

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

**Gestión Legal y Auditoría**

En cada Dirección Regional, existe un área dedicada a la gestión de juicios, multas municipales y representación letrada ante los organismos locales que así lo requieran y asesoramiento legal a las áreas de la dirección.

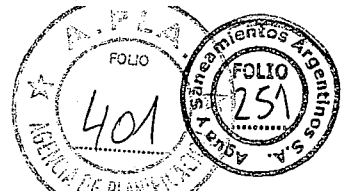
En cuanto a las relaciones con los Municipios, Organismos Oficiales, empresas o particulares se interviene en la elaboración de convenios o procesos de mediaciones.

Asimismo, se gestiona a través del Sistema de Seguimiento de Mesa de Entrada (SISEME) las respuestas a los requerimientos presentados por, entre otros: organismos oficiales, Oficinas Municipales, o de Información al Consumidor o usuarios particulares, respondiendo en tiempo y forma.

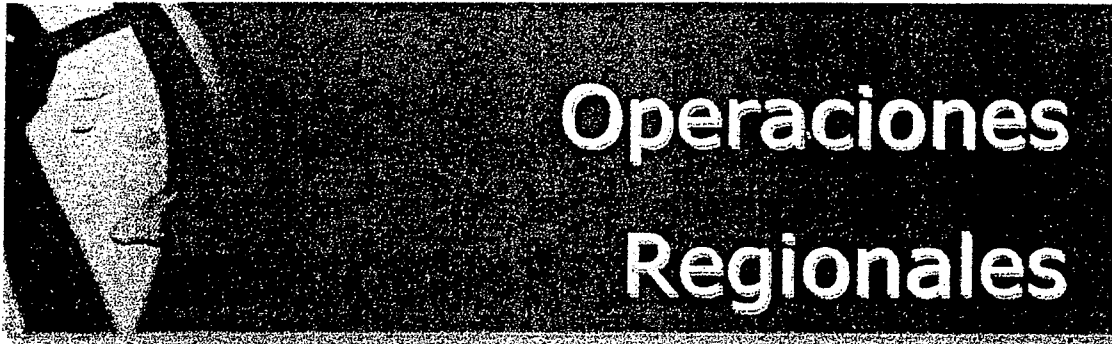
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL



Dirección de Operaciones Regionales



Gestión del  
Distrito

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Operaciones Regionales

ES COPIA FIEL



*[Handwritten signature]*



# El Distrito

(Núcleo de la Operación del Servicio)

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

**ES COPIA FIEL**

## Índice

### Importancia e Historia

### Operación Técnica

- I - Conceptos Generales
- II - Resolución de Reclamos
  - II. a - Resolución de Reclamos por Escapes
  - II. b - Resolución de Reclamos por Faltas
  - II. c - Resolución de Reclamos por Taponamientos
- III - Renovación de conexiones de agua
- IV - Propios del Distrito
  - IV - a - Estudios de Zonas - Reincidente
  - IV - b - Estudios de Zonas - Desincrustación de cañerías
  - IV - c - Notificación a Usuarios de Problemas Internos
  - IV - d - Gestión y Comunicación de las Interrupciones de Servicio

### Operación Comercial

- I - Conceptos Generales
- II - Atención al Usuario Front + Back
- III - Cajas



Dirección de Operaciones Regionales

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

ES COPIA FIELavsa

## El Distrito

(Núcleo de la Operación del Servicio)

- Su importancia e Historia

Desde la época de Obras Sanitarias de la Nación se utiliza la palabra "Distrito" para hacer referencia a la Unidad Operativa del Servicio que brinda un canal accesible y directo con la realidad del terreno y los Usuarios.

Esta organización denominada "Distrito", está usualmente compuesta por uno o dos lugares físicos (edificios) y se ubican estratégicamente dentro de cada Partido si pertenecen al conurbano bonaerense o representan a un grupo de barrios si se encuentran en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

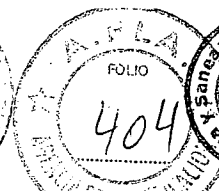
Es en este espacio donde la relación Usuario - Empresa se hace efectiva mediante un trato personalizado en donde un equipo de trabajadores técnicos, comerciales, administrativos potencian la Misión de la Empresa, respondiendo eficaz y eficientemente.

Para el usuario la magnitud e importancia de todos los procesos que nuestra empresa desarrolla se centralizan y ven reflejados en su "Distrito" ya que este representa la cara visible y puerta de entrada para ellos a la organización. Y es ahí donde cada Usuario o futuro Usuario recibe las respuestas a cada una de sus solicitudes y consultas.

Los beneficios de los "Distritos" son variados pero se pueden citar: cercanía, percepción socio-económica, tiempos de respuesta, conocimiento de la red, etc. Siendo la principal función del "Distrito" representar la Imagen de la empresa en el terreno y de ahí nace su jerarquía en el rol que desempeña.

La Empresa integra en la actualidad 17 Distritos con 23 oficinas de atención al Usuario.

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Estructura Organizativa del Distrito

Los "Distritos" dependen orgánicamente de las Direcciones Regionales y es en estas Direcciones donde se ejecutan los procesos ,se realizan los estudios y obras que por su magnitud superan las capacidades de respuestas de los "Distritos".

A fin de poder cumplir con la misión para la cual los "Distritos" fueron creados, estos presentan una organización distribuida en: Técnica, Comercial, Administrativa .

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

AVSA

ES COPIA FIEL

## ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Ing. Luis Rios Vargab  
Categoría de Gerencia de Proyectos  
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

### Operación Técnica de los Distritos

#### I - Conceptos Generales

La atención técnica cuando es producto de solicitudes de reparaciones informadas por los usuarios, son canalizadas por medio del Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU). Este, por medio de una plataforma telefónica, atiende los requerimientos las 24 hs, los 365 días del año generando en el sistema informático, las Ordenes de Trabajo que luego terminarán utilizando nuestras cuadrillas.

Estos requerimientos (reflejados en un número que se le informa al usuario para que este pueda hacer su seguimiento) son transmitidos hacia el Centro Coordinador de cada una de las Direcciones Regionales, para que estos asignen las prioridades en función de los plazos, cercanía y tipo de intervención.

El Centro de Atención Integral al Usuario (CAIU) también cumple de la función de alerta sobre la existencia de emergencias o inconvenientes mayores que pueden requerir una atención particular de parte de los empleados involucrados.

El Centro Coordinador Regional (CCR), recepciona por sistema los requerimientos y se los asignan a cada Distrito según corresponda. Todos estos pasos son por medio del Sistema de Atención de Reclamos (SAR), esta herramienta informática, es un programa que permite conocer on line los estados de todos los requerimientos: Mediante el uso del programa SAR se puede Administrar y Gestionar todas las intervenciones técnicas que AySA ejecuta en la vía pública.

Los distintos tipos de Ordenes de Trabajos que AySA opera pueden denominarse:

**Iniciativa:** Requerimiento técnico generado en el SAR debido a una necesidad o decisión de personal propio de la empresa. Utilizado para ejecutar trabajos preventivos (Ej.: estudios de diagnóstico, trabajos sistemáticos, etc.)

**Reclamo:** Requerimiento técnico denunciado por un usuario ingresado al SAR por el Centro de Atención Integral del Usuario (CAIU).



Dirección de Operaciones Regionales

Ing. Luis Ríos Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

Existen distintos tipos de reclamos:

- **Agua:** Interviene un elemento de la red de agua.
- **Cloaca:** Interviene un elemento de la red de cloaca.
- **Calidad:** Reclamo ingresado por una anomalía en los parámetros de calidad en el servicio de agua suministrada u olores en la red de cloaca.
- **Vereda - Calzada:** Reclamo ingresado por anomalías en la refacción de veredas o calzadas realizada por AySA y/o empresa contratista.

Luego, cada tipología de reclamo se desarrolla en tipos específicos que determina las características del requerimiento denunciado por el usuario:

A continuación se desarrollan los Reclamos de Agua y Cloaca:

#### **Reclamos Tipo Agua:**

- Falta de Agua.
- Falta de Presión.
- Escape en Vereda.
- Escape en Calzada.
- Descubrir Llave Maestra.
- Maniobra en Llave Maestra.

#### **Reclamos Tipo Cloaca:**

- Taponamiento Con Desborde.
- Taponamiento Sin Desborde.
- Taponamiento Afecta Conexiones.
- Taponamiento Desborde en Calle.
- Taponamiento Desborde por Lluvia.

Para poder identificar y llevar adelante la evolución de una Orden de Trabajo (OdT) en el SAR existen distintos estados en lo que esta puede encontrarse:

ES COPIA FIEL AVSA

## ANEXO II



Esta diferenciación permite Gestionar y Administrar las tareas pudiendo priorizarse los trabajos en función de estos.

- **Estado "N" (No Finalizado):** OdT a la que no se le llegó a dar el "Fin de Intervención Hidráulica".

### Fin de Intervención Hidráulica:

El Fin de Intervención Hidráulica depende de la Clase, Tipo y Motivo de la OdT. Esto quiere decir que no existe una única definición de este acontecimiento. Para comprender el concepto de Fin de Intervención se listarán las siguientes situaciones

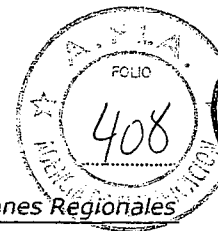
1. Reclamos generados por un incidente sobre un elemento de la Red de Agua o Cloaca (Ej. Escapes de Agua): Se llegará al Fin de Intervención Hidráulica cuando se realice la reparación del elemento hidráulico que provocó el incidente. (Ej. Se repara la cañería donde surge el escape de agua)
1. Iniciativas Propias donde se actúa sobre la Red de Agua o Cloaca (Ej. Instalaciones de Conexiones): Se llegará al Fin de Intervención Hidráulica cuando se habilita el servicio a la Red (Ej. Se Habilita el suministro de Agua en una Instalación de Conexión de Agua)
1. Reclamos o Iniciativas donde solo se realizan obras civiles sin interrumpir el servicio (Ej. Veredas Pendientes): Se llegará al Fin de Intervención cuando se repara o finaliza el trabajo que motivó el Reclamo del Usuario o la generación de la Iniciativa Propia. (Ej. Se Repara una Vereda Pendiente reclamada por el Usuario).

- **Estado "I" (Fin de Intervención):** Es aquel Reclamo al que se le ha dado "Fin de Intervención Hidráulica".

- **Estado "F" (Finalizado):** Es aquel Reclamo que se encuentra Finalizado y en el Rol Final.

Ing. Luis Rios Varillas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Obras y Control de Gestión  
**ES COPIA FIEL**  
aysa





**Finalización de una ODT:**

Se llegará a la Finalización de una ODT cuando se realice la Refacción de la posición donde fue reparado el elemento causante del incidente y AySA garantice una correcta realización del trabajo.

La ODT pasa a estar Finalizada si una vez que se cumplen estas condiciones se la envía a Rol Final.

Un caso particular del Estado "F" son aquellos Reclamos que luego de una intervención por parte de AySA, por algún motivo justificado, se determina su Desestimación con Intervención en la dirección denunciada.

Para ejemplificar motivos que justifican la Desestimación con Intervención de AYSA se puede citar: No existe la dirección del Reclamo en el terreno; Escape de agua en la Instalación Interna del Usuario, etc.

- **Estado "B" (Borrado):** Existe un cuarto estado que esta integrado por aquellos Reclamos ingresados al SAR y que por algún motivo justificado son Desestimados sin Intervención.
- Para ejemplificar motivos que justifican la Desestimación sin Intervención de AYSA se puede citar: Reclamos que no corresponden a AYSA; etc.

ANEXO II



**II – Resolución de Reclamos**

Con el objetivo de dar magnitud a los procesos desarrollados, se describen las metodologías y practicas utilizadas para llegar a brindarle una solución al requerimiento planteado por un usuario.

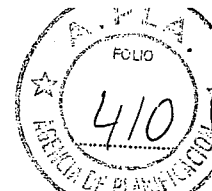
En el siguiente cuadro representan los distintos tipos de reclamos:

Escapes
Faltas Agua/Presión
Otros Agua
Cloaca
Calidad
Vereda / Calzada

Teniendo en cuenta la preponderancia de los reclamos por Escapes (Escapes en Vereda y Calzada), Faltas (Falta de Agua y Falta de Presión) y Taponamientos (todos los tipos), se procede a detallar la metodología de su resolución:

Ing. Luis Pires-Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Obras y Control de Calidad  
**ESCOPIA FIEL**  
aysa

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

II. a - Resolución de Reclamos por Escapes

II. a. 1 - Tareas previas

Como anteriormente se describió los reclamos se derivados por SAR hacia el Distrito, siendo el responsable de programación quien los evalúa y define la programación del recorrido para la intervención de los mismos y en caso de corresponder informa al CCR.

Los criterios generales utilizados para la evaluación y asignación en función de sus prioridades se los podría hallar entre los siguientes:

Estados de los reclamos.

Plazos de resolución de los mismos (en cumplimiento de lo legalmente establecido)

Cercaría al actual lugar de trabajo de la cuadrilla.

Características especiales del tipo de usuario y su problemáticas.

Otros.

Ing. Luis Rios Vargas  
 Gerente de Coordinación de Proyectos  
 Obras y Control de Gestión  
**ES COPIA FIEL**  
**aysa**

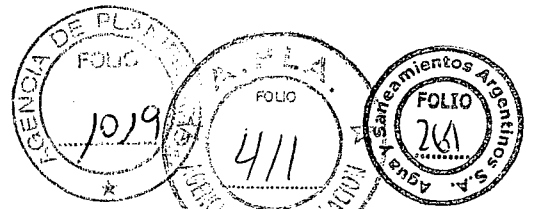
Administración											
Detalle de Reclamos											
Distrito: SAN MARTIN											
CCR: Nota											
Total ODT: 148											
Zona Operativa											
Id	Descripción	Reclamos	Operarios	Reclamos	Operarios	Reclamos	Operarios	Reclamos	Operarios	Reclamos	Operarios
1	Vila Ballester	23	15401A	9	15401A	2	15401A	2	15401A	39	39
2	San Martín	63	15402A	8	15402A	99	15402A	99	15402A	99	99
3	San Andrés	7	15403A	4	15403A	10	15403A	10	15403A	10	10
4	José León Suárez	27	15404A	26	15404A	11	15404A	11	15404A	95	95
5	Vila Zagala	8	15405A	19	15405A	26	15405A	26	15405A	10	10
6	Telematroling										
7	Ofc. San Martín Redes 2										
8	St. Contratista San Mar 2										
9	RANC DRH										
10	Garante Conductor										
Id	Est	Ord No	Recl	Recl	Zona	Fecha Ingres	Int. Trans.	Recl	Recl	Recl	Recl
1	N	R-2008-32269	0	0	15407A	25/01/2008 05:26:46	17	17	135-PRIMERA JUNTA 3245	RCA	T
2	N	R-2008-32076	0	0	15401A	25/01/2008 02:20:44	20	20	222-MATHEU 1800	RCA	T
3	N	R-2008-31961	0	1	15405A	25/01/2008 01:07:13	21	21	89-FORMOSA 5624	RCA	T
4	N	R-2008-31779	0	0	15406A	25/01/2008 11:18:49	23	23	D 174-GORRITI 2613	RCA	T
5	N	R-2008-31458	0	0	15401A	25/01/2008 09:45:20	26	26	D 80-SERVET 1840	RCA	T
6	N	R-2008-31271	0	1	15407A	24/01/2008 06:11:02	40	40	49-78-BOSCH J M 4728	RCA	T
7	N	R-2008-31063	0	0	15405A	24/01/2008 03:49:04	43	43	148-MAR DEL PLATA 4121	RCA	T
8	N	R-2008-30912	0	0	15404A	24/01/2008 07:51:51	45	45	97-SAN MARTIN 1406	RCA	T
9	N	R-2008-30572	0	0	15408A	24/01/2008 10:56:15	49	49	113-COSTA N 1933	RCA	T

Selecciona la Opción Correspondiente

*[Handwritten signature]*

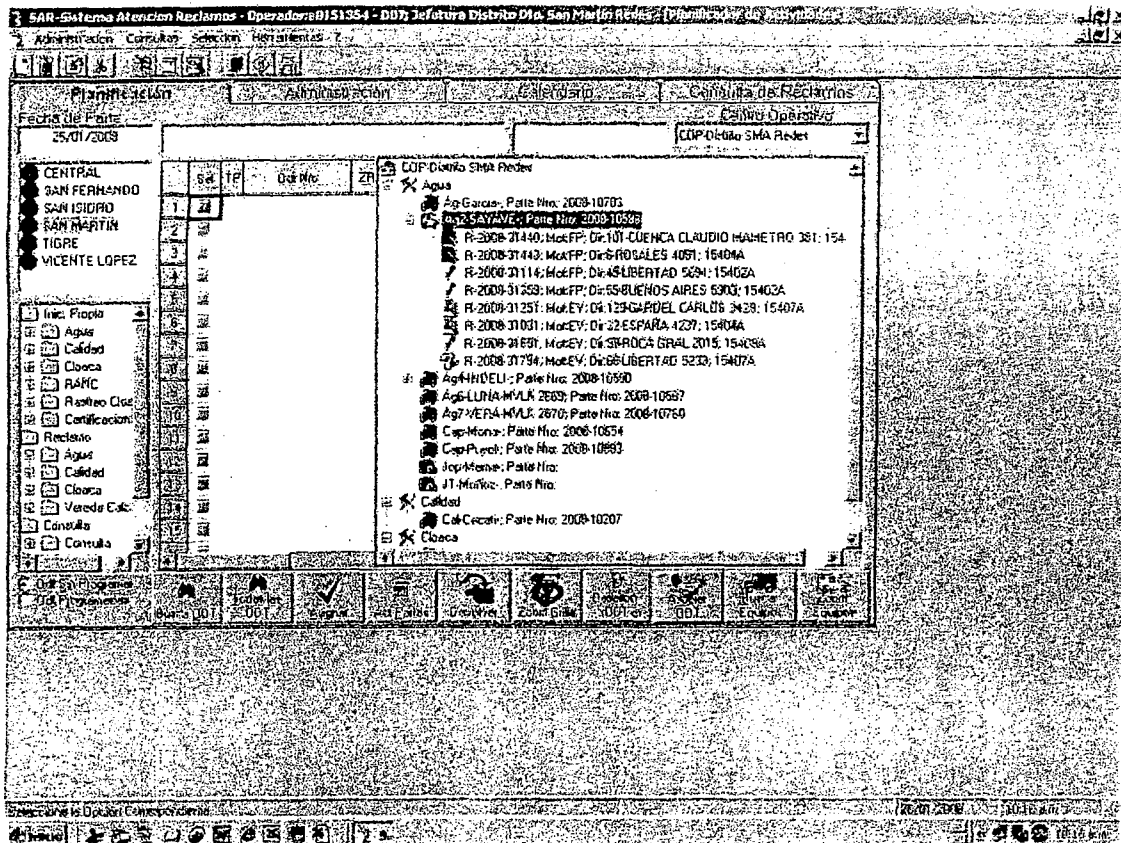
## ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales



Pantalla del SAR donde se visualizan las distintas OdT (Reclamos e Iniciativas) y el Supervisor del distrito puede fácilmente priorizar los reclamos a asignar.

