

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014



GRI 4.0



AGUAS CORDOBESAS

Carta de presentación



Es un orgullo presentar a toda la comunidad nuestro 7mo. Reporte Anual de Sustentabilidad.

Y este no es un dato menor, ya que año tras año nuestro principal objetivo es seguir mejorando a través de una gestión social, medioambiental y económica basada en nuestros valores.

Este informe, a igual que el del año anterior, se caracteriza por haberse desarrollado bajo los parámetros de la

versión G4 del Global Reporte Initiative, donde se transparentan los temas más relevantes de la empresa, sus impactos en el negocio y las acciones que se desarrollan en relación a estos aspectos para la satisfacción de nuestros públicos.

Durante este período seguimos ampliando nuestros canales de comunicación y participación con los distintos actores con que nos relacionamos. Particularmente, consultamos a nuestros públicos sobre la relevancia que le asignan a los temas que nosotros consideramos importantes, con la satisfacción de haber ratificado que estábamos en el buen camino.

También iniciamos una revisión a nuestra Política de Sustentabilidad, con el propósito de formalizar estrategias y acciones que veníamos desarrollando en años anteriores, como por ejemplo, la alineación a la Norma ISO 26000 de RSE y adhesión al Pacto Global de la ONU, entre otros.

Somos conscientes que nuestro deber social, excede la necesidad de brindar un servicio de calidad y cumplir con nuestras obligaciones contractuales y legales. Por ese motivo buscamos constantemente innovar y mejorar nuestros procesos, en busca de lograr la Satisfacción de nuestros públicos, con Eficiencia y Responsabilidad, para ser un actor referente en la construcción de una ciudad mejor.

Como organización, sabemos que debemos trabajar incansablemente en superar los desafíos que se nos presentan a diario, trabajar comprometidos para brindar el servicio que nos merecemos los cordobeses, y también debemos asumir un rol social y ser un ejemplo ciudadano, para beneficio de las generaciones presentes y futuras.

Gracias por recibir este informe, que refleja nuestro compromiso con nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, la comunidad, el gobierno y el medioambiente.

Ing. Enrique Sargiotto
Gerente General
Aguas Cordobesas

Perfil de la Memoria

G4-28 al G4-33

El presente informe corresponde al período 2014 y alcanza a todos los niveles y establecimientos de la empresa. Expone el desempeño económico, social y medioambiental de Aguas Cordobesas con el objetivo de rendir cuentas a sus públicos de interés reafirmando el compromiso asumido con éstos y las generaciones futuras. El mismo constituye, además, la Comunicación sobre el Progreso (CoP) exigida por el Pacto Mundial.

La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte. Se han utilizado datos ya existentes en la organización y otros elaborados específicamente, de acuerdo a los parámetros exigidos por la Global Reporting Initiative (GRI).

El armado de los indicadores fue realizado conjuntamente por los procesos de Control de Gestión y Desarrollo de

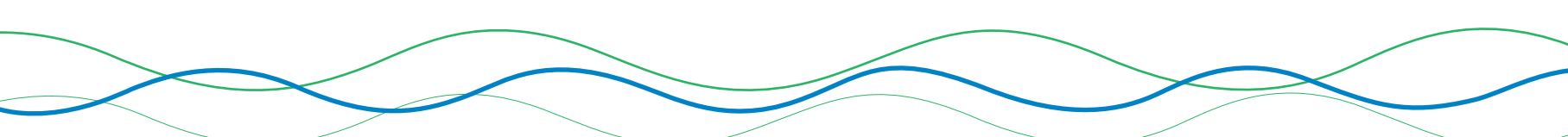
Recursos Humanos, mientras que el relevamiento de datos estuvo a cargo del primero y el desarrollo de la memoria, del segundo.

El presente es el séptimo reporte de sustentabilidad de Aguas Cordobesas y el segundo elaborado de acuerdo a las pautas GRI G4, bajo la opción de conformidad esencial. El reporte no ha sido sujeto a verificación externa alguna.

La memoria anterior corresponde al período 2013 y fue publicada a comienzos del año 2015.

Ante cualquier duda o sugerencia relativa a la memoria o a su contenido, por favor contactarse a:

rrhh@aguascordobesas.com.ar



Índice

Capítulo **Perfil** / Pág. **5**



Capítulo **Económico** / Pág. **50**



Capítulo **Natural** / Pág. **57**

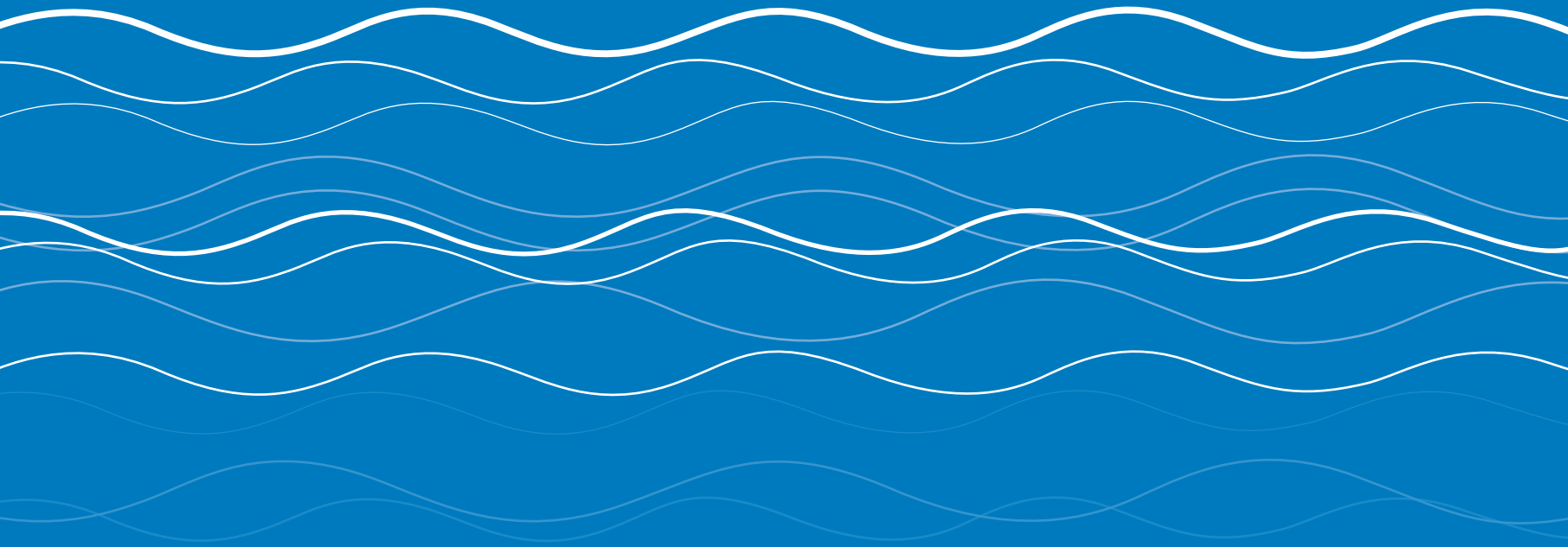


Capítulo **Social** / Pág. **66**



Perfil

Una gestión
sustentable



Perfil de la Organización

G4-3, G4-5, G4-6,
G4-7, G4-8

-  **2** Plantas Potabilizadoras
-  Edificio Corporativo
-  Sede de atención al cliente
-  **6** Oficinas periféricas
-  **18** Estaciones Elevadoras
-  Modelo de Gestión Sustentable
-  Adherida al Pacto Mundial

Aguas Cordobesas es la empresa concesionaria del servicio de agua potable para la ciudad de Córdoba, Argentina.

El Estado provincial mantiene para sí la titularidad del servicio, regulando todos los aspectos contractuales a través del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos, y controlando el desempeño del concesionario por intermedio del Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP).

El objeto de la concesión es la captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial en la ciudad de Córdoba. También, todas aquellas actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico-financieras necesarias para la prestación del servicio y las destinadas a la conservación, mantenimiento y mejora de las instalaciones y demás bienes afectados a la gestión de dicho servicio.

La concesión se otorgó por el plazo de treinta años a partir del 7 de mayo de 1997. Su ámbito territorial está dado con exclusividad y obligatoriedad, por los límites jurisdiccionales de la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba.



Aguas Cordobesas dispone de dos plantas potabilizadoras: la Planta Suquía, que produce el 72,57% del agua entregada a la ciudad de Córdoba, y la Planta Los Molinos, que genera el 27,43%.

La administración central funciona en el edificio corporativo de la empresa, sito en Av. La Voz del Interior 5507, mientras que las oficinas de atención al cliente se hallan en el edificio de Humberto 1° 883; además, se dispone de seis oficinas periféricas ubicadas en los Centros de Participación Comunal (CPC).

La empresa también cuenta con 18 estaciones elevadoras de presión, distribuidas en el área concesionada de la ciudad de Córdoba.

Consciente de gestionar un recurso esencial para la vida como lo es el agua potable, la empresa trabaja a diario en pos de obtener los más altos estándares de calidad del producto, para que cada vez más cordobeses tengan

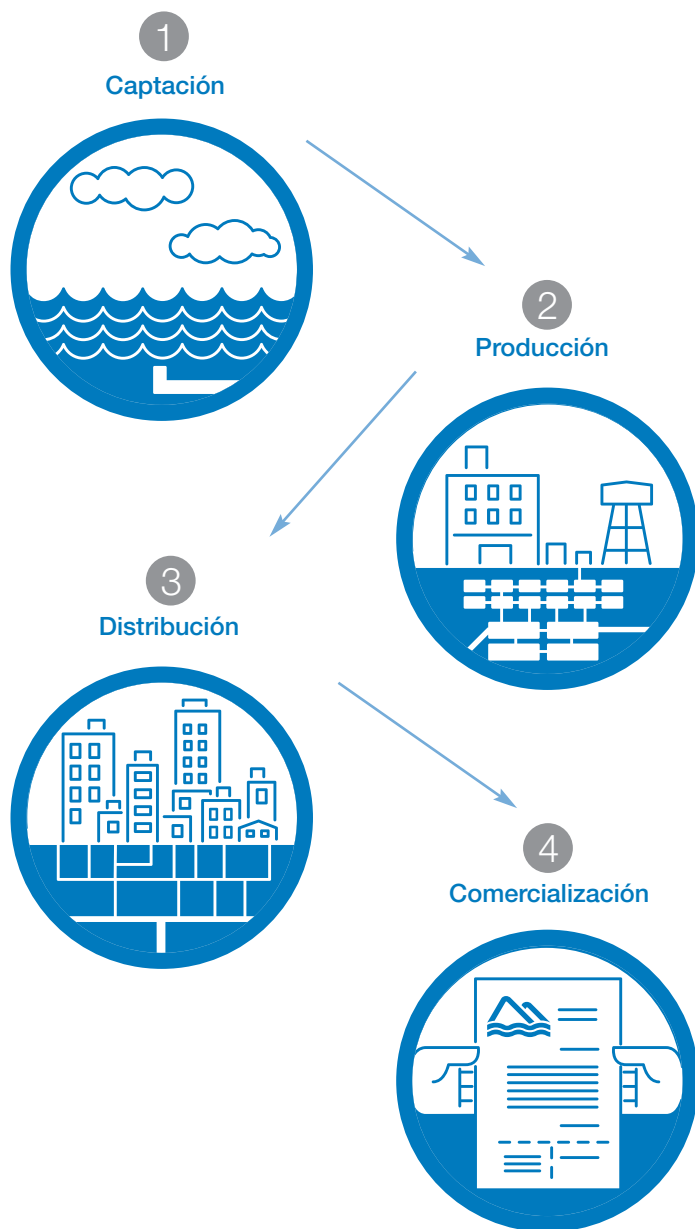
acceso al servicio y que las generaciones venideras puedan gozar del mismo beneficio.

El futuro de éste y los demás recursos ambientales depende de cuánto hagamos hoy por ellos. La empresa ha adoptado como eje de gestión un Modelo de Gestión Sustentable, por lo que ha obtenido los avales de normas internacionales: ISO 9001 de Calidad, ISO/IEC 17025 Acreditación de Ensayos de Laboratorios, ISO 14001 de Gestión Ambiental y OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional.

Asimismo, en el 2012 Aguas Cordobesas adoptó la Norma ISO 26000 como guía para sus acciones de responsabilidad social empresarial y en el año 2013, adhirió al Pacto Mundial, a través del cual la empresa se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y prácticas anti-corrupción.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización

Gestión integral del agua



Paso 1: Captación

El agua cruda es aquella que no ha recibido ningún tratamiento previo: proviene directamente de la naturaleza, depende de diversos factores (clima, origen, época del año, etc.), y tiene diferentes características fisicoquímicas y microbiológicas.

El agua utilizada en el proceso de potabilización llega desde dos fuentes naturales: los embalses San Roque y Los Molinos.

El embalse San Roque (200 hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Suquía, que abastece el norte y suroeste de la ciudad. El agua es captada por Aguas Cordobesas desde la margen derecha del canal de fuga de la Usina Hidroeléctrica La Calera, estando a cargo de la provincia la disposición del agua en dicho lugar.

El embalse Los Molinos (300 hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Los Molinos, que abastece el sureste de la ciudad. El agua es captada por la empresa desde el canal Los Molinos-Córdoba. El transporte hasta la toma de captación ubicada en la margen derecha del canal está a cargo de la provincia.

Desde ambos lugares de captación, el agua cruda se traslada mediante conductos cerrados hasta las plantas de potabilización.

Paso 2: Producción

Esta etapa es también conocida como el proceso de potabilización del agua. Se refiere al complejo proceso mediante el cual el agua cruda que ingresa a las plantas potabilizadoras se convierte en un producto apto para el consumo humano.

Dicho proceso se realiza en las dos plantas potabilizadoras de la empresa: Planta Suquía y Planta Los Molinos.

Paso 3: Distribución

El agua ya potabilizada se transporta por un conjunto de conductos cerrados hacia los domicilios de cada uno de nuestros usuarios: hogares, industrias, escuelas, hospitales, etc.

Este conjunto de tuberías, válvulas, hidrantes y otros elementos de maniobra forman la red de distribución que se encuentra enterrada. El trazado de la red coincide con el de la ciudad y se encuentra instalada por calzada y/o por vereda, llevando agua potable hasta los puntos de conexión de cada uno de los usuarios.

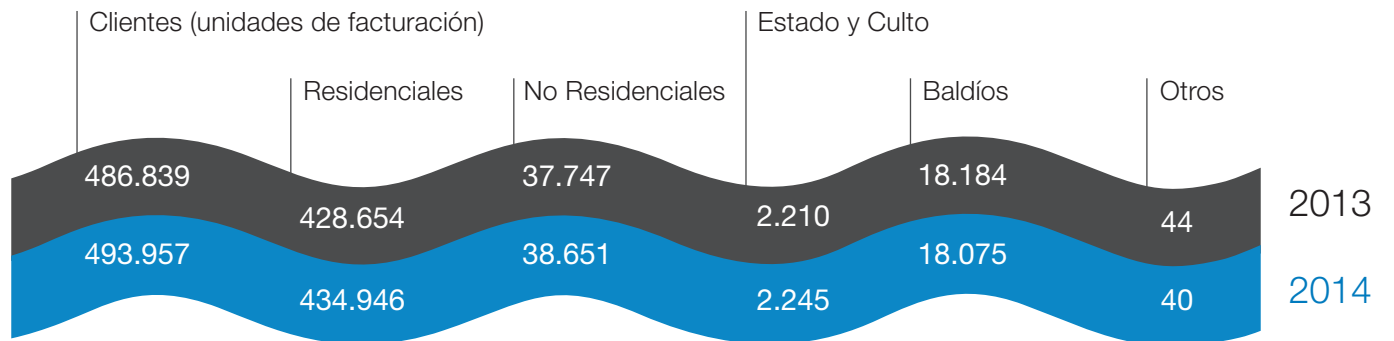
Paso 4: Comercialización

La empresa se ocupa de facturar y cobrar el servicio prestado. Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido.

En la comercialización del servicio intervienen los procesos de ventas, cobranzas y gestión de clientes.

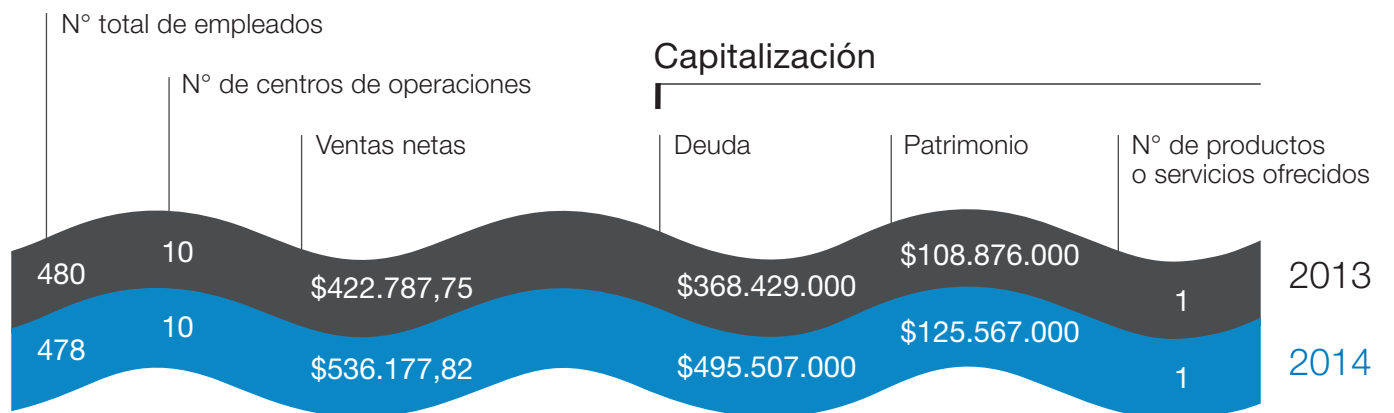
AC-4 Total de clientes desglosado por tipo

Indicadores



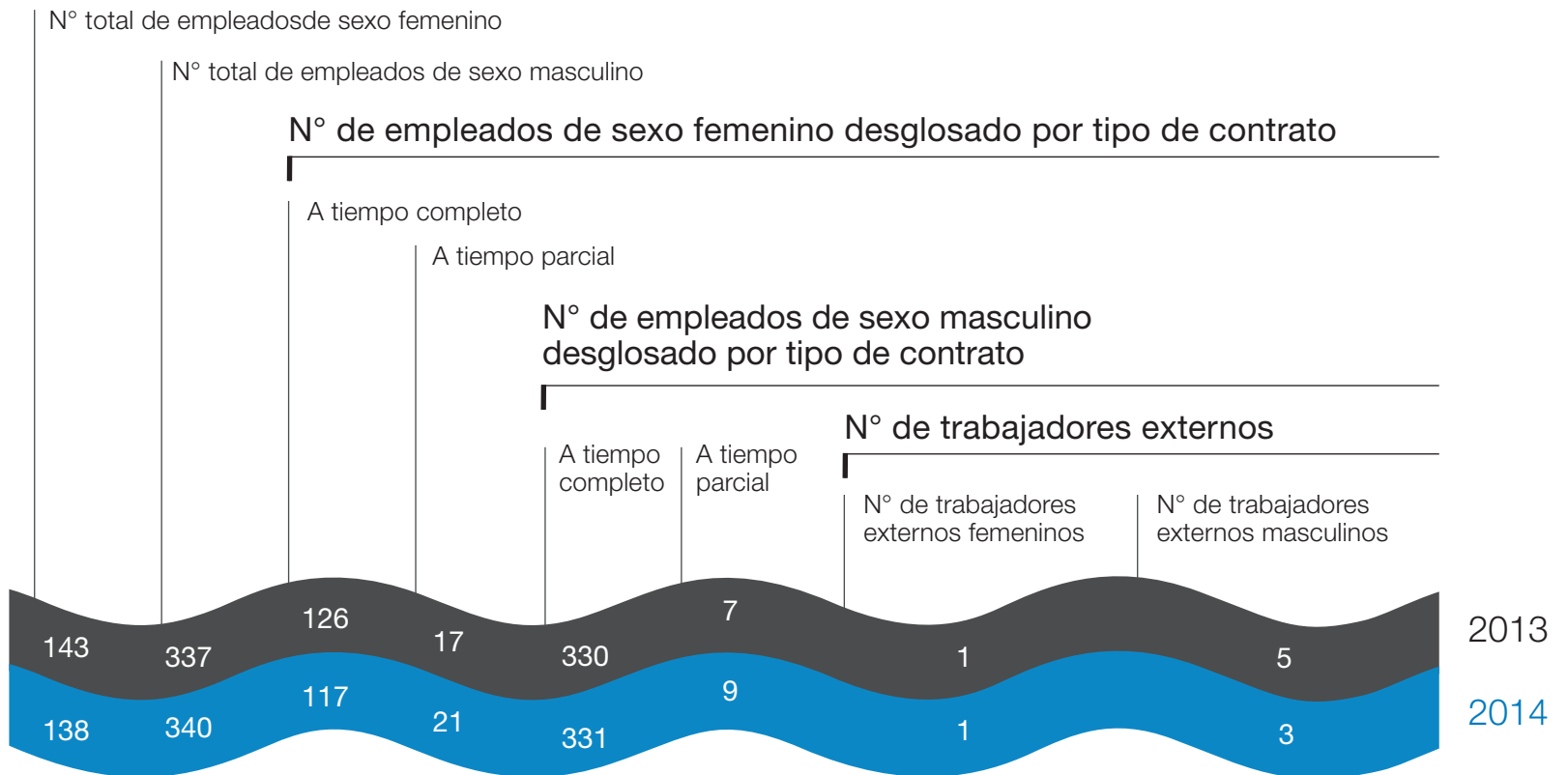
G4-9 Magnitud de la organización

Indicadores



G4-10 Dotación de la organización

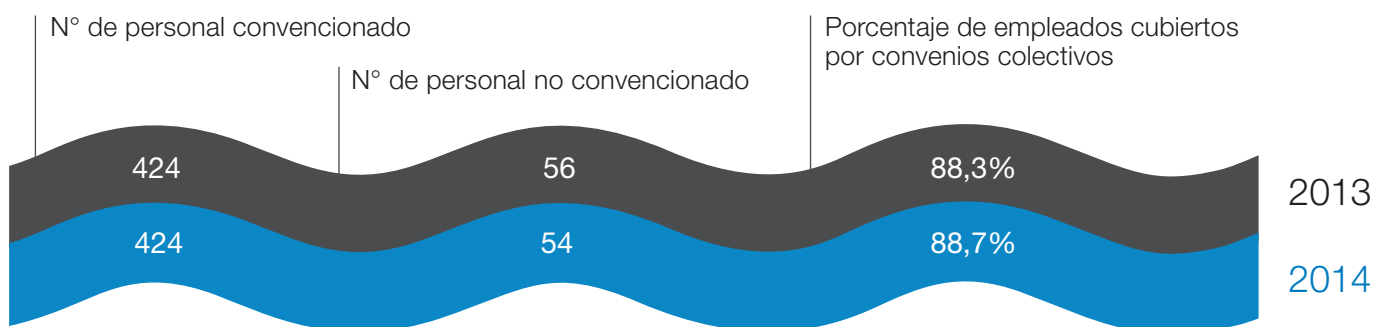
Indicadores





G4-11 Personal cubierto por convenios colectivos

Indicadores



G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la organización

El desarrollo de nuestros proveedores influye directamente en la calidad del servicio que brindamos al cliente. Para resguardar este aspecto y contribuir a la mejora de la cadena de valor, implementamos un proceso que contempla los siguientes pasos:

1



Definición de proveedores críticos:

Son aquellos proveedores que brindan productos o servicios esenciales para la prestación del servicio de Producción y Distribución. Estos se agrupan en las siguientes categorías:

- **Insumos químicos** (proceso de producción).
- **Material de línea** (materiales para mantenimiento de red de distribución).
- **Mano de obra** (apertura y cierre de calzada e intervenciones hidráulicas en red de distribución).

2



Definición y comunicación de requisitos:

Los requisitos legales, de calidad, SySO, medioambiente y conductas sociales, son formalizados y comunicados en los pedidos de cotización, las órdenes de compra, contratos y cuentas corrientes, según el proveedor.

3



Control administrativo:

La primera instancia de control de nuestros proveedores, es administrativa. Se controla que la documentación requerida y presentada cumpla con todos los requisitos legales y el resto de los requisitos exigidos.

4



Control operativo:

Los controles operativos que se realizan a los proveedores, sus productos o servicios, pueden realizarse bajo las modalidades de inspecciones in situ, denuncias de incidentes de terceros y auditorías planificadas, según el nivel de riesgo de la actividad.

5



Centralización de la información:

Los incumplimientos a los requisitos de calidad, SySO, medioambiente o conductas sociales, detectados a través de las distintas modalidades de control, son registrados en una base de datos.

6



Evaluación del proveedor:

Se realiza una evaluación anual de desempeño de cada proveedor crítico, según los aspectos evaluados y el nivel de cumplimiento a los requisitos establecidos.

7



Plan de mejoras:

Finalizada la evaluación de desempeño de cada proveedor, surge un plan de mejoras específico para cada uno de ellos, según los aspectos menos valorizados en su calificación.

G4-13 Cambios significativos

No se han producido cambios significativos durante el periodo de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.

