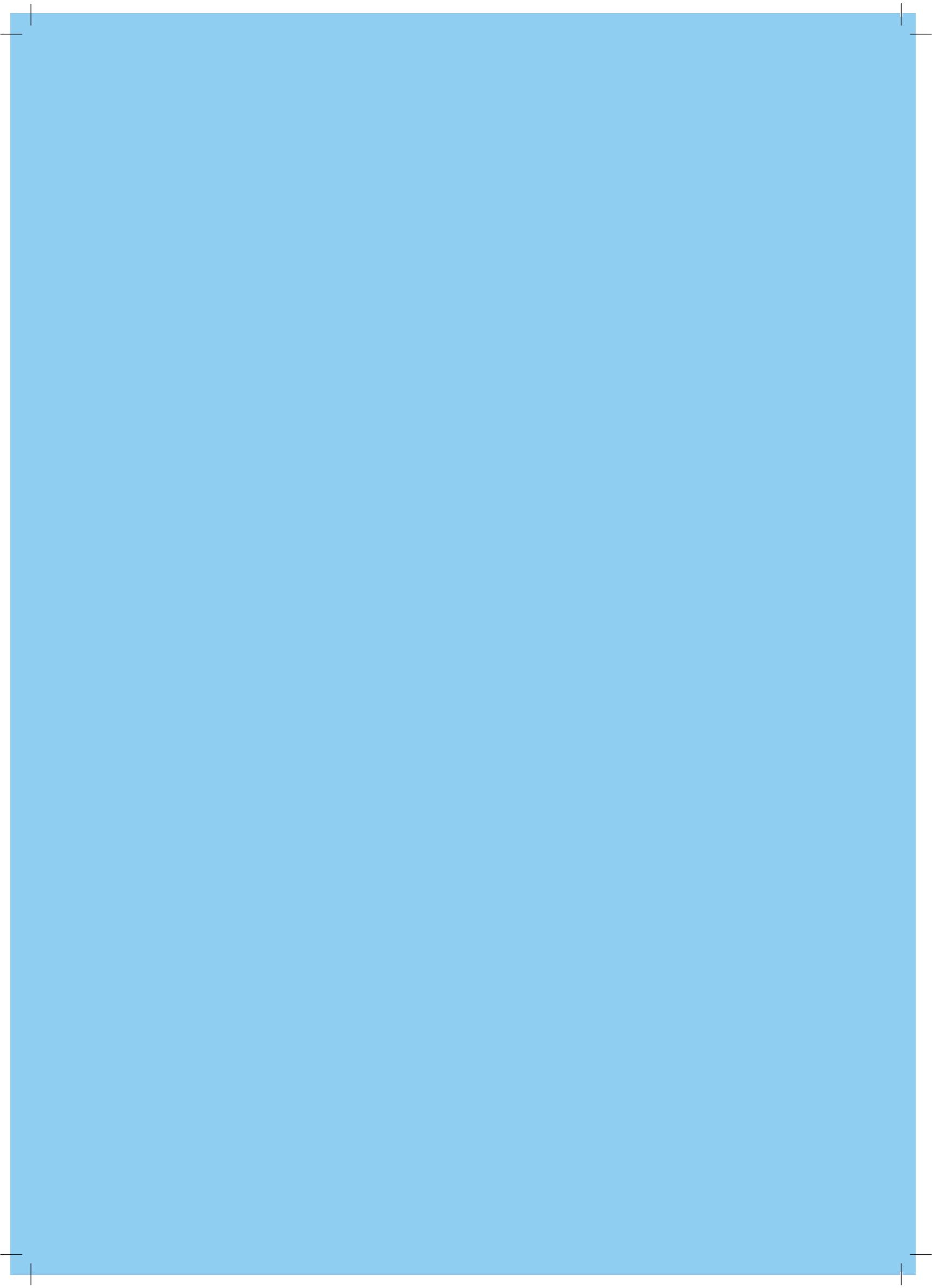




# INFORME DE GESTIÓN

MAYO 2020 · OCTUBRE 2023





# ÍNDICE

▶ <b>CARTA DEL PRESIDENTE DEL ERAS</b>	5
▶ <b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	6
▶ <b>PARTE 01 GOBERNANZA DEL AGUA</b>	9
▶ <b>PARTE 02 GOBERNANZA DEL AGUA EN EL ERAS</b>	13
2.1 EFECTIVIDAD	14
2.2 EFICIENCIA	26
2.3 CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN	34
▶ <b>PARTE 03 BALANCE DE GESTIÓN</b>	41
▶ <b>PARTE 04 ESTRATEGIA HACIA EL 2024</b>	45
▶ <b>ANEXO - PRINCIPIOS DE LA GOBERNANZA DEL AGUA</b>	49
DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	51
DIMENSIÓN EFICIENCIA	53
DIMENSIÓN CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN	56

## ACRÓNIMOS

<b>ADERASA</b> <i>Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas</i>	<b>GPBA</b> <i>Gobierno de la Provincia de Buenos Aires</i>
<b>AFERAS</b> <i>Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento</i>	<b>IDERAS</b> <i>Infraestructura de Datos Espaciales del Ente Regulador de Agua y Saneamiento</i>
<b>AGN</b> <i>Auditoría General de la Nación</i>	<b>IGN</b> <i>Instituto Geográfico Nacional</i>
<b>AIDIS</b> <i>Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ambiental</i>	<b>INTI</b> <i>Instituto Nacional de Tecnología Industrial</i>
<b>AMBA</b> <i>Área Metropolitana de Buenos Aires</i>	<b>IRAM</b> <i>Instituto Argentino de Normalización y Certificación</i>
<b>AP</b> <i>Audiencia Pública</i>	<b>IUAS</b> <i>Instituto Universitario de Agua y Saneamiento</i>
<b>AP&amp;S</b> <i>Agua Potable y Saneamiento</i>	<b>MOP</b> <i>Ministerio de Obras Públicas</i>
<b>APLA</b> <i>Agencia de Planificación</i>	<b>OCDE</b> <i>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos</i>
<b>AySA</b> <i>Agua y Saneamientos Argentinos S.A.</i>	<b>PEN</b> <i>Poder Ejecutivo Nacional</i>
<b>CEGRAD</b> <i>Centro de Graduados en Ciencias Sociales</i>	<b>SD</b> <i>Servicios Desvinculados</i>
<b>CEPAL</b> <i>Comisión Económica para América Latina y el Caribe</i>	<b>SGBATOS</b> <i>Sindicato Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias</i>
<b>ENOHSA</b> <i>Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento</i>	<b>SIG</b> <i>Sistema de Información Geográfico</i>
<b>ENRESP</b> <i>Ente Regulador de Servicios Públicos</i>	<b>SIPH</b> <i>Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica</i>
<b>ERAS</b> <i>Ente Regulador de Agua y Saneamiento</i>	<b>SINTyS</b> <i>Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social</i>
<b>FUTRASAFODE</b> <i>Fundación de los Trabajadores Sanitaristas para la Formación y el Desarrollo</i>	<b>UTN</b> <i>Universidad Tecnológica Nacional</i>
<b>GCBA</b> <i>Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires</i>	





## CARTA DEL PRESIDENTE DEL ERAS

*Expreso mi sincero agradecimiento por el apoyo y la confianza que me ha brindado el personal de nuestro Organismo durante la gestión como Presidente del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). Ha sido un período de intenso trabajo y colaboración, me complace compartir los logros destacados que hemos alcanzado desde mayo de 2020 hasta octubre de 2023.*

*Durante este tiempo, nos hemos dedicado incansablemente a cumplir con nuestra visión, la de ser un Organismo líder en la regulación y el control de los servicios de agua potable y saneamiento en el país y en la región, mediante la mejora continua de sus procesos y el permanente intercambio con los organismos reguladores del sector y sus asociaciones.*

*Ello siempre con una mirada puesta en la realidad del presente pero también en el futuro, en alineación con las agendas globales. Hemos abrazado los objetivos de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 6, enfocado en garantizar la disponibilidad y gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas las personas.*

*Estos lineamientos sirvieron de guía en particular para adoptar los principios de la Gobernanza del Agua establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). En esa línea, hemos trabajado arduamente para fortalecer la confianza con nuestros usuarios y para promover la inclusión activa de todos los actores involucrados en la gestión del agua y saneamiento. A través de la implementación de un sistema de gestión por objetivos con indicadores previamente definidos junto a prácticas de integridad y transparencia, hemos sentado las bases para una toma de decisiones más informada y colaborativa.*

*Si bien celebramos estos logros, soy consciente de que todavía hay mucho por hacer. Miro con entusiasmo hacia el año 2024, con la firme convicción de continuar avanzando en la implementación de políticas y acciones que nos permitan alcanzar las metas deseadas en materia de agua y saneamiento.*

**“ ESTOY COMPROMETIDO A SEGUIR TRABAJANDO EN ESTRECHA COLABORACIÓN CON TODOS USTEDES Y CON NUESTRA COMUNIDAD, PARA ASEGURAR UN ACCESO EQUITATIVO AL AGUA Y AL SANEAMIENTO, EN LÍNEA CON LOS IDEALES DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE NOS GUÍAN.**

*Quiero expresar una vez más mi profundo agradecimiento por contar con el apoyo y confianza de todos los que integran este Organismo. Estoy ansioso por seguir trabajando por un futuro mejor y sostenible para las personas usuarias.*

*Cordialmente,*

Lic. **WALTER MENDEZ**  
PRESIDENTE  
Ente Regulador de Agua y Saneamiento

# RESUMEN EJECUTIVO

Este informe del *Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)* da cuenta de los logros significativos en áreas clave de la gestión del Organismo y de la regulación de los servicios de agua y saneamiento alcanzados entre mayo 2020 y octubre 2023, Asimismo, continuando con el compromiso con el personal y los usuarios, se presenta el balance de la gestión y se comentan las acciones futuras necesarias con vistas al año 2024.

Vinculado con la calidad de la regulación, obtuvimos la **Certificación ISO 9001:2015** en los programas sociales del Ente, asegurando el acceso justo del beneficio a las personas usuarias.

Desarrollamos el **Registro de Renuncia y/o Mantenimiento del Subsidio**. Actualizamos el **Reglamento del Usuario** que garantiza la transparencia y el trato equitativo para con las personas usuarias. Analizamos rigurosamente las tres **propuestas tarifarias** presentadas por la Concesionaria, acordes con las necesidades de nuestros usuarios.

Mantuvimos **comunicación diaria con la Concesionaria** para informarnos sobre desvíos y cortes alcanzando 310 encuentros de gestión de reclamos.

**Reforzamos los controles y auditorías en la calidad de los servicios a través de:**

- ▶ **2.699** MUESTRAS
- ▶ **59.202** DETERMINACIONES ANALÍTICAS
- ▶ **458** CONTROLES
- ▶ **118** AUDITORÍAS A CAMPO

Garantizando así agua potable y un saneamiento adecuado.

Implementamos acciones concretas para con los servicios desvinculados, siendo una de éstas las 63 capacitaciones que se llevaron adelante en el marco del **Programa de Capacitación de Operadores de Servicios Desvinculados**. Realizamos el seguimiento del **Plan de Medición** llevado adelante por AySA. Analizamos el **desempeño de la Concesionaria** y a su vez en comparación con otras, mediante informes anuales públicos alojados en el portal del ERAS.

*En línea con la gestión operativa, actualizamos y simplificamos nuestros procesos, mejorando el tiempo de respuesta y la eficiencia en la atención.*

Implementamos en 2022 la **despapelización**, logrando al momento la digitalización del 40 % de las notas, economizando así recursos, tiempos administrativos y uso del papel. Modernizamos nuestra **gestión tecnológica**, incorporando mejoras en múltiples sistemas de comunicación, optimizando la eficacia.

Fortalecimos la **capacitación en todas las áreas del Organismo**, incrementando la competencia y actualización de nuestro equipo; en particular cumplimos la meta del personal capacitado con la Ley Micaela y aún en curso con la Ley Yolanda. A su vez, muchos de nuestros agentes impartieron clases y charlas en diferentes cursos en el marco de la gobernanza y regulación de los servicios de agua potable y saneamiento.

En materia de articulación con la comunidad, lanzamos el **Programa ERAS + Escuelas**, concientizando a los estudiantes sobre los derechos y el uso responsable del agua desde una óptica integral del ambiente. Fortalecimos tanto el **portal del Organismo**-alcanzando 1.865.932 de visitas-y nuestra presencia en las diferentes **redes sociales** para mantener una comunicación directa y transparente con la comunidad. Con referencia al interés que pregonan el ERAS en cuanto a la participación activa de los diferentes actores, se extendió la representación de los municipios en la **Comisión Asesora**, pasando de 4 a 19 y compartiendo en este periodo de gestión 78 encuentros. Asimismo, se profundizó el trabajo continuo con la **Defensora del Usuario** y con las 29 asociaciones que integran la **Sindicatura de Usuarios**.

El desarrollo exitoso de la **Infraestructura de Datos Espaciales del ERAS (IDERAS)**, a través de la capacitación a todos los agentes y su implementación con el empleo del QGIS de código abierto y licencia gratuita, permitirá generar lazos colaborativos con las diferentes instituciones del país.

En materia de política de recursos humanos, hemos alcanzado las metas de **paridad de género y de cupo laboral y personas trans**, proporcionando oportunidades reales y equitativas en el empleo. Introdujimos el **Protocolo de Actuación ante Acoso y Violencia Laboral** en línea con las mejores prácticas y estándares internacionales. Realizamos un cambio significativo en la estructura salarial con una grilla actualizada y una revisión del **Convenio Colectivo de Trabajo**, que incluye licencias por corresponsabilidad en tareas domésticas y de cuidado y parentales. Emprendimos y culminamos 16 **obras edilicias** para mejorar la accesibilidad y funcionalidad de nuestras instalaciones.

➔ **CORONAMOS ESTA ADMINISTRACIÓN CON LA CREACIÓN DEL ÁREA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**, DADO QUE CONSIDERAMOS QUE ES ESENCIAL PARA UNA GESTIÓN EFECTIVA Y ÉTICA DEL ORGANISMO, AL **PROMOVER LA INTEGRIDAD, LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA CONFIANZA** TANTO INTERNA COMO EXTERNA.