Luego el CCR registra la programación en SAR.



ES COPIA FIEL  
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Obras y Control de Gestión  
aysa

Pantalla SAR donde se visualizan las distintas cuadrillas, con sus trabajos asignados y el estado de cada uno de ellos.

El Distrito puede solicitar la reprogramación de los reclamos de las cuadrillas en cualquier momento del día al CCR.

### II. a. 2 - Ejecución del trabajo

Con la programación ya actualizada en el sistema, el Supervisor en el Distrito imprime el Parte de Actividad y las OdT para las cuadrillas o inspectores.

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

AySA S.A.		<b>SAR Parte de Actividad</b>		Agua				
Distrito: <b>SAN MARTIN</b>		Parte Nro <b>2008-11080</b>						
Fecha:	26/01/2008	Vehículo:	DFI930	TRAFFIC				
Equipos:	Ag2-SAYAVE	Programador:	PEREZ, MARCELO	Disponible Desde:	07:00			
		Horas Extras:		Disponible Hasta:	15:00			
Integrantes: Perez, F.; Sayavedra Manuel;								
Observación:								
Reclamo Numero	Direccion	O.D.T.		Comienzo		Finalizado		Estado
		Asoc.	Reinc.	Fecha	Hs	Fecha	Hs	
R-2008-31794	/ P-: 2 68-LIBERTAD 5233 - - San Martin	0	0					
R-2008-31805	/ P-: 1 134-SAN VLADIMIR 2606 - - DIR. REAL 376 CERRAR ELM Villa Ballester	0	0					
R-2008-32847	/ P-: 1 129-GARDEL CARLOS 2871 - - San Martin	0	0					
R-2008-31784	/ P-: 1 41-ITALIA 5161 - - Villa Ballester	0	0					

**ES COPIA FIEL**

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



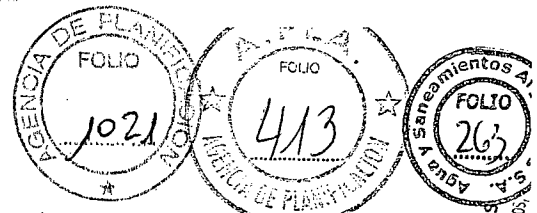
Formato de Parte de recorrido diario de cuadrilla

Siendo la reflejada a continuación un modelo tipo del frente de una OdT.

Es de aclarar que el reverso de la misma se utiliza mayoritariamente para detallar los materiales utilizados y las medidas de las excavaciones realizadas, entre otros.

ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales



Ing. Luis Rios Vargas  
Coordinador de Organización de Proyectos  
Operaciones y Control de Proyectos

aysa  
**ES COPIA FIEL**

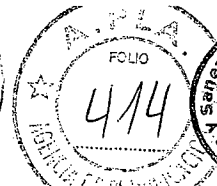
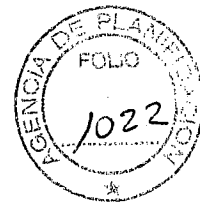
<b>AySA S.A.</b>		<b>Orden de Trabajo</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2008 11:25
<b>Orden N°:</b> R-2008-31794			<b>F. Venc:</b> 27/01/2008 11:25
<b>Localidad:</b> San Martín		<b>Manzana:</b> 1540000800	<b>Prioridad:</b> Normal
<b>Distrito:</b> SAN MARTIN		<b>Sección:</b> San Martín	<b>Atención:</b> Telefónica
<b>Zona Operativa:</b> 15407A			<b>Planchea:</b> San Martín
<b>Dirección:</b> 88-LIBERTAD 5233		<b>Tipo ODT:</b> Agua	
<b>Entre Calles:</b> 121-BUSPACHA SEGUNDA 7800 - 123-Z AMELIXIFES 2		<b>Motivo:</b> Gaspe Vereda	
<b>Datos Ref.:</b>		<b>Tipo Superficie:</b>	
<b>Nombre Cliente:</b> HILDA		<b>Ubicación:</b> Línea Municipal	
<b>Teléfono:</b> 4781-0658		<b>Residencia:</b> 0 N° Cuenta: 527482	
<b>Tipo Cliente:</b> Vivienda unifamiliar			
<b>Observación:</b>			

Tareas a realizar:

<b>Desarrollado:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		<b>Care Servicio:</b> <input type="checkbox"/>		<b>Fecha Pago:</b> <input type="checkbox"/>		<b>Asociada:</b> NO	
<b>Motivo:</b>		<b>Importe A.A.S.A.:</b>		<b>Importe A.A.S.A.:</b>			
<b>Trabajo Realizado:</b>		<b>Elemento Agua:</b>		<b>Material Conex / Red:</b>		<b>Equipos:</b>	
<input type="checkbox"/> Reparación con BTR <input type="checkbox"/> Reparación con Maxifit <input type="checkbox"/> Reparación <input type="checkbox"/> Destapanamiento/Limpieza <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Instalación/Construcción <input type="checkbox"/> Maniobra/Cierre <input type="checkbox"/> Inspección / Verificación <input type="checkbox"/> Suprimir  <input type="checkbox"/> Rotura <input type="checkbox"/> Excavación <input type="checkbox"/> Relleno  <input type="checkbox"/> Vallado de Pozo Abierto <input type="checkbox"/> Búsqueda de filtración  <input type="checkbox"/> Lavado <input type="checkbox"/> Toma de Presión <input type="checkbox"/> Toma de Muestra <input type="checkbox"/> Ventilación de BR <input type="checkbox"/> Cloración  <input type="checkbox"/> Corte Servicio (No Pago) <input type="checkbox"/> Rehab. Servicio (No Pago) <input type="checkbox"/> Otros (Precisar en Observ.)		DExt. _____ mts. <input type="checkbox"/> Cañería <input type="checkbox"/> Conexión <input type="checkbox"/> Corta <input type="checkbox"/> Larga <input type="checkbox"/> Tramo de Conex. <input type="checkbox"/> Llave Maestra <input type="checkbox"/> Pérdula <input type="checkbox"/> Válvula de Cierre <input type="checkbox"/> Válvula de Desagüe <input type="checkbox"/> Válvula de Aire <input type="checkbox"/> Hidrante <input type="checkbox"/> Toma de Motorbomba <input type="checkbox"/> Medidor <input type="checkbox"/> Caja Medidor/Brazo, Válv. o Hidr. <input type="checkbox"/> Cámara/Banca y Tapa  <b>Elemento Cloración:</b> DExt. _____ mts. <input type="checkbox"/> Colector <input type="checkbox"/> Conexión <input type="checkbox"/> Corta <input type="checkbox"/> Larga <input type="checkbox"/> Boca de Registro <input type="checkbox"/> Conexión <input type="checkbox"/> Corta <input type="checkbox"/> Ravel <input type="checkbox"/> Muro y Tapa <input type="checkbox"/> Tapa <input type="checkbox"/> Boca Acc. Vereda (T. Limpieza)		<input type="checkbox"/> PVC DExt. _____ mts. <input type="checkbox"/> HF <input type="checkbox"/> Plomo <input type="checkbox"/> Polietileno <input type="checkbox"/> Asbesto Cemento <input type="checkbox"/> Acero / Fund. Ductil <input type="checkbox"/> Hormigón <input type="checkbox"/> Material Vitreo <input type="checkbox"/> Hierro Galvanizado <input type="checkbox"/> Otros.  <b>Yerres:</b> <input type="checkbox"/> Común <input type="checkbox"/> Complejo <input type="checkbox"/> Común Con Interf. <input type="checkbox"/> Complejo Con Interf.		<input type="checkbox"/> Desobstructor Grande <input type="checkbox"/> Desobstructor Chico <input type="checkbox"/> Máquina Combinada <input type="checkbox"/> Varilla <input type="checkbox"/> Tuerca <input type="checkbox"/> Compresor <input type="checkbox"/> Bomba  <b>Parámetros:</b> <input type="checkbox"/> MCA <input type="checkbox"/> NTU <input type="checkbox"/> Cloro Libre <input type="checkbox"/> Cloro Total <input type="checkbox"/> Cloro <input type="checkbox"/> Gases	
<b>Observaciones de la Cuadrilla:</b>							
<b>Inicio:</b> _____		<b>Fin:</b> _____		<b>Orden Recorrido:</b> _____		<b>Cuadrilla:</b> _____	
<b>Terminación:</b> _____		<b>Programado:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		<b>Duración:</b> _____ hrs		<b>Afectado:</b> _____ Manz.	
<b>Confirmitad del Cliente:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>							
<b>Comentarios:</b>							
<b>Firma:</b> _____		<b>Antecedente:</b> _____		<b>Teléfono:</b> _____			

*[Handwritten signature]*

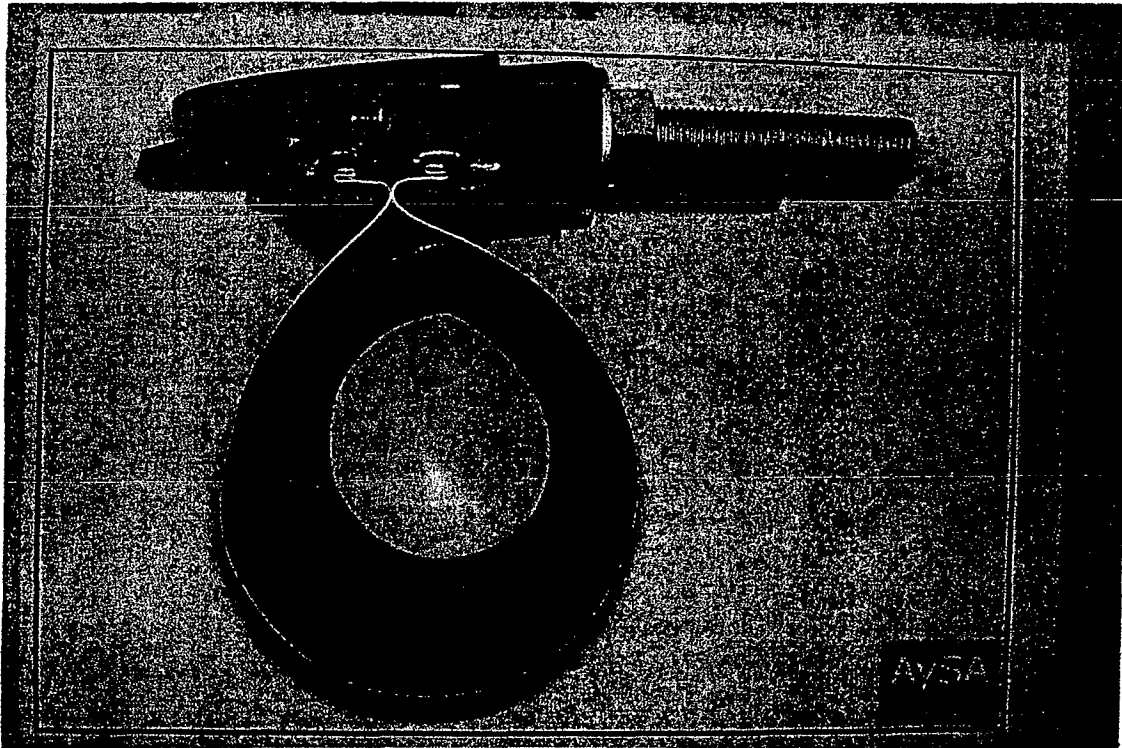
ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

La cuadrilla o inspector concurre a la dirección del reclamo, informa su llegada al CCR y, desarrolla las tareas que el proceso determina para cada caso según se trate. Pudiéndose encontrar Escapes sobre conexiones domiciliarias, sobre cañerías distribuidoras o sobre elementos propios de las redes de agua:

Cuando el Escape se halla sobre una cañería distribuidora y si la magnitud de la rotura es menor se procede a colocar una abrazadera (BTR)



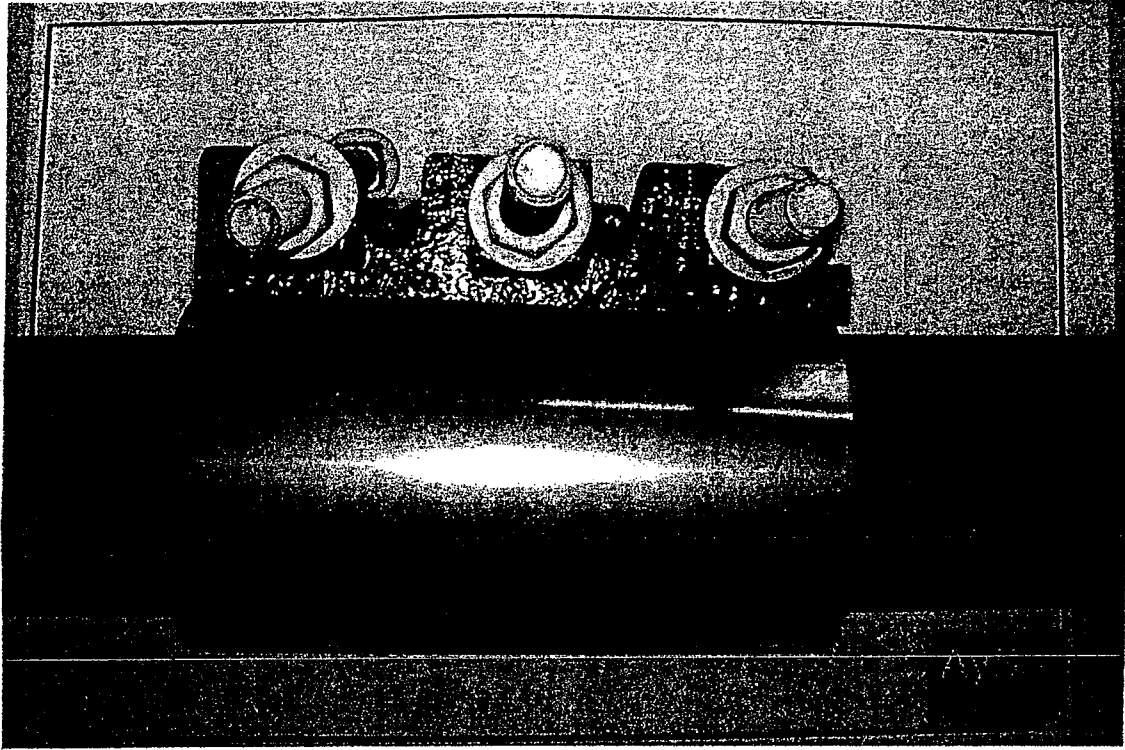
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Obra y Control de Calidad

avsa  
**ES COPIA FIEL**

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Branche de Operaciones

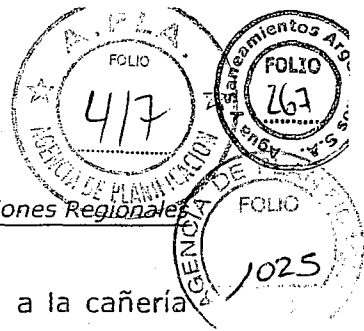
ES COPIA FIEL  
AVSA

Esta pieza envuelve la cañería y comprimiéndose mecánicamente sobre esta procede a anular la fuga de agua





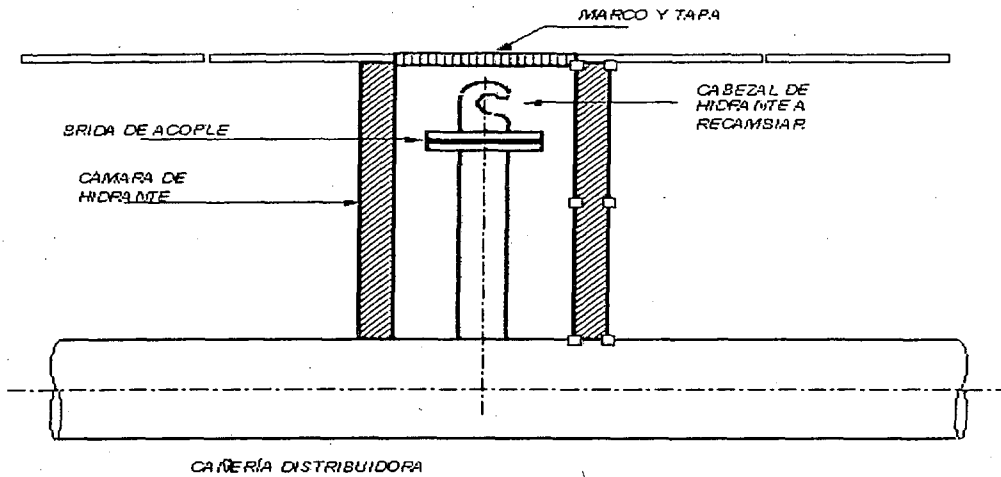
ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Estos acoples mediante las gomas que en su interior poseen se sujetan a la cañería existente y une a la nueva mediante la aplicación de un presión axial al centro longitudinal de la cañería impidiendo de esta forma el escape de agua.

