



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**  
Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

## ANEXO V

### GERENCIA DE ADMINISTRACION

El Área se abocó al análisis de los tópicos de su incumbencia, expresando que la Empresa está conformada por un Directorio de 5 miembros en el que están representados las diversas partes que componen la prestación de los servicios, es decir el Poder Ejecutivo Provincial, los Municipios y los empleados de la empresa.

Desde el punto de vista operativo el Organigrama está integrado, por el Directorio, quien resuelve ejecutivamente las decisiones a través de la Presidencia. De este cuerpo superior dependen directamente las áreas de Auditoría Interna, la de Coordinación de Regulación y Seguimiento Contractual, la Coordinación de Asuntos Legales y Comunicación:

De la Presidencia dependen además las siguientes Gerencias:

- Gerencia de Acueductos
- Gerencia de Producción y Redes Norte
- Gerencia de Producción y Redes Sur
- Gerencia de Infraestructura, Técnica y Calidad
- Gerencia de Administración, Finanzas y Sistemas
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia Comercial
- Gerencia de Sistemas y Organización

A fin del año 2020 la Empresa disponía de 1.222 empleados, de los cuales 1.206 se desempeñan "full time", 4 con licencia especial y 12 pasantes.



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**  
Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

Las actividades que se realizaron mensualmente durante el año 2020 son las siguientes:

- Gerencia de Recursos Humanos:
- Elaboración y difusión de Protocolos COVID-19
- Gestiones administrativas para facilitar la obtención de certificado de circulación respecto de aquellos empleados que se requería trabajo presencial.
- Campañas de capacitación y concientización sobre cuidados preventivos contra COVID-19.
- Implementación de canal de atención centralizado, para los requerimientos de elementos de prevención COVID (Alcohol, barbijos, etc.).
- Acompañamiento a las demás Gerencias para la implementación de actividades de home office y/o programación de actividades con distanciamiento social.
- Gestiones y tratamientos de licencias especiales para personal comprendido dentro de los grupos de riesgo y personal alcanzado por la licencia legal de cuidado y atención de hijos menores en edad escolar.
- Negociaciones y acuerdo paritario 2020.
- Análisis de propuestas y ofertas para la implementación de recibo de sueldo con firma electrónica.

A partir del mes de Julio fue implementado el sistema de difusión de reporte diario de casos COVID.

- El Departamento de Seguridad pasó a depender de la Gerencia de RR.HH.
- Recepción, control y ajuste de Asignaciones Familiares, según Certificados Escolares.
- Análisis de ofertas "Licitación Pública- Compra Uniformes y Ropa de Trabajo"



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

- Otorgamiento de Becas para hijos de empleados.
- Distribución F649 –año 2019- a todo el personal.
- Elaboración y planificación del Plan Anual de Capacitación.
- Relevamiento y toma de talles para Uniformes de Trabajo
- Liquidación y Pago 1ra. Cuota Bonificación Especial (40% del nivel 6.15).
- Distribución Uniformes y Ropa de Trabajo temporada 2021-22.
- Servicio Médico, realiza Campañas de Vacunación Preventiva.
- Contratación de Estudio Jurídico para tramites previsionales del personal. (\*)
- Trabajo interdisciplinario con las demás gerencias, para analizar la factibilidad del otorgamiento de nivelaciones.
- Tratamiento de Liberación de Solp y firmas de Contratos por Locación de Servicios.
- Pago 2da. Cuota Bonificación Especial (60% del nivel 6.15).
- Capacitación sobre uso del Portal del Empleado
- Pago Bonificación por Eficiencia (20% de la 2da. Cuota pagada en octubre)
- Recepción Certificados Escolares Finalización 2020.
- Administración y Gestión de contratos laboral de plazo fijo
- Gestiones administrativas, sobre actualización de beneficiarios de seguro

#### **Capacitación y Desarrollo:**

El análisis comparativo de las horas de capacitación indica una fuerte restricción durante el año 2020, influenciado básicamente por la pandemia que afectó al conjunto de la sociedad. Durante el 2020 se realizaron solo el 17% de las horas que se había hecho durante el 2019 y en cantidad de personas fue solo una quinta parte de las que se capacitaron en el referido período.



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

## **Higiene y Seguridad en el Trabajo y Medicina Laboral:**

Informan que el objetivo general, es el de contribuir a la preservación de la Salud y la Seguridad de las personas y conservación del Medio Ambiente, mejorando y utilizando correctamente los recursos materiales.

La ocupación básica del Departamento de Higiene y seguridad estuvo orientada a la prevención de accidentes e incidentes creando adecuadas condiciones de higiene, procesos de trabajo seguros, protección personal apropiada, capacitación continua y exigencia en el estricto cumplimiento tanto del personal como de contratistas de las normas vigentes en la materia, es decir Ley 19587/72 y sus decretos reglamentarios.

Entre las actividades desarrolladas destacan:

**Tareas e Inspecciones de Seguridad:** en cada puesto de trabajo, observando y detectando riesgos que pueden ocasionar incidentes-accidentes dentro de ASSA y en empresas contratistas. En la vía pública, verificando la seguridad y el señalamiento por medio de una planilla y registro fotográfico.

Apoyo técnico y operativo interno del sector de HyST en reparaciones de redes, paradas de plantas, inspecciones de colectoras, etc, sobre el señalamiento, balizamiento, vallado, equipos y elementos de protección. Se realizan inspecciones en la vía pública, verificando la seguridad y el señalamiento por medio de una planilla y registro fotográfico.

Apoyo Técnico y Operativo interno (ASSA), a Distritos y/o distintas áreas, en trabajos especiales, diurnos y nocturnos; en reparaciones de redes, paradas de planta, inspecciones en colectoras cloacales, etc.; reforzando la señalización, el balizamiento, vallado, equipos y elementos de protección personal.

Se realizan rutinariamente observaciones en las instalaciones de cloro, cal, reactivos y líneas de dosificación en Plantas Potabilizadoras.

Periódicamente, se inspecciona en forma visual, el estado general de los cilindros de gas cloro. Al momento de su recepción se verifica la numeración, tipo de tambor, su estado exterior, las protecciones en válvulas, el estado de válvulas, la admisión del kit para emergencias y las certificaciones de prueba o reprueba, para luego ser aceptado o rechazado por nuestro Departamento y/o personal de planta asigna



Provincia de Santa Fe

0646 **EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

Protocolo Covid-19: se realizó la distribución masiva a los distintos sectores de ASSA, de alcohol en gel y alcohol 70/30, como así también barbijos N95 y reutilizables

**Acciones de Higiene:** Política destinada a lograr el cumplimiento de la Norma interna N° 104 - ASSA, que establece el lavado de ropa a cargo de la empresa, con el fin de evitar el traslado de contaminantes al ámbito hogareño de aquellos que realizan tareas vinculadas a las instalaciones cloacales o que por razones de su trabajo toman contacto con los referidos líquidos.