G4-14 Principio de precaución

Para abordar los riesgos y establecer medidas preventivas, la empresa cuenta con diferentes herramientas:

- **Mapa de riesgos y contingencias:**

Consiste en el tratamiento de los eventos que no se han producido (riesgos) y la definición de acciones en caso que ocurran (contingencias).

Se realiza para garantizar la continuidad del servicio y minimizar los impactos negativos en los públicos de interés. Para ello, se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y a sus públicos, se evalúa su probabilidad de ocurrencia e impacto, que combinadas conforman su severidad. En función de la misma, se implementan acciones preventivas para evitar que ocurran y se planifican acciones de emergencias en caso de que se produzcan. Estas últimas constituyen el Plan de Prevención y Emergencia de la compañía.

- **Tratamiento de no conformidades:**

Lo realiza cada proceso de la empresa ante incumplimientos reales o potenciales de los requisitos o estándares establecidos en la organización. Con ello, se busca prevenir la ocurrencia de la no conformidad o evitar su reiteración.

- **Auditorías internas:**

Es el proceso sistemático que verifica el cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión Sustentable. Permite detectar posibles desvíos y recomendar mejoras a través de la recopilación de evidencias y la comunicación de los resultados a los auditados.





G4-15 Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado

- Norma ISO 9001 de Calidad.
- Norma ISO 14001 de Medioambiente.
- Norma OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Norma ISO/IEC 17025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorios.
- Norma ISO 26000 de RSE (Responsabilidad Social Empresaria).
- GRI (Global Reporting Initiative).
- Pacto Global ONU.
- Convenio Colectivo de Trabajo SOC y FENTOS.
- Convenio marco de colaboración con la Universidad Nacional de Córdoba
- Convenio con Fundación Junior Achievement para la implementación de programas educativos en colegios de la ciudad de Córdoba.
- Convenio con el Jardín Botánico, Municipalidad de Córdoba, para la implementación de programas educativos en colegios de la ciudad de Córdoba.
- Convenio con el Ministerio de Industria, Comercio y Minería del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de programas de pasantías técnicas de formación profesional.
- Adhesión a Programa Primer Paso (PPP), del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de primeras prácticas laborales.
- Convenios con Instituto Zorrilla de San Martín y Escuela Castelfranco para la implementación de pasantías educativas administrativas.
- Convenio de práctica profesional con la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Córdoba, para la implementación de prácticas profesionales.

AC-28 Auditorías internas

Indicadores	2013	2014
Total de hallazgos de auditorías.	96	111
No Conformidades (NC).	4	9
Observaciones (O).	57	61
Oportunidades de mejoras (OM).	35	41
Resolución de NC y O.	100%	100%



G4-16 Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece

- AIDIS (Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente).
- ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento).
- Bolsa de Comercio de Córdoba.
- CIRCUM (Círculo de Comunicadores Institucionales de la Provincia de Córdoba).
- COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios).
- FPZN (Foro Productivo de la Zona Norte).
- Fundación Educativa Junior Achievement.
- FUNDEA (Fundación para la Defensa del Recurso Agua).
- IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria).
- IWA (International Water Association).

- IAEF (Instituto Argentino de Economía y Finanzas).
- LaSelSiC (Laboratorio de Servicios a la Industria y al Sistema Científico). Universidad Nacional de La Plata.

Asimismo, articula con:

- Centro de Investigaciones de la Región Semiárida (CIRSA).
- Colegio de Arquitectos de la Provincia de Córdoba.
- Colegio de Ingenieros Especialistas (CIEC).
- Dirección de Área Central (Municipalidad de Córdoba).
- Dirección de Bomberos de la Policía de la Provincia de Córdoba.
- Dirección de Obras Viales (Municipalidad de Córdoba).
- Dirección de Empleo (Municipalidad de Córdoba).
- Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba.
- Instituto de Investigación, Capacitación y Desarrollo Social de UOCRA.
- INA (Instituto Nacional del Agua).
- Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba.
- Universidad Blas Pascal.
- Universidad Católica de Córdoba.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

VISION

Ser referentes en la construcción de una ciudad mejor.

COLABORADORES

Generar el desarrollo profesional y crecimiento personal de nuestros colaboradores, resguardando su salud y seguridad laboral, a través de un liderazgo que promueva la participación y un buen clima organizacional.

PROVEEDORES

Promover el desarrollo sustentable en nuestros proveedores, a través de un vínculo de beneficio mutuo, contrataciones justas y prácticas responsables para el bien común de la sociedad.

COMUNIDAD

Contribuir con el desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad del servicio y promueva el respeto y protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia.



MISION

Proveer productos y servicios de agua y saneamiento a la comunidad promoviendo el desarrollo sustentable y generando la satisfacción con nuestros públicos con eficiencia y responsabilidad.

CLIENTES

Lograr la satisfacción y reconocimiento de nuestros clientes con la entrega de un servicio de calidad que interprete y supere sus necesidades y expectativas.

ACCIONISTAS

Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad, a través de la gestión sustentable del negocio dentro de un marco de eficiencia.

MEDIOAMBIENTE

Minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente a través del uso racional de los recursos y promover la responsabilidad medioambiental en nuestra comunidad.

GOBIERNO

Respetar y cumplir con obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos y equilibrados que aseguren la continuidad del servicio.

VALORES

CALIDAD

Es la búsqueda permanente de la máxima calidad de trabajo a través del esfuerzo y la superación constante, para ser un referente en nuestras áreas de actividad.

COMPROMISO

Es la entrega personal, profesional y social con la que asumimos nuestro hacer y deber del trabajo, adoptando como propios los objetivos de la empresa y actuando responsablemente para promover el desarrollo sustentable.

CREDIBILIDAD

Es la claridad de nuestra gestión, fundada en conductas éticas y morales, para lograr la confianza e integración con los públicos de interés.

AUSTERIDAD

Es la conducta racional y prudente de utilizar eficientemente los recursos disponibles para promover una gestión responsable y equilibrada.

Participación de grupos de interés

G4-24 Grupos de interés vinculados a la organización

El listado de los grupos de interés de la compañía está expresado en la política de sustentabilidad de Aguas Cordobesas. Asimismo, allí se encuentran los compromisos asumidos por la empresa con cada uno de ellos.



Es primordial generar un clima de confianza propicio para el diálogo que permita tanto responder a las expectativas como definir las limitaciones de los implicados, para el beneficio de todos.

La razón para la correcta identificación y priorización de los grupos de interés permite, en términos generales, concebir prácticas de diálogo constructivo y comunicación transparente. Evidencia el compromiso concreto y objetivos específicos con cada uno de ellos. Realizar un mapa de los públicos de interés significa identificar las expectativas y la capacidad de influencia de cada uno. Esto ayuda a establecer prioridades a las que hacer frente, identificando adicionalmente las posibles interacciones entre los grupos. Las relaciones pueden desempeñarse de muchas maneras, pero siempre evitando prácticas que involucren confrontación o cuestionamiento.

Garantizar el desarrollo sustentable implica el diálogo sincero con todos los públicos y permite un progreso continuo. Además, fortalece la participación y desarrollo de la comunidad.

Existen ejes y valores que establecen un marco de actuación basado en la satisfacción, eficiencia y responsabilidad por los demás.

Parte de la metodología obligó a contar con un diagnóstico para la elaboración del plan estratégico, analizar las actividades realizadas y en curso, así como las áreas comprometidas con su desarrollo. La formación de toda la organización fue de vital importancia a fin de abordar el estado de la responsabilidad social empresarial y las tendencias nacionales e internacionales, así como la continua promoción interna.

El mapeo de los públicos de interés comprendió un proceso tendiente a definir sus características, temáticas, intereses, prioridades e impactos en lo que respecta al posicionamiento de marca, imagen, reputación, motivación, compromiso, relacionamiento y balance ambiental.

Finalmente, facilitó el camino para el establecimiento de objetivos, metas y actividades de corto, mediano y largo plazo.

G4-25 Elección de los grupos de interés con los que se trabaja

En Aguas Cordobesas se entiende a los públicos de interés como grupos que poseen vinculación con sus operaciones y procesos. La calidad en la relación con ellos es de interés prioritario. Responder a sus necesidades y expectativas contribuye al bienestar de la comunidad en su totalidad.

La identificación de los intereses y demandas de dichos grupos, así como la integración de los mismos en la estrategia de la compañía, permite el posicionamiento deseado como empresa socialmente responsable. Representa un desafío estratégico especialmente recomendado en un contexto socio-económico como el actual y asegura la sustentabilidad del negocio.

G4-26 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés

Empleados

Encuesta de Servicios Internos

Su objetivo es medir la percepción de los clientes internos con respecto a los servicios brindados por cada proceso y posee una frecuencia anual.

A partir de las fortalezas y debilidades detectadas, se implementan las acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios brindados.

Medición de Clima laboral

Su objetivo es la medición de la percepción que tiene el personal sobre el clima laboral y la cultura organizacional. Posee una frecuencia anual.

A partir de sus resultados, la empresa y sus diferentes áreas establecen planes de mejora y pueden medir su eficacia en la próxima encuesta.

Encuesta de voluntariado

Su objetivo es conocer la opinión y sugerencias de los voluntarios de los proyectos de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), con el fin de mejorar la gestión de los mismos. Posee una frecuencia anual.

AC-27 Servicios internos

Indicadores	2013	2014
Índice de satisfacción de servicios internos.	82,54%	85,59%
Actitud del proveedor.	88,38%	89,20%
Asistencia del proveedor.	81,93%	84,77%
Cantidad de servicios.	85,94%	88,95%
Calidad de servicios.	81,64%	85,01%
Tiempos del servicio.	80,87%	84,30%

AC-26 Clima laboral

Indicadores	2013	2014
Índice de satisfacción del clima laboral.	77%	77%
Participación.	91%	88%
Expectativas personales.	60%	59%
Características del trabajo.	85%	84%
Conducción.	81%	82%
Aspectos institucionales.	82%	82%

AC-18 Satisfacción de voluntarios de la empresa en acciones de RSE

Indicador	2013	2014
Nivel de satisfacción de voluntarios	84%	85%

Evaluación de desempeño

La empresa dispone de herramientas que tienen como fin verificar la competencia y eficacia del personal en sus puestos de trabajo. Consisten en una evaluación de desempeño anual que se realiza a todo el personal de la empresa y una evaluación de Feedback 360° que se realiza cada dos años y evalúa a los mandos de la compañía.

Ambas están basadas en el modelo de competencias que la empresa precisa para cada nivel jerárquico. A partir de ellas se mide el desempeño del personal y se definen los futuros planes de mejora.

Para ver los resultados 2013 y 2014 consulte el indicador G4-LA11.

Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional

La Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional tiene como principales funciones la definición de los objetivos SySO, su seguimiento e implementación de acciones para su cumplimiento. También debe identificar y evaluar los riesgos SySO, determinar sus controles y monitorear el cumplimiento del Programa y tratamiento de las No Conformidades SySO.

Esta comisión de trabajo está liderado por el Jefe de Administración de Recursos Humanos y conformado por un Responsable de Higiene y Seguridad, un Médico de Planta, un Auditor Interno y 5 representantes de los trabajadores, uno por cada locación. La Elección de los mismos es por votación secreta del Comité de Sustentabilidad, Comisión Directiva Gremial y los delegados Gremiales por mayoría simple, por un período de ejercicio de sus funciones de dos años. Al término de este período, pueden volver ser propuestos para su reelección.

Reuniones con el sindicato

En forma periódica, la gerencia general y la gerencia de recursos humanos se reúnen con representantes sindicales para el tratamiento y resolución de temas de interés común, tales como reconocimiento salarial, actualización del CCT, eventos, proyectos de capacitación y formación profesional, entre otros.

Clientes

Encuestas de satisfacción de clientes

Para conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios brindados por la empresa, se realizan dos tipos de encuestas.

Por un lado, semestralmente se lleva a cabo una investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. El criterio de medición establece una comparación vinculada con la estacionalidad, lo que permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época, de un año a otro.

Por otro lado, mensualmente se efectúan encuestas telefónicas a clientes que han tomado contacto con la empresa. El contenido de las diferentes encuestas está diseñado en función del motivo de la gestión realizada por el cliente.

Ambos tipos de encuestas son efectuados por una consultora externa especializada en el tema.

Para ver los resultados 2013 y 2014 consulte el indicador G4-PR5.

Información y servicios vía Web

Aguas Cordobesas dispone de un sitio web destinado a ampliar el contacto con sus clientes y el público en general, brindándoles la posibilidad de realizar diversas consultas y trámites desde sus hogares.

Dentro de las funcionalidades orientadas a brindar mejoras en el servicio de atención al cliente en la página se encuentra: chat on-line, solicitud de turnos de atención, consulta de trámites, seguimiento de consumos, impresión de facturas, información de trabajos programados en la red, reparaciones, entre otros.

Asimismo, el sitio cuenta con información útil para los diferentes públicos de interés, resalta las temáticas medioambientales y de cuidado del agua a través de programas educativos y de concientización.

Call Center (Servicio 0800)

La empresa dispone de una línea de atención telefónica gratuita, a través de la cual los clientes pueden comunicarse desde cualquier punto del país los 365 días del año, durante las 24 horas.

Oficinas de atención al cliente

La oficina principal de atención al cliente se encuentra en el edificio de Humberto 1° 883. Con el fin de facilitar la atención a los usuarios en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta con oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (CPC) de la ciudad de Córdoba.

Comunidad

Encuesta de satisfacción de comunidad RSE

El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión y sugerencias de los beneficiarios de los diversos proyectos para mejorar la gestión. Su frecuencia es anual. Se aplica por cada programa ejecutado una vez concluido.

AC-17 Satisfacción comunidad beneficiada por acciones de RSE

Indicador	2013	2014
Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada.	97%	93%

Audiencia pública ante revisiones de mesas tarifarias

Cada vez que la empresa eleva un pedido de revisión tarifaria, el proceso de análisis prevé la puesta en discusión del asunto ante la sociedad. Para ello, el Ente Regulador de Servicios Públicos convoca a una audiencia pública, a la cual pueden asistir como oradores u oyentes todos los vecinos de la ciudad que quieran ser partícipes.



Gobierno

Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP)

El ERSeP, como ente de control de la concesión, realiza la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Aguas Cordobesas.

En lo referido a la calidad del servicio prestado, el ERSeP controla todos los procesos, desde la producción y distribución del agua suministrada hasta la comercialización y atención de los clientes y sus reclamos. Para mantener informado al ente de control, Aguas Cordobesas emite informes diarios, mensuales y anuales sobre la prestación del servicio.

A continuación, se presentan los diversos informes y su frecuencia:

- Informe ERSeP (anual) - Contractual.
- Informe ERSeP (mensual) - No Contractual.
- Informe ERSeP (diario) - No Contractual.
- Procedimiento único de reclamos ERSeP (diario) - Contractual.

AC-1 Índice general de cumplimiento contractual

Indicador	2013	2014
Nivel de cumplimiento IGC.	94,7%	94,4%

AC-3 Informes y obligaciones ante ERSeP

Indicadores	2013	2014
Obligación presentación informe anual Niveles de Servicios.	29/02/2013	28/02/2014
Presentación del informe anual Niveles de Servicios.	18/03/2013	30/04/2014
Cumplimiento presentación del informe anual.	100%	100%
Obligación presentación informe seguimiento Plan Trienal de Inversiones.	31/03/2013	
Presentación informe seguimiento Plan Trienal de Inversiones.	18/07/2013	
Cumplimiento presentación informe seguimiento Plan Trienal de Inversiones.	100%	
Obligación presentación información contable certificada.	30/04/2013	30/04/2014
Presentación información contable certificada.	14/04/2013	14/04/2014
Cumplimiento obligación presentación información contable certificada.	100%	100%
Cumplimiento presentación anual Plan de mejora y expansión del servicio.	100%	100%
Obligación resolución de trámites ERSeP.	100%	100%
Porcentaje de resolución de trámites ERSeP.	99,3%	99,1%
Cumplimiento resolución de trámites ERSeP.	99,3%	99,1%

Mecanismo de revisión de tarifas

De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, la empresa puede solicitar al concedente la revisión de las tarifas vigentes. Esta petición deberá estar fundamentada con la documentación que justifique tal solicitud y certificada por el auditor técnico regulatorio. Las revisiones pueden ser periódicas o extraordinarias.

Las revisiones periódicas tienen como causal los incrementos de costos por variaciones de precios y se disparan semestralmente o cuando se verifique un incremento igual o mayor al 8% en el coeficiente de variación de costos operativos, lo que ocurra primero.

Reuniones periódicas y extraordinarias por temas específicos

La empresa mantiene un vínculo permanente con el ente de control y el concedente. Para ello, se realiza reuniones donde se analizan y debaten temas específicos de la concesión.

Además de las reuniones periódicas ya programadas, el surgimiento de algún tema específico a tratar puede dar lugar a una reunión extraordinaria.



Accionistas

Comité ejecutivo mensual

El Comité es la instancia donde el gerente general se reúne mensualmente con los principales accionistas de la empresa e informa sobre el desarrollo del contrato, las particularidades económicas y financieras y en caso de ser necesario, tomar medidas correctivas que se traduzcan en lineamientos estratégicos.

Asamblea general ordinaria de accionistas de Aguas Cordobesas S.A. (anual)

Corresponde a la asamblea ordinaria considerar y resolver los siguientes asuntos:

1. Balance general, estado de resultados, distribución de utilidades, memoria e informe del síndico y toda otra medida relativa a la gestión de la sociedad que le compete resolver conforme a la ley y el estatuto o que sometan a su decisión el directorio, el consejo de vigilancia o los síndicos.

2. Designación y remoción de directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia y fijación de su retribución.
3. Responsabilidad de los directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia.
4. Aumentos del capital

Asamblea general extraordinaria de accionistas de Aguas Cordobesas S.A.

Corresponden a la asamblea extraordinaria todos los asuntos que no sean de competencia de la asamblea ordinaria, en especial:

1. Aumento de capital. Solo podrá delegar en el directorio la época de la emisión, forma y condiciones de pago.
2. Reducción y reintegro del capital.
3. Rescate, reembolso y amortización de acciones.
4. Fusión, transformación y disolución de la sociedad, nombramiento, remoción y retribución de los liquidadores, escisión, consideración de las cuentas y de los demás asuntos relacionados con la gestión en la liquidación social, que deban ser objeto de resolución aprobatoria de carácter definitivo.
5. Limitación o suspensión del derecho de preferencia en la suscripción de nuevas acciones.
6. Emisión de debentures y su conversión en acciones.
7. Emisión de bonos.
8. Modificación del estatuto.

Proveedores

Evaluación de proveedores

Es una herramienta mediante la cual se evalúa y califica a los proveedores considerados críticos para el servicio de Aguas Cordobesas. Se pretende asegurar que éstos tengan la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos por la empresa.

La evaluación es de implementación anual y mide el desempeño del proveedor durante dicho período. A partir de los resultados obtenidos se define los planes de acción.

Medioambiente

El objetivo medioambiental fijado por la compañía durante el 2014 estuvo destinado a perfeccionar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución y a optimizar el uso de algunos recursos.

Para su gestión se definieron dos metas:

- **Resolución del 100% de búsquedas de fugas visibles / semivisibles dentro de las 72 horas.**
- **Cumplimiento del 100% del Plan de Mejora de Uso de Recursos (papel y otros insumos).**

Asimismo, en el 2014 se firmó un Convenio entre Aguas Cordobesas y la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) para la realización de un programa de colaboración e intercambio con el objetivo de ejecutar Auditorías Internas recíprocas para dar cumplimiento a lo establecido en el marco normativo relacionado a la Implementación de los Procesos de Gestión de la Norma ISO 14001:2004.

En el mes de agosto auditores internos de Aguas Cordobesas llevaron a cabo una auditoría en la EPEC, la cual abarcó las actividades desarrolladas por el área Planificación Ambiental de la División Gestión Ambiental de la empresa de energía.



G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés

Clientes

1. Reclamos por calidad del servicio en diciembre de 2013

Durante el mes de diciembre se registraron eventos de turbiedad que afectaron la calidad del agua cruda y provocaron la obstrucción de las rejillas en el punto de captación de Planta Suquía.

Tratamiento:

A pesar de no estar dentro del ámbito de la concesión, en 2014 se solicitó permiso a la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación de la Provincia de Córdoba para realizar la recuperación de la capacidad de transporte hidráulico del Canal de fuga EPEC-La Calera – Cañada La Molina – tomas de agua cruda Planta Suquía. Para ello, se realizaron una serie de obras y acciones tendientes a garantizar la llegada a la planta Suquía de un caudal de 5 m³/seg, lo que permitiría que la planta potabilizadora pueda trabajar a su máxima capacidad de diseño.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la calidad del agua cruda en el embalse San Roque presenta deterioros continuos, Aguas Cordobesas decidió incrementar la capacidad de dosificación de cloro instalada, como medida preventiva. La capacidad de cloración se incrementó en un 250% permitiendo aplicar una dosis máxima de 20 mg/l. Para mayor información ver EC2.

2. Reclamos presentados ante el ERSeP

El 80% de los reclamos efectuados por este medio, tienen como causas trámites de ventas y distribución.

Tratamiento:

La empresa recibe los reclamos en el sector de regulación y se analizan los mismos conjuntamente con el área correspondiente según el motivo. Se realizan verificaciones, inspecciones y/o mediciones, según corresponda. Del estudio, surge la responsabilidad de la causa del reclamo efectuado. Si correspondiera y se comprueba que el cliente realizó un reclamo justificado, se resuelve a su favor. Posteriormente, se solicita el archivo del mismo al ERSeP. En caso de constatar que el reclamo es infundado, se presenta el correspondiente descargo ante el ERSeP, quien lo resuelve a favor de quien corresponda e informa a las partes involucradas sobre el dictamen.

Además de la gestión administrativa de estos reclamos, se analizan las causas de los mismos y se implementan acciones correctivas o preventivas, según el caso. Por ejemplo, estudios de inversión para aumentar la presión en la red de distribución y minimizar este tipo de reclamos.

3. Reclamos extrajudiciales por fincas dañadas

En este período se recibió y gestionó 391 reclamos extrajudiciales correspondientes a fincas dañadas, por supuestas pérdidas de agua en la red de distribución.

Tratamiento:

La empresa recibe estos reclamos en el sector extrajudicial y analiza técnicamente la veracidad de los mismos, teniendo en cuenta los antecedentes, por ejemplo: órdenes de trabajo, intervenciones, preconstituciones, etc. Del estudio surge la responsabilidad sobre la causa del reclamo realizado. Si correspondiera y se verifica que la responsabilidad pertenece a la empresa, se busca acordar con el cliente el monto de la indemnización. Caso contrario, se desestima el reclamo, se le informa al usuario lo resuelto y se deja a su consideración iniciar un proceso legal.

Además de la gestión administrativa de estos reclamos, se analizan las causas de los mismos y se implementan acciones correctivas o preventivas, según el caso, como por ejemplo: estudios de inversión para la renovación de la red y la minimización de este tipo de reclamos.



Público interno

Para conocer las expectativas de nuestros colaboradores, Aguas Cordobesas ha desarrollado una gestión integral del clima organizacional.

La gestión del mismo implica los siguientes pasos o etapas:

1. Toma de encuesta.
2. Presentación de resultados compañía.
3. Reuniones por procesos.
4. Presentación colaboradores.
5. Envío de fichas de gestión de clima.
6. Seguimiento de planes.
7. Evaluación de efectividad.
8. Evaluación del instrumento.



Las dimensiones que Aguas Cordobesas toma en cuenta para relevar el clima organizacional se dividen en:



Expectativas Personales

Aquí se observa la satisfacción de las aspiraciones personales en la empresa, el desarrollo y calidad de vida que aporta el trabajo de los empleados, la estabilidad laboral que sienten tener y la conformidad con la remuneración obtenida.

Conducción

Reúne las opiniones de los colaboradores con respecto a sus jefes inmediatos y la percepción global que se tiene sobre las formas y modos de interrelación laboral en la empresa.

Características de la tarea

Refleja la forma en que se asocian, comunican y organizan para desarrollar sus tareas diarias. Con estos datos se puede deducir si se sienten a gusto con la dinámica de equipo que se mantiene.

Aspectos Institucionales

Plasma el grado de conformidad de los empleados con la imagen de la empresa y los valores que asume. La satisfacción de la relación existente entre ellos como actores, la empresa y la comunidad también son medidos en este ítem.

Acciones Clima 2014

Estas son las acciones que Aguas Cordobesas realizó en base a los resultados de la encuesta y su efectividad

↓ Acciones proyectadas

31

↓ Acciones con variación positiva

20

↓ Acciones con variación negativa

11



Gobierno

G4-34 Estructura de gobierno

La empresa está organizada funcionalmente en diferentes niveles de gobierno, según el nivel de responsabilidades y tareas específicas: Directorio, Gerentes, Jefes y Supervisores.