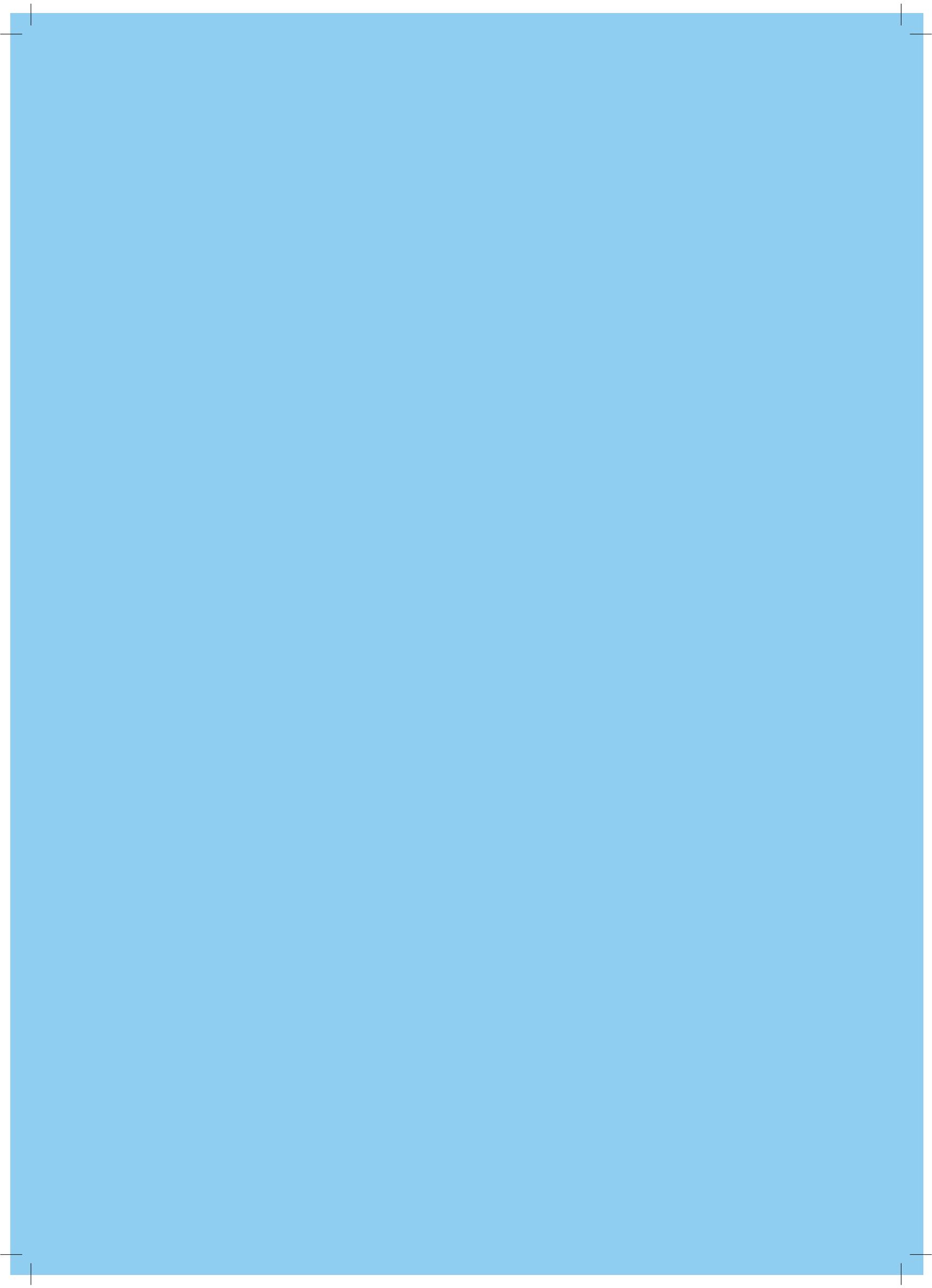
“

FINALIZO ESTE INFORME CON EL ANÁLISIS DE LAS **NUEVAS ÁREAS DE ENFOQUE** QUE DEBEN SEGUIR GUIANDO NUESTRO CAMINO **HACIA EL AÑO 2024**.

- ▶ *Enfatizo la necesidad de completar un mapa de actores que identifique y conecte a todas las partes interesadas, en particular con los sectores más vulnerables.*
- ▶ *Continuaremos con el compromiso en materia de transparencia y acceso a la información, y en esa línea la importancia de ensamblar el IDERAS con la Infraestructura de Datos Espaciales de la República Argentina.*
- ▶ *Asimismo, reconozco la urgente necesidad de abordar los desafíos ambientales y en particular los del cambio climático para preparar la regulación de los servicios de agua y saneamiento ante los impactos futuros en nuestros recursos hídricos.*



Laboratorio Móvil





**PARTE**

# 01



## GOBERNANZA DEL AGUA



# 01

## GOBERNANZA DEL AGUA

En un mundo caracterizado por el crecimiento demográfico, la urbanización acelerada y la presión sobre los recursos hídricos, la gestión efectiva del agua y el saneamiento se ha convertido en una prioridad fundamental para las áreas metropolitanas.

En este contexto, el AMBA enfrenta desafíos significativos en cuanto a la disponibilidad, calidad y equitativa distribución de sus recursos hídricos. Para abordar estos retos de manera integral y sostenible, el ERAS ha desarrollado un Plan

Estratégico que se basa en el marco conceptual de la Gobernanza del Agua establecido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (Ver Anexo).



Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

*La Gobernanza del Agua, como propone la OCDE, no se limita únicamente a la gestión técnica y operativa del recurso hídrico, sino que engloba una visión más amplia que involucra a múltiples actores, sectores y niveles de gobierno en la toma de decisiones.*

Este marco se alinea perfectamente con la complejidad del AMBA, donde la gestión del agua y el saneamiento requiere una coordinación efectiva entre diferentes organismos gubernamentales, Concesionaria, servicios desvinculados, organizaciones de la sociedad civil, las personas usuarias y la población en general.

“

HOY, AL ENFOCARNOS EN LA **REGULACIÓN DEL AGUA Y SANEAMIENTO** BAJO EL PARADIGMA DE LA GOBERNANZA DEL AGUA RECONOCEMOS LA RELEVANCIA DE SUS TRES PILARES: **LA EFECTIVIDAD, LA EFICIENCIA Y LA CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN.**

#### → **EFECTIVIDAD**

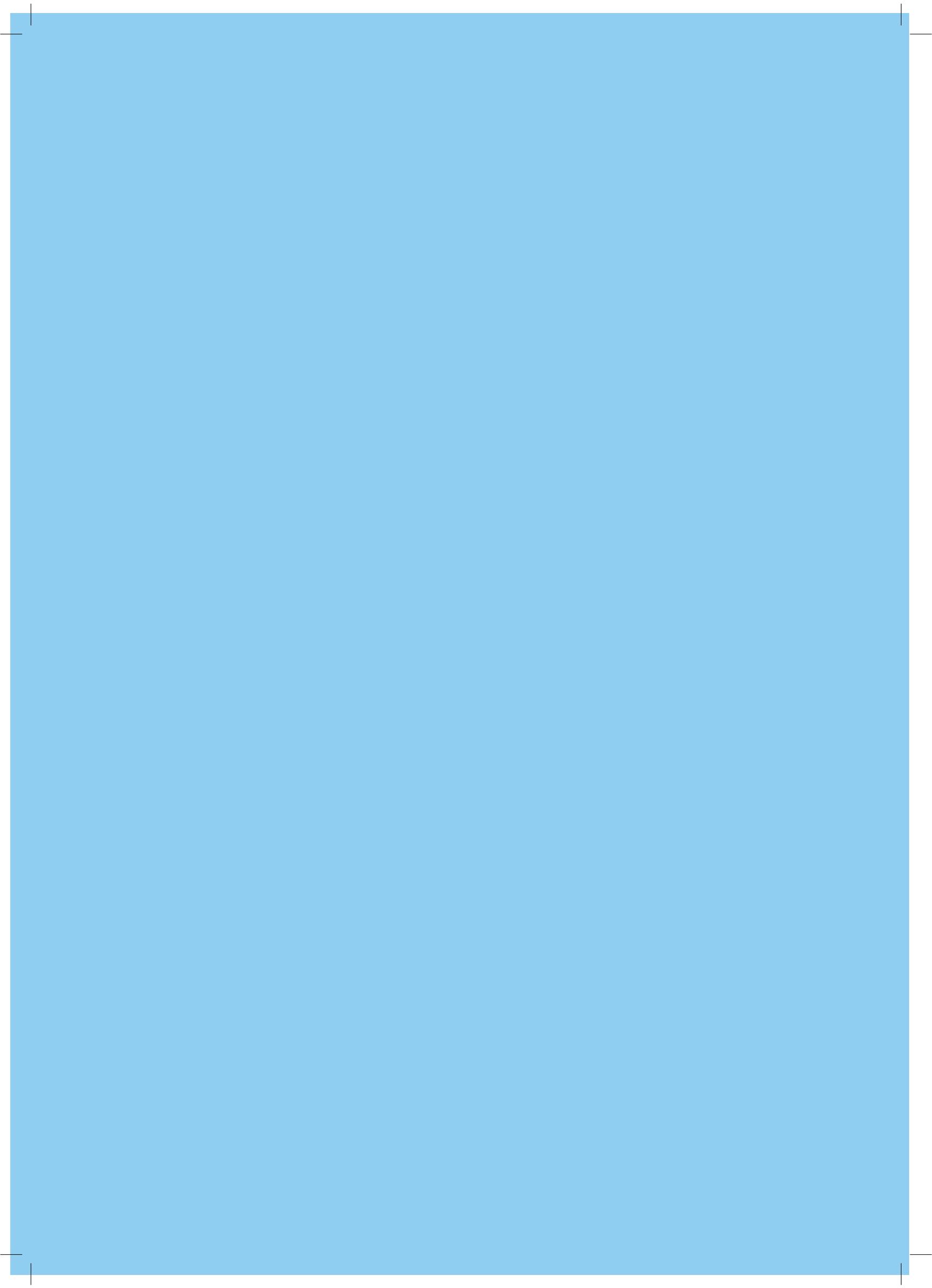
La efectividad en la regulación asegura que los recursos hídricos sean administrados con precisión, garantizando un acceso equitativo y sostenible para todas las personas usuarias.

#### → **EFICIENCIA**

La eficiencia, por su parte, nos reta a utilizar cada gota de agua y cada recurso con inteligencia, optimizando los procesos para lograr resultados que repercutan en nuestra prosperidad colectiva.

#### → **CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN**

Las metas mencionadas no pueden alcanzarse plenamente sin un elemento arraigado en la participación activa de todos los interesados. La confianza y participación ciudadana en la regulación del agua y saneamiento no sólo fortalecen la toma de decisiones, sino que también crean un vínculo sólido entre los actores involucrados y la comunidad a la que sirven. La transparencia y el involucramiento ciudadano son la base sobre la cual se construye una gestión hídrica sólida y sostenible.





**PARTE**

# 02



## **GOBERNANZA DEL AGUA EN EL ERAS**



## 2.1 EFECTIVIDAD DE LA GOBERNANZA DEL AGUA EN EL ERAS

Basándonos en los primeros cuatro principios establecidos por la OCDE (ver Anexo), el ERAS pone de relieve los avances relacionados con el diseño y la gestión coherente de la política, tanto dentro del Organismo como en coordinación con otras instancias gubernamentales.



“

HEMOS EMPRENDIDO ACCIONES ORIENTADAS A **MEJORAR LA EFECTIVIDAD**, ENFOCADAS EN LA **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**, LA **GESTIÓN OPERATIVA**, LA IMPLEMENTACIÓN DE **TECNOLOGÍA**, LA ADQUISICIÓN DE **EQUIPAMIENTO** Y LA MEJORA DE **INFRAESTRUCTURAS**.

*El ERAS ha dedicado considerables esfuerzos en áreas cruciales como la fijación de tarifas, la definición y cumplimiento de estándares, la supervisión y el monitoreo, la implementación de controles y auditorías, así como la gestión de conflictos.*

Estos esfuerzos tienen como objetivo garantizar la prestación de servicios de calidad en agua potable y saneamiento a todos los usuarios.

Además, el ERAS ha trabajado activamente en el desarrollo de capacidades y competencias de su personal mediante programas de capacitación y formación continua. Esta inversión en recursos humanos busca asegurar que el personal del Organismo cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para abordar los desafíos cambiantes en la regulación del agua y saneamiento.