**Elementos de Protección Personal (EPP):** entregaron Elementos de Protección Personal (EPP), de acuerdo a Convenio, al stock de la empresa y también por reposición. Estos EPP y vestimentas, están construidos en materiales y diseños diversos, cuya utilización, evitan lesiones minimizando los riesgos, ya que éstos deben ser neutralizados en donde se generan.

**Protección Craneana:** cascos, elemento de protección que posee las propiedades de resistir a impactos, amortiguar golpes, como así también es un aislante térmico y posee características dieléctricas. Se realizaron entregas de cascos, parciales, por ingreso de personal y por reposición a personal operativo y capataces, también a directivos y otros; por causas tales como deterioro, robo, extravío o reposición por fatiga del material

**Protección Auditiva:** para quienes realizan tareas con niveles sonoros agresivos. Se han agregado dispensen de taponos endoaurales en las Salas de Bombas de las Plantas Potabilizadoras y Plantas de Ósmosis Inversa.

**Protección Facial:** reposición de protectores faciales integrales adosables a casco, para el personal que realiza tareas de soldadura y están expuestos a desprendimientos de partículas. Se procedió también a la entrega de pantallas faciales con vinchas.

**Protección Ocular:** se ha reforzado la capacitación en cuanto a la necesidad de usar elementos de protección ocular y fueron entregados anteojos de seguridad para tareas generales, para tareas en laboratorio y antiparras para riesgo químico y mecánico.

**Protección Respiratoria:** Se repusieron máscaras faciales completas, semimáscaras y filtros, destinados para trabajos en recintos cloacales y/o para tareas con riesgos de contaminación en el ambiente, los cuales poseen cartuchos filtrantes para polvos agresivos y gases que se pueden presentar en estos ambientes. Para sitios donde el tenor de oxígeno es menor al 19.5% y puedan contener concentraciones peligrosas de gases, vapores tóxicos o



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

polvos agresivos, se debe utilizar equipos respiradores autónomos (ERA). Se realizó la entrega de barbijos N95 y descartables. (protocolo Covid19)

**Vestimenta de Protección:** la indumentaria para trabajos en días de lluvia, mamelucos descartables para trabajos en cámaras cloacales; overol de vida limitada se emplea en operaciones especiales de cloro y antes emergencias (fugas). Mamelucos descartables para trabajos en cámaras cloacales

**Protección en Manos y Brazos:** guantes para riesgos: mecánicos, mecánicos-químicos, Mecánicos de Cuero para soldador, dieléctricos, para altas temperaturas, descartables tipo quirúrgico – protocolo Covid 19 y Kevlar para altas temperaturas.

**Protección para Pies y Piernas:** botines de seguridad, botas media caña dieléctricas, botas caña larga (tipo pescador) dieléctricas, botas pantalón, tipo "waders" dieléctricas, delantales, mangas y polainas para riesgos mecánicos, delantales para riesgos químicos hechos en PVC, rodilleras al personal de redes agua y de cloaca.

**Protección Lumbar:** recambio de las fajas lumbares que presentaban desgastes y/o roturas, a todo el personal que realiza tareas operativas.

**Arneses:** para trabajos en profundidad o en altura.

**Chalecos Reflectivos:** para trabajos en la Vía Pública que permitan visualizar al operario a larga distancia.

**Chalecos Salvavidas:** de uso mercante, aprobados por Prefectura Naval Argentina para trabajos en tomas de agua, sedimentadores, decantadores, etc.

**Salvavidas de Arrojo:** para instalar en decantadores, sedimentadores, etc

**Ropa de Trabajo:** entrega de la indumentaria correspondiente a la temporada verano / invierno, conforme al Convenio Colectivo vigente, a todo el personal operativo.

**Equipos Disponibles:**

1. Luxómetros.
2. Decibelímetros.
3. Analizadores de carga térmica.
4. Termoanemómetros.
5. Detectores de energía por proximidad.



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

polvos agresivos, se debe utilizar equipos respiradores autónomos (ERA). Se realizó la entrega de barbijos N95 y descartables. (protocolo Covid19)

**Vestimenta de Protección:** la indumentaria para trabajos en días de lluvia, mamelucos descartables para trabajos en cámaras cloacales; overol de vida limitada se emplea en operaciones especiales de cloro y antes emergencias (fugas). Mamelucos descartables para trabajos en cámaras cloacales

**Protección en Manos y Brazos:** guantes para riesgos: mecánicos, mecánicos-químicos, Mecánicos de Cuero para soldador, dieléctricos, para altas temperaturas, descartables tipo quirúrgico – protocolo Covid 19 y Kevlar para altas temperaturas.

**Protección para Pies y Piernas:** botines de seguridad, botas media caña dieléctricas, botas caña larga (tipo pescador) dieléctricas, botas pantalón, tipo “waders” dieléctricas, delantales, mangas y polainas para riesgos mecánicos, delantales para riesgos químicos hechos en PVC, rodilleras al personal de redes agua y de cloaca.

**Protección Lumbar:** recambio de las fajas lumbares que presentaban desgastes y/o roturas, a todo el personal que realiza tareas operativas.

**Arneses:** para trabajos en profundidad o en altura.

**Chalecos Reflectivos:** para trabajos en la Vía Pública que permitan visualizar al operario a larga distancia.

**Chalecos Salvavidas:** de uso mercante, aprobados por Prefectura Naval Argentina para trabajos en tomas de agua, sedimentadores, decantadores, etc.

**Salvavidas de Arrojo:** para instalar en decantadores, sedimentadores, etc

**Ropa de Trabajo:** entrega de la indumentaria correspondiente a la temporada verano / invierno, conforme al Convenio Colectivo vigente, a todo el personal operativo.

**Equipos Disponibles:**

1. Luxómetros.
2. Decibelímetros.
3. Analizadores de carga térmica.
4. Termoanemómetros.
5. Detectores de energía por proximidad.