Christian Ruiz
Jefe de Administración
de Recursos Humanos

Ana Armesto
Jefe de Ingeniería

Alejandro Montenegro
Jefe de Desarrollo de
Recursos Humanos y Auditoría

Gabriela Esper
Jefe de Gestión Legal
y Contractual

Gabriel Triunfo
Gerente de
Recursos Humanos

Comité de Sustentabilidad

A su vez, existe un órgano de gobierno que tiene a su cargo elevar recomendaciones a la Dirección General en los temas relativos a la *sostenibilidad*, denominado **Comité de Sustentabilidad**. Éste está liderado por el Gerente de RRHH y conformado por la Comisión de Calidad y Mejora Continua (a cargo de la jefatura de Desarrollo de RRHH y Auditoría), la Comisión SySO (a cargo de la jefatura de Administración de RRHH), la Comisión de Medioambiente (a cargo de la jefatura de Ingeniería), la Comisión Legal (a cargo de la jefatura Legal y Contractual) y la Comisión de Conducta y Ética Empresarial.

Es el órgano responsable de promover el cumplimiento de los lineamientos estratégicos establecidos en la Política de Sustentabilidad, administrar las herramientas del Modelo de Gestión Sustentable y controlar los planes de acción vinculados. Asimismo, tiene a su cargo la gestión de los riesgos que puedan afectar a la empresa y a sus públicos de interés y la generación de informes de desempeño e indicadores que permitan detectar las oportunidades de mejora del sistema.



Ética e integridad

G4-56 Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos

En el año 2013, la empresa reformuló el Sistema de Conducta y Ética Empresarial existente, que fue presentado en reuniones personales a toda la compañía.

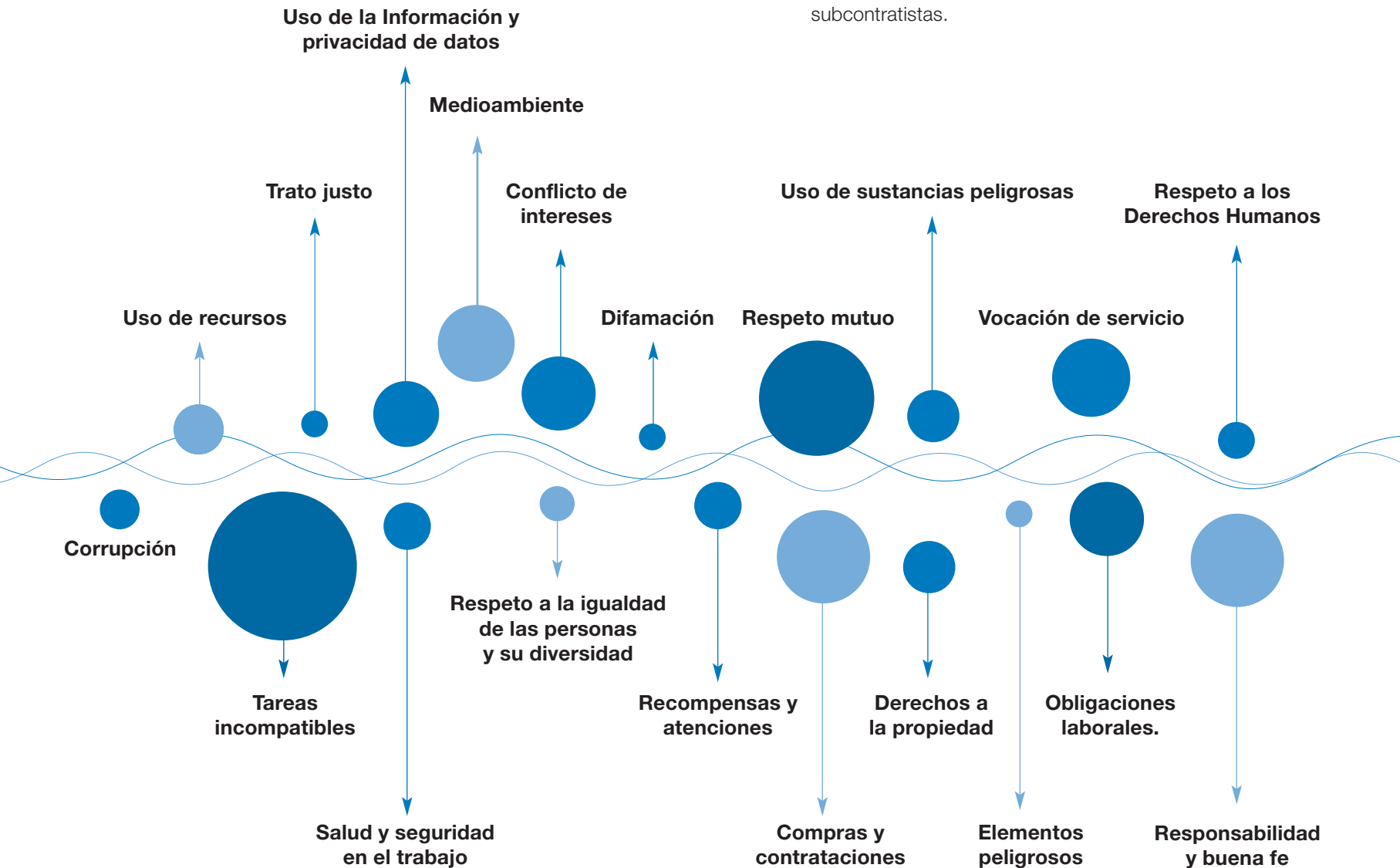


El nuevo sistema consiste en el conjunto de valores y principios que, junto a los mecanismos de consulta y denuncia, buscan apoyar y reforzar el comportamiento ético de una organización y el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos por las normas, procedimientos e instructivos de la empresa.

Se compone de tres elementos fundamentales:

- **Norma de Conducta y Ética Empresarial.**
- **Mecanismos de consulta y denuncia.**
- **Comité de Conducta y Ética Empresarial.**

El objetivo de la norma es establecer las pautas de conducta que regulan y orientan el accionar de todas las personas vinculadas a Aguas Cordobesas, y que permiten cumplir con la Política de Sustentabilidad. Es por ello que alcanza no solo al personal de Aguas Cordobesas, sino también a aquellas personas que actúan en su nombre o representación y a los proveedores, contratistas y subcontratistas.





Los mecanismos de consulta y denuncia difieren según quién los utilice. Aquellas personas que no pertenezcan a la organización, solo podrán utilizar los últimos tres medios de los enunciados a continuación:

- **Comunicarse con su superior.**
- **Ingresar un reporte de inquietudes de Conducta y Ética Empresarial a través de Intranet.**
- **Comunicarse con el gerente de recursos humanos.**
- **Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a Av. La Voz del Interior 5507, X5008 HJY Córdoba.**
- **Enviar un correo electrónico a conducta@aguascordobesas.com.ar.**

Por último, el Comité de Conducta y Ética Empresarial es el responsable de la administración de la Norma de Conducta y Ética Empresarial. Su conformación se encuentra reglamentada en la Norma de Disciplina, la cual establece que sus integrantes varían según la gravedad de la falta cometida y el nivel jerárquico de la persona que cometió la misma.

La norma es entregada a todo el personal que ingresa y está incluida en las órdenes de compra de la compañía, a fin de asegurar su correcta difusión.



Aspectos materiales y su cobertura

G4-17 Entidades en estados financieros

Benito Roggio e Hijos S.A.
Origen: Argentina

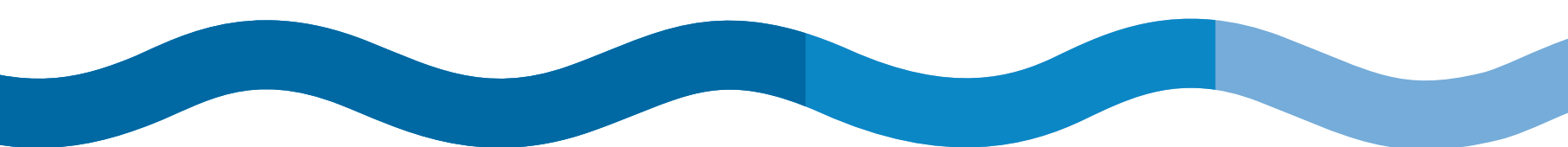
61,15%

Inversora Central S.A.
Origen: Argentina

28,02%

Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.
Origen: Argentina

10,83%





G4-18 Proceso de definición de aspectos materiales

El proceso de definición de los aspectos materiales se realizó en diferentes etapas:

La primera consistió en realizar una mirada interna de la organización, a fin de identificar los asuntos relevantes de la misma. Los pasos fueron los siguientes:

1. Revisión documental de la organización.
2. Identificación de los actores clave de la empresa por público de interés.
3. Elaboración del cuestionario de entrevista.
4. Entrevista a los actores clave.
5. Identificación de los asuntos relevantes por área.
6. Consolidación del listado de los asuntos relevantes para la organización, en función de los impactos económicos, ambientales y sociales de la misma, así como de la capacidad de influencia en las valoraciones y decisiones de los públicos de interés.
7. Determinación de la cobertura de los asuntos relevantes.

La segunda etapa implicó la mirada externa de la organización sobre estos temas y contempló los siguientes pasos:

1. Identificación de públicos de interés.
2. Elaboración del cuestionario de evaluación del grado de relevancia de los asuntos.
3. Definición de la metodología de implementación del cuestionario según los diferentes públicos de interés:

Clientes: Encuesta domiciliaria aplicada a 407 casos.

Empleados: Encuesta autoadministrada y anónima a 282 casos.

Proveedores: Encuesta digital a 15 casos.

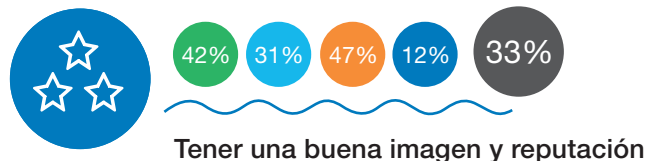
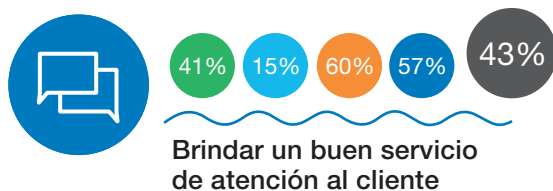
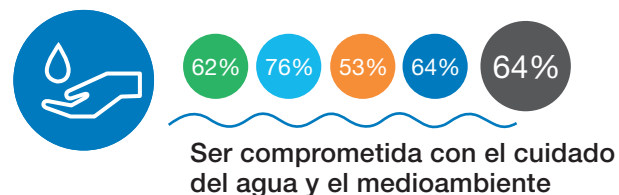
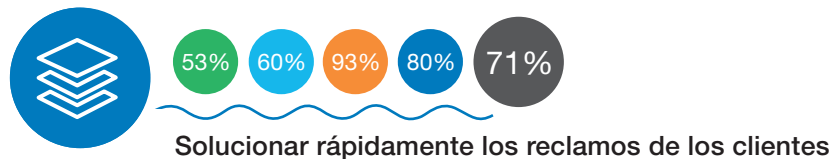
Actores sociales: Encuesta digital a 16 casos, 9 correspondientes al sector educación, 4 al sector económico, 2 al sector salud y 1 al sector medioambiente.

4. Implementación del cuestionario.
5. Identificación de los asuntos relevantes para los públicos de interés.

Resultado de la encuesta a públicos de interés

Grado de importancia que se le asigna a las siguientes iniciativas

● Empleados ● Actores sociales ● Proveedores ● Clientes ● Promedio





La **tercera** etapa incluyó los siguientes pasos:

1. **Determinación y priorización de los aspectos materiales a partir del análisis de los resultados de la mirada interna de la organización y la mirada externa.**
2. **Evaluación de los aspectos materiales de acuerdo con el principio de exhaustividad, es decir asegurando que la suma de los aspectos e indicadores sean suficientes para reflejar los impactos significativos,**

tanto internos como externos, y que abarcan todos aquellos que han tenido lugar en el año 2014.

3. **Aprobación de los aspectos materiales a incluir en la memoria por la Dirección General.**
4. **Elaboración del DMA (Disclosure on Management Approach) de cada aspecto.**
5. **Identificación de los indicadores a reportar.**



G4-19 a G4-21 Lista de aspectos materiales y su cobertura

Asunto	Definición	Cobertura
La Satisfacción de los Clientes	Implica alcanzar o superar las expectativas que los clientes tienen sobre los servicios que presta la empresa y es un aspecto central para la aceptación, fidelización y continuidad del negocio.	Dentro y fuera de la organización
La Provisión del Servicio	Consiste en garantizar la prestación del servicio de agua potable en la Ciudad de Córdoba, bajo los parámetros de calidad de agua potable, presión y continuidad, tal como lo establece el Contrato de Concesión.	Dentro y fuera de la organización
La Atención al Cliente	Son las cualidades de los servicios de la atención al cliente, según los procesos, mecanismos y equipamiento que la empresa pone a disposición para dar respuesta ante solicitudes.	Dentro y fuera de la organización
Los Reclamos de los Clientes	Implica el tiempo de respuesta o solución a las solicitudes o reclamos de los clientes, según sus expectativas y la magnitud del reclamo a resolver.	Dentro y fuera de la organización
El Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales	Es el compromiso que asume la organización en cumplir las normativas legales a nivel nacional, provincial, municipal y las adhesiones voluntarias a iniciativas de desarrollo sustentable que la empresa adopta, como así también, los requisitos contractuales que vinculan la relación de Aguas Cordobesas con el concedente en el Contrato de Concesión.	Dentro y fuera de la organización
La imagen y la reputación	Es la valoración que le asignan los públicos de interés a la empresa, según sus experiencias, percepción, información y expectativas que tienen de ella, es decir, la imagen y reputación que la organización ha construido en su entorno.	Dentro y fuera de la organización
Que sea un buen lugar para trabajar, que sus empleados se desarrollen y trabajen a gusto	Es el compromiso que asume la organización con sus colaboradores, de capacitación, desarrollo, resguardo de la salud y seguridad y la promoción de un buen clima en el ámbito laboral.	Dentro y fuera de la organización
La comunicación con la Comunidad en general	Son las iniciativas de comunicación, participación y consultas que la empresa establece por distintos medios a sus públicos de interés, para conocer y satisfacer sus expectativas.	Dentro y fuera de la organización
La tarifa del servicio	Implica la necesidad de disponer de una tarifa accesible, acorde al servicio brindado y actualizada en el tiempo, que permita cubrir los costos de la prestación del servicio al cliente y obtener una rentabilidad razonable para los accionistas.	Dentro y fuera de la organización
El cuidado del agua y el medioambiente	Es el compromiso que asume la empresa en realizar sus actividades minimizando su impacto en el medioambiente y resguardando el recurso natural agua.	Dentro y fuera de la organización
La Responsabilidad Social en sus proveedores	Es el compromiso que asume la empresa en promover el desarrollo de sus proveedores, en la gestión de la calidad, la salud y seguridad, el medioambiente, la ética.	Dentro y fuera de la organización
El compromiso con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión social	Es la responsabilidad que asume la organización con la Comunidad, en la promoción del desarrollo social, económico y medioambiental, mediante acciones y programas de concientización y ayuda a grupos vulnerables y organismos de bien común.	Dentro y fuera de la organización



G4-22 Las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas

No se reformuló la información presentada en el período anterior.

G4-23 Todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores

Se verificaron los aspectos materiales descritos en el informe anterior y también se redefinieron otros aspectos para la implementación de las encuestas de materialidad a los públicos de interés.



DMA: información sobre el enfoque de gestión

La Satisfacción de los Clientes

La provisión de agua potable en nuestra ciudad es un servicio público, monopólico y con una importante regulación normativa. En este contexto, gestionar y satisfacer las expectativas de los usuarios con respecto al servicio constituye un aspecto central. Por este motivo, la gestión de la empresa se basó originalmente en un sistema de calidad y evolucionó a un sistema integrado, donde la calidad representa uno de sus pilares.

Los lineamientos estratégicos permanentes y anuales son el marco a partir del cual se definen metas de satisfacción de clientes y la implementación de acciones para alcanzarlas en los procesos primarios que brindan el servicio al cliente externo.

Las condiciones para la provisión de estos servicios están definidas a través de procedimientos, instructivos y registros en cada proceso, que conforman el sistema documental del sistema de gestión de la empresa. Se dispone de equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación, específicos para su gestión.

Ante eventualidades que pongan en riesgo o afecten la prestación del servicio, y dependiendo de la magnitud, se implementa el Plan de Prevención y Emergencia, procedimiento auditado y validado por el ente de control. Éste contempla la conformación de un Comité de Crisis que opera en tales circunstancias.

El nivel de satisfacción del cliente es medido mensualmente a través de una encuesta realizada por consultores externos. Se trata de una encuesta telefónica, sobre una muestra representativa del total de clientes que se hayan contactado con la empresa (aproximadamente 1200 casos), realizada dentro de las 48 horas posteriores al contacto.

El nivel de satisfacción se mide desde un rango de 1 (Muy Mala) a 7 (Muy Buena), dando como resultando las siguientes escalas: Excelente, Muy Bueno, Aceptable, Regular y Deficiente.

las condiciones establecidas, se destacan:

A) Insumos y servicios críticos.

Garantizar la provisión de los insumos y servicios críticos para la prestación del servicio resulta vital. Sin ellos, se pondría en riesgo la salud de la población y se incurriría en incumplimientos contractuales, pérdida de imagen, mayores costos y otras consecuencias negativas para la empresa y sus clientes.

Debido a la criticidad del tema, se realiza sistemáticamente un seguimiento de este riesgo a través de la evaluación de riesgos y contingencias de la empresa y se dispone de un Plan de Prevención y Emergencia para estos casos, aprobado por el ERSeP.

La responsabilidad por la provisión de insumos críticos para la prestación del servicio recae sobre el proceso de compras y servicios. Entre las acciones más relevantes para el aseguramiento de las mismas se destacan:

- Identificación y definición de Insumos críticos (agua cruda, energía, insumos químicos, materiales de línea y servicios de obra y mantenimiento para la red de distribución).
- Control de insumos críticos (stock, ensayos químicos, homologación de materiales, etc.)
- Control de proveedores críticos (estado económico financiero, cumplimiento de requisitos legales, comerciales, de calidad, etc.)
- Evaluación de desempeño y Plan de Mejora de proveedores críticos.
- Evaluación e implementación o contratación de productos o proveedores alternativos.
- Desarrollo técnico de proveedores locales para la contratación de productos o servicios.

La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda. El Plan de Las inversiones en la infraestructura del servicio son elementales para garantizar su provisión en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

La provisión del Servicio

“Brindar productos y servicios de agua y saneamiento...” es la misión de Aguas Cordobesas y la responsabilidad primaria que ha asumido con el concedente y sus clientes.

En el Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba (Acuerdo de renegociación aprobado por la Ley Provincial 9339), se expresan los niveles de calidad con los que se debe proveer el servicio a los usuarios. Entre los factores de mayor importancia para la prestación del servicio en



B) Gestión de las Inversiones y Mantenimiento de las Instalaciones

En este mismo contrato se establece la obligación de la concesionaria de presentar al concedente el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio, que incluyen el Plan de Gestión y Resultados y el Plan Trienal de Inversiones, para su aprobación y posterior ejecución con financiamiento del estado.

El Plan de Gestión y Resultados de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y El Plan Trienal de Inversiones debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales.

También es deber de la empresa realizar las inversiones en rehabilitación y re funcionalización durante cada período, correspondientes a Inversiones de Reparación y Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

Para dar cumplimiento a estas obligaciones, el proceso legal y contractual presenta la documentación correspondiente al concedente, según lo establece el mismo contrato de concesión.

El cumplimiento de estas obligaciones es verificable a través de a Auditorías Técnicas y Contables, que certifican los informes anuales que la concesionaria presenta al concedente

La Atención al Cliente

La buena percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Atención al Cliente, es fundamental para lograr su satisfacción y la aceptación de la concesión del servicio, construir una buena imagen, y dar continuidad al negocio.

Estos motivos hacen que la Calidad de la Atención al Cliente sea un tema de suma importancia en la organización y constantemente se estén buscando nuevas soluciones, acordes a las expectativas de los usuarios y las tendencias en el mercado. Los atributos que se valoran de este servicio son variados, siendo los más destacados:

- Diversidad de canales de Atención al Cliente
- Cordialidad, Evaluación de la atención, Información, Comodidad, Accesibilidad, Rapidez y Solución brindada, en las oficinas de Atención Personalizada,
- Atención, Tiempo de espera, Información, Conocimiento y Solución brindada, en el Servicio Telefónico.
- Facilidad, Agilidad y Contenido, en la Web. Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos y registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado en los canales de atención que se enuncian a continuación:
- 1 Oficina de Atención al Cliente en Hº Primo 883, Centro
- 6 Oficinas periféricas de Atención al Cliente en los Centros de Participación Comunal de la Ciudad de Córdoba
- Call Center (Servicio 0800)
- Web

El nivel de conformidad de los usuarios sobre la Calidad de Atención al Cliente, es medido por consultores externos, a través de una encuesta semestral y otra encuesta mensual. (Ver G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes) La implementación de los canales de atención y herramientas de gestión, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

Los Reclamos de los clientes

La pronta solución a los reclamos de los clientes es crítica para la gestión del negocio, ya que impacta en su satisfacción sobre el servicio, la imagen de la empresa y pueden generar importantes costos, si la causa de los mismos afecta a la infraestructura de la red de distribución o de terceros, o bien, derivan en incumplimientos al contrato de concesión.

El mismo contrato establece que el 90% de los reclamos por Falta de Agua deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas. Por otra parte, el 20% de los reclamos por Escapes en la red de distribución, deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas.

Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos y registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado. Mediante los canales de atención al Cliente, se derivan los reclamos al Centro de Programación de Operaciones para la intervención y resolución, a través de cuadrillas con vehículos y equipamiento técnico que intervienen en la vía pública.

El nivel de conformidad de los usuarios sobre la resolución de reclamos, es medido por consultores externos, a través de una encuesta semestral y otra encuesta mensual. (Ver AC-12 Nivel de resolución de reclamos técnicos).

La implementación de los canales de atención y resolución de reclamos, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

El Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales

“Ser una empresa modelo”, como se declara en la visión de la empresa, implica ir más allá de respetar todas las obligaciones legales o cumplir con el contrato de concesión que define las condiciones del servicio que se provee.

A) Normativas:

La empresa debe ser un referente en la promoción del desarrollo sustentable y de la mejora continua en todos los aspectos. Por este motivo, se cumple con las normativas que la ley impone y voluntariamente se adhiere a iniciativas nacionales o mundiales que fomenten el desarrollo sustentable y promuevan interna y externamente estos enfoques.

La política y modelo de gestión empresarial se basan en la mejora continua y en el equilibrio del capital social, natural y económico, en busca del desarrollo sustentable. Para gestionar la empresa bajo estas premisas, se cumple con todas las normativas contables, impositivas, laborales, medioambientales, etc., a nivel nacional, provincial y municipal.

Asimismo, se adhiere voluntariamente a las normativas que se enuncian a continuación:

- ISO 9001 de Calidad.
- ISO 14001 de Gestión Medioambiental.
- OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional.
- ISO/IEC 17025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio.
- ISO 26000 de RSE.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

Las tres primeras normativas han sido certificadas por la empresa en todos sus procesos y establecimientos, mientras que la norma ISO/IEC 17025 acredita los ensayos realizados por el Laboratorio.



La responsabilidad de su administración y mantenimiento de las normas certificadas recae sobre el proceso de Auditoría. Por otra parte, el proceso de Desarrollo de recursos humanos administra y mantiene la adhesión y cumplimiento de los requisitos de las últimas normativas, que no son certificables.

Para controlar el cumplimiento de las normativas contables e impositivas se contrata a consultores que realizan auditorías externas para verificar periódicamente la razonabilidad de los datos de los balances económicos y el resultado de caja de la empresa. Por otro lado, el cumplimiento de la legislación laboral y medioambiental se verifica con auditorías externas anuales, contratadas para tal fin, además del control y asesoramiento de estudios jurídicos externos y del área legal de la organización.

El cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, es verificado a través de auditorías internas anuales llevadas a cabo en todos los procesos y establecimientos de la organización. Además, la certificación de estas normas es realizada a través de auditorías externas anuales, a cargo del IRAM. El cumplimiento de los lineamientos de las normativas restantes se establece por medio de controles internos a cargo del proceso de Desarrollo de RR. HH. y de las mismas auditorías internas que controlan dicho proceso.

B) Contrato de Concesión:

El contrato de concesión, firmado entre el gobierno de la provincia de Córdoba y la empresa, define las condiciones de la prestación del servicio público de agua potable de la ciudad de Córdoba, estableciendo las obligaciones y derechos de la partes.

En él se expresan los niveles de calidad con los que se debe prestar el servicio a los usuarios, es decir, los parámetros básicos que impactan en la salud y calidad de vida de la población.

Asimismo, determina otros parámetros que se refieren a la eficiencia en la administración comercial, al control y transparencia sobre la operación, a la previsión sobre la infraestructura necesaria para la



prestación del servicio y a las consideraciones de grupos vulnerables dentro de la comunidad.

En la política de la empresa, ésta se compromete a: “Cumplir con las obligaciones legales y contractuales mediante acuerdos equilibrados que aseguren la continuidad del servicio”. Para cumplir con este compromiso, el proceso Legal y contractual de la empresa debe velar y controlar el cumplimiento del contrato de concesión, negociar con el concedente los temas que surjan del mismo e informar al ente de control sobre el desempeño de la concesionaria y sus actuaciones.

