COPIA FRIE.

ANEXO II



16. ANEXOS

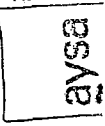
ANEXO I. Planos de Intervenciones: Falta de Agua/Presión, Escapes y Taponamientos.

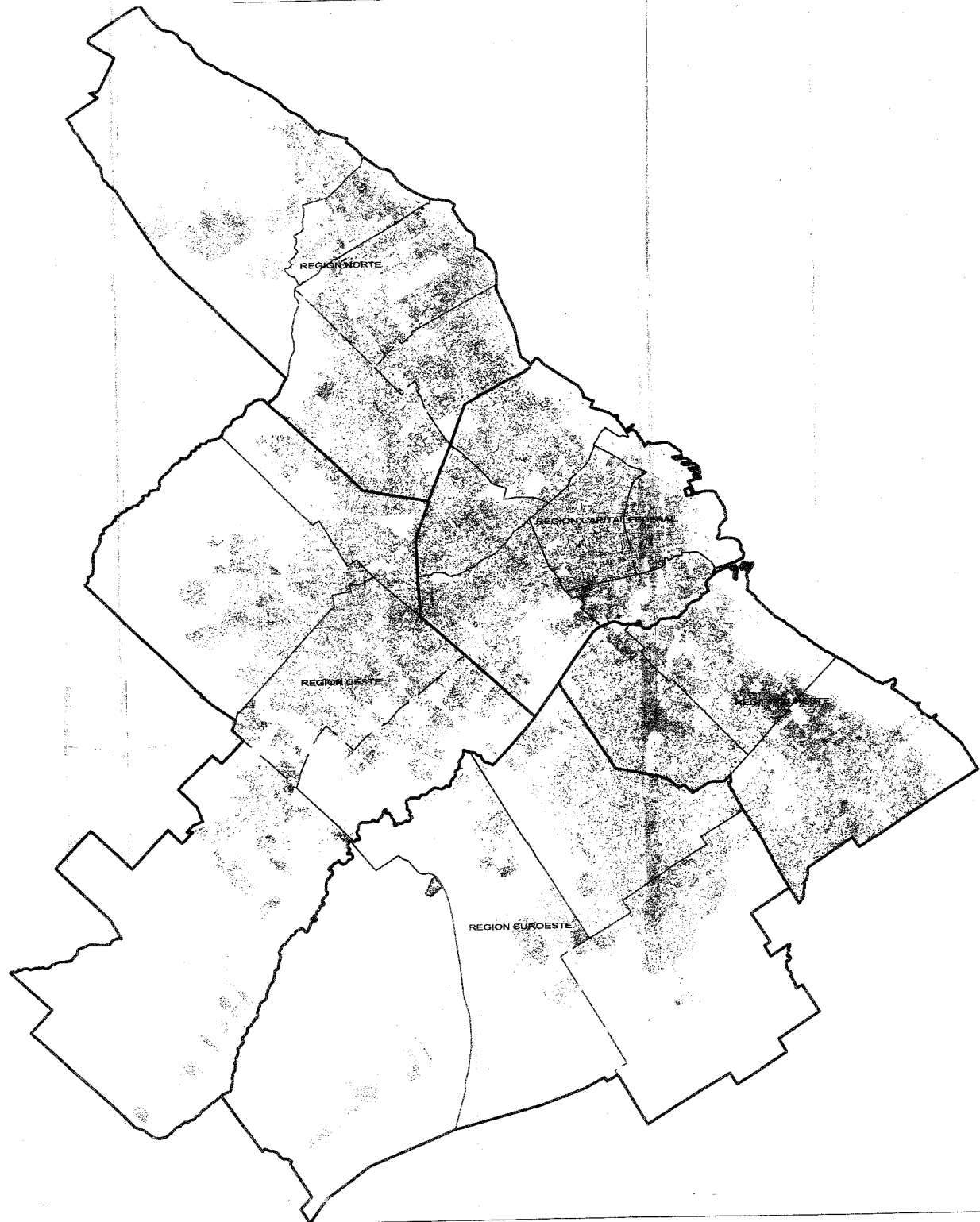
ANEXO II. OPERACIONES REGIONALES

ANEXO III. PLAN OPERATIVO COMERCIAL

ANEXO IV. PLAN DE SISTEMAS

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Operación de Proyectos
Cargas y Control de Gestión




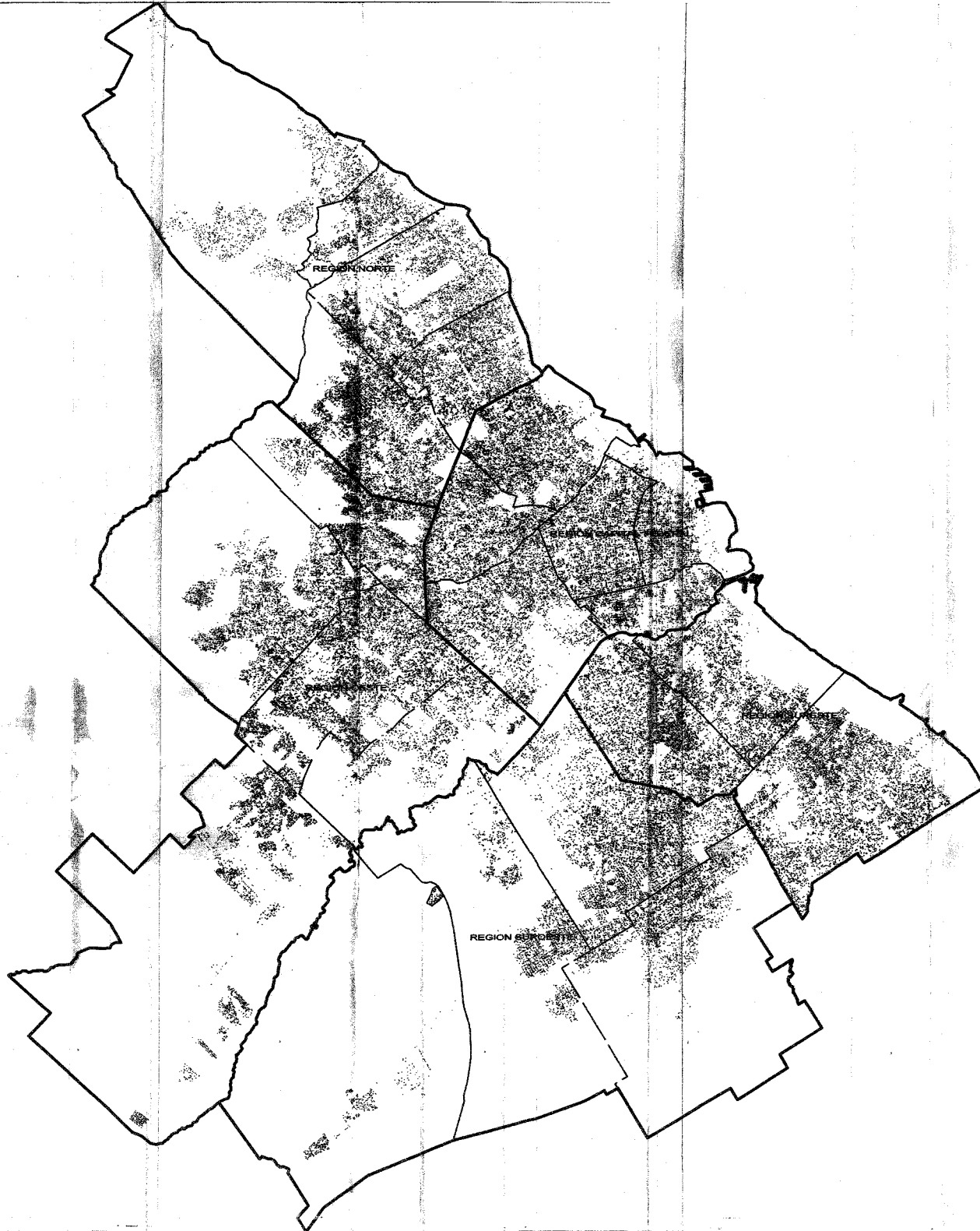


ANEXO II



ES COPIA FIDEL

 <small>INSTITUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</small>		
<small>Fecha:</small> 04-02-2008	<small>Hoja:</small> 01/01	<small>Scale:</small> 1:10000
FALTA DE AGUA-BAJA PRESIÓN		
AÑO DE ESTUDIO: 2008		
<input type="checkbox"/> Inhabilitación <input type="checkbox"/> Cierre de Obra <input type="checkbox"/> Reparación	<input type="checkbox"/> Reparación de tuberías <input type="checkbox"/> Reparación de válvulas	



ANEXO II



ESAFIS

ES COPIA FIEL

aysa

SISTEMAS DE INFORMACION TECNICA Y GEOGRAFICA

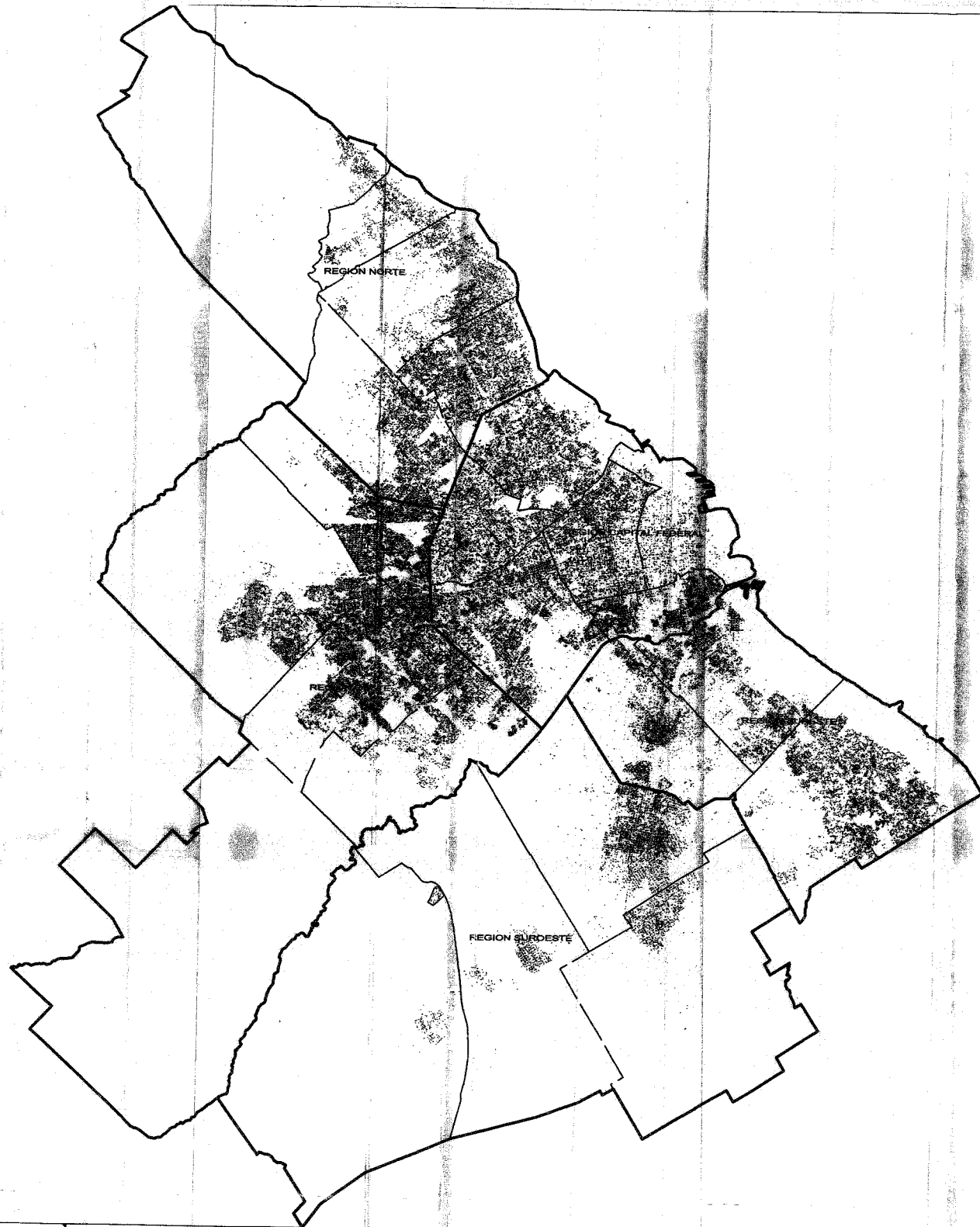
Hoja: 243/248 Fecha: 1/2008 Escala: 1:100000

ESCAFIS

AÑO DE ESTUDIO: 2005

Referencias:

- Corredor
- Límite de Distrito
- Población
- Población con infraestructura
- Población no infraestructurada



ANEXO II



ES COPIA FIDEL



INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

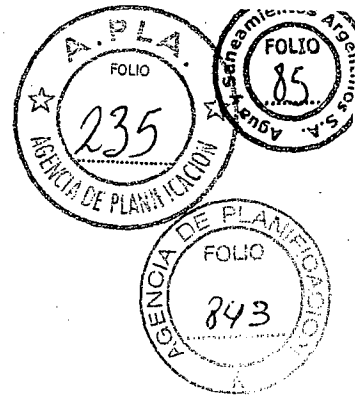
Folia: 250-000 Serie: 200 Serie: 14000

TAPONAMIENTO

AÑO DE ESTUDIO: 2006

- Modificaciones:
- Eliminación
 - Cambios de límites
 - Adición
 - Modificación de nombres
 - Modificación de límites

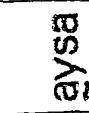
ANEXO II



Plan Operativo Comercial

2008 - 2012

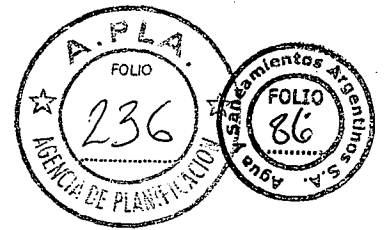
Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

aysa

ANEXO II



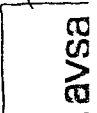
Contenidos.