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

6. Soplantes para trabajos en socavones, cámaras cloacales, recintos semiconfinados.
7. Soplantes para grandes conductos (cloacales).
8. Monitores de un gas.
9. Monitores Multigas Altair (5 gases: H<sub>2</sub>S; HCN; CH<sub>4</sub>; CO; O<sub>2</sub>)
10. Máquina fotográfica.
11. Intercomunicadores alámbricos.
12. Escaleras dieléctricas.
13. Retroproyector de imágenes y pantalla.
14. Sistema descensor - ascensor de personas en recintos confinados.
15. Equipos respiradores autónomos, marca: DRÄGER, modelo "PROAIR EVOLUTION"; con máscara facial completa, cilindro de aluminio, conexión a dispositivo de alarma y seguridad. Elemento destinado al personal expuesto a atmósferas con contaminantes o con deficiente contenido de oxígeno. Utilización como equipo de apoyo e instrucción y capacitación al personal.
16. Kit de emergencia para ser usado en casos de pérdidas de cloro por fugas ocasionadas en cilindros y tubos, por rotura de vástago de válvula, por fisura o por activación del tapón fusible.
17. Grupo electrógeno naftero de 5 KVA, con motor Honda y salida monofásica (afectado e instalado en CCR y Call Center) y otro de 7 KVA, con motor Honda y salida trifásica.
18. Telurímetros (medidores de puestas a tierra).
19. Detectores de metales.
20. Elementos para la señalización, tales como: vallas metálicas, vallas plásticas desmontables, conos, balizas destellantes, carteles, cinta delimitadora de riesgos, malla plástica, etc.
21. Respirador (mochila) de escape de 10 minutos, para ser utilizado por personas que deben evacuar rápidamente atmósferas peligrosas para la salud, sea por la presencia de gases tóxicos o por la deficiencia de oxígeno.
22. Soplador-extractor de aire para trabajos en espacios confinados.
23. Monitor personal, para la medición de un gas contaminante específico (H<sub>2</sub>S).
24. Electrobomba sumergible, portátil, antiexplosiva, para la extracción de líquidos contaminantes y/o explosivos.
25. Traje de protección total contra salpicaduras químicas y hermético a gases.
26. Analizador de partículas suspendidas en el aire. (Staplex)
27. Equipo localizador de energía soterrada "Utilitrac R 120" de Sewerin. (Fueron designados y entregados a las Gerencias de las Regiones Norte y Sur).

### **Vehículos Asignados**

El departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, cuenta con vehículos:

## **Región Sur:**

0646

Se cuenta con 3 Furgones: uno marca Peugeot – modelo partner – año 2008, otro marca Citroën – modelo berlingo – año 2011 y el último marca Peugeot – modelo partner – año 2016.

## **Región Norte:**

Se cuenta con un vehículo marca: Citroen – modelo berlingo – año 2011

La empresa se encuentra bajo la cobertura de la DiPART (Dirección Provincial de Autoseguro de Riesgos del Trabajo), cumpliendo las obligaciones legales de higiene y seguridad de acuerdo a la Ley 19587/72 y sus decretos reglamentarios. Se cumplen con las reglamentaciones incorporadas en normas de Assa 120 a 123 y con lo reglamentado en el CCT art. 34,35,y 50

## **Capacitación del Personal**

**Cursos Dictados:** El Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, Medio Ambiente de Trabajo y Plan de Prevención y Emergencias, realiza capacitación junto a la entrega de los elementos de protección personal, con el objeto de reafirmar el correcto uso y cuidados: Gas Cloro y su utilización; introducción a la seguridad, Covid 19 y cuidados especiales.

**Curso Recibidos:** Congreso internacional de Ergonomía.

Se continúa con el Comité de Higiene y Seguridad que está integrado por personal del Dpto. de HyST, personal del Sindicato Santa Fe y Sindicato Rosario, presidido por el Gerente de RRHH.

Analizan y evalúan cuestiones inherentes a HyST en todo el ámbito de ASSA.

Se realizan procedimientos que se implementan para garantizar la seguridad de las personas que deben efectuar trabajos relacionados con el servicio en la Vía Pública. Sistemas de Señalización y Seguridad Empleados.

La protección y señalización de los trabajos en la vía pública constituye para ASSA una especial preocupación. La colocación de vallados está tercerizada a la empresa Brumont, siendo a la vez controlada por el Dto. Obras de ASSA.



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

Por una parte, estos trabajos significan una de las imágenes que el ciudadano tiene de la Empresa, y por otra representan un potencial peligro tanto para el personal del servicio como para el público en general. La seguridad de las personas, el estricto cumplimiento de las normas reglamentarias en la materia y la construcción, da una imagen de seriedad y eficacia que son los objetivos de ASSA.

Las principales acciones desarrolladas por Aguas Santafesinas fueron las siguientes:

Se continuó con la capacitación al personal propio y de empresas contratistas incluidas las cooperativas.

Se continúa la aplicación de normas de intervención en la vía pública que contemplan las reglamentaciones municipales, cuya exigencia se extiende a las empresas contratistas. - Norma N° 120 ASSA.

Se supervisa cada intervención por personal del Dto. Seguridad e Higiene. Se continúa con el sistema de CHECK LIST, que se comunican fehacientemente a los contratistas (hay un procedimiento standard).

Se realiza un control estricto de la Norma N° 123 ASSA- "Requisitos de Seguridad y Protección del Medio Ambiente para Contratistas", con el objeto de dar cumplimiento con las exigencias de las reglamentaciones vigentes, mejorar la calidad de las obras, prevenir accidentes e incidentes en las personas, daños en los bienes y preservar el Medio Ambiente.

ASSA. se encuentra en la dinámica de continuar y mejorar los procedimientos y recursos empleados, dedicando especial esfuerzo al mantenimiento y conservación de los sistemas de señalización y en la expansión de los mismos. El Departamento, desarrolla propuestas de Mejoras Continuas, para así lograr disminuir la siniestralidad, tanto de la empresa como la de terceros

#### **Estudio del accidente en el período:**

**Período Estudiado: 01/01/20 al 31/12/20**

Total de accidentes: 32

Total de días perdidos: 715

#### **Relación Accidente/Edad:**

Edad Máxima: 59

Edad Mínima: 23



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

**Relación Accidente/Tipo de Lesión:**

Lesiones leves: 31

Lesiones graves: 01

Lesiones Mortales: 0

**Relación Accidente/Lugar:**

Accidentes en el lugar de trabajo: 29

Accidentes in-itinere: 03

**Relación Accidente/Lugar/Días Perdidos:**

Accidentes en el lugar de trabajo: 648

Accidentes in-itinere: 67

El 70% de los accidente del personal fueron por caídas o estar en contactos con piezas o materiales que les ha producido un accidente,

El 85% fueron traumatismos superficiales, torceduras o cortes. Las zonas mas afectadas fueron hombros, manos, caras y torax.

El agente causal más importante es el medio ambiente laboral propio del trabajo y la conducción de vehículos con un 82% de los casos.

**SISTEMAS**

En febrero del año 2020, el área de sistemas dejó de ser una coordinación dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas, para pasar a ser una Gerencia con la denominación de "Gerencia de Sistemas y Organización", dependiendo directamente de la Administración General

La Gerencia de Sistemas y Organización ha orientado el desarrollo informático hacia la obtención de soluciones integrales, que permitan a la organización el logro de sus objetivos de negocio a través del desarrollo, mantenimiento y optimización de los sistemas de información y de las funciones y procesos.