El control de cumplimiento de las obligaciones contractuales, se realiza a través de indicadores y reportes periódicos que se proveen a la Dirección General de la empresa. Se realiza también un análisis de los riesgos contractuales, legales, operacionales, medioambientales, de salud y seguridad ocupacional, y sociales. De este análisis, surgen planes de acción para los riesgos y contingencias evaluadas.

La veracidad de los datos referidos al nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato de concesión y otras actuaciones de la concesionaria, son verificados a través de auditorías técnicas y contables externas a la empresa, que certifican la coherencia de la información suministrada al ente de control. Además de dichas auditorías, se implementa controles internos a través de indicadores de gestión de todos los procesos de la empresa y de auditorías internas, en forma sistemática.

La imagen y la reputación

La reputación de una organización está basada en la percepción de los públicos. Se construye a partir del nivel de aceptación y grado de conformidad que ellos tienen sobre todos los aspectos de la gestión. Esto incluye desde la calidad del servicio que se brinda, hasta el respeto por el medioambiente, compromisos que se han asumido en la política empresarial, buscando satisfacer o superar sus expectativas.

Nuestra visión es: “Ser la Empresa Modelo de Latinoamérica en brindar productos y servicios esenciales para el desarrollo de la vida en forma sustentable”. De estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.

Para dar cumplimiento a tales compromisos, se definieron lineamientos estratégicos permanentes, basados en tres ejes: satisfacción, eficiencia y responsabilidad. Los mismos sirven de marco para redefinir anualmente, estrategias, programas y metas dirigidos a todos los públicos.

La responsabilidad de generar una buena imagen o reputación es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización a lo largo del tiempo y en todas las acciones que se emprenden.

La imagen de la organización es medida semestralmente a través de una encuesta de mercado realizada por consultores externos, que se realiza sobre una muestra de aproximadamente 400 casos y mide la percepción de la imagen que tiene la comunidad sobre la empresa, por estrato socioeconómico, desde un rango de 1 (Muy Mala) a 7 (Muy Buena).

También se mide la reputación de empresa según la percepción de los empleados, a través de una encuesta anual de clima laboral dirigida a todo el personal. Estos resultados son parte de las metas anuales del eje de satisfacción, monitoreados a través de indicadores en tableros de control y verificados por auditorías externas e internas.



Que sea un buen lugar para trabajar, que sus empleados se desarrollen y trabajen a gusto

Todos los colaboradores son parte de la empresa y trabajan en nombre de ella. Es decir, que en sus distintos puestos y niveles de responsabilidad, actúan y contribuyen de diversas formas para que la empresa cumpla con sus estrategias y metas.

La Política de Sustentabilidad declara el compromiso con los colaboradores de Aguas Cordobesas: “Generar desarrollo profesional y crecimiento personal, resguardando la salud y seguridad laboral, a través de una gestión responsable del capital humano, dentro de un clima organizacional óptimo”.

Si bien esta estrategia constituye el marco para lineamientos, planes de acción y metas anuales, de allí se desprenden diversos aspectos a considerar. Ellos son:

A) Trabajos dignos y prácticas laborales

Respetar y promover los Derechos Laborales, Derechos Humanos y combatir la corrupción, tal como lo define el Pacto Global de las Naciones Unidas. Entre las acciones que se relacionan con este aspecto, se puede mencionar la implementación del Sistema Integral de Conducta y Ética Empresarial y la promoción de principios que combaten la corrupción, la violencia, la discriminación, entre otros.

B) Desarrollo profesional

Respetar y promover los Derechos Laborales, Derechos Humanos y combatir la corrupción, tal como lo define el Pacto Global de las Naciones Unidas. Entre las acciones que se relacionan con este aspecto, se puede mencionar la implementación del Sistema Integral de Conducta y Ética Empresarial y la promoción de principios que combaten la corrupción, la violencia, la discriminación, entre otros.

- **Capacitación y desarrollo:** Anualmente, a partir del relevamiento de necesidades de capacitación y el resultado de las herramientas de gestión de desempeño, se implementan programas de formación técnica y de comportamiento para la mejora continua del personal. Las herramientas de gestión de desempeño empleadas son: la evaluación del desempeño anual y el Feedback 360°, que miden competencias de liderazgo, mediante conductas observables. Las evaluaciones periódicas de potencial sirven para determinar planes de desarrollo y sucesión en la estructura organizacional.

- **Remuneraciones:** El equilibrio entre las expectativas personales y la organización se logra cuidando la equidad y la relación entre el desempeño y la remuneración. Entre las acciones se destacan el permanente monitoreo del mercado salarial, las negociaciones con el gremio que representa a los empleados y la aplicación del Convenio Colectivo de Trabajo.

- **Participación:** Buscamos la participación de los colaboradores a través de un modelo y plan comunicacional con diferentes canales y medios de información. La Intranet, los correos electrónicos, las reuniones grupales, la revista institucional y las carteleras digitales son algunos ejemplos de la implementación de este aspecto.

- **El cuidado de las personas:** Interesarse por las personas es también minimizar los riesgos de los integrantes de la organización. Se promueven y generan acciones y planes de salud e higiene y seguridad patrimonial. Anualmente, se analizan los riesgos que afectan a los empleados y se aplican programas de salud (por ejemplo, referidos a: tabaquismo, obesidad, enfermedades respiratorias, etc.), programas de seguridad e higiene (trabajo en espacios confinados, usos de equipos de protección personal, etc.) y acciones de seguridad patrimonial (por ejemplo: policía adicional en áreas inseguras).

C) Clima laboral

Promover un buen clima de trabajo, en el que se tenga en cuenta las expectativas personales, la calidad de vida y el ambiente laboral, contribuye a que las personas potencien sus capacidades y se comprometan con la organización y su trabajo.

Para evaluar la eficacia de este enfoque, los mecanismos aplicados por la organización son variados. Algunos de ellos son ejecutados por organismos externos, tal es el caso de las auditorías de cumplimiento de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, aquellas que verifican el cumplimiento legal, u otras como las auditorías internas. También se adhiere a los lineamientos de la Norma ISO 26000 de RSE y Pacto Global.

Para la gestión de clima laboral se implementa una encuesta anual dirigida en forma voluntaria a todos los empleados, a fin de medir las expectativas e intereses en cuatro aspectos: expectativas personales, conducción, característica de la tarea y aspectos institucionales. Los resultados se segmentan por establecimiento, gerencia y proceso.

Se presenta un informe a la Dirección General y a cada sector, quienes diseñarán un plan de acción que debe remitirse a desarrollo de recursos humanos para su monitoreo y control. Los resultados de estas acciones son presentados a cada proceso en la próxima medición.

En la aplicación de todas estas herramientas existe un espacio de participación para que los empleados expongan sus propuestas de mejora.

La comunicación con la Comunidad en general

El conocimiento mutuo de necesidades, expectativas y posibilidades entre la empresa y sus públicos de interés, es la base del entendimiento para lograr acuerdos que puedan satisfacer a las partes involucradas. Para lograrlo, además de voluntad y compromiso, resulta necesario disponer de medios de comunicación acordes a cada público, que permitan informar, consultar y participar de los temas importantes. El objetivo radica en generar un diálogo permanente que ayude a la empresa a tomar las decisiones más convenientes y dar respuesta a sus inquietudes.

La comunicación, entendida como un proceso de brindar y recibir información, consultar o participar con terceros para llegar a acuerdos y tomar decisiones, está formalizada en la Norma de Comunicación y Participación y su anexo matriz de Comunicación y Participación de Aguas Cordobesas y sus públicos de interés.

Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos generales de las comunicaciones y participación que gestiona la empresa con sus públicos de interés.

En estos documentos se define a los interlocutores de la organización, sus públicos de interés y los canales de comunicación disponibles para abordar distintas temáticas.

La implementación de todos estos canales de comunicación y participación es verificada por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.





La tarifa del servicio

Resulta fundamental para la empresa disponer de una tarifa actualizada que posibilite cubrir los costos de prestación del servicio y obtener una rentabilidad razonable. Esto permite sostener en el tiempo el deber de la concesionaria de brindar un servicio acorde con las necesidades de la comunidad y el derecho de los accionistas a percibir dividendos, para recuperar la inversión realizada en el negocio.

A) Actualización tarifaria

Para ello, en el contrato de concesión se han definido mecanismos de actualización de la tarifa del servicio, a fin de adecuarla a los incrementos de costos por variaciones de precios observados que se hallan formalizados en el contrato de concesión.

Uno de sus apartados establece que la concesionaria podrá solicitar revisiones tarifarias al ente de control a partir del 1/8/08. Esto será posible cuando: la empresa demuestre incrementos de costos por variaciones de precios iguales o mayores al 8% (tomando como base de cálculo de febrero del 2006 para la primera solicitud), o cuando haya transcurrido seis meses de la última revisión.

Los coeficientes de variación de costos deben ser calculados y utilizados para proceder a la habilitación del procedimiento de revisión tarifaria por incrementos de costos. **Ésta se encuentra contemplada, a partir del 1/1/08 en el apartado 9.2.3. REVISIÓN POR INCREMENTOS DE COSTOS.**

Para dar cumplimiento a estos apartados y cuando corresponda, el proceso legal y contractual solicita la apertura de la mesa de revisión tarifaria al ente de control (ERSeP), presentando la documentación que respalda dicho pedido. Una vez aprobado, la misma se constituye en el ámbito del ERSeP y está compuesta por un representante del concedente, uno designado por el ERSeP, uno por Fiscalía de Estado y dos por la concesionaria. Éstos son los encargados de analizar la documentación presentada y de elevar al ERSeP su propuesta de actualización tarifaria. Una vez aprobada por el Directorio de dicho organismo, la propuesta debe ser sometida a audiencia pública.

Finalmente, la adecuación tarifaria se instrumenta a través de un decreto del Poder Ejecutivo de la provincia de Córdoba, en su carácter de concedente del servicio.

El cumplimiento de las condiciones exigidas a la empresa para solicitar la revisión y actualización de la tarifa, es verificado por auditores externos contables y técnicos. Éstos son los encargados de certificar la coherencia y veracidad de los datos de los informes que acompañan cada una de las presentaciones efectuadas por la empresa ante el ente de control.

B) Distribución de utilidades

Obtener utilidades en los negocios constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa; es lo que motiva a los accionistas a invertir y arriesgar su capital en un emprendimiento, en contraprestación a la entrega de un bien o servicio para los clientes.

Además de ello, la rentabilidad permite cumplir con las obligaciones financieras y sostener la operación de la empresa, así como también dotarla, durante contextos económicos desfavorables, de mayor facilidad para obtener fuentes de financiamiento.

“Obtener rentabilidad, crecimiento y desarrollo a través de una gestión sustentable del negocio, dentro de un marco de eficiencia”, es el compromiso que se ha asumido con los accionistas en la política de la empresa.

Sin embargo, desde el año 2002 no se ha realizado distribución de utilidades. Esta decisión de los accionistas se debe principalmente, a las necesidades de financiamiento para cubrir los créditos contraídos y la dificultad de obtener créditos accesibles en los años posteriores. También se suma a esta realidad, el asincronismo entre el momento en que ocurren los mayores costos por variaciones de precios y aquel en que son reconocidos en la tarifa, situación que en un contexto inflacionario afecta las utilidades de la compañía y la obliga a financiar temporalmente los mayores costos del servicio.

A través de consultores contables externos se realizan auditorías contables a los balances correspondientes a cada período, según normas vigentes en la República Argentina. Éstas, a su vez, han sido adoptadas por el CPCE de la provincia de Córdoba, constatándose la razonabilidad en los resultados de sus operaciones, variaciones de patrimonio neto y flujo de efectivo.



El cuidado del agua y el medioambiente

La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras. Por este motivo, Aguas Cordobesas considera importante desarrollar acciones de concientización y preservación del medioambiente. La preservación del recurso en cantidad y calidad es un objetivo prioritario.

Más allá de que las fuentes de agua cruda no son gestionadas por Aguas Cordobesas, preocupa el cuidado y preservación de las cuencas hídricas que abastecen a la ciudad de Córdoba, por su impacto en la calidad del servicio brindado a los clientes.

“Reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad, a través de un uso eficiente de los recursos, favoreciendo la sustentabilidad del Capital Medioambiental”, es el compromiso con el medioambiente, formalizado en la política de Aguas Cordobesas.

De este lineamiento se desprenden tres ejes de acción: generar cultura de cuidado del agua, prevenir y reducir la contaminación y contribuir al cuidado de las cuencas hídricas, que se materializan en los programas y acciones enunciados a continuación:

- Certificación de la Norma ISO 14001 de Gestión Medioambiental.
- Implementación de auditorías internas y externas medioambientales.
- Procedimientos de gestión de residuos, derrames y vertidos.
- Eficiencia en el uso del agua cruda en las plantas potabilizadoras.
- Implementación de equipo de identificación y cuantificación on-line, de clorofila de agua cruda.
- Estudios de monitoreo de evolución del estado eutrófico de los lagos San Roque y Los Molinos.
- Control de presiones en la red de distribución y estaciones elevadoras de presión.
- Detección y reparación temprana de fugas visibles e invisibles por medios acústicos y gases trazadores.
- Reducción de tiempo de intervención en reclamos por escape.
- Instalación masiva de medidores y renovación de conexiones.
- Programas y campañas masivas de concientización acerca del uso racional de agua y el cuidado del medioambiente en general.
- Auspicios a eventos o iniciativas de concientización sobre la problemática del agua.
- Aporte a la provincia del Plan Hídrico Córdoba 2050.
- Programa de reducción de consumos internos de papel, agua y energía.
- Programas de reciclado de papel y plásticos.
- Cálculo de la huella de carbono.
- Cálculo de la huella hídrica.

La implementación de todas estas acciones y los resultados de las mismas son verificados por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda

La Responsabilidad Social en sus proveedores

Promover el desarrollo sustentable en la cadena de valor es importante, ya que tanto la calidad de sus productos o servicios, como su gestión económica financiera, de SySO, medioambiental y social, afectan directa o indirectamente al servicio que brindamos y a nuestra reputación. La organización es ética y legalmente solidaria con las conductas que tienen nuestros proveedores, por ello se realiza el esfuerzo de promover su desarrollo en estos aspectos, reconociendo que es un aporte también a la sociedad.

“Promover el desarrollo y la integración de proveedores locales y regionales en los procesos de la empresa, a través de contrataciones y prácticas sustentables, en beneficio mutuo”, es el compromiso que se asume en la política empresarial.

Para concretar este anhelo, y más allá de los beneficios económicos que surgen de la relación comercial por la contratación de sus servicios, se redefinió un programa de desarrollo de proveedores que tiene como objetivo: **“Promover la mejora del desempeño de Calidad, Medioambiental, de Salud y Seguridad Ocupacional y de Conductas Sociales”**. La implementación de dicho programa se compone de las etapas que se describen en: G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la organización.

El desarrollo de este programa representa un objetivo compartido entre diversos procesos de la empresa.

La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda. Debido a que es un objetivo transversal a varios procesos, el sector de Control de Gestión hace un seguimiento del avance del mismo, que formaliza en tableros de control.

El compromiso con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión social

Aguas Cordobesas es una empresa local que opera en la ciudad de Córdoba. Esto nos impulsa a asumir el compromiso de generar acciones en la comunidad que contribuyan al desarrollo y la integración social, se comprometan con el medioambiente, brinden un buen servicio y cumplan con la legislación vigente.

Asimismo, junto con los colaboradores, a través del voluntariado se promueve y se concientiza sobre el cuidado de los recursos naturales y las personas. Por este motivo, en el año 2012 se tomaron como referencia los lineamientos de la Norma ISO 26000 como guía para las acciones de responsabilidad social y en el 2013 se adhirió a los principios del Pacto Global, convencidos de que aportan a la gestión y al rol ciudadano.

“Contribuir con el desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad al servicio y la inclusión social”, es el compromiso social que la empresa asume en su política.

Para ello se implementan distintos programas con el propósito de favorecer la concientización y la inclusión social. Estos son desarrollados en el presente reporte en la sección Capital social.

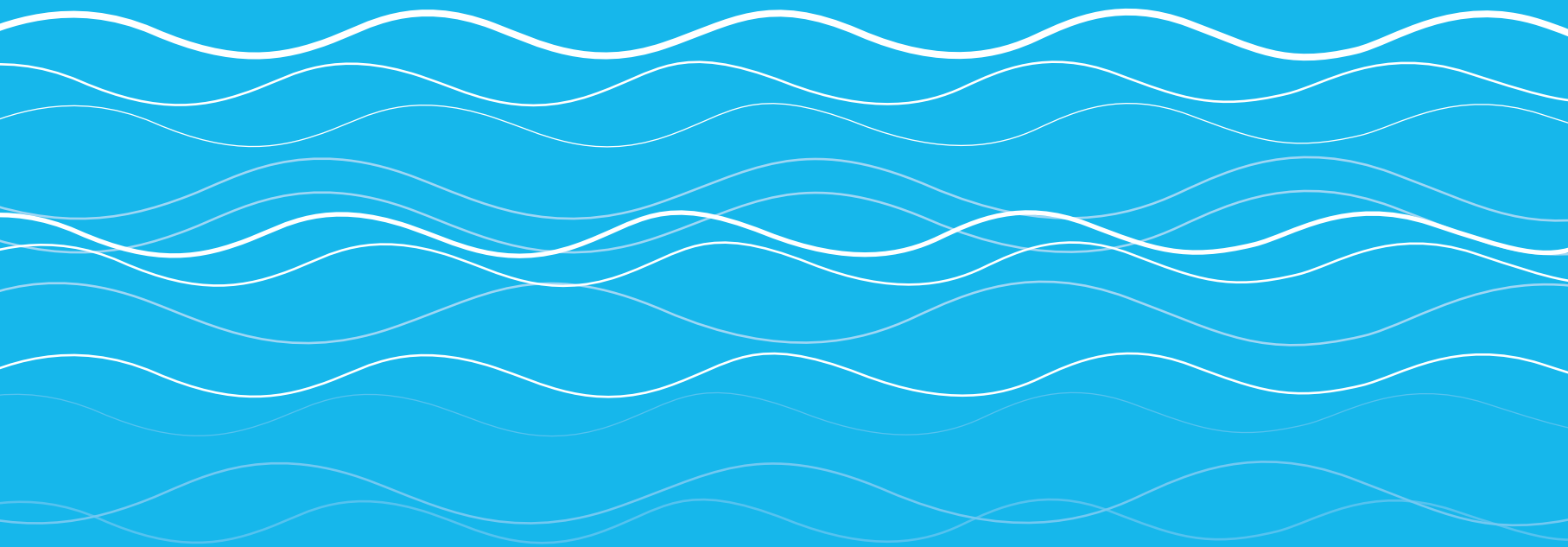
El voluntariado es entendido como la labor desinteresada y continua de personas que dedican su tiempo y trabajo en beneficios de la comunidad y de quienes sufren distintas problemáticas sociales.

La implementación de todas las acciones o programas sociales y la inversión de los mismos son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda. También, se implementan encuestas de satisfacción, principalmente entre los destinatarios de programas educativos y el personal voluntario que participa.



Capital Económico

Eficiencia, ética
y responsabilidad





G4 EC1 En el cuadro que observamos a continuación se puede advertir cuál fue el valor económico directo, generado y distribuido, por la empresa en los años 2013 y 2014.

Indicadores	2013	2014
Valor Económico directo Creado (VEC)		
Ingresos (devengado).	\$422.787,75	\$536.177,82
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costos operativos (devengado).	\$146.714,07	\$212.263,19
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado).	\$120.623,30	\$148.527,65
Pagos de fondos a proveedores (devengado).	\$26.511,05	\$22.241,69
Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado).	\$17.974,08	\$30.933,99
Inversiones en la comunidad (devengado).	\$251,02	\$433,67
Valor Económico Retenido (VER)		
Valor económico retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado).	\$98.272,33	\$137.090,21

* Valores expresados en miles de pesos.

EC2 Riesgos y oportunidades financieras debido al cambio climático

A pesar de no estar dentro del ámbito de la concesión, y dado que durante diciembre 2013 fue un punto crítico para la normal prestación del servicio, en 2014 se solicitó permiso a la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación de la Provincia de Córdoba para realizar la recuperación de la capacidad de transporte hidráulico del Canal de fuga EPEC-La Calera - Cañada La Molina - tomas de agua cruda Planta Suquía.

La recurrencia de los eventos de embancamiento del canal y taponamiento de las tomas de agua cruda, se generan como consecuencia de las lluvias que se producen en las zonas de influencia. Los depósitos aluvionales, colmataban la parte final de la Cañada La Molina, se depositaban en los cuencos disipadores de energía situados en la cabecera del Canal de Fuga de la Usina, y avanzaban sobre el propio Canal llegando a obturar la toma Suquía.

Es por ello que se decidió efectuar un grupo de obras tendientes a recuperar la capacidad de transporte hidráulico de La Cañada La Molina en un tramo anterior a su intersección con el Canal de Fugas, generando una capacidad para la retención de material aluvional.

Se construyó una plataforma de maniobra permanente para el mantenimiento cabecera del Canal de Fugas que permite hacer tareas de mantenimiento preventivo aun en períodos de lluvia y acceder a realizar una alimetría manual de los sedimentos que ingresen, de forma tal que no avancen a las zonas críticas.

Asimismo, se implementó una guardia continua para el mantenimiento de la limpieza de rejas, se instalaron dos sensores de nivel ultrasónicos, aguas debajo de las rejas, para monitorear el grado y efectividad de limpieza de las mismas. Estos reportan en tiempo real a la planta Suquía y son graficados y almacenados en el SCADA.



El objetivo de dichas obras fue garantizar la llegada a la planta Suquía de un caudal de 5 m³/seg a un nivel mínimo de cámara de aspiración de 2,5 m, lo que permitiría que la planta potabilizadora pueda trabajar a su máxima capacidad de diseño.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la calidad del agua cruda en el embalse San Roque presenta deterioros continuos, Aguas Cordobesas decidió incrementar la capacidad de dosificación de cloro instalada, como medida preventiva. La capacidad de cloración se incrementó en un 250% permitiendo aplicar una dosis máxima de 20 mg/l.

Las obras incluyeron la ampliación de la sala de dosificación de cloro, la instalación y puesta en servicio de un nuevo clorador con una capacidad de 10.000 lg/d [187,5 kg/h], el incremento de la capacidad de cloración de dos cloradores de 2.000 lb/d [37,5 kg/h] a 3.000 lb/d [56,25 kg/h], el mantenimiento integral de dos cloradores de 2.000 lb/d y la rehabilitación e instalación de un nuevo evaporador de cloro de 10.000 lb/d de capacidad.

En relación al Canal Los Molinos Córdoba, se reiteraron las solicitudes al concedente, para que de manera urgente se ejecuten las acciones tendientes a evitar inconvenientes en el abastecimiento de agua cruda, reflejando mediante un informe la situación actual y el grado de vulnerabilidad en los distintos puntos del sistema de transporte del Canal Los Molinos.

G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones jubilatorias

Indicadores	2013	2014
Monto de aportes jubilatorios establecidos por ley.	\$10.037.276,14	\$12.936.686,80
Monto de prejubilaciones.	\$791.878,00	\$1.942.611,35
Porcentaje del salario que aporta el trabajador para su jubilación.	11%	11%
Porcentaje del salario que aporta la empresa para la jubilación.	13%	13%

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Indicador	2013	2014
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales.	\$0.00	\$0.00

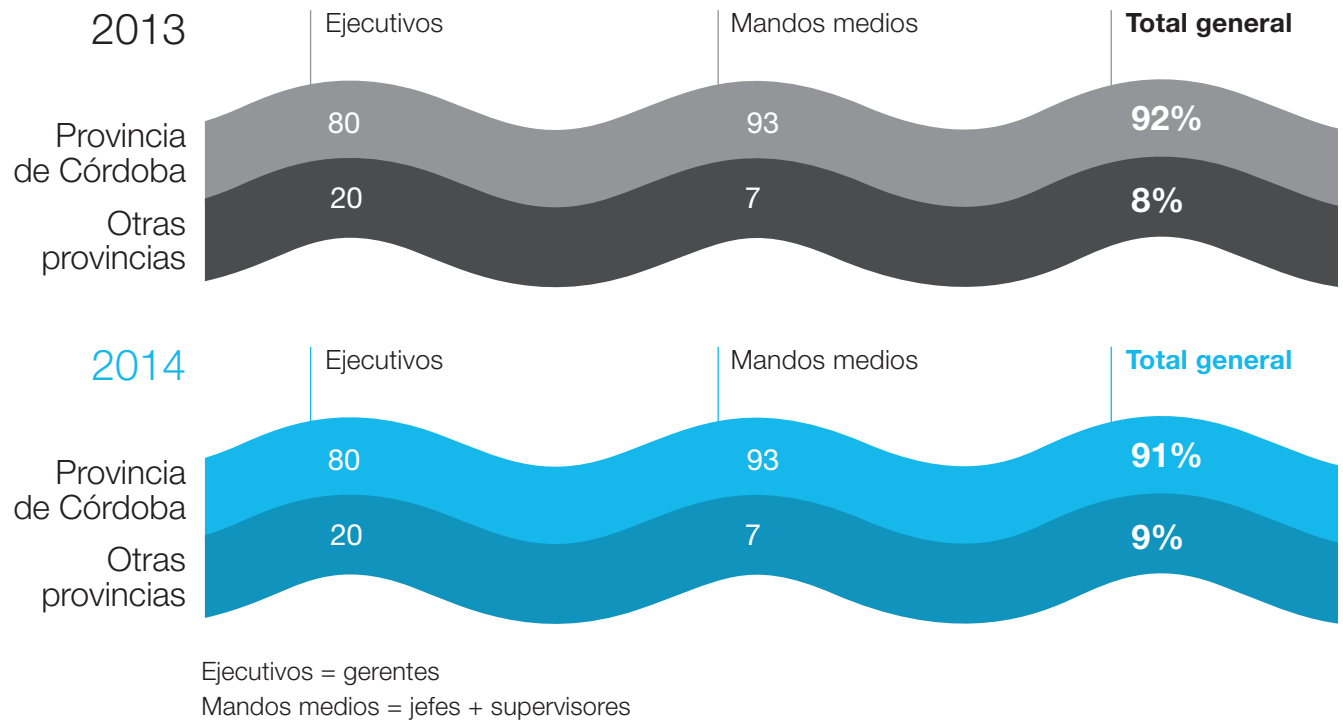
G4-EC5 Relación salario-base de Aguas Cordobesas en comparación al mínimo vital y móvil, desglosado por sexo

Indicadores	2013	2014
Salario mínimo vital.	\$3.300,00	\$4.400,00
Salario Inicial estándar AA. CC. (Nivel 2 I) sexo masculino	\$6.406,00	\$8.479,00
Relación sexo masculino	1,94	1,93
Salario Inicial estándar AA. CC. (Nivel 3 I) sexo femenino	\$6.717,00	\$8.891,00
Relación sexo femenino	2,04	2,02

Aguas Cordobesas revisa en forma periódica el salario de su personal para ajustar los mismos en base a los efectos inflacionarios y de competencia del mercado, participando en encuestas salariales para obtener un Benchmarking con otras empresas del ámbito local.

