



Reporte de
SUSTENTABILIDAD
2013

GRI 4.0



*Nos resulta muy grato presentar el
Reporte de Sustentabilidad de Aguas Cordobesas 2013*



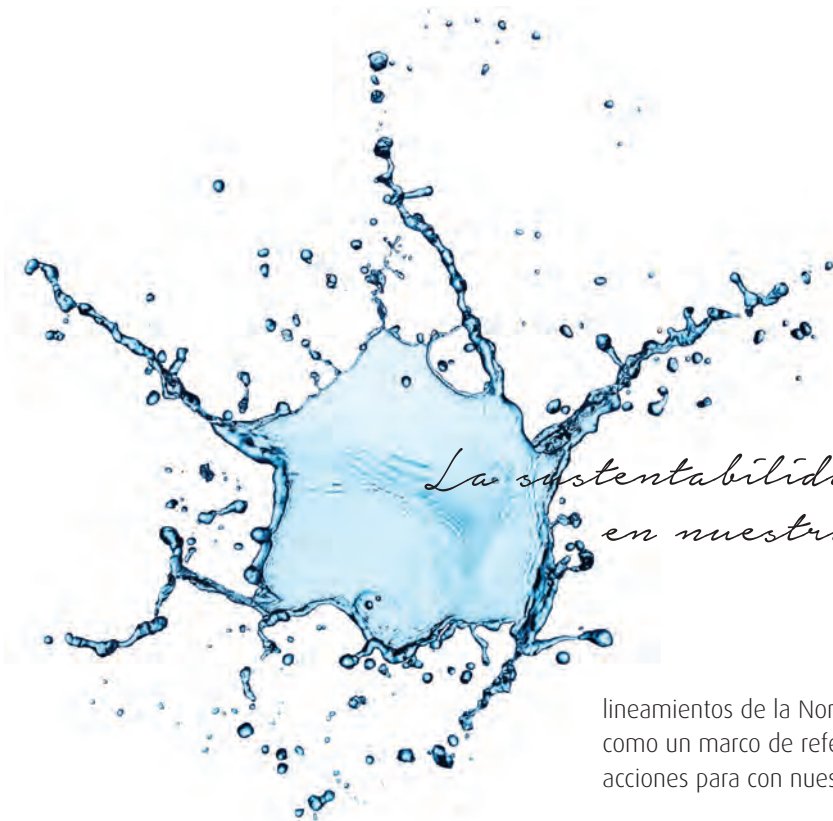
Carta de presentación

Es una satisfacción informar a nuestros públicos acerca de la gestión social, medioambiental y económica de la empresa.

Este informe tiene la particularidad de haberse desarrollado de acuerdo a la versión G4 del Global Reporte Initiative, que invita a profundizar sobre los temas más críticos de nuestro negocio y nos compromete a seguir trabajando continuamente para mejorar nuestra gestión.

Buscamos la excelencia y el modo de ampliar nuestros canales de comunicación y participación, en un diálogo constructivo que afiance nuestras relaciones con la sociedad.

Nuestra visión consiste en ser una empresa modelo y nuestra misión, brindar satisfacción a nuestros públicos con eficiencia y responsabilidad. Por estos motivos, implementamos un sistema de gestión sustentable y adherimos públicamente a los



*La sustentabilidad es un pilar estratégico
en nuestra gestión*

lineamientos de la Norma ISO 26000 de RSE, como un marco de referencia de nuestras acciones para con nuestros públicos.

Somos una empresa que brinda un servicio esencial para la vida y esto nos impulsa a seguir trabajando con el fin de: acercar soluciones a nuestros clientes, cumplir con nuestro contrato de concesión, proponer proyectos de inversión para garantizar la prestación del servicio y operar con eficiencia nuestras plantas de potabilización, redes de distribución y canales de comercialización.

Sabemos que una gestión responsable excede a prestar un servicio con calidad; implica también cuidar el medioambiente, la salud de las personas, respetar sus derechos y contribuir al desarrollo de la comunidad.

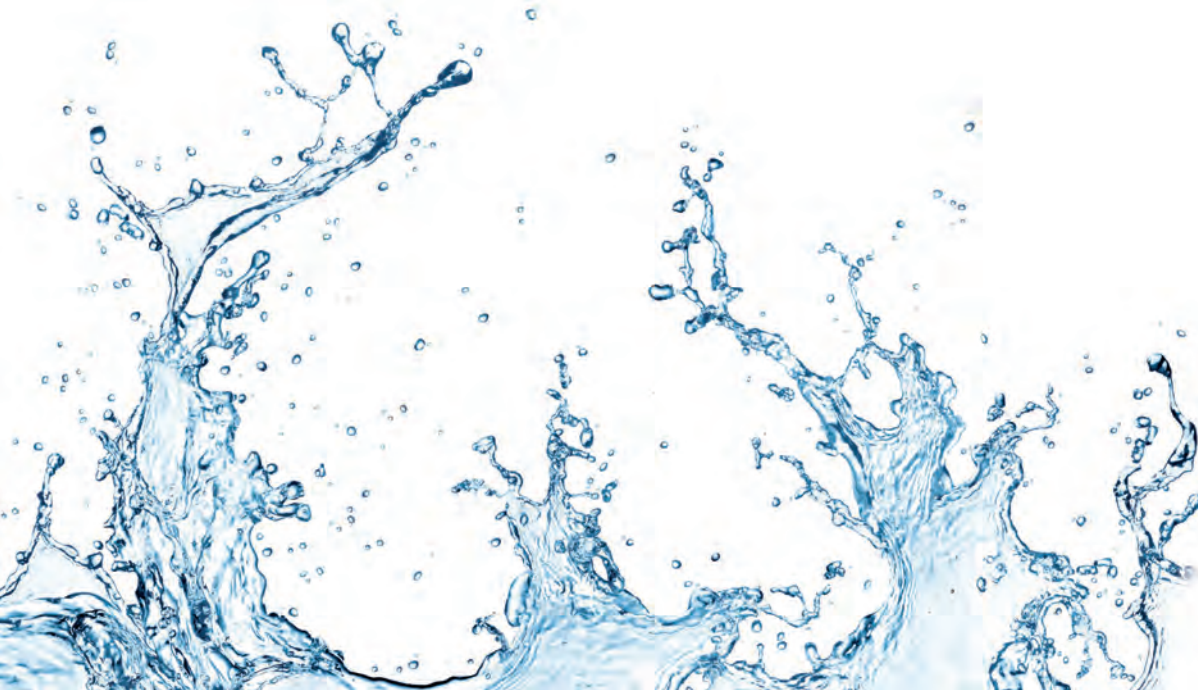
Por ello, nos hemos comprometido formalmente con la firma del Pacto Mundial de la ONU. Brindamos ayuda a grupos vulnerables de la ciudad de Córdoba y emprendemos acciones de concientización y

formación sobre el uso de los recursos naturales en distintos ámbitos sociales que están ilustrados a lo largo de este informe.

Como organización, tenemos el desafío de seguir trabajando para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y dar nuestro mayor aporte a la sociedad. Para ello debemos sortear las dificultades que se nos presentan y adoptar las mejores prácticas para ser exitosos en nuestro ámbito de acción.

Les agradecemos por recibir este reporte, reflejo del esfuerzo y compromiso con nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, la comunidad, el gobierno y el medioambiente. Buscamos su satisfacción y una sociedad más justa y equitativa.

Ing. Enrique Sargiotto
Gerente General
Agua Cordobesa



●● Perfil de la memoria

G4-28 al G4-33

El presente informe corresponde al período 2013 y alcanza a todos los niveles y establecimientos de la empresa.

La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte. Se ha utilizado datos ya existentes en la organización y otros elaborados específicamente, de acuerdo a los parámetros exigidos por el 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 quinto reporte elaborado por Aguas Cordobesas, reafirmando el compromiso asumido con sus públicos de interés y las generaciones futuras. Sin embargo, es el primero elaborado de



acuerdo a las pautas GRI G4, bajo la opción de conformidad esencial. El mismo no ha sido sujeto a verificación externa alguna.

La memoria anterior corresponde al período 2012 y fue publicada en el segundo semestre del año 2013.

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

rrhh@aguascordobesas.com.ar

Capítulo
Capital Social
Pág. 66

Capítulo
Perfil
Pág. 6

Capítulo
Capital Natural
Pág. 58

Capítulo
Capital Económico
Pág. 52

ÍNDICE





PERFIL

*Una gestión
sustentable*





●● Perfil de la organización

G4-3 / G4-5 / G4-6
G4-7 / G4-8

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 otorga 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 69,14 % del agua entregada a la ciudad de Córdoba, y la Planta Los Molinos, que genera el 30,17%. El 0,69% restante de la producción es realizada por medio de perforaciones.

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 agua, 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.

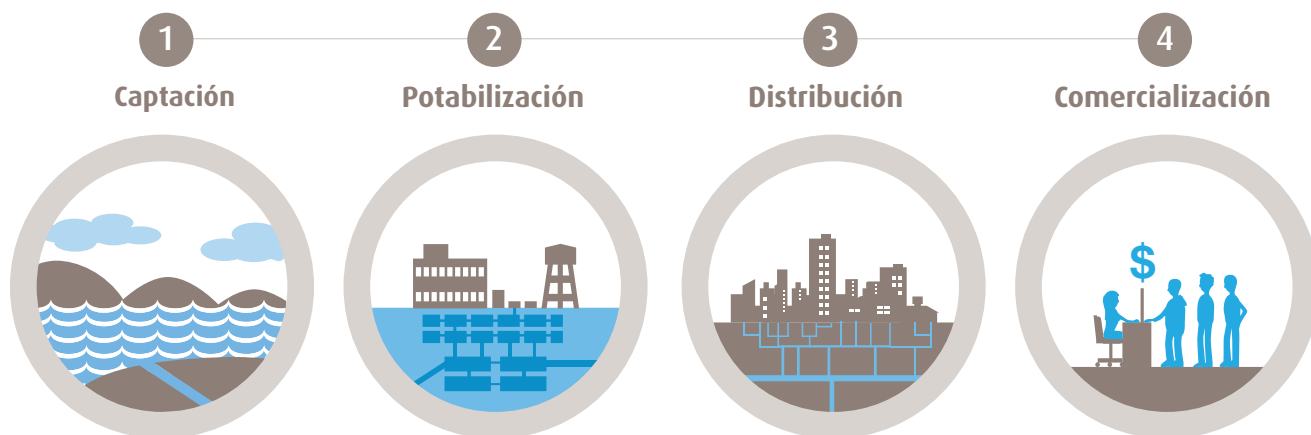
El futuro de éste y los demás recursos ambientales depende de cuánto hagamos hoy por ellos. La empresa ha adoptado como eje de gestión un Modelo de Gestión Sustentable, por lo que ha obtenido los avales de normas internacionales: ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental y OHSAS 18001 de Salud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



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 (69,27% de la población servida por la concesión). 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 Po-

tabilizadora Los Molinos, que abastece el sureste de la ciudad (30,46% de la población servida por la concesión). 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: Potabilización

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

Una vez que el agua ya está disponible en cada uno de los inmuebles servidos, la empresa se ocupa de facturar por el servicio prestado. Para esto, Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido.

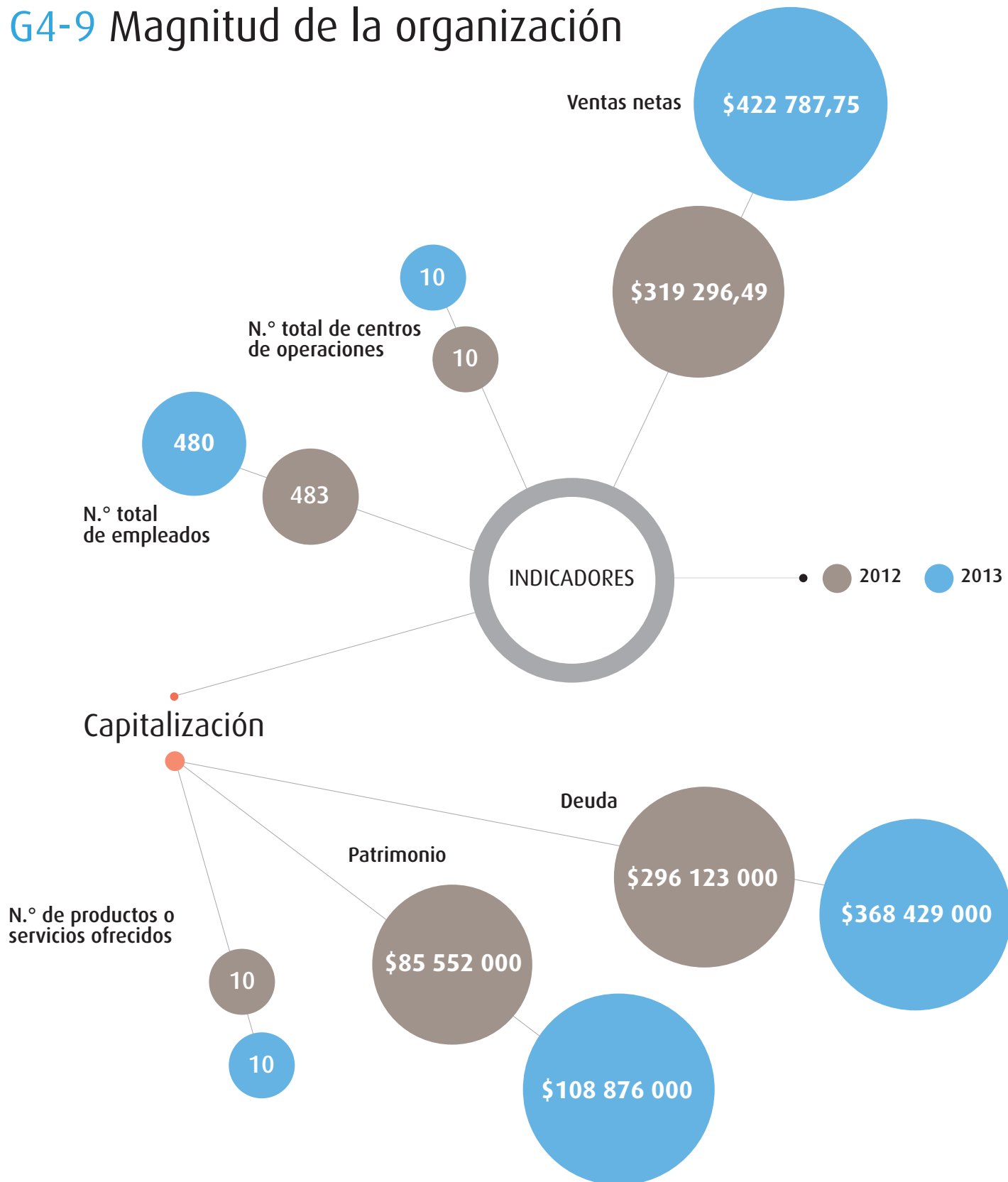
En la comercialización del producto intervienen los procesos de **ventas, cobranzas y atención al cliente**.