Expresan que sus objetivos son: Alinear las estrategias de aplicaciones, datos y tecnologías con los requerimientos necesarios para cumplir satisfactoriamente los objetivos de la empresa y compromisos contractuales; Brindar información relevante, oportuna y correcta para soportar los procesos de toma de decisión; Proporcionar soluciones integrales a los requerimientos



Provincia de Santa Fe

**0646 EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

de la empresa y de aplicación de normativas, mediante aplicaciones de tecnología informática; Brindar soluciones de alta calidad a un costo razonable logrando la satisfacción de las Áreas Usuarias (Clientes Internos); Asegurar un eficiente soporte informático y de comunicaciones a la organización, adecuando los medios a las necesidades reales de cada sector; Implementar metodologías de trabajo a fin de procurar la calidad de los desarrollos realizados; Dotar al área de explotación con herramientas destinadas a afianzar la confiabilidad del servicio y la seguridad de los procesos que se realizan y velar por la integridad entre procesos, procedimientos, funciones y sistemas.

## **1) INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

### **RED DE TELECOMUNICACIONES**

A través de la Red de Datos se cursan servicios tales como los Sistemas de Información y gestión, servicios de correo electrónico, servicios de Internet / Intranet, recolección de datos de telegestión telemetría y canales de voz (telefonía interna / externa), llegan a todas las sedes de la compañía hacia el centro de procesamiento de datos principal.

Características de la Red de Datos Topología Red de datos con tecnología IP/MPLS, con facilidad de Full Mesh entre los 46 sitios de comunicación y con la posibilidad de transmitir las redes clasificadas en el punto siguiente. Los enlaces para la transmisión de Datos están aptos para establecer distintas Clase de Servicios y Calidad de Servicios (QoS) para cada uno de ellos, conforme al acuerdo de nivel de servicio definido (SLA) con el proveedor.

#### **Clasificación de Redes**

**Red de Datos ADMINISTRATIVA.** Dicha red se utiliza para cursar la información administrativa, de gestión y de carácter general, como así también los canales de voz para comunicaciones por internos entre puntos remotos.

**Red de Datos INDUSTRIAL.** Dicha red se utiliza para cursar información de TELEGESTION para el nuevo sistema SCADA.

**Red de Datos VIDEO VIGILANCIA:** Dicha red se utiliza para el monitoreo en tiempo real de los sistemas de Video Vigilancia en los puntos definidos por el área de Seguridad de la Gerencia de RRHH. Esta red es de uso exclusivo por parte de dicha área.



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

## Interconexión GSF

La Interconexión con la red de fibra óptica del Gobierno de la Provincia de Santa Fe se encuentran disponibles en Planta Santa Fe, Planta Rosario, Salta 1451 y Juan Manuel de Rosas 1050 de la ciudad de Rosario, Sede Comercial de Granadero Baigorria, ACO Monje Desvío Arijon y Reconquista (Planta Aramburu).

## 2) SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Informan sobre la vigencia de los siguientes sistemas:

### **SIC - Sistema de Información Comercial SISA / SAP ISU**

El 4 de Noviembre de 2019 ASSA puso en funcionamiento un nuevo Sistema de Información Comercial, SAP ISU – Solución de Industria para Empresas de Servicios. Esto implica que la gestión comercial de la empresa fue soportada durante los primeros 10 meses de año por SISA, y a partir de Noviembre por SAP ISU. Actualmente SISA se mantiene a efectos de solo consulta.

### **SAP ISU**

El Sistema de Información puesto en funcionamiento en ASSA es una solución específica de industria provista por la empresa SAP. ASSA ya disponía previamente de un software de esta firma, el Sistema ERP con el que administra sus Finanzas, Presupuestos y Compras.

La implementación de SAP ISU (por sus siglas Industrial Solutions for Utilities) se compone principalmente de los siguientes módulos:

- B&I – Billing and Invoicing : Cálculo y Facturación
- SD – Sales and Distribution : Ventas
- FICA – Financial Contract Accounts: Recaudación y Gestión de Morosos
- CS – Customer Service : Atención al Cliente
- DM – Device Management : Catastro y Micromedición
- PM – Mantenimiento / Órdenes de Servicio (este módulo se ha activado solo para dar soporte a ciertos procesos que requieren interface con NSR).



Provincia de Santa Fe

### **Módulo FICA – Recaudación y Gestión de Morosos.**

Este modulo tiene el control de la cuenta corriente por cobrar (A/R), conocida como la Cuenta Corriente Contractual (FI-CA) y los procesos de cobranza. Tiene la capacidad de soportar un volumen importante de clientes y diferentes cuentas a pagar. Configuración de las cuentas contables, registración de la recaudación, gestiona de morosidad, genera informes impositivos y contables entre otros.

### **Módulo DM – Catastro y Micromedición**

Si bien se trata de un único módulo del sistema, ASSA lo ha dividido en dos de acuerdo a los procesos que soporta, DM-Catastro para la administración de inmuebles, y DM-Micromedición para la administración de los procesos de gestión de medidores y lecturas.

#### **DM Catastro:**

El módulo de ISU DM- Catastro permite la administración de los datos maestros técnicos del sistema. Involucra todos los objetos necesarios que abarcan la información catastral, como ser datos de la parcela, su ubicación física (objeto de conexión dirección), sus conexiones de agua y cloaca, sus puntos de suministros (punto de consumo que serán utilizados por los procesos comerciales de ASSA) y los datos necesarios relacionados al servicio para la facturación (instalación).

#### **DM - Micromedición**

El módulo de ISU DM- Micromedición permite la planificación, generación, documentación y control de las lecturas. También permite administrar el ciclo de vida de los medidores, desde su stockeo hasta su instalación o baja; y gestionar lecturistas.

### **Módulo B&I – Facturación Masiva**

Es el módulo del sistema que provee las funcionalidades necesarias para soportar los procesos de facturación periódicos masivos. Se realiza a través del mismo la facturación de Emisión General bimestral, alternando Rosario y Santa Fe/Distritos, tanto para inmuebles medidos (QM) como no medidos (QA).



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

### **Módulo SD: Ventas:**

Es el módulo del sistema que provee las funcionalidades necesarias para la facturación de servicios eventuales (no periódicos), como ser cargos y servicios eventuales.

Se define un registro maestro de cargos o servicios a facturar, el cual se compone de "materiales" que no se almacenan ni llevan stock, como ser el cargo de conexión de agua, el cargo de micromedicación, el cargo de conexión de cloaca, vehículos aguadores; entre otros.