G4-EC6 Porcentajes de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

Indicadores



G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales

Aguas Cordobesas fomenta la contratación de proveedores locales con el fin de desarrollar la economía en su zona de influencia.

A continuación, se muestra la participación que tiene la compra de materiales a proveedores locales sobre el total.

Indicadores	2013	2014
Material adquirido.	\$36.971.576	\$73.138.497
Material adquirido localmente.	\$19.853.422	\$29.271.702
Porcentaje de material adquirido localmente.	53,70%	40,02%
Insumos adquiridos.	\$669.542	\$ 979.214
Insumos adquiridos localmente.	\$669.542	\$ 950.423
Porcentaje de insumos adquiridos localmente.	100,00%	97,06%
Servicios adquiridos.	\$95.292.204	\$ 63.937.960
Servicios adquiridos localmente.	\$84.177.866	\$ 58.103.231
Porcentaje de servicios adquiridos localmente.	88,34%	90,87%

AC-30 Distribución de utilidades

No se ha asignado dividendos durante los años 2013 y 2014.

AC-31 Actualización tarifaria

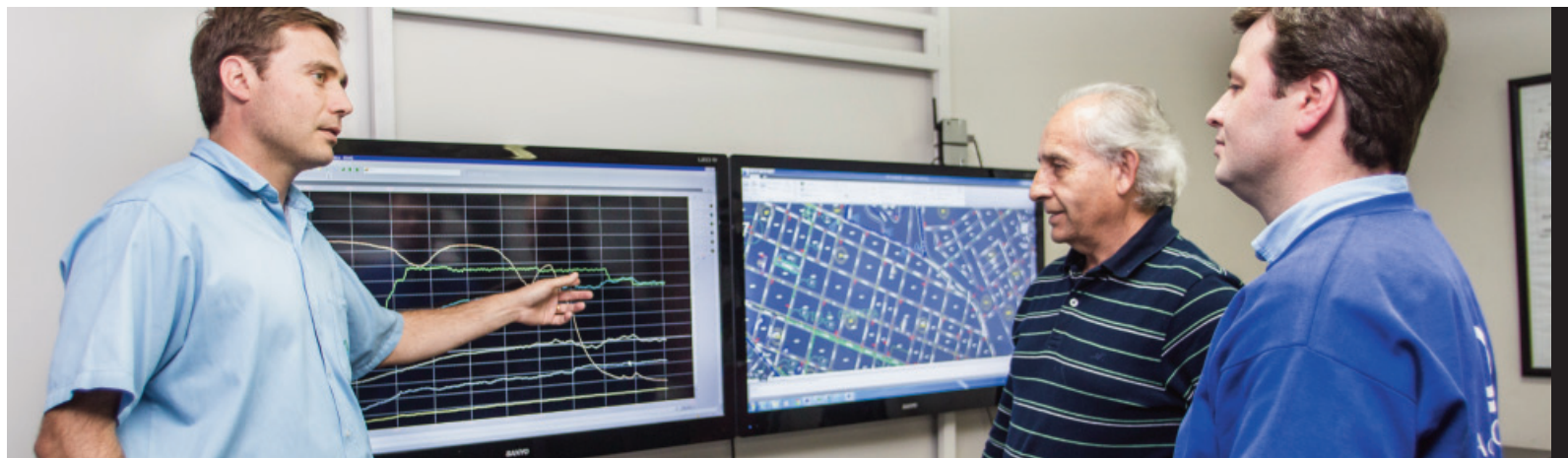
Indicadores	2013	2014
Incremento tarifario promedio anual.	29,39%	26,98%
Ajustes tarifarios obtenidos en comparación con los solicitados.	92,36%	96,95%

AC-32 Cobrabilidad

Indicador	2013	2014
Porcentaje de cobranza.	94,81%	94,33%

AC-33 Parque medido

Indicador	2013	2014
Cuentas medidas/medibles.	25%	27%



AC-2 Inversiones

Indicadores	2013	2014
Cumplimiento del Plan de Inversiones (Contable).	97,2%	92,9%
Cumplimiento físico del Plan de Inversiones.	97,0%	99,7%
Monto del Plan de Inversiones Planificado (M\$).	\$25.607,90	\$35.595,00
Monto de Inversiones Real (M\$).	\$24.878,43	\$33.072,00

AC-34 Inversiones de Mantenimiento

Indicadores	2013	2014
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación.	7,06%	6,91%
Inversiones de mantenimiento (M\$).	\$29.767,41	\$36.923,11

AC-35 Inversiones de Expansión y Mejoras

Indicadores	2013	2014
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación.	8,15%	1,53%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$).	\$34.392,89	\$8.152,99

Capital Natural

Compromiso con
las generaciones futuras





G4-EN3 Consumo energético interno

Indicadores	Unidad	2013	2014
Nafta.	L	94.506	102.303
Nafta.	GJ	3.412	3.693
Gas Oil.	L	72.694	70.479
Gas Oil.	GJ	2.312	2.241
Gas natural comprimido (GNC).	m3	6.186	4.140
Gas natural comprimido (GNC).	GJ	2.147	1.437
Consumo de gas en edificios.	GJ	2.160	1.860
Gas envasado Planta Suquía.	m3	16.959	19.222
Gas envasado Planta Los Molinos.	m3	4.788	2.236
Gas natural Edificio Humberto Primo.	m3	2.178	534
Gas natural NEC.	m3	38.325	31.602
Consumo de energía eléctrica.	KW/h	21.004.289	21.125.325
Consumo de energía eléctrica.	GJ	75.615	76.051
Consumo total real KW/h para bombeo.	KW/h	13.271.005	12.413.616
Consumo total real KW/h para producción.	KW/h	6.597.578	7.652.889
Consumo total real KW/h para administración.	KW/h	1.082.291	1.058.820
Consumo total real KW/h para pozos.	KW/h	53.415	0
Consumo total de aceites.	L	723	819
Consumo total de aceites.	GJ	27	31
Consumo total de energía.	GJ	85.673	85.313

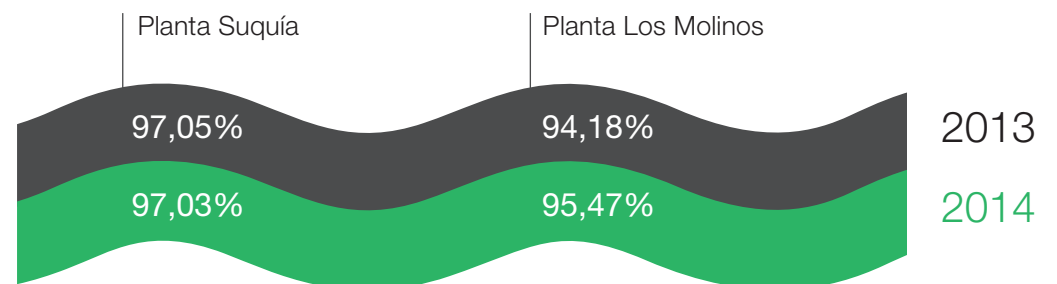


G4-EN8 Captación total de agua según la fuente en m3

Indicadores	2013	2014
Captación agua cruda Planta Suquía	121.527.098	122.839.262
Captación agua cruda Planta Los Molinos	50.678.189	47.122.994
Captación agua cruda Pozos	168.651	0
Captación total de agua cruda	172.373.938	169.962.256

AC-20 Eficiencia de Plantas

Eficiencia de Plantas (Agua entregada / Agua cruda)



G4-EN9

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

El inicio del ciclo de gestión del agua comienza con el aprovisionamiento de agua dulce desde las cuencas hídricas, ubicadas en las cercanías de la ciudad de Córdoba.

La cuenca Suquía cuenta con un embalse regulador, el dique San Roque, enclavado en zonas aledañas a Carlos Paz. A su vez, la cuenca Xanaes concentra sus afluentes en el dique Los Molinos, en la puerta de ingreso al Valle de Calamuchita.

Por medio de distintos canales y conductos de envergadura, el agua cruda es transportada desde esos embalses hasta las Plantas Potabilizadoras Suquía y Los Molinos respectivamente.



Cuenca Suquía

Embalse San Roque: 200 hm³
 Conducción agua cruda hasta las tomas en La Calera (a cargo de la Provincia).
 Lago con mayor contaminación pero el más confiable en cuanto a su sistema de abastecimiento.

Cuenca Xanaes

Embalse Los Molinos: 300 hm³
 Conducción de agua cruda hasta la toma por Canal Los Molinos (a cargo de la Provincia).
 Lago más alejado y conflictivo por su sistema de transporte.



G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Indicadores	2013	2014
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en m3.	37.280	2.085.000
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada.	0,02%	1,32%

El incremento del volumen total de agua reciclada se debe al cambio en el método de registraci3n y a los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma m1s de una vez para poder distribuirla.

G4-EN15/16 Emisiones

Emisiones	2013	2014
Emisiones directas Tn Co2.	422,01	437,33
Flota propia.	381,38	394,57
Otros equipos de combusti3n interna.	40,64	42,76
Emisiones indirectas Tn Co2.	10.623,53	10.667,17
Gas.	121,39	104,51
Electricidad.	10.502,14	10.562,66

Para calcular las emisiones se utiliza el c1lculo de huella de carbono descrito a continuaci3n:

Entre los gases de efecto invernadero se incluyen en la herramienta de c1lculo el di3xido de carbono (CO2), el metano (CH4) y el 3xido nitroso (N2O). Cabe destacar que no se consideran otros Gases Efecto Invernadero (GEI) como los hidrofluorocarbonos (HFCs) y los perfluorocarbonos (PFs), ya que el proceso analizado no presenta fuentes de emisi3n de dichos gases.

La herramienta fue desarrollada en base a los principios y est1ndares internacionales de huella de carbono y an1lisis de ciclo de vida, concretamente:

- ISO 14040: Gesti3n ambiental. An1lisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- ISO 14044: Gesti3n ambiental. An1lisis del ciclo de vida: requisitos y directrices.
- El GHG *Protocol Product Accounting and Reporting*

Standard, desarrollado por el *World Resources Institute* y el *World Business Council for Sustainable Development*, basado en las metodologías de an1lisis de ciclo de vida establecidas en la norma ISO 14040 e ISO 14044. Incluye principios específcos para la evaluaci3n de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ciclo de vida de bienes y servicios.

En cada fuente de emisi3n se detallan los datos primarios de la actividad (aquellos obtenidos de primera mano, aportados por la propia empresa) y secundarios (aquellos obtenidos de terceras fuentes) que se tomaron para dicha etapa.

Para convertir los datos primarios y secundarios de la actividad en emisiones de GEI, se procede a multiplicar los datos de actividad por el factor de emisi3n asociado a la misma. Factor de emisi3n: GEI emitidos en relaci3n a una unidad de actividad (kg de CO2 por m3 distribuido).



G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Indicadores	2013	2014
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en m3.	3.582.639	3.644.439
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en m3.	2.950.503	2.136.386

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Indicadores	Unidad	2013	2014
Residuos no peligrosos			
Enterramiento sanitario.	Tn	334,91	373,27
Reciclado / Reutilización.	Tn	11.543,53	15.121,12
Papel.	Tn	2,31	1,38
Chatarra.	Tn	19,3	0
Materiales de red.	Tn	s/d	s/d
Equipos informáticos.	Tn	0,3	0
Barros de Planta Suquía y Los Molinos.	Tn	11.521,62	15.119,74
Residuos peligrosos			
Estabilización e inertización en relleno de seguridad.	Tn	0,26	1,75
Termodestrucción.	Tn	3,06	1,01
Recuperación	Tn	0,00	0,86

Los residuos considerados urbanos son derivados al enterramiento sanitario municipal destinado a tal fin. La disposición de residuos peligrosos se realiza de acuerdo a las posibilidades de los operadores en el mercado. Éstos determinan la metodología de tratamiento: termodestrucción, coprocesamiento o estabilización e inertización en relleno de seguridad.



G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos

No se registraron derrames significativos en los años 2013 y 2014.

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión, Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10819, Ley Provincial 7343 y Ley General del ambiente N° 25675. En este sentido, durante 2014 no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales

Gastos e inversiones ambientales	2013	2014
Tratamiento y disposición de residuos.	\$769.521,42	\$1.247.005,75
Tratamiento de emisiones.	\$265.528,41	\$603.861,98
Certificaciones.	\$42.720,00	\$37.647,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento.	\$94.301,98	\$274.639,26
Costo de personal.	\$387.930,76	\$519.019,05
Costo de seguros medioambientales.	\$0,00	\$0,00
Costos de limpieza de derrames.	\$0,00	\$0,00
Costos de capacitación.	\$6.656,38	\$22.679,85
Costos consultoría.	\$46.000,00	\$43.430,39
Costo de I+D.	\$0,00	\$0,00
Costos de incorporación de energía limpia.	\$0,00	\$0,00
Otros gastos.	\$4.978,40	\$21.126,35

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

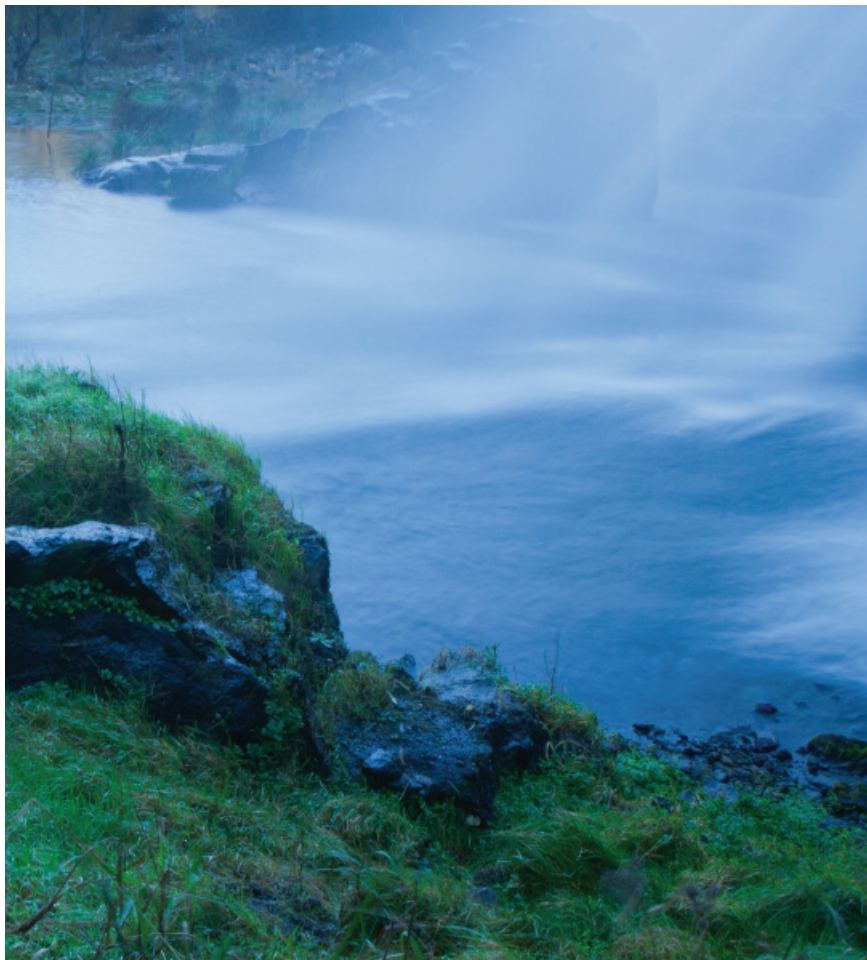
Indicadores	2013	2014
N° de nuevos proveedores.	276	237
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales.	1	1
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales.	0,36%	0,42%

La gestión del riesgo realizada por la organización contempla la identificación, evaluación y acciones de prevención de los riesgos ambientales propios y de sus proveedores, de acuerdo a las actividades, la legislación vigente y los posibles impactos en el medioambiente. De este análisis, se seleccionan los requisitos, controles y evaluaciones a proveedores.

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas al respecto

Indicadores	2013	2014
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.	19	26
N° de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales.	0	0

Con el propósito de prevenir posibles impactos ambientales en los establecimientos de Aguas Cordobesas, se capacita en la Gestión de Residuos, a los proveedores que desarrollan sus actividades en la empresa en forma permanente.



G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

No se han presentado, abordado ni resuelto reclamaciones ambientales durante los años 2013 y 2014.

Los reclamos se receptan por los canales de atención al cliente y se gestionan internamente. Los mecanismos están disponibles de manera personalizada en horario de atención comercial o telefónicamente las 24 horas, los 365 días del año. Los grupos de interés pueden consultar el estado de la reclamación a través de un n.º de trámite asignado.

Se realizan campañas de comunicación mediante la página web y se brinda información en el dorso de la factura y a través de publicidad en los medios de comunicación.

Capital Social

Concientización
formación y desarrollo





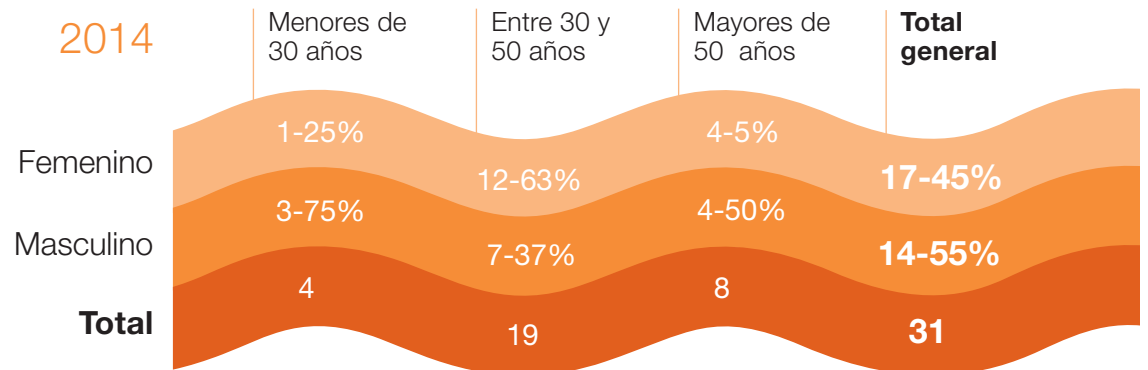
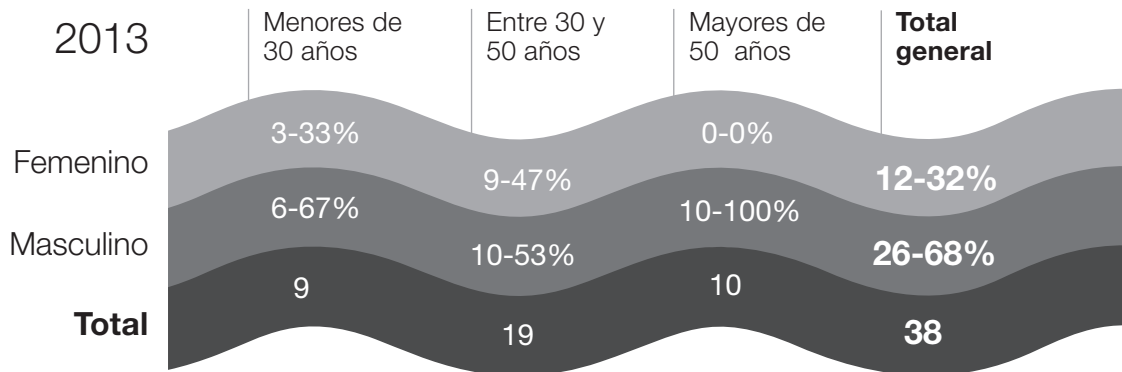
Prácticas laborales y trabajo digno

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario y sexo



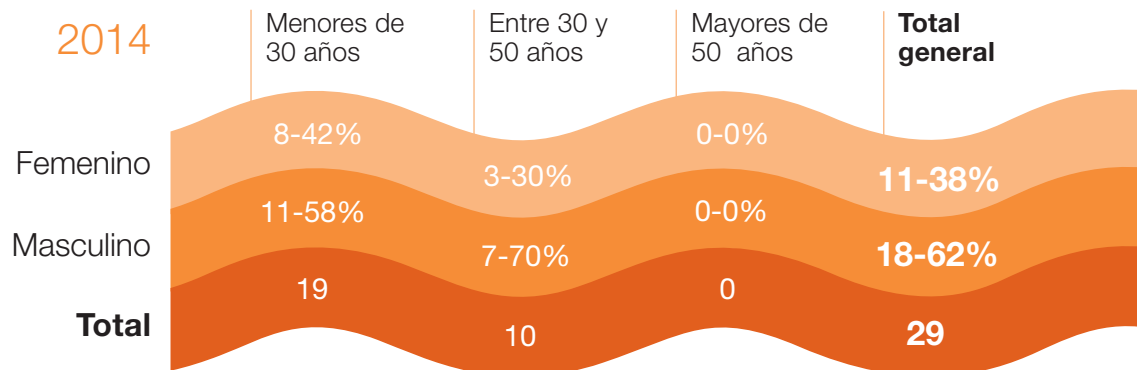
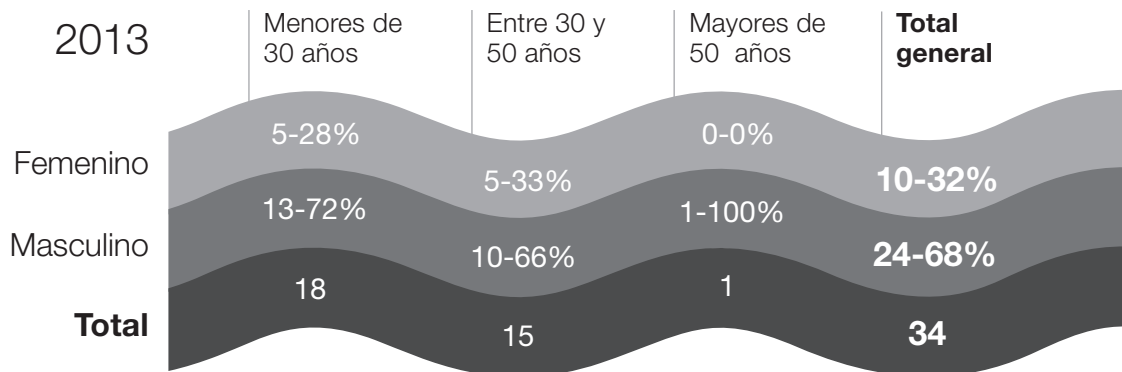


Rotación media de empleados





Contratación de empleados



G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Plantilla Agua Cordobesas

Género

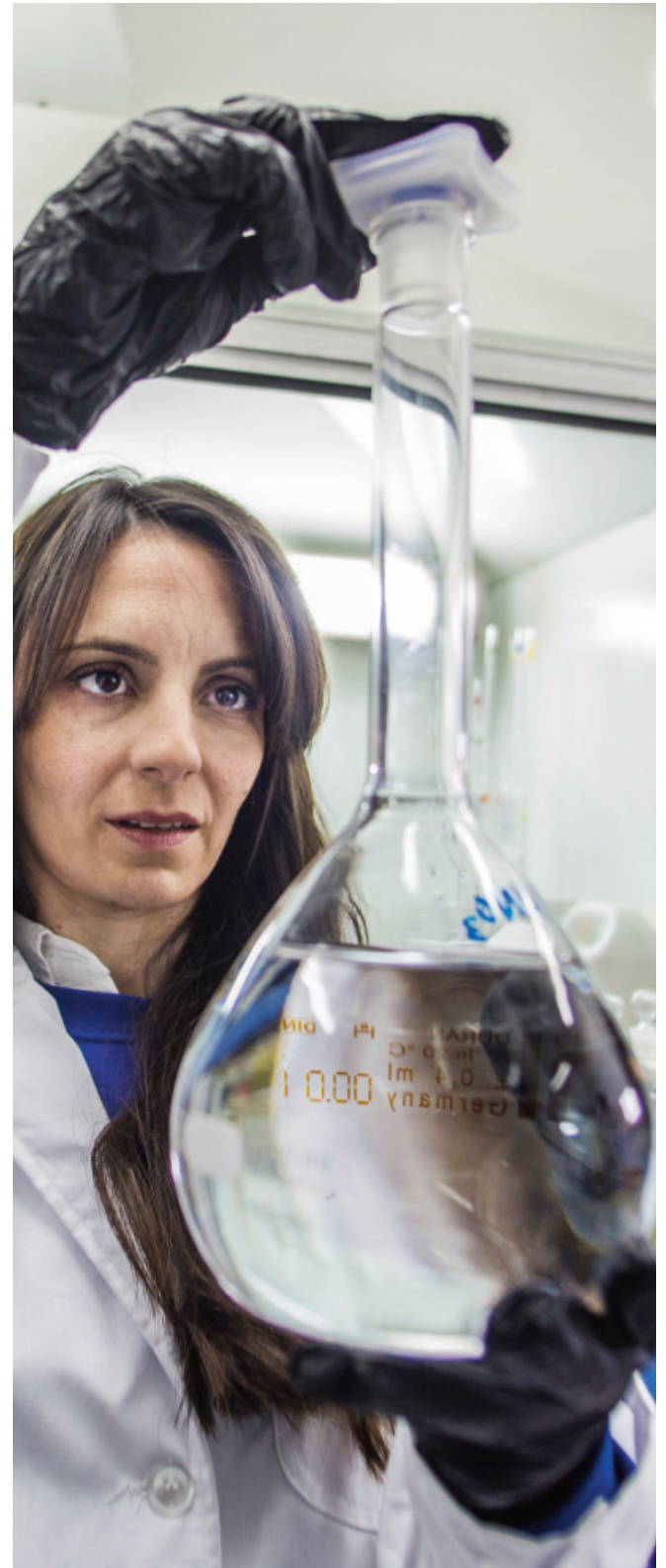
2013

Tipo de puesto	Cantidad		Cantidad		Total Cantidad	Total Número
	Femenino	%	Masculino	%		
Ejecutivo.	1	20%	4	80%	5	1%
Mandos medios.	15	34%	30	66%	45	9%
Profesional.	31	31%	70	69%	101	21%
Administrativo.	91	65%	48	35%	139	29%
Operario.*	0	0%	106	100%	106	22%
Técnico.	5	6%	79	94%	84	18%
Total general	143	30%	337	70%	480	100%

2014

Tipo de puesto	Cantidad		Cantidad		Total Cantidad	Total Número
	Femenino	%	Masculino	%		
Ejecutivo.	1	20%	4	80%	5	1%
Mandos medios.	13	31%	29	69%	42	9%
Profesional.	33	31%	74	69%	107	22%
Administrativo.	86	65%	47	35%	133	28%
Operario.*	0	0%	97	100%	97	20%
Técnico.	5	6%	89	94%	94	20%
Total general	138	29%	340	71%	478	100%

* El 100 % de quienes realizan tareas operativas son hombres, debido a las exigencias físicas y los riesgos que implica este trabajo.