1	Introducción.....	3
2	Gestión Comercial.....	4
3	Detalle de los procesos.....	7
3.1	Creación de cuentas.....	7
3.2	Actualización catastral.....	8
3.3	Lectura y mantenimiento de medidores.....	8
3.4	Cálculo emisión y distribución de facturas.....	9
3.5	Recaudación.....	10
3.6	Cobranza.....	11
3.7	Atención al usuario.....	13
3.8	Gestión de grandes usuarios.....	15
4	Objetivos comerciales generales 2008 – 2012.....	16
4.1	Operación Comercial – Objetivos específicos.....	16
4.2	Administración Comercial – Objetivos específicos.....	17
4.3	Atención al Usuario – Objetivos específicos.....	19
4.4	Programación Comercial – Objetivos específicos.....	20
5	Acciones comerciales 2008 – 2012.....	21
5.1	Plan de medición.....	21
5.2	Plan de actualización catastral.....	23
5.3	Gestión de usuarios de bajos recursos.....	24
5.3.1	Tarifa Social.....	24
5.3.2	Empadronamiento simplificado.....	26
5.4	Gestión de cobranza.....	32
5.5	Atención al usuario.....	32
5.5.1	Digitalización de documentación.....	33
5.5.2	Oficina virtual.....	33
5.5.3	Acreditación normas de calidad.....	34
5.6	Sistemas comerciales.....	34
5.7	Revisión de la estructura tarifaria.....	38

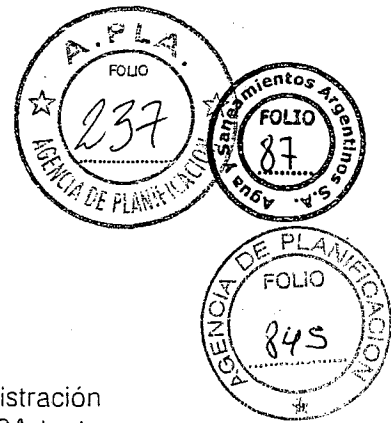
Lista de anexos.

- Anexo I** – Propuesta de actualización catastral mediante fotografía satelital.
- Anexo II** – Propuesta Agua a Buque.
- Anexo III** – Propuesta de Centro de Atención Virtual.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL



1 Introducción.

El plan de acción comercial para el quinquenio contempla el objetivo de administración eficiente de los recursos necesarios para prestar el servicio comercial de AySA tanto de facturación como de recaudación de los cargos emitidos a los usuarios como contraprestación por los servicios sanitarios brindados.

Esta actividad debe ligarse a los esfuerzos que debe realizar la concesión en materia de cobertura de prestación de agua y desagües cloacales por red, asumiendo el compromiso de incorporación de los usuarios de las nuevas áreas servidas a la red comercial, emitiéndoles la factura y facilitándoles los medios adecuados para su pago.

La atención de los usuarios, con la competencia y diligencia necesaria, es una obligación del concesionario y para tal interacción se dispusieron los medios humanos y tecnológicos que se requieren a tal fin.

El gran desafío de la concesión es ampliar su red de abastecimiento sin que se perforen los estándares de prestación que viene sosteniendo y para ello el área comercial debe contribuir con el desarrollo de las herramientas necesarias para que esta propuesta se cumpla.

En el plan de acción comercial están previstas las actividades, procesos y controles para la gestión de un número de 2.900.000 cuentas de servicio con que cuenta actualmente la compañía y para la inclusión de alrededor de 300.000 nuevas cuentas de servicio en el quinquenio.

Los beneficiarios del programa de expansión de los servicios son en su gran mayoría población de bajos recursos (1.000.000 de habitantes) y en consecuencia considerando esta situación se moldearon los instrumentos tanto operativos normativos y tarifarios para su inclusión sin discriminación, no obstante es necesario señalar que tiene un alto impacto en materia de gestión comercial aún cuando se han previsto mecanismos para su amenguamiento.

En palabras lisas, se adecua el método de relevamiento catastral para facilitar su ingreso al sistema comercial pero se multiplican los requerimientos en materia de gestión de cobro, si bien se contempla un esquema tarifario ajustado al nuevo escenario.

La contrapartida a esta problemática se atiende con un rediseño de la caracterización de las áreas que actualmente se encuentran servidas en las áreas más prósperas de la concesión y que por la dinámica urbana, su desarrollo y crecimiento es necesario articularlas para que acompañen el programa de universalización de los servicios, al mismo tiempo que se impulsa la facturación global al consorcio de propietarios como facilitador de la gestión..

En el programa comercial del quinquenio se prevé el progreso del sistema medido para acompañar los esfuerzos que deben realizarse en materia de aumento de la capacidad del sistema para atender la nueva demanda, fruto tanto de la incorporación de nuevos usuarios como del crecimiento de la economía.

A tales efectos se propicia la ampliación del parque medido en un 20% (80.000 nuevas instalaciones) que se suman a las 400.000 existentes, previéndose una merma en el agua consumida por alrededor de 15.000 m³/día, anclada en el control del derroche.

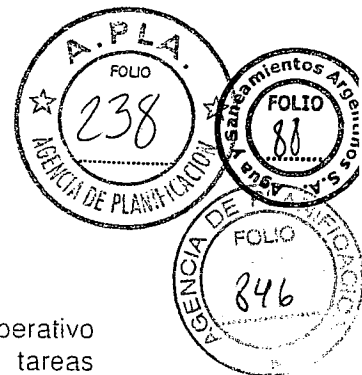
En resumen el plan de acción comercial debe alcanzar el objetivo de facturar y cobrar alrededor de \$ 4.000 millones en el quinquenio y a tales efectos se presenta la arquitectura necesaria para llevarla a cabo, los principales componentes, indicadores y programas que se requieren para su ejecución.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Finalmente, cabe aclarar que las proyecciones presentadas en el Plan Operativo Comercial serán revisadas anualmente y el desarrollo de las acciones y tareas propuestas se encuentran sujetas a la disponibilidad de créditos presupuestarios así como en determinados casos a la aprobación de reglamentaciones asociadas por parte de las autoridades competentes.

2 Gestión Comercial.

El área de concesión de AySA está constituida por la Ciudad de Buenos Aires y 17 partidos del primer cordón del conurbano bonaerense.

Dicha área es de aproximadamente 1.750 kilómetros cuadrados y allí viven casi diez millones de personas, lo que convierte a AySA en una de las más grandes proveedoras de agua potable y saneamiento de efluentes cloacales en el mundo.

Actualmente la población abastecida con agua potable es de 7.5 millones de habitantes (79 %), mientras 5.6 millones de personas (60 %) cuentan con el servicio de desagües cloacales.

Tal población ocupa 1,45 millones de inmuebles (de los cuales 155 mil se encuentran subdivididos en propiedad horizontal) cuyos servicios son facturados mediante 2,9 millones de cuentas de servicio, con una facturación para el 2007 de 638 millones de \$ sin impuestos.

Los usuarios son segmentados según:

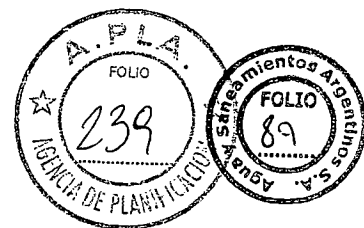
- Categoría
 - Residencial
 - Propiedad Vertical
 - Propiedad Horizontal
 - No residencial
 - Grandes Usuarios
 - PYMES
 - Usuarios Fiscales
 - Baldío
- Régimen del servicio
 - Medido
 - No medido

Ing. Luis Ríos Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Usuarios y facturación por segmento

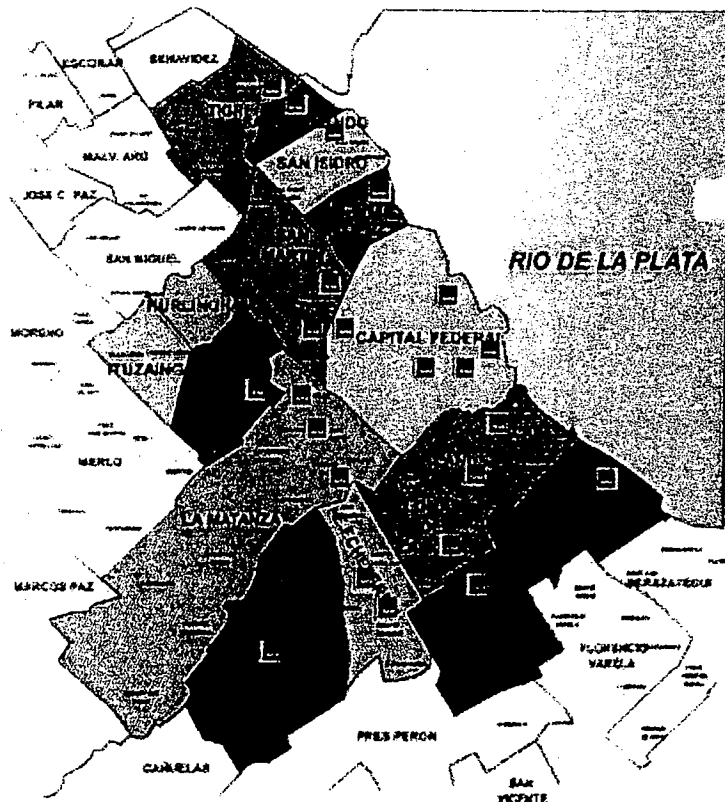
Tipo de Usuarios	Cantidad UF - en miles - (1)			Facturación - en millones de		
	R. no medido	R. medido	%	R. no medido	R. medido	%
Residencial	2,247	278	89%	302	77	20%
Propiedad Vertical	896	276	76%	117	77	40%
Propiedad Horizontal	1,351	2	100%	184	0	0%
No Residencial	233	74	76%	112	137	55%
Grandes Usuarios	6	4	61%	15	51	77%
PYMES	221	67	77%	80	65	45%
Usuarios Fiscales	6	2	72%	17	21	55%
Baldío	44	3	93%	2	1	28%
TOTAL	2,524	355	88%	416	215	34%

Notas:

- (1) Son unidades funcionales empadronadas a Diciembre de 2007. Estén o no estén facturando.
- (2) Facturación emisión general "SIN IMPUESTOS" del último ciclo de facturación anualizado.

La atención de los usuarios es brindada a través de 23 Centros de Atención al Usuario distribuidos distritalmente en los principales centros de población. Cada Centro de Atención al Usuario está habilitado para el cobro de facturas, ya sea en término o vencidas, la realización de planes de pago y la recepción personalizada de solicitudes, trámites y/o reclamos. Adicionalmente se cuenta con un centro de atención telefónica que atiende consultas comerciales y técnicas las 24Hs. los 365 días del año y que permite la realización de pagos o la adhesión de debitos a través de medios de pago electrónicos.

Centros de Atención al Usuario.



Oficinas Comerciales

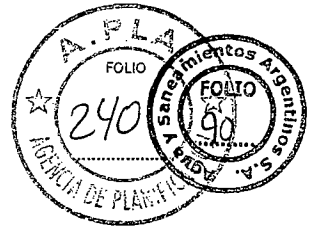
Centro	Riobamba 750, CABA
Caballito	Vale 402, CABA
Devoto	Navarro 4102, CABA
Ezeiza	R.S. Peña 405, Tristán Suárez
Flores	Granaderos 228, CABA
Belgrano	Luis M. Campos 781, CABA
Alte. Brovn	Jorge 247, Adrogué
Avellaneda	Ameghino 870, Avellaneda
Lanús	Salta 2228, Lanús
Lomas de Zamora	Ramón Falcón 335, Lomas
Est. Echeverría	Vicente López, Monte Grande
	Prayones 3150, 9 de Abril
Quilmes	Alem 179, Quilmes
San Isidro	Av. Centenario 1480, Beccar
Tigre	Cazón 1422, Tigra
San Fernando	Sobremonte 951, S. Fernando
Vicente López	Winaberg 2830, Vie. López
San Martín	58 Pueyrredón 4201, S. Martín
Morón	Pueyrredón 732, Haedo
Tres de Febrero	W. de Tata 5251, Caseros
La Matanza Norte	Cangallo 561, Ramos Mejía
La Matanza Sur	Güemes y Chile, Ciudad Evita
San Justo	Almaluerie 3456, San Justo
Grandes Usuarios	Riobamba 750, CABA

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Contratos de Gestión



ES COPIA FIEL

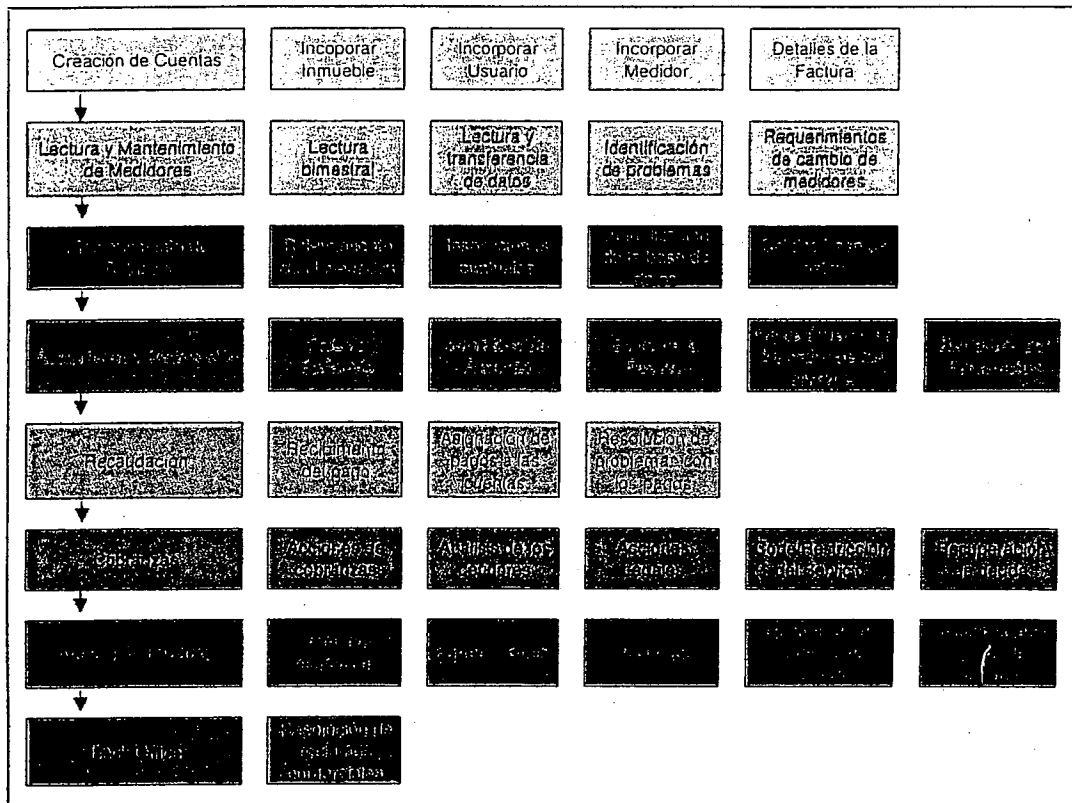
ANEXO II



AySA posee aproximadamente 400 mil conexiones con medidor instalado comprendiendo el 12 % de los usuarios. Los restantes usuarios no medidos son facturados de acuerdo con una fórmula que tiene en cuenta diversos factores relacionados con las características del inmueble, como son la superficie del terreno, la superficie construida, la antigüedad, las características constructivas y la zona geográfica donde está ubicada. Una parte importante de los grandes usuarios y el aproximadamente 23% de las PyMES se encuentran bajo régimen medido.