### **Módulo CS: Atención a Usuarios**

Este módulo provee las herramientas necesarias para la Atención a Usuarios en Oficinas Comerciales y Call Center. Presenta una interface o front-end que integra todas las funciones que un Asesor puede necesitar durante el proceso de atención propiamente dicho. Concentra y pone a disposición de los Asesores de todas las transacciones e información necesaria para desarrollar la atención a usuarios.

**Gestión de Contactos:** permite registrar y administrar todos los contactos de usuarios con la empresa.

**Gestión de Usuarios:** incluye procesos que permiten la actualización de información de propietarios y ocupantes, y su relación con inmuebles.

### **Módulo PM – Mantenimiento**

El módulo de PM ha sido puesto en marcha solo a efectos de permitir el desarrollo de interfaces automáticas entre ISU y NSR – Sistema de Requerimientos de ASSA.

Por este motivo su utilización es limitada, solo a efectos de cubrir el objetivo antes citado.

### **El Datawarehouse**

Es un sistema de información orientado a la toma de decisiones que almacenando los datos de manera integral y totalizada, da información relevante del sistema comercial (que posee más de 100 millones de registros) y NSR – Nuevo Sistema de Reclamos, permitiendo la realización de consultas complejas con tiempos de respuestas rápidos.

A partir de la implementación del Nuevo Sistema Comercial SAP ISU, el Datawarehouse comercial ha dejado de recibir actualizaciones provenientes de SISA, pues ya no se registran mas transacciones en este sistema. Por este



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**  
Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

motivo, este sistema permitirá la consulta de información comercial hasta Octubre de 2019.

### **S.G.J. - Sistema de Gestión Judicial**

Esta aplicación Web tuvo por objetivo la registración, seguimiento y control de la gestión judicial y prejudicial a usuarios morosos, permitiendo la asignación y control de gestores, el ingreso de las costas y otros costos judiciales (sellados por ejemplo) para cada etapa, contando además con la posibilidad de imprimir cartas de gestión e informes afines.

Esta aplicación ha quedado en desuso a partir de la implementación del Nuevo Sistema Comercial SAP ISU. No obstante, el sistema SGJ se mantiene a efectos de consulta de información.

### **Internet - Site [www.aguassantafesinas.com.ar](http://www.aguassantafesinas.com.ar)**

El portal de Aguas Santafesinas SA permite a la empresa tener presencia institucional en Internet, constituyendo un canal de contacto con sus usuarios que adquiere cada vez mayor importancia.

### **NSR – Nuevo Sistema de Requerimientos**

El sistema NSR es un desarrollo propio de la Gerencia de Sistemas y Organización de ASSA. Es utilizado para la Captura, Planificación y Gestión de Información de los requerimientos que se generan a partir de los contactos con los usuarios. Esta Herramienta permite administrar y planificar las actividades involucradas en la resolución del requerimiento del usuario. Todos los reclamos de la empresa son administrados a través de un único sistema de información, el cual tiene una base de datos única y centralizada, y permite la realización de operaciones descentralizadas (en cada oficina y/o distrito).

La Empresa cuenta con un único sistema de administración de requerimientos de usuarios en todas las localidades, tanto para temas técnicos como para temas comerciales.

Proporciona estado de los reclamos ingresados (por distritos, por antigüedad, por reiteraciones, etc.), los relaciona con los demás sistemas tales como Gis (Visualización de planos de manzanas, parcelas), con el SISA (área comercial para cruzar datos sobre deudas, planes de pago, tipo de medidor, antigüedad del mismo, etc) y con el sistema SAP (consulta sobre stock de materiales en almacena, estado de solicitud de pedidos, etc).



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

El sistema maneja prioridades, registra trabajos realizados con datos adjuntos con el detalle de la intervención, almacena información complementaria e información digitalizada con fotos y archivos, rutea ordenes de trabajo y registra ubicaciones geográficas entre otras tantas tareas, explora información histórica, usuarios con mayor cantidad de llamados, realiza y registra seguimientos en zonas rurales y acueductos, etc.

El NSR captura el requerimiento (callcenter, oficina), navega el dato del requerimiento en el sistema, planifica el reclamo, controla el avance de las tareas y finalmente realiza el pre certificado y luego del control definitivo extiende el certificado de ordenes de trabajo.

### **Sistemas Vantive - Software para la gestión de Mesa de Ayuda**

Sistema de Help Desk adaptado a la gestión de Mesa de Ayuda de ASSA.

Itop es una aplicación web Open Source que permite la gestión de las operaciones del área de Tecnologías de la Información. Si bien iTop fue diseñado con las mejores prácticas de ITIL (IT Infrastructure Library), es una aplicación lo suficientemente flexible como para adaptarse a los procesos propios de la empresa.

La principal ventaja de la implantación de una herramienta ITSM es la de disponer de un método sistemático y profesional para la gestión de los servicios de IT.

Vantive, el sistema para la gestión de Mesa de Ayuda anterior fue utilizado hasta Junio de 2019.

### **Intranet - Sistema de Información y Documentación**

La empresa tiene implementada una conexión de Internet privada, utilizando TCP/IP y otro tipo de tecnologías Internet, como HTTP, con el fin de mejorar la comunicación entre los diferentes individuos y grupos que forman parte de la organización. Tiene el beneficio de Diseminar información que se desee compartir dentro de la empresa y que no se quiera publicar fuera de esta y de sencillo mantenimiento.



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

### **Sistema de Laboratorio**

El sistema de Laboratorio es un desarrollo propio de la Gerencia de Sistemas y Organización de ASSA, utilizado por las plantas potabilizadoras de agua de la empresa (Reconquista; Santa Fe y Rosario), con circuitos y criterios unificados.

El sistema genera estadísticas, protocolos y diversos informes. Se pueden realizar consultas sobre muestras, ordenes de trabajos, informes de determinaciones, de productividad de trazabilidad, procesa resultados estadísticos de determinaciones y muestras.

### **Sistemas de Mediciones**

La Aplicación Mediciones tiene por finalidad el Registro de los Datos correspondientes a las Mediciones de las Fuentes Subterráneas de toda el área de cobertura de la concesión de ASSA y de las Mediciones de Caudales de los distintos puntos en Redes y Planta que resulten de interés.

Además se permite la visualización y consulta de los datos ingresados para que las distintas áreas de la empresa lleven el control de los volúmenes consumidos y producidos por los pozos.

### **GIS - Sistemas de Información Geográfico**

El sistema GIS es un sistema de información geográfica orientado a integrar y gestionar información comercial, técnica y de cualquier otro tipo, constituyendo una importante herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

El sistema permite una rápida visualización del estado de las redes de agua, cloaca y pluvial y de todos los accesorios componentes de la red a lo largo de los 15 distritos que la componen. Involucra además a todos los bienes de la compañía, los cuales se hallan georeferenciados y relacionados a un esquema común como lo es el Callejero Gráfico. El sistema está compuesto por Digitalización, Cartografía y Mapas Temáticos.