## GOBERNANZA DEL AGUA

EFICIENCIA + CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN +

# EFECTIVIDAD

## ROLES Y RESPONSABILIDADES CLARAS

### 42 INFORMES TOPKAPI CLOACA

59.292 DETERMINACIONES ANALÍTICAS AGUA Y CLOACA

118 AUDITORIAS A CAMPO CLOACAS

8.169 INFORMES CALIDAD AGUA

213 CONTROLES A PLANTAS, POZOS Y BOMBAS AGUA

145 CONTROLES CLOACAS

310 MESAS COORDINACIÓN DE RECLAMOS

84 INFORMES SIT Y TOPKAPI AGUA

2.699 MUESTRAS AGUA Y CLOACA

1.400 COMUNICACIONES CON AYSA

#### CONTROLES SERVICIO AGUA POTABLE:

- 1.768 MUESTRAS EXTRAÍDAS AGUA DISTRIBUIDA
- 32.859 DETERMINACIONES ANALÍTICAS AGUA DISTRIBUIDA
- 63 CONTROLES TÉCNICOS A 3 PLANTAS POTABILIZADORAS
- 42 INFORMES SISTEMA DE INDICADORES TÉCNICOS ANALIZADOS
- 26 CONTROLES A POZOS DE AGUA SUBTERRÁNEA
- 81 CONTROLES EN PLANTAS DE TRATAMIENTO ESPECIAL
- 43 CONTROLES ELECTROBOMBAS Y GRANDES EQUIPOS DE ESTACIONES ELEVADORAS
- 42 ANÁLISIS SISTEMA TOPKAPI

#### CONTROLES SERVICIO SANEAMIENTO:

- 117 MUESTRAS EXTRAÍDAS EFLUENTES CLOCALES
- 1.046 DETERMINACIONES ANALÍTICAS EFLUENTES CLOCALES
- 145 CONTROLES FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DE LAS PLANTAS DEPURADORAS
- 97 AUDITORÍAS NUEVOS MUNICIPIOS
- 21 AUDITORÍAS PLANTA DEL BICENTENARIO, ESTACIONES DE BOMBEO CLOACAL Y POZOS DE BOMBEO
- VERIFICACIONES LABORATORIO AYSA Y PROPIO
- ANÁLISIS INDICADORES DE SERVICIO, TRATAMIENTO Y TRANSPORTE
- CONTROL FUNCIONAMIENTO CAÑERÍAS PRIMARIAS, REDES SECUNDARIAS Y GRANDES CONDUCTOS

#### SERVICIOS AP&S:

- SEGUIMIENTO PLANES MANTENIMIENTO DE REDES
- 8.169 ACTUACIONES DE ANÁLISIS E INFORMES TÉCNICOS DE CALIDAD DE AGUA
- 1.400 COMUNICACIONES CON AYSA POR DESVÍOS, CORTES Y RECLAMOS
- 310 MESAS DE COORDINACIÓN DE RECLAMOS ENTRE AYSA - ERAS
- PLANES DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA Y CLOACAS: ACTUALIZACIÓN ANUAL

#### SERVICIOS DESVINCULADOS:

- 814 MUESTRAS EXTRAÍDAS AGUA SD
- 25.297 DETERMINACIONES ANALÍTICAS AGUA SD

## ESCALAS APROPIADAS DENTRO DE LOS SISTEMAS DE CUENCA

ACUMAR

CICLO URBANO DEL AGUA

EXPANSIÓN SERVICIOS



## COHERENCIA DE POLÍTICAS

**INFRAESTRUCTURA EDILICIA**

**16 OBRAS FINALIZADAS**

### GESTIÓN TECNOLÓGICA

VPN – WIFI – QNAP – LICENCIAS OFFICE Y ZIMBRA, ARSAT, CENTRAL TELEFÓNICA DIGITAL

### DIGITALIZACIÓN Y DESPAPELIZACIÓN

REGULARIZACIÓN TRABAJADORES CONTRATADOS

PROTOCOLO HIGIENE Y SALUD

ACTAS ACUERDO Y PARITARIAS ERAS-SGBATOS

REINICIO DE MESAS DIÁLOGOS CON SGBATOS (COPAR)

GRILLA ESCALAFONARIA

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO SGBATOS-ERAS

INCLUSIÓN, GÉNERO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y VIOLENCIA LABORAL

ACUERDO SOBRE PERSPECTIVA DE GÉNERO

RED DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

CUPO LABORAL TRAVESTI TRANS

CUPO LABORAL DE DISCAPACIDAD

PARIDAD DE GÉNERO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIAS DE ACOSO Y VIOLENCIA

LICENCIAS POR CORRESPONSABILIDAD EN TAREAS DOMÉSTICAS Y DE CUIDADO

LICENCIAS PARENTALES Y AMPLIACIÓN POR PATERNIDAD

GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA

RECIBO DIGITAL ELECTRÓNICO

MESA VIRTUAL DE ENTRADAS

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

SISTEMA DEOX

REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE SUBSIDIOS

SERVIDORES INDEPENDIENTES PARA SEGMENTACIÓN TARIFARIA

RESPALDO DE DATOS

EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO: 145 DISPOSITIVOS PARA LOS AGENTES

## CAPACITACIÓN

**111 CAPACITACIONES**

30 PRIVADAS + 81 GRATUITAS

**CÓDIGO DE ÉTICA**

**S.I.G.** ▶ SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

LEY MICAELA

LEY YOLANDA

GDE CLOUD

JORNADAS ACTUALIZACIÓN REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AP&S

TALLER DE DESARROLLO GERENCIAL

JORNADAS COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE VIDA

SISTEMA DE LEGAJOS DIGITAL Y GESTIÓN DE LICENCIAS

COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE VIDA

PROTOCOLO ACOSO Y VIOLENCIA EN ÁMBITO LABORAL



## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

### REGULARIZACIÓN DE TRABAJADORES CONTRATADOS

Adecuación contractual de 20 agentes.

### PROTOCOLO DE HIGIENE Y SALUD

En el marco de la Emergencia Sanitaria COVID-19; modificado a fin de receptor avances (EX-2020-00016412-ERAS-SEJ#ERAS).

### MESA DE DIÁLOGO CON EL SGBATOS A TRAVÉS DE LA COPAR

Reinicio de convocatoria con agenda abierta común a ambas partes (desde 2018 estaba sin actividad).

### ACTAS ACUERDO ERAS-SGBATOS

Suscripción de 18.

### PARITARIAS SALARIALES ERAS-SGBATOS

Suscripción de 9.

### GRILLA ESCALAFONARIA

Nuevas "Características generales del sistema de categorías y niveles" profundiza el desarrollo de la carrera administrativa y permite el reconocimiento por permanencia en la misma categoría y nivel. (Acta N° 8/23 Reunión de Directorio) (RESOL-2023-873-APN-ST#MT).

### CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO SGBATOS – ERAS

Contempla modificaciones ulteriores a 2008. (IF-2023-00020587-ERAS-ERAS) (EX-2021-00004601- -ERAS-SEJ#ERAS).

### ACUERDO SOBRE PERSPECTIVA DE GÉNERO

Suscripción Acta de Cooperación con el MOP; incorporación en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas (IF-2021-03412851-APN-MOP).

### RED DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

Adhesión a la Red y designación de representantes (RESOL-2020-193-APN-MOP).

### CUPO LABORAL TRAVESTI TRANS

Meta cumplida. Decreto PEN N° 721/2020 (Res. ERAS N° 47/2020 - EX-2020-00015016-ERAS-SEJ#ERAS).

### CUPO LABORAL DE DISCAPACIDAD

2,3% del 4 % contemplado en el Convenio Laboral.

### INCLUSIÓN, GÉNERO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y VIOLENCIA LABORAL

Acta acuerdo con SGBATOS (ACFCD-2021-3-E-ERAS-SEJ#ERAS - EX-2020-00009179-ERAS-SEJ#ERAS).

### PARIDAD DE GÉNERO

Meta cumplida. Igualdad entre varones y mujeres en general y en los cargos gerenciales.

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIAS DE ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL

- ▶ Inicio, tratamiento, gestión y respuesta ante denuncias.
- ▶ Armado de equipo interdisciplinario especializado (Acta Directorio 3/21).

### LICENCIAS POR CORRESPONSABILIDAD EN TAREAS DOMÉSTICAS Y DE CUIDADO

Actualización del régimen de licencias "Inclusión-Género, igualdad de oportunidades y violencia laboral" (RESOL-2023-567-APN-ST-MT).

### LICENCIAS PARENTALES Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS POR PATERNIDAD

Promoción de un rol más activo de los padres en las crianzas y el desarrollo de sus hijas/os.

## GESTIÓN OPERATIVA

### DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Ventajas económicas, administrativas, ambientales, físicas y accesibilidad a la información, entre otras.  
Inicio 2022.

### GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA (GDE)

► Producción, reunión de información y actualización de los registros elaborados en cada repartición.

### RECIBO DIGITAL ELECTRÓNICO

Información disponible virtual las 24 horas.

### CONEXIÓN VIRTUAL MESA DE ENTRADAS

Canales alternativos de ingreso de documentación y/o comunicación con las personas usuarias y otros organismos.

### NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Implementación como medio fehaciente para los procedimientos, trámites y expedientes que se gestionen en la órbita del ERAS (Res. ERAS N° 15/23).

### SISTEMA DE DILIGENCIAMIENTO ELECTRÓNICO DE OFICIOS CON ENTIDADES EXTERNAS AL PODER JUDICIAL (DEOX)

Inscripción formal del Organismo a dicho Sistema (EX-2023-00004218- -ERAS-SEJ#ERAS).

### REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE SUBSIDIOS

Diseño e implementación en el portal del ERAS para el registro de las personas usuarias.



The screenshot shows the website header with 'Argentina.gob.ar' and a search bar. Below the header, the main content area features the title 'Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)' and a brief description of its role. A grid of five service tiles is displayed: 'Registro de Mantenimiento de Subsidios' (with a document icon), 'Modificá o eliminá tu solicitud de subsidio' (with a question mark icon), 'Hacé tu reclamo por rechazo en solicitud de mantenimiento de subsidio' (with a document and checkmark icon), a home icon, and a storefront icon.

Sitio web [www.argentina.gob.ar/eras](http://www.argentina.gob.ar/eras)

## GESTIÓN TECNOLÓGICA

### VPN

Reemplazo del VPN web por la aplicación VPN; mejora la estabilidad de la conexión y aumenta la seguridad.

### WIFI INSTITUCIONAL

► *Implementación de red WiFi en todo el Organismo, brinda acceso a internet de alta velocidad y calidad.*

### ALMACENAMIENTO EN QNAP

Incremento de discos adicionales para el QNAP; expande la capacidad de almacenamiento para el correo corporativo.

### SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

A través de WhatsApp y correo electrónico; brinda asistencia eficaz y agiliza la resolución de problemas.

### IMPRESIONES CONFIGURABLES POR WIFI Y VPN

Simplifica y agiliza los procesos administrativos.

### LICENCIAS OFFICE 365

Adquisición para todos los agentes; promueve la colaboración y productividad a través de herramientas modernas y en la nube.

### LICENCIA ZIMBRA

Adquisición de la licencia por perpetuidad y su aplicación móvil; proporciona una solución avanzada de correo electrónico y móvil.

### SISTEMA OPERATIVO

Actualización del sistema Tango, asegurando una plataforma tecnológica actualizada, segura y funcional para futuras actualizaciones.

### INFRAESTRUCTURA DE RED

Actualización de los switches por Cisco GigaBits de última generación, garantiza una red más eficiente y gestionable.

### INTEGRACIÓN DE NOTEBOOKS AL DOMINIO ERAS

Centraliza información y genera administración más eficiente.

### MIGRACIÓN PÁGINA WEB

Análisis, desarrollo, implementación y traslado de la nueva página web del ERAS ([www.argentina.gob.ar/eras](http://www.argentina.gob.ar/eras))

### MIGRACIÓN DE SISTEMAS A SERVIDORES ARSAT

► *Garantiza mayor robustez y continuidad operativa.*

### MIGRACIÓN DEL CORREO ZIMBRA A SERVIDORES ARSAT

Asegura la continuidad del servicio incluso en casos de interrupciones eléctricas.

### SERVIDORES INDEPENDIENTES PARA SEGMENTACIÓN TARIFARIA

Destinado a los proyectos desarrollados para la segmentación tarifaria; en colaboración con AySA y la Secretaría de Innovación.

### COMUNICACIÓN MASIVA POR SEGMENTACIÓN TARIFARIA

Envío de correos electrónicos a las personas usuarias identificadas por la Comisión de Análisis sobre las Solicitudes y/o Renuncias de Mantenimiento de Subsidios.

### RESPALDO DE DATOS

Cambio y actualización del sistema de backup; garantiza mayor almacenamiento y rotación de respaldos más eficiente.

## EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO

### NOTEBOOKS

Adquisición de 130 equipos; agiliza la labor presencial y remota.

### PANTALLAS

Adquisición y colocación de 7 pantallas internas para comunicar a quienes visiten el Organismo sobre las últimas novedades y actividades.

### TABLETS

Adquisición de 8 tablets para las áreas técnicas. Facilita muestra de datos georeferenciados en campo.

### CENTRAL TELEFÓNICA DIGITAL

Reemplazo de la central analógica por una digital que optimiza la comunicación interna y externa.

### RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Baja del inventario del material obsoleto del ETOSS y del ERAS.

## INFRAESTRUCTURA EDILICIA

### FINALIZACIÓN DE OBRAS

- ▶ *Provisión e instalación de nuevos equipos de aire acondicionado.*
- ▶ *Bombas centrífugas elevadoras y tanques cisternas de agua.*
- ▶ *Puesta en funcionamiento del tablero de bombas.*
- ▶ *Provisión de equipamiento y herramienta para el taller de mantenimiento edilicio y vehicular.*
- ▶ *Accesos y circulaciones PB, provisión de rampa monta sillas, construcción de rampas de acceso y baño para personas con discapacidad motriz, señalización de emergencia y puesta en valor de las circulaciones.*
- ▶ *1°, 2° y 3° pisos, mobiliario y equipamiento, reconexión de agua caliente y nuevas luminarias, escalera auxiliar, puesta en valor de la fachada del edificio.*



## SISTEMA DE CUENCAS

### ACUMAR

Articulación con el organismo de cuenca en materia de dotación de los servicios AP&S.

### CICLO URBANO DEL AGUA

Análisis de las problemáticas asociadas al desequilibrio hídrico de la Región.

### EXPANSIÓN DE SERVICIOS

Impacto de las fuentes de agua y vertido de efluentes en la expansión de redes.

## CONTROLES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

### CALIDAD DEL AGUA EN RED

Verificación a través de muestreos propios; análisis de información periódica remitida por la Concesionaria vinculada con avisos de alerta (deficiencias bacteriológicas puntuales y su normalización).

### FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO

► 63 controles técnicos a las 3 plantas potabilizadoras (Gral. San Martín, Gral. Belgrano y Juan Manuel de Rosas); análisis de variables operativas y avances de obras.

### SISTEMA DE INDICADORES TÉCNICOS (SIT)

Análisis de los informes mensuales de producción y diario de potabilización y de las acciones para corrección de los desvíos.

### FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DE LOS POZOS DE AGUA SUBTERRÁNEA Y PLANTAS DE TRATAMIENTO

26 controles a pozos, 81 a plantas de tratamiento, análisis de información provista por el sistema TOPKAPI e informes de la Concesionaria.

### FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE ELECTROBOMBAS Y GRANDES EQUIPOS DE LAS ESTACIONES ELEVADORAS

43 controles y relevamiento de las obras de mejora y mantenimiento complementarias.



ERAS tomando muestras en pandemia.

## CONTROLES DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

### CALIDAD DE EFLUENTES EN COLECTORAS

Verificación de las determinaciones de AySA y propias del ERAS en un laboratorio privado y en el Instituto Tecnológico Industrial (INTI).

### FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS PLANTAS DEPURADORAS

▶ 14 controles de funcionamiento y calidad; reuniones técnicas informativas de las plantas depuradoras (Concesión 2015); 97 auditorías de control en los establecimientos ubicados en los nuevos municipios.

### INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO / TRATAMIENTO / TRANSPORTE E INFORME DIARIO DE SANEAMIENTO

Análisis de datos y acciones para corregir desvíos.

### FUNCIONAMIENTO

▶ 21 auditorías de control de la Planta del Bicentenario, estaciones de bombeo cloacal y pozos de bombeo; análisis de la información provista mensualmente por el sistema TOPKAPI, y de informes de la Concesionaria.

### FUNCIONAMIENTO DE CAÑERÍAS PRIMARIAS, REDES SECUNDARIAS Y GRANDES CONDUCTOS

Control del servicio en los distritos y regiones de la Concesión.

## GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

### PLANES DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA Y CLOACA

Seguimiento de la actualización anual, incluido el de las presiones de suministro de agua potable.

### DESVÍOS, CORTES Y RECLAMOS

Comunicación diaria con AySA.

### MESAS DE COORDINACIÓN DE RECLAMOS CON AYSA

Reuniones mensuales con la participación de las áreas técnicas y Defensora del Usuario.

### SERVICIOS A NIVEL PAÍS

Colaboración con AFERAS para la obtención de la información nacional, para su posterior incorporación al ejercicio anual de ADERASA.

### AUDITORÍA TÉCNICA A LA CONCESIÓN

Observaciones realizadas por ERAS incorporadas al Plan de Auditoría (EX - 2020-00010430-ERAS-SEJ#ERAS).

## CONTROL DE LOS SERVICIOS DESVINCULADOS (SD)

### CALIDAD DE AGUA DE CONSUMO

Verificación a través de muestreos propios; las anomalías se comunican al SD, al municipio, a la APLA, a AySA y a la SlyPH.

## CAPACITACIONES

### JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN EN REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA Y SANEAMIENTO

Participación de todas las gerencias del Organismo incluidos la Sindicatura de Usuarios y Comisión Asesora. 12 encuentros. 127 Inscriptos. (EX-2020-00011367- -ERAS-SEJ#ERAS). 2020.

### TALLER DE DESARROLLO GERENCIAL

Orientado al cuerpo gerencial; análisis de etapas de comunicación, y resolución de problemas. Se desarrolló colaborativamente la visión y misión del Organismo. 8 encuentros. (EX-2020-00013217- -ERAS-SEJ#ERAS). 2020.

### PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Años 2021, 2022 y 2023 capítulo INAP y Jurisdiccional.

### CAPACITACIONES PRIVADAS

Se realizaron 30. XOFT, ARIZMENDI, CISCO, IT COLLEGE, ACQUAS, IGN, IRAM, UTN, Worktec, CEPAL, entre otros. 2020-2023.

### CAPACITACIONES GRATUITAS

Se realizaron 81. INAP, AySA, AFERAS, MOP, Instituto Leopoldo Marechal, entre otros. 2020-2023.

### LEY MICAELA (MINISTERIO DE LAS MUJERES, GÉNERO Y DIVERSIDAD Y OTROS ORGANISMOS)

Meta cumplida. Carácter obligatorio. 2021-2023.

### LEY YOLANDA (MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE)

71% aprobados. Carácter obligatorio. 2022-continúa.



### JORNADAS COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE VIDA

► Orientado al cuerpo gerencial; construcción de acuerdos de intercambio comunicacional entre mandos medios. 2022.

### GDE CLOUD

Capacitación interna para los agentes del ERAS. 2022.

### SISTEMA DE LEGAJO DIGITAL Y GESTIÓN DE LICENCIAS

Autogestión para todos los agentes del Organismo. 2022.

### PROTOCOLO DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

Enmarcadas en el Protocolo homónimo. 2023.



Walter Mendez, presidente del ERAS, en una charla del programa ERAS+Escuelas, en la Escuela Mariano Saavedra, en Esteban Echeverría.

### CÓDIGO DE ÉTICA

- ▶ Capacitaciones obligatorias y charlas de sensibilización sobre las conductas transparentes. 2023.

### PLANTA POTABILIZADORA JUAN MANUEL DE ROSAS

Visita guiada a los agentes del ERAS. 2023.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)

- ▶ Uso y herramienta colaborativa del SIG mediante el software QGIS de código abierto y licencia gratuita a todo el personal del ERAS. 2023.



Reunión de Gerentes del ERAS

## 2.2 EFICIENCIA DE LA GOBERNANZA DEL AGUA EN EL ERAS

A partir de los lineamientos establecidos por la OCDE (ver principios 5 a 8 del Anexo), uno de los aspectos clave desarrollados durante este período en términos de eficiencia fue la gestión de la información, ya que implica la capacidad de producir, actualizar, compartir y difundir datos e información coherentes, comparables y pertinentes en el ámbito del agua y el saneamiento. Para lograr este propósito, el ERAS ha implementado diversas medidas que han resultado en la generación de un conjunto de datos confiables y relevantes.



“

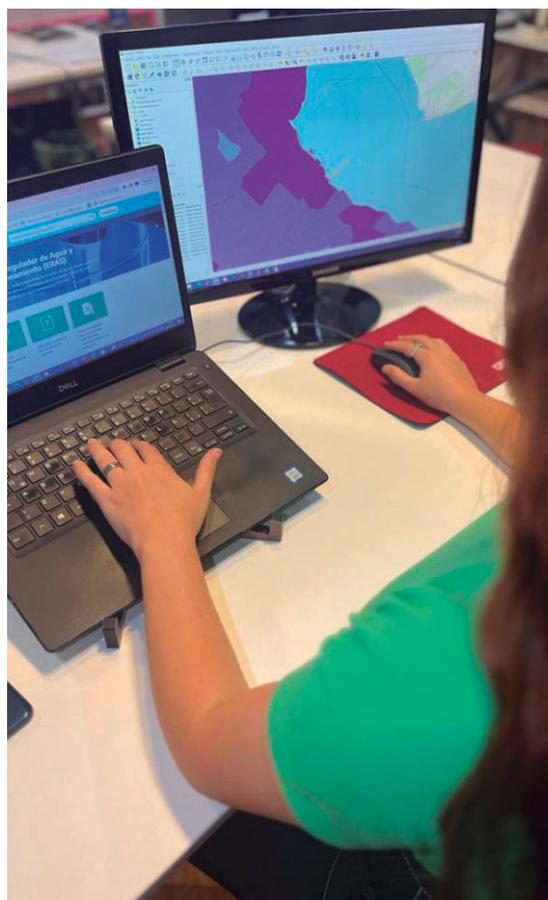
ESTO INCLUYE PROCESOS DE INTERCAMBIO Y **COLABORACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES**, EN LOS CUALES SE COMPARTEN **EXPERIENCIAS, METODOLOGÍAS E INFORMACIÓN**. EL OBJETIVO SIEMPRE FUE IDENTIFICAR **ÁREAS DE SUPERPOSICIÓN, POSIBLES SINERGIAS Y BRECHAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO**.

Un logro destacable en esta dirección es el desarrollo de la Infraestructura de Datos Espaciales del ERAS (IDERAS), una herramienta de información geográfica colaborativa, que permitirá lograr una comunicación y gestión más eficiente en la regulación del agua y saneamiento. En términos de eficiencia, el ERAS también ha dedicado esfuerzos significativos en la gestión financiera. Esto implica una revisión exhaustiva de los mecanismos de financiación, presupuestos y asignaciones, con el objetivo de garantizar una distribución transparente y eficaz de los recursos.

*Es importante subrayar que todos estos esfuerzos no serían posibles sin el establecimiento de marcos regulatorios sólidos en la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento. En este sentido, el ERAS ha enfocado su atención en asegurar funciones regulatorias efectivas basadas en una planificación a largo plazo, en coordinación con otras normativas e instituciones relevantes.*

En una dimensión que merece especial reconocimiento, el ERAS ha avanzado de manera significativa en la implementación de prácticas innovadoras de gobernanza del agua. Estas prácticas han impulsado el aprendizaje social y han facilitado un diálogo constructivo, lo que ha contribuido a la creación de un consenso metropolitano en la gestión del agua. Esta dimensión es clave para asegurar la eficiencia y la sostenibilidad en la gestión de los recursos hídricos.

En conclusión, estas acciones y enfoques reflejan el compromiso constante del Organismo en la mejora continua de la gestión del agua y saneamiento. Al implementar prácticas sólidas, promover la colaboración y adoptar tecnologías innovadoras, el ERAS contribuye al logro de una gestión eficiente y sostenible de los recursos hídricos en la Región.





## GOBERNANZA DEL AGUA

CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN + EFECTIVIDAD +

# EFICIENCIA

## DATOS E INFORMACIÓN

GUÍA PARA LA OPERACIÓN DE LOS **SERVICIOS DESVINCULADOS**

**INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES DEL ERAS (IDERAS)**

**63** CAPACITACIONES A OPERADORES DE SERVICIOS DESVINCULADOS

**PROGRAMA ERAS + ESCUELAS**

**54** CHARLAS A ESCUELAS  
**5452** ESTUDIANTES CAPACITADOS

GUÍA PARA LAS **INSTALACIONES SANITARIAS DOMICILIARIAS Y ASIMILABLES A DOMICILIARIAS**

CICLO DE **FOROS FEDERALES "HABLEMOS DEL AGUA"**

**FIRMA DE CONVENIOS** CON ENTIDADES EDUCATIVAS

**PIEZAS COMUNICACIONALES** CON PANTALLAS INTERNAS

**CURSO** DESAFÍOS DE LA GOBERNANZA DEL AGUA Y LA REGULACIÓN DEL AGUA

**JORNADAS** POR EL DÍA NACIONAL DEL AGUA

**CONAGUA**

COLABORACIÓN EN **TRADUCCIÓN NORMAS ISO AP&S**

**75 NEWSLETTERS**

**PARTICIPACIONES DEL ERAS** EN ACTIVIDADES DE GÉNERO DEL MOP: 45 ENCUENTROS

**CONVENIOS** CON ENTIDADES EDUCATIVAS

## FINANCIACIÓN

CREACIÓN DEL REGISTRO DE **SUBSIDIO**

**TARIFA GRATUITA** A BOMBEROS VOLUNTARIOS

**GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y SEGUIMIENTO DE INGRESOS DE LAS NUEVAS TRES PROPUESTAS TARIFAS AYSA**

**AUDITORÍAS** DE LOS ESTADOS CONTABLES (AGN)

**PLAN DE MEDICIÓN** 2021-2023





## MARCOS REGULATORIOS

**671** DICTÁMENES INFORMES Y PROVIDENCIAS

COMPRES ARGENTINO

ACTUALIZACIÓN PROCESOS

250 RESOLUCIONES

34 REUNIONES DE DIRECTORIO

10 SENTENCIAS FAVORABLES

54 EXPEDIENTES JUDICIALES

109 EXPEDIENTES JUDICIALES EN TRÁMITE

MODIFICACIÓN REGLAMENTO DE DIRECTORIO

NOTIFICACIONES POR SERVICIOS DESVINCULADOS

MANTENIMIENTO Y/O RENUNCIA DE SUBSIDIOS

MODIFICACIÓN ORGANIGRAMA ERAS

ADECUACIÓN DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS Y LIBROS

PROTOCOLO DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN EN GUARDA

PROTOCOLO DE UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS OFICIALES

## GOBERNANZA INNOVADORA

CERTIFICACIÓN NORMA IRAM-ISO 9001

TURNERO DIGITAL

INFOERAS

BOT DE WHATSAPP

REDES: TIK TOK, FACEBOOK, IG: 245 POSTEOS



## DATOS, INFORMACIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

### **CURSO DESAFÍOS DE LA GOBERNANZA DEL AGUA Y LA REGULACIÓN DEL AGUA Y SANEAMIENTO (ACQUAS, LA CULTURA DEL ENCUENTRO)**

▶ *Participación de diversos agentes del ERAS como profesores. 2021-2023.*

### **GUÍA PARA LAS INSTALACIONES SANITARIAS DOMICILIARIAS Y ASIMILABLES A DOMICILIARIAS**

Desarrollada por la Comisión *ad doc* a partir de lo instruido en la Audiencia Pública del año 2017 (EX-2021-00015535- -ERAS-SEJ#ERAS).

### **CICLO DE FOROS FEDERALES "HABLEMOS DEL AGUA" (ENOHSA Y FUTRASAFODE)**

▶ *Participación de diversos agentes del ERAS como expositores en los diferentes capítulos. 2021-2023.*

### **INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES DEL ERAS (IDERAS)**

▶ *Desarrollo e implementación de un Sistema de Información Geográfico colaborativo empleando software QGIS (código abierto y licencia gratuita). 2023.*

### **NORMAS ISO DE LOS SERVICIOS DE AP&S**

Colaboración del ERAS en su elaboración y traducción. Norma ISO 24.523: traducida y a disposición para consulta y adquisición en el IRAM; Norma ISO 24.127: finalizada la traducción, en proceso de consideración de las partes interesadas; Norma ISO 24.514: se ha iniciado la traducción; ISO-TC224: participación de las reuniones para la discusión de nuevas normas del sector de AP&S.

### **PROGRAMA ERAS+ESCUELAS**

▶ *Proyecto educativo destinado a escuelas del área de concesión; aborda la gestión de recursos hídricos desde una óptica integral del ambiente y la importancia de la regulación de los servicios de AP&S. 2021- continúa.*

### **PARTICIPACIONES DEL ERAS EN ACTIVIDADES DE GÉNERO DEL MOP**

45 encuentros.

### **GUÍA PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DESVINCULADOS**

▶ *Desarrollo de compendio de buenas prácticas, ofrecida a los SD a través de capacitaciones realizadas conjuntamente con el IUAS y FUTRASAFODE (Aprobado en Acta de Directorio 8/22 - EX-2022-00028415- -ERAS-SEJ#ERAS).*

### **CONVENIOS CON ENTIDADES EDUCATIVAS**

Firmas con AIDIS, FUTRASAFODE, IUAS, CEGRAD y ENRESP.

### **PIEZAS COMUNICACIONALES A TRAVÉS DE PANTALLAS INTERNAS**

Se informa al visitante del Organismo sobre las actividades y últimas novedades.

### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES DE SERVICIOS DESVINCULADOS**

▶ *Desarrollo del programa y el material; puesto a disposición de los municipios de la concesión. Realizado conjuntamente con el IUAS (EX-2022-00026610- -ERAS-SEJ#ERAS).*

**NEWSLETTER**

Herramienta comunicacional sobre actualizaciones de las actividades y eventos del Organismo; se remite periódicamente a todo el personal del ERAS.

**PROGRAMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO (SUNASS) (PERÚ)**

Participación del ERAS.

**TALLER DE LA COMISIÓN PANAMERICANA DE NORMAS TÉCNICAS (COPANT)**

Participación del ERAS.

**V JORNADAS NACIONALES DE AGUA Y EDUCACIÓN (GOBIERNO LA RIOJA)**

Expositor Presidente del ERAS. La Rioja. 2022.

**SMART CITY EXPO (GOBIERNO DE SANTIAGO DEL ESTERO)**

ERAS patrocinador; expositor Presidente del ERAS. Santiago del Estero. 2023.

**REGNET (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD)**

Participación en representación de ERAS/AFERAS sobre recomendaciones sobre calidad del agua.

**JORNADAS POR EL DÍA NACIONAL DEL AGUA Y A 40 AÑOS DEL RETORNO A LA DEMOCRACIA**

La construcción de la ciudadanía en la agenda del agua. Participación del ERAS en Consensos Globales, cuestiones nacionales. 2023.

**CONAGUA**

Moderación del ERAS en debate sobre riesgos hídricos en extremos climáticos. 2023.

## LEGISLACIÓN - DOCUMENTACIÓN

**REGLAMENTO DE DIRECTORIO**

Modificación a partir de la emergencia pública en materia sanitaria (Ley N° 27.541); se incorpora posibilidad de la comparecencia de los Directores bajo la modalidad remota mediante plataformas digitales.

**COMPRE ARGENTINO**

- ▶ *Establecimiento de los procedimientos de control sobre el Régimen de Compre Argentino (Res. ERAS N° 35/2020).*

**SERVICIOS DESVINCULADOS**

Notificaciones a todas las partes interesadas (SD, municipio, AySA) sobre calidad de agua muestreada.

**MANTENIMIENTO Y/O RENUNCIA DE SUBSIDIOS**

- ▶ *Creación, administración y control de registros; creación de normativa específica e interna; convenios de cooperación con Banco Nación y SINTyS (RESFC-2022-51-E-ERAS-SEJ#ERAS).*

**ORGANIGRAMA ERAS**

Modificación de la estructura y funciones (Resolución 16/22 - Expte. 9374/22).

**REGLAMENTO DEL USUARIO**

Adecuación del instrumento con intervención de todas las áreas incluida la Sindicatura de Usuarios; elevado al Ministerio de Obras Públicas para su aprobación (EX-2021-00007964- -ERAS-SEJ#ERAS).

**PROCESOS DEL ORGANISMO**

Actualización de los procesos establecidos en la Resolución ERAS 25/15.

### REGISTROS Y LIBROS

Actualización de los registros físicos, informáticos y/o bases. Incluye: listados, proceso de confección, protocolización y actualización de datos (rúbrica, foliado y encuadernado).

### PROTOCOLO DE CONTROL Y VERIFICACIÓN TÉCNICA

Destinado a sectores destinados a la guarda de documentación física sensible del Ente.

### GUÍA DE USO DE VEHÍCULOS OFICIALES

Reglamento sobre su uso (Aprobado en Acta de Directorio 4/22 - EX-2022-00016745- -ERAS-SEJ#ERAS).

## GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA

### PRESUPUESTOS ANUALES

Años 2020, 2021, 2022 y 2023, aprobados mediante Res. ERAS 33/20; Res 14/21; Res 41/22 y Res 4/22.

### PRESUPUESTO ANUAL 2023

Aprobado por Acta N° 1/23.

### AUDITORÍAS DE LOS ESTADOS CONTABLES

Ejercicios económicos 2017, 2018 y 2019 aprobados por Res. AGN 110/20, 136/21 y 85/22; ejercicio económico 2020 pendiente de dictamen AGN.

### GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y SEGUIMIENTO DE INGRESOS DE LA NUEVA TARIFA AySA

Resoluciones 2023: 91-APN-SOP#MOP - 331-APN-SOP#MOP; 2022: 183-APN-SOP#MOP.

### CREACIÓN DEL REGISTRO DE MANTENIMIENTO DEL SUBSIDIO - PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL

- ▶ A partir del 01.11.22. ERAS crea el registro de mantenimiento y/o renuncia al subsidio y continúa beneficio por tarifa social (Resol-2022-183-APN-SOP#MOP).

### REGISTRO DE MANTENIMIENTO DEL SUBSIDIO Y DEL PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL

A partir del 01.08.23. ERAS continúa con el registro de subsidio y el mantenimiento de la tarifa social (Resol-2023-331-APN-SOP#MOP).

### EXPOSICIÓN DEL SUBSIDIO DEL ESTADO NACIONAL EN FACTURA

Nuevo nivel de tarifa sin cambios en monto final de factura; expone monto destinado al subsidio de tarifa por el Estado Nacional (Resol-2022-153-APN-SOP#MOP; Resol-2023-256-APN-SOP#MOP).

### TARIFA GRATUITA A BOMBEROS VOLUNTARIOS

- ▶ Destinada a los servicios públicos entre ellos agua potable y saneamiento (Decreto PEN 23/2023).

### PLAN DE MEDICIÓN 2021-2023

Aprobación del Plan de Medición; seguimiento por parte del ERAS (Resol-2021-23APN-SOP#MOP).

## PRÁCTICAS INNOVADORAS DE GOBERNANZA DEL AGUA

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (NORMA IRAM-ISO 9001:2015)

- ▶ Certificación del Área Tarifa Social (Res. ERAS N° 79/21); próximos a certificar Departamento de Administración y Finanzas y Gerencia de Relaciones Institucionales y Laborales.

### **BOT DE WHATSAPP**

Agiliza la interacción con las personas usuarias.

### **TURNERO DIGITAL**

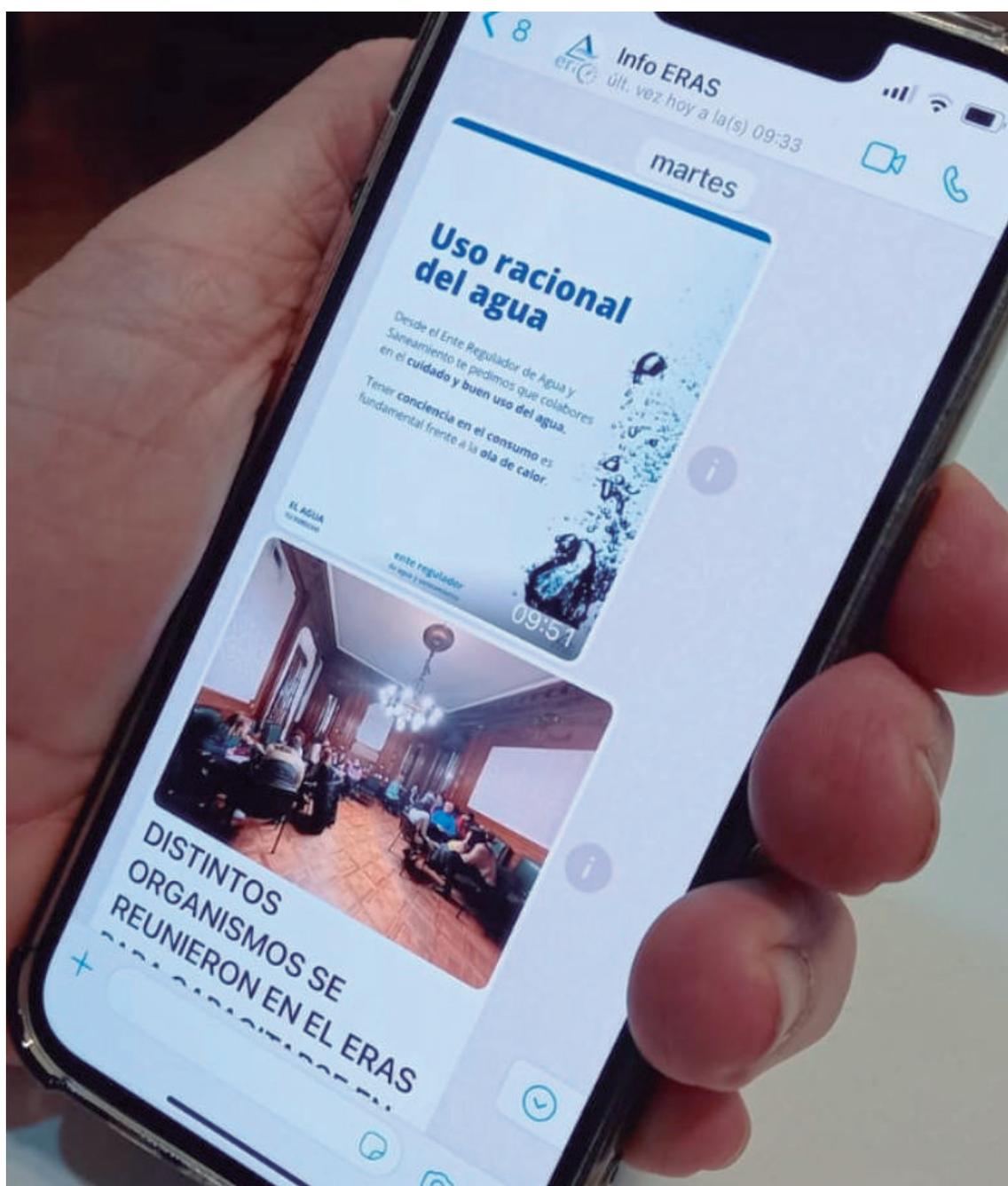
Diseño y adquisición para atención a las personas usuarias.

### **INFOERAS**

► Envío diario de noticias vinculadas con servicios de AP&S a través de WhatsApp.

### **REDES SOCIALES**

Desarrollo de piezas comunicacionales a través de Tik Tok, Instagram, Facebook, con el fin de difundir las actividades del Organismo y recibir consultas, reclamos y sugerencias.



## 2.3

### CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNANZA DEL AGUA EN EL ERAS

El ERAS ha dedicado un enfoque sólido a esta dimensión, ya que en línea con lo propuesto por la OCDE (ver principios 9 al 12 del Anexo), consideramos de vital importancia establecer la confianza con las personas usuarias y garantizar la participación equitativa de todas las partes, en línea con los principios democráticos. Siguiendo las directrices delineadas por la OCDE, el Organismo ha trabajado arduamente en la implementación de prácticas mejoradas de integridad y transparencia, lo que a su vez refuerza la responsabilidad y la confianza en la toma de decisiones.



“

SE HAN **ESTABLECIDO Y FORTALECIDO** CANALES DE DIÁLOGO CON LAS PARTES INVOLUCRADAS Y SE HAN IMPLEMENTADO **MEDIDAS PARA APOYAR A LOS SECTORES MÁS VULNERABLES.**

En consonancia con estos objetivos, se ha realizado un seguimiento y evaluación de las políticas de agua, compartiendo los resultados con las personas usuarias para que estén informados sobre los logros alcanzados y las recomendaciones planteadas por el ERAS para lograr los objetivos deseados en materia de agua y saneamiento. Este enfoque en la comunicación abierta y el intercambio de información contribuye aún más a construir una base sólida de confianza y colaboración en toda la comunidad.

*En resumen, el ERAS ha puesto un fuerte énfasis en esta dimensión crucial, trabajando con determinación para promover la participación inclusiva, la rendición de cuentas y la confianza en todas las etapas de la gestión del agua y saneamiento.*





**GOBERNANZA DEL AGUA**

EFFECTIVIDAD + EFICIENCIA +

# CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN

## MONITOREO Y EVALUACIÓN

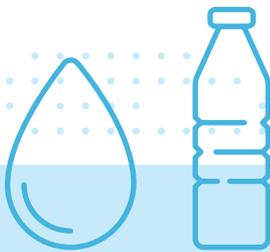
3 INFORMES ANUALES DESEMPEÑO AYSA

3 INFORMES ANUALES BENCHMARKING ADERASA

ARBITRAJES ENTRE USUARIOS,  
ÁREAS URBANAS Y RURALES  
Y GENERACIONES

## AUDIENCIAS PÚBLICAS

DEFENSORA DEL USUARIO





## INVOLUCRAMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS

**15 NUEVOS MUNICIPIOS**  
INCORPORADOS EN LA COMISIÓN ASESORA

**29 ASOCIACIONES**  
SINDICATURA DE USUARIOS

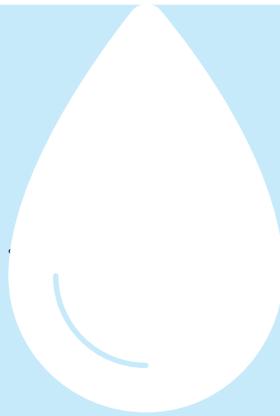
78 SESIONES COMISIÓN ASESORA

REPOSICIONAMIENTO ÁREA PRENSA Y COMUNICACIÓN

CONSTITUCIÓN DE UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CON LA SD

## INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

CREACIÓN ÁREA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA



## MONITOREO Y EVALUACIÓN COMPARTIDA

### INFORMES ANUALES DE BENCHMARKING DE LA CONCESIÓN

Presenta el estado de situación de los servicios de AP&S de AySA a través de indicadores de desempeño. 2020-2022. (<https://www.argentina.gob.ar/eras/institucional/informacion-tecnica/benchmarking>).

### INFORMES ANUALES DE BENCHMARKING DE LA ASOCIACIÓN DE ENTES REGULADORES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LAS AMÉRICAS

Presenta el estado de situación de los servicios de AP&S a través de indicadores de desempeño. 2020-2022.

## ARBITRAJE ENTRE USUARIOS

### AUDIENCIA PÚBLICA

- ▶ A partir 19 de mayo de 2022. Organización e implementación de la AP convocada a través de Res. N° 42/2022 por el MOP, en contexto a la Propuesta de Adecuación Tarifaria cursada por AySA (Resolución RESFC-2022-19-E-ERAS-SEJ#ERAS).

### DEFENSORA DEL USUARIO

El ERAS ha renovado esta figura que representa institucionalmente los intereses de los usuarios en las audiencias públicas, así como en cuestiones contenciosas o de procedimientos administrativos que pudieran afectar los derechos de los usuarios.



