



26

**años de
servicios**

**INFORME
AL USUARIO
1/8/24 – 31/7/25**

www.samsa.com.ar



Carta del Presidente



Estimado usuario:

Este nuevo aniversario es propicio para informarle los principales logros alcanzados por **samsa** durante el último año y hacer un breve resumen de las notables mejoras en los servicios desde que nuestra empresa acompaña el crecimiento constante de Posadas y Garupá.

En estos años, un **118% más de usuarios accedieron al agua potable e incrementamos la producción de agua potable en un 128%**, asegurando su calidad con tecnología de avanzada. Hoy, un **249% más de nuevos usuarios han accedido al servicio de cloacas y depuramos más de 7,5 millones de m³ de las aguas residuales anualmente**.

La gestión de los servicios se basan principalmente en la ejecución del Programa Integral de Inversiones que **samsa** desarrolla con el respaldo técnico y financiero del Grupo Urbaser, líder mundial en servicios públicos medioambientales. Asimismo, es fundamental el trabajo mancomunado con el Gobierno Provincial, desarrollando con el EPRAC los lineamientos sociales del servicio y junto al Sindicato del Personal de Obras Sanitarias de Misiones formando al mejor equipo humano para brindarle servicios de alta calidad.

Durante el último año logramos un hito histórico, hemos certificado nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, avalado por la reciente certificación internacional de tres normas ISO:

- **ISO 9001** que garantiza procesos eficientes centrados en la satisfacción del usuario.
- **ISO 14001** orientada al uso responsable de los recursos y la protección del entorno.
- **ISO 45001** refuerza el cuidado de las personas en cada proceso.

Las certificaciones fueron otorgadas por **IRAM** y convalidadas internacionalmente por **IQNET**. Además, la empresa ha obtenido certificados **I-REC de Energía Renovable** por el total de la energía eléctrica consumida, lo que representa un avance significativo en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

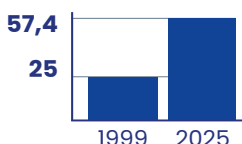
Una vez más, quiero agradecer su confianza como usuario de nuestros servicios y manifestar nuestro compromiso para seguir, como siempre lo hemos hecho, dando lo mejor de nosotros para ofrecerle cada día un mejor servicio.

Ing. Santiago Ameri
Presidente de **samsa**

Mejoras históricas de samsa

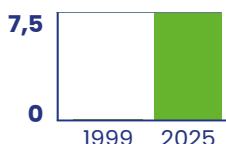
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (millones de metros cúbicos/año)

+128%



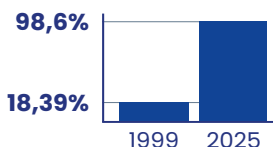
AGUA RESIDUAL DEPURADA (millones de metros cúbicos/año)

+SALUD PARA TODA LA COMUNIDAD



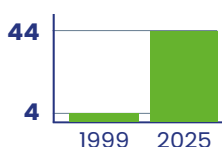
COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (en %)

+436%



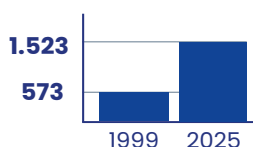
ESTACIONES ELEVADORAS DE AGUAS RESIDUALES EN SERVICIO (por unidades)

+1.000%



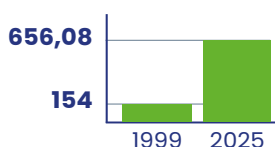
EXTENSIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE (en kms.)

+166%



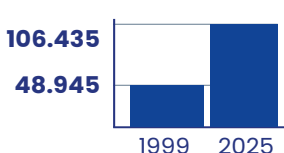
EXTENSIÓN DE REDES DE AGUA RESIDUAL (en kms.)

+326%



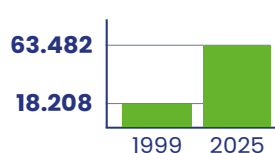
NUEVOS USUARIOS CON AGUA POTABLE

+118%



NUEVOS USUARIOS CON CLOACAS

+248%



- Samsa realizó inversiones, en el transcurso de la concesión, por más de cuarenta y un mil cuatrocientos millones de pesos, lo que demuestra el compromiso permanente en la mejora continua.

Algunos de los principales hitos son:

- Mejoras integrales en las plantas potabilizadoras de Posadas y Miguel Lanús.
- Reingeniería y renovación de las redes de distribución de agua potable.
- Incorporación de nueva flota vehicular con maquinaria pesada.
- Automatización de los sistemas electromecánicos de agua potable y cloacas.
- Nuevas estaciones de bombeo de agua potable.
- Macromedición de la producción y distribución de agua potable.
- Nuevas plantas depuradoras y sistema troncal de impulsión de cloacas.
- Ampliación de las coberturas en servicios de agua potable y cloacas.
- Nueva área de Telecontrol para el monitoreo online las 24 hs de los sistemas de agua potable y cloacas.
- Inversiones en mejoras operativas en estaciones elevadoras de aguas residuales.
- **samsa** desarrolló y entregó al EPRAC los Planes Maestros de Expansión, que ordenan el progreso de los servicios para los próximos 20 años.