Provincia de Santa Fe

0646 **EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

Digitalización del 100% de los planos de red de Agua, Cloaca y Pluvial para todo el ámbito de la concesión con más de 7.500.000 metros de cañería incorporados a una base de datos inteligente.

Digitalización del 100% de los elementos y accesorios de la red (cámaras, alcantarillas, válvulas, hidrantes, etc.).

Realiza la Complementación del inventario de Bienes de Usos para identificar las instalaciones propias del servicio, fundamentalmente redes y sus accesorios.

Realización de los procedimientos para cargar y actualizar datos actuales y futuros ya sean por actualización interna de ASSA o por planos digitalizados por proveedores al momento de una obra, de manera tal que sean incorporados a nuestra red de manera automática con todos los controles de calidad que esta base ofrece.

### **WebMap**

La WebMap es una aplicación web que facilita la consulta en Tiempo Real de datos gráficos, numéricos o alfanuméricos, conectada a la Base de Datos de Geomedia. Sistema sencillo con poca demanda de recursos y versatilidad.

### **BDT - Bases de Datos Técnicos**

La Base de Datos Técnica es un Sistema que se concibió para unificar información de los sistemas scada Topkapi. Actualmente, este software está siendo reemplazado por Wonderware, motivo por el cual la BDT se mantiene solo para recibir información de los sistemas Topkapi que aún no han sido reemplazados.

### **Wonderware – Sistema Scada**

Con el fin de confiabilizar el proceso de automatizar la producción de agua potable de la Planta Rosario se procedió a la renovación tecnológica de la herramienta informática Scada, la cual permitirá la plena administración, telegestión, seguimiento y control de alarmas entre otras funciones de los procesos productivos.



Provincia de Santa Fe

0046

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

En función a las nuevas necesidades se decidió cambiar el actual scada Topkapi, dada su obsolescencia, por una herramienta de vanguardia en el rubro. Del proceso licitatorio se eligió el producto Wonderware, software de información y automatización industrial líder en el mundo y homologado por SAP, dato no menor ante la posibilidad de interactuar en tiempo real con este sistema.

El sistema permite lograr decisiones inteligentes en tiempo real, mediante el acceso a los datos desde los sistemas de planta y de gestión del negocio, controla todos los elementos físicos que se generan en una planta industrial y convierte esos datos en información que pueda ser gestionada, con objeto de maximizar la eficacia y minimizar los costes.

Controla los procesos productivos, elabora reportes, administra información, analiza válvulas, bombas, confecciona planillas excel con datos históricos, etc.

### **SAP R/3 - Sistema Administrativo y Financiero**

Aguas Santafesinas implementó SAP como sistema Administrativo y Financiero. Los módulos instalados son FI (Finanzas), CO (Controlling) y MM (Gestión de Materiales). Con SAP R/3 ASSA dispone de un único sistema para la registración contable, el control de gastos y la gestión de compras, garantizando la integridad de la información entre estos 3 módulos, maximizando su confiabilidad y minimizando la probabilidad de errores en las registraciones.

#### **Módulos Implementados:**

**Financiero - FI:** Incluye Contabilidad General (GL), Cuentas a Pagar (AP) y Cash Management (CM).

**Activos Fijos y Obras en Curso – AM.**

**Controlling - CO:** Incluye Contabilidad de Centros de Costos, Control presupuestario (CO-CCA) y Órdenes Internas (CO-OPA).

**Abastecimiento - MM:** Abarca Gestión de Compras (MM-PUR), Gestión de Inventarios (MM-IM) y Verificación de Facturas (MM-IV).



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

### **Nucleus – Gestión integral de Recursos Humanos**

El sistema Nucleus tiene por objeto brindar soporte a los distintos procesos de RRHH. Mediante sus módulos se mantienen actualizado cada legajo, con los datos resultantes de la relación laboral con ASSA: información personal, tiempos trabajados, capacitaciones, accidentes, historia clínica, sanciones. Además, permite administrar y liquidar sueldos, confeccionar presupuestos salariales, obtener el organigrama de la empresa y consolidar información en reportes de gestión.

Mediante el portal, los empleados pueden solicitar vacaciones, permisos y licencias, obtener e imprimir recibos de sueldos y el formulario de liquidación del impuesto a las ganancias. El sistema tiene los siguiente módulos: administración de personal, liquidación de haberes, capacitación, sanciones, medicina laboral y accidentalidad, vacaciones, gestión de tiempos, portal de empleado y presupuestario y módulo de consulta de información histórica.

### **CCHI – Sistema de cajas chicas**

El sistema CCHI es un desarrollo propio de la Gerencia de Sistemas y Organización de ASSA. El objetivo del mismo es permitir la registración de los gastos de todas las cajas chicas descentralizadas de la empresa, facilitando el control de los mismos y la recomposición de los fondos.

### **SIPAF – Sistema Informático Provincial de Administración Financiera**

SIPAF es un sistema administración financiera desarrollado por terceros a requerimiento del gobierno de la Provincia de Santa Fe. Por tal motivo, se exige a Aguas Santafesinas su utilización para la registración de los presupuestos aprobados e informar sobre su ejecución.

### **Turnero**

Esta aplicación es un desarrollo propio de ASSA y está orientada a administrar el sistema de atención por turnos de las bocas de atención a usuarios de Assa.

Es aplicable a todas las sedes, permitiendo un control de concurrencia y atención por puesto.



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

### **Biblioteca de conexiones domiciliarias**

La Biblioteca de conexiones domiciliarias es un desarrollo propio, orientado a generar una biblioteca de imágenes de las planchetas papel de conexiones domiciliarias existentes en ASSA.

### **Biblioteca de Imágenes Catastrales**

Esta aplicación permite realizar impresiones masivas de imágenes de parcelarios y manzanero alojadas en la base IGM (las mismas que son utilizadas para el sistema NSR).

### **Sistema Biostar - Relojes biométricos:**

Biostar es la aplicación que se utiliza para la administración de los relojes biométricos adquiridos por ASSA.

La aplicación permite el monitoreo en tiempo real de las fichadas, pues los datos recolectados por los relojes son almacenados en una base de datos central a medida que se van generando, esta aplicación se ha integrado con Nucleus.

### **Consumos Eléctricos:**

Es una aplicación desarrollada en Genexus por personal de ASSA, cuyo objetivo es permitir almacenar información remitida por la EPE sobre el consumo de Aguas Santafesinas por sede y medidor, facilitando su análisis y explotación posterior.