Edad

2013

Tipo de puesto	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total Cantidad	Total Número
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Ejecutivo.	0	0%	0	0%	5	100%	5	1%
Mandos medios.	0	0%	35	78%	10	22%	45	9%
Profesional.	13	13%	67	66%	21	21%	101	21%
Administrativo.	39	28%	85	61%	15	11%	139	29%
Operario.	32	30%	56	53%	18	17%	106	22%
Técnico.	9	11%	55	65%	20	24%	84	18%
Total general	93	19%	298	62%	89	19%	480	100%

2014

Tipo de puesto	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total Cantidad	Total Número
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Ejecutivo.	0	0%	0	0%	5	100%	5	1%
Mandos medios.	0	0%	31	74%	11	26%	42	9%
Profesional.	9	8%	78	73%	20	19%	107	22%
Administrativo.	29	22%	86	65%	18	14%	133	28%
Operario.	21	22%	56	58%	20	21%	97	20%
Técnico.	11	12%	58	62%	25	27%	94	20%
Total general	70	15%	309	65%	99	21%	478	100%



Minorías

2013

Tipo de puesto	Personas con discapacidad	
	Cantidad	%
Ejecutivo.	0	0,00%
Mandos medios.	0	0,00%
Profesional.	1	0,99%
Administrativo.	4	2,88%
Operario.	2	1,89%
Técnico.	0	0,00%
Total general	7	1,46%

2014

Tipo de puesto	Personas con discapacidad	
	Cantidad	%
Ejecutivo.	0	0,00%
Mandos medios.	0	0,00%
Profesional.	1	0,93%
Administrativo.	4	3,01%
Operario.	2	2,06%
Técnico.	0	0,00%
Total general	7	1,47%

Dirección General

Variable	2013		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Sexo				
Femenino.	1	20%	1	20%
Masculino.	4	80%	4	80%
Edad				
Menores de 30 años.	0	0%	0	0%
De 30 a 50 años.	0	0%	0	0%
Mayores de 50 años.	5	100%	5	100%
Minorías				
Personas con discapacidad.	0	0%	0	0%

Comité de Sustentabilidad

Variable	2013		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Sexo				
Femenino.	2	40%	2	40%
Masculino.	3	60%	3	60%
Edad				
Menores de 30 años.	0	0%	0	0%
De 30 a 50 años.	2	40%	2	40%
Mayores de 50 años.	3	60%	3	60%
Minorías				
Personas con discapacidad.	0	0%	0	0%

G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad

Todas las prestaciones sociales se ofrecen tanto al personal de jornada completa como al de jornada reducida.

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

Indicadores	2013	2014
N° de empleados de sexo masculino que tuvieron el derecho a una baja por paternidad.	19	15
N° de empleados de sexo femenino que tuvieron el derecho a una baja por maternidad.	3	7
N° de empleados de sexo masculino que ejercieron su derecho a una baja por paternidad.	19	15
N° de empleados de sexo femenino que ejercieron su derecho a una baja por maternidad.	3	7
N° de empleados de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras la baja.	19	15
N° de empleados de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras la baja.	3	7
N° de empleados de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras la baja y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación.	19	15
N° de empleados de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras la baja y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación.	3	7
Índice de reincorporación al trabajo (Masculino)	100%	100%
Índice de reincorporación al trabajo (Femenino)	100%	100%
Índice de retención (Masculino)	100%	100%
Índice de retención (Femenino)	100%	100%

G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos

El Convenio Colectivo de Trabajo establece, en su artículo 31, que toda modificación permanente al régimen laboral u horario que se aplique al personal e implique un cambio sustancial al habitual, deberá ser notificada por escrito con copia al destinatario y 10 días corridos de anticipación.



G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

Indicadores	2013	2014
N.º total de empleados.	480	478
N.º de empleados que participan de la Comisión de SySO.	9	9
N.º de empleados por participante/representante en la Comisión de SySO.	53,33	53,11
Porcentaje de empleados que tienen representación en la Comisión de SySO.	100%	100%

La Comisión Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) está conformada por cuatro personas (jefe de RR. HH., responsable de Higiene y Seguridad, servicio médico y coordinador desde el área de auditoría del modelo SySO). Adicionalmente, lo integran representantes de los trabajadores *convencionados* en función a las cinco principales locaciones de la empresa.

En relación con lo relevado en el mapa de riesgo, se delinea un programa a ser ejecutado (se incluye actividades de prevención, control y mejoras).

Durante la operación, el mapa de riesgo se va retroalimentando con los incidentes que surgen y se va adecuando el programa en función a diversas acciones

preventivas y correctivas, tendientes a minimizar los incidentes y reducir el riesgo.

Para la detección de los riesgos, la Comisión SySO trabaja junto con los representantes de los trabajadores por locación, quienes elevan propuestas de mejoras para la reducción de los riesgos al estar diariamente allí.

Periódicamente, la Comisión SySO se reúne en el Comité de Sustentabilidad para analizar los problemas suscitados durante el año y las mejoras al sistema. Adicionalmente, se evalúan las inversiones necesarias para la mejora y se proponen en el Comité de Sustentabilidad para requerir aprobación y presupuesto en función a su grado de importancia.

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Indicadores	2013	2014
Índice de accidentes con lesiones.	4,91	8,52
Tasa de enfermedades profesionales.	0%	0%
Tasa de días perdidos.	0,08%	0,08%
Tasa de ausentismo.	2,36%	2,79%

Se presentan solo datos globales de los empleados, ya que no se cuenta con la distinción por sexo ni con los datos de las contratistas independientes que trabajan *in situ*.

G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad

No existe ningún puesto de trabajo que tenga una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad determinada.

G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos

El 100% de los asuntos de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) se encuentran incluidos en el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT).

El CCT define en los artículos 32, 33 y 34 las responsabilidades comunes en Higiene y Seguridad (HyS), las responsabilidades a cargo de la empresa y de los trabajadores.

El CCT complementa todo lo reglamentado por la legislación. Entre otros temas define que la empresa debe informar anualmente los lineamientos en materia SySO, crear servicios de HyS de carácter preventivo y correctivo, realizar las revisiones y practicar los exámenes médicos obligatorios, mantener en buen estado de conservación y funcionamiento de los equipos, instalaciones y útiles de trabajo, instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable, evitar la acumulación de desechos y residuos, adoptar medidas para eliminar o aislar ruidos y vibraciones perjudiciales para la salud, suministrar los elementos de protección personal adecuados, colocar en lugares visibles avisos que indiquen medidas de HyS y adviertan de peligros, realizar capacitaciones al personal y entregar instrucciones preventivas tendientes a evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Se deberán denunciar los accidentes de trabajo en función a las circunstancias de ocurrencia y según normas internas y legales aplicables.

Tendrá que disponerse de los medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios, desarrollar y difundir normas y procedimientos de HyS, así como también adoptar medidas para el resguardo y seguridad de sustancias peligrosas.

Los trabajadores se comprometen a cuidar su propia integridad física y la de sus compañeros de trabajo, así como su entorno laboral. Deben realizar sugerencias a la empresa para mejorar las condiciones de HyS, cumplir con las normas de HyS referentes a uso, conservación y cuidado de los equipos de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo. Deben conocer y cumplir debidamente las normas de seguridad de la empresa, con criterios de colaboración y solidaridad por ambas partes, someterse a los exámenes médicos preventivos y periódicos que indique la empresa, cuidar la conservación de avisos y carteles preventivos y colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de Higiene y Seguridad.

Adicionalmente, deben asistir a los cursos que se dictan durante su jornada de trabajo.



G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

Categoría Laboral	Femenino		Masculino	
	2013	2014	2013	2014
Administrativo.	14	4	13	3
Mandos medios.	33	8	24	7
Operario.	0	0	11	2
Profesional.	24	5	24	5
Técnico.	13	6	17	4
Ejecutivo.	4	0	4	0

Promedio de horas de formación	2013	2014
Por empleado de sexo femenino.	18	15
Por empleado de sexo masculino.	16	11
Por empleado	18	12



G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

Capacitaciones brindadas en 2014

No se han dictado programas de ayuda a la transición, dirigidos a respaldar a los empleados que se jubilan o que han sido despedidos

Internas

- ArcGis I y II
- Área Química - Laboratorio
- Clostridium perfringens por filtración por membrana
- Coliformes totales y E Coli por NMP
- Control analítico interno y equipos - Incertidumbre
- Control de calidad analítico interno
- Control de calidad analítico interno (CCAI)
- Difusión objetivos y clima interno
- Difusión resultados auditoria interna
- Diseño y Modelación de Sistemas de Distribución de Agua
- Edición y mantenimiento datos GIS
- Entrenamiento en el puesto - Lavado de materiales - Utilización de equipos
- Entrenamiento en el puesto - Preparación de medios - Lavado de materiales
- Entrenamiento en el puesto - Recorridos - Extracción de muestras
- EPP - Espacios confinados - Actividades seguras - Kit autónomo - Riesgo en altura
- Evaluación de desempeño
- Evaluación de reactivos y medios de cultivo
- Generación de lotes SAP QM
- Gestión de logística
- Incertidumbre en métodos microbiológicos
- Inducción a la seguridad
- Inducción analista química
- Inducción digital
- Inducción SIGA
- Informe Auditoria Interna - Seguridad y limpieza
- Ingles Advanced
- Ingles Inicial
- Introducción al ArcGIS
- IVA e Ingresos brutos
- Limpieza y desinfección Laborat Microbiologia
- Llenado de OT (Órdenes de Trabajo)
- Manipulación de cepas
- Mantenimiento de entidades de abastecimiento
- Medición y catastro
- Nuevas percepciones de Ingresos Brutos
- Nuevos instructivos
- Plan de emergencia - Simulacro
- Proyecto integración SISA Silanus
- Repaso Modelo de gestión
- Residuos de planta - riesgos
- Reuniones cierre de accidentes
- Seguridad Química
- SIGA
- Simulacro ácido clorhídrico
- Simulacro fuga de oxígeno y ozono
- Sistema SIGA
- Taller de Auditores Internos 2014
- Uso EPP - Actividades seguras - Espacios confinados
- Uso EPP - Actividades seguras - Trabajo en altura



Externas

- Algas y toxinas
- Comportamiento organizacional positivo
- Comunicación efectiva para la comunicación
- Cromatografía líquida
- Diplomatura en servicios públicos
- Gestión de Tesorería
- Gestión positiva de conflictos
- Indicadores ETHOS
- Indicadores y reportes para mantenimiento
- IV Congreso Nacional de Ingeniería
- Jornada técnica informativa sobre certificación de EPP
- Juicio de daños y perjuicios
- Lobby y Asuntos Públicos
- Manejo, control y gestión de la documentación relativo a soldadura
- Metrología - Calidad
- Perito ambiental
- Programa de ensayos de campo
- Tendencias tecnológicas - Rockwell
- Validación y cálculo de incertidumbre
- Válvulas de control CLA VAL
- Visual studio 2012

In Company

- ArcGIS Server
- Coaching ejecutivo
- Concientización y prevención Dengue y Chinkungunya
- Desempeño Sistema SYSO
- Excel avanzado
- Excel Inicial
- Funcionalidades TM1 Sistema de gestión del presupuesto
- Geodatabase Multiusuarios
- Gestión de equipos de trabajo
- Inducción a la seguridad
- Inducción Representantes Atención Telefónica
- Información técnica sobre accesorios para la red
- Inglés Advanced
- Inglés inicial
- Liderazgo para capataces
- Mantenimiento de entidades catastrales
- Neumática
- Nuevos tiempos nuevos desafíos
- Primeros Auxilios
- Registradores a presión
- Sitio WEB de AACC
- Técnicas de comunicación escrita

G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

Indicadores	2013	2014
Porcentaje de empleados de sexo femenino que recibieron evaluación de desempeño.	94%	88%
Porcentaje de empleados de sexo masculino que recibieron evaluación de desempeño.	94%	92%

* Todas las personas de la compañía reciben evaluación de desempeño siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el instructivo de evaluación de desempeño.

Tipo de puesto	2013		2014	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Administrativo.	61%	14%	60%	14%
Mandos medios.	11%	9%	10%	8%
Operario.	0%	31%	0%	29%
Profesional.	23%	21%	26%	22%
Técnico.	4%	23%	3%	26%
Ejecutivo.	1%	1%	1%	1%

AC-23 Resultado promedio de las evaluaciones del personal por competencia

Competencias	2013	2014
Desafiar los procesos.	84%	83%
Análisis y toma de decisiones.	88%	86%
Trabajo en equipo.	92%	92%
Comunicación.	84%	83%
Productividad.	89%	90%
Calidad de trabajo.	89%	90%
Cumplimiento de las normas.	86%	85%
Orientación a los diferentes actores.	85%	84%
Negociación.	91%	86%
Gestión del capital humano.	88%	88%

AC-24 Evaluación Feedback 360°

Se realiza año de por medio para medir el desempeño de los mandos de la compañía, alternando jefes y gerentes y luego supervisores.

Gerentes y Jefes 2013

Tipo de puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	%
Gerente.	5	5	100%
Jefe.	14	14	100%

Supervisores 2014

Tipo de puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	%
Supervisor.	27	26	96%

AC-25 Desempeño del personal

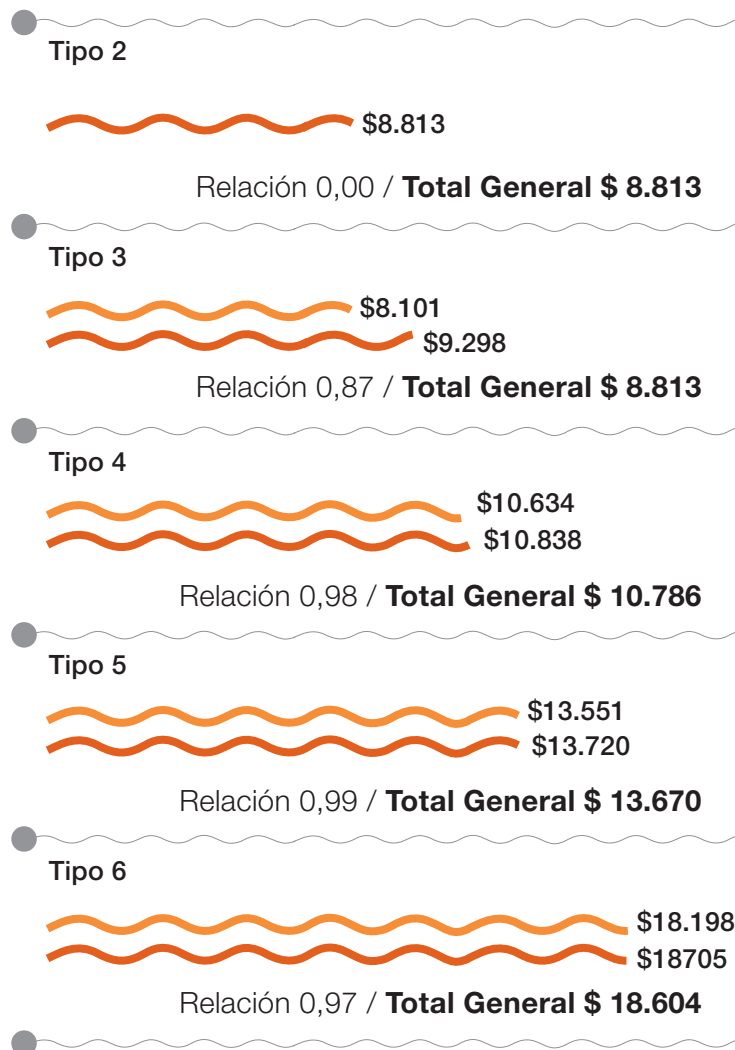
Desempeño del personal	2013	2014
Distinguido.	37%	32%
Muy buen desempeño.	56%	62%
Buen desempeño.	7%	6%
Necesita mejorar.	0%	0%
Bajo desempeño.	0%	0%

G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional

Promedio de SBM

2013

2014



Total General

\$ 8154

\$ 8531

0,96

\$ 8419

Femenino

Masculino

Relación

Total general

Total General

\$10.727

\$11.566

0,93

\$11.324

Femenino

Masculino

Relación

Total general

* El personal masculino tiene en promedio alrededor de un 30% más de antigüedad que el femenino, por lo cual posee un SBM promedio superior.

G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales

Indicadores	2013	2014
N° total de nuevos proveedores.	276	237
N° de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	16	0
Porcentaje de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	5,80%	0,00%

A través del mapa de riesgos, se evalúan los riesgos SySO de las actividades y, de acuerdo al impacto, se establecen las prioridades de examinar a proveedores.

Se efectúa una evaluación de Impacto de SySO en las actividades que se realizan en la empresa y se establecen requisitos para controlar a los proveedores que prestan servicios.

Al momento de la contratación se les exige a los proveedores el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, junto con la firma de la Norma de Conducta y Ética Empresarial.



G4-LA15 Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto

Indicadores	2013	2014
N° de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.	19	26
N° de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas laborales.	1	0
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación.	0%	0%
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación.	0%	0%

Del total de proveedores que se evaluaron, se considera a aquellos que realizan obras o servicios y se miden prácticas laborales: los conceptos que se evalúan son el uso de elementos, la seguridad, la señalética, la cartelería indicativa de riesgo y el estado de instalaciones y equipos.



El mecanismo de reclamo se lleva a cabo ante el Ministerio de Trabajo o bien ante la Justicia Ordinaria. En ambos casos se gestionan externamente.

Existe un procedimiento de reclamos o quejas incorporado en el art. 62 del CCT, según el cual el trabajador que estime haber sido objeto de una sanción infundada o encontrarse afectado por la no aplicación o aplicación indebida de las normas legales o convencionales que regulan la relación laboral, deberá plantear la cuestión a su superior jerárquico inmediato.

El superior jerárquico inmediato deberá:

- a) Firmar la recepción de una copia del reclamo que quedará en poder del trabajador.
- b) Resolver la cuestión en la medida de sus posibilidades y facultades.
- c) Otorgar una respuesta al trabajador en el plazo máximo de 72 horas.

En caso de que la respuesta no satisfaga al trabajador, éste elevará la queja a la representación sindical, quien planteará el tema ante la máxima autoridad del área de personal.

Si agotada la instancia del procedimiento de queja el trabajador considera que le asiste derecho frente a la negativa de la empresa, podrá iniciar las acciones legales que pudieran corresponder.

En el supuesto en que se agotara el plazo previsto en el artículo sin que mediare respuesta alguna, el silencio se considerará denegatorio del pedido. El procedimiento previsto deberá ser considerado optativo para el trabajador, no pudiendo limitarse el acceso a las acciones legales que le pudieran corresponder, de acuerdo a lo previsto en el artículo 14 de la Constitución Nacional.

G4-LA16 Número de reclamos sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Indicadores	2013	2014
Número de reclamos sobre prácticas laborales presentadas.	8	8
Número de reclamos sobre prácticas laborales abordadas.	8	8
Número de reclamos sobre prácticas laborales resueltas.	1	1
Número de reclamos sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho tiempo.	15	5

AC-21 Beneficios extra laborales

Beneficios	2013	2014
Salud y Vida Sana	\$1.148,11	\$1.525,83
Comedor - Gimnasio - Campaña de vacunación - Días adicionales de vacaciones- Programas médicos específicos.		
Gratificaciones especiales	\$574,41	\$809,25
Gratificaciones por años de servicio - Gratificaciones por jubilación.		
Regalos, eventos y beneficios para hijos de trabajadores	\$461,04	\$539,90
Becas para hijos de trabajadores - Útiles escolares - Guardería - Obsequios de nacimiento - Regalos de Navidad - Eventos.		
Transporte	\$722,49	\$1.053,63
Transporte a plantas potabilizadoras.		
Total	\$2.906,05	\$3.928,61

*Valores expresados en miles de pesos.

AC-22 Programas de formación, prevención y tratamientos de riesgos SySO

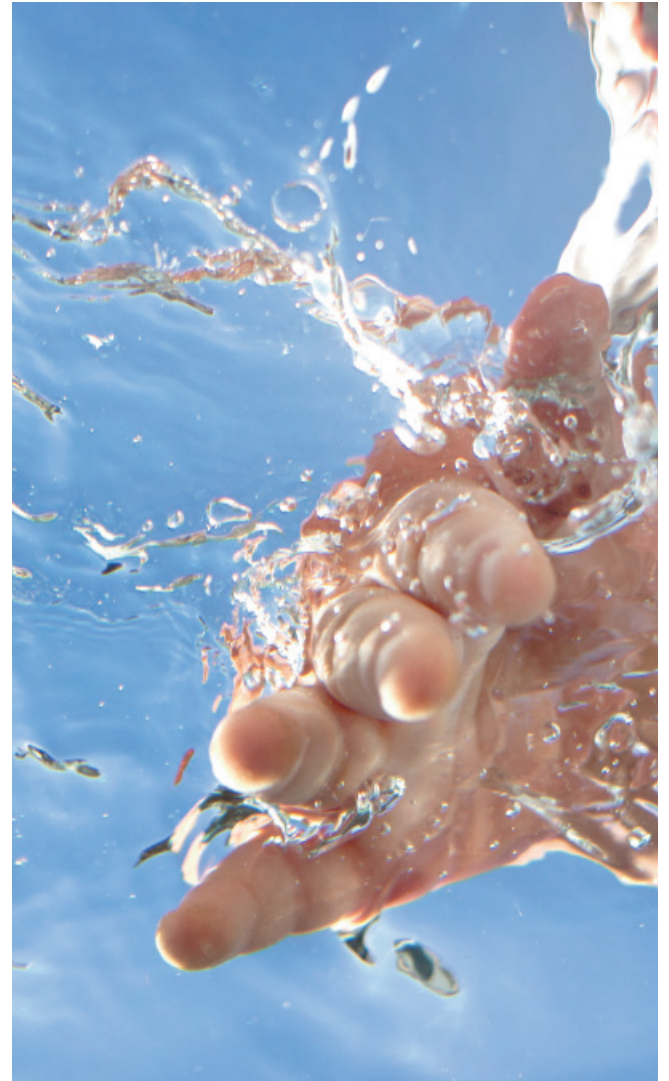
Programas de SySO	2013		2014	
	Costo	Cantidad	Costo	Cantidad
Formación				
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad.	\$51.400	1.907	\$ -	598,5
Capacitaciones sobre conformación de brigadas y simulacros de actuación ante fugas.	\$ -	86	\$ -	52
Prevención				
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	\$3.250	8	\$ -	5
Campaña de vacunación antigripal.	\$15.389	220	\$16.628	220
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART.	\$ -	195	\$ -	158
Atención médica estimada en consultorio de la empresa.	\$114.400	1.400	\$147.000	1320
Auditorias mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad.	\$86.850	397	\$113.640	498
Medición de niveles de ruido e iluminación.	\$11.460	573	\$15.763	572
Estudios de contaminantes ambientales.	\$17.400	16	\$8.060	15
Pruebas hidráulicas de equipos, calibración de medidores de gases, estudios de impactos de accidentes industriales mayores y de válvulas de alivio.	\$47.900	83	\$47.721	81
Tratamiento				
Seguimiento y control de accidentes de trabajo in itinere.	\$ -	9	\$ -	12
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, para dejar de fumar, etc.)	\$20.500	11	\$8.000	4

AC-29 Inclusión de personas con discapacidad

Aguas Cordobesas continúa comprometida con la inclusión laboral de personas con discapacidad, en concordancia con su política de empleo basada en la igualdad de oportunidades.