Kabala S. (Gerente General APLA), Rodríguez C. (Secretario SlyPH) y Mendez W. (Presidente ERAS). Audiencia Pública, 19 de mayo de 2022.

## INVOLUCRAMIENTO CON OTROS ACTORES/PARTES INTERESADAS

### PRENSA Y COMUNICACIÓN

Pasaje del Área a la Gerencia de Comunicación con el fin de difundir las actividades del Organismo por diferentes medios (RESFC-2022-16-E-ERAS-SEJ#ERAS).

### COMISIÓN ASESORA

► Ampliación de representantes (pasando de 4 a 19 municipios); (además del GCBA, del GPBA, de la SIPH, del ENOHS, de la APLA y de AySA (Res. ERAS N° 20/2020 - EX-2020- 00005739-ERAS-ERAS).

### COMISIÓN ASESORA Y SINDICATURA DE USUARIOS

Articulación y asesoramiento en diversas temáticas de interés.

### SERVICIOS DESVINCULADOS

Espacio de participación con jurisdicciones, AySA y ERAS, a fin de establecer una estrategia de mejora de la calidad del agua y regularice las anomalías bacteriológicas y/o ausencia de cloro residual libre (Res. ERAS N° 21/21).



## INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

### ÁREA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

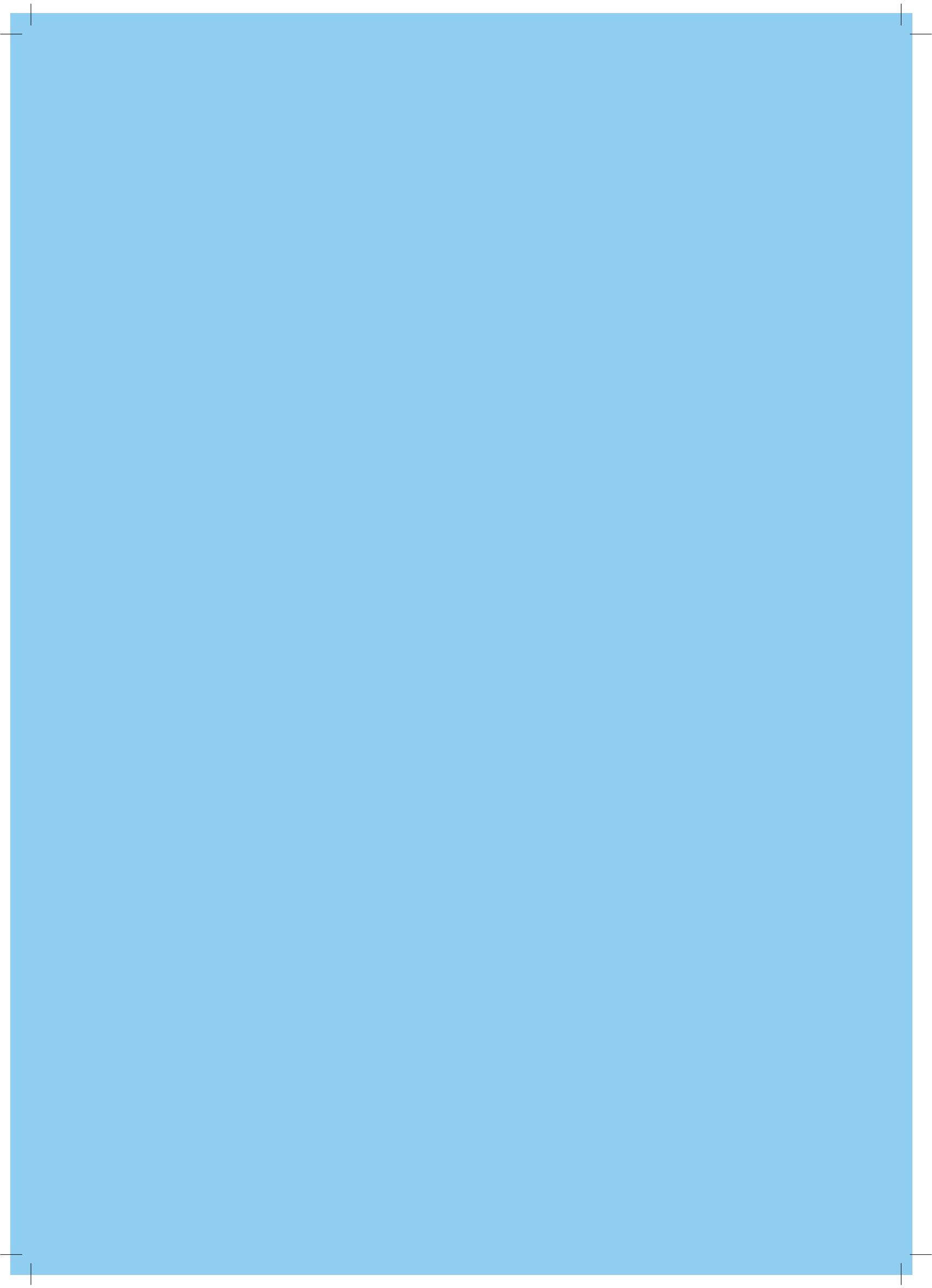
► Destinada Creación del Área específica, dependiente de Directorio (RESFC-2022-16-E-ERAS-SEJ#ERAS).

### CÓDIGO DE ÉTICA

Elaborado de manera colaborativa (EX-2022- 00027247- -ERAS-SEJ#ERAS).

### PROTOCOLO DE REGALOS

Elaboración y aprobación próxima del Protocolo.





**PARTE**

# 03



## BALANCE DE GESTIÓN



# 03

## BALANCE DE GESTIÓN

Durante el período de mayo 2020 a octubre 2023, se desarrolló la visión del ERAS: **convertirse en un Organismo líder en la regulación y control de los servicios de agua potable y saneamiento, tanto a nivel nacional como regional.**



*A pesar de haber tenido que atravesar el periodo trágico de la pandemia, **nos adaptamos rápidamente** y guiados por esta visión inspiradora, nos embarcamos en un viaje de constante **mejora de procesos** y en un intercambio ininterrumpido con los Organismos Reguladores del sector y sus asociaciones.*

### NUESTRO OBJETIVO ERA CLARO Y AUDAZ

SER UN **FARO DE EXCELENCIA** EN LA REGULACIÓN Y EL CONTROL DE LOS SERVICIOS DE **AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.**

*Para cumplir con ello, **diseñamos y ejecutamos una estrategia basada en seis pilares** fundamentales que se convirtieron en los cimientos de nuestro progreso:*

#### GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Afrontamos el desafío de administrar de manera responsable y eficiente los recursos.

#### SERVICIOS DE CALIDAD PARA LAS PERSONAS USUARIAS

Nos esforzamos por ofrecerles servicios que superaran sus expectativas más altas, buscando elevar los estándares de calidad.

#### PROMOCIÓN DE LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA

Cultivamos un enfoque, asegurando que cada miembro del equipo comprendiera la importancia de un Sistema de Gestión de Calidad.

#### AMBIENTE DE TRABAJO COLABORATIVO Y RESPETUOSO

Forjamos un entorno laboral basado en respeto, cooperación y responsabilidad, empoderando así a un equipo humano unido y colaborativo.

#### FORMACIÓN CONTINUA Y DESARROLLO DEL EQUIPO

Invertimos en el crecimiento, brindando capacitación constante y consolidando un grupo competente y motivado.

#### ENTORNO SEGURO, ORDENADO Y CONFORTABLE

Mejoramos nuestras instalaciones a un estado óptimo, preservando tanto la seguridad como la integridad histórica de nuestro edificio y mobiliario.

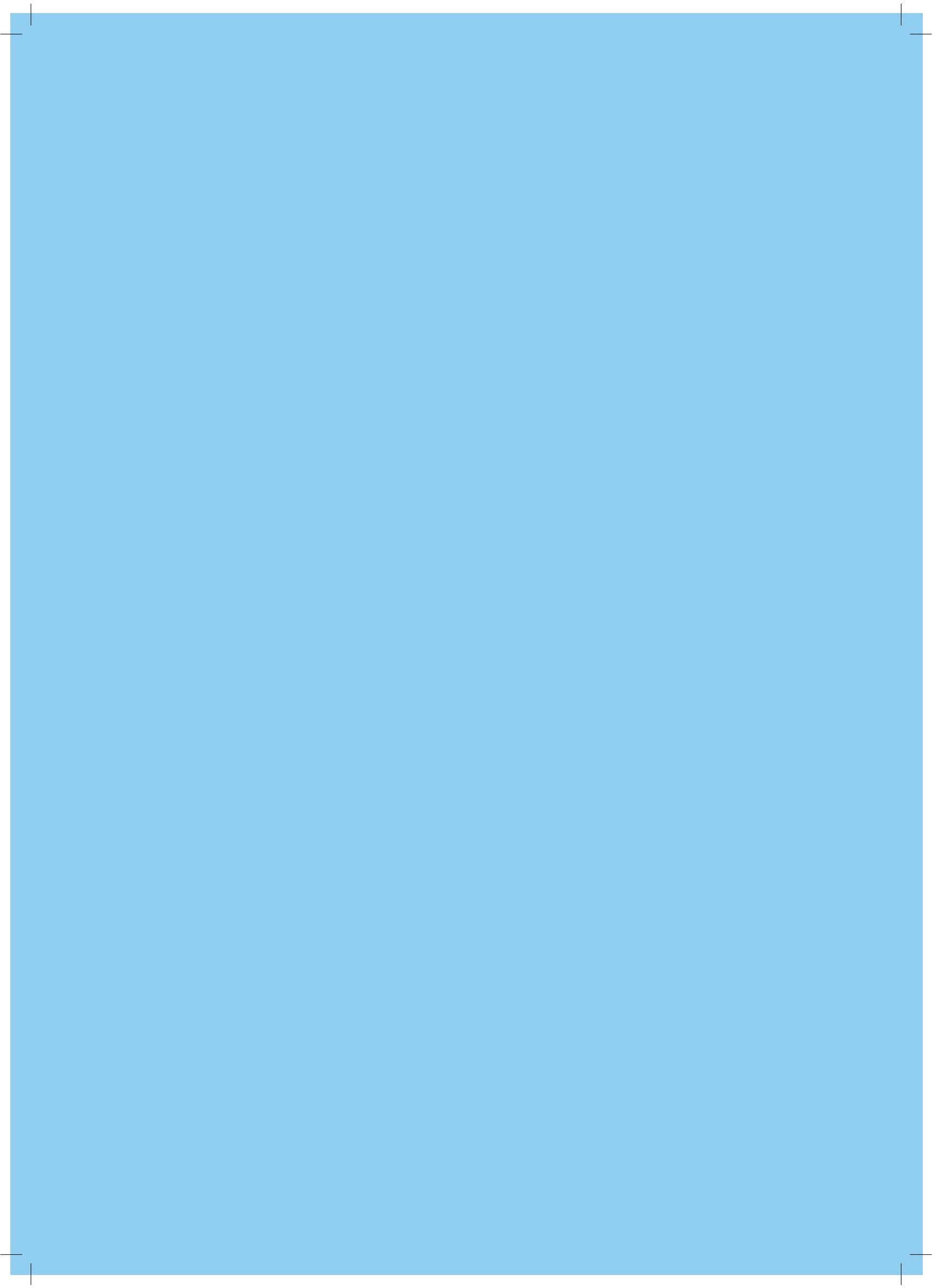
ES CON GRAN ORGULLO QUE PODEMOS AFIRMAR QUE

## HEMOS ALCANZADO NUESTRAS METAS

- ➔ **MODERNIZAMOS Y ACTUALIZAMOS NUESTROS PROCESOS**  
Implementando la gestión por objetivos.
- ➔ **OBTUVIMOS CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015**  
Optimizando nuestro trabajo.
- ➔ **MEJORAMOS LAS INFRAESTRUCTURAS EDILICIAS Y TECNOLÓGICAS**  
Armonizando así nuestro rendimiento.
- ➔ **RECONSTRUÍMOS NUESTRA CAPACIDAD OPERATIVA**  
Apostando a la transformación digital.
- ➔ **EMERGIMOS COMO UNA ORGANIZACIÓN EJEMPLAR EN NUESTRO ECOSISTEMA**  
Destacándonos por nuestras prácticas.
- ➔ **NOS POSICIONAMOS COMO PARTICIPANTES ACTIVOS**  
Definiendo normas técnicas internacionales.
- ➔ **MEJORAMOS LOS SERVICIOS DESVINCULADOS**  
Acompañando con acciones superadoras.
- ➔ **IMPLEMENTAMOS LA INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES DEL ERAS**  
Gestionando el control del servicio AP&S de manera colaborativa.

### SEGUIMOS CRECIENDO

*Con la mirada fija en el 2024, estamos comprometidos a enfrentar nuevos desafíos y a seguir avanzando hacia la excelencia en la Gobernanza del Agua, siempre en armonía con la visión de liderazgo del ERAS.*





**PARTE**

# 04



## **ESTRATEGIA HACIA EL 2024**



# 04

## ESTRATEGIA HACIA EL 2024

Con gran satisfacción comparto los avances y logros alcanzados hasta el momento en el marco del Plan Estratégico de Regulación del Agua y Saneamiento, y es sobre esa base que delineamos nuevas áreas de enfoque que deben guiar nuestro camino hacia el año 2024 y más allá.

**Este Plan, fundamentado en los principios esenciales de la Gobernanza del Agua, ha demostrado su capacidad para generar un impacto positivo en nuestra sociedad, y es imperativo que mantengamos y expandamos estos esfuerzos con miras a un futuro más resiliente y sostenible. Y así también son los mismos principios, los que nos señalan los desafíos que habrá que emprender y profundizar.**

En cuanto a la participación y colaboración multisectorial, celebramos todo lo realizado para fomentar un diálogo inclusivo entre los actores relevantes. Sin embargo, es necesario redoblar nuestros esfuerzos para asegurar que todas las voces sean escuchadas y que la toma de decisiones sea verdaderamente representativa de los intereses y necesidades de la comunidad. Debemos continuar derribando barreras y construyendo puentes que permitan una participación efectiva de todos los sectores. En esa línea, ahondar un **mapa de actores** que identifique y conecte a todas las partes interesadas involucradas en la gestión del agua y el saneamiento, es otro de los grandes pasos sobre los que habrá que continuar trabajando. Esta herramienta facilitará una colaboración más efectiva y permitirá un intercambio más fluido de conocimientos y mejores prácticas.