La gestión comercial incluye los procesos de negocio necesarios para emitir y recaudar la facturación de los servicios prestados y soportar la interacción con los usuarios. En términos generales incluye los procesos de negocio detallados en el diagrama siguiente.

Procesos comerciales – Principales pasos.



Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

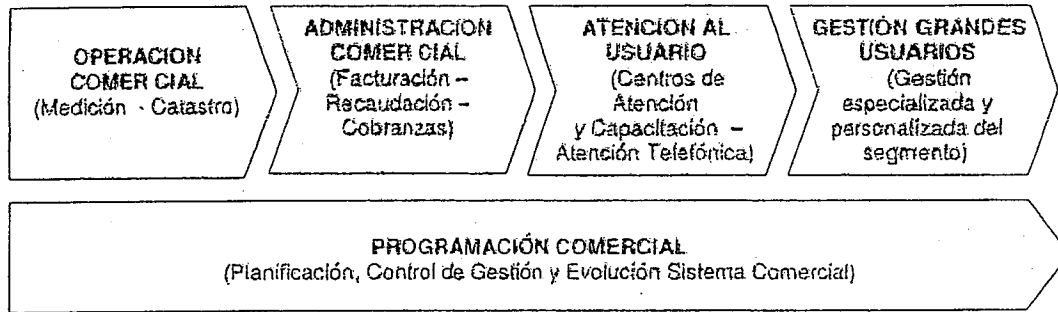
aysa

ES COPIA FIEL

En AySA la gestión de estas actividades es principalmente una responsabilidad de la Dirección Comercial, la que se encuentra organizada en torno a los procesos en las siguientes áreas.

dl

ANEXO II



3 Detalle de los procesos.

3.1 Creación de cuentas.

Las cuentas de servicio de los usuarios y los detalles para su facturación se encuentran soportados en el sistema informático comercial desarrollado sobre SAP, el que además provee funcionalidades de administración de reclamos, solicitudes, órdenes de servicio interna, gestión automatizada de la morosidad y otras actividades comerciales relacionadas.

Las nuevas cuentas son creadas cuando inmuebles adicionales son conectados a las redes de la empresa como resultado de la expansión de los servicios o como resultado de procesos de subdivisión, tanto parcelaria como de propiedad horizontal, de cuentas existentes.

En el caso de la expansión de los servicios, el proceso implica los siguientes pasos:

1. Relevamiento y carga en el sistema geográfico de la empresa (APIC) del catastro parcelario.
2. Relevamiento de datos comerciales (titularidad del inmueble y categoría).
3. Relevamiento de datos técnicos (superficies del inmueble, tipo y año constructivo).
4. Marca de ubicación de la conexión según solicitud del usuario.
5. Carga de los datos en el sistema comercial.

La tarea 1 es realizada en una primera etapa, las tareas 2, 3 y 4 se llevan adelante mediante una inspección en el terreno realizada por personal especializado y finalmente la tarea 5 es realizada por personal administrativo en dependencias de la empresa.

Una vez realizadas estas tareas y habiéndose habilitado el servicio la facturación periódica del inmueble comienza previa notificación mediante carta al usuario.

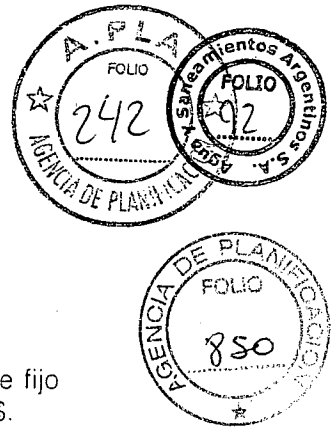
En el presente plan quinquenal se contempla la incorporación de aproximadamente 300 mil nuevos usuarios. Dada la magnitud de tal tarea se contempla la posibilidad de un proceso de empadronamiento simplificado que permita cumplir con mayor eficiencia la tarea (Ver punto 5.3.2).

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



3.2 Actualización catastral.

El 63% de los ingresos proviene de los componentes Cargo Fijo y Cargo Variable fijo de la facturación por servicios prestados y representó en el 2007 398 millones de \$.

Este monto es principalmente determinado por la TBDf (Tarifa Básica Diaria fija) y la TBDv (Tarifa Basica Diaria variable). La Tasa Básica Diaria Fija (TBDF) se determina según la siguiente fórmula

$$TBDF = K * Z_F * TGD_F * (SC * E_F + ST/10)$$

Donde:

K: coeficiente de modificación

Z_F: coeficiente zonal para cargo fijo

TGD_F: tarifa general diaria de cada servicio y categoría de Usuario para cargo fijo

SC: superficie cubierta

E_F: coeficiente de edificación para cargo fijo

ST: superficie del terreno

Por otro lado, la TBDv responde a una expresión análoga que considera parámetros similares.

El proceso de actualización catastral tiene como objetivo mantener con un alto grado de precisión los datos correspondientes a la Superficie Cubierta edificada y del tipo y año constructivo necesarios para determinar el coeficiente "e" aplicable. El importante desarrollo de la actividad de la construcción de los últimos años demanda un esfuerzo de actualización considerable.

Hasta el año 2008 el proceso se instrumentó mediante un "barrido" (proceso masivo de inspección que recorre la totalidad del área servida de la concesión) que detecta indicios de modificación en los inmuebles a partir de los cuales se disparan inspecciones puntuales realizadas por personal propio en cada Dirección Regional que confirman o descartan la novedad. En caso de tratarse de una obra en construcción, la misma es identificada y sometida a un esquema de revisión periódica a efectos de incorporar las novedades al sistema comercial una vez que la misma finaliza.

Las novedades detectadas son informadas al usuario a fin de que este aporte información rectificatoria, si es que corresponde, y evitar reclamos posteriores antes de ser incorporadas al sistema comercial. La incorporación definitiva se realiza ante el silencio del usuario, su confirmación o una inspección acordada en presencia del mismo.

El área de la concesión es "barrida" dos veces por año (se recorren 45.804 manzanas, dos veces por año) mediante una fuerza de inspectores contratados y supervisados por personal de la empresa.

El plan de acción comercial para el presente quinquenio contempla a partir del año 2009 modificaciones a este proceso que permitirán un aumento de la eficiencia del mismo a partir de la incorporación de nuevas tecnologías (Ver punto 5.2).

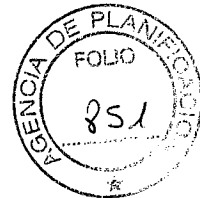
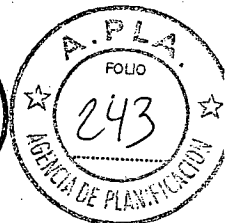
3.3 Lectura y mantenimiento de medidores.

Según el artículo 75 del Marco Regulatorio, el régimen medido es obligatorio para los inmuebles subdivididos en Propiedad Horizontal y para los usuarios No Residenciales.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL



Esta obligación debe materializarse en los sucesivos planes que presente la empresa. Para el resto de los usuarios, el régimen medido es optativo. Para este quinquenio, el plan propuesto para esta tarea, detallado en el punto 5.1, contempla la instalación de 79 mil nuevos medidores que se suman a los 393 mil existentes.

La instalación y mantenimiento y lectura del sistema de medición implica considerables esfuerzos de gestión, costos e inversión. Actualmente se realizan 2,36 millones de lecturas por año y son necesarios alrededor de 16 mil reemplazos de medidores.

Debido a las características de la prestación del servicio (presiones por debajo de los 15 m.c.a.) y de las instalaciones internas de los usuarios, que poseen mayoritariamente tanques de reserva con válvulas accionadas mediante flotantes, una parte sustancial del consumo es realizado a bajos caudales, y los modelos de medidores que se encuentran en plaza están diseñados para funcionar eficientemente a caudales por lo menos dos veces superiores a lo que se registra en el terreno. No obstante la empresa posee como política la instalación de medidores aprobados internamente por su laboratorio de calibración de medidores (uno de los únicos en la Argentina acreditado bajo normas ISO 17.025). La selección de los modelos y marcas de medidores a instalar posee, en orden a satisfacer las particularidades del servicio mencionadas, un carácter riguroso y restrictivo.

Los medidores de diámetros inferiores o iguales a los 40 mm son reemplazados en forma programada según modelo y antigüedad cuando presentan desvíos metrológicos en exceso o defecto que alientan un uso inadecuado del recurso o correctivamente cuando son objeto de hurto, fraudes o daños de cualquier naturaleza.

Los medidores retirados del terreno son analizados en el laboratorio de calibración de medidores a fin de detectar fallas recurrentes y monitorear la evolución técnica del parque instalado.

Los medidores de diámetro superior a 40 mm son atendidos por un equipo especializado de inspectores que revisan según un programa predefinido su funcionamiento y disponen su reemplazo en caso de fallas o eventualmente el replazo de las partes desgastadas de los mismos con el fin de mantener la precisión de la medición de consumos.

La lectura de los medidores es realizada bimestralmente mediante terminales portátiles de lectura (TPL) que reciben los datos de los medidores a leer desde el sistema comercial e ingresada, una vez obtenida en el terreno, sin intervención manual nuevamente en el sistema comercial

Una vez ingresadas las lecturas en el sistema comercial, las mismas son objeto de un proceso de validación automático que exige una revisión y aprobación o modificación por parte de personal de la empresa (Proceso de Repaso Cálculo).

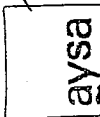
En tal proceso, no solo son revisadas los consumos que caen fuera de los parámetros establecidos (ente 25% y 30% de las lecturas), sino que según las novedades encontradas son iniciadas una serie de acciones entre las que se destacan la información al usuario de los consumos excepcionales a fin de que revise sus instalaciones internas o el reemplazo del medidor en caso de detectarse fallas en el funcionamiento.

El proceso se organiza de acuerdo al cronograma de facturación distribuyendo semanalmente en 8 grupos la totalidad de los medidores a ser leídos y facturados.

3.4 Cálculo emisión y distribución de facturas.

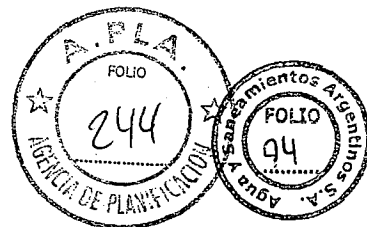
El proceso de cálculo y facturación es administrado integralmente por el sistema comercial SAP. El cálculo y facturación es realizado con una periodicidad mínima

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

ANEXO II



bimestral de acuerdo al cronograma definido por facturación central. Este cronograma organiza la facturación en 8 grupos semanales de forma tal de cubrir la facturación bimestral de la totalidad de los usuarios.

Anualmente se emiten más de 16 millones de facturas, cifra que se vería fuertemente incrementada por la incorporación de nuevos usuarios programada para el quinquenio. En este caso, la merma de facturas emitidas que se producirá al comenzar a facturar de forma global a los consorcios de propietarios permitirá absorber dicho incremento sin grandes modificaciones del sistema actual.

El proceso de cálculo y facturación es controlado en facturación central mediante un muestreo semanal asegurando la inexistencia de fallas y errores en el sistema comercial. Esta revisión es realizada antes del cálculo definitivo.

Una vez realizado el cálculo, el sistema chequea la facturación calculado y aparta según criterios predefinidos aquellos casos que merecen revisión puntual y aprobación.

El proceso de impresión y ensobrado de las facturas es realizado internamente por AySA en el centro emplazado en instalaciones del edificio Córdoba. Las facturas son distribuidas mediante contratistas de servicios postales que son debidamente auditados.

Adicionalmente, AySA tiene a su disposición el servicio de impresión de facturas en sistema braille. La factura impresa en este sistema se realiza solamente como información para el usuario no vidente, ya que no reemplaza a la factura oficial como documento de pago, ambas se envían en un sobre tamaño A4 diseñado especialmente a tal fin. Para la impresión de este material, la empresa convocó a APANOVI (Asociación Pro-Ayuda a No Videntes) y ha tomado en cuenta los datos más relevantes.

3.5 Recaudación.

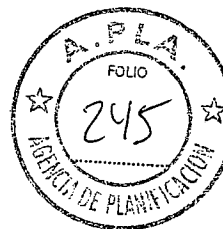
Los usuarios cuentan con una amplia oferta de modalidades y lugares de pago, siendo posible pagar las facturas en más de 1800 lugares dentro del área de concesión, brindando importantes comodidades a usuarios bancarizados y no bancarizados.

Mensualmente son procesados 1,27 millones de pagos por un importe de 66 millones de \$.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión
aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



**Distribución cobros por fuente de recaudación
(promedio Enero – Diciembre 2007)**

Fuente de Recaudación	\$	Casos
SepSA	26.0%	38.5%
AySA	18.3%	6.6%
Bancos	15.5%	11.2%
Debito Automatico	12.2%	10.1%
Rapipago	9.7%	14.1%
Banelco	6.0%	8.0%
Bapro	4.6%	7.0%
Interdepositos Fiscales	3.2%	0.0%
Telecobranzas	2.3%	2.2%
Link	1.4%	1.9%
Tarjetas De Credito (AySA)	0.7%	0.3%
Pagophone	0.2%	0.1%

Una vez que los usuarios realizan su pago por alguno de los medios externos a la empresa, los mismos son acreditados en su respectiva cuenta de servicios dentro de las 24 horas en la mayoría de los casos. Los cobros contabilizados por el sistema comercial son automáticamente enviados al sistema contable de AySA diariamente y son realizados los controles y conciliaciones necesarias para asegurar la calidad del circuito.

3.6 Cobranza.

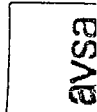
El no pago de las facturas es uno de los desafíos más delicados que enfrentan los servicios de saneamiento en el mundo y el caso de AySA no es la excepción, en consecuencia el proceso de gestión del cobro es crítico y muy importante dentro de la gestión comercial.

AySA posee un proceso de cobranza automatizado soportado por el sistema comercial que administra la aplicación de las principales herramientas definidas para distintos grupos de usuarios.

En términos generales tal proceso se estructurará a lo largo del Plan en torno a 4 procedimientos de reclamación básicos que se asignan según la categoría de los usuarios (Residenciales y No Residenciales) y su condición frente al corte y la restricción del servicio. Adicionalmente existen variantes de estos procesos que permiten gestionar de manera diferenciada a sub segmentos de usuarios (Fiscales, Grandes Usuarios, Sensibles, etc.).