Indicadores	2013	2014
Personas con discapacidad.	13	12
Desglose por tipo de discapacidad		
Visceral.	1	1
Sensorial.	1	2
Mental.	4	4
Motriz.	7	5
Desglose por modalidad de contratación		
Tiempo indeterminado.	7	7
Planes de fomento de empleo.	6	5

Asimismo, en su rol de miembro fundador, participa del Club de Empresas Comprometidas Córdoba, grupo conformado por más de 30 instituciones y empresas del ámbito público y privado que tiene como objetivo fomentar la *empleabilidad* de personas con discapacidad.





Derechos Humanos

G4-HR1 Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

Durante los años 2013 y 2014, Aguas Cordobesas no ha suscrito contratos o acuerdos de inversión significativos.



G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados

Indicadores	2013	2014
Nº de horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD. HH. relevantes para las operaciones de la organización.	496,5	319
Nº total de empleados.	480	478
Nº de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD. HH. relevantes para las operaciones de la organización.	331	319
Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD. HH. relevantes para las operaciones de la organización.	69%	67%



G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas

No se han registrado casos de discriminación en los años 2013 y 2014.

G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos

No se ha identificado centros ni proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados puedan infringirse o estar amenazados.

La empresa cumple con su obligación y derecho a que se respeten las previsiones de la normativa vigente. No interfiere de ninguna manera en la vida sindical, salvo cuando corresponde en virtud de las obligaciones que le son propias, como una de las partes de la relación, según lo definido por las normas del derecho colectivo de trabajo o el

Convenio Colectivo de Trabajo, acuerdo firmado entre el sindicato y la empresa, que supera ampliamente los beneficios de la ley laboral vigente.

En el país, existe el sistema de representación sindical única y se considera una práctica desleal fomentar la multiplicidad de sindicatos, en desmedro de los derechos de los mismos por actividad con personería gremial. En este caso, los trabajadores de Aguas Cordobesas son legalmente representados por el Sindicato Obras Córdoba (SOC), quien cuenta con la

personería gremial, otorgada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través de la Resolución 716/09.

Además de esta situación, el SOC forma parte de la Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias (FeNTOS), entidad que posee personería gremial y representa a todos los trabajadores de las empresas del sector en el territorio nacional. Al respecto, Aguas Cordobesas establece todos los canales de negociación y resolución de conflictos con el SOC y la FeNTOS.

G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición

No se han identificado centros ni proveedores significativos con un riesgo de explotación infantil.

El personal que presta servicios en relación de dependencia en los establecimientos de Aguas Cordobesas, ha sido seleccionado previamente y se ha controlado, entre otros aspectos, su mayoría de edad.

Adicionalmente, cuando se trata de una contratación de servicios a proveedores externos, se realizan los controles documentales a fin de que el personal que los preste, se

encuentre en relación de dependencia con el proveedor, sea mayor de edad y posea toda la cobertura en materia de seguridad social y ART.

Asimismo, se requiere las copias de los recibos de haberes para asegurarse que cada persona perciba sus salarios de acuerdo a lo estipulado en el CCT que regula la actividad. En el caso de que luego de aprobada una contratación de servicios se detectara trabajo infantil, Aguas Cordobesas tiene implementado un instructivo de remediación.

G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso

No se han detectado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

Al momento de la contratación, se exige a los proveedores el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral. Además, se les solicita la firma de la Norma de Conducta y Ética Empresarial.

G4-HR9 Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

Indicadores	2013	2014
Nº de centros (NEC, HP, SQ, LM, CPC) que han sido objeto de examen en materia de DD. HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD. HH.	9	9
Porcentaje de centros (NEC, HP, SQ, LM) que han sido objeto de examen en materia de DD. HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD. HH.	100%	100%

G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

Indicadores	2013	2014
N° total nuevos proveedores.	276	237
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD. HH.	0	0
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD. HH.	0%	0%

G4-HR11 Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas

No se ha evaluado el posible impacto negativo de los proveedores en materia de derechos humanos.

G4-HR12 Número de reclamos sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Durante los años 2013 y 2014 no se ha presentado, abordado o resuelto reclamaciones sobre derechos humanos. Según lo definido en la norma de Conducta y Ética empresarial de Aguas Cordobesas, existen los siguientes mecanismos de reclamación, los cuales son resueltos internamente, pero garantizando el anonimato para quienes así deseen realizar el reclamo.

Los mecanismos de reclamación de incidentes relacionados con los DDHH son los siguientes:

Si es empleado de Aguas Cordobesas:

- Comunicarse con su superior.
- Ingresar un Reporte de inquietudes de Conducta y Ética Empresarial a través de

la Intranet.

- Comunicarse con el gerente de Recursos Humanos.
- Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY - Córdoba - Argentina, o enviar un correo electrónico a conducta@aguascordobesas.com.ar

Si es proveedor, contratista, subcontratista o actúa en representación de Aguas Cordobesas:

- Comunicarse con el gerente de Recursos Humanos.
- Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY - Córdoba - Argentina, o enviar un correo electrónico a conducta@aguascordobesas.com.ar

La empresa mantiene disponibles todos los mecanismos de denuncias definidos en el párrafo anterior.

Se considera seriamente todos los informes de posible mala conducta y las investigaciones de las denuncias se realizan de manera confidencial, para determinar si se ha infringido la Norma de Conducta y Ética Empresarial, las normativas internas o la ley, y tomar la medida correctiva correspondiente.

Se garantiza que toda represalia contra una persona que presente un problema con honestidad, constituye una violación a la norma citada.



Sociedad

G4-SO1 Porcentaje de Centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local

Durante los años 2013 y 2014 no se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. Sin embargo, la empresa lleva a cabo anualmente una serie de programas de Responsabilidad Social Empresaria, junto a otros que se desarrollan por única vez junto a otras organizaciones.



AC-19 Programas de Responsabilidad Social Empresaria

La empresa cuenta con un **Programa de Voluntariado Corporativo**, a través del cual, los **colaboradores** dedican su tiempo y trabajo en beneficio de la comunidad en que opera. Los proyectos realizados durante el 2014 fueron los siguientes:

Sustenticos:

Es un programa educativo gestionado por Aguas Cordobesas y la Fundación *Junior Achievement*, destinado a alumnos del tercer año del colegio secundario y orientado a las temáticas de sustentabilidad y tecnología. Es un programa digital autogestionable, basado en el sistema de aprendizaje e-learning, que tiene como objetivo general resaltar en los jóvenes el poder e impacto que sus decisiones tienen en un corto y en un largo plazo. Para ello, los alumnos se convierten en emprendedores y deben tomar decisiones sustentables, contemplando los capitales ambiental, social y económico de una empresa simulada, que fabrica y vende vasos de vidrio.



Visitas guiadas a las plantas potabilizadoras de Aguas Cordobesas:

Están destinadas a alumnos, docentes y público en general. Su propósito es promover el conocimiento de las instalaciones de la empresa vinculadas a los procesos de abastecimiento y potabilización del agua.



Coro de Aguas Cordobesas:

Realiza presentaciones en escuelas y hogares de nuestra ciudad, con el propósito de contribuir al desarrollo social mediante la difusión de la cultura.

Embajadores del agua:

Está orientado a alumnos de 5° grado de las escuelas de la ciudad de Córdoba y fue desarrollado conjuntamente por Aguas Cordobesas y la Fundación *Junior Achievement*. Su propósito es que los alumnos comprendan la importancia del agua como recurso natural esencial para la vida y a partir de ello, se transformen en promotores de su uso eficiente.

Donación de alimentos a apoyos escolares de Cáritas:

Mensualmente se envía alimentos a dos centros de apoyo escolar pertenecientes a Cáritas, los cuales reciben a niños en edad escolar para apuntalarlos con las actividades escolares y brindarles una copa de leche.

Socios por un día:

El programa de la Fundación *Junior Achievement* permite a estudiantes del último año del secundario compartir todo un día con un profesional de la carrera que desean estudiar.



Pasantías para estudiantes secundarios:

En el marco del compromiso de Aguas Cordobesas con la formación laboral de los jóvenes de la ciudad de Córdoba, la empresa lleva a cabo anualmente programas de pasantías destinados a que estudiantes del último año del ciclo secundario tomen contacto con el ámbito laboral. Se ofrece pasantías educativas a colegios que cuentan con las especialidades de Gestión Administrativa, Técnico Químico y Electromecánica.

Traslado de alimentos al refugio nocturno de Cáritas:

Semanalmente se traslada mercadería donada por el mercado de abasto y otras instituciones al refugio donde se albergan personas que visitan la ciudad por razones de trabajo y/o salud.

Charlas de concientización y uso del agua:

Este programa es implementado en las escuelas primarias con el objetivo de que los alumnos tomen conciencia respecto del uso y cuidado de este recurso y valoren la importancia de su participación. Se lleva adelante mediante la explicación, por parte de los voluntarios, de cómo es el ciclo del agua y su distribución en la ciudad, y cuáles son las consecuencias que trae aparejado el derroche y mal uso.

Colectas y apoyo a centros escolares:

Con el fin de contribuir a una mejor calidad de vida para quienes se albergan o asisten a hogares e instituciones carenciadas de la ciudad, se realizan colectas y actividades de apoyo a distintos centros de nuestra ciudad. Todo el personal colabora con donaciones, mientras los voluntarios tienen a su cargo la organización de las colectas o actividades de apoyo a los distintos centros.

Formación profesional de instalador sanitario domiciliario:

Aguas Cordobesas organizó un ciclo de cursos gratuitos de Instalador Sanitarista Domiciliario, dirigidos a hombres y mujeres que se encuentren en situación de desempleo y quieran mejorar sus posibilidades laborales. Los contenidos fueron dictados por el Instituto de Investigación, Capacitación y Desarrollo Social de UOCRA, de acuerdo a los contenidos curriculares del Programa de Formación Continua del Ministerio de Trabajo de la Nación.



Indicadores	2013	2014
Beneficiarios totales programas de RSE.	13.578	12.455
Cantidad de Voluntarios.	136	91
Horas de Voluntariado.	1.204	780

AC-16 Gestión de clientes carenciados e indigentes

Indicadores	2013	2014
Régimen de tarifa solidaria		
Total de beneficiarios.	13.110	12.583
Total Importe en pesos.	\$4.293.195	\$5.841.780
Descuentos regulados en el régimen tarifario		
Beneficiarios jubilados y pensionados	12.474	11.965
Monto de jubilados y pensionados.	\$3.762.840	\$4.555.268
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones. (1)	1.527	1.553
Monto de otros descuentos y exenciones.	\$6.445.401	\$8.303.992
Otros descuentos y condonaciones otorgados por Aguas Cordobesas		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales. (2)	5.362	5.323
Monto de descuentos a casos sociales. (2)	\$1.216.666	\$1.530.339
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales. (2)	3.957	2.992
Monto condonación de deuda a casos sociales. (2)	\$1.170.050	\$862.213

1. Instituciones de bien público, templos, escuelas, hospitales, entre otros.

2. Nivel socio económico bajo y bajo-bajo.

G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados

Se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción en el 100% de los centros de la compañía. Para el control de riesgos se implementan las siguientes acciones:

Auditorías internas

A fin de llevar a cabo el control de riesgos relacionados con la corrupción, Aguas Cordobesas implementa anualmente un plan de auditorías internas. Este mecanismo permite:

- Asegurar el cumplimiento de las normativas del Sistema de Gestión, la correcta gestión de los recursos y la provisión de información confiable y oportuna.
- Evitar errores, riesgos innecesarios y fraudes.
- Fomentar la cultura de la Organización, el control y la mejora continua de los procesos.

Auditorías Externas

En Aguas Cordobesas también se implementan auditorías externas de orden contable y técnico, para verificar la veracidad de la información brindada a los organismos de control correspondientes.

Seguridad Patrimonial

La empresa cuenta con un área de Seguridad Patrimonial que se encarga de velar por la precaución y uso adecuado de recursos, instalaciones y bienes de la compañía.

G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción

Informados

Puestos	2013		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Miembros del órgano de gobierno.	5	100%	5	100%
Ejecutivos.	5	100%	5	100%
Mandos medios.	45	100%	41	100%
Profesionales.	101	100%	107	100%
Administrativos.	139	100%	133	100%
Técnicos.	84	100%	94	100%
Operarios.	106	100%	97	100%
Socios empresariales.	3	0%	3	0%

Capacitados

Puestos	2013		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Miembros del órgano de gobierno.	5	0%	5	0%
Ejecutivos.	5	0%	5	0%
Mandos medios.	29	64%	13	32%
Profesionales.	82	81%	90	89%
Administrativos.	119	86%	57	43%
Técnicos.	53	63%	80	85%
Operarios.	69	65%	79	81%
Socios empresariales.	3	0%	3	0%



La Norma de Conducta y Ética Empresarial incluye la lucha contra la corrupción, así como los mecanismos disponibles de consulta y denuncia. Dicha norma es entregada a cada personal que ingresa a la compañía, asegurándose así el conocimiento de la misma. Asimismo, es incluida en todas las órdenes de compra que la empresa genera para su cadena de suministro.

G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas

Indicadores	2013	2014
Nº de casos de corrupción confirmados.	0	0
Nº de casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado.	0	0
Nº de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.	0	0
Nº de demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización.	0	0



G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario

Por normativa interna, Aguas Cordobesas no financia agrupación política alguna.

G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa

No se recibieron multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa durante el período cubierto por la memoria.

G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social

Durante el 2014, la evaluación a los proveedores no contempló el análisis del impacto en la repercusión social.

G4-SO10 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas

Durante el 2014 no se han evaluado los impactos sociales negativos significativos y potenciales en los proveedores de la empresa.



G4-SO11 Número de reclamos sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Indicadores	2013	2014
Nº de reclamos presentadas sobre impactos sociales.	0	0
Nº de reclamos abordadas sobre impactos sociales.	0	0
Nº de reclamos resueltas sobre impactos sociales.	0	0
Nº reclamos sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	0	0

Los reclamos se reciben por los canales de atención al cliente y se gestionan internamente.

Los mecanismos están disponibles de manera personalizada, en horario de atención comercial o telefónicamente las 24 horas, todos los 365 días del año. Los grupos de interés pueden consultar el estado del reclamo a través de un número de trámite asignado.

Se realizan campañas de comunicación mediante la página web, de información en el dorso de la factura y de publicidad a través de los medios de comunicación.





Responsabilidad sobre el producto

G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras

Indicador	2013	2014
Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	100%	100%

El producto contemplado es el agua potable.

G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Indicadores	2013	2014
N° de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que acarrearón multa o castigo.	0	0
N° de incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0
N° de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que acarrearón una amonestación.	0	0

Salud y seguridad del producto

Los requisitos y obligaciones sobre la calidad del servicio de agua potable están definidos en el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Servicios Públicos de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba, que se describen a continuación:

AC-8 Plan de muestreo

En el plan de muestreo de calidad de producto se establece la frecuencia y tipo de análisis a realizar en el agua cruda, agua a la salida de plantas, agua subterránea, agua de red superficial y la ubicación de los sitios de muestreo.

Para el monitoreo de la calidad del agua potabilizada se implementa un plan anual de muestreo acordado con el ERSeP. En el cuadro adjunto, se indica el nivel de cumplimiento de dicho plan.

Plan de muestreo de calidad de producto	2013	2014
Cantidad de muestras teóricas plan de muestreo.	3.313	3.298
Cantidad de muestras reales plan de muestreo.	3.313	3.297
Cantidad de determinaciones reales plan de muestreo.	49.908	49.613
Cantidad de determinaciones reales requerimientos internos.	25.813	37.839
Cantidad de determinaciones reales análisis a terceros.	12.701	9.796

AC-10 Calidad de agua

Tabla resumen de los parámetros básicos en la calidad de agua de distribución

Año	Cloro libre	Turbiedad	Fe	Ph	Mn	Aluminio	THM	Coliformes totales
2013	99,8%	99,6%	100,0%	97,6%	99,7%	100,0%	100,0%	99,8%
2014	99,8%	99,0%	99,7%	97,2%	98,6%	97,8%	100,0%	99,6%

AC-11 Continuidad del servicio

Cortes registrados en 2013

Subsistema	Tipo	Duración	Orden			Totales
			1°	2°	3°	
Totales	Programados	< 6 h	5	55	6	66
		>= 6 hasta 24 h	3	2	0	5
		>= 24 h	0	0	0	0
	Imprevistos	< 6 h	11	633	102	746
		>= 6 hasta 24 h	0	31	1	32
		>= 24 h	0	0	0	0
			19	721	109	849

Subsistema	Tipo	Duración	Orden			Totales
			1°	2°	3°	
Totales	Programados	< 6 h	3	65	11	79
		>= 6 hasta 24 h	1	3	0	4
		>= 24 h	0	0	0	0
	Imprevistos	< 6 h	7	656	103	766
		>= 6 hasta 24 h	0	37	5	42
		>= 24 h	0	0	0	0
			11	761	119	891

*1.º orden: más de 50 manzanas.

*2.º orden: de 6 a 50 manzanas.

*3.º orden: hasta 5 manzanas

Los cortes imprevistos se debieron a razones fortuitas o fuerza mayor, todos en debido conocimiento del ente regulador.

AC-7 Producción de agua potable en m3

Indicadores	2013	2014
Planta Suquía.	117.944.459	119.041.664
Planta Los Molinos.	47.864.562	44.986.608
Pozos.	168.651	0

AC-5 Dotación de producción según capacidad instalada

Indicadores	2013	2014
Población Total - Habitantes.	1.345.221	1.350.467
Población servida directa.	1.485.715	1.507.523
Población servida directa + indirecta.	1.496.045	1.516.383
Capacidad instalada de producción l/hab./ día	417	417

La meta de capacidad de producción mínima instalada por habitante servido es de 320 l/hab./día.

AC-13 Presión de suministro

Indicadores	2013	2014
Porcentaje de puntos fijos con presiones según meta (>10 mca>18 h).	95,5%	94,0%



AC-6 Cobertura directa

Este parámetro se define como la relación porcentual entre la población servida directamente por el concesionario (excluyendo la servida indirectamente, a través de la venta de agua en bloque) y la población total del área que abarca la jurisdicción de la Municipalidad de Córdoba.





AC-9 Distribución del producto

Indicadores	2013	2014
Red de distribución (Km).	3.971,59	3.991,97
Red incorporada en período (Km).	118,59	20,38
Conexiones instaladas (totales acumuladas).	366.348	368.571
Conexiones Totales del período.	3.935	2.223
Conexiones nuevas.	1.967	1.706
Conexiones instaladas por OPCT.	1968	517
Conexiones renovadas.	2.337	2.316

AC-15 Nivel de trámites y afluencia de clientes

Indicadores	2013	2014
Afluencia total de clientes.	766.173	744.702
Oficina comercial central.	271.306	245.268
CPC.	278.987	265.431
Atención telefónica.	215.880	234.003
Total de Trámites.	253.852,00	248.744,00
Consultas.	153.585,00	154.173,00
Solicitudes.	55.925,00	51.975,00
Reclamos.	44.342,00	42.596,00
Índice de Exposición.*	43,50	42,00
Índice de Conflictividad.*	7,60	7,20

* El **índice de exposición** muestra el promedio anual de trámites ingresados por cada mil clientes, mientras que el **índice de conflictividad** expresa el promedio anual de reclamos por cada mil clientes.

AC-12 Nivel de resolución de reclamos técnicos

La responsabilidad sobre los productos también recae en la capacidad de la empresa para solucionar de manera rápida los reclamos de los clientes. Los mismos se deben, en la mayoría de los casos, a escapes y falta de agua.

Reclamos por falta de agua: esta meta contractual establece que el 90% de los reclamos por falta de agua

deben solucionarse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas.

Reclamos por pérdidas en la red: este objetivo establece que el 20% de las pérdidas en la red de distribución deben repararse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas.

Nivel de resolución

Indicadores	2013	2014
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes < 24 h.	97,52%	96,23%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en 24 a 48 h.	2,39%	3,53%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en 48 a 72 h.	0,08%	0,17%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en > 72 h.	0,01%	0,07%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en < 24 h.	90,51%	91,18%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en 24 a 48 h.	7,98%	6,49%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en 48 a 72 h.	1,25%	1,76%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en > 72 h.	0,26%	0,57%

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Encuesta mensual

Indicadores	2013	2014
Índice de satisfacción general cliente externo.	86,36%	86,29%
Índice de satisfacción cliente externo producción.	77,44%	71,00%
Satisfacción de producto.	77,44%	71,00%
Índice de satisfacción cliente externo distribución.	79,83%	81,00%
Satisfacción de producto.	77,44%	71,00%
Satisfacción de presión.	76,53%	75,00%
Satisfacción cuadrillas.	82,77%	88,00%
Índice de satisfacción cliente externo ventas.	78,75%	83,00%
Satisfacción de resolución de trámites.	77,33%	83,00%
Satisfacción de facturación.	82,05%	83,00%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas.	92,13%	93,00%
Satisfacción de cajas.	92,54%	*
Satisfacción de estudios jurídicos.	93,40%	95,93%
Satisfacción de gestión domiciliaria.	86,92%	*
Satisfacción de gestión social.	89,84%	90,89%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes.	90,72%	91,15%
Satisfacción de atención personalizada.	91,59%	92,88%
Satisfacción de atención telefónica.	89,62%	88,40%
Satisfacción de relaciones con la comunidad.	91,78%	94,21%
Satisfacción cajas.		91,43%

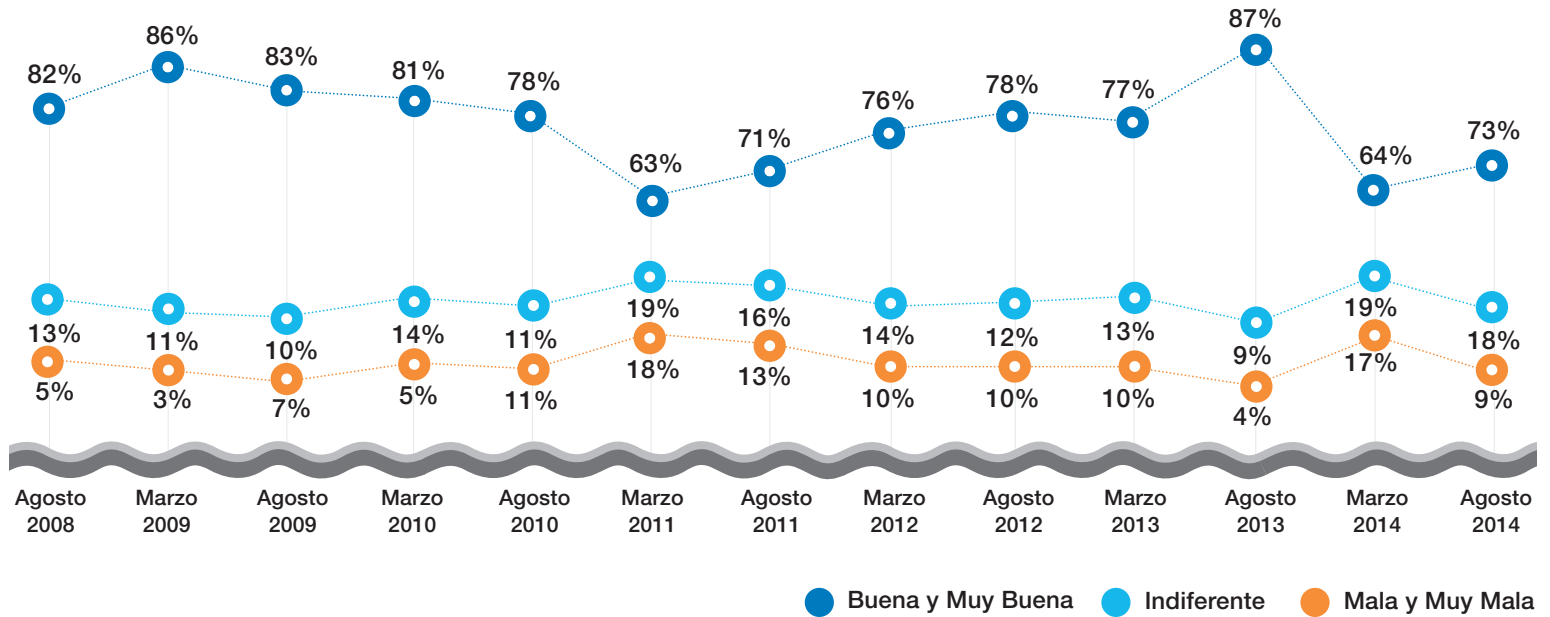
*A partir del año 2014 el sector cajas integra el proceso de clientes en vez de cobranzas, por lo cual la satisfacción de cajas forma parte del Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes. Por otra parte, se unifica la medición de satisfacción de gestión domiciliaria y la de gestión social.



