

# NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

# 7



OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

<p>3 </p> <p>SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>6 </p> <p>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>
<p>16 </p> <p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES</p>	<p>17 </p> <p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>

CONTENIDOS  
DESTACADOS

70 • Medios y canales de gestión  
71 • Indicadores

# NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

«Respetar y cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos...» es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. Ver apartado : EL MODELO DE GESTIÓN (102-46)
<b>Poder Concedente</b>	La Municipalidad de la Ciudad de Córdoba, a través de la Secretaria de Desarrollo Urbano, posee la Titularidad del Servicio Público de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba (Cesión del Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro aprobados por leyes provinciales N° 9279, 9339 y 9340), que establece que el Municipio asume la condición de Titular del Servicio con todos los derechos y obligaciones emergentes de la cesión, responsable por las obras necesarias para la ampliación de redes.
<b>Provincia de Córdoba</b>	El Gobierno de Córdoba es responsable por la provisión de agua cruda para la potabilización, la financiación y realización de todas las obras necesaria para su provisión y obras necesarias para la potabilización en el ámbito de la concesión del servicio.
<b>Ente Regulador de Servicios Públicos</b>	El Ente Regulador de Servicios Público (E.R.Se.P.), 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 E.R.Se.P. controla todos los procesos, desde la producción y distribución del agua suministrada hasta la comercialización y atención de los clientes y sus reclamos.
<b>Informes E.R.Se.P.</b>	Aguas Cordobesas emite informes diarios, mensuales y anuales sobre los niveles de servicios alcanzados en forma sistemática, al E.R.Se.P. para su información y control. El Informe Anual es una obligación establecida en el Contrato de Concesión y resume la gestión de todos los procesos de la organización.
<b>P.U.R.</b>	El P.U.R. o Procedimiento Único de Reclamos, es un mecanismo de obligación contractual, a través del cual se gestionan los reclamos y solicitudes de clientes vía E.R.Se.P. en forma diaria.
<b>Mecanismo de revisión tarifara</b>	Según 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.
<b>Reuniones con el E.R.Se.P. y Concedente</b>	La empresa mantiene un vínculo permanente con el ente de control y el concedente. Para ello, se realizan 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.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Ver apartado: La prevención (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)



## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

### CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES (AC-42 B)

INDICADOR	2022	2023
Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio: (*) Ver Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio, Apartado Indicadores de gestión con nuestros Clientes AC 42 A	(*)	(*)
Cumplimiento de Informes al Ente de Control	100%	100%
Cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.)	100%	100%
Cumplimiento del Plan de Inversiones de Mantenimiento	100%	92%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%

### ACTUALIZACIÓN TARIFARIA (AC-31)

INDICADOR	2022	2023
Incremento tarifario promedio anual	79,87%	160,49%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	97,25%	100%

### MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES (419-1)

INDICADOR	2022	2023
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0

### APORTES DEL GOBIERNO (201-4)

INDICADOR	2022	2023
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales	\$0,00	\$0,00
Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.		

### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS (415-1)

INDICADOR	2022	2023
Valor de contribuciones políticas (\$)*	\$0.00	\$0,00

\*El Programa de Integridad implementado en la empresa prohíbe el financiamiento a agrupaciones políticas. Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.  
Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.





AGUAS CORDOBESAS

Sercicio telefónico 24 HORAS:

**0800 800 2482**

[www.aguascordobesas.com.ar](http://www.aguascordobesas.com.ar)

X @aguascordobesas  
AguaCordobesas  
f /aguascordobesas/  
@aguascordobesas.official  
in Aguas Cordobesas