Principales logros 1/8/2024 – 31/7/2025

Durante el último año **samsa desarrolló un plan de inversiones por más de MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS, entre las que se destacan:**

- Inversiones en obras de agua potable y cloacas por más de mil doscientos millones de pesos.
- Inversiones en micro y macro medición por más de ciento setenta y cinco millones de pesos.
- Inversiones en vehículos, maquinaria, herramientas por cuarenta y siete millones de pesos.

// Servicio de agua potable

- Se realizaron importantes inversiones en mejoras operativas de plantas potabilizadoras y equipos electromecánicos.
- Se habilitaron obras en el servicio de agua potable que permitieron a **2.210 familias** el acceso al servicio.
- Se realizaron **más de 27.816 análisis** de calidad de agua potable, basados en el Código alimentario argentino y Normas IRAM
- Con modernos equipos geófonos y correladores se detectaron y repararon **554 fugas** de agua no visibles.
- Se eliminaron **5.348 fugas** de agua potable en la red de distribución, mejorando la prestación para todos los usuarios.
- Se realizaron **trabajos de mantenimiento** preventivo y correctivo de los equipamientos electromecánicos de agua potable para la mejora operativa del servicio.
- Se incorporaron **vehículos 0 km.** para modernizar la flota vehicular, destacándose un camión desobstructor de cloacas, único en la región.
- Se produjeron **57,4 millones m³** de agua potable.





// Servicio de cloacas

- Se recolectaron y depuraron **más de 8,4 millones de m³ de líquidos cloacales**, evitando la contaminación del medio ambiente.
- Se realizaron **14.472 análisis de calidad** de aguas residuales para asegurar la eficiencia en todo el proceso de depuración.
- Se efectuaron **2.417 trabajos técnicos** para solucionar desbordes cloacales en la vía pública.
- Se continuó desarrollando un importante Programa de inversiones en mantenimiento preventivo en todas las estaciones del sistema cloacal.

// Gestión administrativa y comercial

- Se brindó atención a **55.746 usuarios**, se gestionaron reclamos y se realizaron más de **40.000 trámites** administrativos.
- Se brindó atención especial a **más de 2.000 usuarios** en situación de vulnerabilidad por su condición socio-económica precaria, accediendo a sugerencias planteadas por el EPRAC para convenios especiales, refinanciaciones y/o planes de pagos.
- Se brindó atención telefónica a **más de 71.014 usuarios**.
- Se reacondicionó el salón de atención clientes con mobiliario moderno y más cómodo para los usuarios.
- Usuarios acceden a la factura electrónica desde la web de **samsa**.
- Se eliminaron **966 conexiones clandestinas** a la red de agua potable.
- Se brindaron servicios online a los usuarios en la página **web www.samsa.com.ar**
- Se repararon **8.033 m²** de veredas y calzadas en la vía pública.
- Se realizaron **30 cursos** de capacitación para el personal de **samsa**.
- Se utilizaron terminales de autoconsulta en atención al cliente.
- Los usuarios cuentan con el sistema más confiable en medición y facturación de los servicios. Las inversiones realizadas lograron que la instalación del micromedidor se extienda al **98,6% del padrón** de usuarios.





Distinciones e imagen empresarial

- En 2022 **samsa** fue elegida nuevamente como una de las 10 empresas misioneras modelo. Es esta 9va. vez que **samsa** logra este reconocimiento que parte de la encuesta organizada por Misiones OnLine.
- En 4 ocasiones **samsa** ganó el Premio Eikon de oro, premio nacional que evalúa la ética, honestidad, responsabilidad, creatividad y profesionalismo en la comunicación empresarial y política.
- La **imagen positiva** de la empresa es la mejor desde el inicio de la concesión, llegando al **80,2%**.
- La **calificación al servicio** es de **7,7 puntos**, lo que indica alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con la gestión que **samsa** efectúa en la concesión del servicio.
- **El servicio de agua potable es valorado por usuarios como el mejor servicio público de la ciudad.**

* Estudios de opinión pública realizados por la Consultora Decisiones Empresariales en noviembre 2023

Responsabilidad Social Empresarial

samsa desarrolla diversas actividades a fin de mejorar el entorno social, orientando planes especiales a los sectores sociales que más lo necesitan, posibilitando el acceso al agua segura.

Entre otras acciones y resultados se destacaron:

- Gestión de **101 canillas públicas**, disponiendo de más de **177.760 m³** de agua potable para el acceso gratuito a familias con escasos recursos económicos.
- En conjunto con la Provincia de Misiones, **samsa** brinda acceso gratuito al agua potable en **62 asentamientos poblacionales** ediliciamente precarios cuyos habitantes no pueden afrontar el costo del servicio, de esta forma acceden al agua segura y de calidad.
- **samsa** tiene otorgados **2.257 subsidios** de consumo a familias que no pueden afrontar el pago del servicio.
- Se firmaron acuerdos con estudiantes de nivel avanzado que cursan estudios en la Universidad Nacional de Misiones para realización de Prácticas Profesionales Supervisadas.
- Se continúa desarrollando el Programa de Puertas Abiertas que incluye visitas de instituciones educativas a la empresa, colaborando en la formación académica de futuros profesionales de Misiones.



SERVICIOS DE AGUAS DE MISIONES S.A.

Av. López y Planes 2577, N3300BXA Posadas, Misiones
consultas@samsa.com.ar / Teléfono: 0800-888-9980