AC-4 Total de clientes desglosado por tipo

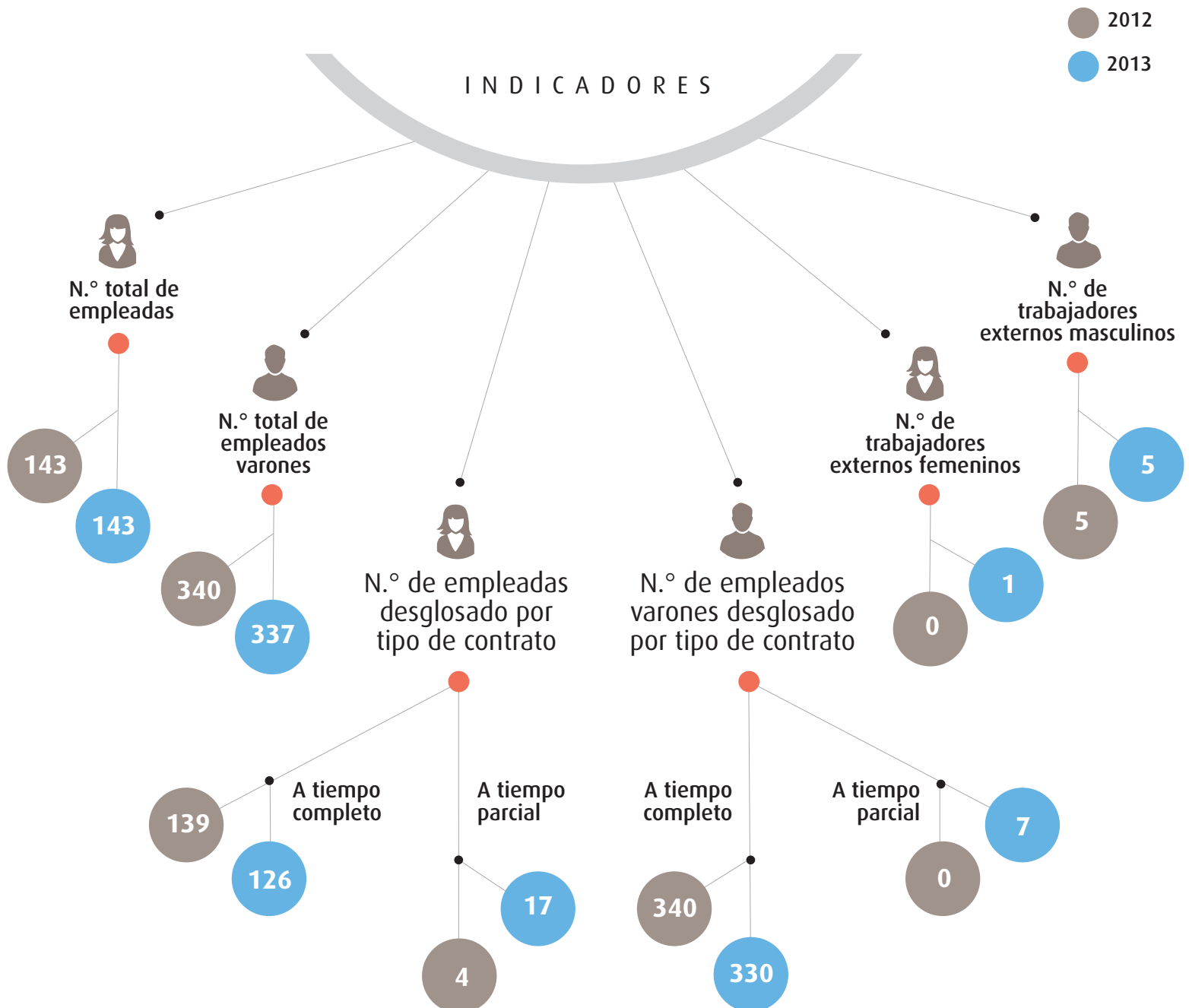


Cantidad y tipos de clientes	2012	2013
Total Clientes (Unidades de Facturación)	478.227	490.563
Residenciales	420.600	450.652
No residenciales	36.551	45.256
Estado y Culto	2.255	3.458
Baldíos	18.771	19.453
Otros	44	50

G4-9 Magnitud de la organización

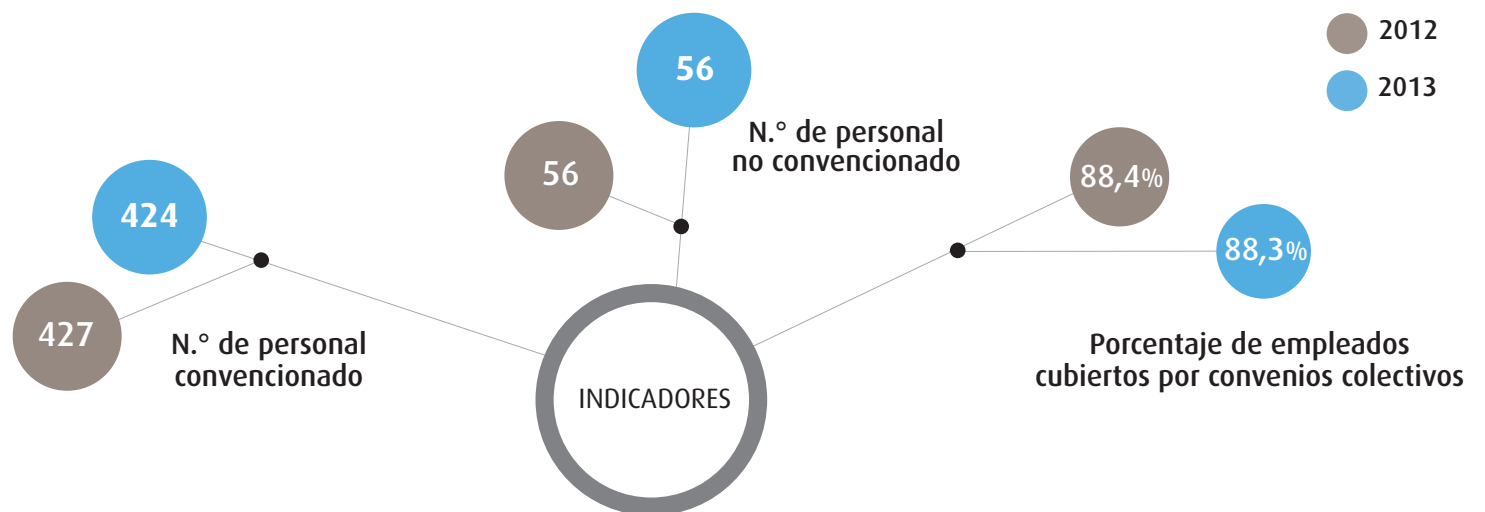


G4-10 Dotación de la organización





G4-11 Personal cubierto por convenios colectivos



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



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 releva 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 implementa acciones preventivas para evitar que ocurran y se planifica 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.



AC-28 Auditorías internas

Indicadores	2012	2013
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%

G4-15 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 17025:2005 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 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.

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.
- CIRCOM (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.
- Fundación Mediterránea.
- 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).
- LaSeSiC (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.



○○
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.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Son los lineamientos que orientan nuestras acciones. Está compuesta por la Visión, Misión, los Valores de la Empresa, y los compromisos asumidos con nuestros públicos de interés, construidos sobre la base de la mejora continua y la gestión equilibrada del capital Social, Económico y Natural.

VISIÓN

Ser la empresa modelo de Latinoamérica que brinda productos y servicios esenciales para el desarrollo de la vida en forma sustentable.

MISIÓN

Brindar productos y servicios de agua y saneamiento a la comunidad para lograr la satisfacción de nuestros públicos de interés mediante una gestión eficiente y responsable.

VALORES

EXCELENCIA

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.

TRANSPARENCIA

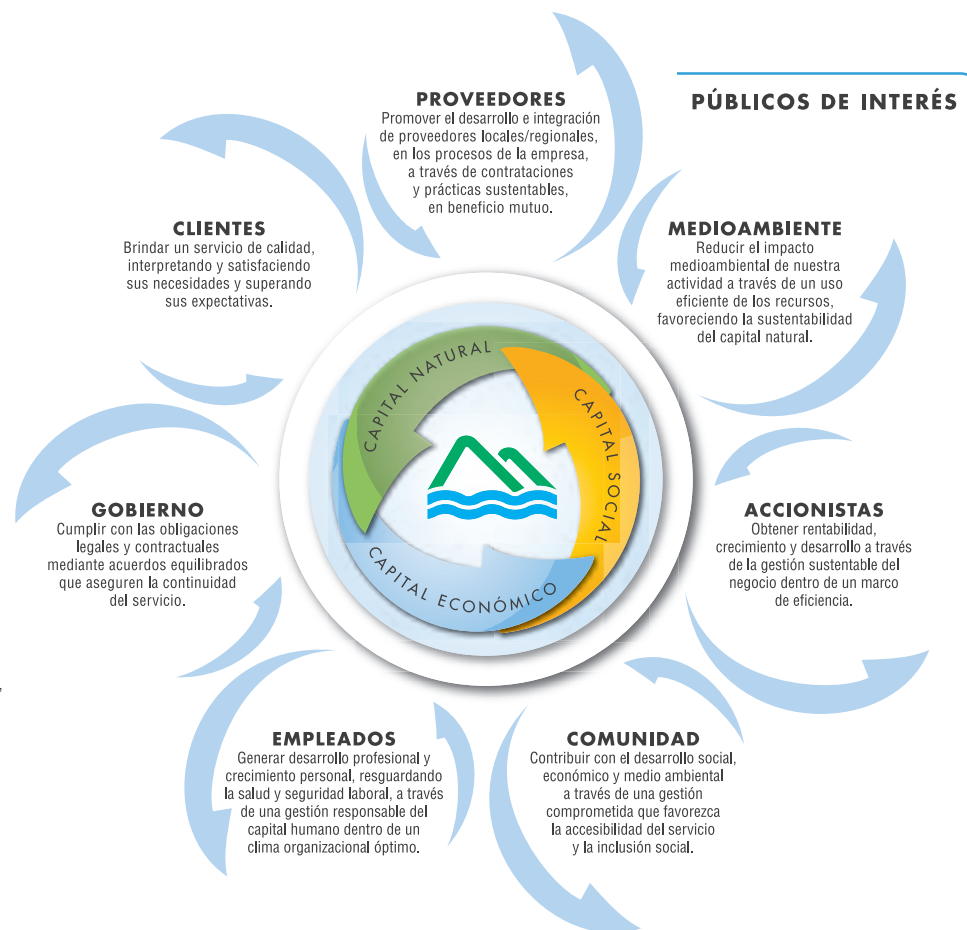
Es la claridad de nuestra gestión, fundada en conductas éticas y morales, para lograr la confianza e integración con los públicos de interés.

ESPÍRITU DE EQUIPO

Es la actitud de conformar una unión que privilegia el equipo frente a los intereses personales, para consolidar una cultura de trabajo común basada en respeto, apertura, participación y confianza.

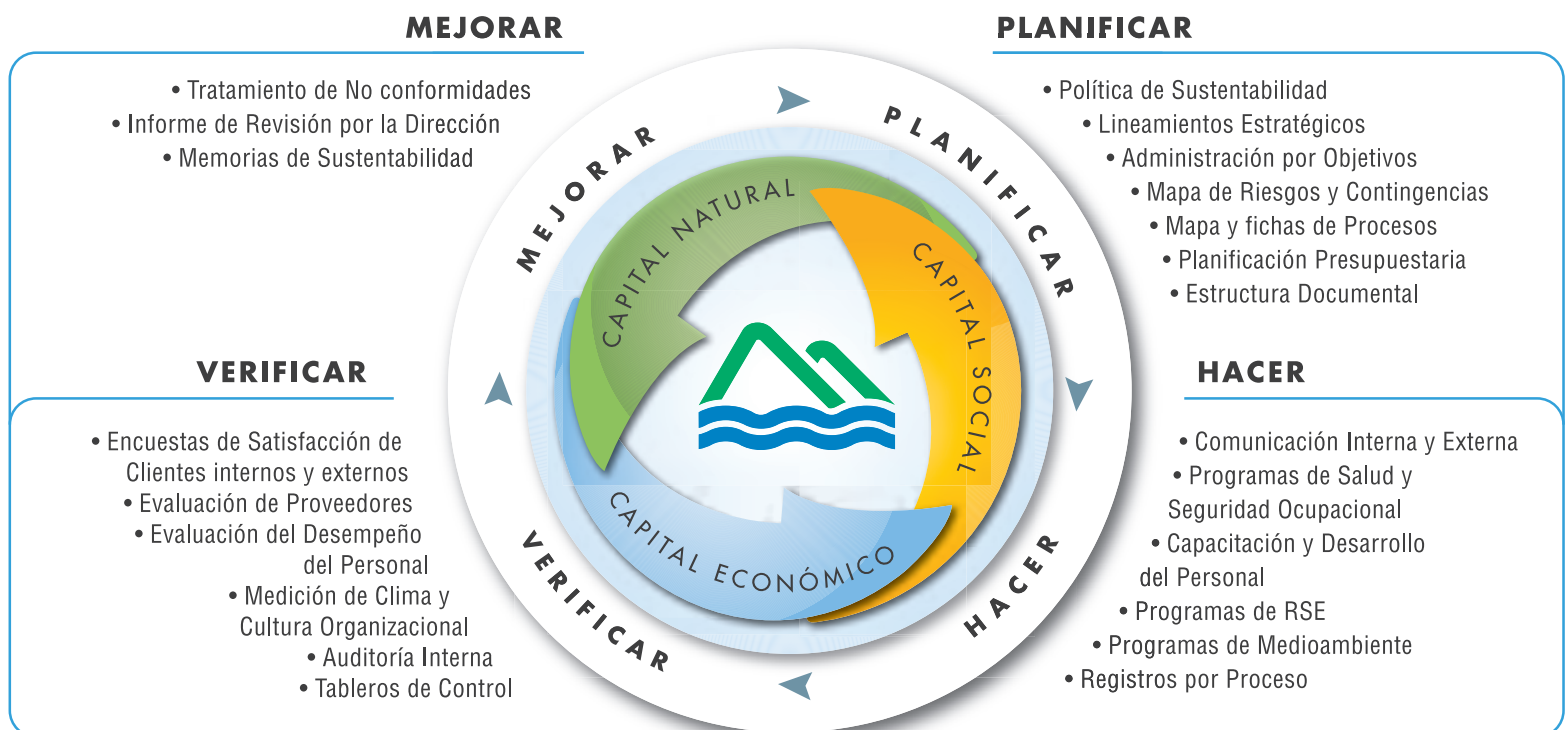
AUSTERIDAD

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



MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Es una metodología propia de trabajo basada en una gestión equilibrada del Capital Social, Natural y Económico, mediante el uso de herramientas específicas en cada una de las etapas de la Mejora Continua: **Planificar, Hacer, Verificar y Mejorar**





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.