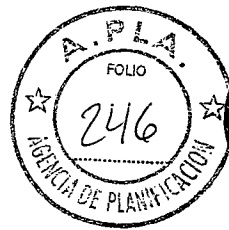
Durante los años 2008 y 2009 el ciclo de reclamación para usuarios residenciales restringibles será el de usuarios residenciales no restringibles y para la masa de usuarios no residenciales cortables el procedimiento es el que se aplica a usuarios no residenciales no cortables.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



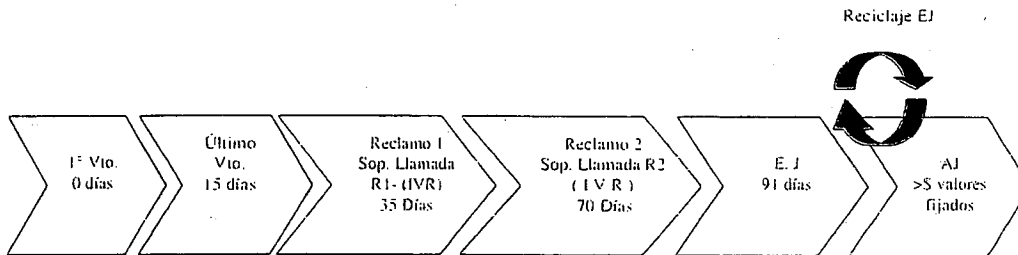
ES COPIA FIEL

ANEXO II

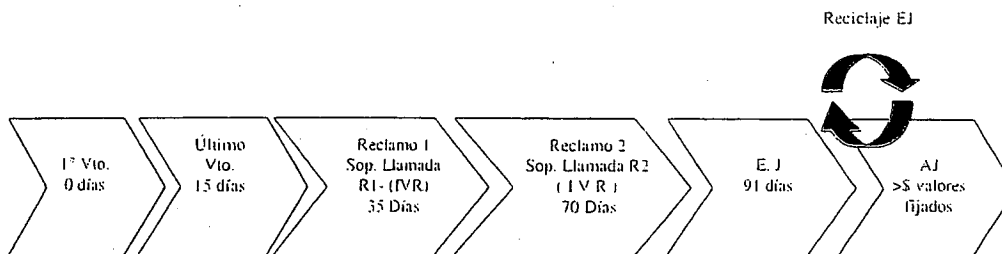


Ciclos de reclamación.

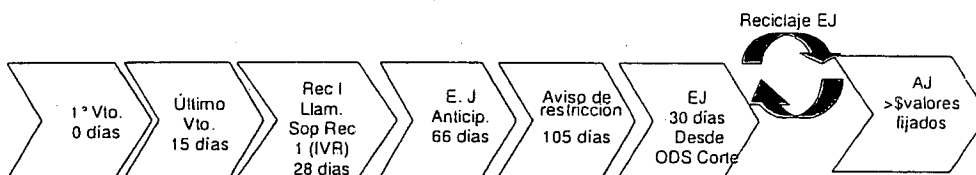
Ciclo de Reclamación - Usuarios Residenciales No Restringsibles



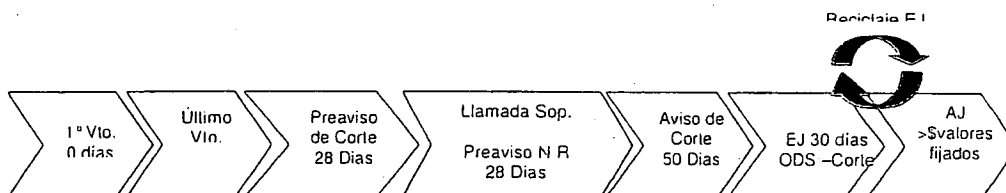
Ciclo de Reclamación - Usuarios No Residenciales No Cortables



Ciclo de Reclamación Usuarios Residenciales Restringsibles



Ciclo de Reclamación - Usuarios No Residenciales Cortables



Las acciones son disparadas por el sistema a medida que se incrementa el tiempo en mora de al menos una factura e involucran el envío de cartas de intimación, la gestión extra judicial por parte de equipos especializados, el corte o la restricción del servicio según la categoría del usuario y la acción judicial.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

avsa

ES COPIA FIEL



El proceso de corte de servicio, actualmente en revisión, cuenta con distintos niveles de corte y seguimiento que permiten una alta efectividad y recupero.

Actualmente se está elaborando una propuesta técnica efectiva de restricción del servicio que deberá ser aprobada por la autoridad de aplicación.

Adicionalmente existe un seguimiento y presentación judicial en las quiebras y concursos a fin de maximizar la cobranza de los servicios.

La gestión del cobro desde el inicio de AySA ha tenido buenos resultados superando las marcas alcanzadas por la anterior concesionaria.

Ritmo de recaudación a "n" días del vencimiento (% pesos).

	Residenciales	PyMES	Grandes No Residenciales	Total
A 1° Vto.	67.7%	67.7%	85.5%	69.1%
A 15 días	83.3%	80.9%	91.5%	83.1%
A 30 días	87.2%	84.9%	93.5%	86.8%
A 60 días	90.9%	88.6%	94.9%	90.2%
A 90 días	92.7%	90.6%	95.7%	92.2%
A 120 días	93.8%	91.4%	96.0%	93.2%
A 180 días	94.8%	92.4%	96.3%	94.1%
A 1 año	96.4%	94.6%	97.2%	95.8%

3.7 Atención al usuario.

La gestión de los contactos con los usuarios es realizada en los 23 centros de atención al usuario distribuidos distritalmente en el área de la concesión o a través de la atención telefónica en la plataforma centralizada.

Los Centros de Atención al Usuario poseen personal propio especializado que recibe capacitación periódica a través de la Escuela de Actividades Comerciales de la empresa. Los reclamos, solicitudes y contactos comerciales son registrados en su totalidad en el sistema comercial de AySA, el que soporta el seguimiento integral de los mismos desde el ingreso hasta su resolución final en todos los casos.

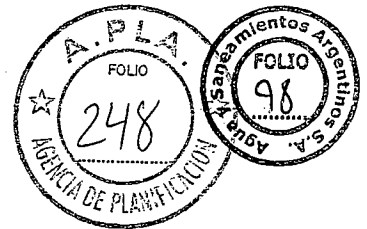
Adicionalmente los Centros de Atención al Usuario están habilitados a recibir pagos de las facturas, en término o vencidas, ya sea en efectivo, cheque o tarjeta. Cada centro de atención está equipado con tecnología de administración de colas que permite monitorear y organizar la atención a fin de minimizar los tiempos de espera de los usuarios.

Entre Enero y Diciembre del 2007 se recibieron 768 mil contactos en los centros de atención al usuario entre consultas, solicitudes y reclamos.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL


Tiempos de espera en Centros de Atención al Usuario.

	Promedio 2006	Promedio 2007
FRONT		
Tiempo de Espera	00:02:26	00:02:45
Tiempo de Atención	00:06:06	00:06:18
CAJA		
Tiempo de Espera	00:02:05	00:01:16
Tiempo de Atención	00:01:54	00:01:52

Trámites recibidos por AySA.

	Acum. 2006		Acum. 2007	
Solicitudes	36,126	65%	50,654	62%
Reclamos	12,425	22%	19,779	24%
Oficios Judiciales	6,651	12%	10,522	13%
Ente Regulador	99	0%	134	0%
Total Compañía	55,301	100%	81,089	100%

El centro de atención telefónica opera las 24 horas de los 365 días del año para la recepción de reclamos o consultas de índole técnica o para la recepción de pagos mediante tarjeta. La atención comercial opera de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y recibe consultas o reclamos que son direccionados al distrito comercial correspondiente para su resolución. Todos los contactos comerciales son registrados en el sistema comercial y administrados a través de los "workflows" definidos.

Volumen de llamados a Diciembre del 2007.

	Año 2007
Llamadas Entrantes	455,956
Llamadas Atendidas	446,104
% Atención de llamadas	98%

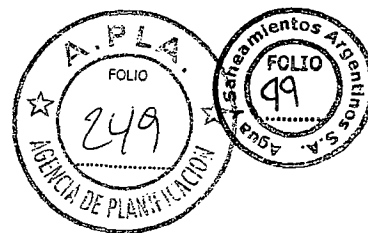
Los reclamos comerciales son resueltos en los distritos de gestión en los que se encuentra la cuenta de servicio del usuario mediante personal propio especialmente entrenado a tal fin. En los casos que requieren inspección se acuerda la visita del inspector con el usuario a efectos de contar con la presencia del mismo durante la inspección y obtener su acuerdo respecto a la decisión adoptada.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



La calidad de atención al usuario, tanto personalizada como telefónica, es evaluada al menos una vez por año a través de sondeos de opinión independientes que recogen información vital para la mejora continua de la calidad de atención.

Reclamos ingresados.

	2006		2007	
Datos de Usuarios	52546	66.3%	56419	67.7%
Padrón	7685	9.7%	6538	7.8%
Medición	9111	11.5%	8908	10.7%
Conexión	9153	11.5%	10512	12.6%
Pagos	559	0.7%	816	1.0%
Ente Regulador	229	0.3%	149	0.2%
TOTAL	79283	100%	83342	100%

3.8 Gestión de grandes usuarios.

Transversalmente a los procesos detallados, la empresa cuenta con un área especializada en la gestión de grandes usuarios que presta un servicio basado en las necesidades diferenciales de los mismos.

La gestión de los grandes usuarios se realiza a través de Ejecutivos de Cuenta, con adecuado perfil profesional y formación específica, con la finalidad de brindar una atención personalizada.

Los Ejecutivos de Cuenta actúan como facilitadores, interesándose en la utilización que cada Gran Usuario hace en relación a los servicios que AySA presta, para implementar las soluciones más adecuadas a cada caso.

Para lograr dichos cometidos apoyan su gestión en una estructura profesional legal, técnica, comercial y administrativa, especialmente entrenada para encontrar soluciones específicas para cada caso.

Se encuentran capacitados para asesorar sobre los siguientes temas:

• Comerciales:

- Variables afectadas a la facturación, régimen tarifario y toda otra problemática involucrada en este tópico.

• Técnicos:

- Inspecciones de campo.

- Diagnósticos sobre la racionalización de la distribución del agua con el objeto de controlar posibles pérdidas, analizando la problemática específica de cada Gran Usuario.

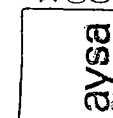
- Asesoramiento sobre la calidad de los efluentes.

- Evaluación sobre la demanda de caudales de agua y de desagüe cloacal.

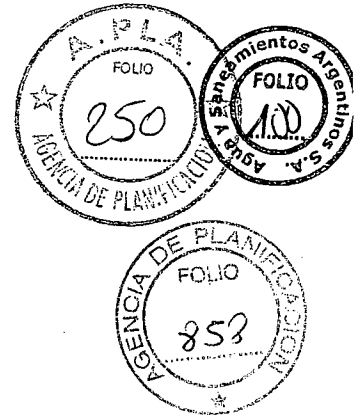
• Administrativos:

- Actualización de datos de base e información general.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL



4 Objetivos comerciales generales 2008 – 2012.

Los objetivos principales del área comercial de AySA para el quinquenio serán:

1. Mantener los niveles de eficiencia en la gestión comercial (facturación, recaudación, cobranzas, atención a los usuarios, etc.)
2. Implementar el nuevo Marco Regulatorio, Régimen tarifario, Reglamento de Normas de Aplicación Tarifaria y el Reglamento del Usuario.
3. Acompañar en los aspectos comerciales la expansión del servicio.
4. Implementar el Plan de Medición.

A fin de cumplir tales objetivos generales las áreas responsables de la gestión de los procesos comerciales identificados se guiarán de acuerdo a los objetivos específicos que se detallan a continuación.

4.1 Operación Comercial – Objetivos específicos.

Actualización catastral.

- Implementación de un programa de relevamiento de indicios catastrales mediante la comparación de imagen satelitales.

Considerando la extensión de la Concesión (1.750km²) y el fuerte crecimiento de la actividad de la construcción en el ámbito de ésta, se hace necesario acelerar el proceso de relevamiento permanente a fin de mantener actualizados los parámetros con los que se realiza la facturación. En este contexto adquiere relevancia la optimización para la detección de los cambios dado que una mejora en los mismos tiene un impacto directo en los ingresos de la Empresa y en la justa asignación del Régimen Tarifario.

La comparación de fotografía satelital resulta una herramienta eficiente para la realización de esta tarea logrando una actualización catastral permanente, con una adecuada relación de costo – beneficio. (Anexo I – Detección Cambios Catastrales Mediante Fotografía Satelital).

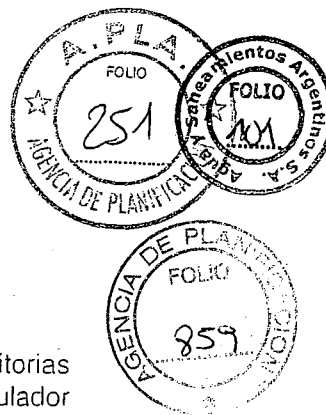
- Implementación de un programa integral de mantenimiento de catastro junto con el proceso de inspección de novedades, comunicación al usuario y aplicación de cambios. Dicho programa se realizará conjuntamente en todas las Direcciones Regionales de la Empresa.
- Incorporar al catastro y al sistema comercial los usuarios de las áreas de expansión.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

ANEXO II



- Administrar el Programa de Tarifa Social, llevar adelante estudios y auditorías respecto de la implementación del Programa y coordinar con el Ente Regulador y/o Municipios las cuestiones relacionadas al mismo.

Gestión de Medición

- Llevar adelante el Plan de Medición de la Empresa desarrollado en detalle en punto 5.2 del presente documento.
- Continuar con el estudio del parque de medidores según marcas, modelos y antigüedad, para conocer y anticipar el comportamiento.
- Continuar el análisis catastral y de provisión en la zona portuaria de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el Anexo II se adjunta la propuesta de la Zona Portuaria.

Finalizado dicho análisis se desarrollarán las siguientes tareas, a saber:

- Instalación y/o recambio de medidores de DN 25 a DN 40 mm en las bocas que prestan servicio en la actualidad.
- Normalización y/o adecuación de la instalación. (construcción de cámara de medición, colocación de llave maestra, accesorios, etc.).
- Supresión de aquellas bocas que no prestan servicio, para evitar que las mismas vuelvan a reutilizarse como consecuencia de la regularización de las citadas anteriormente.
- Mantener la acreditación de la Norma ISO 17.025 del Laboratorio Central de Medidores.