Si el escape se encuentra sobre algún elemento constitutivo de la red. Por ejemplo un hidrante, el trabajo consiste en demoler la cámara (en caso de existir la misma) hasta la profundidad de la brida de acople, luego se procede a cambiar el cabezal del hidrante. Restando solo para ejecutar la reconstrucción de la cámara, el amurado de la tapa y la vereda afectada por el trabajo.

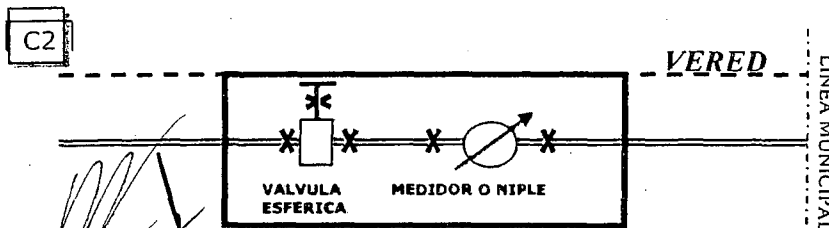
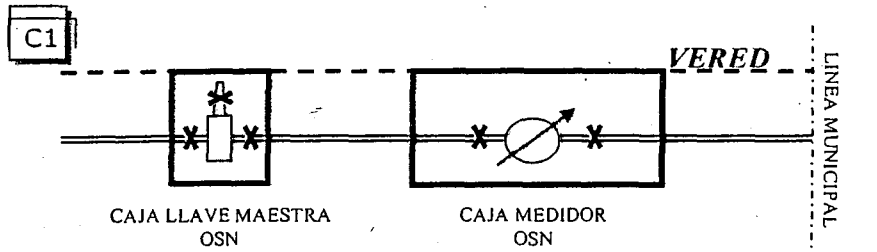


Ing. Luis Rios Vargas  
 Gerente de Coordinación de Proyectos,  
 Obras y Control de Calidad  
**avsa**  
**ES COPIA FIEL**

Para los casos de perdidas sobre conexiones, a continuación se reflejan situaciones usuales y se detalla la solución aplicada en cada caso:

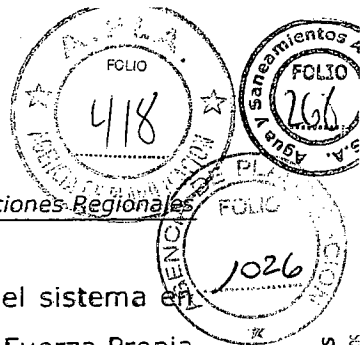
**REFERENCIA X** perdida

Cuando la perdida se encuentra en la Llave Maestra o sobre el Medidor

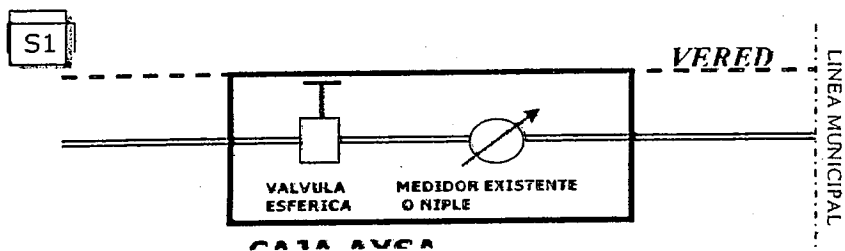


## ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales



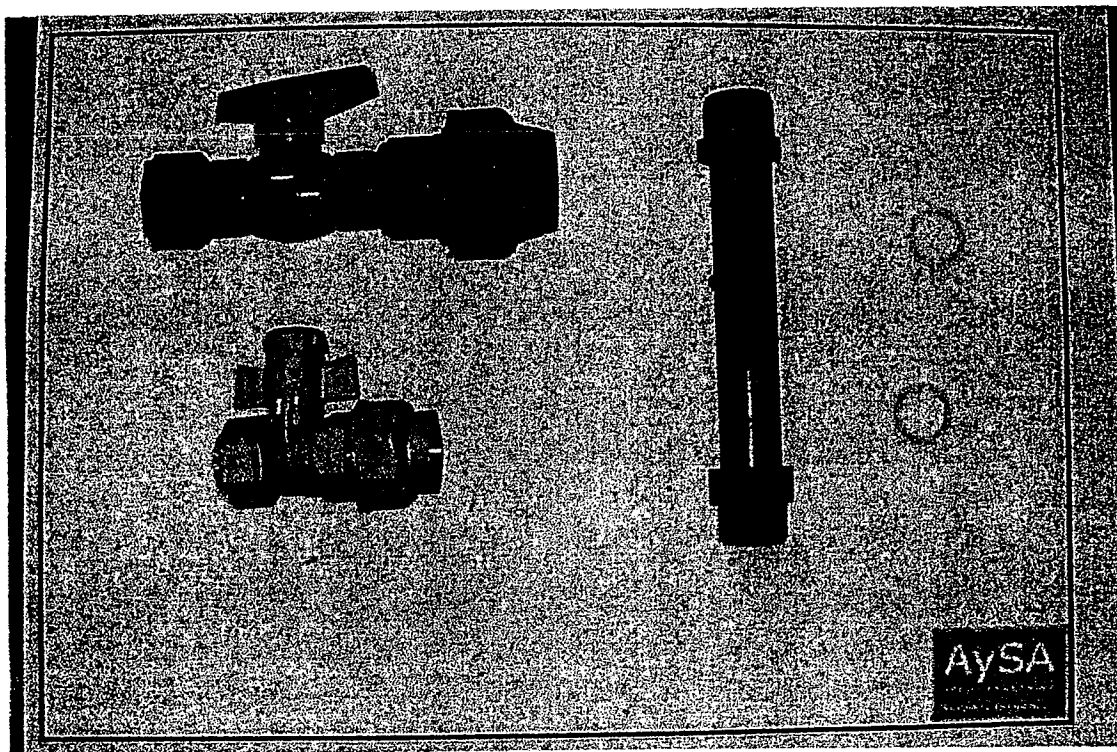
En este caso se procede a reemplazar la Llave Maestra y colocar todo el sistema en las cajas normalizadas. Este trabajo es realizado casi en su totalidad por Fuerza Propia quedando solo la refacción y amurado final de la caja como tarea final.

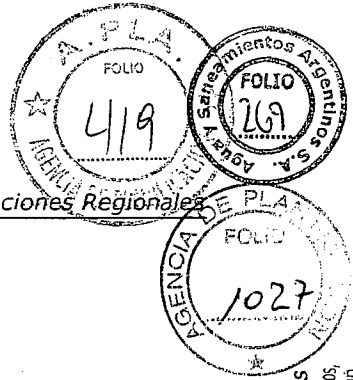


Ing. Luis Ríos Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

ES COPIA FIEL

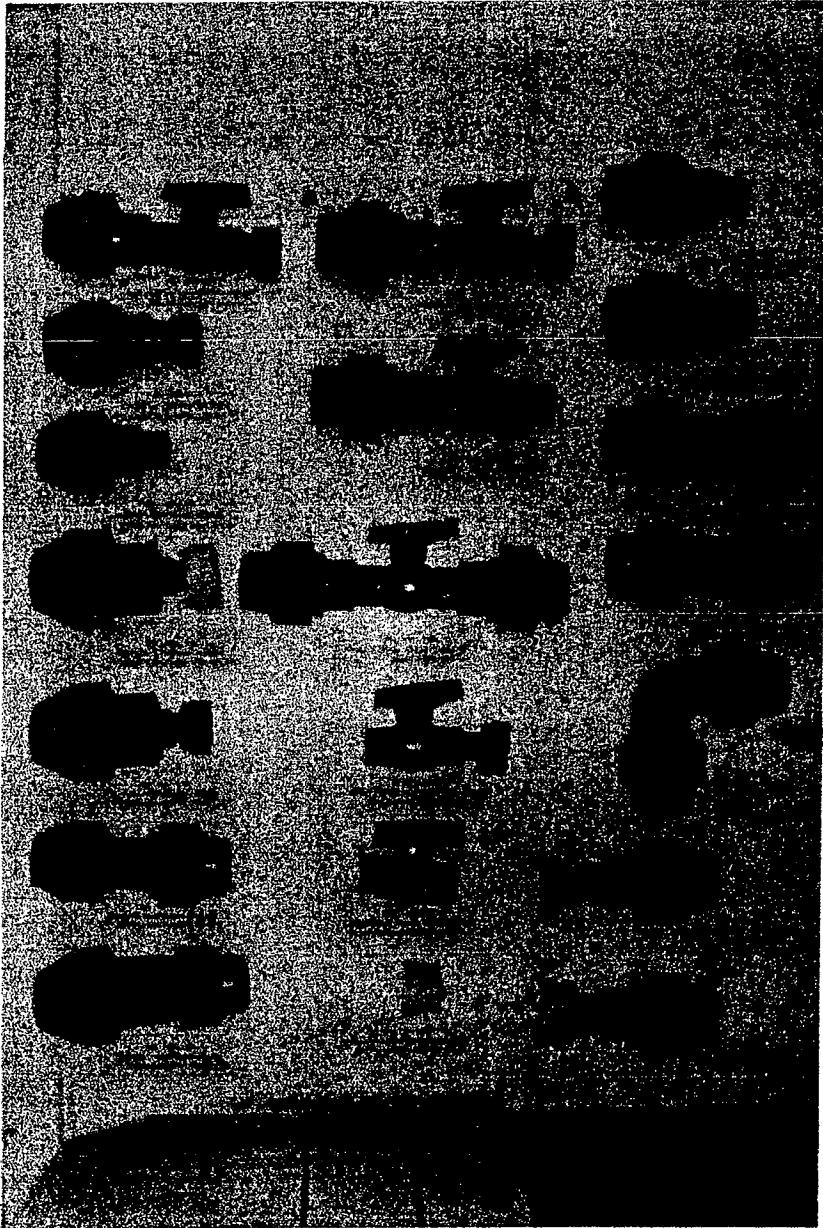
Los materiales actualmente utilizados para estas reparaciones son:



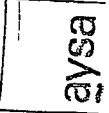


Dirección de Operaciones Regionales

La siguiente presenta una distribución de racord's y llaves de paso actualmente en uso y de material plástico.



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

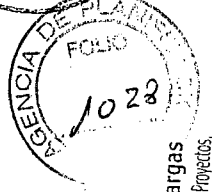


ES COPIA FIEL

d7

ANEXO II

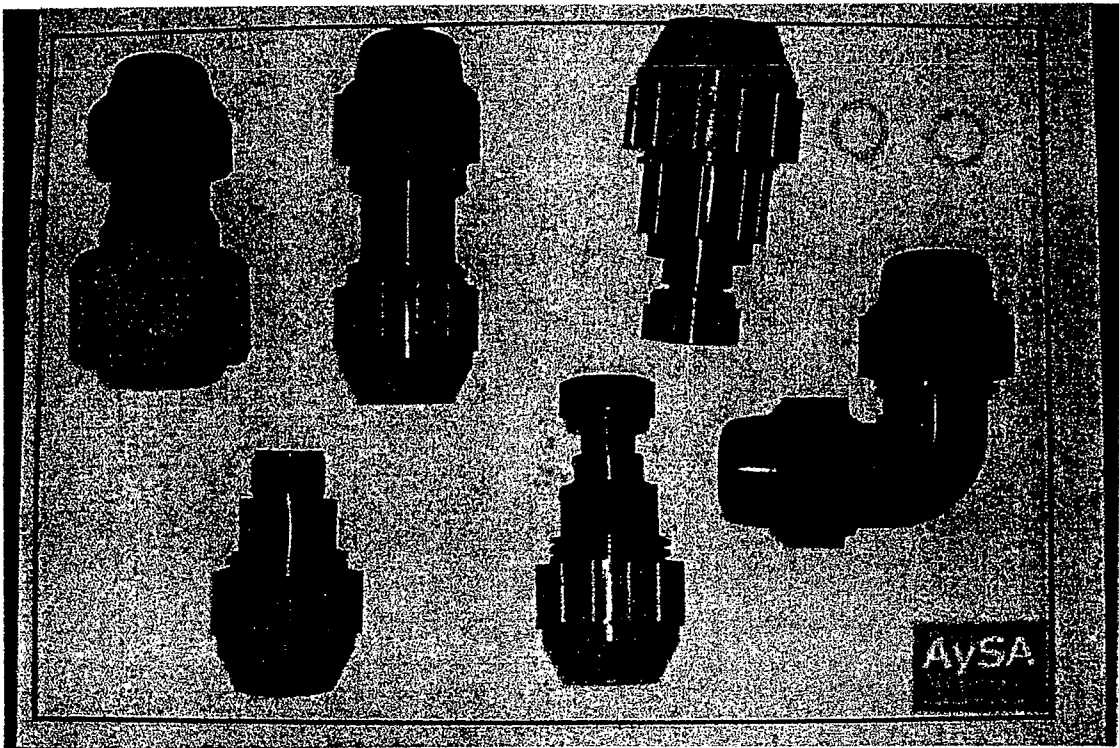
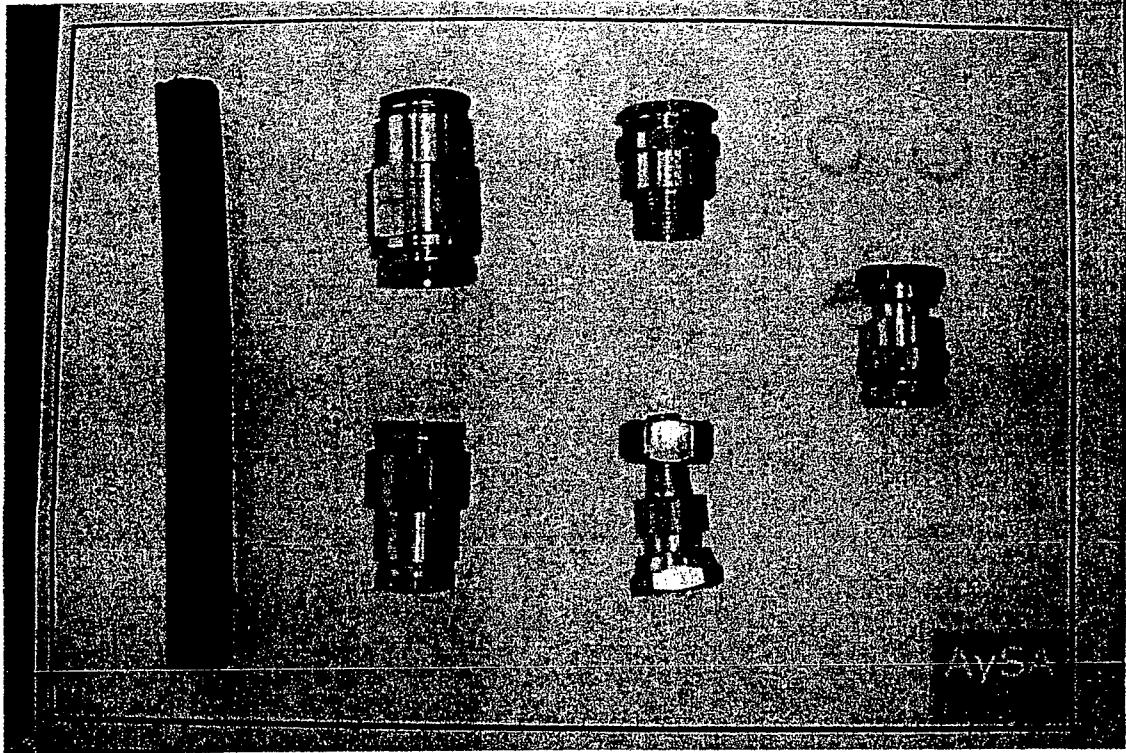
Dirección de Operaciones Regionales



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Planificación y Control de Proyectos

avsa

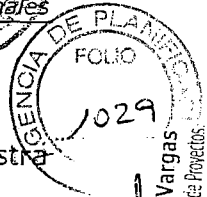
ES COPIA FIEL



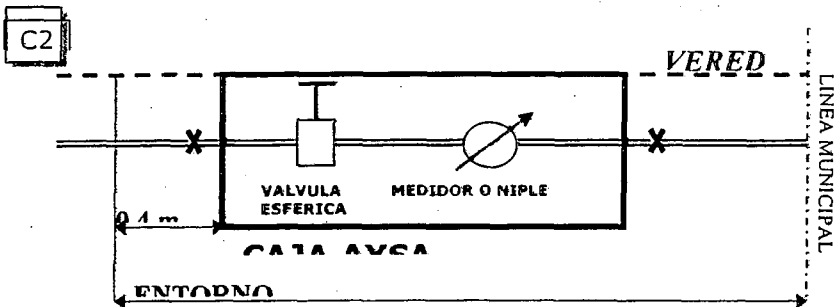
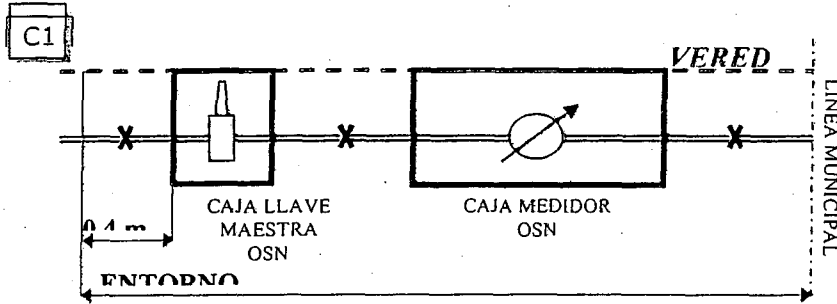
Handwritten signature and initials.