### **Sistema para la Publicación de Compras y Contrataciones**

Es una aplicación desarrollada por ASSA e integrada al Sitio Web de la empresa. La misma permite la administración de las publicaciones de Compras y Contrataciones.

De esta manera en el sitio web de ASSA se pone a disposición información de las licitaciones públicas que está realizando la empresa, permitiendo a proveedores y público general la consulta de documentación técnica y pliegos asociados a la contratación, como así también conocer plazos



Provincia de Santa Fe

0646 EnReSS

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

de presentación de ofertas, fecha y lugar de apertura y demás información relevante.

### **Sistema para el ingreso de Curriculum Vitae**

Es una aplicación desarrollada por ASSA e integrada al Sitio Web de la empresa. La misma permite a usuarios del sitio cargar y mantener actualizado su CV.

La aplicación también permite a la Gerencia de Recursos Humanos la explotación de la información registrada por usuarios, con el objetivo de hallar y analizar perfiles compatibles con búsquedas de personal que realice la empresa.

### **Plataforma conversacional**

Este sistema está conformado por un conjunto de soluciones que permiten establecer un nuevo canal de comunicación con los usuarios de Aguas Santafesinas, a través de las plataformas de mensajería instantánea más utilizadas (Whatsapp, Telegram y Messenger).

La plataforma conversacional está compuesta por dos partes, la primera es Anna, una plataforma de servicios que conecta a las personas con los sistemas a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp, Messenger y Telegram. La otra parte la componen las interfaces desarrolladas en las aplicaciones transaccionales internas de ASSA que dan servicio a Anna (principalmente interfaces con el Sistema Comercial ISU).

### **Servicio de Envío Masivos de e-mails**

ASSA decidió comenzar a explotar la base de e-mails de usuarios registrados en el sitio web para establecer un nuevo canal de comunicación con los mismos

De esta manera, aquellos usuarios que se hayan registrado y brindado conformidad para la recepción de e-mails, podrán recibir notificaciones por correo electrónico con información relativa al servicio que la empresa les brinda.

### **Sistema Servicio Médico – Ausentismos:**

El sistema de Servicio Médico es un desarrollo propio, realizado a partir del requerimiento de la Gerencia de Recursos Humanos, cuyo objetivo es la recepción y registro de solicitudes de permisos por enfermedad propia o de un familiar de un empleado (de acuerdo a lo previsto en el convenio colectivo de ASSA).



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**  
Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

Este sistema se ha integrado a Nucleus, a efectos de generar las licencias y fichas médicas correspondientes a los partes reportados.

#### **SGL - Sistema de Gestión de Lecturas:**

Es un sistema desarrollado por ASSA que tiene como objetivo gestionar las lecturas y la toma de estados de las unidades medidas.

El sistema mantiene una estrecha relación con el sistema comercial (SAP ISU), permite la administración de proveedores, usuarios y roles que hacen posible la asignación de los turnos de medición a los proveedores, que a su vez asignan dichos turnos a los diferentes lecturistas que son quienes realizan el trabajo de campo.

Permite la administración de proveedores, usuarios y roles que hacen posible la asignación de los turnos de medición a los proveedores, que a su vez asignan dichos turnos a los diferentes lecturistas que son quienes realizan el trabajo de campo.

#### **Lex Doctor:**

Es un sistema de Gestión Jurídica integral, que ha sido implementado para la gestión de los procesos judiciales que lleva adelante el área de Legales de ASSA.

Permite que los diferentes procesos llevados adelante en el ámbito judicial puedan ser desarrollados y controlados centralizadamente desde el sistema, facilitando el trabajo en equipo y acceso a la información, disponiendo de una agenda de vencimientos que asegure el cumplimiento de las diferentes instancias en el plazo previsto. Gestión de Expedientes, procesos judiciales, extrajudiciales, mediaciones y todo tipo de expediente de índole jurídico o administrativo, abogados, escritos, cédulas, etc.

#### **Nucleus DOC**

Durante el año 2020 se realizó la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema, Nucleus DOC, el cual permite a los empleados de ASSA acceder a sus recibos de sueldo en forma digital y realizar la firma electrónica de los mismos.

El sistema se integra nativamente con Nucleus RH (desde donde se realiza la liquidación de sueldos y generación de recibos).

Una vez importados los recibos de sueldo, el firmante autorizado por ASSA realiza la firma electrónica de los mismos y los publica. Esta acción



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

dispara automáticamente mails de comunicación a cada empleado sobre la existencia de un nuevo recibo de sueldo pendiente de firma.

En este sistema permanecen los recibos, pudiendo ser consultados, descargados, impresos (si es necesario) y firmados con o sin conformidad.

Esta aplicación se puede acceder tanto de navegadores de internet en computadoras como desde celulares. La opción de firma de los recibos para empleados se integró también a la Plataforma Conversacional (pudiendo accederse a la misma desde el WhatsApp).

Si bien la puesta en funcionamiento de estas funciones se realizó a fines de diciembre de 2020, los primeros recibos firmados sobre la plataforma se registran a partir de enero 2021.

### **3) SERVICIOS**

#### **Explotacion:**

##### **Backup y Restore**

Aguas Santafesinas SA cuenta con un nuevo Software de backup, "Veeam Backup & Replication Server". Veeam es un software de gestión para entornos virtuales, copias de seguridad y plan de recuperación de desastres. Brinda múltiples opciones de backup diseñadas para cumplir con sus necesidades y garantizar los backups más rápidos y eficaces sobre el entorno virtualizado.

También puede replicar ya sea en el sitio para obtener alta disponibilidad o fuera del sitio para recuperación ante desastres. Esta característica permite evitar la pérdida de datos y mantener la disponibilidad al permitir objetivos de punto de recuperación bajos (RPO) y una agilizada recuperación ante desastres. Veeam incluye deduplicación integrada, compresión y técnicas adicionales de reducción de datos para reducir aún más el consumo de ancho de banda y almacenamiento.

Para reducir los tiempos de backups y restauración, se diseñó una infraestructura donde los backups se alojan en un repositorio de mejor performance para grabación. Luego estos backups son subidos a cinta para su archivado en forma semanal.

##### **Impresiones:**

Aguas Santafesinas cuenta con un servicio de outsourcing para la impresión de las facturas de emisión general. Las características principales



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

del mismo son: θImpresión de hasta 550.000 páginas por mes. θCapacidad de impresión de 100.000 páginas por día. θOperaciones 24 horas. Los archivos para la impresión se transfieren vía un sitio seguro FTP por Internet.

#### Cuentas de usuarios

Uno de los servicios que se brinda a la compañía es la administración de cuentas de usuarios (altas, bajas y modificaciones).

#### File Serves

De la necesidad de contar con un servicio que brinde a los usuarios un lugar confiable donde poder guardar su información, es que se implementó el servicio de "File Server".