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 transpa-

rente. 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.

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.



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.

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	2012	2013
Índice de satisfacción de servicios internos.	83%	83%
Actitud del proveedor.	88%	88%
Asistencia del proveedor.	84%	82%
Cantidad de servicios.	86%	86%
Calidad de servicios.	81%	82%
Tiempos del servicio.	81%	81%

AC-26 Clima laboral

Indicadores	2012	2013
Índice de satisfacción del clima laboral.	77%	77%
Participación.	78%	91%
Expectativas personales.	61%	60%
Características del trabajo.	85%	85%
Conducción.	81%	81%
Aspectos institucionales.	82%	82%

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

Indicadores	2012	2013
Nivel de satisfacción de voluntarios	88%	84%

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 2012 y 2013 consulte el indicador G4-LA11.

Reuniones con el sindicato

En forma periódica, la gerencia general y la gerencia de RR. HH. 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 efectúa 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 2012 y 2013 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.

En el año 2012 se implementaron nuevas funcionalidades en la página, orientadas a brindar mejoras en el servicio de atención al cliente tales como: chat on-line, solicitud de turnos de atención, consulta de trámites, se-

guimiento 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

Indicadores	2012	2013
Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada.	98%	97%

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 inspecciona todos los proce-

sos, 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

Indicadores	2012	2013
Nivel de cumplimiento IGC.	94,3%	94,7%

AC-3 Informes y obligaciones ante ERSeP

Indicadores	2012	2013
Obligación presentación informe anual Niveles de Servicios.	28/02/2012	29/02/2013
Presentación del informe anual Niveles de Servicios.	01/03/2012	18/03/2013
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.	30/04/2012	30/04/2013
Presentación información contable certificada.	27/04/2012	14/04/2013
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.	98,5%	99,3%
Cumplimiento resolución de trámites ERSeP.	98,5%	99,3%

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. 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 analiza y debate 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 (COMEX)

El Comex 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 SA (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 SA

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 2013 estuvo destinado a perfeccionar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución.

Para su gestión se definieron dos metas:

- Resolución del 100% de búsquedas de fugas visibles / semivisibles dentro de las 72 horas.
- Ejecución del 100% de las renovaciones de conexiones planificadas para el 2013.



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

Clientes

1. Trámites : consultas , solicitudes y reclamos

Las cuestiones y problemas clave planteados por los clientes están tipificados en diferentes motivos según se traten de solicitudes o reclamos, discriminados a su vez entre técnicos y comerciales.

A los efectos de asegurar el mismo tratamiento para el mismo motivo, la empresa gestiona la totalidad de los trámites presentados, ya sean referidos a solicitudes o reclamos, mediante un sistema informático único llamado **Silanus**. En él, se encuentran definidos, para cada motivo, las actividades necesarias desde la toma del trámite a través de cualquiera de los canales habilitados (personalizado, telefónico, **web**, carta) hasta su resolución por medio del proceso correspondiente.

Como parte del sistema de calidad, la **performance** de la resolución de trámites es monitoreada a través de indicadores de cumplimiento de plazos de resolución y análisis de los motivos de finalización de los reclamos. Se tiene en cuenta si éstos son atribuidos o no a un producto o servicio no conforme, en cuyo caso se tratan como No Conformidades. Posteriormente, se analizan las causas y se implementan acciones correctivas y preventivas que permitan la mejora continua de los procesos.

Esta mejora continua es evaluada mediante indicadores tales como la tasa de exposición (trámites presentados sobre el total de clientes) y la tasa de conflictividad (reclamos presentados sobre el total de clientes).



2. 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 en numerosas ocasiones, provocaron la obstrucción de las rejillas en el punto de captación de Planta Suquía. También se registraron 16 eventos vinculados con algas, principalmente *Ceratium* y numerosos cortes de energía eléctrica debido a fallas en el suministro por los altos consumos y elevadas temperaturas. Esto generó reclamos de baja presión, falta de agua en numerosos sectores de la ciudad y percepción de sabor y olor en el agua potable suministrada a los clientes.

Tratamiento: la situación generada requirió intervenir numerosas veces en el punto de captación de agua cruda de la Planta Suquía, para realizar limpiezas de rejillas y desobstrucción de las bombas que impulsan el agua para su potabilización. También se efectuaron distintas maniobras y adaptaciones de las variables del proceso de tratamiento del agua cruda con el objetivo de optimizar la calidad de agua procesada. Entre estas acciones podemos mencionar, por ejemplo, la dosificación de ozono y maniobras efectuadas en la dosificación de coagulante, floculante, tiempo de purga de tolvas de barro de decantadores, altura y tiempos de pulsación, etc.

3. Reclamos presentados ante el ERSeP

El 76% de los efectuados por este medio, tienen como causas el cobro de intereses por mora, facturación de excesos de consumo y problemas de presión en la red de distribución.

Tratamiento: la empresa recibe los reclamos en el sector de regulación y se analiza los mismos conjuntamente con el área correspondiente según el motivo, realizando 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 analiza las causas de los mismos y se implementa 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.



○ ○ Gobierno

Multas por infracciones al Código de Faltas de la Municipalidad de Córdoba

Durante el período se realizó el seguimiento y análisis de 198 infracciones por causas contravencionales tramitadas ante la Justicia Administrativa Municipal de Faltas por supuestas infracciones al Código de Faltas. Por ejemplo: arrojo de agua, falta de señalización de obras, infracciones de tránsito, etc.

Tratamiento: se recibe las multas y se analiza los antecedentes del evento, como por ejemplo: órdenes de trabajo, intervenciones, contratista, etc.; del estudio surge la responsabilidad sobre la causa de la multa imputada. Si se comprueba la existencia de la infracción y si ésta fuera responsabilidad de Aguas Cordobesas, se realiza el pago de la multa. Si la responsabilidad fuese de la empresa contratista, se le transfiere la multa a fin de que realice el pago correspondiente. En el caso de existir elementos a favor de la empresa o de la empresa contratista que deslindaran su responsabilidad en el hecho causante de la multa, se presenta el descargo correspondiente a la Justicia Administrativa Municipal de Faltas.

Además de la gestión administrativa de estas multas, se analiza las causas de las mismas y se implementa acciones correctivas o preventivas, según el caso, como por ejemplo: capacitación de SySO a los empleados participantes de estas intervenciones, a fin de minimizar tal tipo de incidentes.

4. Reclamos extrajudiciales por fincas dañadas:

En este período se recibió y gestionó 393 reclamos extrajudiciales correspondientes a fincas dañadas, supuestamente por 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 analiza las causas de los mismos y se implementa acciones correctivas o preventivas, según el caso, como por ejemplo: estudios de inversión para la renovación de la red y la minimización 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.



Acciones 2013

Serie 1

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



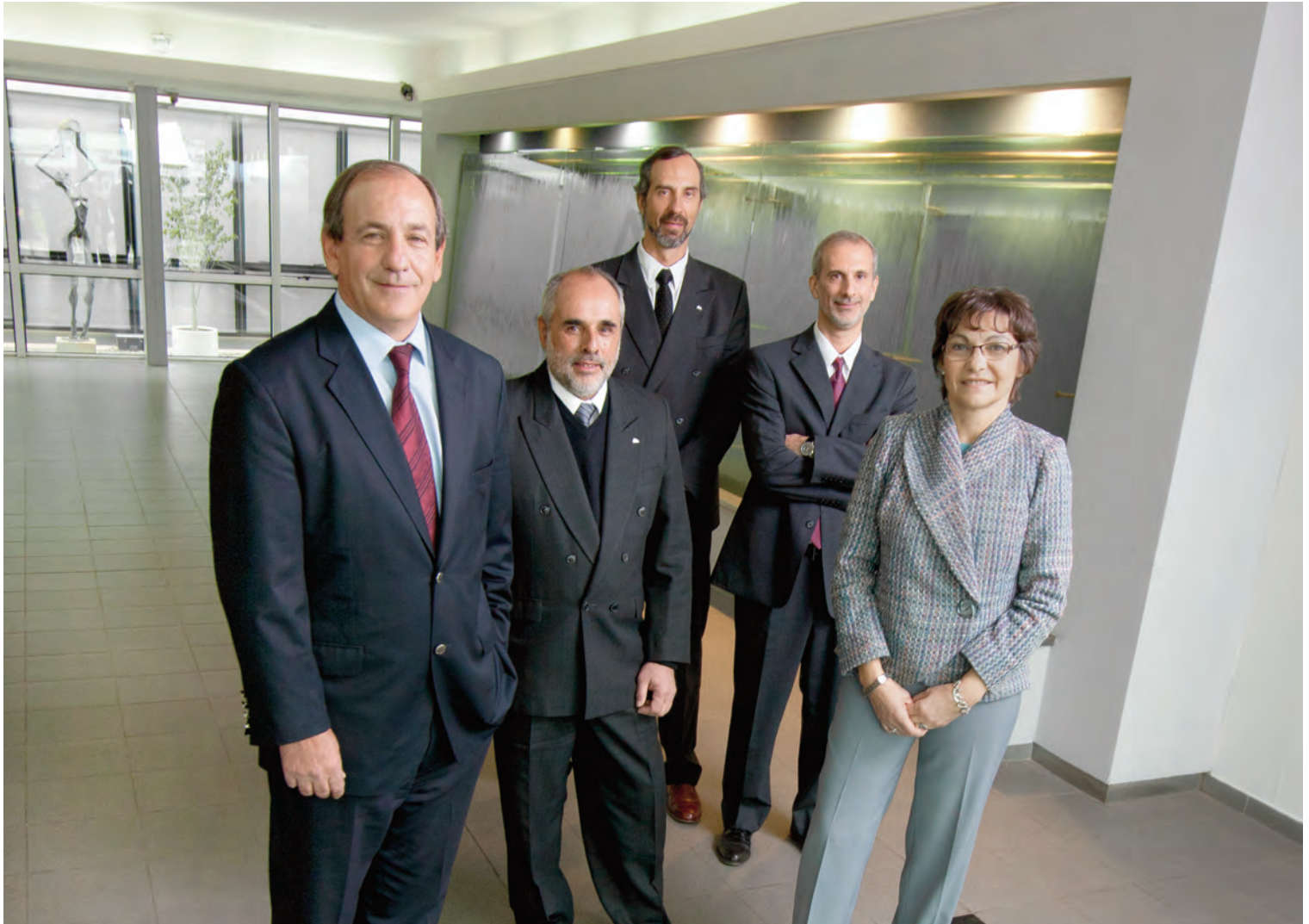
Acciones proyectadas



Acciones con variación positiva



Acciones con variación negativa



○ ○ 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.

A continuación, se presenta el organigrama a nivel de Directorio y Gerencias:



Alberto Giral
Gerente de Operaciones Técnicas



Enrique Sargiotto
Gerente General



Carmen Broudeur
Gerente Comercial



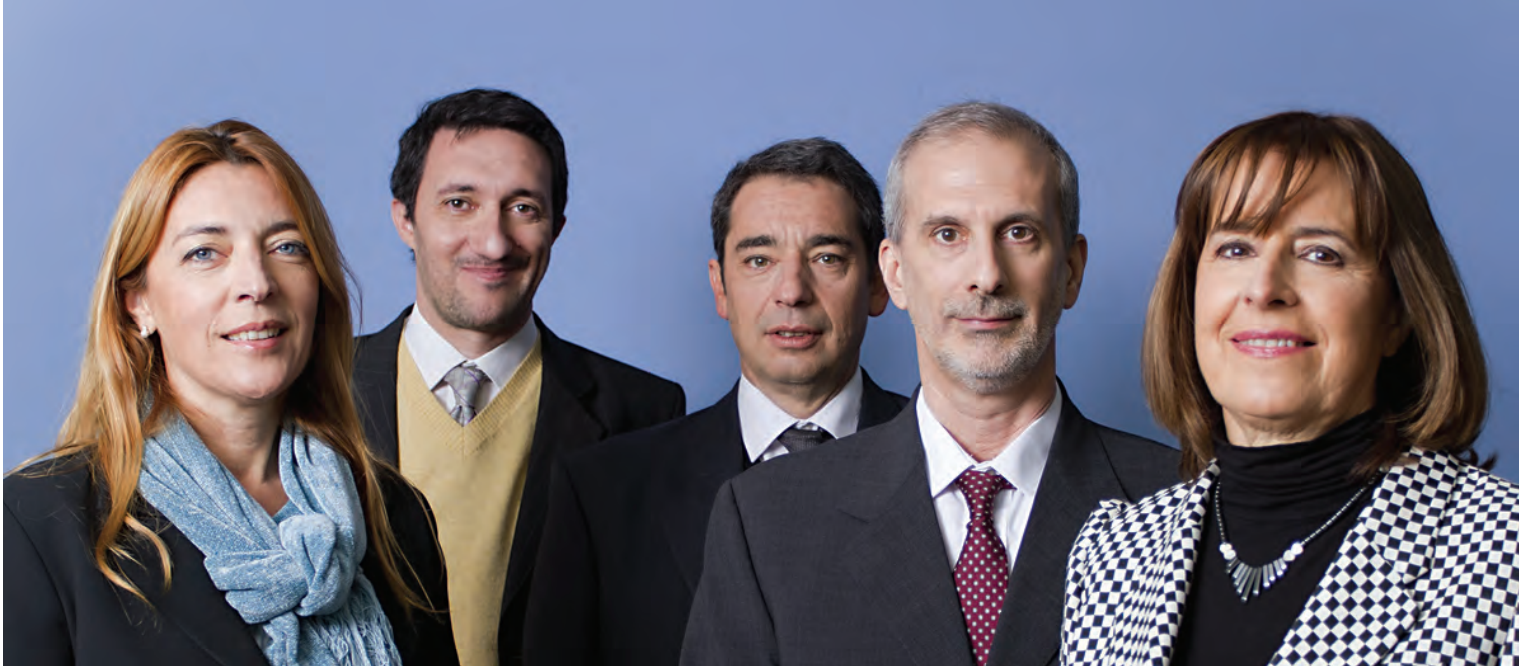
Gabriel Triunfo
Gerente de Recursos Humanos



Héctor Dandanne
Gerente de Administración, Finanzas y Sistemas



D I R E C T O R I O



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.



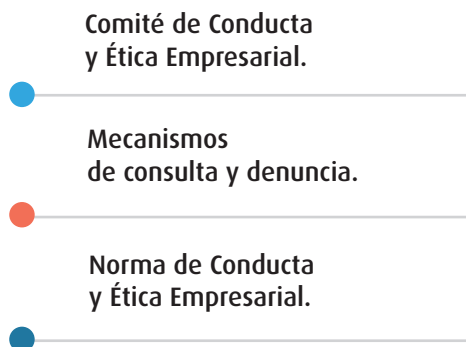
○○
Ética e
integridad

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:



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 aspectos y las pautas de conducta que contempla la norma son las siguientes:

- **Respeto a los Derechos Humanos.**
- **Responsabilidad y buena fe.**
- **Respeto a la igualdad de las personas y su diversidad.**
- **Trato justo.**
- **Respeto mutuo.**
- **Vocación de servicio.**
- **Conflicto de intereses.**
- **Difamación.**
- **Tareas incompatibles.**
- **Corrupción.**
- **Compras y contrataciones.**
- **Recompensas y atenciones.**
- **Uso de recursos.**
- **Derechos a la propiedad.**
- **Uso de la Información y privacidad de datos.**
- **Salud y seguridad en el trabajo.**
- **Medioambiente.**
- **Obligaciones laborales.**
- **Uso de sustancias peligrosas.**
- **Elementos peligrosos.**

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.