ANEXO II

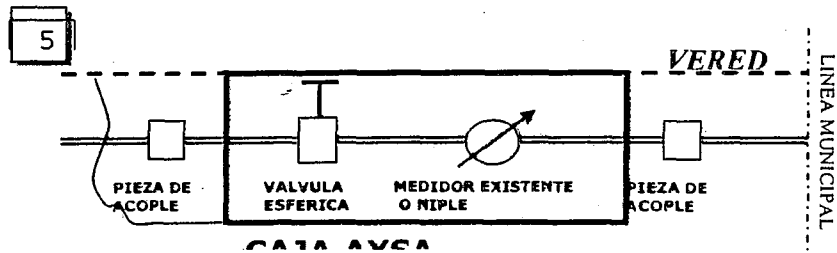
Dirección de Operaciones Regionales



Cuando la perdida se halla sobre tramo de cañería cercano a la caja de Llave Maestra o caja del Medidor:



Nuestras cuadrillas proceden a reemplazar el tramo de conexión afectada, en caso de ser necesario se renueva la Llave Maestra y se colocar todo el sistema en las cajas normalizadas. Este trabajo es realizado casi en su totalidad por Fuerza Propia quedando solo la refacción y amurado final de la caja como tarea final.



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Operaciones de Proyectos

avsa

ES COPIA FIRMADA



ANEXO II

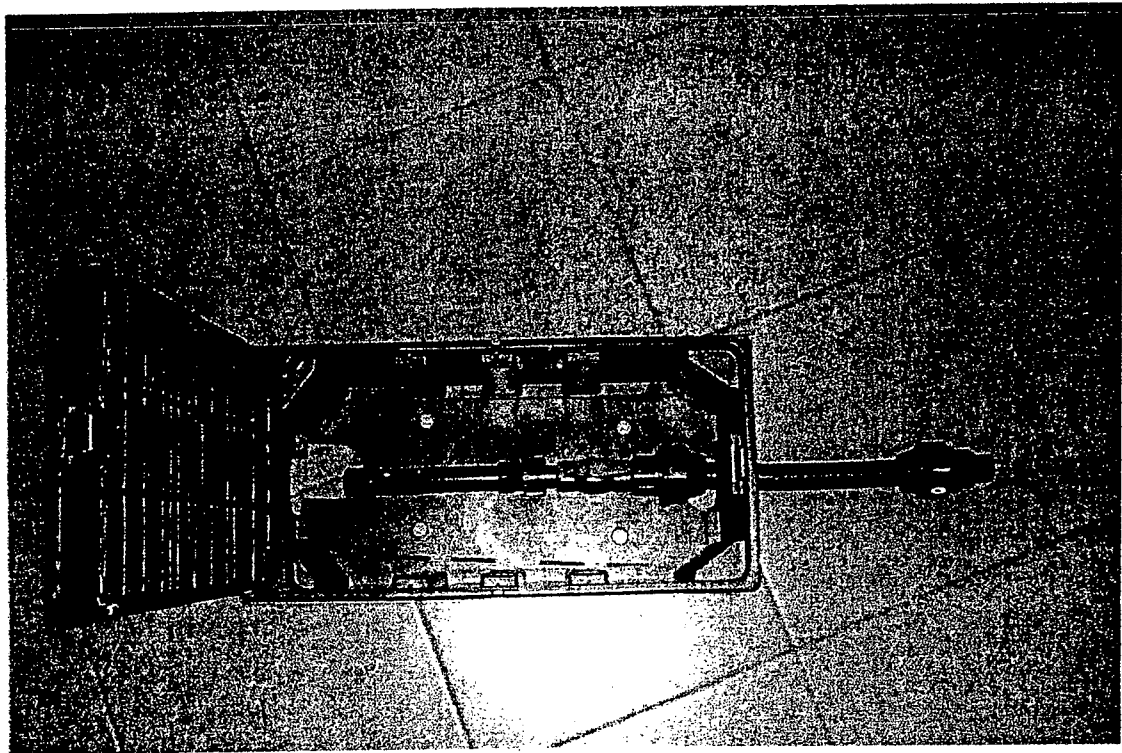
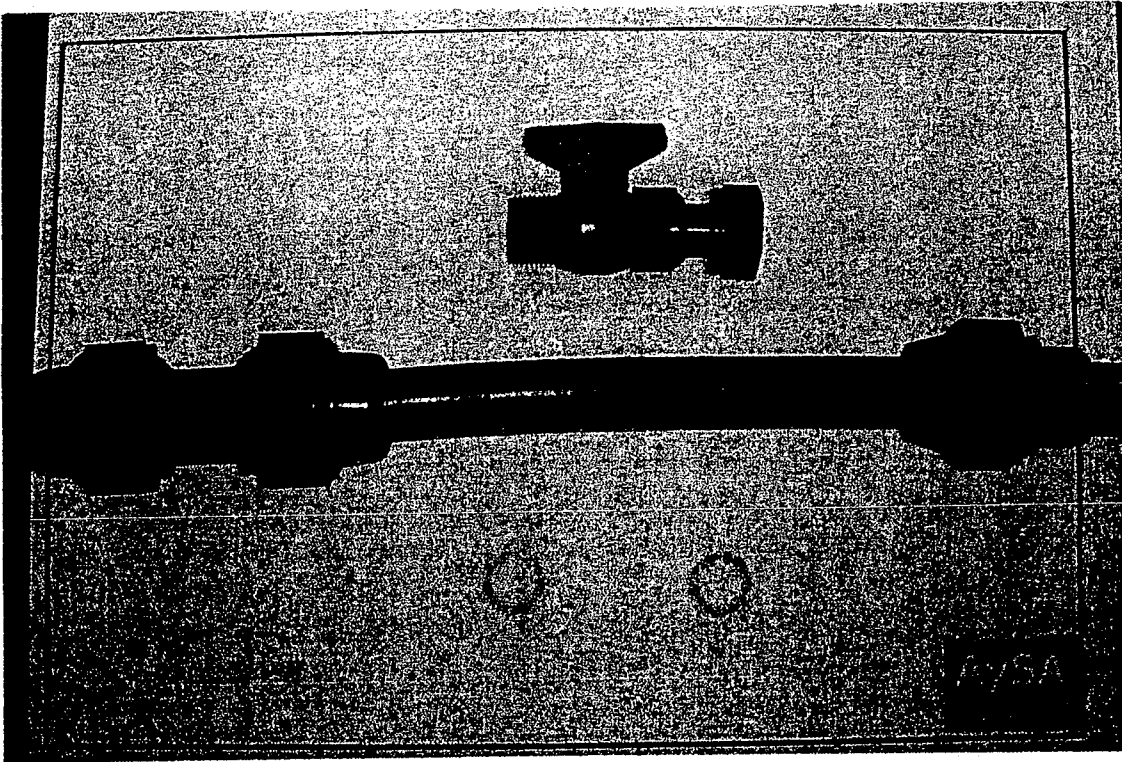
A.P.L.A.  
FOLIO  
422

Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

Dirección de Operaciones Regionales

AGENCIA DE PLANEACION  
FOLIO  
1030

Adicionalmente a los antes reflejados, los materiales actualmente utilizados para estas reparaciones son:



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

aysa

ES COPIA FIEL

Handwritten signature and initials.

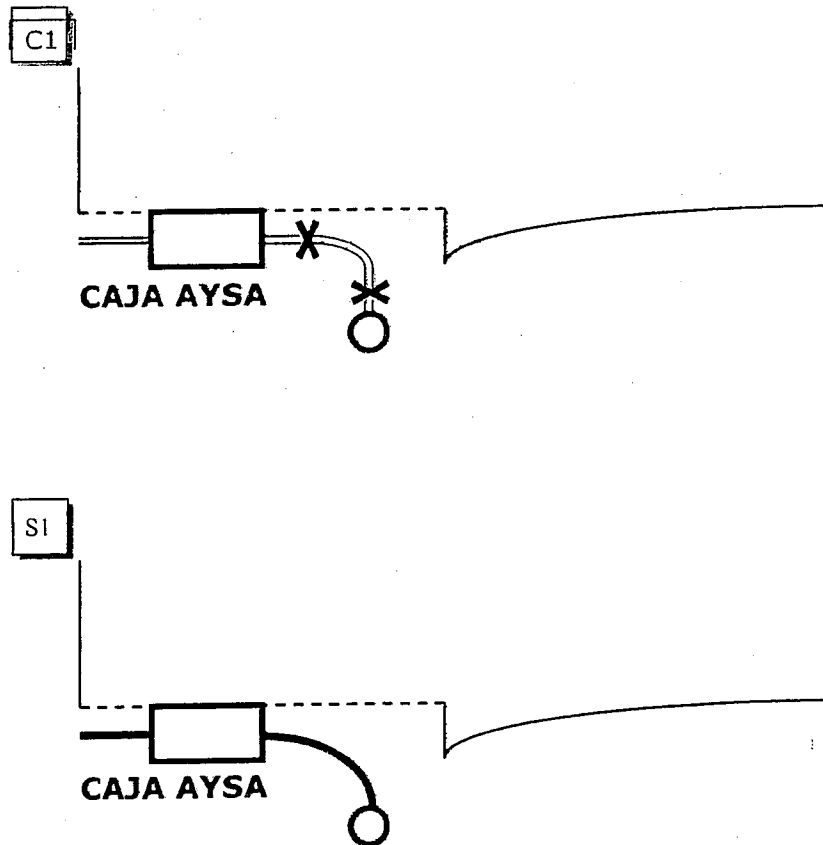
ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales



Cuando la pérdida se localiza sobre un tramo de conexión lejano a la caja de medidor:



MATERIAL DE LA CONEXIÓN: P.E.A.D.

Para los casos anteriores y en función de las características del problema y se puede optar por las reparaciones señaladas o realizar la renovación completa de la conexión (normalizando el conjunto desde el chicote del usuario hasta la conexión con la cañería distribuidora)

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

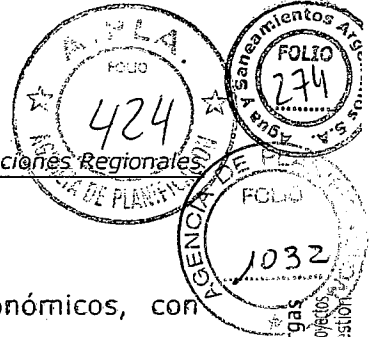


ES COPIA FIEL



ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales



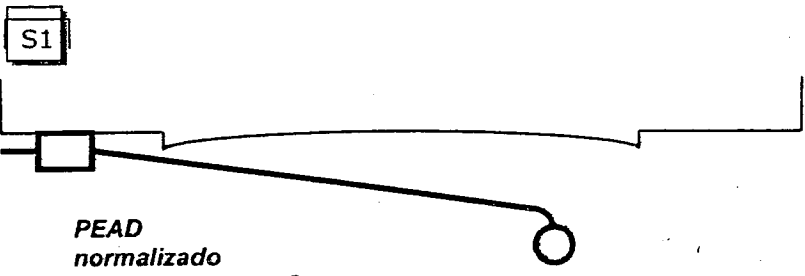
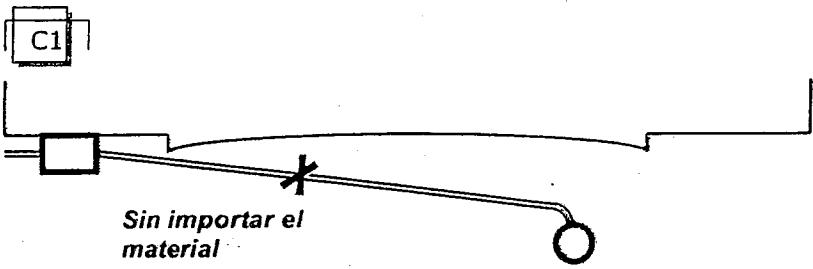
Cuando la cañería circula bajo calzada, combinando aspectos económicos, con probabilidades de futuras roturas es recomendable renovar el conjunto.

Ver apartado "III - Renovación de conexiones"

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

aysa

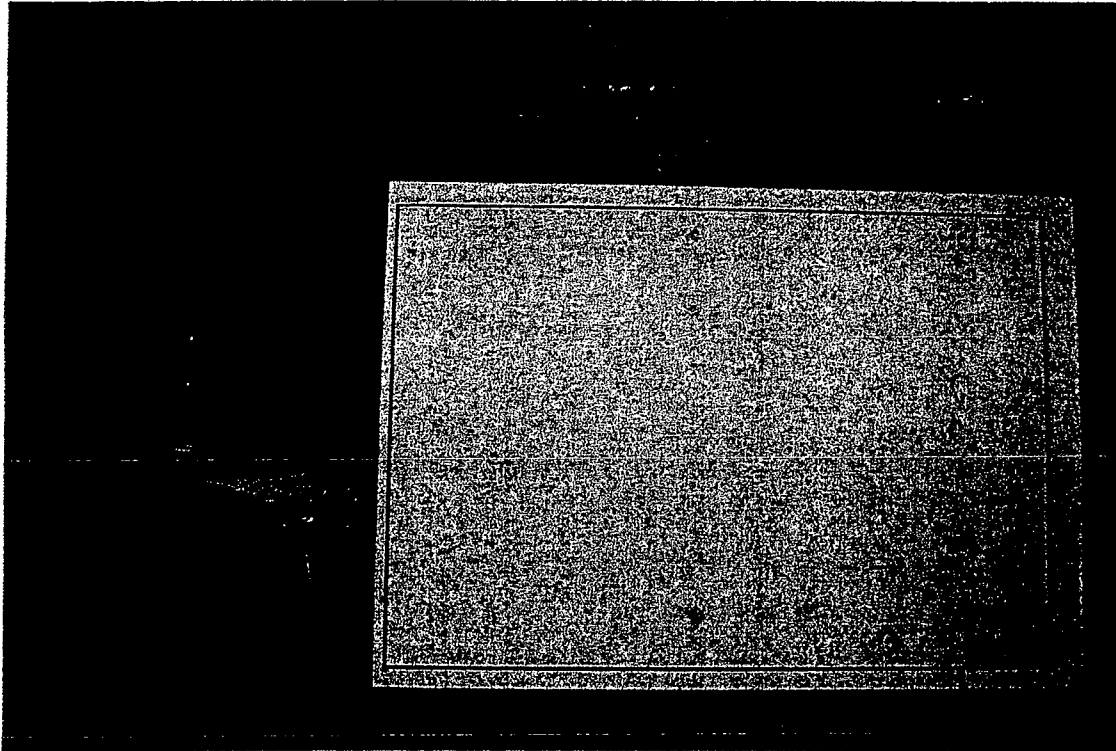
ES COPIA FIEL



*[Handwritten signature]*

AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A.  
FOLIO 215  
DIRECCIÓN DE OPERACIONES REGIONALES  
AGENCIA DE PLANIFICACIÓN  
FOLIO 1033

La siguiente foto muestra una conexión con sus partes desde su nacimiento contra la cañería distribuidora (férula) hasta su terminación en el chicote de unión con la conexión interna del usuario.



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

AVCA

ES COPIA FIEL

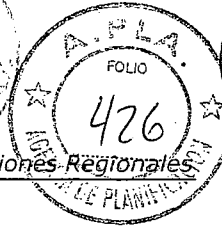
Previo a ejecutar los trabajos (si es posible) se debe tomar contacto con el usuario y explicarle que tareas se estiman se deberán realizar para solucionar el problema.

En base a la información suministrada por la cuadrilla, el responsable de CCR registra los trabajos en SAR según se haya solucionado o no el motivo del ingreso del reclamo de acuerdo a :

- 1) Se proporcionó solución al origen del motivo de reclamo y no requiere refacción de solado, el CCR finaliza el reclamo en SAR.
- 2) Se proporcionó solución al origen del motivo de reclamo y requiere refacción de solado. El CCR da fin de intervención al reclamo y lo deriva a través de SAR al Sr. Contratista para su intervención.

*[Handwritten signature]*

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

**II. b - Resolución de Reclamos por Faltas de Agua / Baja Presión**

**II. b. 1 - Tareas previas**

Como anteriormente se describió los reclamos se derivados por SAR hacia el Distrito, siendo el responsable de programación quien los evalúa y define la programación del recorrido para la intervención de los mismos y en caso de corresponder informa al CCR.

Los criterios generales utilizados para la evaluación y asignación en función de sus prioridades se los podría hallar entre los siguientes:

Estados de los reclamos.

Plazos de resolución de los mismos, en cumplimiento de los estándares establecidos

Cercaría al actual lugar de trabajo de la cuadrilla.

Características especiales del tipo de usuario y su problemáticas.

Otros.