Si bien, la **coordinación intergubernamental** ha demostrado ser un motor esencial para la implementación efectiva de las políticas y acciones del Organismo. Continuaremos fortaleciendo estas alianzas entre diferentes niveles de gobierno para abordar los desafíos interjurisdiccionales de manera integral y coordinada.

En el ámbito de la transparencia y acceso a la información, hemos dado pasos significativos hacia la apertura y la rendición de cuentas en nuestra gestión. No obstante ello, debemos comprometernos aún más a proporcionar **información clara y accesible**, empoderando a los ciudadanos con conocimientos que les permitan tomar decisiones informadas sobre el uso responsable del agua y el saneamiento.

Vinculado con el IDERAS, el próximo paso será ensamblar la **Infraestructura de Datos Espaciales del ERAS con el de la República Argentina.**

➔ ES CRUCIAL QUE **NUESTRO ENFOQUE** SE SIGA INTENSIFICANDO **HACIA LOS SECTORES MÁS VULNERABLES** DE NUESTRA SOCIEDAD.

Nuestro compromiso debe ser garantizar que todos tengan acceso a los servicios de agua y saneamiento adecuados. Enfrentar la **desigualdad en el acceso a estos servicios** es un principio fundamental de la gestión del ERAS.

**Respecto a la eficiencia económica y la sostenibilidad financiera, han sido y seguirán siendo esenciales para la viabilidad a largo plazo de nuestras acciones.**

*La gestión responsable de los recursos financieros asegura la inversión continua en infraestructuras y tecnologías que mejorarán la calidad de vida de todos los ciudadanos.*

Consideramos vital establecer una **interfaz científico-normativa** que actúe como puente entre la investigación y las prácticas de gobernanza del agua. Esto garantizará que nuestras políticas y acciones estén respaldadas por la investigación más actualizada y contribuirá a una toma de decisiones más informada y estratégica.

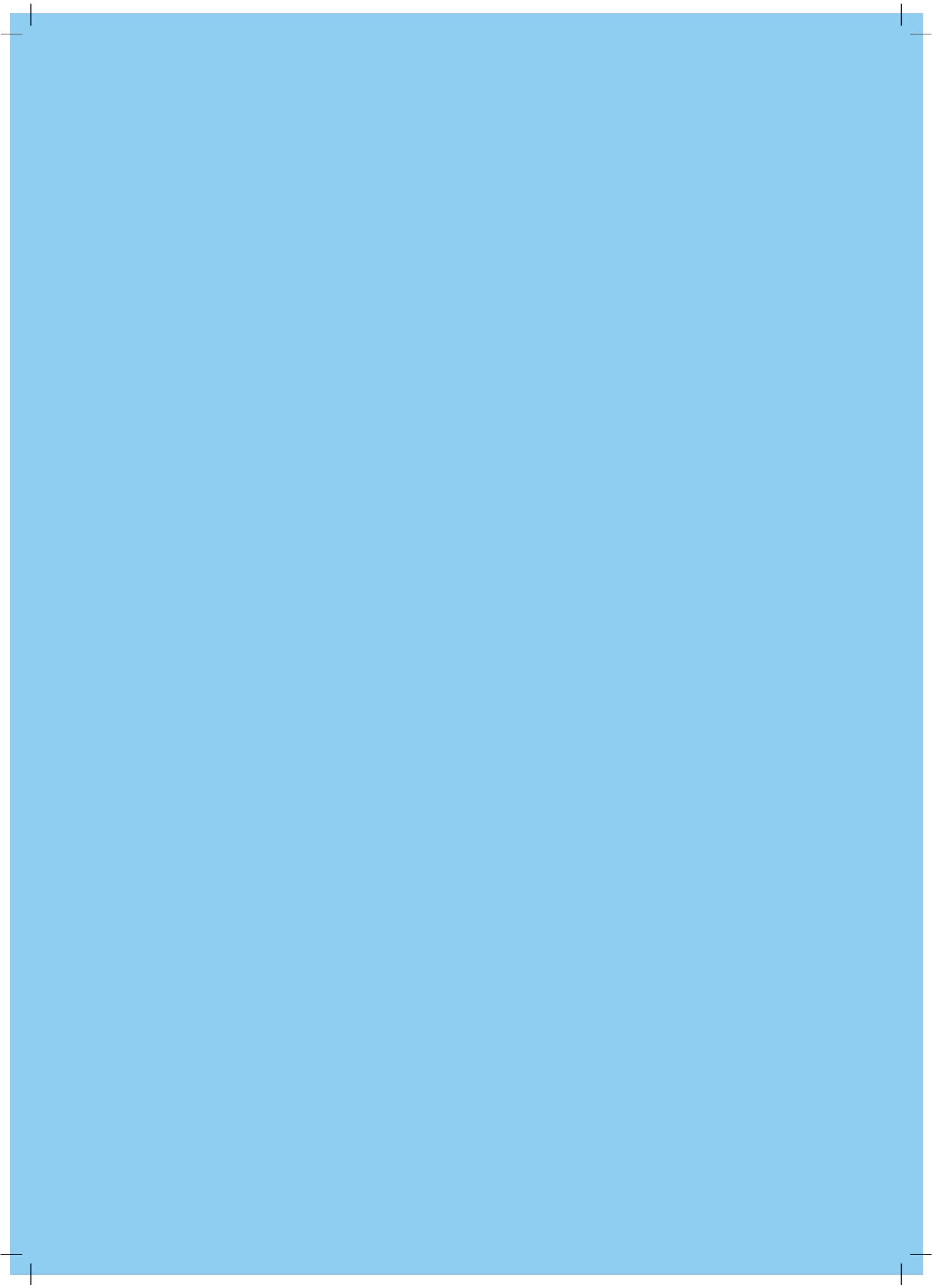
En esa línea y bajo los lineamientos de la Ley Yolanda, reconocemos la urgente necesidad de abordar los **desafíos ambientales** en nuestra gestión que garanticen la perspectiva del desarrollo sostenible tanto en el propio Organismo como en el diseño de las políticas públicas. Crucial será abordar el análisis de las dinámicas hídricas a nivel de cuenca que pueden afectar la dotación de los servicios e incluir por tanto líneas de trabajo sobre vulnerabilidad, riesgo, resiliencia y adaptación al cambio climático, para prepararnos ante los impactos futuros en los servicios de agua y sistemas de saneamiento.

“

EN RESUMEN, **CELEBRAMOS EN EL ERAS LOS LOGROS OBTENIDOS** HASTA EL MOMENTO Y NOS COMPROMETEMOS A **SEGUIR TRABAJANDO ARDUAMENTE** EN LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA REGULACIÓN DEL AGUA Y SANEAMIENTO.

*A medida que avanzamos **hacia el 2024**, mantenemos una visión clara de un futuro en el que **todos los ciudadanos y todas las ciudadanas tengan acceso a agua de calidad y servicios de saneamiento**, y en el que la gestión responsable y sostenible de nuestros recursos hídricos sea **una realidad compartida por todos y todas**.*





# ANEXO

## PRINCIPIOS DE LA GOBERNANZA DEL AGUA

...



## ANEXO

Los Principios de Gobernanza del Agua de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)\*

*Estos principios proporcionan un marco para evaluar si los sistemas de gobernanza del agua están funcionando de manera óptima, y ayudar a ajustarlos en donde sea necesario.*

Pueden catalizar esfuerzos para hacer las buenas prácticas más visibles, aprender de la experiencia internacional, y poner en marcha los procesos de reformas en todos los órdenes de gobierno a fin de facilitar el cambio donde y cuando sea necesario. También, pueden ayudar a evitar obstáculos aprendiendo de la experiencia internacional.

### LOS PRINCIPIOS ESTÁN BASADOS EN LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:

- ▶ Hacer frente a los retos presentes y futuros requiere de políticas públicas sólidas, fijar objetivos alcanzables y medibles en calendarios apropiados y previamente determinados y que se sustentan en una clara asignación de tareas entre las autoridades competentes, además de estar sujetas regularmente a monitoreo y evaluación.
- ▶ La gobernanza del agua eficaz, eficiente e incluyente contribuye al diseño e implementación de dichas políticas, en responsabilidad compartida entre los órdenes de gobierno y en cooperación con los actores relevantes, lo que posibilita poder afrontar los desafíos del agua presentes y futuros.
- ▶ No puede haber una respuesta de políticas única y uniforme para los desafíos globales del agua actuales debido a la diversidad de situaciones entre países y dentro de éstos en términos de marcos legales e institucionales, prácticas culturales, así como de las condiciones climáticas, geográficas y económicas del origen de los diversos retos del agua y en sus respuestas de políticas.
- ▶ Es por lo tanto conveniente que se utilicen estos Principios para diseñar e implementar las políticas hídricas a la luz de las circunstancias específicas de un país.
- ▶ La gobernanza del agua es un componente importante del marco general de las políticas del agua, los principios más generales se aplican al sector del agua, y los resultados también pueden ser contingentes en el progreso de otros ámbitos del marco de las políticas del agua.
- ▶ Estos Principios son relevantes para todos los órdenes de gobierno.

\*Elaborado sobre la base de OCDE, 2015: <https://www.oecd.org/cfe/regionaldevelopment/OECD-Principles-Water-spanish.pdf>

## DIMENSIÓN EFECTIVIDAD

Contribución de la gobernanza en definir las metas y objetivos sostenibles y claros de las políticas del agua en todos los órdenes de gobierno, en la implementación de dichos objetivos de política, y en la consecución de las metas esperadas.

### PRINCIPIO 01

*Asignar y distinguir claramente los **roles y responsabilidades** para el diseño de **políticas del agua**, la implementación de políticas, la **gestión operativa y la regulación**, e impulsar la coordinación entre las autoridades competentes.*

En este sentido, los marcos legales e institucionales deben:

- A.** Especificar la asignación de roles y responsabilidades en temas de agua entre todos los órdenes de gobierno e instituciones relacionadas con el agua:
  - ▶ *Formulación de políticas, particularmente el establecimiento de prioridades y la planificación estratégica;*
  - ▶ *Implementación de políticas, especialmente de financiamiento y presupuestarias, datos e información, involucramiento de las partes interesadas, desarrollo de capacidades y evaluación;*
  - ▶ *Gestión operativa, en particular la prestación de servicios, operación e inversión en infraestructura; y*
  - ▶ *Regulación y aplicación, especialmente en el establecimiento de tarifas, estándares, otorgamiento de concesiones, monitoreo y supervisión, control y auditorías, y gestión de conflictos.*
- B.** Ayudar a identificar y resolver las brechas, solapamientos y conflictos a través de una cooperación eficaz en y entre todos los órdenes de gobierno.

### PRINCIPIO 02

***Gestionar el agua** a la(s) escala(s) apropiada(s) dentro del sistema integrado de gobernanza por cuenca para así poder **reflejar las condiciones locales, e impulsar la coordinación** entre las diferentes escalas.*

En este sentido, las prácticas y herramientas de gestión del agua deben:

- A.** Responder a objetivos ambientales, económicos y sociales a largo plazo con el propósito de hacer el mejor uso de los recursos hídricos a través de la prevención de riesgos y la gestión integrada de recursos hídricos;
- B.** Fomentar una gestión sólida del ciclo hidrológico desde la captación y distribución de agua dulce hasta los vertidos de agua residuales y los flujos de retorno;
- C.** Promover estrategias de adaptación y mitigación, programas y medidas de acción basados en mandatos claros y coherentes, mediante planes de gestión de cuenca que sean consistentes con las políticas nacionales y las condiciones locales;
- D.** Promover la cooperación multinivel entre los usuarios, los actores y los órdenes de gobierno para la gestión de los recursos hídricos; y,
- E.** Mejorar la cooperación ribereña del uso de recursos hídricos transfronterizos.

PRINCIPIO **03**

Fomentar la **coherencia de políticas** a través de la coordinación transversal eficaz, especialmente entre políticas de agua y medio ambiente, salud, energía, agricultura, industria, y planeamiento y ordenación del territorio.

- A.** Fomentar los mecanismos de coordinación para facilitar las políticas coherentes entre ministerios, agencias públicas y órdenes de gobierno, incluyendo los planes intersectoriales;
- B.** Impulsar la gestión coordinada del uso, protección y mejora de la calidad de los recursos hídricos, teniendo en cuenta las políticas que afectan la disponibilidad, calidad y demanda del agua (p.ej. agricultura, forestal, minera, energética, pesquera, transportes, recreativa y navegación) así como la prevención de riesgos;
- C.** Identificar, evaluar y superar las barreras a la coherencia de las políticas mediante prácticas, políticas y regulaciones dentro y fuera del sector del agua, mediante el monitoreo, informes y análisis; y
- D.** Proporcionar incentivos y regulaciones para mitigar los conflictos entre las estrategias sectoriales, alineando estas estrategias con las necesidades de la gestión del agua y encontrando soluciones que se ajusten a la gobernanza y las normas locales.



Laboratorio Móvil

## PRINCIPIO 04

*Adaptar el nivel de **capacidad de las autoridades responsables** a la complejidad de los desafíos del agua que deben afrontar, y a la serie de competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones.*

- A.** Identificar y abordar las brechas de capacidades existentes para la implementación de una gestión integrada de los recursos hídricos, particularmente para la planeación, formulación de normas, gestión de proyectos, financiación, presupuestos, recolección de datos y monitoreo, y la gestión y evaluación de riesgos;
- B.** Adecuación del nivel de capacidad técnica, financiera e institucional de los sistemas de gobernanza del agua con el tipo de problemas y necesidades;
- C.** Fomentar la asignación, adaptable y evolutiva de competencias a la demostración de la capacidad, cuando proceda;
- D.** Promover la contratación de funcionarios públicos y profesionales del agua utilizando procesos transparentes y en base al mérito, que sean independientes de los ciclos políticos;
- E.** Promover la formación y capacitación de los profesionales del agua para fortalecer las capacitaciones de las instituciones del agua así como de los actores en general, e impulsar la cooperación y el intercambio de conocimiento.

## DIMENSIÓN EFICIENCIA

La eficiencia está relacionada con la contribución de la gobernanza en maximizar los beneficios de la gestión sostenible del agua y el bienestar, al menor costo para la sociedad.