4.2 Administración Comercial – Objetivos específicos.

Facturación

- Garantizar la gestión del ciclo de facturación y distribución y mejorar la eficiencia de los procesos.

El proceso de facturación incluye el cálculo, emisión, impresión y distribución de 17 millones de documentos por año. Se estima que con la incorporación de 300.000 nuevos usuarios contemplados en los planes de expansión, se alcanzará a una cifra aproximada de 20 millones de documentos anuales, la que podría verse mermada por la facturación global a edificios subdivididos en PH.

Ing. Luis Ríos Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



- Acompañar con el proceso de facturación las obligaciones que surjan del nuevo Contrato de Concesión como la facturación a Consorcios, el crecimiento producto del empadronamiento de las áreas de expansión y la incorporación masiva al régimen medido de usuarios no residenciales y PH's.
- Mantener el servicio de Impresión de Facturas en Sistema Braille

Recaudación

- Incorporar nuevos medios de pago manteniendo la relación costo-beneficio y buscando satisfacer las necesidades de los usuarios que se incorporarán en el quinquenio.
- Analizar y definir el proceso de cobros de facturas vencidas fuera de los Centros de Atención a Usuarios.
- Implementar soluciones adaptadas a los áreas de bajos recursos (identificación de alternativas de medios de pago funcionales a segmentos de bajos recursos).
- Implementación del cobro On-line y e-billing a través de una red de cobranza:
El cobro On Line permite cobrar las facturas vigentes y deuda acumulada. Este tipo de cobranza, llamada también "Sin Factura" permite que los usuarios puedan abonar sus facturas indicando el número de usuario o lo que se acuerde (DNI u otro dato que esté en la base de consulta que proporcionará AySA).
El servicio e-billing está orientado a que el usuario pueda imprimir un comprobante pagadero, con un código de barras ya impreso, de la factura vigente o el total de la deuda acumulada, (los datos se tomaran de la misma Base de Datos del servicio on line / sin factura), desde cualquier PC, ingresando por Internet a la pagina del proveedor o bien a la página de AySA con un link que se conecte con la de ellos.
- Desarrollar actividades comerciales con las entidades recaudadoras, implementando acciones tendientes a incrementar los débitos automáticos.

Cobranzas

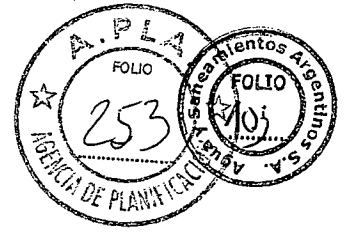
- Asegurar el cumplimiento del Presupuesto de Cobranzas de la Compañía.
- Asegurar la ejecución y desarrollo de las acciones definidas en los procesos de reclamación de deuda, comprendiendo a 1,3 millones de intimaciones anuales y a una gestión extra judicial flotante de 200.000 usuarios.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Concesión de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



- Sostener el proceso de gestión judicial, accionando en el quinquenio unas 9.500 cuentas por alrededor de 25 M\$.
- Continuar la Gestión de Concursos y Quiebras que es llevada a cabo por dos Estudios Jurídicos especializados en esta materia.
- Monitorear la evolución de los resultados de las acciones en forma permanente a través de los indicadores definidos para cada tema.
- Elaborar y desarrollar, con el consenso de las Direcciones Regionales y Desarrollo de la Comunidad, nuevos procedimientos de reclamación adecuados a distintos segmentos de usuarios que se considere necesario gestionarlos en forma diferenciada del resto como por ejemplo es el caso Barrios Carenciados (ya desarrollado) o a nuevas situaciones que se presenten, por ejemplo modificación en los plazos de corte o restricción del servicio.
- Implementar nuevas herramientas de gestión, por ejemplo la mediación. Determinando el segmento al cual le será aplicada y la metodología de trabajo.
- Elaborar, con el consenso de las Regiones, de las políticas comerciales de gestión (Matriz de Negociación) que sean aplicables a todos los usuarios de acuerdo a características preestablecidas de los mismos.
- Implementar la operatoria de Restricción del Servicio elevando una propuesta a la Autoridad de Aplicación dentro de los 180 días de aprobado el presente plan.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

4.3 Atención al Usuario – Objetivos específicos.

Centros de Atención y Capacitación

- Monitorear y mantener la eficiencia en la atención personalizada de los usuarios desarrollada en los centros de atención.
- Diseño e implementación del "Centro de Atención Virtual", a través de la Web, para que los usuarios pueden gestionar trámites comerciales sin movilizarse a los Centros de Atención. Desarrollando en el futuro un back centralizado para administrar los trámites y dar una rápida respuesta al usuario.
- Implementación del Proyecto de Digitalización de documentación comercial, para que desde cualquier Centro de Atención al Usuario se pueda visualizar la documentación de los usuarios (documento, expedientes, trámites, planos, etc.), agilizando la gestión de los trámites comerciales y además dando la oportunidad a los usuarios para que puedan canalizarlos en cualquier



dependencia de la Empresa, sin presentarse exclusivamente en la Oficina Comercial donde tiene radicada su cuenta de servicios.



- Mantener actualizada en forma permanente la Base Documental con los nuevos procedimientos comerciales. Revisar y validar los procedimientos comerciales para asegurar en los mismos los controles internos establecidos en la Concesionaria. Finalizado este proceso serán publicados para su implementación.
- Continuar con el proceso de capacitación comercial a través de la Escuela de Actividades Comerciales. Esto incluye la formación de todo el personal comercial de los Centros de Atención al Usuario y los operadores del Centro de Atención Telefónica en todo lo referido con las nuevas medidas regulatorias a implementar en la Empresa (Régimen Tarifario, Marco Regulatorio, Reglamento del Usuario, Contrato de Concesión, Reglamento de Aplicaciones de Normas Tarifarias) y según el programa de mejora permanente en la calidad de atención al usuario.
- Asistir a los usuarios comerciales internos a través de la Mesa de Ayuda Comercial.
- Redefinir roles por proceso y perfiles para todos los usuarios internos que tienen acceso a la Aplicación Comercial SAP, definiendo funciones / tareas y adecuando su accesibilidad a dicho sistema según los esquemas de control adoptados por la empresa.
- Realizar y analizar las mediciones de satisfacción al usuario a fin de identificar las áreas sobre las que se deben realizar mejoras.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

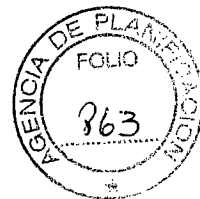
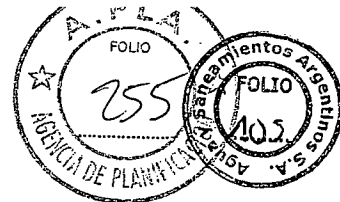
Centro de Atención Telefónica

- Garantizar la adecuada Atención telefónica de llamados comerciales y técnicos según las pautas aprobadas para la empresa.
- Implementar un IVR virtual para la canalización de los llamados telefónicos (Técnicos y Comerciales) en forma dinámica con generación de mensajes intermedios a los usuarios por cortes programados y de emergencia al instante de generarse.

4.4 Programación Comercial – Objetivos específicos.

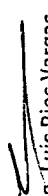
- Implementar los cambios tarifarios y regulatorios de índole comercial derivados del nuevo Marco Regulatorio, Contrato de Concesión, Régimen Tarifario y Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ANEXO II



- Realizar el seguimiento Regulatorio y contractual de los aspectos comerciales.
- Asegurar la implementación de las mejoras y modificaciones a incorporar en el sistema comercial.
- Realizar los estudios e informes comerciales relacionados con los procesos comerciales, el nivel tarifario y la estructura tarifaria.
- Realizar análisis y propuestas de cambios a la estructura tarifaria y nivel tarifario según las necesidades del servicio.
- Elaborar las proyecciones de corto y largo plazo para los ingresos de AySA.
- Evaluar económica y financieramente proyectos, planes y programas de índole comercial.
- Realizar control de gestión comercial integral considerando:
 - Seguimiento de metas y objetivos de los planes de acción anuales y del quinquenio.
 - Elaboración y seguimiento de presupuestos anuales de ingresos y cobros
- Generar información comercial para usuarios internos y externos.
- Realizar el seguimiento y consolidación del Plan de Acción Comercial analizando la eficiencia de las acciones – Desarrollar el Benchmarking Comercial.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



aysa

ES COPIA FIEL

5 Acciones comerciales 2008 – 2012.

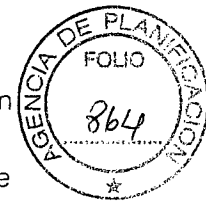
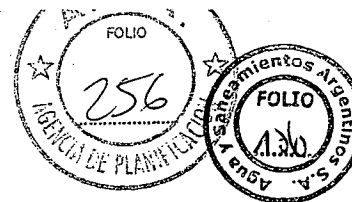
El plan de acción comercial definido para el quinquenio contempla mejoras en todos los procesos y permite cumplir acabadamente los objetivos planteados.

Dentro del mismo se desatacan una serie de acciones que por su importancia e impacto requieren un desarrollo detallado. A continuación se presentan con mayor detalle las principales propuestas de trabajo para el quinquenio 2008-2012.

5.1 Plan de medición.

El plan 2008-2012 de medición se estructura en torno a tres objetivos de AySA en la materia, según lo dispuesto en el artículo 75 del Marco Regulatorio:

- a) Mantenimiento del parque de medidores existente y ejecución de las instalaciones solicitadas por los usuarios en ejercicio de su derecho de opción al régimen medido.
- b) Obligación de facturar bajo régimen medido a los usuarios No Residenciales.



- c) Obligación de facturar bajo régimen medido a los inmuebles subdivididos en Propiedad Horizontal.

El punto a) es de cumplimiento continuo e ineludible para mantener los niveles de eficiencia alcanzados, mientras que los puntos b) y c) resultan de una obligación impuesta por el nuevo Marco Regulatorio.

En síntesis, el plan de medición comprende las siguientes cantidades de recambios e instalaciones e incrementos de lecturas:

Operativo	2008	2009	2010	2011	2012	Total Quinquenio
Recambios Correctivos	20,952	17,520	25,832	25,832	25,832	115,968
Recambios Programados	0	7,883	19,296	19,296	19,296	65,771
Inst. NR	0	0	17,585	17,585	17,585	52,755
Inst. PH	0	0	0	10,000	15,000	25,000
Lectura	0	0	52,755	188,265	368,775	609,795

Que implican el siguiente esfuerzo económico, expresado en \$ 2008 :

Operativo	2008	2009	2010	2011	2012	Total Quinquenio
Recambios Correctivos	5,195,506	4,344,467	6,405,609	6,405,609	6,405,609	28,756,800
Recambios Programados	0	2,150,191	5,263,235	5,263,235	5,263,235	17,939,896
Inst. NR	0	0	6,300,579	6,300,579	6,300,579	18,901,737
Inst. PH	0	0	0	4,765,294	7,147,941	11,913,235
Lectura	0	0	58,031	207,092	405,653	670,776
Total	5,195,506	6,494,658	18,027,454	22,941,809	25,523,017	78,182,444

Se debe destacar que los costos de instalación asociados a usuarios No Residenciales les serán facturados a los mismos de acuerdo con la normativa vigente. Es decir, 21 M\$ que se conforman por 19M\$ de Instalación NR más 2M\$ correspondientes a la medición PH NR (incluidos en la línea de Instalación de PH), resultando una **inversión neta de 56,5 M\$** y un **incremento de costos** de lectura para el quinquenio de **0,67 M\$**.

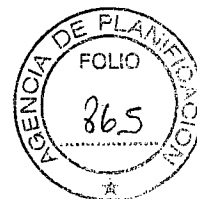
La instalación de medidores en usuarios No Residenciales e inmuebles en Propiedad Horizontal previsto para el quinquenio permitirá un ahorro estimado de agua equivalente al consumo anual de 94 mil habitantes.

Ing. Luis Ríos Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Ahorros de agua en miles de m3.

Tipo de Usuario	2010	2011	2012	Total
PHs	0	1,782	6,132	7,914
NR	758	2,442	3,999	7,199
Total	758	4,224	10,131	15,114

5.2 Plan de actualización catastral.

Como se señalara, actualmente se está produciendo un fuerte crecimiento de la actividad de la construcción en todo el país y especialmente en el ámbito de la concesión. Esto hace necesario acelerar el proceso de relevamiento permanente de toda el área a fin de mantener actualizados los parámetros claves para el cálculo de la factura. Las modificaciones o construcciones nuevas se facturan desde el momento en que se detecten, la facturación de retroactivos genera fuertes ineficiencias, dado que lleva a niveles de conflictividad alta con los usuarios, por lo tanto se pierden los ingresos correspondientes a los períodos anteriores al alta comercial, es decir, desde el momento en que tales construcciones finalizan hasta el momento en que se incorporan.

La metodología que se está usando para la detección de los cambios es la del "barrido", pero en función de lo señalado en el párrafo precedente se evaluaron otras alternativas para utilizar en el quinquenio. Una de los posibles métodos es el de Restitución Fotogramétrica, que a partir de fotos aéreas y equipos restituidores estereoscópicos, determinan las superficies construidas, para luego compararlas con los datos existentes en la base de datos comercial.

Dado el alto costo de esta metodología y la continua mejora que se observa en la calidad y definición de las fotografías satelitales, se decidió encarar la detección de cambios edilicios a través de la comparación de imágenes satelitales, operando con fotografías satelitales con una resolución de 60 cm.

Para lo cual se prevé el desarrollo de un aplicativo que permite detectar las diferencias existentes entre dos fotografía de distinto momento por un lado, y entre éstas con nuestra base de datos gráfica por otro. Asimismo a lo largo del quinquenio se prevé el desarrollo del método, ajustándolo en la detección de variaciones altimétricas.

La evaluación económica resulta conveniente, considerando los costos que implica esta metodología y los ingresos adicionales que produce, y es ampliamente superadora del esquema tradicional de detección de novedades catastrales "barrido".

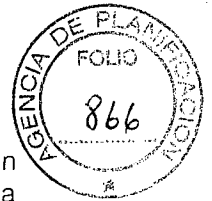
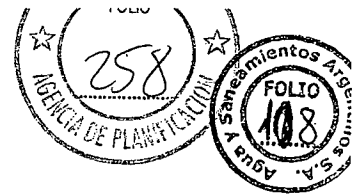
Adicionalmente, el contar con las fotografía en línea permitirá a los sectores técnicos planificar intervenciones según las condiciones del medio, visualizar las áreas de expansión y su topografía, detectar posibles incongruencias entre las planchetas catastrales y la realidad.