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Ejecución de Proyectos,  
Oficina de Control de Calidad

avsa

ES COPIA FIEL

ah

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales



**Administración**

Criterio de Recepción:  No Fijación  Fijación

Distrito:   Pazo  Tránsito al Bus  No Fijación

Rd:   Con Avance  Fijación

Totales ODT:  ODT Seleccionados:   Sin Avance  Fijación

Adjudicados Oper.  No Fijación

Sel	Localidad	Total	Sel	Zona Operativa	Total	Sel	Categoría / Tipo de ODT	Total	Sel	Problema	Total
1	Villa Belén	23	1	15A01A	8	1	R-Cobres	3	1	Tetraskefing	26
2	San Martín	60	2	15A02A	6	2	R-FANIC	95	2	Dto. San Martín Paredes 2	
3	San Andrés	7	3	15A03A	4	3	R-Franqueo Circual	10	3	St. Cerroblanca San Mar 2	
4	José León Suárez	27	4	15A04A	26	4	R-Prague	11	4	RANIC DDN	95
5	Villa Zapala	8	5	15A05A	19	5	R-Cobres	26	5	Grandes Colecciones	70

Sel	Ed	Ord No	Revis	Revis	Z.R.	Zona Oper.	Fecha Ingreso	Hs. Trans.	Hs. Ret.	Descripción	Dir.
1	N	R-2006-22263	0	0	15A07A	15A07A	25/01/2006 02:25:16	17	17	736771MEPA JUNTA 3345	R-CA-T
2	N	R-2006-26076	0	0	15A07A	15A07A	26/01/2006 02:26:44	20	20	201222 WATHELF 1080	R-CA-T
3	N	R-2006-31361	0	1	15A07A	15A07A	26/01/2006 01:07:13	21	21	89 FORTOSA 562A	R-CA-T
4	N	R-2006-31779	0	0	15A07A	15A07A	26/01/2006 11:18:49	23	23	25 D 674 GOLFATI 2812	R-CA-T
5	N	R-2006-31408	0	0	15A07A	15A07A	25/01/2006 00:45:20	26	26	0 80 RIVERET 1610	R-CA-T
6	N	R-2006-31211	0	1	15A07A	15A07A	24/01/2006 06:11:02	40	40	78 BOSCH J M 4728	R-CA-T
7	N	R-2006-31653	0	0	15A05A	15A05A	24/01/2006 03:43:04	43	43	1 ADMAR DEL PLATA 4131	R-CA-T
8	N	R-2006-30912	0	0	15A06A	15A06A	24/01/2006 01:51:51	45	45	97 SAN MARTIN 1466	R-CA-T
9	N	R-2006-30572	0	0	15A06A	15A06A	24/01/2006 10:58:15	48	48	113 ACOSTA H 1933	R-CA-T

Obs. ODT:   Obs. de Estado:

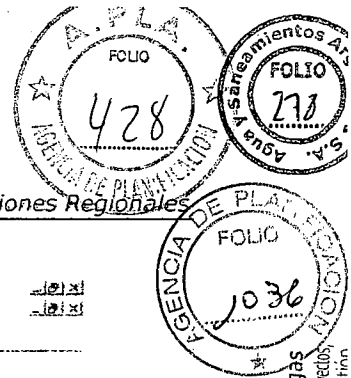
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Oficina de Control de Gestión

ES COPIA FIEL  
AVSA

Pantalla del SAR donde se visualizan las distintas OdT (Reclamos e Iniciativas) y el Supervisor del distrito puede fácilmente priorizar los reclamos a asignar.

Luego el CCR registra la programación en SAR.

Handwritten signature and initials.



Dirección de Operaciones Regionales

SAR-Sistema Atencion Reclamos - Operador: 30115135 - 0072 - Fecha: 25/01/2008

Administración Consultas Selección Paramétricos ?

Planificación Administración Calendario Consulta de Reclamos

Fecha de Parte: 25/01/2008 Centro Operativo: COP-Distrito SBA Redes

Planificación	Administración	Calendario	Consulta de Reclamos
Fecha de Parte: 25/01/2008 CENTRAL SAN FERNANDO SAN ISIDRO SAN MARTIN TIGRE VICENTE LOPEZ	Set ZP Distrito ZP	COP-Distrito SBA Redes Agua Ag-Garcas: Parte No. 2008-10706 Ag-SAYAVE: Parte No. 2008-10589 R-2008-31440: MueEP: DISTRITO-CUENCA CLAUDIO NAIMETRO 361: 154 R-2008-31440: MueEP: DISTRITO-SALES AGUI: 154044 R-2008-31114: MueEP: DISTRITO-SENTADA 2654: 154024 R-2008-31154: MueEP: DISTRITO-BUENOS AIRES EGOR: 154024 R-2008-31251: MueEP: DISTRITO-MARTEL CARLOS 3423: 154074 R-2008-31031: MueEP: DISTRITO-ESPAÑA 6237: 154044 R-2008-31531: MueEP: DISTRITO-ROCA GHAL: 2015: 154064 R-2008-31791: MueEP: DISTRITO-LIBERTAD 5233: 154074 Ag-ARIDELLI: Parte No. 2008-10620 Ag-ELINA-FELIX 2670: Parte No. 2008-10687 Ag-MERIAM-IVELK 2670: Parte No. 2008-10750 Cap-Morac: Parte No. 2008-10654 Cap-Puach: Parte No. 2008-10663 Cap-Morac: Parte No. IT-Morac: Parte No. Calidad Cal-Cecenas: Parte No. 2008-10207 Cobeco	

Odi Sin Ejecutar  
 Odi Propaganda

BUNCH BOT  
 Y-Salvador BOT  
 Estado  
 Act.Pases  
 Iniciar  
 Zoom-Full  
 Descarga BOT  
 Estado BOT  
 Estado Escaneo

No se tiene la Dirección Correspondiente  
 25/01/2008 11:16 AM

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

avsa

**ES COPIA FIEL**

Pantalla SAR donde se visualizan las distintas cuadrillas, con sus trabajos asignados y el estado de cada uno de ellos.

El Distrito puede solicitar la reprogramación de los reclamos de las cuadrillas en cualquier momento del día al CCR.

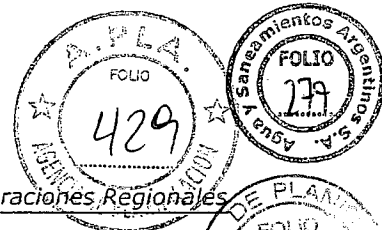
**II. b. 2 - Ejecución del trabajo**

Con la programación ya actualizada en el sistema, el Supervisor en el Distrito imprime el Parte de Actividad y las OdT para las cuadrillas o inspectores.

La cuadrilla o inspector concurre a la dirección del reclamo, informa su llegada al CCR y, una vez localizado el domicilio correspondiente al reclamo la cuadrilla realiza las siguientes tareas hasta encontrar la/s causa/s del reclamo:

- Verifica si hay escape visible de agua en el terreno y en caso afirmativo actúa según lo antes definido para "Resolución de Reclamos por Escapes".

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

- Ubica la caja de conexión de agua y verifica que la llave maestra se encuentre en buen estado de funcionamiento, en caso contrario procede a .
- Mide la presión en la llave de paso previo al domicilio del usuario siempre que esta, esté accesible y conectada directamente sobre la conexión domiciliar interna (no debe estar abastecida por el tanque de reserva). Si no existe esta canilla o no se tiene acceso, mide la presión a la salida de la llave maestra en la caja de conexión en la vereda.

Previo a ejecutar los trabajos (si es posible) se debe tomar contacto con el usuario y explicarle que tareas se estiman se deberán realizar para solucionar el problema.

Las causas de Falta total o parcial del servicio pueden ser variadas y en función de estas se procede a saber:

- Problema interno
- Problema en la red
- Problema en la conexión

La primer tarea a realizar es la medición de la presión sobre la conexión que alimente al usuario.

Una vez medida la presión y si el valor es satisfactorio, la cuadrilla lo comunica al usuario e informa al CCR quien da el fin de la intervención en el SAR.

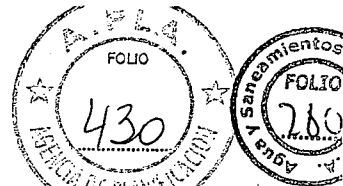
En caso de obtener un valor de presión no suficiente para el abastecimiento de la finca, la cuadrilla toma la presión en hidrante o en dos domicilios linderos (uno a cada lado del domicilio reclamante).

Si la presión medida en el domicilio es igual ó mayor a la presión medida en los puntos linderos, aunque no suficiente para el abastecimiento de la finca, la cuadrilla define un problema en la red.

Si la presión medida en el domicilio reclamante es menor al de los otros domicilios, la cuadrilla define que se trata de un problema en la conexión.

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Operaciones de Red

ES COPIA FIEL



**II. b. 2.1 – Problema Interno**

Si el problema se encuentra dentro de la propiedad, la cuadrilla informa al usuario sobre un problema en sus instalaciones internas orientándolo, dentro de lo posible, sobre sus causas.

Luego informa al Capataz correspondiente y al CCR quien da el fin de la intervención en el SAR.

**II. b. 2.2 – Problema en la red**

Si el problema no se registra en la conexión del inmueble a partir del contraste de los valores de presión medidos en la conexión del inmueble vs. hidrante/conexiones linderas, la cuadrilla determina un problema en la red y solicita autorización al Capataz para que este resuelva si continua con el recorrido o ejecuta las siguientes tareas:

Verifica el tramo entre válvulas cabeceras tomando presiones en su recorrido. de tratarse de red por ambas veredas coteja los valores entre ambas.

De registrar caídas importantes de presión acota el tramo a revisar. En el mismo busca:

Hundimientos en la traza que puedan inducir la presencia de roturas invisibles.

Filtraciones a cámaras propias (cloacales) ó de otros servicios (pluviales, telefónicas, eléctricas, red de datos, etc.).

De localizar deficiencia/s que ameriten la ejecución de sondeos, la cuadrilla solicita al capataz la realización de los mismos.

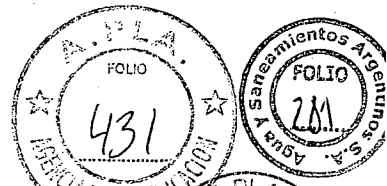
En caso de no localizar escapes, la cuadrilla solicita al capataz la búsqueda de fugas mediante el equipo de correlación acústica.

Localizada una fuga en la red se procede a su reparación.

*[Handwritten signature]*

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

**ES COPIA FIEL**



Dirección de Operaciones Regionales



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

**II. b. 2.2 - Problema en la conexión**

Si el problema se registra en la conexión del inmueble, a partir del contraste de los valores de presión medidos en la conexión del inmueble vs. hidrante/conexiones linderas, la cuadrilla determina un problema en la conexión y procede según:

Dentro de la caja de conexión, la cuadrilla maniobra/ reparara la llave maestra.

Si existe una obstrucción, desobstruye/ limpia la conexión.

En el tramo de conexión, la cuadrilla repara y en caso de presentarse alguna complejidad informa al capataz quien define los paso a seguir.

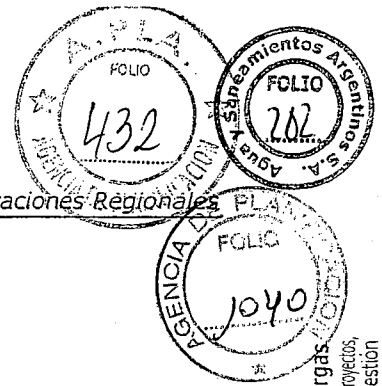
**Conexión medida**

En caso de tratarse de una conexión medida, la cuadrilla procede previamente a verificar el estado del medidor en lo que respecta a: medidor roto, correcta conexión (medidor invertido), diámetro reducido respecto de la conexión (problemas de caudal), filtro tapado. Excepto ésta última condición, en el resto de los casos la cuadrilla procede a retirar el medidor, colocar niple, informando al CCR la alternativa y Marca y N° de Medidor, Estado y N° de precinto., a fin de generar el correspondiente registro que permita otorgar trazabilidad y consistencia con los procesos de medición.

avsa

ES COPIA FIEL





Dirección de Operaciones Regionales

**II. c - Resolución de Reclamos por Taponamientos**

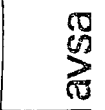
**II. c. 1 - Tareas previas**

Como anteriormente se describió los reclamos se derivados por SAR hacia el Distrito, siendo el responsable de programación quien los evalúa y define la programación del recorrido para la intervención de los mismos y en caso de corresponder informa al CCR.

Los criterios generales utilizados para la evaluación y asignación en función de sus prioridades se los podría hallar entre los siguientes:

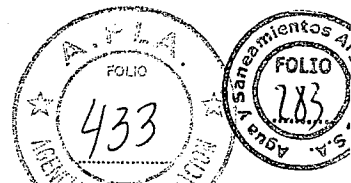
- Estados de los reclamos.
- Plazos de resolución de los mismos, cumplimiento de los estándares establecidos.
- Cercaría al actual lugar de trabajo de la cuadrilla.
- Características especiales del tipo de usuario y su problemáticas.
- Otros.

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



**ES COPIA FIEL**

*[Handwritten signature]*



Dirección de Operaciones Regionales



**Administración**

Colección de Recorridos:  Puzo  Colección de Rta  No Finalizadas  Con Avances  En Intervención  Sin Avances  Asignadas a Operar

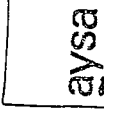
Distrito: **SAN MARTIN** Rel: **CCR Norte** Total ODT: **148** ODT Seleccionadas: **148**

Se	Localidad	Total	Se	Zona Operadora	Total	Se	Clase / Tipo de ODT	Total	Se	Proy	Total
1	Vila Ballester	23	15401A	9	1-Canal	2	1-Telemarketing	23	1	Telemarketing	23
2	San Mateo	68	15402A	0	1-RANC	9	Uto San Martin Rodas 2	7	2	San Mateo Rodas 2	7
3	San Andres	7	15403A	4	1-Reserva Clases	10	St. Comandante San Hier 2	21	3	RANC OFN	55
4	Jose Leon Suarez	21	15404A	25	1-Aspas	11	Granitez Conductos	9	4	Granitez Conductos	10
5	Vila Zepeda	9	15405A	18	1-Cablest	26					

Se	EM	Ord Nro	Fla	Revis	Z.A.	Zona Oper	Fecha Ingreso	Hr Embar	Hr Ret	Disposición
1	N	R-2009-22269	0	0	15407A	25/01/2009 05:25:46	17	17	17	173-FRMEPA JUNTA 3245
2	N	R-2009-22076	0	0	15401A	25/01/2009 02:20:44	20	20	20	222-MATHEU 1800
3	N	R-2009-21961	0	1	15409A	25/01/2009 01:07:13	21	21	21	83-FORMOSA 5224
4	N	R-2009-31773	0	0	15405A	25/01/2009 11:18:49	23	23	23	0 174-GORRITI 5813
5	N	R-2009-31459	0	0	15410A	25/01/2009 08:46:29	25	25	25	0 80-SERVEI 1640
6	N	R-2009-31211	0	1	15407A	24/01/2009 08:11:02	40	40	40	78-BOSCH JM 4728
7	N	R-2009-31603	0	0	15405A	24/01/2009 03:43:04	43	43	43	148-MAR DEL PLATA 4131
8	N	R-2009-28212	0	0	15404A	24/01/2009 01:21:21	45	45	45	01-SAN MARTIN 1486
9	N	R-2009-25672	0	0	15408A	24/01/2009 10:25:15	48	48	48	113-COSTA 14 1023

Ord. ODT N°: Observación:  Obs. de Embar:

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



**ES COPIA FIEL**

Pantalla del SAR donde se visualizan las distintas Odt (Reclamos e Iniciativas) y el Supervisor del distrito puede fácilmente priorizar los reclamos a asignar.

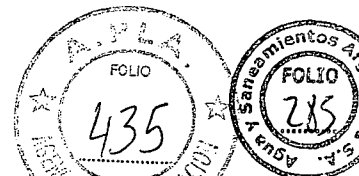
Luego el CCR registra la programación en SAR.

*[Handwritten signature]*



## ANEXO II

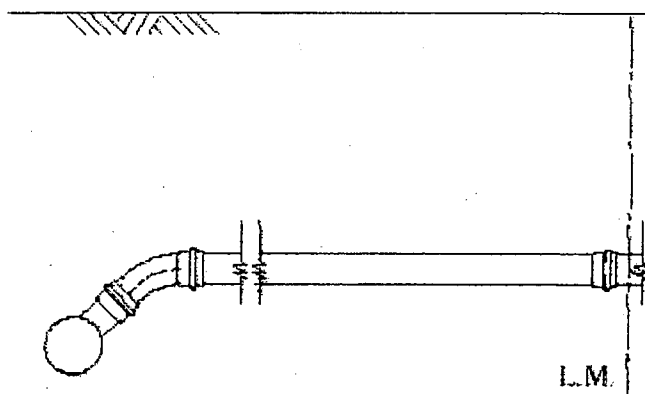
Dirección de Operaciones Regionales



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

Los elementos constitutivos de la Conexión son:

- Acometida: Ramal / Falso Ramal.
- Caño de Conexión.
- Curva a 45°.
- Pieza de Enlace al Usuario.
- Ramal T de Limpieza (opcional).
- Caja de Boca de Acceso Cloacal (opcional).



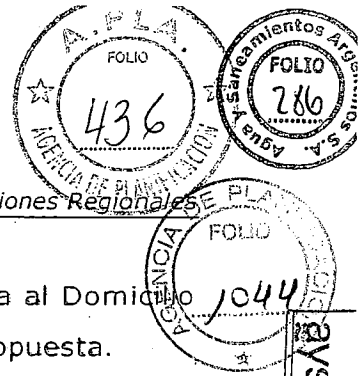
ES COPIA FIEL

La profundidad o tapada de la conexión al nivel de la línea municipal se establecerse de la siguiente manera:

- Expansión: mínimo 0,80 m.
- Otros casos: quedará a criterio de AYSA en función de la tapada de la Red Colectora existente. No obstante esto, se recomienda una tapada mínima de Conexión de 1,20 m. a nivel de la Línea Municipal.

De acuerdo a la ubicación de la Red Colectora, (al igual que las conexiones de agua), las conexiones se clasifican en:

**Conexión Corta:** La Red Colectora se ubica en la misma vereda que el Domicilio del Usuario, o bajo calzada entre el eje de la misma y la Línea Municipal.



Dirección de Operaciones Regionales

**Conexión Larga:** La Red Colectora se encuentra bajo la vereda opuesta al Domicilio del Usuario, o bajo calzada entre el eje de la misma y la Línea Municipal opuesta.