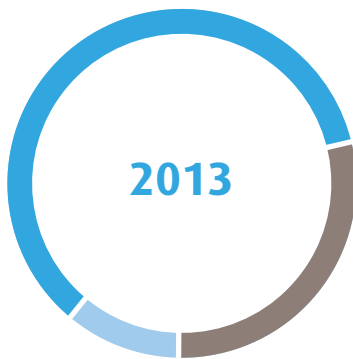


La norma es entregada a todo el personal que ingresa y está incluida en las órdenes de compra de la compañía, a fin de asegurar su correcta difusión.



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 compone de diferentes etapas:

La primera consiste en realizar una mirada interna de la organización, a fin de identificar los aspectos materiales de la misma. Los pasos son los siguientes:

1. Revisión documental de la organización.
2. Identificación de los actores clave por público de interés.
3. Elaboración de cuestionario de entrevista
4. Entrevista a los actores clave.
5. Identificación de los asuntos relevantes por área.
6. Elaboración de matriz de materialidad.
7. Priorización de aspectos materiales.
8. Elaboración del DMA (Disclosure on Management Approach).
9. Identificación de indicadores para reportar.

La segunda etapa implica la mirada externa de la organización sobre estos temas, que se desarrollará en los próximos períodos y contemple los siguientes pasos:

1. Identificación de públicos de interés.
2. Elaboración de cuestionario.
3. Priorización de aspectos materiales.
4. Elaboración de DMA.
5. Identificación de indicadores para reportar.

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

	Asunto	Definición	Cobertura
1	Cumplimiento del contrato de concesión.	Son los aspectos contractuales que vinculan la relación de Aguas Cordobesas con el concedente.	Dentro y fuera de la organización.
2	Reputación de la empresa.	Consiste en la valoración del comportamiento de la empresa realizada por los públicos de interés, a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos. Es decir, la imagen que los públicos tienen de la misma.	Dentro y fuera de la organización.
3	Satisfacción del cliente.	Involucra el tiempo de respuesta a las demandas. El mismo está determinado por las expectativas de los clientes acerca del servicio vinculado al concepto de Servicio Invisible (siempre presente sin problemas ni condiciones para reclamos).	Dentro y fuera de la organización.
4	Empleados.	Implica el compromiso que asume AA. CC. de lograr un clima de trabajo óptimo, desarrollando las potencialidades de todos los colaboradores.	Dentro y fuera de la organización.
5	RSE	Es la responsabilidad de la empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, manifestando un comportamiento ético y transparente. Este debe contribuir al desarrollo sostenible de las partes interesadas, ser coherente con la normativa internacional de comportamiento y estar integrado en toda la organización.	Dentro y fuera de la organización.
6	Cumplimiento legal y normativo.	Implica el cumplimiento de las normativas legales (contables, impositivas, laborales, medioambientales, etc.) a nivel nacional, provincial o municipal. También, las adhesiones voluntarias a iniciativas nacionales o mundiales que fomenten el desarrollo sustentable y que la empresa adopte (ISO 26000, GRI, Pacto Mundial etc.)	Dentro y fuera de la organización.
7	Diálogo con públicos de interés.	Procura disponer de medios y mecanismos de comunicación que permitan conocer y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los públicos de interés de Aguas Cordobesas.	Dentro y fuera de la organización.
8	Distribución de utilidades.	Es la participación en las ganancias de la empresa por parte de los accionistas. La misma está determinada por las condiciones del contrato y el contexto socio-económico.	Dentro y fuera de la organización.
9	Tarifa.	Persigue mantener la tarifa acorde a los costos operativos de la empresa.	Dentro y fuera de la organización.
10	Medioambiente.	Implica el compromiso que asume AACC de realizar sus actividades, minimizando el impacto que tienen las mismas en el medioambiente de su zona de influencia.	Dentro y fuera de la organización.
11	Insumos y servicios críticos.	Comprende las acciones destinadas a garantizar la provisión de los insumos y servicios claves para la continuidad y calidad de las prestaciones.	Fuera de la organización.
12	Desarrollo de proveedores.	Consiste en fortalecer el rendimiento de los proveedores en el ámbito social, económico y medioambiental, propiciando la adquisición de las competencias y capacidades necesarias para ello.	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

Por tratarse de la primera identificación formal de los aspectos materiales, no se registra ningún cambio en el alcance y la cobertura de los mismos.



◯◯ DMA: información sobre el enfoque de gestión

1. Cumplimiento 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 certifiquen 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.



2. Reputación de la empresa

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 de la misión de la empresa:

- Satisfacción
- Eficiencia
- 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.

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.



3. Satisfacción del cliente

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 h 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.

4. Empleados

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:

1. Trabajo digno y prácticas laborales

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

2. Desarrollo profesional

a. **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.

b. **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.

c. **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.

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

3. Clima laboral

a. 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
- Aspectos institucionales

Los resultados se discriminan por establecimientos, gerencias y procesos. Se presenta un informe a la Dirección General y a cada sector, quienes diseñarán un plan de acción que debe remitirse a desarrollo de RR. HH. 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.


5. Responsabilidad social empresaria

Aguas Cordobesas es una empresa local que opera en la ciudad de Córdoba. Esto obliga 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 2013 se tomó como referencia los lineamientos de la Norma ISO 26000 de RSE y 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 implementa 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 mis-

mos son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda. También, se implementa encuestas de satisfacción, principalmente entre los destinatarios de programas educativos y el personal voluntario que participa.

6. Normativas generales

“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.



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 y se adhiere voluntariamente a las normativas que se enuncia a continuación:

- ISO 9001 de Calidad.
- ISO 14001 de Gestión Medioambiental.
- OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional.
- ISO 26000 de RSE.
- ISO 17025.
- Pacto Global de la ONU.

Las tres primeras normativas han sido certificadas por la empresa en todos sus procesos y establecimientos y la responsabilidad de su administración y mantenimiento recae sobre el proceso de auditoría. El proceso de desarrollo de RR. HH. 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.

7. Diálogo con públicos de interés

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 participarlos 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 y viceversa.

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.



8. Distribución de las 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 realiza 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.



9. Actualización Tarifaria

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.

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.

10. 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**
- **Contribuir al cuidado de las cuencas hídricas**

Los mismos 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.**

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.



11. 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 Prevención y Emergencia es un requisito contractual, aprobado en primera instancia y certificado por un auditor técnico externo.

12. Desarrollo de proveedores

Promover el desarrollo sustentable en la cadena de valor es importante, porque la calidad de sus productos o servicios y su gestión económica financiera, de SySO, medioambiental y social, afectan directa o indirectamente al servicio que brindamos y a nuestra reputación. La organización es moralmente y

legalmente solidaria con las conductas que tienen nuestros proveedores, por ello se hace 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.



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 2012 y 2013.

Indicadores	2012	2013
Valor Económico directo Creado (VEC)		
Ingresos (devengado).	\$319 296,49	\$422 787,75
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costos operativos (devengado).	\$111 979,67	\$146 714,07
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado).	\$88 665,69	\$120 623,30
Pagos de fondos a proveedores (devengado).	\$16 362,90	\$26 511,05
Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado).	\$11 942,44	\$17 974,08
Inversiones en la comunidad (devengado).	\$225,81	\$251,02
Valor Económico Retenido (VER)		
Valor económico retenido - Provisiones y amortizaciones (devengado).	\$77 992,50	\$98 272,33

*Valores expresados en miles de pesos.

EC2 Riesgos y oportunidades financieras debido al cambio climático



Durante el año 2013, principalmente durante el último trimestre, se presentaron periodos de altas temperaturas, a tal punto que en diciembre de ese año, tanto las mínimas como las máximas superaron los promedios históricos y produjeron elevados consumos. A raíz de esta situación, las plantas potabilizadoras y a la red de distribución tuvieron una exigencia por encima de su capacidad de diseño para los momentos pico, tal como viene siendo advertido en las presentaciones de los Planes de Mejoras y Expansión del Servicio (PMES) 2008/2010, 2011/2013 y 2014/2016.

También se presentaron algunos inconvenientes en la provisión de agua cruda en ambas plantas potabilizadoras, situación ajena a la responsabilidad de Aguas Cordobesas.

En relación al Canal Los Molinos Córdoba, se reiteraron las solicitudes al concedente, para que de manera urgente se ejecute 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.

Con respecto al abastecimiento de agua cruda a la Planta Suquía, se presentaron numerosos inconvenientes por taponamientos

en las rejas con sólidos del canal de fuga, debido a la falta de limpieza de la cañada La Molina. Esto, sumado a las reiteradas interrupciones del suministro de energía eléctrica, generó cortes en el suministro de agua cruda en la Tomas de La Calera. También se alteró la calidad del agua cruda provista, debido a las altas concentraciones de turbiedad, lo que dificultó su tratamiento en la planta.

También a lo largo del año 2013, se presentó un importante ingreso de algas, especialmente Ceratium, y durante el mes de di-

ciembre, como consecuencia de que el lago presentó una lisis celular de algas, aumentó la presencia de materia orgánica, incrementando la anoxia y liberando manganeso soluble en el agua cruda, en cantidades nunca antes registradas.

Estas situaciones produjeron que el servicio se viera afectado a fines de 2013 en algunos puntos de la red, generara reclamos por parte de clientes y posibles apercibimientos económicos en el futuro, por parte del Ente de Control.

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

Indicadores	2012	2013
Monto de aportes jubilatorios establecidos por ley.	\$ 7 862 363,55	\$ 10 037 276,14
Monto de prejubilaciones.	\$ 644 530,27	\$ 791 878,00
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

Indicadores	2012	2013
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

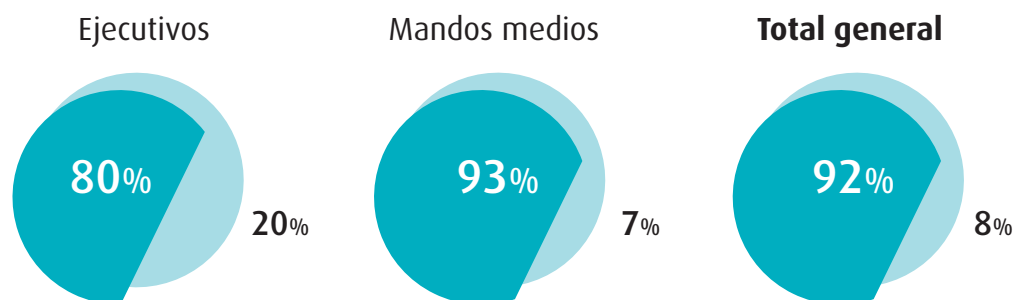
Indicadores	2012	2013
Salario mínimo vital.	\$2 670,00	\$ 3 300,00
Salario Inicial estándar AA. CC. (Nivel 2 I) sexo masculino	\$5 175,00	\$ 6 406,00
Relación sexo masculino	1,94	1,94
Salario Inicial estándar AA. CC. (Nivel 3 I) sexo femenino	\$ 5 426,00	\$ 6 717,00
Relación sexo femenino	2,03	2,04

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

2012

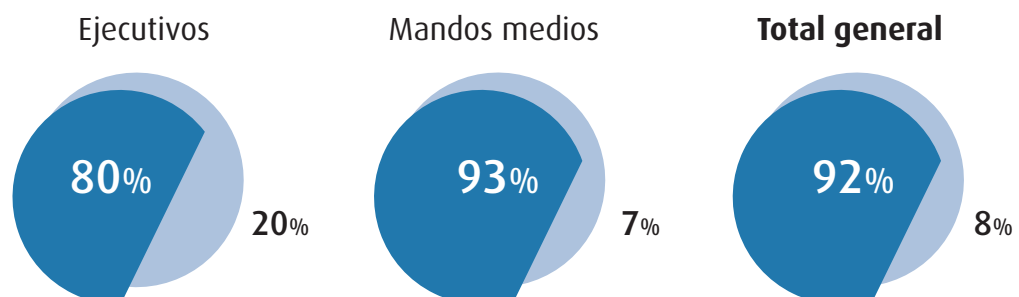
- Provincia de Córdoba
- Otras Provincias



Ejecutivos = Gerentes
Mandos medios = jefes + supervisores

2013

- Provincia de Córdoba
- Otras Provincias





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



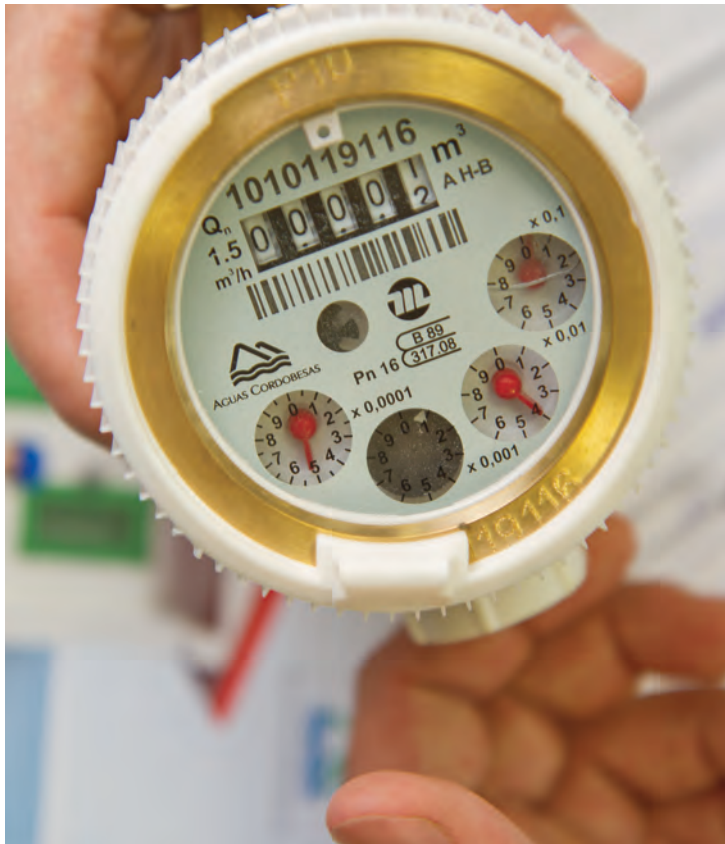
Aguas Cordobesas fomenta la contratación de proveedores locales con el fin de desarrollar la economía en su zona de influencia.