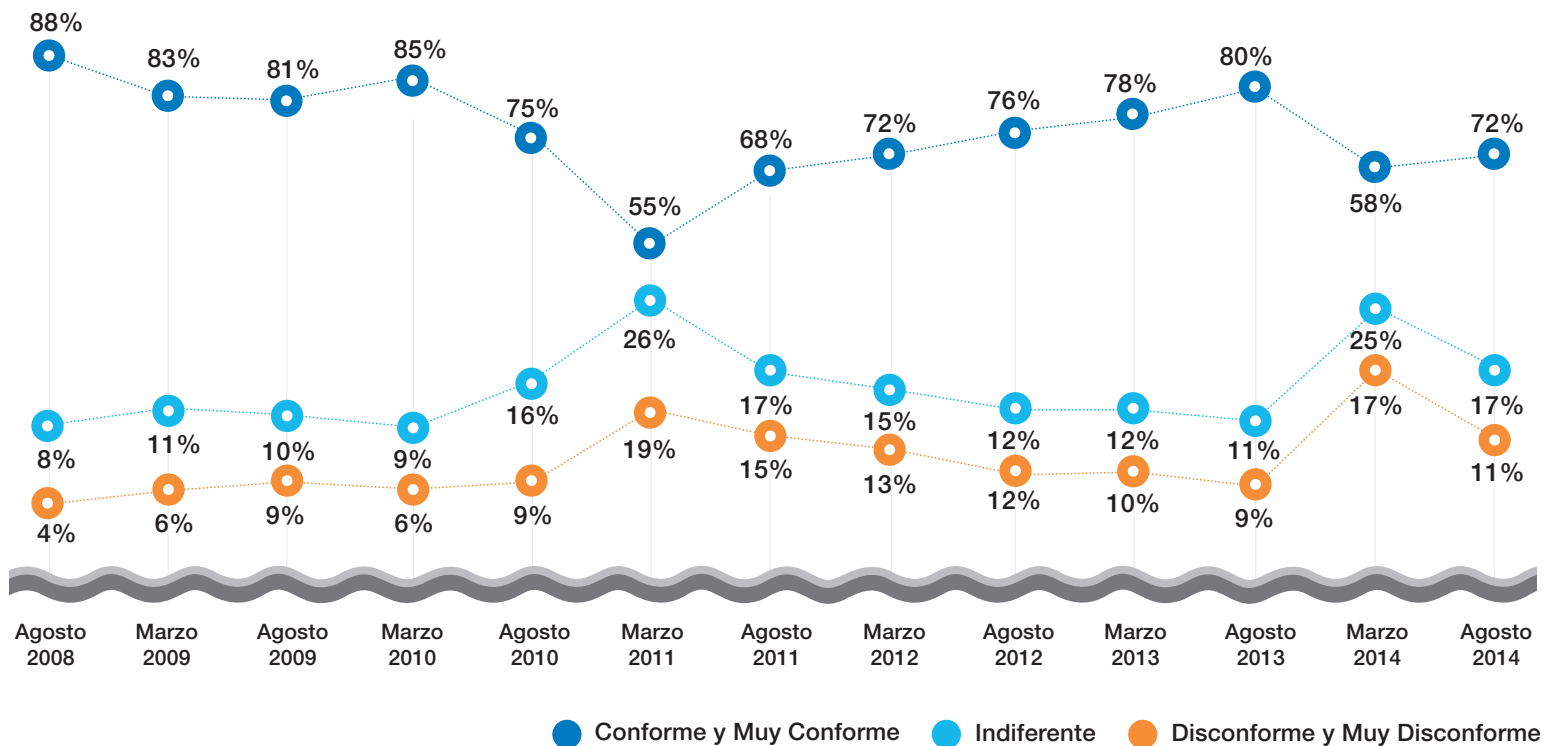
Encuesta semestral

Indicadores	2013	2014
Índice semestral de satisfacción de cliente externo.	78,11%	73,33%
Índice semestral de satisfacción de cliente externo 1° semestre.	75,69%	70,73%
Índice semestral de satisfacción de cliente externo 2° semestre.	80,52%	75,92%
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena).	82,0%	68,5%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena).	79,0%	65,0%

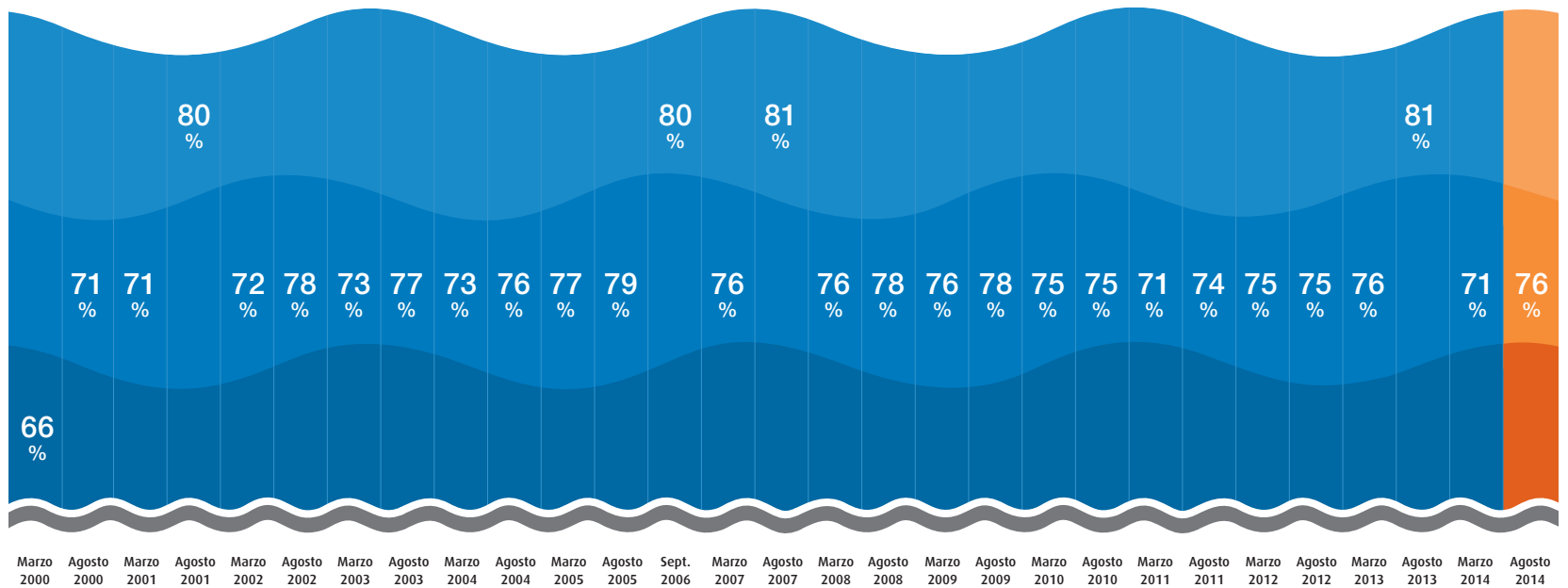
Imagen



Nivel de conformidad con Aguas Cordobesas



Evolución del índice de satisfacción general



G4-PR8 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

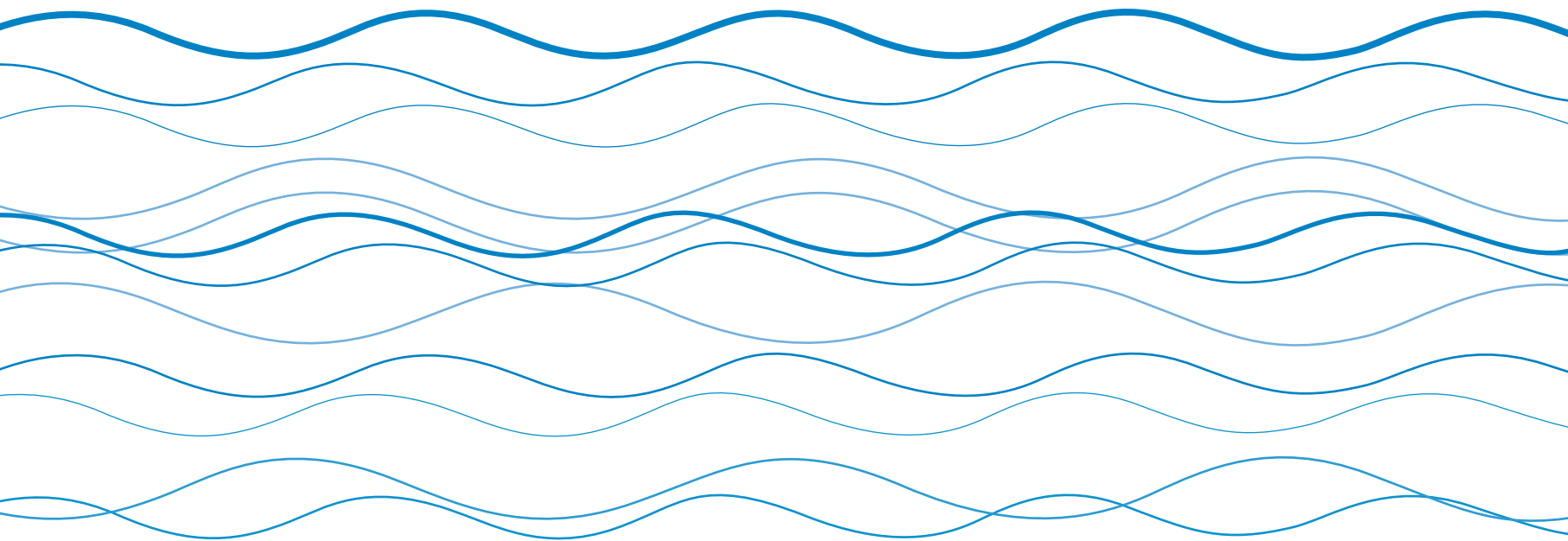
G4-PR9 Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios

Indicadores	2013	2014
Nº de reclamos sobre la privacidad de los clientes.	0	0
Nº de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados.	0	0

Indicadores	2013	2014
Costo de multas aplicadas por incumplimientos contractuales.	\$180.250	\$575.814

Índice Gri

+ ISO 26000



Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Contenidos Básicos Generales		Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	7.2
Estrategia y Análisis		Respeto a la normativa internacional de comportamiento	4.7 2
		Gobernanza de la organización	6.2 2
		Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	7.4.2 2
Perfil de la Organización		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10 6
		Prácticas laborales	6.4.1 - 6.4.2 6
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3 6
		Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4 6
		Diálogo social	6.4.5 6
		Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social	7.8 6
Aspectos Materiales y Cobertura		Reconocer la responsabilidad social	5.2 32
		"Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización"	7.3.2 32
		La esfera de influencia de una organización	7.3.3 32
		Establecer las prioridades para abordar los asuntos	7.3.4 32
Participación de los Grupos de Interés	Identificación e involucramiento con las partes interesadas	5.3 16	
Perfil de la Memoria		Tipos de comunicación sobre responsabilidad social	7.5.3 3
		Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social	7.6.2 3
Gobierno		Gobernanza de la organización	6.2 27
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3 27
		Mejora del desempeño	7.7.5 27
Ética e integridad		Comportamiento ético	4.4 29
		Anti-corrupción	6.6.3 29
Contenidos Básicos Específicos			
Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)		Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	6 38
		Debida diligencia	7.3.1 38
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3 38
		Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social	7.7.3 38
		Mejora del desempeño	7.7.5 38
Categoría	Económica		
Aspecto	Desempeño económico		
G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2 51
		Participación activa de la comunidad	6.8.3 51
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7 51
		Inversión social	6.8.9 51
G4-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5 52
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7 52
G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7 53
Aspecto	Presencia en el Mercado		
G4-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7 53
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10 53
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3 53
		Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4 53
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2 53
G4-EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3 54
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2 54
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5 54
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7 54

Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto	Consecuencias económicas indirectas			
G4-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	N/R
		Inversión social	6.8.9	N/R
G4-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7	N/R
		Acceso a servicios esenciales	6.7.8	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5	N/R
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	N/R
		Inversión social	6.8.9	N/R
Aspecto	Prácticas de adquisición			
G4-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	54
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	54
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	54
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	54
Aspecto	Materiales			
G4-EN1	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
Categoría	Medio ambiente		El medio ambiente	
			6.5.1 - 6.5.2	N/R
Aspecto	Energía			
G4-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	58
G4-EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
Aspecto	Agua			
G4-EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	59
G4-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	60
G4-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	61
Aspecto	Biodiversidad			
G4-EN11	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
G4-EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
G4-EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.4	N/R
G4-EN14	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
Aspecto	Emisiones			
G4-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	61
G4-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	61
G4-EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN18	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R

Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto		Efluentes y residuos		
G4-EN20	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN21	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
G4-EN22	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	Prevención de la contaminación	6.5.3	62
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	62
G4-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Prevención de la contaminación	6.5.3	62
G4-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	63
G4-EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
G4-EN26	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
Aspecto		Productos y servicios		
G4-EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
G4-EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
Aspecto		Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	Respeto al principio de legalidad	4.6	63
Aspecto		Transporte		
G4-EN30	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	N/R
Aspecto		General		
G4-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	El medio ambiente	6.5.1 - 6.5.2	64
Aspecto		Evaluación ambiental de proveedores		
G4-EN32	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Evitar la complicidad	6.3.5	64
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	64
		Debida diligencia	7.3.1	64
G4-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPETO	Evitar la complicidad	6.3.5	65
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	65
		Debida diligencia	7.3.1	65
Aspecto		Mecanismos de reclamación en materia ambiental		
G4-EN34	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	65
Categoría		Social		
Sub categoría		Prácticas laborales y trabajo digno		
		Prácticas laborales	6.4.1 - 6.4.2	67
Aspecto		Empleo		
G4-LA1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	67
G4-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4	72
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	72
G4-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4	72

Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto	Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	Trabajo y relaciones laborales Diálogo social	6.4.3 6.4.5	73 73
Aspecto	Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Salud y seguridad ocupacional	6.4.6	73
G4-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	Salud y seguridad ocupacional Salud	6.4.6 6.8.8	74 74
G4-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	Salud y seguridad ocupacional Salud	6.4.6 6.8.8	74 74
G4-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	Salud y seguridad ocupacional	6.4.6	74
Aspecto	Capacitación y Educación			
G4-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7	75
G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.4.7 6.8.5	76 76
G4-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7	78
Aspecto	Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	Procesos y estructuras de la toma de decisiones Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Trabajo y relaciones laborales	6.2.3 6.3.7 6.3.10 6.4.3	70 70 70 70
Aspecto	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-LA13	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Trabajo y relaciones laborales Condiciones de trabajo y protección social	6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4	79 79 79 79
Aspecto	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA14	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	80 80 80 80
G4-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	80 80 80 80
Aspecto	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA16	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	81
Sub categoría	Derechos Humanos	Respeto a los derechos humanos Derechos Humanos	4.8 6.3.1 - 6.3.2	84 84
Aspecto	Inversión			
G4-HR1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia Evitar la complicidad Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.3.3 6.3.5 6.6.6	84 84 84
G4-HR2	HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS	Evitar la complicidad	6.3.5	85
Aspecto	No discriminación			
G4-HR3	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	85 85 85 85

Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto	Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS	Debida diligencia	6.3.3	85
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	85
		Evitar la complicidad	6.3.5	85
		Derechos civiles y políticos	6.3.8	85
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10	85
		Diálogo social	6.4.5	85
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	85
Aspecto	Trabajo infantil			
G4-HR5	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	Debida diligencia	6.3.3	86
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	86
		Evitar la complicidad	6.3.5	86
		Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7	86
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10	86
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	86
		Educación y cultura	6.8.4	86
Aspecto	Trabajo forzoso			
G4-HR6	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO	Debida diligencia	6.3.3	86
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	86
		Evitar la complicidad	6.3.5	86
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10	86
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	86
Aspecto	Medidas de seguridad			
G4-HR7	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	N/R
		Evitar la complicidad	6.3.5	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	N/R
Aspecto	Derechos de la población indígena			
G4-HR8	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	N/R
		Resolución de reclamaciones	6.3.6	N/R
		Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7	N/R
		Derechos civiles y políticos	6.3.8	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7	N/R
		Participación activa de la comunidad	6.8.3	N/R
Aspecto	Evaluación			
G4-HR9	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia	6.3.3	86
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	86
		Evitar la complicidad	6.3.5	86
Aspecto	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-HR10	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia	6.3.3	87
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	87
		Evitar la complicidad	6.3.5	87
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	87
G4-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Debida diligencia	6.3.3	87
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4	87
		Evitar la complicidad	6.3.5	87
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	87
Aspecto	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-HR12	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	87
Sub categoría	Sociedad			
Aspecto	Comunidades locales			
G4-SO1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	88
		El medio ambiente	6.5.1 - 6.5.2	88
		Prevención de la contaminación	6.5.3	88
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8	88
G4-SO2	CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8	N/R

Contenidos Básicos del GRI

Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto Lucha contra la corrupción				
G4-SO3	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	91 91
G4-SO4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	92 92
G4-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	92 92
Aspecto Política pública				
G4-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación Participación política responsable	6.6.1 - 6.6.2 6.6.4	93 93
Aspecto Prácticas de competencia desleal				
G4-SO7	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	Prácticas justas de operación Competencia justa Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.1 - 6.6.2 6.6.5 6.6.5	N/R N/R N/R
Aspecto Cumplimiento regulatorio				
G4-SO8	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	Respeto al principio de legalidad	4.6	93
Aspecto Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-SO9	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad	6.3.5	93
		Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	93
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	93
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	93
		Debida diligencia	7.3.1	93
G4-SO10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad	6.3.5	93
		Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	93
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	93
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	93
		Debida diligencia	7.3.1	93
Aspecto Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.5	94
		Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	94
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	94
Sub categoría Responsabilidad sobre productos				
Aspecto Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	95
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	95
		Consumo sostenible	6.7.5	95
		Salud	6.8.8	95
G4-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES	Respeto al principio de legalidad	4.6	96
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	96
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	96
		Consumo sostenible	6.7.5	96
		Salud	6.8.8	96
Aspecto Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia	6.7.9	N/R
G4-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	101
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	101

Contenidos Básicos del GRI

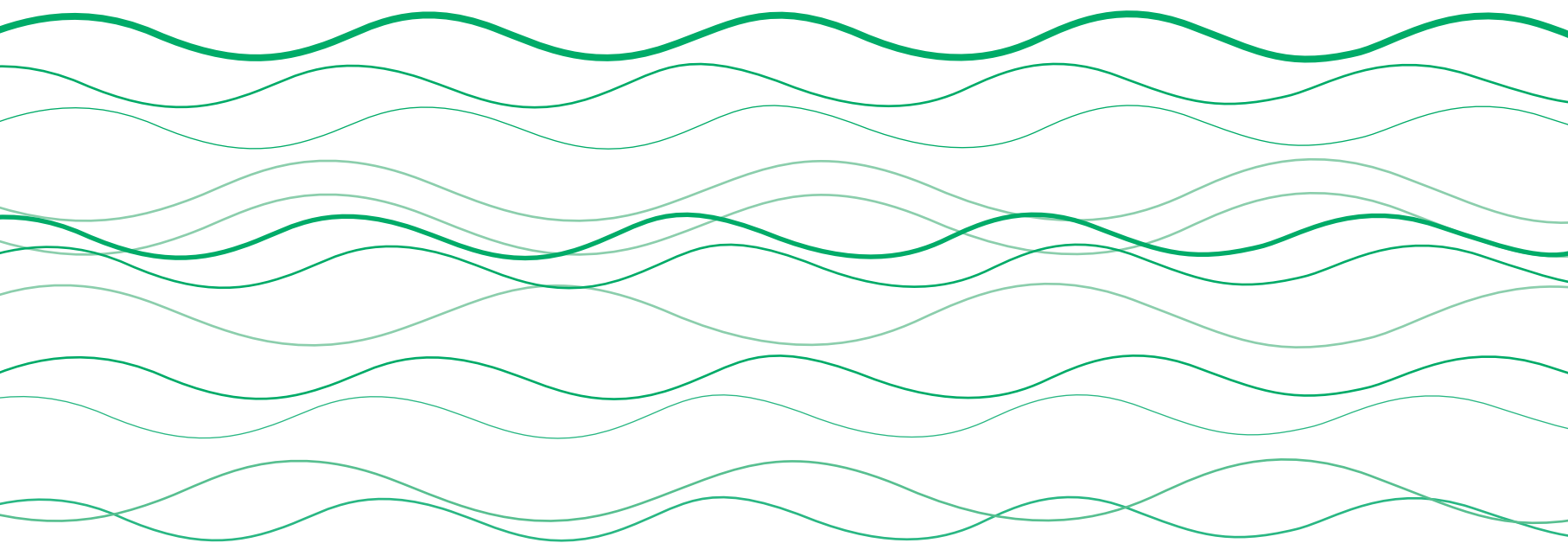
Cláusulas de ISO 26000

Pág.

Aspecto	Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO		N/R
G4-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad	4.6 N/R
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2 N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3 N/R
Aspecto	Privacidad de los clientes		
G4-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2 104
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7 104
Aspecto	Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Respeto al principio de legalidad	4.6 104
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2 104
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6 104

Índice Gri

+ Pacto Global



Principio	Aspecto	Categoría	Concepto	Pág.
1 Derechos Humanos				
			Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.	
	Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	85
	Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	86
	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	87
	Comunidades locales	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	88
2 Derechos Humanos				
			Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a derechos humanos.	
	Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	84
	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	87
	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	87
3 Expectativas laborales				
			Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva	
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	73
	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	85
4 Labor				
			Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	Trabajo infantil	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	86
5 Labor				
			Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	Trabajo forzoso	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	86
6 Labor				
			Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.	
	Presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	55
	Presencia en el mercado	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	54
	Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	67
	Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	72
	Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	75
	Capacitación y Educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	78
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	70
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	79
	No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	85
7 Medio Ambiente				
			Las empresas deben apoyar medidas preventivas para los desafíos ambientales.	
	Desempeño económico	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	52

Principio	Aspecto	Categoría	Concepto	Pág.
	Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	58
	Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	59
	Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	61
	Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	61
	General	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	64
8 Medio Ambiente	Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.			
	Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	58
	Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N/R
	Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	59
	Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	60
	Agua	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	61
	Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	61
	Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	61
	Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	62
	Efluentes y residuos	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	62
	Efluentes y residuos	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	63
	Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	63
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	64
	Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	65
	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	65
9 Medio Ambiente	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.			
	Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N/R
	General	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	64
10 Anticorrupción	Las empresas deben trabajar en contra de cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.			
	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	91
	Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	92
	Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	92
	Política pública	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	93

Lo invitamos a hacernos conocer su opinión

Su evaluación y sugerencias sobre el material publicado en el Reporte de Sustentabilidad nos será de gran utilidad para progresar en la transparencia y utilidad de esta herramienta de comunicación. Muchas gracias por participar.

1. ¿A qué público de interés de Aguas Cordobesas pertenece?

- Clientes
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad
- Gobierno
- Accionistas
- Empleados

2. ¿Cómo calificaría en general este Reporte de Sustentabilidad?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-
- Muy malo Excelente

3. ¿Cuál es su opinión acerca de la información publicada en las siguientes secciones?

Escala: 1: Muy malo 10: Excelente

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

Capítulo 1: Perfil

-

Capítulo 2: Capital Económico

-

Capítulo 3: Capital Natural

-

Capítulo 4: Capital Social

4. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Reporte?

Escala: 1: Muy malo 10: Excelente

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

Honestidad en la información

-

Claridad del lenguaje

-

Cantidad de información

-

Calidad de la información

5. ¿Qué otra información le gustaría encontrar en nuestro próximo Reporte de Sustentabilidad?

6. ¿Tiene algún otro comentario sobre nuestro Reporte?

Nombre y Apellido:
 Dirección:
 Teléfono:
 Correo Electrónico:

¡Gracias por comunicarse con nosotros!

Puede hacernos llegar este formulario a través de:
 Correo electrónico: rrhh@aguascordobesas.com.ar
 Tel. / Fax: (0351) 4777104
 Dirección postal: Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY - Córdoba - Argentina
 Oficinas de Atención al Cliente: Humberto Primo 47 - CPC: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador.

Podrá obtener más información sobre la empresa accediendo a nuestro sitio web: www.aguascordobesas.com.ar