**Ramal T de Limpieza**

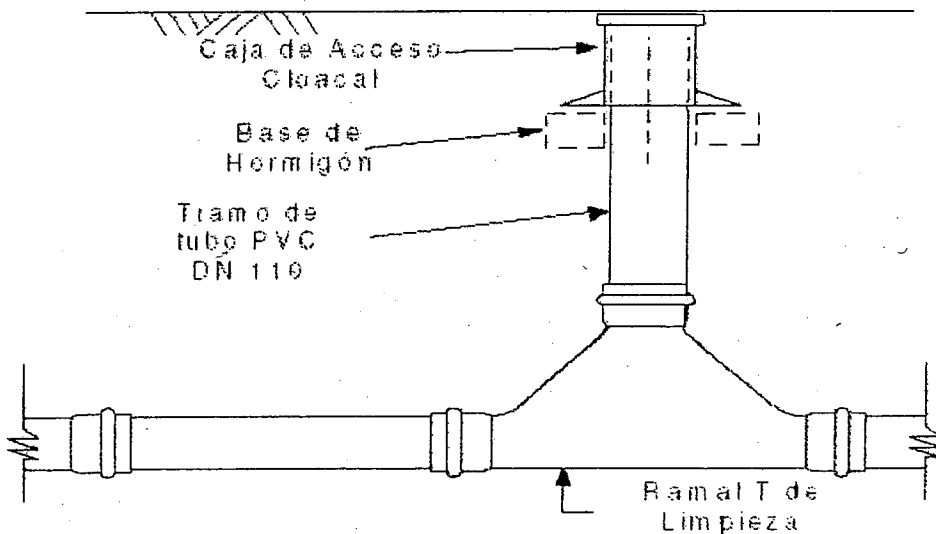
Este elemento de la red cloacal consiste en un dispositivo que se instala en la Conexión Domiciliaria de Cloaca sobre la vía pública a una distancia comprendida entre 0.50 y 1 mts desde la línea Municipal.

La instalación de dicho dispositivo es necesaria en los siguientes casos:

- Corte de Servicio por Falta de Pago.
- Conexiones en Industrias potencialmente contaminantes.
- Conexiones Domiciliarias con difícil acceso desde el interior de la vivienda para las tareas de desobstrucción y limpieza.

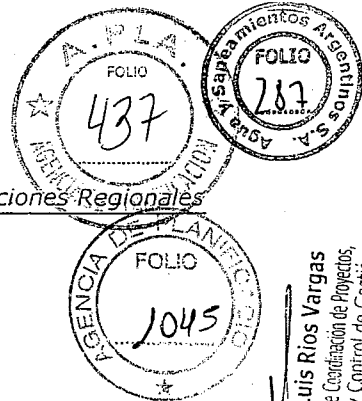
Esta instalación especial pueden realizarse en Conexiones Domiciliarias nuevas (caso Expansión) o ya existentes, y están compuestas por:

- Ramal T de Limpieza.
- Caja de Acceso Cloacal.
- Tramo de caño.
- Pieza / s de transición.



*Handwritten signature and initials.*

**ESCOPIA FIEL**



**II. c. 3 - Características especiales del Camión Desobstructor**

El rastreo se realiza utilizando equipos de camiones Desobstructores con equipos que trabajan a alta presión, aproximadamente 30 bares, logrando una limpieza total, inclusive en cañerías maestras.

Una vez situado el Camión Desobstructor en la Boca de Registro correspondiente, mientras la punta conectada al extremo de la manguera, denominada tobera, se desplaza por el interior del conducto abriendo paso para las obstrucciones y removiendo la sedimentación de las paredes mediante la inyección de agua a alta presión, estos sedimentos son llevados por el mismo caudal de agua.

Cabe mencionar que existen variedad de toberas las cuales dependerán de los diámetros de la cañería en cuestión y por otro lado también dependerán del trabajo que se tenga que llevar a cabo, por ejemplo la tobera de punta, es utilizada generalmente en el caso de que en la cañería exista una obstrucción y se necesite romper la misma, en el caso de que la tarea que se lleve a cabo sea la del rastreo de la cañería solamente, se utilizara la tobera denominada de tipo granada.

Este tipo de sistema garantiza la efectividad del trabajo, quedando la cañería funcionando con un correcto escurrimiento hidráulico.

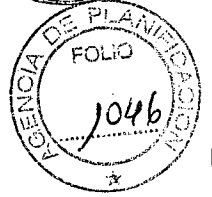
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Obras y Control de Calidad

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales

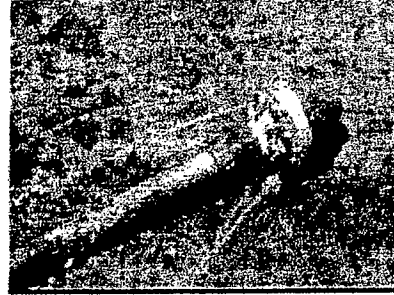
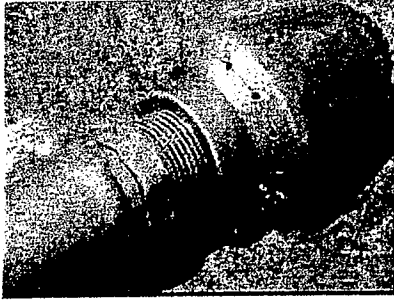


Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos

avsa

ES COPIA FIEL

Detalle de toberas

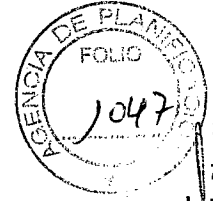


Ubicación del camión y uso de la manguera a presión

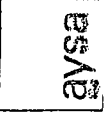


BR de Arranque

Handwritten signature or initials.



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



**ES COPIA FIEL**

Comienzo del Rastreo



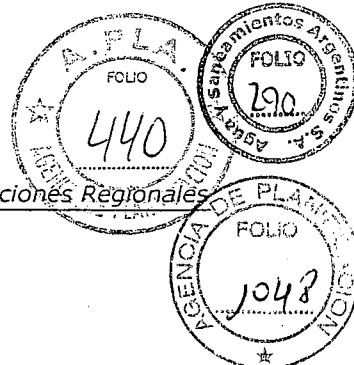
Detalle de hidrante para toma de agua camión Desobstructor



Como se detalla en la imagen anterior, dichos puntos se localizan en la vía publica y son de fácil acceso, los mismos son utilizados por personal de AySA para llevar a cabo la carga y recarga de agua que será utilizada para el rastreo por los Camiones.

*[Handwritten signature]*





Dirección de Operaciones Regionales

**II. c. 4 - Ejecución del trabajo**

Con la programación ya actualizada en el sistema, el Supervisor en el Distrito imprime el Parte de Actividad y las OdT para las cuadrillas o inspectores.

La cuadrilla concurre a la dirección del reclamo, informa su llegada al CCR y, desarrolla las tareas que el proceso determina

Una vez localizado el domicilio que genera el motivo del reclamo, la cuadrilla verifica el normal funcionamiento de la colectora. Para ello revisa las bocas de registro aguas arriba y aguas abajo del domicilio reclamante.

Si las bocas de registro se encuentran en normal funcionamiento la cuadrilla diagnostica un Problema en la conexión de cloaca

Si las bocas de registro no se encuentran en normal funcionamiento la cuadrilla procede diagnostica un problema en colectora y/o bocas de registro

Previo a ejecutar los trabajos (si es posible) se debe tomar contacto con el usuario y explicarle que tareas se estiman se deberán realizar para solucionar el problema.

**Problema en colectora / bocas de registro.**

La cuadrilla inspecciona la colectora para localizar el lugar de la obstrucción. Para ello revisa las bocas de registro aguas abajo en la cuenca correspondiente.

Cuando la cuadrilla encuentra una boca de registro en funcionamiento normal, realiza la desobstrucción hasta verificar el normal servicio en la colectora frentista al usuario. Posteriormente procede a verificar que el servicio en la conexión del usuario este también normalizada.

**Funcionamiento normal:** Cuando la colectora tiene suficiente capacidad para transportar los líquidos cloacales y en caso de tener sobrecarga la misma no presenta riesgo de desborde.

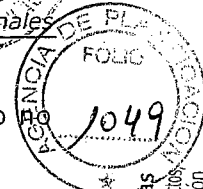
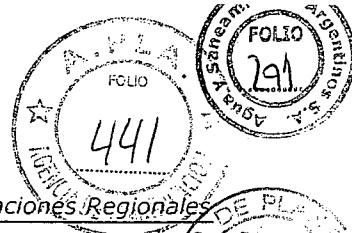
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Obras y Control de Gestión

ayssa

ES COPIA FIEL

## ANEXO II

Dirección de Operaciones Regionales



Cuando la cuadrilla encuentra una boca de registro en funcionamiento normal pero puede desobstruir, informa la capataz quien puede actuar según:

- En caso de requerir otro tipo equipamiento, reprograma el reclamo.
- En caso de ser necesario solicita un diagnostico.
- En caso de hallar una rotura procede a resolver el Problema Puntual.
- En caso de tratarse de un problema estructural deja registro en el S.A.R.

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

aysa

Puede existir el caso de no encontrar físicamente la tapa debido a que fue ocultada por pavimento, la cuadrilla informa al capataz quien solicita retirar el mismo.

### Problemas en la conexión de cloaca

En caso de concurrir al domicilio que genera el motivo del reclamo en el horario referido por el usuario (si existe este dato) y el mismo no se encontrare en la propiedad, solicita al CCR realice el contacto telefónico con el usuario .

De no poder contactar al usuario la cuadrilla deja constancia de visita y solicita al capataz la reprogramación del reclamo

Una vez localizado el usuario, la cuadrilla verifica la existencia de la T de limpieza y la posibilidad de acceder a la cámara de inspección pudiendo presentarse las siguientes situaciones:

### Existe T de limpieza en la vereda y no hay Cámara de Inspección:

La cuadrilla realiza la desobstrucción de la conexión desde la T de limpieza y hacia la colectora, nunca en sentido contrario (hacia el domicilio). Si el taponamiento persiste y está ubicado entre la T de limpieza y el domicilio la cuadrilla informa al capataz sobre la situación y comunica al usuario de un problema interno.

### Existe T de limpieza y Cámara de inspección:

La cuadrilla realiza la desobstrucción de la conexión desde la T de limpieza y hacia la colectora, nunca en sentido contrario. Si la obstrucción persiste y está ubicada entre la T de

ES COPIA FIEL



Dirección de Operaciones Regionales

limpieza y la Cámara de Inspección la cuadrilla se comunica con el Capataz para pedir instrucciones, no ingresa al domicilio sin autorización.

**No existe la T de limpieza pero si existe Cámara de Inspección accesible :**

La cuadrilla debe desobstruir desde la cámara hacia la colectora, nunca en sentido contrario. En caso de continuar la obstrucción la cuadrilla informa al capataz sobre la situación y comunica al usuario de un problema interno.

**Cámara de inspección accesible:** Ubicada dentro de los primeros 10 m de la línea municipal y en lugar de fácil acceso.

La cámara y sus tapas son propiedad del usuario y debe ser este quién las manipulee.

**No existe T de limpieza ni Cámara de Inspección accesible:**

La cuadrilla comunica al usuario que debe adecuar sus instalaciones y avisa al capataz para evaluar instalación del ramal de acceso para limpieza.

Existen casos en los cuales al intentar desobstruir una colectora o una conexión al retirar la manguera del camión desobstructor la tobera sale con barro o tierra y es indicio de que la cañería puede estar rota, en ese caso la cuadrilla marca la ubicación con pintura en la vereda o calzada de la obstrucción y da aviso al Capataz para que este resuelva el próximo paso a seguir.

**Problema puntual**

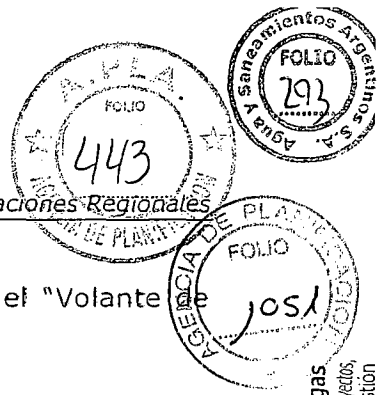
La cuadrilla detecta un problema puntual a resolver a corto plazo e informa al capataz. El capataz es quien decide si realiza las tareas con fuerza propia o contratista. Luego la cuadrilla o contratista realiza las siguientes acciones según corresponda:

- Desobstrucción y limpieza de tramos de la colectora.
- Reparación o renovación de la colectora.
- Acondicionamiento o renovación de Boca de Registro.
- 

Si se trata de un problema mayor y no es factible solucionarlo a corto plazo, el capataz envía la ODT a rol Distrito hasta su resolución.

ES COPIA FIEL

ANEXO II

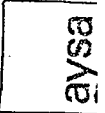


Dirección de Operaciones Regionales

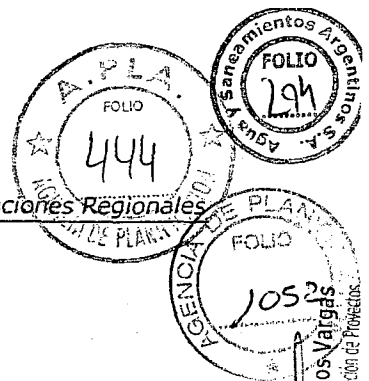
Una vez finalizado el trabajo la cuadrilla, completa la OdT y entrega el "Volante de aviso de visita" completo al usuario.

La cuadrilla comunica al CCR y solicita el horario de Finalización y los trabajos realizados.

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



ES COPIA FIEL



Dirección de Operaciones Regionales

**III – Renovación de conexiones de agua**

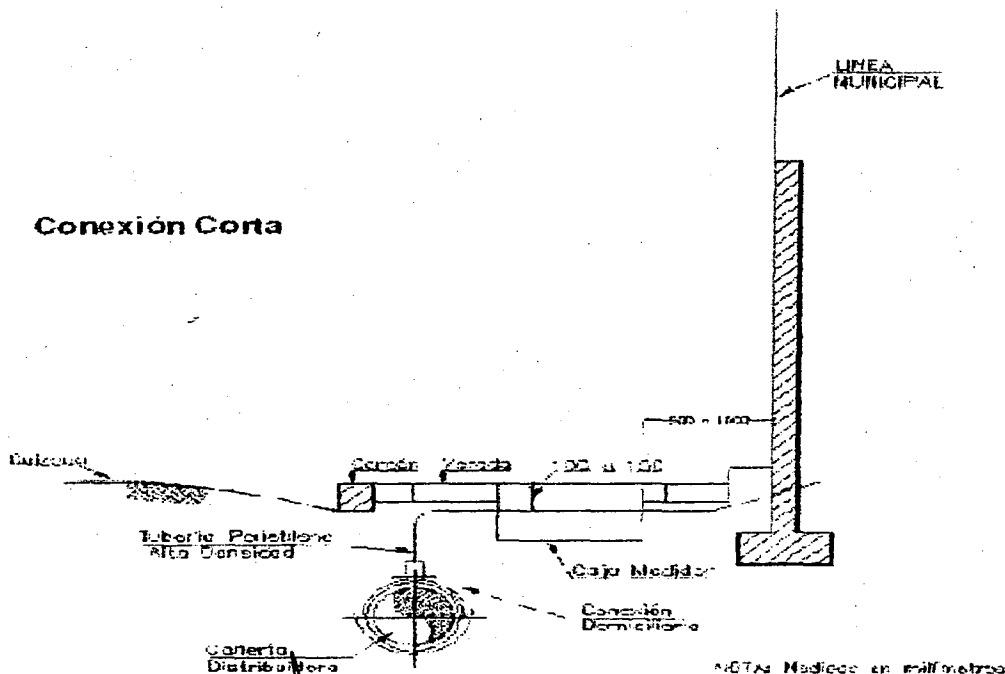
Se entiende por conexión domiciliaria de agua a la interconexión entre la Red Distribuidora y la instalación interna de un domicilio, comprendiendo desde su nacimiento contra la cañería distribuidora (férula o acometida) hasta la Línea Municipal. Los elementos constitutivos de la conexión son:

- Acometida
- Caño de la Conexión
- Llave Esférica
- Juntas
- Medidor o Niple (cuando y según corresponda)
- Válvula de Retención
- Caja de Conexión
- Rácord / Empalme con el Usuario

Ing. Luis Ríos-Vaigias  
 Gerente de Coordinación de Proyectos  
 AGENCIA DE PLANEAMIENTO DE PLANIFICACION  
 ES COPIA FIEL

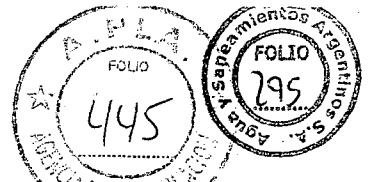
De acuerdo a la longitud de la conexión, las mismas se clasifican en:

- **Conexión Corta:** La Red Distribuidora se encuentra bajo la misma vereda que el Domicilio del Usuario, o bajo calzada entre el eje de la misma y la Línea Municipal.