En Anexo I se adjunta presentación detallada de la propuesta.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL



5.3 Gestión de usuarios de bajos recursos.

La Empresa contempla y atiende especialmente, las necesidades de los usuarios con problemáticas socioeconómicas, mediante el desarrollo de modalidades flexibles, la búsqueda de innovación y la adaptación en la gestión.

En este sentido, realiza un trabajo específico con estos sectores, a través de las metodologías Modelo Participativo de Gestión (MPG) y Plan Agua + Trabajo (A+T), mediante las cuales plasma el trabajo conjunto con las comunidades barriales, los municipios, organismos del Estado Nacional y organizaciones sociales.

Estas metodologías incluyen:

- La adaptación de procesos y procedimientos comerciales, técnicos, regulatorios y administrativos, para posibilitar una adecuada atención a estos usuarios.
- El acompañamiento social, durante todo el proceso de las obras, mediante actividades de la información, concientización, difusión y capacitación, con el objetivo de permitir el exitoso desarrollo de los proyectos de expansión, favorecer la integración de los usuarios al servicio público, fomentar el cuidado del recurso hídrico, el medio ambiente y el uso responsable del servicio.
- La participación, a través de la creación o intervención en ámbitos de intercambio y mediante la vinculación institucional con ONG's, asociaciones vecinales, sociedades de fomento, instituciones educativas y sanitarias, así como con todos los actores interesados.

5.3.1 Tarifa Social.

AySA es la primera empresa de servicios públicos que dispone de un programa de tarifa social.

El Programa se desarrolla mediante un modelo participativo basado en la conformación de un grupo de trabajo integrado por la Empresa, el Ente Regulador, la Comisión de usuarios del Ente Regulador, las Comisiones de usuarios locales y las Organizaciones no gubernamentales.

Consiste en un subsidio para aquellos usuarios residenciales de bajos recursos (familias por debajo de la línea de pobreza) que no se encuentran en condiciones de afrontar el pago de la factura correspondiente a los servicios de agua potable y desagües cloacales. Asimismo, se extendió el beneficio a Instituciones sin fines de lucro que brindan asistencia y contención a la población que se encuentra por debajo del límite de pobreza.

Propendiendo además, a minimizar la conflictividad con los usuarios, favorecer el cumplimiento de metas, ampliación al servicio, disminuir la morosidad y las restricciones del servicio.

Las características generales de dicho Programa son:

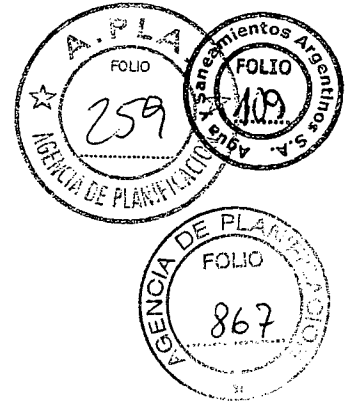
- Monto anual del Programa: M\$ 10.
- Cupos asignados a cada municipio de la concesión en función del índice de pobreza
- Módulos de subsidio de \$ 4 por bimestre por servicio
- Nunca se subsidia el 100% de la factura

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Oficina de Control de Gestión

avsa

ES COPIA FIEL

ANEXO II

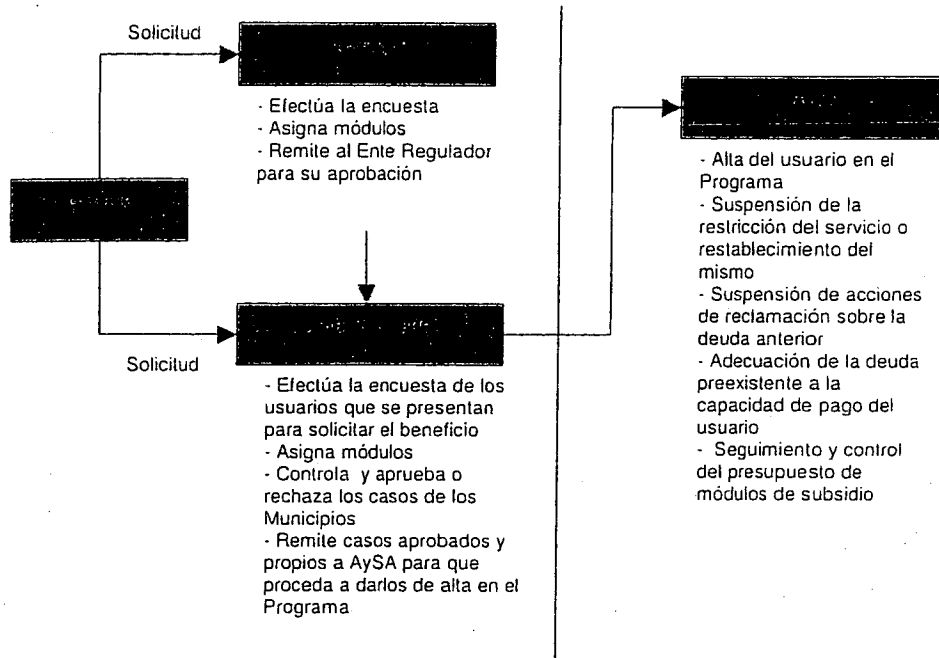


- Levantamiento o suspensión de la restricción del servicio
- Duración 1 año, renovable

Beneficiarios del programa a diciembre de 2007

Región	Usuarios	%
Capital	42.325	36%
Norte	11.601	10%
Sur	39.556	33%
Oeste	25.099	21%
Instituciones	372	0%
Total Compañía	118.953	

A continuación se detalla el esquema para gestionar la asignación al Programa.



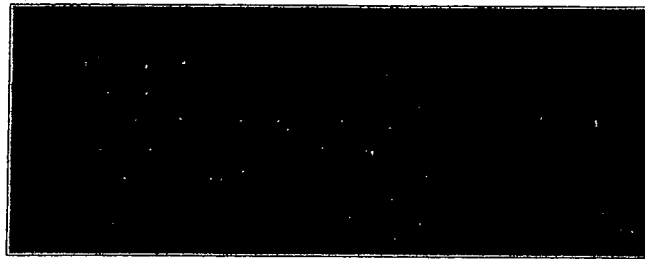
Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

Tratamiento de la deuda preexistente al ingresar el usuario al Programa de tarifa Social:

[Handwritten signature]



(*) El monto de la cuota no puede superar el monto de la factura subsidiada y su vencimiento es alternado con el de ésta.

5.3.2 Empadronamiento simplificado.

Objeto.

Exponer la metodología a aplicar en el quinquenio para la incorporación de usuarios en áreas de expansión de bajo nivel socioeconómico en las que por las características predominantes de los inmuebles, se pueda prescindir de datos catastrales sin afectar la determinación de la facturación, buscando el equilibrio entre complejidad de los datos a administrar y los montos a facturar, en el marco de lo dispuesto en el Art. 78 del Marco Regulatorio.

Descripción del tema.

El proceso de incorporación de usuarios y gestión en áreas de expansión se compone por una serie de subprocesos que pueden resumirse en los siguientes:

1. Comunicación: inicia y acompaña todos las etapas del proceso comercial
2. Empadronamiento: consiste en el relevamiento de datos en terreno
3. Administración de datos: incorporación de datos al Sistema Gráfico y Comercial
4. Facturación: si bien es un proceso recurrente conlleva mayores controles
5. Distribución: siendo también recurrente se gestiona de manera diferenciada.
6. Cobranza: es recurrente y se gestiona de acuerdo al universo de usuarios

Para las etapas de empadronamiento y administración de datos se previeron esquemas que mejoran el esquema tradicional de incorporación.

En lo que refiere al empadronamiento, la actividad consiste en el relevamiento en terreno de datos de usuario, datos catastrales y aquellos datos de inmueble que resultan relevantes para la determinación de los parámetros tarifarios (Superficies, Coeficiente Edificación, Categoría y Destino).

En general, estos datos se obtienen a partir de la observación del inspector y del intercambio de información con los usuarios cuando ello fuera posible. Si bien esta metodología representa una alternativa válida frente a la falta de información documentada (Ej. Planchetas municipales, Planos, etc), debe mencionarse que la misma resta precisión a los datos recabados.

Asimismo, es importante destacar que las características del servicio a brindar influyen fuertemente en la movilidad interna de los barrios. Esto implica que las novedades relevadas en determinado momento puedan resultar desactualizadas al corto plazo y

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión
aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



esto, no tanto por modificaciones edilicias en terrenos construidos, sino más bien por los nuevos asentamientos y en consecuencia nuevos parcelamientos y construcciones.

Por otra parte y respecto a la actualización de datos, el proceso incluye desde la representación gráfica de la información derivada del empadronamiento (planchetas catastrales), hasta su carga en el sistema comercial sap.

Considerando entonces la complejidad que conlleva el proceso, y planteada la necesidad de reducir los costos del relevamiento, dada una tarifa muy ajustada para hogares de bajos recursos y el hecho de tener que administrar un volumen masivo de incorporación se diseñó un sistema de empadronamiento, para aplicar en el quinquenio, que mejora las condiciones y los costos actuales del sistema tradicional que alcanza hasta 20\$ por inmueble (entre empadronamiento y administración).

Empadronamiento: Consideramos en este punto tanto las tareas de relevamiento en el terreno como la desarrollada en la oficina para el dibujo de la plancheta

Administración: Carga de los datos, proceso ABM Masivo, Move In y Adecuación conforme a la obra (Descuentos MPG, CIS, etc).

Otros: Formulario y planillas + costos asociados al proceso APIC (tareas desarrolladas por SGyT dibujo de plancheta, alta de calles y Exp en SAP).

Síntesis de la propuesta.

Se establece un esquema para áreas de expansión, que permite identificar universos de usuarios, que cumpliendo determinadas características, puedan ser incorporados mediante un proceso de empadronamiento simplificado que no altere el equilibrio tarifario.

Justificación de la propuesta.

De acuerdo con el análisis realizado sobre las metodologías de incorporación actuales y posibles metodologías alternativas, se deduce que resulta beneficioso para la gestión introducir una nueva modalidad de trabajo.

Estos beneficios se observan principalmente en dos aspectos de la gestión: a) la organización, ya que la simplificación del proceso facilita los pasos y tareas asociados y; b) la economía, en cuanto a que puede obtenerse una mejora en la ecuación costo-beneficio (relevamiento/ facturación).

En función de los parámetros relevados en las áreas de expansión se verifica que en general la facturación se ubica dentro de los valores mínimos. Por tal motivo y considerando que el valor de una tarifa mínima se conforma a partir de parámetros ubicados dentro de cierto rango, se deduce que los mismos puedan resultar irrelevantes para el cálculo de la tarifa y por consiguiente innecesarios los costos de su obtención.

Detalle de la propuesta.

La metodología de incorporación bajo un esquema simplificado propone prescindir de la gestión de ciertos datos comerciales en el universo de usuarios Residenciales, sin afectar el correcto funcionamiento del proceso comercial global.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Para identificar las áreas destinatarias de dicho esquema, se consideraron en principio los aspectos socio-económicos del barrio que se ven reflejados en las características edilicias de las viviendas (superficies, calidad de construcción, terreno, etc.)

A los efectos de identificar estas particularidades edilicias sin necesidad de un relevamiento en terreno, se consideró como herramienta de análisis los estudios metodológicos tendientes a describir las características habitacionales de los hogares, realizada en el marco del diseño conceptual del Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda del año 2001 realizado por Indec denominado Calmat.

El Calmat es un indicador referido a la calidad de las características constructivas de las viviendas que combina materiales, elementos de aislación y de terminación utilizados en los principales elementos constitutivos de las viviendas (paredes, pisos, techos)

Si bien no fue posible establecer un comparativo entre las características edilicias recogidas por este indicador y aquellas que observa AySA (según planilla tipo constructivo Resolución 15/01), se verificó que en las áreas de expansión donde es mayoritaria la facturación de tarifa mínima existe una coincidencia con las categorías más bajas del Calmat.

Ámbito de aplicación

Para determinar los universos de aplicación del sistema se considera:

- Nivel de Información del Barrio

Refiere a la información documentada tanto de carácter dominial como (M2 cub., TC etc) catastral de los inmuebles, que pudiera obtenerse de municipios, cooperativas, o cualquier otra fuente que otorgue confiabilidad de la misma.

En caso de contarse con dicha información, el universo tendrá un tratamiento normal y no será de aplicación un esquema simplificado.

- Índice Calmat

El índice Calmat que el Indec hubiera asignado a las zonas de análisis será el primer paso para determinar la inclusión o no de las mismas para su incorporación bajo el esquema simplificado.

- Parámetros Estándar

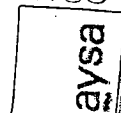
Refiere a los parámetros de superficie cubierta, tipo constructivo y categoría del inmueble cuyas combinaciones posibles llevarán a una tarifa mínima.

- Muestra de control

Una vez definidas mediante el índice Calmat las áreas a incluir bajo un esquema simplificado, se prevé realizar un segundo control a través de un muestreo representativo de viviendas que permita confirmar si las mismas cumplen con los estándares de parámetros definidos.

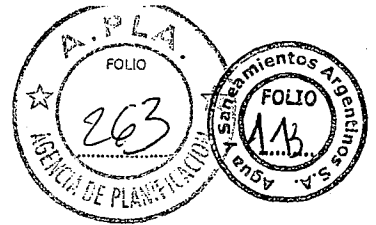
Metodologías de Incorporación

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

ANEXO II



Clasificación de los diferentes universos de tratamiento:

1. Zonas de viviendas de origen planificado:

- a) Universo: Incluye emprendimientos ya sea estatales o privados como ser: Barrios Armados, Planes de Vivienda, Barrios Privados.
- b) Información: En estos casos se obtendrán de la entidad u organismo responsable, los planos de mensura y/ o mensura horizontal, listado de titulares y toda información complementaria. A su vez, se verificará en terreno los datos correspondientes a Tipo Constructivo y Categoría.
La simplificación proviene del hecho de contar con la información necesaria por una vía oficial alternativa al relevamiento puerta a puerta.
- c) Administración Comercial/ Facturación: Se incorporará al sistema comercial, la totalidad de la información obtenida y la facturación será de acuerdo a los parámetros tarifarios y sistemas de cálculo regulares de la Compañía.
- d) Comunicación: Se remitirá modelo de carta de habilitación vigente que incluye datos de parámetros tarifarios.