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

Indicadores	2012	2013
Material adquirido.	\$78 970 004	\$36 971 576
Material adquirido localmente.	\$57 980 101	\$19 853 422
Porcentaje de material adquirido localmente.	73,42%	53,70%
Insumos adquiridos.	\$429 476	\$669 542
Insumos adquiridos localmente.	\$427 784	\$669 542
Porcentaje de insumos adquiridos localmente.	99,61%	100,00%
Servicios adquiridos.	\$126 064 309	\$95 292 204
Servicios adquiridos localmente.	\$123 810 938	\$84 177 866
Porcentaje de servicios adquiridos localmente.	98,21%	88,34%

AC-30 Distribución de utilidades

No se ha asignado dividendos durante los años 2012 y 2013.



AC-2 Inversiones

Indicadores	2012	2013
Cumplimiento del Plan de Inversiones (Contable).	94%	97%
Cumplimiento físico del Plan de Inversiones.	99%	97%
Monto del Plan de Inversiones Planificado (M\$).	\$20 838,62	\$25 607,90
Monto de Inversiones Real (M\$).	\$19 540,00	\$24 878,43

AC-34 Inversiones de Mantenimiento

Indicadores	2012	2013
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación.	7,28%	7,06%
Inversiones de mantenimiento (M\$).	\$23 153,27	\$29 767,41

AC-31 Actualización tarifaria

Indicadores	2012	2013
Incremento tarifario promedio anual.	28,33%	29,39%
Ajustes tarifarios obtenidos en comparación con los solicitados.	96,40%	92,36%

AC-32 Cobrabilidad

Indicadores	2012	2013
Porcentaje de cobranza.	94,62%	94,81%

AC-33 Parque medido

Indicadores	2012	2013
Cuentas medidas/medibles.	22%	25%

AC-35 Inversiones de Expansión y Mejoras

Indicadores	2012	2013
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación.	12,15%	8,15%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$).	\$ 38 652,74	\$ 34 392,89



CAPITAL
NATURAL

*Compromiso
con las generaciones
futuras*





G4-EN3 Consumo energético interno

Indicadores	Unidad	2012	2013
Nafta.	l	86 908	94 506
Nafta.	GJ	3137	3412
Gas Oil.	l	82 194	72 694
Gas Oil.	GJ	2614	2312
Gas natural comprimido (GNC).	m3	10 231	6186
Gas natural comprimido (GNC).	GJ	3550	2147
Consumo de gas en edificios.	GJ	1908	2160
Gas envasado Planta Suquia.	m3	12 041	16 959
Gas envasado Planta Los Molinos.	m3	3556	4788
Gas natural Edificio Humberto Primo.	m3	3387	2178
Gas natural NEC.	m3	36 000	38 325
Consumo de energía eléctrica.	KW/h	20 740 955	21 004 289
Consumo de energía eléctrica.	GJ	74 667	75 615
Consumo total real KW/h para bombeo.	KW/h	12 917 112	13 271 005
Consumo total real KW/h para producción.	KW/h	6 304 912	6 597 578
Consumo total real KW/h para administración.	KW/h	1 096 658	1 082 291
Consumo total real KW/h para pozos.	KW/h	422 273	53 415
Consumo total de aceites.	l	829	723
Consumo total de aceites.	GJ	31	27
Consumo total de energía.	GJ	11 241	10 057

G4-EN6 Reducción del consumo energético

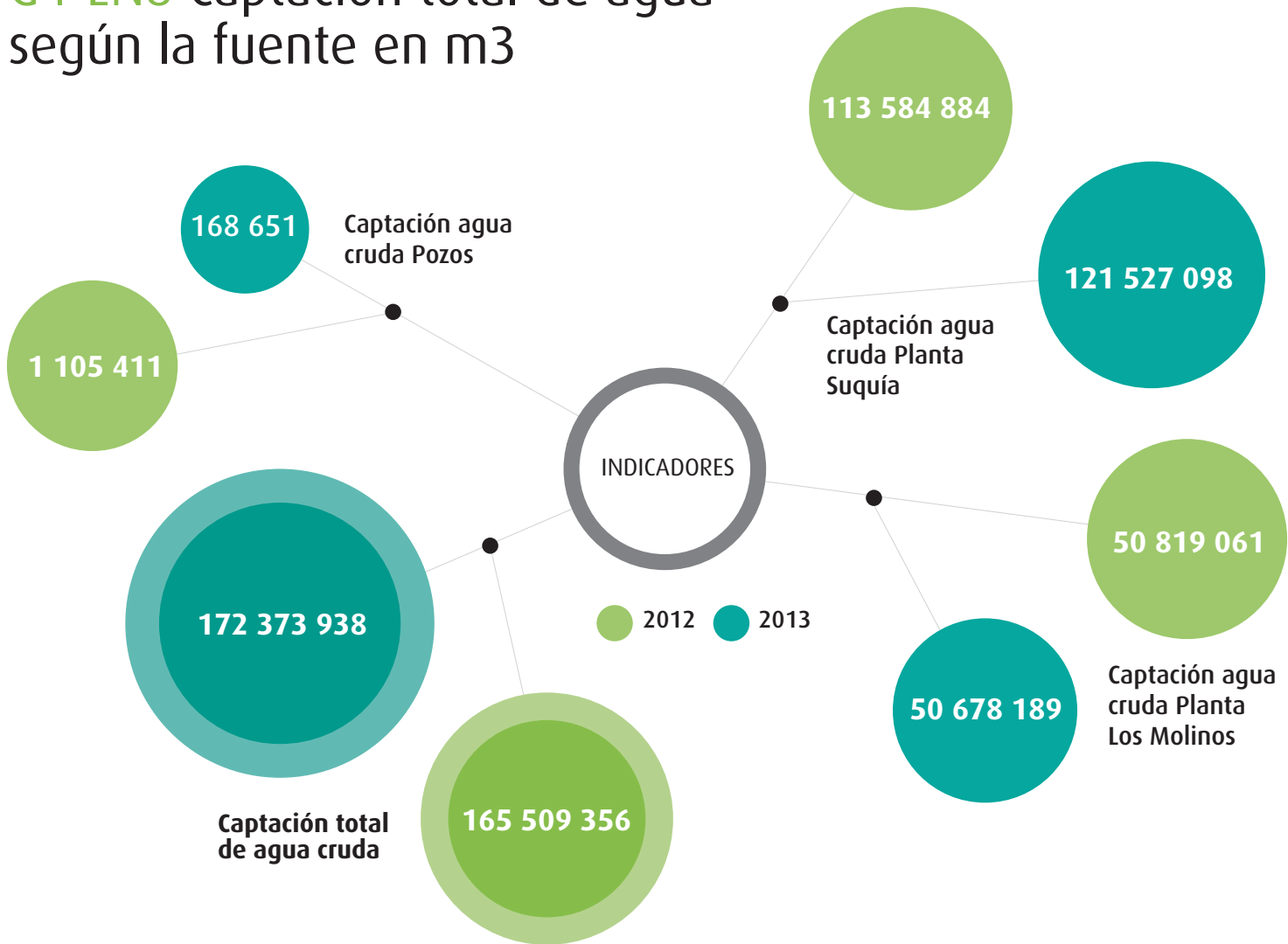
Desde el año 2010 se llevan a cabo diferentes acciones para disminuir el consumo de energía eléctrica en el edificio corporativo de la empresa. Para ello se incrementó la eficiencia respecto al uso de iluminación interior, aires acondicionados e iluminación exterior, todo lo cual se ve reflejado en un ahorro acumulado de 176 802 KW desde el 2010.

Se toma como base el consumo energético del edificio corporativo, facturado por la empresa proveedora de energía eléctrica durante el año 2010, ya que en este año se identificó dicho edificio como potencial de mejora para la reducción de los consumos.

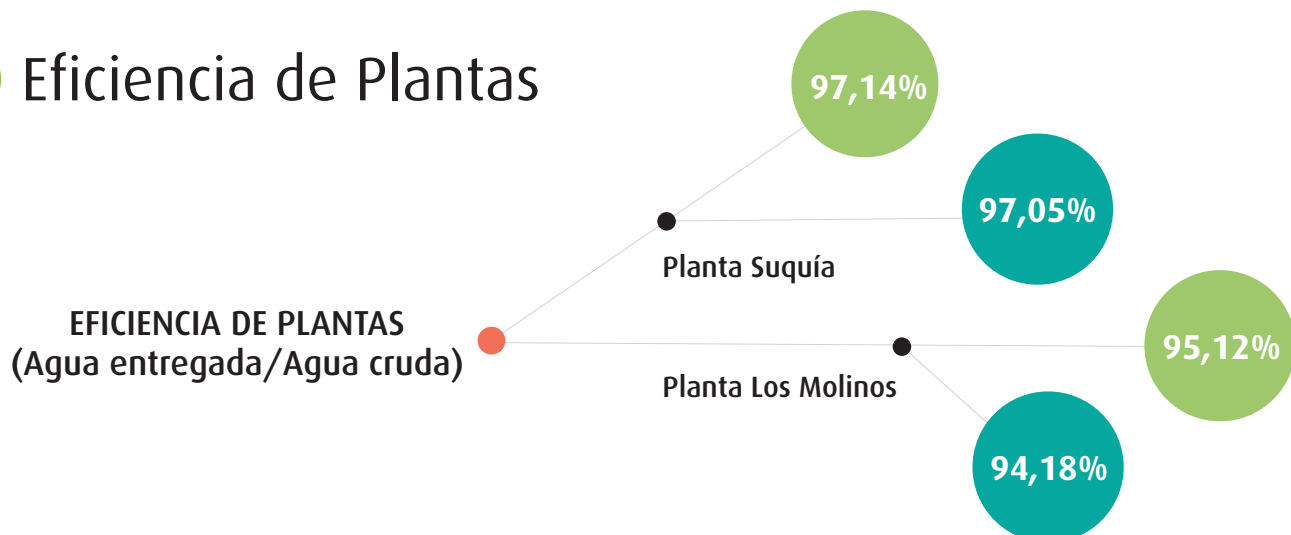
Reducción de consumo de electricidad en GJ



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



AC-20 Eficiencia de Plantas

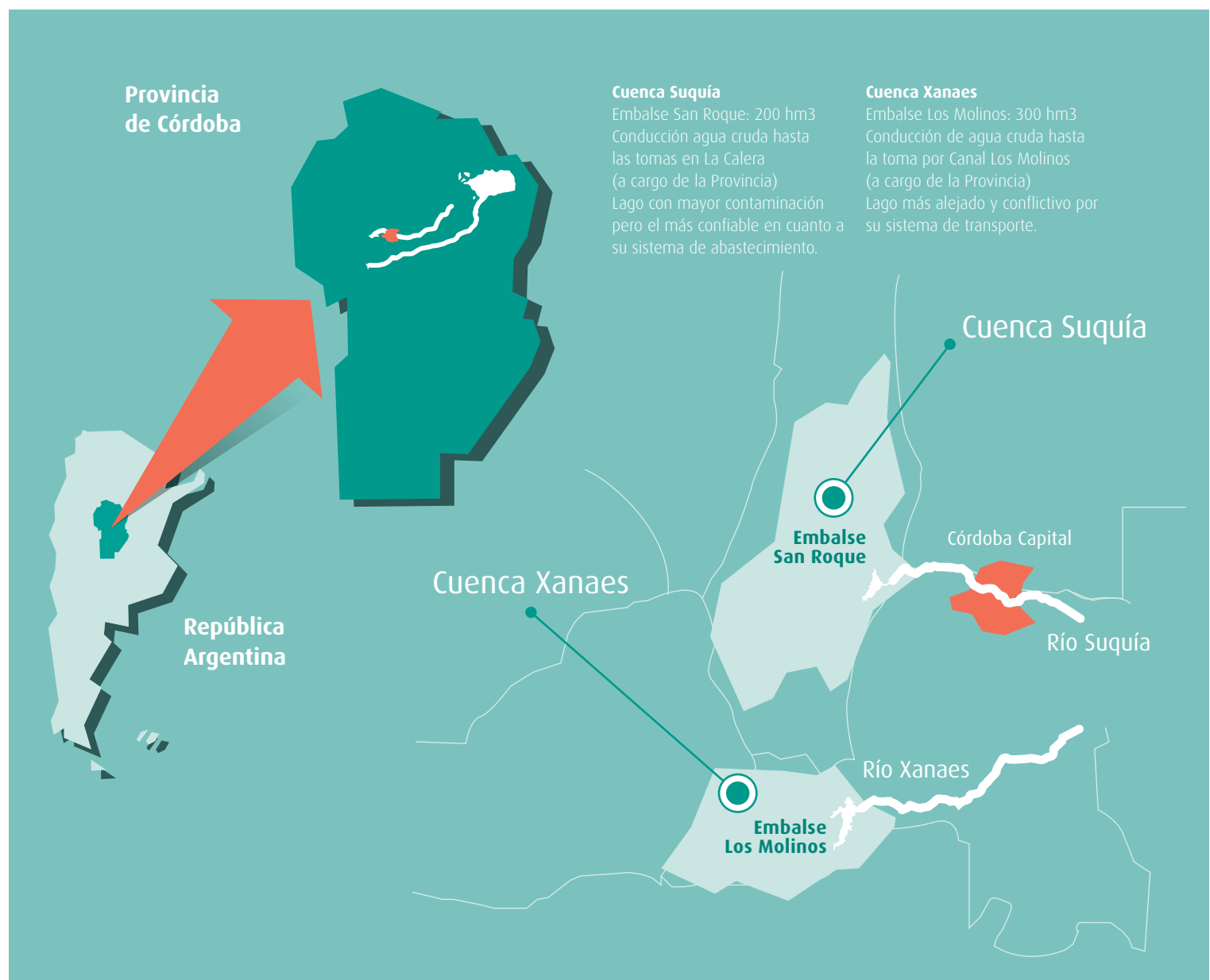


G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

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.





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

Indicadores	2012	2013
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en m3.	s/d	37 280
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada.	s/d	0,02%

G4-EN15/16 Emisiones

Emisiones	2012	2013
Emisiones directas Tn Co2.	434,63	445,72
Flota propia.	403,70	381,38
Otros equipos de combustión interna.	30,92	64,34
Emisiones indirectas Tn Co2.	10 477,70	10 623,53
Gas.	107,22	121,39
Electricidad.	10 370,48	10 502,14

Para calcular las emisiones se utiliza el cálculo de huella de carbono descrito a continuación:

Entre los gases de efecto invernadero se incluyen en la herramienta de cálculo el dióxido de carbono (CO2), el metano (CH4) y el

óxido 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 emisión de dichos gases.

Se calculó de manera incipiente a partir del año 2012 (año base), pero dicho valor se está revisando a fin de establecer un método definitivo para llevarlo a cabo.

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

- **ISO 14040:** Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- **ISO 14044:** Gestión ambiental. Análisis 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 análisis de ciclo de vida establecidas en la norma ISO 14040 e ISO 14044. Incluye principios específicos para la evaluación de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ciclo de vida de bienes y servicios.