*[Handwritten signatures]*

ANEXO II



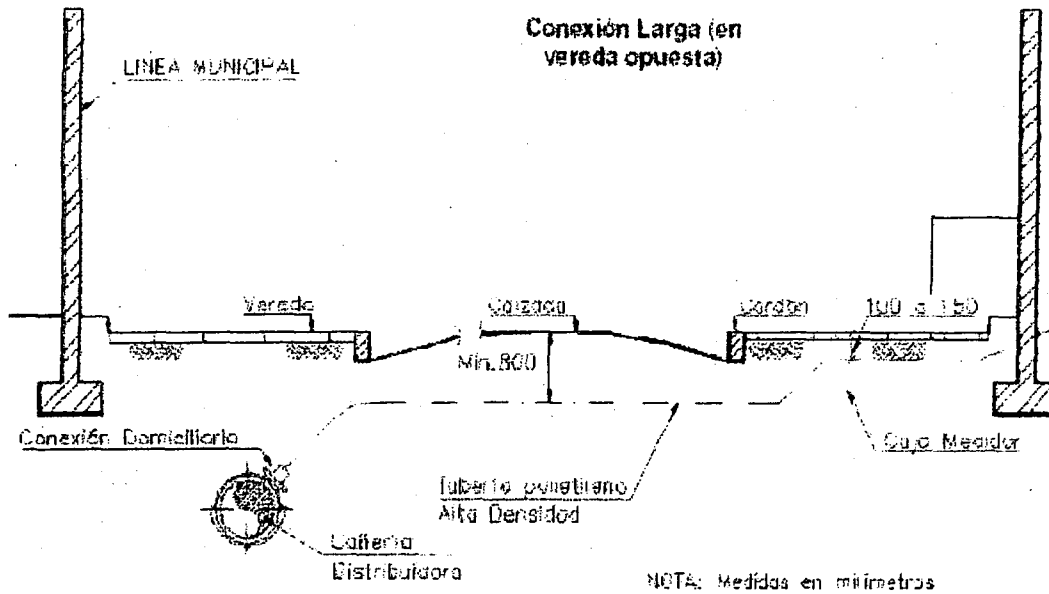
Dirección de Operaciones Regionales



Ing. Luis Ríos Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos  
Oficina de Planeación

avsa

- **Conexión Larga:** La Red Distribuidora se encuentra bajo la vereda opuesta al Domicilio del Usuario, o bajo calzada entre el eje de la misma y la Línea Municipal opuesta.

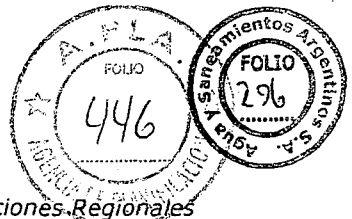


ES COPIA FIEL

El trabajo de renovación de la conexión se inicia desde la cañería distribuidora realizando una excavación sobre ella a fin de hallar la férula o acometida de la conexión a renovar. Por lo general se coloca un Collar de Toma en Carga (pieza que se utiliza para conexiones en redes en funcionamiento, pudiendo efectuarse la instalación de la acometida sin afectar el Servicio de la Red Distribuidora) esta pieza se coloca con su salida en posición vertical, inclinada u horizontal. La orientación de la conexión debe ser tal que su desarrollo con pendiente creciente hacia la llave esférica respete la tapada mínima prevista.

Este recorrido enunciado se realiza con un caño de Polietileno de Alta Densidad (PEAD) normalizado. Los diámetros a utilizar son determinados de acuerdo al tipo de servicio que requiera el Usuario.

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

De manera orientativa, se indica a continuación el DN de la conexión a utilizar para cada tipo de Usuario:

- Casa de Familia: DN 25 mm.
- Propiedad Horizontal: DN 25 / 32 / 40 mm.
- Industria: DN 40 mm.o mayor



Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Operas y Control de Costos

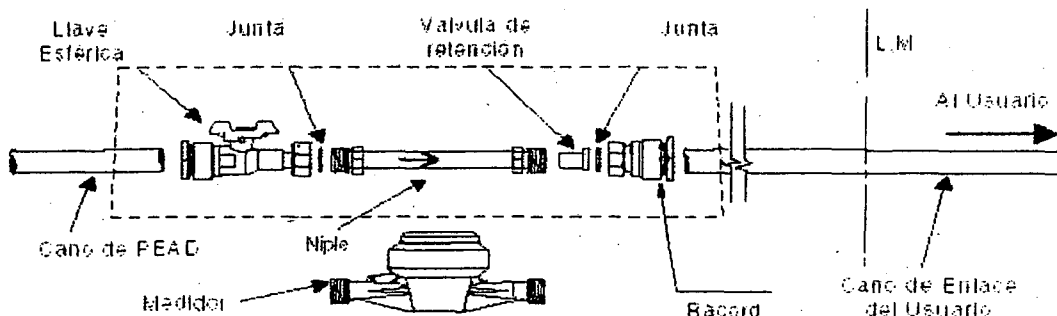


ES COPIA FIEL

Debido que este tipo de material representa un avance tecnológico se confeccionó la siguiente tabla que relaciona el DN (diámetro exterior) del caño de PEAD con el espesor, el diámetro interno y su equivalente con las antiguas conexiones de plomo:

PEAD			Equivalencia con plomo
DN	Espesor (mm)	Diámetro interno (mm)	
25	2,8	19,4	¾"
32	3,0	26	1"
40	3,7	32,6	1¼"
50	4,5	40,9	1½"

En algunos casos, para empalmar del lado del Usuario se utilizan piezas de transición, pero siempre el niple (o medidor) va alojado entre dos tuercas locas para facilitar su futuro recambio. Para lograr la estanqueidad en la zona de los empalmes de las tuercas locas se deben colocar las juntas correspondientes.

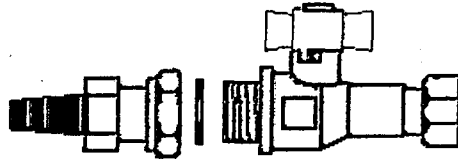


Existe el caso en que la instalación interna del usuario es de plomo o se decidió renovar en forma parcial la conexión (manteniendo la cañería de plomo), para estas

## ANEXO II

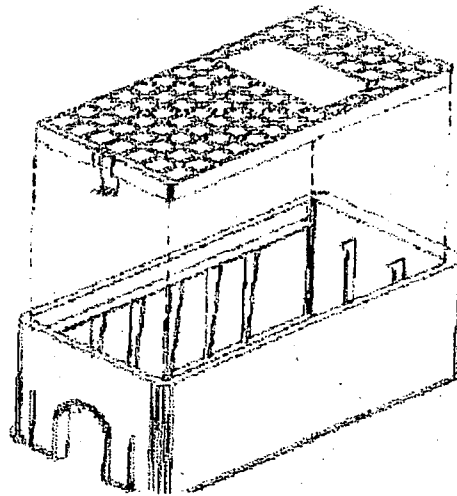


situación se utiliza una llave entrada macho y salida tuerca loca, precedida de un Empalme Cónico Roscado, tal como se muestra en la siguiente figura:



La renovación se finaliza cuando la contratista procede a reparar las veredas afectadas y colocar / amurar la caja de conexión correspondiente:

Ejemplo de Caja de  
Conexión para DN 25 mm.



### Renovación de conexiones:

A continuación se enumera algunas de las causas por las cuales se reemplaza una conexión de agua y en aquellos casos donde se presentan anomalías en el abastecimiento del servicio:

- Material de la conexión fuera de norma.
- Diámetro de la conexión insuficiente.
- Conexión con roturas en varias partes.
- Cambio de tramo de conexión con longitudes mayores.

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

avsa

ES COPIA FIEL



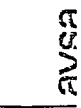
ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

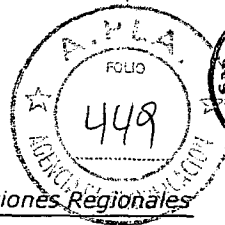
- Conexión larga con pérdida en calzada (excepto calzada de tierra)
- Conexión corta en vereda tapada en férula.
- Conexión larga y corta que luego del sopleteo en llave maestra y férula no se destapa.
- Conexión oblicua a la Línea Municipal que luego del sopleteo en llave maestra no se destapa.
- Conexión paralela a la Línea Municipal que luego se ubica perpendicular a la misma.
- Conexión por servidumbre.
- Conexión larga cuando existe cañería en ambas veredas
- Análisis de posición con reincidencias

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



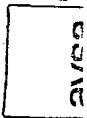
ES COPIA FIEL

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos



ES COPIA FIEL

**IV- Propios del Distrito**

Atento la diversidad de otras tareas realizadas en estas Unidades Operativas del Servicio se enumeran distintas de ellas a fin de reflejar una clara imagen de la amplitud de las mismas.

**IV - a Estudios de Zonas - Reincidentes**

Uno de los aspectos más relevantes al analizar el comportamiento de los requerimientos técnicos de los usuarios es el análisis de los "reincidentes". Para estudiar estos reclamos se encaran estudios que se realizan en forma paralela en el área de oficina y de campo.

En el área de oficina se realiza un estudio de todos los reincidentes ingresados del distrito ya sea de faltas de agua y de presión, escapes en vereda y calzada y los distintos tipos de taponamientos.

Este estudio es realizado extrayendo datos del sistema SAR y volcado a una planilla los datos extraídos para luego realizar una planilla de resumen y en base a esta proceder en consecuencia según cada caso.

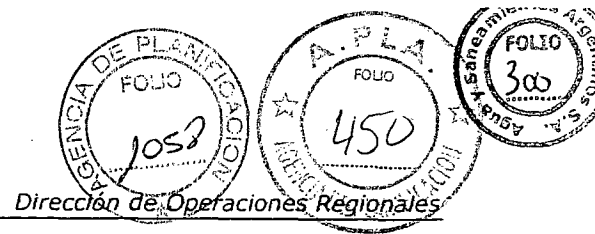
Esta tarea la realiza la oficina de Apoyo Técnico.

A continuación se presentan los tres modelos de planillas utilizadas para reflejar los estudios realizados.

**Planilla tipo de análisis de Taponamientos**

Número ODT	Motivo	CUADRILLA	COMENTARIOS	ESTRUCTURAL	ZONA PELIGROSA A REALIZAR	MALA EJECUCION	DIAGNOSTICO CL	ACCIONES	RENOVACIONES .CL.	ACCIONES REDES CL	ACC. ELEMENTOS CL	VERIFICADO POR CAPATAZ	DEST. EN CONEXION CL.	DEST. EN COLECTORA	RASTREO DE COLECTORA	MODULOS CL.	ERROR DEL CALLEJERO	NO SE ENCONTRO AL CLI	ERROR EN INF. DTS.CLI. O TE	DESESTIMADOS	P. INTERNO	NO PERTEN. A AYSA	ASOCIADO
R-2007-2095	Taponamiento Con Desborde	E.GONZALEZ												1	1								
R-2007-27828	Taponamiento Con Desborde	E.GONZALEZ												1									
R-2007-11219	Taponamiento Con Desborde	CORREA													1								
R-2007-13460	Taponamiento Con Desborde	CORREA												1	1								
R-2007-31401	Taponamiento Con Desborde	BLESA												1									
R-2007-177	Taponamiento Con Desborde	CONTRATISTA						1	1							51							

ANEXO II



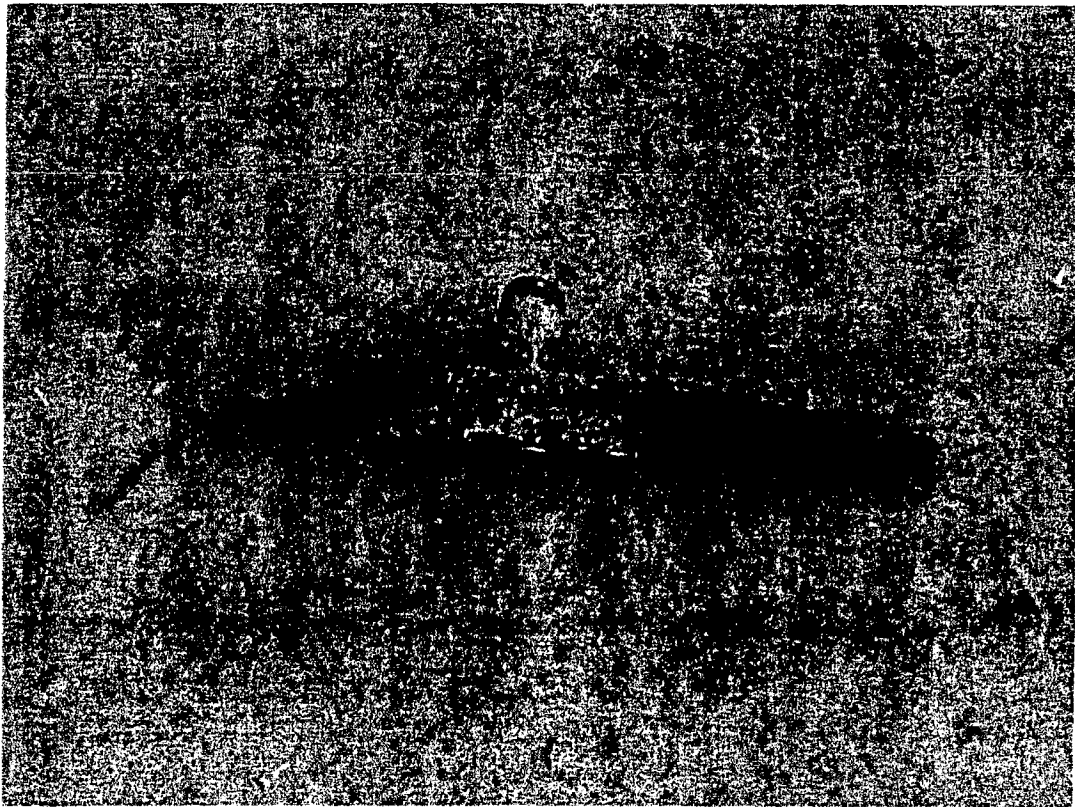
En el área de campo se encaran los trabajos haciendo un estudio de las mallas y cuencas en las zona donde ingresan mayor cantidad de reclamos para luego tratar de dar la solución a los inconvenientes encontrados.

En estos estudios se pueden encontrar Bocas de Registro rotas, colectoras con roturas, válvulas rotas y cerradas, empalmes de cañerías inexistentes, cañerías de agua obstruidas por algún motivo, como por ejemplo raíces, etc.

En estas tareas intervienen las áreas de Apoyo Técnico, Operaciones del distrito y/o Operaciones Regionales.

Una vez encontrados los inconvenientes se procede a generar el pedido de apertura (vereda/Calzada) para poder realizar la intervención hidráulica.

Ejemplo de cañerías de agua con raíces:

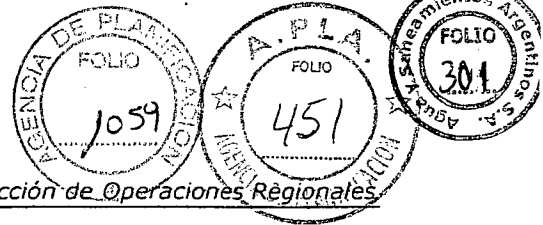


Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Operación de Proyectos,  
Obras y Control de Gestión

aysa

ES COPIA FIEL

ANEXO II



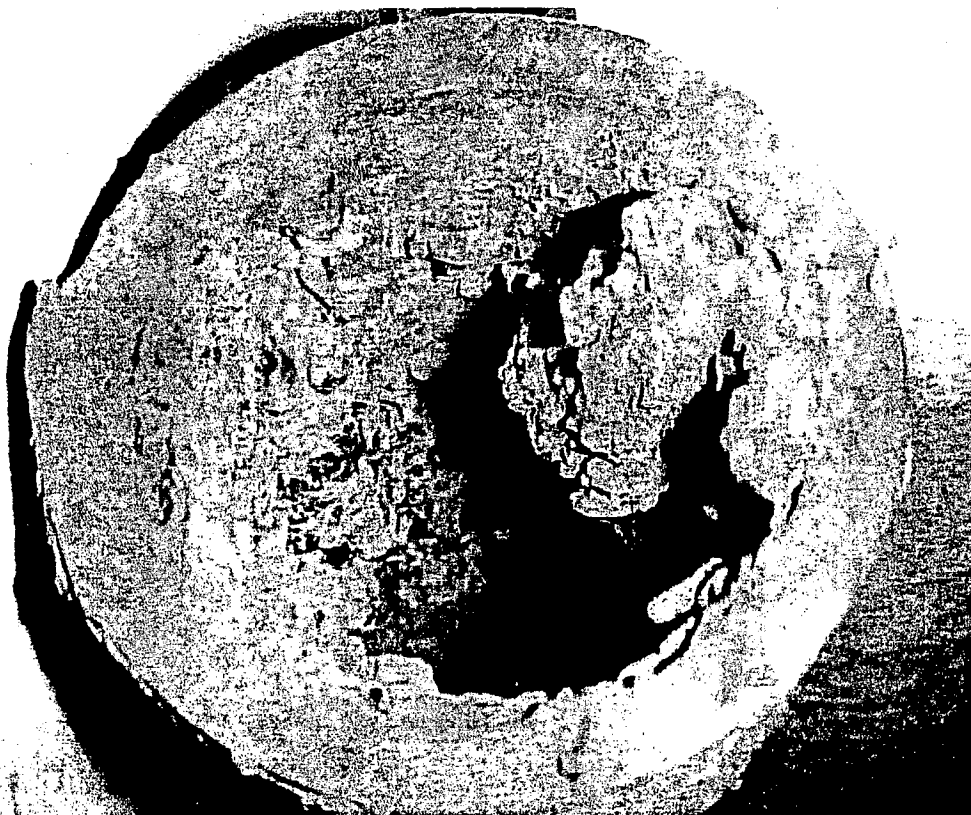
**IV - b Estudios de Zonas - Desincrustación de cañerías Distribuidoras**

La desincrustación de cañería es detectada generalmente por el ingreso de reclamos de faltas de presión y de agua o por un reclamo de escape sobre la cañería, que al intervenir y llegado el caso que halla que cortar la cañería se puede apreciar el grado de incrustación del caño.

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

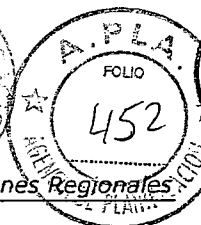


**ES COPIA FIEL**



Ejemplo de cañería con grado de incrustación no muy alto.

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales



Ejemplo de cañería con grado de incrustación elevado.

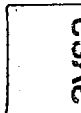
Si la intervención es por los reclamos de faltas, lo que se realiza es una excavación para luego cortar la cañería y ver si el caño es óptimo para soportar la desincrustación.

Si el caño reúne las condiciones para poder realizar la tarea se solicita por medio de la Dirección Regional el pedido de desincrustación de la misma.

Una vez confirmada la tarea por la Dirección Regional y personal de Grandes Conductos quienes son ellos los encargados de realizar la desincrustación, se combina fecha y hora para realizar el relevamiento de campo para ver donde se van a realizar las aperturas.