2. Zonas de viviendas de origen espontáneo con catastro municipal actualizado:

- a) Universo: Incluye aquellas áreas que cuentan con un catastro municipal actualizado y en donde además se verifica en terreno la concordancia con el mismo.
- b) Información: En estos casos se obtendrá mediante inspección puerta a puerta, la información correspondiente a la titularidad de la cuenta, dirección y todos aquellos datos relevantes que faciliten la entrega de la factura.
En cuanto a los parámetros de facturación, sólo se prevé relevar la información de aquellos inmuebles que superen los estándares previamente establecidos.
- c) Administración Comercial/ Facturación: Se incorporará al sistema comercial, sólo en los casos de categoría "residencial", la información obtenida respecto a los datos de usuario y superficie de terreno y, serán omitidos aquellos correspondientes a la superficie cubierta y coeficiente de edificación. Este universo deberá estar identificado en el sistema comercial de manera que su facturación se ajuste a la tarifa mínima sin necesidad de los parámetros omitidos.
En el caso de los inmuebles de categoría "no residencial" su tratamiento será según la metodología regular de la Compañía.
- d) Comunicación: Se remitirá modelo de carta informando sobre la habilitación e incluyendo solamente los datos de usuario para su confirmación.

3. Zonas de viviendas de origen espontáneo sin catastro municipal actualizado.

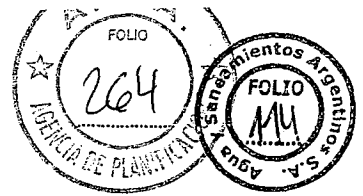
- a) Universo: Incluye áreas que no cuentan con catastro municipal actualizado y en terreno se verifica:

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

ANEXO II



- o Urbanizado (apertura de calles, amanzamiento y parcelamiento establecido) Ej. 22 de Enero y Ciudad Evita
- o Complejo Habitacional (complejo habitaciones donde no se cuenta con documentación respaldatoria) Ej. Barrio Armado Fuerte Apache
- o Sin urbanizar (sin parcelamiento) Ej. Villa de Emergencia

b) Información: A los fines de definir el tratamiento para cada uno deberá tenerse en cuenta el dominio del predio, los aspectos legales asociados, etc. De todas formas, en cualquier caso la información se obtendrá mediante inspección de oficio en terreno.

c) Administración Comercial/ Facturación: Las posibilidades de administración en sistema pueden ser:

- o Subdivisión Parcelaria de Oficio
- o Subdivisión en Propiedad Horizontal de Oficio
- o Propiedad Vertical

Ventajas.

Su mayor ventaja se encuentra en la reducción de horas de trabajo en las tareas de empadronamiento y carga de información. En un contexto de gran cantidad de obras y que se desarrollan con alto grado de simultaneidad. A este ahorro de tiempo, se le suma un ahorro del costo de la operación, tanto en el estadio inicial de este proceso, sino también en la reducción de los tiempos que insumirá atender reclamos por errores o por la no comprensión de nuestros métodos de facturación.

Adicionalmente, permite uniformar los diversos "métodos simplificados" que ya son utilizados en el ámbito de la concesión y que hasta el momento no se encuentran bajo ningún procedimiento oficial.

Otros Aspectos:

Revisión áreas incorporadas por el Empadronamiento Simplificado.

Considerando una posible evolución socio-económica / edilicia de las áreas incorporadas por el sistema de Empadronamiento Simplificado, se revisarán con cierta periodicidad las áreas, para establecer si dichas áreas, no han cambiado sustancialmente en lo que respecta a los factores (Calmat), que al momento de la incorporación fueron tomados en cuenta.

Opciones:

- 1- Revisión del Calmat ante cada informe del Indec (aprox cada 10 años)
- 2- Revisión a través de inspecciones de verificación ocular periódicas en las zonas tratadas.

Si como resultante del relevamiento, se detectara que las variables de facturación no consideradas en estos casos, se han modificado de manera tal, que se viera afectado el equilibrio tarifario, deberá establecerse actualización y cambio en la facturación.

Actualización de datos catastrales y cambios de parámetros de facturación por presentación espontánea de usuarios.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Ante la presentación espontánea de usuarios para efectuar solicitudes y/o reclamos que impacten en los parámetros de facturación, como ser subdivisiones parcelarias, anexiones, subdivisiones en propiedad horizontal o similares, ampliaciones, etc., podrán considerarse las siguientes opciones:

1-Las mismas serán tomadas y procesadas en los sistemas geográfico y comercial, dentro del mismo esquema simplificado. Ello implica, actualizar la base de datos, sin modificar la facturación.

2-Las mismas serán tomadas y procesadas en los sistemas geográfico y comercial, incorporándose dichos casos al régimen de facturación normal.

Consideraciones

Desde el punto de vista regulatorio no existen para la aplicación de la tarifa única que se facturará como consecuencia de un empadronamiento simplificado, ya que de acuerdo al art. 12 Anexo E –Régimen Tarifario: la concesionaria está facultada para convenir con los usuarios otros criterios o mecanismos de facturación que mejor se adecuen a los intereses de las partes, con el objetivo de obtener niveles de eficiencia superiores y/o de satisfacer requerimientos particulares de los mismos

Asimismo se faculta a la concesionaria a disponer la condonación, quita, espera u otorgar facilidades de pago sobre la prestación de servicios, siempre y cuando juzgue que dichos medios constituyen la mejor forma de maximizar los niveles de eficiencia para los hogares de bajos recursos.

Para la aplicación en el sistema comercial SAP, de la tarifa única para facturar en los casos descritos en este documento, se llevarán a cabo las mejoras para su implantación.

Síntesis. Facturación bajo Esquema de "Empadronamiento Simplificado"

ALCANCE: Esta mejora alcanza a todos aquellos usuarios que se empadronen bajo el método simplificado, según lo expresado en el Art. 78 del nuevo Marco Regulatorio. El mismo se aplicará en áreas de expansión de bajo nivel socioeconómico en las que por las características predominantes de los inmuebles, se pueda prescindir de datos catastrales, lo que implicará facturar una tarifa única equivalente a la tarifa mínima por categoría y servicio.

Para implementar esta mejora hay que tener en cuenta:

- 1) Los datos catastrales de los que se prescindirá son: las superficies construidas, año y tipo constructivo. El resto de los datos técnicos y comerciales serán ingresados normalmente.
- 2) Al facturar una tarifa única, no se tendrá en cuenta para estas cuentas el cálculo de la facturación mediante la fórmula según el régimen tarifario.
- 3) Se necesita tener identificados los casos a nivel de expte., con una marca, a fin de que el sistema los diferencie del resto.
- 4) Al existir esta marca en el expediente, el sistema entenderá que el método de facturación será el de tarifa única. Además, esta marca podrá ser eliminada por un usuario puntualmente o por un proceso masivo, en el caso que los exptes. cambien los parámetros iniciales. Este análisis lo realizará el usuario. Esta marca no invalidará el ingreso de datos catastrales que se puedan relevar, pero no serán tenidos en cuenta para la facturación mientras la marca exista.

Ing. Luis Ríos Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



- 5) Esta tarifa única deberá contemplar todas las características propias del esquema de servicio básico, por ejemplo descuentos, asociación con otros cargos, exenciones, etc.
- 6) Las cuentas contables a las que imputarán las tarifas únicas serán las mismas que hoy están dadas de alta en el plan de cuentas para servicio básico.
- 7) Estos casos deberán ser incluidos en los reportes con el mismo criterio que el resto, es decir no se necesita ninguna identificación adicional en los reportes de control y gestión actuales, excepto la identificación de la nueva tarifa.
- 8) Carta de facturación: dicha carta, deberá ser emitida por SAP antes de la primer factura, ingresando un archivo por proceso batch con el detalle de las cuentas. A priori esta carta no contendrá en el texto datos variables.

5.4 Gestión de cobranza.

De acuerdo con las proyecciones de evolución de la morosidad y con el objetivo de mantener y mejorar los actuales estándares de cobranza se presenta a continuación la estimación cuantitativa de acciones de cobranza a desarrollar en el quinquenio 2008 – 2012.

Principales acciones de gestión del cobro – Años 2008 a 2012.

Herramienta	2008	2009	2010	2011	2012
Intimaciones escritas [cantidad]	1,129,680	1,151,930	1,191,723	1,217,960	1,223,715
Procesos de corte de servicio a iniciar [cantidad de cuentas]	4,000	4,000	23,000	10,000	10,000
Procesos de restricción de servicio a iniciar [cantidad de cuentas]	n/a	n/a	72,000	26,000	26,000
Cartera Asignada a Gestión Extrajudicial en cada año [casos]	465,596	685,603	743,147	891,123	1,069,348
Cartera en Acción Judicial a diciembre de cada año [casos]	469	4,783	7,482	8,330	9,466

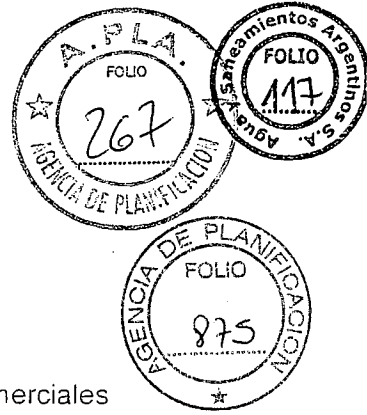
Se destaca que en el caso de la Acción Judicial se planea iniciar la misma para aquellas cuentas con una deuda original superior a los \$1000 y que además no presenten problemas de índole catastral. La imposición de este límite implicará una prescripción bimestral estimada de 0,9 millones de pesos de deuda original a partir de Mayo del 2011 correspondiente a una cantidad estimada de 56.000 cuentas morosas.

5.5 Atención al usuario.

Ing. Luis Ríos Vargas
 Gerente de Coordinación de Proyectos,
 Obras y Control de Gestión
aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



5.5.1 Digitalización de documentación.

Los objetivos principales del Proyecto de Digitalización de los Trámites Comerciales consisten en:

- Unificar los criterios de archivo de los reclamos
- Asegurar la permanencia de la documentación y su consulta en cualquier situación
- Permitir la evolución del modelo de gestión, dando la posibilidad de atender a todos los usuarios en cualquier oficina comercial.
- Mitigar los problemas de acumulación de papel en oficinas

La metodología de operación analizada contempla el retiro de la documentación de los Centros de Atención al Usuario, el escaneo de la documentación, la incorporación de las imágenes al servidor/web, la visualización e impresión a las 48 hs para los usuarios del sistema, y la entrega de la documentación ya digitalizada en los centros de Usuarios.

Se ha trabajado ya con las regiones respecto de la documentación que se archivará para cada uno de los trámites, estimando un volumen de 50.000 hojas A4 por mes y 300 planos por mes para toda la Concesión.

En el marco de este proyecto se comenzará, en forma de prueba, con la digitalización de documentación de control interno, como ser cierres de caja o ajustes de ventas.

A los efectos de corroborar el funcionamiento del proyecto, se realizará una prueba piloto con un Centro de Atención al Usuario durante un mes, con trámites ya cerrados, retirándose los trámites una vez por semana en copia, debiendo registrarse la visualización 48hs de retirada la documentación.

5.5.2 Oficina virtual

AySA S.A. ha definido realizar la implementación de una herramienta que permita a sus usuarios y público en general interactuar con la compañía a través de Internet; para la realización de consultas (visualización de estado de deuda, reimpresión de facturas, visualización de textos explicativos) y solicitudes diversas (pedido de inicio de trámites, pedidos de información no estandarizada) accediendo a información institucional y a la relacionada a la provisión y estado de los servicios mediante una oficina virtual.

Mediante éste modo de acceso los usuarios de los servicios de AySA S.A. y público en general podrán acceder en una primera etapa a:

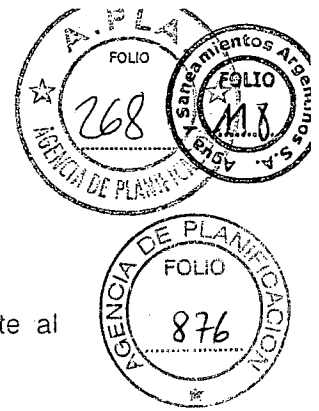
- Generación de contactos y solicitudes generándose un código de solicitud por cada trámite generado y un contacto en el sistema comercial por cada tipo de solicitud y/o consulta.
- Visualización e impresión de Estado de Cuenta.
- Impresión de facturas hasta su tercer vencimiento con código de barras y luego sin código de barras.
- Consulta de estado de solicitudes, informando al usuario sobre el estado de su solicitud.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Calidad

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



- Inicio de solicitud de trámites a través de un formulario correspondiente al trámite en cuestión.
- Visualización y reimpresión de facturas.
- Para la gestión interna la herramienta contará con un módulo de Operador para el personal de Back Office centralizado que gestionará las solicitudes o consultas ingresadas.

El presupuesto del proyecto Centro de Atención Virtual ha sido elaborado por la Dirección de Sistema e incluido en el PMOEM, siendo la Dirección Comercial responsable de las definiciones funcionales del mismo y de la aprobación definitiva de la herramienta.

En Anexo III se adjunto detalle de la propuesta.

5.5.3 Acreditación normas de calidad.

En el marco del esquema de mejora permanente de la calidad de atención comercial a los usuarios, el plan operativo 2008 – 2012 contempla el proyecto de Acreditación de Normas de Calidad ISO familia 9000 para el proceso de Resolución de Trámites.

Las tareas de relevamiento de los procesos involucrados y diseño de los procedimientos a efectos de cumplir los requisitos de la norma se llevarán adelante durante los años 2008 y 2009 con el objetivo de acceder a la acreditación durante el año 2010.

5.6 Sistemas comerciales.

El sistema comercial de AySA se basa en el producto SAP, que si bien es un producto estándar del mercado mundial utilizado por un gran número de empresas en la Argentina, el módulo de servicios públicos utilizado por AySA constituye la única implementación en el país.

Dicho producto tiene definido por su fabricante un ciclo de vida, durante el cual brinda el servicio de corrección de fallas e incorporación de normas legales nacionales; hasta su reemplazo por versiones actualizadas del mismo. Dicho ciclo de vida se compone de un período base de 5 años y extendible por el usuario hasta 3 años adicionales, a través del pago de un costo adicional.

La versión en uso por AySA (la 4.6.4.) comenzó el 1/1/07 su período de mantenimiento extendido, el que tiene como última fecha de vencimiento el 31/12/2009.

Dado el ciclo de vida de los productos definido por su fabricante, es necesario utilizar versiones actualizadas a los efectos de no perder el soporte ante fallas ni la implementación de cambios legales. Para ello es importante la actualización regular de la versión en uso.