#### Correo electrónico

Aguas Santafesinas S.A. posee una plataforma de correo electrónico que alcanza todos los puestos de trabajo de la empresa. La infraestructura está soportada por 3 servidores virtualizados ejecutándose en el Centro de Cómputos principal de la sede Juan José Paso.

Para facilitar las comunicaciones y hacer de este servicio una herramienta de múltiples usos, se han definido distintos servicios:

θ*Buzones personales*: identifican a una persona en particular a la cual se le pueden enviar mensajes. Esta persona puede o no tener una PC, pero en caso de no tenerla o de compartirla en un grupo, cada uno tendrá una password que le permitirá ingresar a un perfil de correo totalmente privado.

θ*Puestos funcionales*: para aquellos puestos (Gerentes o Directores) que no necesitan estar identificados con una persona o poseen alguien que se ocupa de redistribuir los mensajes (como las secretarías de los Directores).

- *Listas especiales*: son aquellas agrupaciones de cuentas que simplifican la tarea de quien tiene que enviar un mensaje a un grupo funcional (Todos Sistemas, Todos ASSA, etc.).

θ*Agendas*: son carpetas de elementos calendario asociadas a un elemento a compartir, permiten reservar salas de reuniones, vehículos, proyectores, etc. Se comparte para toda la empresa y cualquier persona puede consultar si ese elemento estará disponible en determinada fecha/hora y reservarlo.



Provincia de Santa Fe

θ *Organización de Reuniones*: es una funcionalidad que permite organizar una reunión entre varios integrantes de la compañía, consultando primeramente si estarán disponibles en esa fecha/hora y enviando la invitación para su aprobación. Pueden reestructurarse, cambiar fecha, hora y temario de la reunión o agregarse invitados, y el Correo se encargará de actualizar la invitación de todos los concurrentes.

θ *Navegación móvil*: Se puede acceder a la cuenta de correo desde un Smartphone, Tablet y cualquier dispositivo móvil. El correo, calendario y contactos está disponible en el dispositivo lo que lo hace muy práctico para viajes y desplazamientos.

θ *OWA (Outlook Web App)*: permite a los usuarios acceder a su correo desde un navegador web desde cualquier equipo dentro y fuera de la Compañía.

θ *OA (Outlook Anywhere)*: es una característica del software que permite a los usuarios finales de Microsoft Office Outlook acceder a correo electrónico y calendarios corporativos a través de Internet desde afuera del dominio corporativo sin antes tener que iniciar sesión en una red virtual privada (VPN).

#### Internet

Aguas Santafesinas S.A. cuenta con un vínculo digital directo a Internet (2048 Kbps) que le brinda una apertura hacia el mundo, con comunicación directa con los proveedores de productos, insumos y servicios, consultas técnicas, etc.

#### Intranet

Como Intranet se denomina a una red de computadoras similar a la de Internet, pero cuyo alcance está limitado al de una empresa o corporación.

La Intranet de ASSA es, principalmente, un ámbito de trabajo en equipo donde se puede compartir la información de todos los miembros de la empresa, realizar trámites internos, sirviendo además como un medio alternativo de comunicación. Su estructura general estará formada por un conjunto de "páginas" (unidades de información), con patrones de formación y operación flexibles, con clasificación normalizada de su contenido, interrelacionadas ordenadamente (estas relaciones permiten "navegar" de una "página" a otra relacionada, para posibilitar llegar a la información requerida desde diferentes caminos).



Provincia de Santa Fe

## **Mesa de Ayuda**

Mesa de Ayuda es el área de Sistemas donde se centralizan todos los problemas, consultas e incidencias relacionadas a la Informática y Telecomunicaciones de la empresa.

## **4) SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION**

Toda organización debe estar a la vanguardia de los procesos de cambio, donde disponer de información continua, confiable y en tiempo, constituye una ventaja fundamental; donde tener información es imprescindible para la toma de decisiones; donde la información se reconoce como:

θCrítica: indispensable para garantizar la continuidad operativa de la organización.

θValiosa: es un activo corporativo que tiene valor en sí mismo.

θSensitiva: debe ser conocida por las personas que necesitan los datos.

La seguridad informática engloba los diferentes procedimientos y técnicas que garanticen los tres requisitos siguientes: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

Implementar, ejecutar y mejorar continuamente la seguridad informática es cada vez más importante conforme evoluciona la tecnología y los atacantes desarrollan nuevos métodos para explotar las vulnerabilidades de seguridad e impactar negativamente sobre el funcionamiento empresarial.

### **Registro de eventos**

Frecuentemente, los sistemas (operativos, de aplicaciones, de comunicaciones, de base) contienen un gran volumen de información de registros de eventos. Para asistir en la identificación de los eventos más significativos, y con el fin de desempeñar el monitoreo de seguridad relacionado, se registran automáticamente los mensajes de dichos eventos en un repositorio de respaldo.

Se generan registros de auditoría que pueden contener excepciones y otros eventos relativos a seguridad, conservándolos durante un periodo



Provincia de Santa Fe

0646

**EnReSS**

Ente Regulador  
de Servicios Sanitarios

definido para acceder en futuras investigaciones. Estos registros de auditorías incluyen entre otros datos:

- a) ID de usuario;
- b) Fecha y hora de inicio y terminación;
- c) Identidad o ubicación de la terminal, si es posible;
- d) Registros de intentos exitosos/fallidos.

### **Sistema de Protección Antivirus Estrategia**

El objetivo fundamental, para proteger a la organización de cualquier ingreso de virus, es cubrir todas las posibles fuentes de ingresos de archivos infectados como así también los servidores de almacenamiento de archivos. Estas fuentes de ingreso en ASSA son: ingresos de mail desde Internet, navegación Web, puestos de trabajo.

Otro punto a tener en cuenta para la eficiencia de ésta protección es la actualización periódica de los productos antivirus, debido al permanente surgimiento de nuevos virus.

### **Monitoreo y Alertas:**

Diariamente, Seguridad de la Información, realiza un monitoreo de los puestos de trabajos a través de la consola de administración de OfficeScan. En dicha consola se detectan equipos que no se han actualizado, notificando a Mesa de Ayuda para que se comuniquen con el usuario y actualicen su equipo, si las condiciones técnicas lo permiten, se fuerza dicha actualización a través de la consola. Cada vez que un virus es encontrado, el antivirus notifica por mail al administrador para que implemente las medidas necesarias.

El proveedor de los productos antivirus, Trend Micro, notifica por intermedio de mail, sobre alertas de seguridad cuando aparece un nuevo virus. Cuando esto sucede, se tomarán las medidas pertinentes de acuerdo al nivel de criticidad del alerta.

---