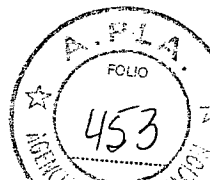
A su vez el Distrito realiza las normalizaciones de las Llaves Maestras para poder desarmarlas y lavar las conexiones luego de la desincrustación y así evitar el ingreso de suciedad a los tanques de reserva de los inmuebles.

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos



**ES COPIA FIRME**

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

También se realiza un recorrido del área a desincrustar para determinar la presencia de algún cliente sensible, y si bien para poder realizar esta tarea se procede a cargar un corte programado desde el distrito, el área de Apoyo Técnico solicita a Grandes Conductos el apoyo de un camión cisterna para para abastecer de agua a los clientes sensibles.

Una vez realizadas las excavaciones y el desarme de las Llaves Maestras, se realiza el corte de cañería por intermedio de personal de Grandes Conductos y realiza la desincrustacion.

La desincrustación consta del ingreso de varillas metálicas que con un accionar mecánico van devolviendo el diámetro interior de la cañería lográndose de esta forma recuperar rápidamente el caudal de transporte de la misma.

Una vez terminada la misma se procede desde el Distrito con las áreas de Calidad y Operaciones del distrito a lavar la cañería hasta que deja de observarse impurezas en la cañería, luego se procede a clorar la cañería hasta obtener los valores óptimos de cloro.

Luego de clorar la cañería se procede a abrir todas las Llaves Maestras para eliminar posibles restos de elementos de la desincrustacion.

Al finalizar estas tareas se empalman nuevamente las Llaves Maestras a las conexiones domiciliarias.

Ejemplo de caudal y color de agua de caño recién desincrustado

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

avsa

ES COPIA FIEL

ANEXO II

AGENCIA DE PLANEACION  
FOLIO 1062

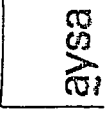
A.P.L.A.  
FOLIO 454

AGUA SANAMIENTOS ARGENTINOS S.A.  
FOLIO 104

Dirección de Operaciones Regionales



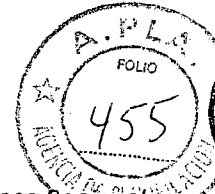
Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Coordinación de Proyectos,  
Obras y Control de Gestión



ES COPIA FIEL

*[Handwritten signature]*

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Ing. Luis Rios Vargas  
Gerente de Operación de Proyectos  
Obras y Control de Ges



ES COPIA FIEL

**IV - c Notificación a Usuarios de Problemas Internos**

Del contrato de concesión se desprende con claridad que la responsabilidad del mantenimiento y construcción de las instalaciones internas son los usuarios. Igualmente es común recibir reclamos derivados de este incumplimiento por terceros.

Por lo tanto con el fin de comunicar a los usuarios la detección de anomalías en sus instalaciones internas de agua y/o cloaca, se procede:

**Cuadrilla:** Si durante la realización de una intervención en un domicilio de un usuario la cuadrilla detecta algún problema en las instalaciones internas (listadas mas abajo) comunica esto al usuario antes de retirarse del domicilio, lo deja asentado en la odt en observaciones. Esto no implica que las cuadrillas tengan que ingresar a los domicilios a ver las instalaciones, sino que si durante su trabajo habitual detectan algo lo dejen asentado en la odt.

**Inspector:** Si durante alguna inspección realizada por personal de la oficina técnica del Distrito (Sr. calidad, inspectores de contratistas, marcado de conexiones nuevas, etc.) se detecta algún problema en las instalaciones internas (listadas mas abajo) se comunica esto al usuario antes de retirarse del domicilio, se lo deja asentado en la OdT (Sr. Calidad) en observaciones. Si se realiza alguna inspección sin OdT igual se debe notificar al usuario la situación y dejar el "Volante aviso de visita".

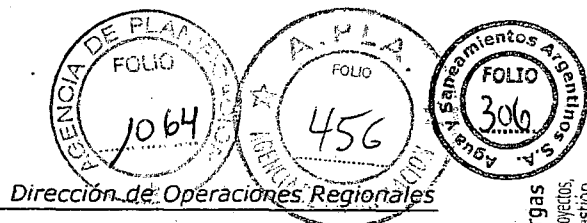
El personal que realiza la inspección se ocupa de hacer llegar la información necesaria a la oficina técnica del distrito para que se realice una comunicación formal al usuario de su situación (se le envía una carta).

**Capataz:** Una vez que recibe las odt realizadas de manos de las cuadrillas detecta aquellas que tienen en observaciones "problema interno". Se ocupar o delega en alguna persona de su confianza la tarea de hacer llegar a la oficina técnica del distrito una fotocopia de las odt indicadas.

**Oficina técnica:** Es la encargada de recibir fotocopia de las OdT que le envía el Capataz. Luego un inspector de dicha oficina concurre al domicilio del usuario y verifica lo informado por la cuadrilla.



## ANEXO II



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

aysa

ES COPIA FIEL

Se designa una persona en la oficina técnica que reciba la información resultante de la verificación realizada por el inspector o lo informado por el Sr. Calidad o inspector de conexiones. Esta persona redacta la carta que corresponda

Previo al envío de la carta se registra el hecho en el sistema SAP

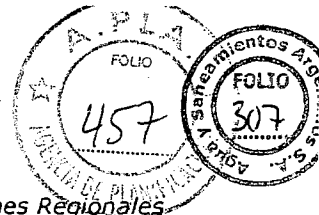
Finalmente se envía una carta simple (no certificada) al domicilio del usuario.

### Listado de Problemas internos agua:

- No cuenta con llave de paso interna
- No cuenta con tanque de reserva domiciliario
- Existiendo tanque. de reserva. por encima de los 8m es necesaria la instalación de un tanque. de bombeo o cisterna
- Existe interconexión con agua proveniente de fuente alternativa (PSS)
- Existe/Existiría fuga interna.
- Necesidad de limpieza y desinfección de tanque.
- Tanque de reserva sin tapa.
- Tanque de reserva enterrado, expuesto a contaminación y/o suciedad.

### Listado de Problemas internos cloaca:

- la instalación de descarga pluvial está conectada al sistema cloacal. Esta situación irregular puede ocasionar el ingreso de olores y/o gases a su domicilio.
- La cámara de inspección se encuentra ubicada en un lugar inaccesible / de difícil acceso.
- La cámara de inspección no cumple con las medidas reglamentarias.
- La Cámara de inspección se encuentra ubicada a una distancia mayor a los 10 m de la línea municipal.
- La tapa de la Cámara de inspección se encuentra rota o en mal estado.
- Falto o deficiencia de ventilación de la instalación interna
- Falta o deficiencia de los cierres hidráulicos de los artefactos
- La Cámara de inspección se encuentra bajo el nivel de la vereda
- La cámara de inspección no cuenta con contratapa sellada
- Mal uso de las instalaciones, se han arrojado elementos indebidos en la red.



**IV - d Gestión y Comunicación de las interrupciones del servicio.**

Las interrupciones en el abastecimiento de agua potable se agruparán según su origen, alcance y duración conforme los siguientes criterios:

Origen

Interrupciones programadas

Comprende todas las interrupciones en el servicio de abastecimiento de agua potable que la Empresa debe realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio y sobre las cuales este hubiere informado a los Usuarios afectados de acuerdo lo establecido en el presente.

Interrupciones de emergencia o no programadas

Comprende toda interrupción en el servicio de abastecimiento de agua potable que no haya sido programado por la Concesionaria.

Alcance

El alcance se clasifica en rangos, los cuales estarán determinados por el área que abarque la interrupción del servicio de abastecimiento de agua potable, expresado en cantidad de manzanas, o bien su equivalente dentro del área de afectación.

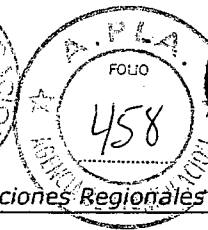
Duración

La duración de las interrupciones en el servicio de abastecimiento de agua potable, se agrupara en diferentes intervalos.

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

ES COPIA FIEL  
avsa

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

La Empresa realiza las siguientes comunicaciones:

Al Ente Regulador:

Los programas de interrupción del abastecimiento de agua potable, procurando que la duración de los mismos sea la menor técnicamente posible

Cada interrupción es comunicada al Ente Regulador vía correo electrónico, adjuntando un reporte con formato estandarizado conteniendo: lugar y fecha de la intervención, horario de duración previsto, descripción de los trabajos a realizar, el área abarcada, cantidad de manzanas, y población comprendida.

En el caso de producirse interrupciones de emergencia o no programadas, la Empresa informa al Ente Regulador en el menor plazo posible desde que tuvo conocimiento del hecho.

El reporte es remitido nuevamente al Ente Regulador en caso de modificación (horaria y/o del Área), o bien al momento de su Normalización, Anulación ó Suspensión

A los Usuarios:

La empresa informa a los Usuarios sobre las interrupciones que se produzcan en el servicio de abastecimiento de agua potable, utilizando diferentes medios a efectos de procurar una comunicación eficiente, como por ejemplo:

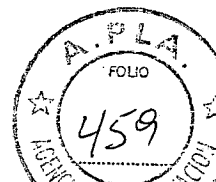
- Mensaje pregrabado en el menú de Atención Telefónica, gratuito y las 24 hs del día.
- Publicación en menú específico de sitio Web de la Concesionaria
- Envío de correo electrónico automático a Usuarios registrados en la página Web del Concesionario.
- Distribución de Volantes y/o Auto Propalador y/o Avión Propalador y/o llamados Telefónicos automáticos a Usuarios con teléfono registrado

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



ES COPIA FIEL

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

- Anuncio en Medios cuando se trata de cuando por su magnitud y duración lo requiera y sujeto a disponibilidad de Medios si la interrupción se produce en horarios nocturnos.

Los Usuarios Sensibles tales como, centros de atención sanitaria, hospitalaria y de carácter asistencial, centros educativos, comedores infantiles y/o comunitarios y centros penitenciarios, que se encuentren registrados y comprendidos en un área afectada por una interrupción del servicio programada, son avisados telefónicamente o mediante fax o correo electrónico, comunicando la información básica relativa a la afectación del servicio.

En todos aquellos casos en que el corte y/o la suspensión superen las dieciocho (18) horas, se considera un abastecimiento de emergencia (Camiones Cisterna). La solicitud de abastecimiento se realiza por medio del Sector del Área Operativa al Responsable de Camiones Cisterna de AySA.

Atento que esta operatoria puede ser requerida fuera de horario habitual de trabajo, en horario de Guardia la solicitud es realizada vía telefónica, pero notificada vía Lotus Notes / Fax al siguiente día hábil.

Como Soporte para realizar la planificación de la distribución de Camiones Cisterna, se utiliza el listado de Usuarios Sensibles afectados al Corte que requiera este tipo de abastecimiento. El Listado se obtiene del Sistema de Cortes de Servicio y en horario fuera de oficina debe ser solicitado al CAIU

**Modo Operativo:**

*La gestión integral de los Cortes de Servicio se realiza a través del Sistema de Cortes de Servicio, tanto sea para la comunicación interna como para la comunicación hacia el ENTE.*

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

aysa  
**ES COPIA FIEL**



### Estados de los Cortes de Servicio

- **Alta de Corte:** Es la carga inicial en el Sistema, indica la necesidad de realización de un corte en un área determinada.
- **Autorización:** Es la aprobación de la necesidad y posibilidad de realizar el corte solicitado. La autorización es dada por la Región correspondiente al corte.
- **Ingreso:** Es la carga del corte en GIS. En esta instancia se asigna un número de corte SAR y se obtienen los datos de afectación del Corte.
- **Cancelar:** Dar de baja a un corte antes de Ingresar al GIS y al SAR.
- **Anular:** Dar de baja a un corte ya ingresado al GIS y al SAR pero que no ha sido iniciado. La anulación de un corte debe ser avisada al Ente.
- **Suspender:** Dar de baja un corte antes de su normalización por alguna causa externa justificada. La suspensión de un Corte debe ser avisada al Ente.
- **Modificación:** Esta acción se podrá realizar cada vez que sea necesario modificar el área de afectación o ampliar el horario del corte una vez iniciado el mismo.
- **Normalización:** Al finalizarse los trabajos en el terreno y una vez restablecido el servicio, se dará la normalización del Corte.

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

aysa

ES COPIA FIEL

### Descripción de la Etapas del Proceso de Cortes de Servicio

#### Solicitud del Alta del Corte

**Definición:** Es la primera etapa del proceso de generación de un Corte de Servicio. Se cargará en el Sistema una vez detectada la necesidad de realizar un Corte de Servicio.

Los sectores que se encargaran de dar origen a las Altas de Corte de Servicio serán los Distritos, la Gerencia de Agua y la de Saneamiento, Grandes Conductos y el CAIU según corresponda en cada caso.

Alta dada por el Distrito: (lunes a viernes de 9 a 17hs)

Cortes Programados: una vez realizada la Solicitud de Alta de Corte, el Sistema requerirá la Autorización de la realización del mismo a la Dirección Regional. Una vez dada la autorización el Corte pasará a la Etapa 2.

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

Cortes de Emergencia: una vez realizada la Solicitud de Alta de Corte, el Corte pasará directamente a la Etapa 2 (dicho corte no requiere la autorización de la Dirección Regional).

Alta dada por el CAIU: (lunes a viernes de 17 a 9hs, Sábados, Domingos y Feriados)

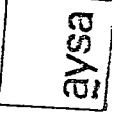
Cortes de Emergencia: una vez realizada la Solicitud de Alta de Corte, el Corte pasa directamente a la Etapa 2.

**Carga de Datos en el Sistema**

Información a registrar:

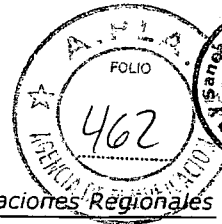
- 1- Ingresar el Área Operativa Responsable: Sector operativo al que pertenece el Responsable de la Generación del Corte de Servicio.
- 2- Nombre Responsable: nombre y apellido del Responsable de la Generación del Corte de Servicio.
- 3- Fecha de Inicio: fecha y hora prevista para el inicio del Corte de Servicio.
- 4- Fecha de Fin: fecha y hora prevista para el fin del Corte de Servicio.
- 5- Número Orden de Trabajo: se deberá ingresar la ODT de SAR que cause la necesidad de realizar un Corte de Servicio.
- 6- Dirección del Reclamo: luego de la recuperación de la ODT se completa automáticamente la Dirección del Reclamo.
- 7- Servicio afectado: "Agua" y "Cloaca".
- 8- Trabajos a realizar: Ej. "Rep. Cañería" (campo obligatorio).

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



**ES COPIA FIEL**

ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

**Motivos Inhibidos**

Son los Motivos de Reclamo que son afectados por el Servicio cortado, durante el período del Corte en el Perímetro afectado.

Al cargar estos datos se inhiben el Ingreso de Reclamos en SAR de la zona afectada por el corte durante el período del mismo hasta la Hora de Habilitación cargada por el Responsable del Corte.

**Importante:** Si bien el Sistema Inhibe el Ingreso de estos Reclamos, el CAIU carga todas las Consultas en el SAR.

Informe de Alta de Servicio

Una vez dado el Alta del Corte de Servicio, y previa autorización por parte de la DDDR en caso de Corte Programado por un Distrito, se pasa a la Etapa 2 "Ingreso del Corte".

**Autorización**

La autorización la realiza el responsable Regional a través de la Grilla on-line del Sistema de cortes de Servicio.

**Ingreso del Corte de Servicio (Etapa 2)**

El Ingreso del Corte de Servicio lo realiza el CAIU en todos los casos.

En esta etapa el Corte se ingresa al Sistema GIS Corporativo y de éste se obtienen los siguientes datos:

Cantidad de Manzanas

Población

Cantidad y Detalle de Usuarios Sensibles y Grandes Usuarios

Número de Corte en SAR

Cuadras afectadas a SAR

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

ES COPIA FIEL

## ANEXO II



Dirección de Operaciones Regionales

### Seguimiento - Grilla On-Line

El Sistema tiene una pantalla de Consulta que funciona On-Line en toda AYSA.

Esta pantalla informa permanentemente sobre los cortes propios que afectan al Área Operativa correspondiente al Usuario conectado al Sistema mostrando con diferentes colores el estado de situación de cada uno de ellos, cuales son los que demandan acciones de parte del mismo, cuales demandan acciones por parte de otros intervinientes (alertan) y cuales solamente lo informan.

La información disponible en la Grilla es la siguiente:

1. Nro. de Corte Interno
2. Nro. de Corte SAR
3. E/P: Corte de Emergencia o Programado
4. Área Operativa (Responsable).
5. Estado: Estado en que se encuentra el Corte
6. Tiempo restante: tiempo que falta para su finalización. Indica **Finalizado** cuando la Fecha y Hora actual es mayor a la Fecha y Hora de Fin prevista.
7. Tiempo (Aviso al Ente): tiempo que resta para dar aviso al Ente.  
Indica: fechas, Avisado o Vencido (cuando el tiempo de aviso es menor a las 48 horas que se prevén en los Cortes Programados).
8. Inicio: fecha y hora de inicio del corte
9. Fin: fecha y hora de fin del corte
10. Manzanas afectadas: Informan la cantidad de manzanas afectadas para los corte Ingresados.
11. Población afectada: lo informa para los cortes Ingresados
12. Crítico: indica S o N
13. Orden: indica el 1, 2, 3, 4 según corresponda a la Magnitud del Corte
14. Usuarios Sensibles: informa luego del Ingreso la cantidad afectada
15. Grandes Usuarios: informa luego del Ingreso la cantidad afectada
16. Responsable: nombre del Responsable del Alta
17. ODT SAR: Número de Orden de Trabajo del SAR  
(Haciendo un clic sobre el número de la ODT asignada se desplegarán los datos correspondientes a la misma).

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

aysa

ES COPIA FIEL