Por otro lado, y desde el punto de vista del negocio, la promulgación del nuevo Marco Regulatorio ha generado un importante incremento de las necesidades de modificación de funcionalidades del sistema comercial. Estas modificaciones son imprescindibles a fin de permitir adecuaciones tarifarias, cumplir nuevas obligaciones regulatorias y adecuar la gestión operativa.

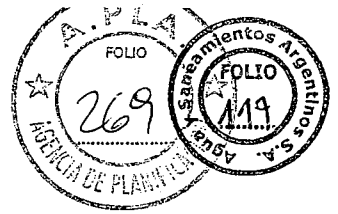
Considerando esta situación (necesidad de la actualización y necesidad de modificaciones) se llevará adelante el siguiente plan de mejoras y modificaciones del sistema comercial:

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Realización del Upgrade durante el 2009

- Duración del proyecto: 6 meses (Abr/09 – Oct/09)
- Congelamiento requerimientos de negocio: 4 meses (Abr/09 a Ago/09)

Plan de Mejoras al Sistema Comercial.

Las mejoras y modificaciones a realizar sobre el sistema comercial durante el quinquenio 2008 – 2012 son las siguientes:

1- Mejoras Marco Regulatorio.

El Marco Regulatorio de AySA introduce modificaciones importantes respecto de la situación vigente que se pueden agrupar en tres categorías generales:

- a) Modificaciones en la estructura tarifaria (esquema de cálculo y exposición de la facturación general por servicios).
- b) Extensión y profundización de los esquemas de control y seguimiento.
- c) Cambios en la calidad de los créditos por servicios y en sus procesos de gestión del cobro.

Estos cambios aún no se encuentran reflejados en los procesos que soporta el sistema comercial y requieren el desarrollo de mejoras / modificaciones de importante alcance. Actualmente se estima que tras la entrada en vigencia del Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (instrumento legal faltante para completar el esquema regulatorio en su faz comercial) se deberá proceder indefectiblemente a realizar las modificaciones necesarias en el Sistema Comercial. En tal sentido se está previendo un plazo de un año desde la entrada en vigencia de tal instrumento.

Entre las mejoras más relevantes vinculadas a este punto se destacan las siguientes:

1.1- Propter Rem.

Actualmente se ha desarrollado una funcionalidad que permite la emisión de certificados de deuda en los términos interpretados de la normativa pertinente. Queda pendiente el establecimiento del cargo por tal servicio y cuestiones menores de seguimiento.

1.2- Gestión del cobro.

De acuerdo a la definición de cargos que se están planeando y considerando el esquema de acumulación de los mismos junto con la necesidad de distinguir entre cortes de servicio y restricciones manejando adecuadamente la problemática de los inmuebles de categoría mixta se deberán establecer nuevos esquemas de flujo de órdenes de servicio, nuevos cargos y nuevos ciclos de reclamación, adecuados a los nuevos plazos.

1.3- Medición PH's.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL



El Marco Regulatorio prevé la extensión del sistema medido sobre este tipo de inmuebles. Dados los antecedentes de conflictos suscitados en el pasado respecto de la asignación de consumos a unidades funcionales en el detalle de factura se deberá contemplar una alternativa de exposición que contempla un límite en el consumo a asignar a cada unidad funcional consistente en el importe que le hubiese correspondido en concepto de Cargo Variable si no hubiese sido medido el inmueble.

1.4- Financiamiento ERAS y APLA.

Actualmente el cargo ERAS/APLA se aplica solo sobre una parte de los conceptos facturados. La nueva regulación está previendo su extensión al resto de los conceptos facturados.

1.5- Clase NR.

El nuevo régimen tarifario incorpora una distinción entre los usuarios de categoría residencial según el destino del suministro (ver tipología en Régimen Tarifario). Esta clasificación podría importar en el futuro tarifas diferenciadas, por lo que resulta vital adaptar al esquema de facturación a tal eventualidad.

1.6- Otros.

La entrada en vigencia del Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias incorporará la facturación de nuevos cargos / la modificación de los cargos existentes. Ello no solo implicará cambios de materiales y precios sino que también acarreará la necesidad de revisar procesos, procedimientos y workflows asociados a los mismos. Adicionalmente será necesario incorporar la posibilidad de manejar vigencias sobre los precios de determinados servicios especiales.

2- Conformación de consorcios – Deudas previas.

Tal como se mencionó, el Marco Regulatorio prevé la extensión del sistema medido sobre inmuebles en PH. En función a ello se deberá considerar el pasaje masivo de inmuebles subdivididos con facturación en PH independiente a PH consorcio. Esta situación, considerando la calidad de los créditos por servicio, implica que se deberá adecuar el sistema para gestionar las deudas pendientes tras la conformación del consorcio a nivel de unidad funcional. Adicionalmente deberá revisarse el proceso de conformación de consorcios a fin de agilizarlo ante la necesidad de avanzar masivamente en este proceso.

3- Recargos IVA Residenciales.

Actualmente el sistema calcula recargos sobre la factura total adeudada por los usuarios residenciales. Dado que no existen costos financieros asociados al IVA y por ende no hay componente resarcitorio, existe una inconsistencia a corregir.

4- Automatización del circuito catastral.

La parte más importante de la facturación por servicios que realiza AySA proviene de componentes de índole catastral. Actualmente los procesos de seguimiento y actualización de datos catastrales no están soportados por el sistema comercial y son llevados manualmente por fuera de este. La importancia del tema y la necesidad de

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

ES COPIA FIEL

ANEXO II



incorporar nuevos esquemas organizativos junto con nuevas tecnologías requiere que los procesos de actualización catastral sean contenidos en las funcionalidades del sistema comercial.

5- Automatización de vales de vaciadero.

Actualmente el sistema comercial solo considera la venta de vales como una facturación eventual no existiendo dentro del mismo ningún control ni seguimiento. El incremento de la tarifa correspondiente a este concepto que se está propiciando requiere avanzar sobre el tema en cuanto a controles y seguimiento. A tal efecto se propone un esquema de cuenta corriente para las empresas del sector que deberá permitir la generación de créditos en cualquier oficina comercial y la generación de los débitos correspondientes en los vaciaderos habilitados considerando algún esquema de identificación de tales usuarios.

6- Compensación automática de créditos.

Se propone desarrollar una mejora que permita asimilar las cuentas de los usuarios a una cuenta corriente capaz de compensar automáticamente en el proceso de emisión de facturas los débitos que se realicen por servicios u otros conceptos con los créditos disponibles que pueda llegar a poseer el usuario.

7- Extracción de datos de ODS.

El análisis de muchos de los procesos desarrollados en el sistema comercial requiere contar con detalle de los datos, fechas, plazos relacionados a las órdenes de servicio. Actualmente no se cuenta con reportes adecuados para tales estudios y seguimientos debiendo realizarse extracciones desde distintas tablas, cruces de datos y estimaciones (la información asociada a una ODS se encuentra dispersa en el sistema e incluso una parte de ella proviene de campos calculados).

8- Otras mejoras / proyectos a considerar.

8.1- Modificación del proceso de Repaso Cálculo Consumo.

Actualmente la información suministrada por los reportes de RCC resulta insuficiente, debiéndose cruzar por fuera del sistema con otros datos a fin de agilizar el proceso. Adicionalmente el esquema de parámetros únicos para el proceso no resulta satisfactorio para la gestión en cada DRR. Se prevé modificaciones en los reportes y en los parámetros de selección de los casos a repasar.

8.2- Consolidación y aseguramiento de data warehouse.

Actualmente los infocentros centrales y regionales acceden mediante WDN a una serie de tablas elaboradas a los fines de planificación, estudio y seguimiento de cuestiones comerciales. Este esquema es precario y requiere consolidación y aseguramiento tanto en software como en hardware. Adicionalmente deberá considerarse la posibilidad de implementar alguna herramienta de Business Intelligence.

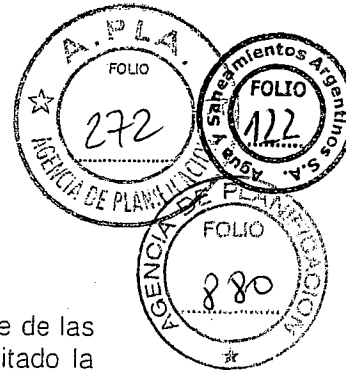
8.3- Automatización de intercambio de información con entidades recaudadoras.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



Actualmente la interfase entre el sistema comercial y la información proveniente de las entidades recaudadoras externas (vía Internet) es manual. Auditoría ha solicitado la automatización del ingreso de tal información obviando o minimizando la intervención humana e incorporando criterios de seguridad más estrictos. Cabe destacar que existe un importante número de interlocutores y diversidad de formatos.

8.4- Mejoras en los reportes y gestión de cajas.

En este caso se considera la posibilidad de manejar redondeos en las cajas de los centros de atención al usuario junto con modificaciones en los reportes asociados a este proceso, tanto en distritos como en recaudación central.

8.5- Aprobación digital on line.

Incorporar tanto para cierres de caja como para ajustes de facturación la funcionalidad de firma / aprobación digital. Actualmente estos procesos son llevados en papel y en forma manual, siendo la automatización un salto cualitativo importante en el control y seguimiento de tales operaciones. Este tema sería central dentro del Esquema de Tratamiento de Deudas propuesto en el RANT.

Adicionalmente, durante el presente quinquenio se deberá adaptar el sistema comercial a lo definido en el nuevo régimen tarifario a partir del momento en que se apruebe el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, requiriéndose modificaciones muy importantes del sistema comercial que involucran la lógica de cálculo de las facturas, nuevos cargos y parámetros. Tal tarea aún no se encuentra programada y se desarrollará como un proyecto integral luego del Upgrade.

5.7 Revisión de la estructura tarifaria.

Los recursos propios de la empresa AySA reconocen en lo fundamental dos fuentes. Por una parte una tarifa que se aplica sobre una valorización inmobiliaria definida del área servida y por otra la facturación de los excedentes de consumo por encima de una base dada a los usuarios actualmente medidos, alrededor del 12% del padrón de 2.800.000 usuarios registrados.

La propuesta a generar mediante una revisión de la estructura tarifaria está orientada a restituir niveles de equidad contributiva haciendo que los esfuerzos de mantenimiento del servicio se tornen más justos y a generar un esquema de incentivos que garanticen un uso racional del servicio.

Revisión de la Valorización Inmobiliaria.

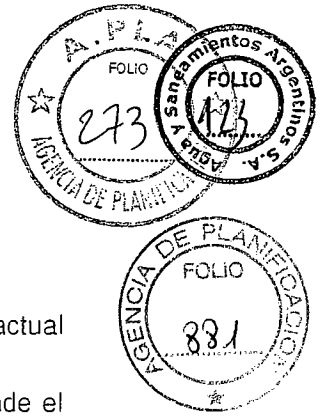
La valorización inmobiliaria definida tuvo su última modificación en enero del 2002, del orden del 4,4% por aumentos tarifarios, pero los cambios estructurales en materia de distribución de ingresos y patrimonio que ampliaron la brecha existente entre el valor del m2 por ejemplo en Recoleta en Capital Federal versus el valor del m2 en Villa Fiorito en Lomas de Zamora están congelados desde hace 25 años.

Uno de los objetivos es rezonificar el mapa urbano en el que se desenvuelve la prestadora que está segmentado en 10 niveles según capacidades económicas del área y que se asigna en función de una distribución geográfica preestablecida. Ocurre que áreas que tomaron fuerte impulso inmobiliario como Puerto Madero o La Horqueta

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL



en los últimos 25 años siguen clasificados en estándares inferiores a su actual potencial por lo cual se pretende su reubicación.

La otra gran apuesta es reflejar la actual brecha existente entre zonas ricas donde el valor del m2 se ofrece actualmente por encima de los 2700 U\$S con relación a otras donde el m2 no supera los 400 U\$S. Las primeras involucran una porción mínima del territorio en que opera el servicio AySA.

Otros cambios que se postulan se corresponden con la actualización de la matriz que clasifica los inmuebles por su calidad y antigüedad, dado que tampoco se reacomodó a los movimientos operados en los últimos 25 años.

Revisión del esquema de incentivos vinculados al Consumo

Para controlar el consumo y evitar los derroches, herramienta imprescindible para garantizar disponibilidad del recurso, necesario para mantener niveles de presión razonables y atender los requerimientos de la expansión del servicio donde se concentran los desfavorecidos del anterior modelo, se postulan tres líneas de trabajo.

Una de ellas se centra en el análisis de la reducción de la base de consumo libre para usuarios residenciales, que pasaría de 20 m3 bimestrales a 10m3 bimestrales, la segunda está orientada a que también participen de la obligación de cuidar el agua los sectores medios y medios altos urbanos concentrados en los inmuebles en propiedad horizontal y finalmente la tercera implica un incremento del precio del m3 para los usuarios no residenciales de modo tal de generar los incentivos adecuados a un uso eficiente del recurso, eliminando derroches y otros usos innecesarios.

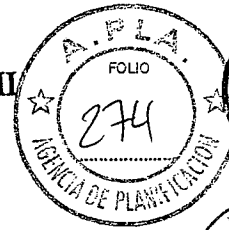
Esta revisión del esquema de incentivos (precios que enfrentan los consumidores) es necesaria para acompañar equilibradamente la evolución del componente vinculado a la valorización inmobiliaria.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

ANEXO II



Anexo I – Propuesta de actualización catastral mediante fotografía satelital.

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

[Handwritten signature]



Detección Cambios Catastrales Mediante Fotografía Satelital

Agua y Saneamientos Argentinos
Sistemas Técnicos y Geográficos - Dirección de Sistemas
Operaciones Comerciales - Dirección Comercial
Mayo'07

Mayo'07

ES COPIA FIEL



Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

ANEXO II



Objetivo: Actualización Catastral

aysa

Se viene trabajando en el GIS con el objetivo de tener una completa base catastral que nutriera al proceso de la Facturación de la compañía. El importe facturado depende entre otras cosas de los metros cuadrados de superficie de las parcelas y de los metros construidos de nuestros Usuarios.

Considerando la extensión de la Concesión (1.140 km²) y el volumen de las operaciones que en ella se realizan (2.800.000 usuarios), adquiere mucha relevancia la optimización de los métodos utilizados para la detección de los cambios dado que una mejora en los mismos tiene un impacto directo en los ingresos de la empresa y en la justa asignación del régimen tarifario.

Desde hace unos años se ha estado estudiando el uso de la información Satelital para la actualización Catastral. Logrando en el 2006 la síntesis de "Tecnología Disponible y Costo" que permite optar por esta aún novedosa forma de detección.

Mayo'07

ES COPIA FIEL

aysa

Ing. Luis Rios Vargas
Gerente de Coordinación de Proyectos,
Obras y Control de Gestión

ANEXO II