En cada fuente de emisión se detalla 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 emisión asociado a la misma.

Factor de emisión:

GEI emitidos en relación a una unidad de actividad (kg de CO2 por m3 distribuido).



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

Indicadores	2012	2013
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en m3.	2,86%	2,95%
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en m3.	4,89%	5,82%

G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos

No se registraron derrames significativos en los años 2012 y 2013.

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

Emisiones	Unidad	2012	2013
Residuos no peligrosos			
Enterramiento sanitario.	m3	1 195,00	1 320,00
Reciclado / Reutilización.	Tn	10 569,69	11 543,53
Papel.	Tn	7,19	2,31
Chatarra.	Tn	2,46	19,3
Materiales de red.	Tn	s/d	s/d
Equipos informáticos.	Tn	0,00	0,3
Barros de Planta Suquía y Los Molinos.	Tn	10 560,04	11 521,62
Residuos peligrosos			
Estabilización e inertización en relleno de seguridad.	Tn	0,00	0,26
Termodestrucción.	Tn	4,44	3,06

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-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.º 25675. En este sentido, durante 2013 no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento.

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales

Indicadores	2012	2013
Tratamiento y disposición de residuos.	\$598 461,00	\$769 521,42
Tratamiento de emisiones.	\$547 069,24	\$265 528,41
Certificaciones.	\$27 122,00	\$42 720,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento.	\$245 000,00	\$94 301,98
Costo de personal.	\$261 991,00	\$387 930,76
Costo de seguros medioambientales.	\$0,00	\$0,00
Costos de limpieza de derrames.	\$0,00	\$0,00
Costos de capacitación.	\$5 675,00	\$6 656,38
Costos consultoría.	\$0,00	\$46 000,00
Costo de I+D.	\$0,00	\$0,00
Costos de incorporación de energía limpia.	\$0,00	\$0,00
Otros gastos.	\$13 495,55	\$4 978,40

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

Indicadores		
N.º de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.		
2012	18	2013 19
N.º de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales.		
2012	0	2013 0

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

Indicadores	2012	2013
N.º de nuevos proveedores de criterios medioambientales.	273	276
N.º de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales.	1	1
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales.	0,37%	0,36%



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.

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-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 2012 y 2013.

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

*Conscientización
formación y
desarrollo*



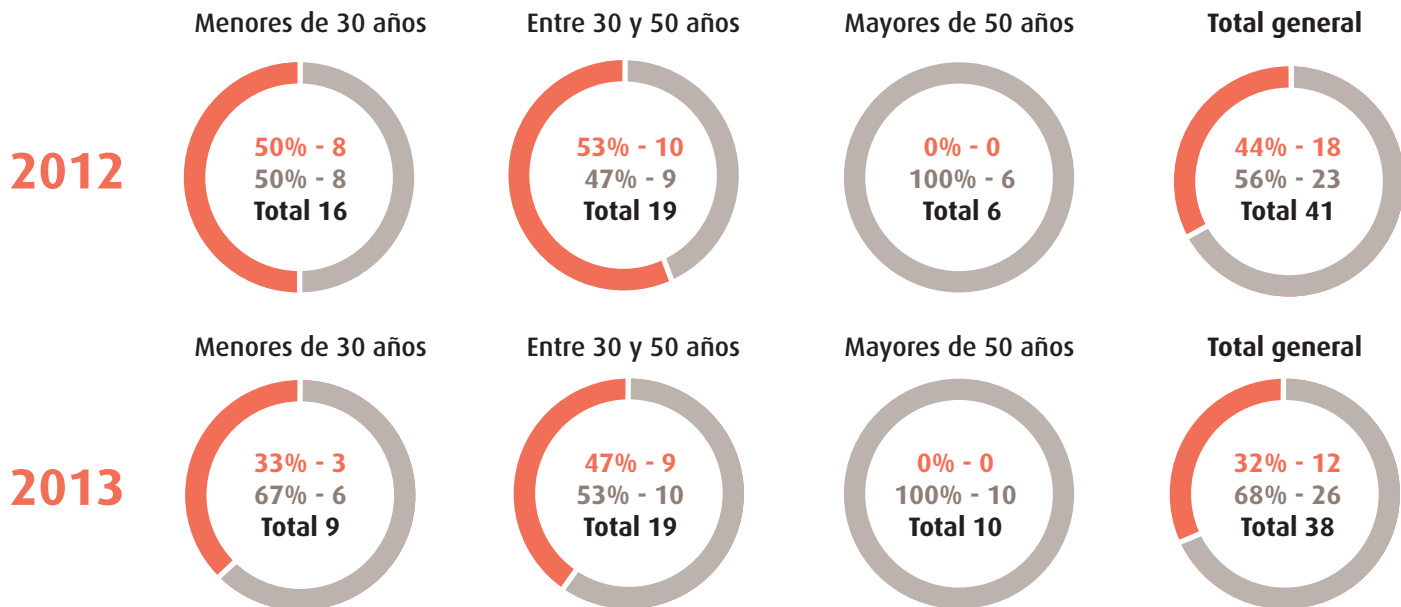


Prácticas laborales y trabajo digno

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

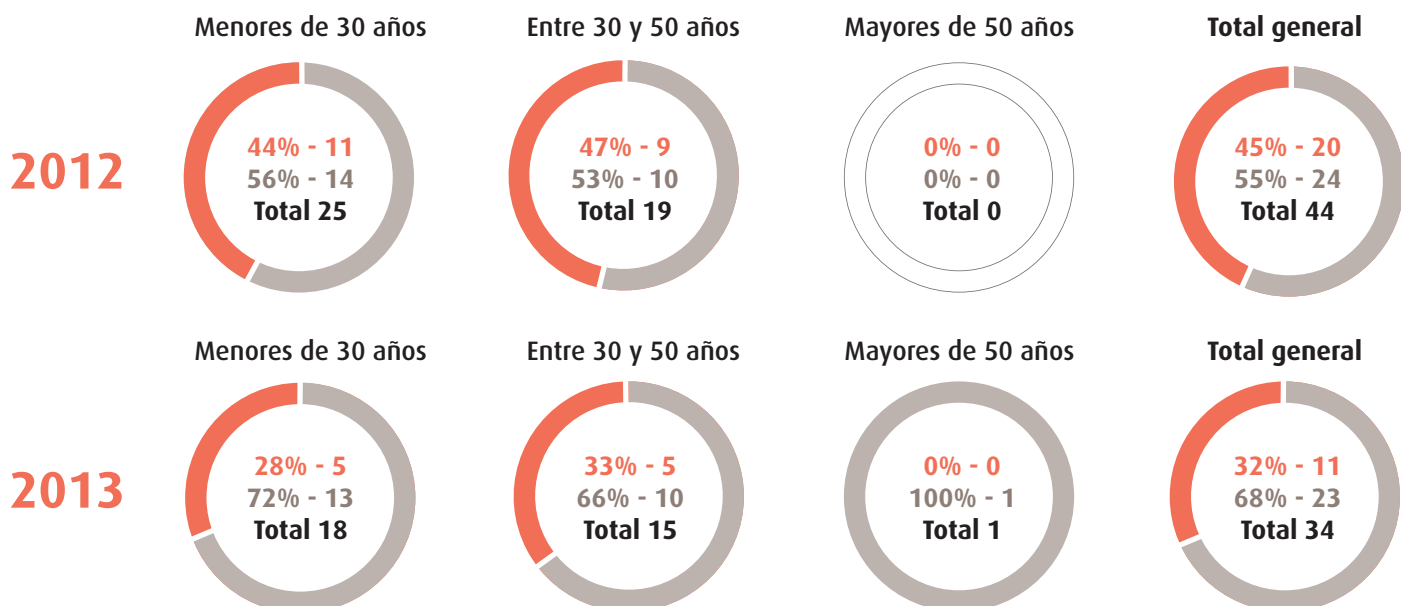
Rotación media de empleados

Femenino Masculino



Contratación de empleados

Femenino Masculino





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 Aguas Cordobesas

Género

Tipo de Puesto	2012		Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Ejecutivo.	1	20%	4	80%	5	1%		
Mandos medios.	16	35%	30	65%	46	10%		
Profesional.	33	31%	74	69%	107	22%		
Administrativo.	87	64%	48	36%	135	28%		
Operario.*	0	0%	99	100%	99	20%		
Técnico.	6	7%	85	93%	91	19%		
Total general	143	30%	340	70%	483	100%		

Tipo de Puesto	2013		Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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%		

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

Edad

Tipo de Puesto	2012		Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Ejecutivo.	0	0%	1	20%	4	80%	5	1%		
Mandos medios.	0	0%	35	76%	11	24%	46	10%		
Profesional.	13	12%	72	67%	22	21%	107	22%		
Administrativo.	31	23%	88	65%	16	12%	135	28%		
Operario.	28	28%	48	48%	23	23%	99	20%		
Técnico.	12	13%	58	64%	21	23%	91	19%		
Total general	84	17%	302	63%	97	20%	483	100%		

Tipo de Puesto	2013		Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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%		

Minorías

Tipo de Puesto	2012		Personas con discapacidad	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Ejecutivo.	0	0,00%		
Mandos medios.	0	0,00%		
Profesional.	1	14,29%		
Administrativo.	4	2,96%		
Operario.	2	2,02%		
Técnico.	0	0,00%		
Total general	7	1,45%		

Tipo de Puesto	2013		Personas con discapacidad	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Ejecutivo.	0	0,00%		
Mandos medios.	0	0,00%		
Profesional.	1	14,29%		
Administrativo.	4	2,88%		
Operario.	2	2,02%		
Técnico.	0	0,00%		
Total general	7	1,46%		

Dirección General

Variable	2012		2013		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
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%
Minorías	Mayores de 50 años.	5	100%	5	100%
	Pers. con discapacidad	0	0%	0	0%

Comité de sustentabilidad

Variable	2012		2013		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
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.	4	80%	2	40%
Minorías	Mayores de 50 años.	1	20%	3	60%
	Pers. 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	2012	2013
N.º de empleados de sexo masculino que tuvieron el derecho a una baja por paternidad.	12	19
N.º de empleados de sexo femenino que tuvieron el derecho a una baja por maternidad.	10	3
N.º de empleados de sexo masculino que ejercieron su derecho a una baja por paternidad.	12	19
N.º de empleados de sexo femenino que ejercieron su derecho a una baja por maternidad.	10	3
N.º de empleados de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras la baja.	12	19
N.º de empleados de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras la baja.	9	3
N.º de empleados de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras la baja y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación.	12	19
N.º de empleados de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras la baja y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación.	9	3
Índice de reincorporación al trabajo (Masculino)	100%	100%
Índice de reincorporación al trabajo (Femenino)	90%	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

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 un grado de importancia.

Indicadores	2012	2013
N.º total de empleados.	483	480
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.	53,67	53,33
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 convencionales en función a las cinco principales locaciones de la empresa.



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

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*.

Indicadores	2012	2013
Índice de accidentes con lesiones.	3,30	4,91
Tasa de enfermedades profesionales.	0%	0%
Tasa de días perdidos.	0,04%	0,08%
Tasa de ausentismo.	2,32%	2,36%

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 elevados 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 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 deberá 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 dictaren 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	
	2012	2013	2012	2013
Administrativo.	13	15	10	13
Mandos medios.	45	33	44	24
Operario.	0	0	12	11
Profesional.	31	24	32	24
Técnico.	19	13	22	17
Ejecutivo.	0	4	0	4
Promedio de horas de formación			2012	2013
Por empleada.			21	18
Por empleado varón.			22	17
Por empleado			21	18

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 2013

Internas

- Silanus
- Taller de coordinación de inversiones
- Inspecciones en higiene y seguridad y medioambiente
- Taller actualización para auditores
- Capacitación de catastro
- Revisión de causas de multas de tránsito
- Plan de evacuación de fuga de cloro - Espacios confinados
- Seguridad en el muestreo
- Simulacro fuga de cloro
- Reunión cierre accidentes trabajo
- Inspectores, instalación - Máquina de medidores
- Adaptación de planilla de ajuste
- Presentación ISO 26000 - RSE
- Herramientas para el abordaje y resolución de conflictos
- Huella de carbono
- Análisis de información en Cognos
- Representante de los trabajadores
- Temáticas de sector catastro - SISA
- Temáticas de sector catastro - Callejero
- Temáticas de sector catastro - Access
- Simulacro de emergencia - Espacios confinados
- Reunión cierre de accidentes de trabajo
- Inducción a la seguridad
- Uso de Intranet - Mantenimiento
- Módulo de catastro
- Gestión de residuos en el taller de distribución
- Manipulación de cepas
- Determinación de Escherichia Coli por membrana filtrante
- Control analítico bacteriológico
- Determinación de coliformes totales
- Determinación de bacterias heterótrofas
- Equipos relacionados con determinación de heterótrofas
- Verificación de métodos de microbiología
- Lavado de materiales
- Determinación de geosmina por GC-MS
- Verificación de métodos e incertidumbre
- Revisión de instructivos - Determ. analíticas
- Revisión de instructivos - Técnicas de PH y conductividad
- Equipos utilizados en la preparación de medios
- Medios de cultivos y reactivos
- Certificación Estructuras Silanus
- Planta de ozono - Puesta en marcha
- Sistema Cloro - Evaporadores
- Operación y gestión de riesgos - Neutralización de cloro
- Neutralización de cloro
- Gestión de residuos en laboratorio de planta
- Nueva factura de AA. CC.
- Resolución de procesos - Abastecimiento
- Revisión de causas de multas de tránsito

In Company

- Actas notariales
- Sistema de gestión integrado
- Taller de auditoría interna
- Excel avanzado
- Lanzamiento de proyecto GIS
- Proyecto GIS
- Nuevo régimen de regulación impositiva
- Inglés intermédiaire
- Inglés advanced
- Inglés elementary
- Riesgo eléctrico y mecánico
- Trabajo en equipo

- Alto rendimiento en equipos integrados
- Conducción segura y responsable de motovehículo
- Formación para enfrentar los riesgos más frecuentes del tránsito
- Dominio de la voz en la práctica profesional
- Trabajo en equipo
- Capacitación sistema comercial
- Bombas KSB
- Libérate del cigarrillo
- Gestión de proyectos – Introducción
- Gestión de proyectos - Gestión del alcance
- Gestión del proyectos - Gestión del tiempo
- Gestión del proyectos - Gestión de costos
- Administración y seguridad en Cognos
- Outlook 2010
- Seguridad química
- SAP Tesorería
- Planning TM1
- Gestión de proyectos – RR. HH. – Comunicaciones
- Excel inicial
- Retenciones de impuestos a las ganancias 572
- Charla sobre prevención del cáncer
- Nuevos tiempos, nuevos desafíos 1
- Operación segura de grúa articulada (Hidro)
- Sistema TM1
- Charla ALUBA
- Operación segura de grúa
- Operación segura de autoelevador
- Operación segura de retroexcavadora
- Ejecución de trabajos en la vía pública
- Diseño de acueductos, regulación y control
- Nuevo reglamento técnico y metrológico para medidores de agua potable
- Selección, funcionamiento y reparación de bombas
- Desarrollo de metahabilidades para el logro de objetivos
- Excel avanzado
- Seguridad en Redes
- Cognos Intermedio
- Nuevos tiempos, nuevos desafíos de calidad