## PRINCIPIO 05

*Producir, actualizar, y compartir de manera oportuna **datos e información consistentes, comparables y relevantes** relativos al tema del agua, y utilizarlos para guiar, evaluar y mejorar las políticas del agua.*

- A.** Definir los requisitos para la producción y utilización de metodologías rentables y sostenibles destinadas al intercambio de información y datos del agua, y cuestiones afines, de alta calidad, p.ej. el estado de los recursos hídricos, el financiamiento del agua, las necesidades ambientales, las características socio-económicas y el mapeo institucional;
- B.** Impulsar la coordinación eficaz y el intercambio de experiencias entre las organizaciones y agencias que producen datos relacionados con el agua, entre productores y usuarios de datos, y entre los órdenes de gobierno;
- C.** Promover el involucramiento de las partes interesadas en el diseño e implementación de sistemas de información sobre el agua, y proporcionar orientación sobre cómo esa información debe ser compartida para impulsar la transparencia, confianza y comparabilidad (p.ej. bancos de datos, informes, mapas, diagramas, observatorios);
- D.** Fomentar el diseño de sistemas de información armónicos y consistentes a escala de cuenca, incluso en el caso de aguas transfronterizas, para impulsar la confianza mutua, reciprocidad y comparabilidad en el marco de acuerdos entre países ribereños; y
- E.** La revisión de la recolección, intercambio, y difusión de datos para identificar superposiciones y sinergias y rastrear la sobrecarga de datos innecesarios.

**PRINCIPIO 06**

Asegurar que los **marcos de gobernanza** ayuden a movilizar las finanzas del agua y a asignar los **recursos financieros de manera eficiente, transparente y oportuna**, a través de:

- A.** Promover disposiciones de gobernanza que ayuden a las instituciones del agua en todos los órdenes de gobierno a recaudar los ingresos necesarios para cumplir sus mandatos mediante la creación de principios tales como el que contamina paga y el usuario paga, y también a través de pagos por servicios ambientales;
- B.** Realizar estudios sectoriales y una planeación estratégica financiera para evaluar las necesidades operacionales y de inversión a corto, mediano y largo plazo, y adoptar las medidas necesarias que contribuyan a asegurar la disponibilidad y sostenibilidad de dicho financiamiento;
- C.** La adopción de prácticas sólidas y transparentes para la elaboración de presupuestos y contabilidad, que proporcionen una imagen clara de las actividades del agua y cualquier obligación contingente asociada, incluyendo la inversión en infraestructura, y la alineación de planes estratégicos plurianuales a los presupuestos anuales y a las prioridades a mediano plazo de los gobiernos;
- D.** La adopción de mecanismos que fomenten la asignación eficiente y transparente de los fondos públicos relativos al agua (p.ej. a través de contratos sociales, hojas de puntuación, y auditorías); y
- E.** Reducir al mínimo las cargas administrativas innecesarias relacionadas con el gasto público preservando las garantías fiduciarias y fiscales.

**PRINCIPIO 07**

Asegurar que los **marcos regulatorios sólidos de gestión del agua** sean implementados y aplicados de manera eficaz en pos del interés público, a través de:

- A.** Asegurar un marco legal e institucional comprensible, coherente y predecible que establezca las reglas, normas y directrices para la consecución de resultados de las políticas del agua, y fomentar la planificación integrada a largo plazo;
- B.** Asegurar que las funciones regulatorias clave se lleven a cabo en todos los organismos públicos, instituciones especializadas y órdenes de gobierno, y que la autoridades regulatorias estén dotadas de los recursos necesarios;
- C.** Asegurar que las normas, instituciones y procesos estén bien coordinados, sean transparentes, no discriminatorios, participativos y fáciles de comprender y aplicar;
- D.** Fomentar el uso de herramientas de regulación (mecanismos de consulta y evaluación) para impulsar la calidad de los procesos de regulación y poner los resultados a disposición del público, según proceda;
- E.** Establecer reglas de aplicación, procedimientos, incentivos y herramientas claros y transparentes (incluyendo incentivos y sanciones) para promover el cumplimiento y la consecución de los objetivos regulatorios de manera rentable; y
- F.** Asegurar que los recursos eficaces puedan reclamarse a través de un acceso no discriminatorio a la justicia, teniendo en cuenta la gama de opciones según corresponda.



## PRINCIPIO 08

*Promover la adopción e implementación de **prácticas de gobernanza del agua innovadoras** entre las autoridades competentes, los órdenes de gobierno y los actores relevantes, a través de:*

- A.** Fomentar la experimentación y pruebas piloto sobre la gobernanza del agua, aprovechando la experiencia adquirida de los logros y fracasos y ampliando las prácticas que puedan replicarse;
- B.** Promover el aprendizaje social para facilitar el diálogo y la creación de consenso, por ejemplo, a través de las plataformas de redes, redes sociales, Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) y la interfaz de uso fácil (p. ej. mapas digitales, Big Data, datos inteligentes, y datos abiertos), y otros medios;
- C.** Promover formas innovadoras para cooperar, aunar recursos y capacidades, construir sinergias entre sectores buscando mayor eficiencia, especialmente a través de la gobernanza metropolitana, colaboración intermunicipal, colaboraciones urbano-rurales, y contratos basados en el desempeño; y
- D.** Promover una sólida interfaz científico-normativa para contribuir a una mejor gobernanza del agua y reducir la brecha entre los descubrimientos científicos y las prácticas de gobernanza del agua.



## DIMENSIÓN CONFIANZA Y PARTICIPACIÓN

La confianza y participación están relacionadas a la contribución de la gobernanza en la creación de confianza entre la población, y en garantizar la inclusión de los actores a través de legitimidad democrática y equidad para la sociedad en general.

### PRINCIPIO 09

*Incorporar prácticas de integridad y transparencia en todas las políticas del agua, instituciones del agua y marcos de gobernanza del agua para una mayor rendición de cuentas y confianza en la toma de decisiones, a través de:*

- A.** Promover marcos legales e institucionales que obligan a quienes toman las decisiones y a los actores a rendir cuentas, como el derecho a la información y a la investigación de las cuestiones relativas al agua y al cumplimiento de la ley por parte de autoridades independientes;
- B.** Fomentar normas, códigos de conducta o cartas de integridad y transparencia en contextos nacionales o locales y monitorear su implementación;
- C.** Establecer mecanismos claros de control y rendición de cuentas para un diseño e implementación de políticas de agua transparente;
- D.** Diagnosticar y mapear regularmente generadores de corrupción existentes o potenciales y los riesgos en todas las instituciones relacionadas con el agua en los diferentes niveles, incluyendo la adjudicación de contratos públicos; y
- E.** La adopción de enfoques multi-actores, herramientas especializadas y planes de acción para identificar y abordar las brechas de transparencia e integridad del agua y (p.ej. pactos/escaneos de integridad, análisis de riesgos, testigos sociales).

## PRINCIPIO 10

*Promover el involucramiento de las partes interesadas para que coadyuven de manera informada y orientada a resultados en el diseño e implementación de políticas del agua, a través de:*

- A.** Realizar un mapeo de los actores públicos, privados, y sin fines de lucro que tengan interés en el resultado o que sean susceptibles a ser afectados por las decisiones relacionadas con el agua, así como sus responsabilidades, motivaciones fundamentales, e interacciones;
- B.** Prestar especial atención a las categorías subrepresentadas (jóvenes, mujeres, población indígena, usuarios domésticos), emergentes (promotores inmobiliarios, inversionistas institucionales) y otros actores e instituciones relacionados con el agua;
- C.** Definir la línea de toma de decisiones y el uso previsto de las aportaciones de los actores, y mitigar los desequilibrios de poder y los riesgos de la captura de consulta por parte de los sobrerrepresentados o categorías excesivamente vocales, así como entre voces expertas e inexpertas;
- D.** Fomentar el desarrollo de capacidades de los actores relevantes, así como la información precisa, oportuna y fiable, según proceda;
- E.** Evaluar el proceso y los resultados del involucramiento de las partes interesadas para aprender, ajustar, y mejorar en consecuencia, incluyendo la evaluación de los costos y beneficios de los procesos de participación;
- F.** La promoción de marcos jurídicos e institucionales, estructuras de organización y autoridades responsables que sean propicios al involucramiento de las partes interesadas, teniendo en cuenta las circunstancias, necesidades, y capacidades locales; y
- G.** Personalizar el tipo y nivel de involucramiento de las partes interesadas a las necesidades y mantener el proceso flexible para adaptarse a las circunstancias cambiantes.

## PRINCIPIO 11

*Fomentar marcos de gobernanza del agua que ayuden a gestionar los arbitrajes entre usuarios del agua, áreas rurales y urbanas, y generaciones, a través de:*

- A.** Fomentar la participación no discriminatoria en la toma de decisiones entre los grupos vulnerables, especialmente las personas que habitan en zonas remotas;
- B.** Autorizar a las autoridades locales y usuarios a identificar y superar las barreras para el acceso a los recursos y servicios de agua de calidad, y promover la cooperación rural-urbana incluso mediante una mayor cooperación entre las instituciones de agua y planificadores territoriales;
- C.** Promover el debate público sobre los riesgos y costos asociados a “demasiada agua”, “muy poca agua” y “agua demasiado contaminada” para concientizar, y crear consenso sobre quién paga qué, y contribuir a una mejor asequibilidad y sostenibilidad ahora y en el futuro;
- D.** Fomentar la evaluación basada en la evidencia de las consecuencias distributivas de las políticas relacionadas con el agua en los ciudadanos, usuarios de agua y lugares para guiar la toma de decisiones.

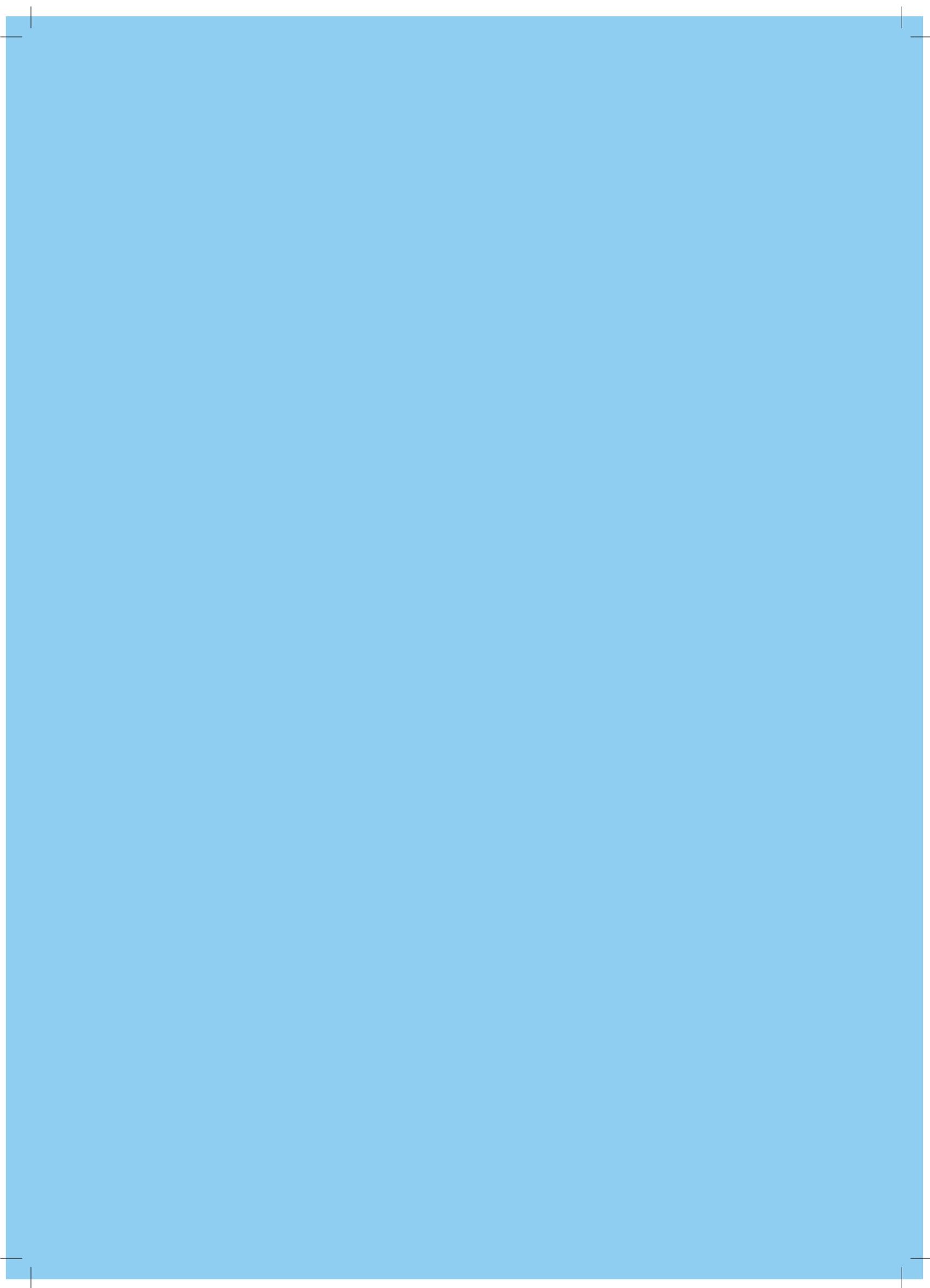
**PRINCIPIO 12**

*Promover el monitoreo y evaluación habitual de las políticas de agua y de la gobernanza del agua cuando proceda, compartir los resultados con el público y realizar ajustes cuando sea necesario, a través de:*

- A.** Promover que las instituciones especializadas en monitoreo y evaluación, estén dotadas de la suficiente capacidad, del apropiado grado de independencia y recursos, así como de los instrumentos necesarios;
- B.** Desarrollar mecanismos fiables de monitoreo e información para guiar eficazmente la toma de decisiones;
- C.** Evaluar en qué medida las políticas del agua cumplen con los resultados y si los marcos de gobernanza del agua son adecuados para su finalidad; y
- D.** Fomentar el intercambio oportuno y transparente de los resultados de la evaluación y adaptar las estrategias a medida que la nueva información esté disponible.



Reunión Anual del ERAS y la APLA





ente regulador de  
agua y saneamiento

Av. Callao 982  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



 0-800-333-0200

@infoeras



[www.argentina.gob.ar/eras](http://www.argentina.gob.ar/eras)