Externas

- X jornadas sobre higiene y seguridad en el trabajo
- Estrategias electorales efectivas
- Taller de requerimientos ágiles
- Taller internacional: Entre agua y energía en empresas de saneamiento
- Consultor Interno
- Pensar en tiempos de cambio
- Trazabilidad e incertidumbre
- Ultrasonidos - Nivel 1
- CPCC: Corrientes de cortocircuito en redes eléctricas
- Válvulas de control
- Jornadas regionales sobre floraciones algales
- Liderazgo y mentoría - El poder del cambio
- Gestión de stock y almacenes
- Congreso Conagua
- Introducción a la gestión integrada de los recursos hídricos
- Congreso Regional de RSE
- Taller: Modelación de calidad de aguas
- Excavaciones, recalces y sostenimiento en obras urbanas

Apoyo económico a capacitaciones externas

- Posgrado en Administración dictado por la Universidad Católica de Córdoba
- Posgrado en Ingeniería Sanitaria dictado por la Universidad de Rosario
- Posgrado en Administración dictado por la Universidad Nacional de Córdoba

Concesión de periodos sabáticos

- Posgrado en Ingeniería Sanitaria dictado por la Universidad de Rosario

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



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

Indicadores	2012	2013
Porcentaje de empleadas que recibieron evaluación de desempeño.	94%	94%
Porcentaje de empleados varones que recibieron evaluación de desempeño.	92%	94%

*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	Femenino		Masculino	
	2012	2013	2012	2013
Administrativo.	59%	15%	61%	14%
Mandos medios.	12%	9%	11%	9%
Operario.	0%	29%	0%	31%
Profesional.	24%	22%	23%	21%
Técnico.	4%	24%	4%	23%
Ejecutivo.	1%	1%	1%	1%

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

Competencias	2012	2013
Desafiar los procesos.	82%	84%
Análisis y toma de decisiones.	87%	88%
Trabajo en equipo.	90%	92%
Comunicación.	83%	84%
Productividad.	89%	89%
Calidad de trabajo.	90%	89%
Cumplimiento de las normas.	84%	86%
Orientación a los diferentes actores.	84%	85%
Negociación.	96%	91%
Gestión del capital humano.	88%	88%

AC-25 Desempeño del personal

Desempeño del personal	2012	2013
Distinguido.	30%	37%
Muy buen desempeño.	60%	56%
Buen desempeño.	11%	7%
Necesita mejorar.	0%	0%
Bajo desempeño.	0%	0%

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.

Supervisores 2012

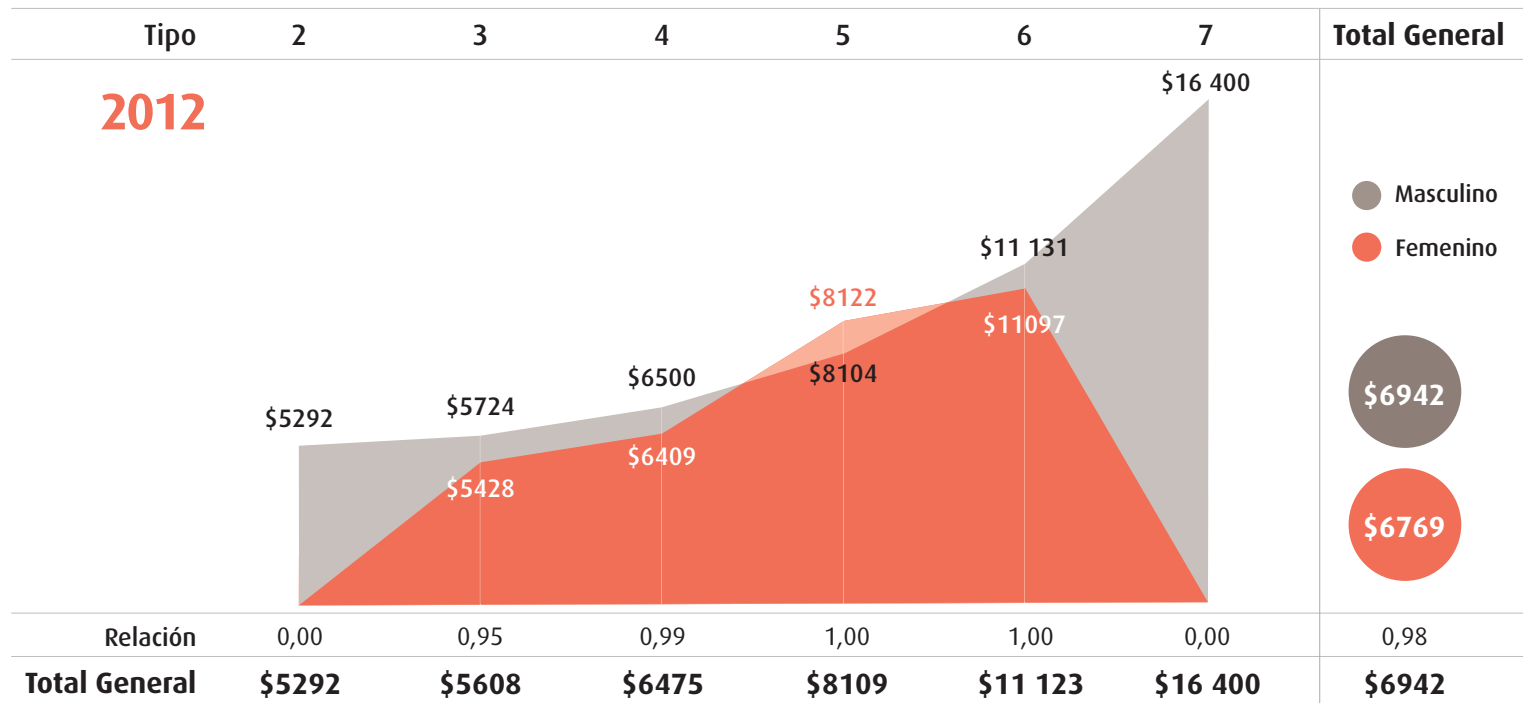
Tipo de Puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	Porcentaje
Supervisor.	29	29	100%

Gerentes y Jefes 2013

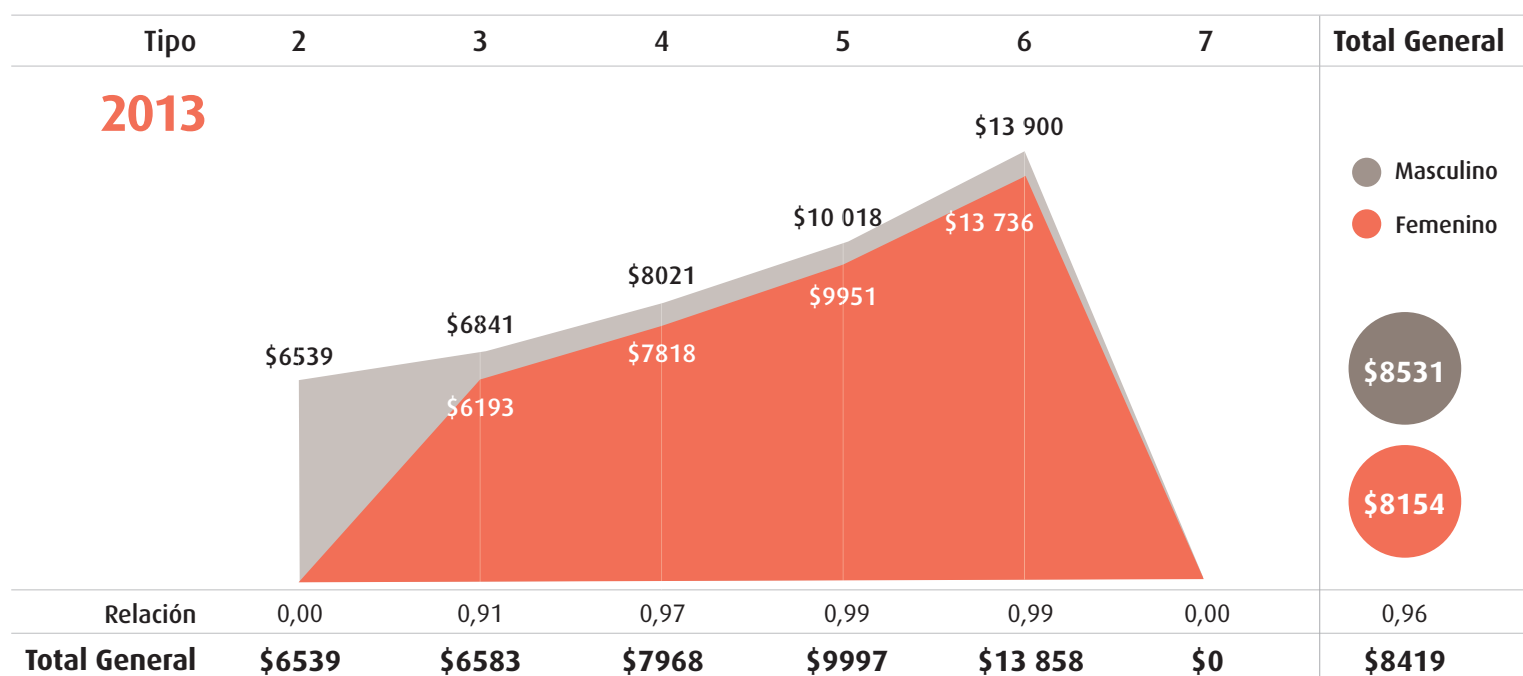
Tipo de Puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	Porcentaje
Gerente.	5	5	100%
Jefe.	14	14	100%

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

Promedio de SBM



* 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	2012	2013
N.º total de nuevos proveedores.	273	276
N.º de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	18	16
Porcentaje de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	6,59%	5,80%

A través del mapa de riesgos, se evalúa los riesgos SySO de las actividades; de acuerdo al impacto se establece 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 establece 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	2012	2013
N.º de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.	18	19
N.º de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas laborales.	3	1
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 mide 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.



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

Indicadores	2012	2013
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas.	6	8
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales abordadas.	6	8
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales resueltas.	2	1
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho tiempo.	18	16

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 reclamaciones 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 el recibido 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.



AC-21 Beneficios extra laborales

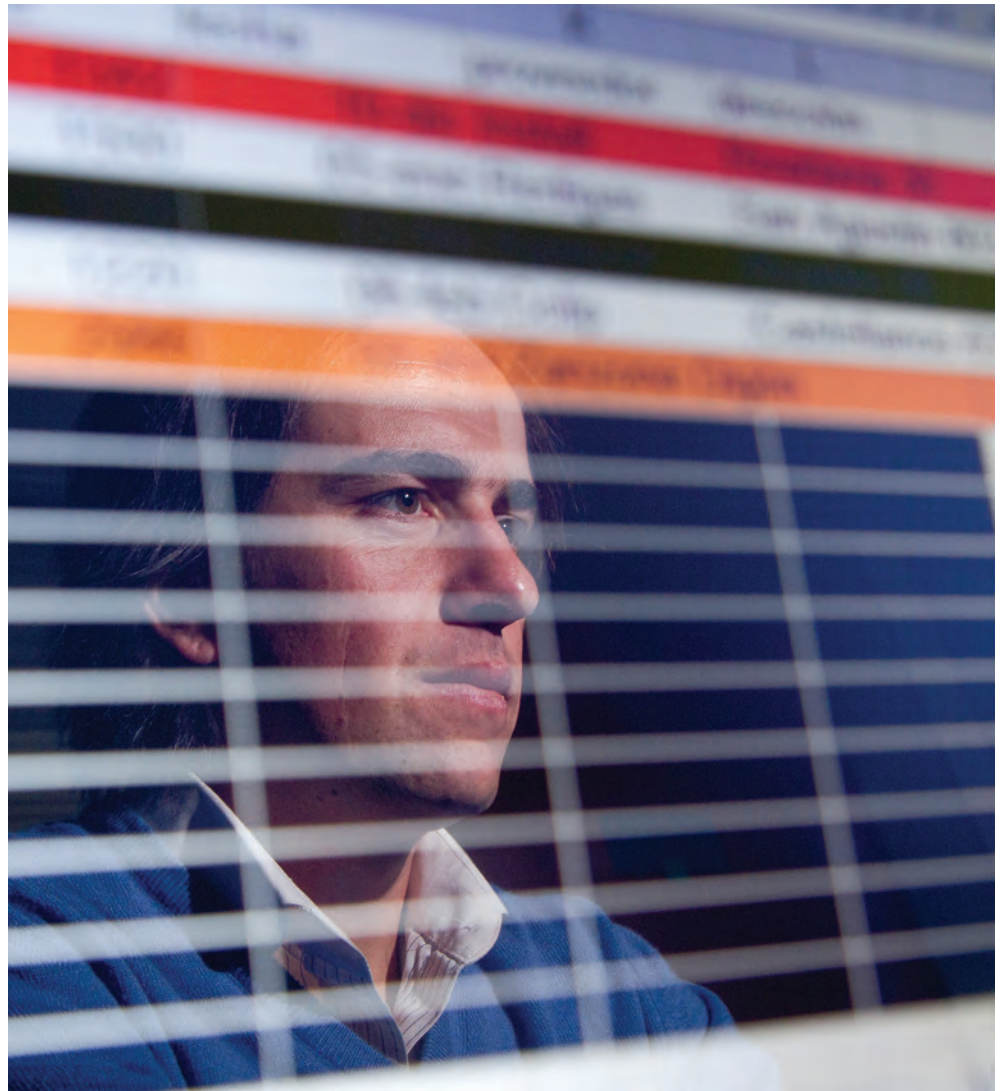
Beneficios		2012	2013
Salud y Vida Sana	Comedor - Gimnasio - Campaña de vacunación Días adicionales de vacaciones - Programas médicos específicos.	\$828 790	\$1 148 107
Gratificaciones especiales	Gratificaciones por años de servicio - Gratificaciones por jubilación.	\$252 266	\$574 407
Regalos, eventos y beneficios para hijos de trabajadores	Becas para hijos de trabajadores - Útiles escolares - Guardería Obsequios de nacimiento - Regalos de Navidad - Eventos.	\$383 201	\$461 044
Transporte	Transporte a plantas potabilizadoras.	\$604 875	\$722 494
Total		\$2 064 711	\$2 885 551

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

Variable		2012		2013	
		Costo	Cantidad	Costo	Cantidad
Formación	Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad.	\$10 122	712	\$51 400	1907
	Capacitaciones sobre conformación de brigadas y simulacros de actuación ante fugas.	\$ -	154	\$ -	86
	Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	\$0	4	\$3250	8
	Campaña de vacunación antigripal.	\$10 342	220	\$15 389	220
Prevención	Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART.	\$ -	202	\$ -	195
	Atención médica estimada en consultorio de la empresa.	\$91 400	1400	\$114 400	1400
	Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad.	\$70 719	462	\$86 850	397
	Medición de niveles de ruido e iluminación.	\$9 120	577	\$11 460	573
	Estudios de contaminantes ambientales.	\$16 160	14	\$17 400	16
	Pruebas hidráulicas de equipos, calibración de medidores de gases, estudios de impactos de accidentes industriales mayores y de válvulas de alivio.	\$21 539	78	\$47 900	83
Tratamiento	Seguimiento y control de accidentes de trabajo <i>in itinere</i> .	\$ -	7	\$ -	9
	Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, para dejar de fumar, etc.)	\$4421	4	\$20 500	11

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	2012	2013
Personas con discapacidad.	12	13
Desglose por tipo de discapacidad		
Visceral.	1	1
Sensorial.	1	1
Mental.	4	4
Motriz.	6	7
Desglose por modalidad de contratación		
Tiempo indeterminado.	7	7
Planes de fomento de empleo.	5	6

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 2012 y 2013, 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	2012	2013
N.º 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.	0	496,5
N.º total de empleados.	483	480
N.º de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD. HH. relevantes para las operaciones de la organización.	0	331
Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD. HH. relevantes para las operaciones de la organización.	0%	69%

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

No se han registrado casos de discriminación en los años 2012 y 2013.

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 realiza 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 regla 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	2012	2013
N.º 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	2012	2013
N.º total nuevos proveedores.	273	276
N.º 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 reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Durante los años 2012 y 2013 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:

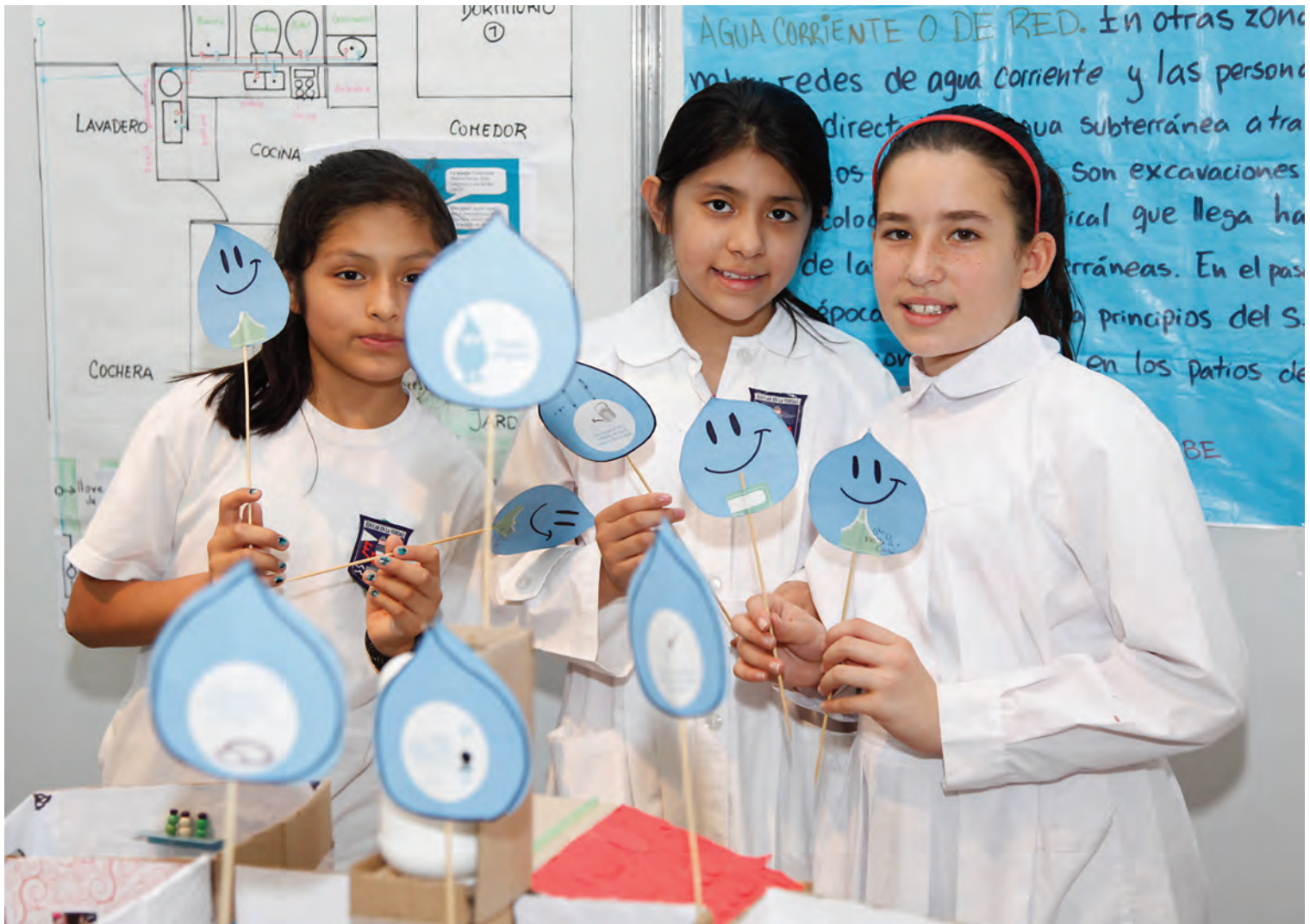
- Comunicarse con su superior.
- Ingresar un Reporte de inquietudes de Conducta y Ética Empresarial a través de la Intranet.

- 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

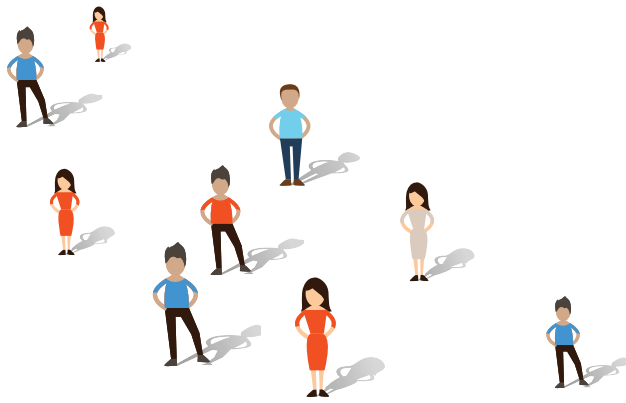
G4-S01 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local

Durante los años 2012 y 2013 no se ha implantado 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 Empresarial, junto a otros que se desarrollan por única vez.

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.





Embajadores del agua

Está orientado a alumnos de 5.º 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 un uso eficiente.



Siembra de árboles autóctonos

El proyecto consistió en la siembra de árboles autóctonos (algarrobos, chañares, molles, quebrachos, entre otros) en la Planta Potabilizadora Suquía. Periódicamente, personal de la empresa asistió a la Planta para su cuidado. El objetivo de la siembra es la distribución de especies autóctonas en la ciudad de Córdoba.



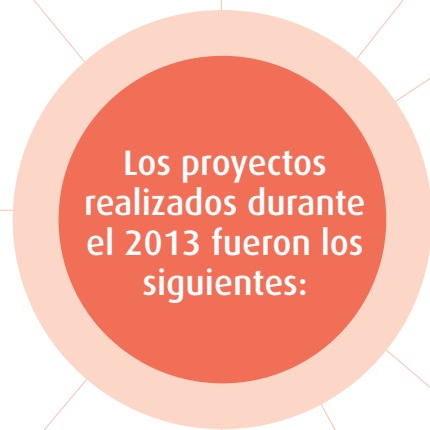
Socios por un día

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.



Formación profesional de instalador sanitaria domiciliario

Aguas Cordobesas organizó un ciclo de 12 cursos gratuitos de Instalador Sanitaria 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.



Coro de Aguas Cordobesas



Desde hace más de 10 años realiza presentaciones en escuelas y hogares de nuestra ciudad, con el propósito de contribuir al desarrollo social mediante la difusión de la cultura.

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.



Pasantías 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.



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.

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.

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.

Indicadores	2012	2013
Beneficiarios totales programas de RSE.	13 422	13 451
Cantidad de Voluntarios.	119	136
Horas de Voluntariado.	702	1204

AC-16 Gestión de clientes carenciados e indigentes

Indicadores	2012	2013
Régimen de tarifa solidaria		
Total de beneficiarios.	11 361	13 110
Total Importe en pesos.	\$2 836 151	\$4 293 195
Descuentos regulados en el régimen tarifario		
Beneficiarios jubilados y pensionados	12 836	12 474
Monto de jubilados y pensionados.	\$3 027 190	\$3 762 840
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones. (1)	1483	1527
Monto de otros descuentos y exenciones.	\$4 683 817	\$6 445 401
Otros descuentos y condonaciones otorgados por Aguas Cordobesas		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales. (2)	5 439	5 362
Monto de descuentos a casos sociales. (2)	\$945 203	\$1 216 666
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales. (2)	3 291	3 957
Monto condonación de deuda a casos sociales. (2)	\$1 197 000	\$1 170 050

1. Instituciones de bien público, templos, escuelas, hospitales, entre otros.
2. Nivel socio económico bajo y bajo-bajo.

G4-S03 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 implementa 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-S04 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción

Informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción:

Variable	2012		2013	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Miembros del órgano de gobierno.	5	100%	5	100%
Ejecutivos.	5	100%	5	100%
Mandos medios.	46	100%	45	100%
Profesionales.	107	100%	101	100%
Administrativos.	135	100%	139	100%
Técnicos.	91	100%	84	100%
Operarios.	99	100%	106	100%
Socios empresariales.	3	0%	3	0%

Durante el año 2013, se presentó a toda la compañía una nueva Norma de Conducta y Ética Empresarial, por lo que se realizó reuniones con todo el personal para explicarla y darla a conocer. Dentro de la norma se 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-S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas

Indicadores	2012	2013
N.º de casos de corrupción confirmados.	0	0
N.º de casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado.	0	0
N.º 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
N.º de demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización.	0	0



G4-S06 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario

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

G4-S08 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-S09 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social

Durante el 2013, la evaluación a los proveedores no contempló el análisis del impacto en la repercusión social.



G4-S010 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas

Durante el 2013 no se ha evaluado los impactos sociales negativos significativos y potenciales en los proveedores de la empresa.

G4-S011 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Indicadores	2012	2013
N.º de reclamaciones presentadas sobre impactos sociales.	0	0
N.º de reclamaciones abordadas sobre impactos sociales.	0	0
N.º de reclamaciones resueltas sobre impactos sociales.	0	0
N.º reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	0	0

Las reclamaciones 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 de la reclamación a través de un número de trámite asignado.

Se realiza 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

Indicadores	2012	2013
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	2012	2013
N.º de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que acarrearán multa o castigo.	0	0
N.º de incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0
N.º de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que acarrearán 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 potable 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	2012	2013
Cantidad de muestras teóricas plan de muestreo.	3411	3313
Cantidad de muestras reales plan de muestreo.	3412	3313
Cantidad de determinaciones reales plan de muestreo.	52 332	49 908
Cantidad de determinaciones reales requerimientos internos.	43 047	25 813
Cantidad de determinaciones reales análisis a terceros.	12 722	12 701

AC-10 Calidad de agua

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

Porcentaje de conformidad	Cloro libre	Turbiedad	Fe	Ph	Mn	Aluminio	THM	Coliformes totales
2012	99,90%	99,80%	100%	96%	99,70%	97,80%	100%	99,80%
2013	99,78%	99,56%	100%	98%	99,73%	100,00%	100%	99,84%

AC-11 Continuidad del servicio

Cortes registrados en 2012

Subsistema	Tipo	Duración	Orden			Totales
			1°	2°	3°	
Totales	Programados	< 6 h	9	60	4	73
		>= 6 hasta 24 h	2	2	0	4
		>= 24 h	0	0	0	0
	Imprevistos	< 6 h	36	753	88	877
		>= 6 hasta 24 h	4	17	6	27
		>= 24 h	0	0	0	0
			51	832	98	981

*1.º orden: más de 50 manzanas.
*2.º orden: de 6 a 50 manzanas.
*3.º orden: más 5 manzanas.

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

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	2012	2013
Agua potable distribuida.	159 770 169	165 840 797
Planta Suquía.	73 968 532	77 947 040
Planta Los Molinos.	48 333 064	47 864 562
Pozos.	1 105 412	168 651

AC-5 Dotación de producción según capacidad instalada

Indicadores	2012	2013
Población Total - Habitantes.	1 339 995	1 345 221
Población servida directa.	1 457 800	1 485 715
Población servida directa + indirecta.	1 478 389	1 496 045
Capacidad instalada de producción h/hab./ día	417	417

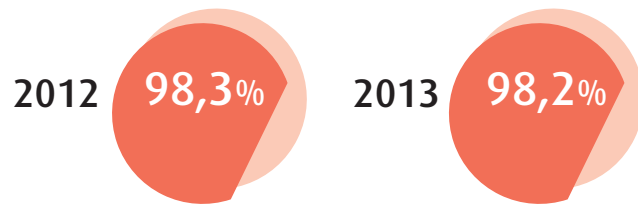
La meta de capacidad de producción mínima instalada por habitante servido es de 320 l/hab./día.

AC-13 Presión de suministro

Indicadores	2012	2013
Porcentaje de puntos fijos con presiones según meta (>10 mca>18 h).	90,95%	95,48%

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.



Área servida 2013





AC-9 Distribución del producto

Indicadores	2012	2013
Red de distribución (Km).	3 853,00	3 971,59
Red incorporada en período (Km).	96,52	118,59
Conexiones instaladas (totales acumuladas).	362 413	366 348
Conexiones Totales del período.	6157	3935
Conexiones nuevas.	1804	1967
Conexiones instaladas por OPCT.	4353	1968
Conexiones renovadas.	1728	2337

AC-15 Nivel de trámites y afluencia de clientes

Indicadores	2012	2013
Afluencia total de clientes.	738 864	766 173
Oficina comercial central.	258 341	271 306
CPC.	271 726	278 987
Atención telefónica.	208 797	215 880
Total de Trámites.	214 090	253 852
Consultas.	125 340	153 585
Solicitudes.	48 217	55 925
Reclamos.	40 533	44 342
Índice de Exposición.*	37,30	43,50
Índice de Conflictividad.*	7,10	7,60

* 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	2012	2013
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes < 24 h.	96,09%	97,52%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en 24 a 48 h.	3,64%	2,39%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en 48 a 72 h.	0,23%	0,08%
Porcentaje de resolución de reclamos por escapes en > 72 h.	0,05%	0,01%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en < 24 h.	89,24%	90,51%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en 24 a 48 h.	9,03%	7,98%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en 48 a 72 h.	1,33%	1,25%
Porcentaje de resolución de reclamos por falta de agua en > 72 h.	0,39%	0,26%

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

Encuesta mensual

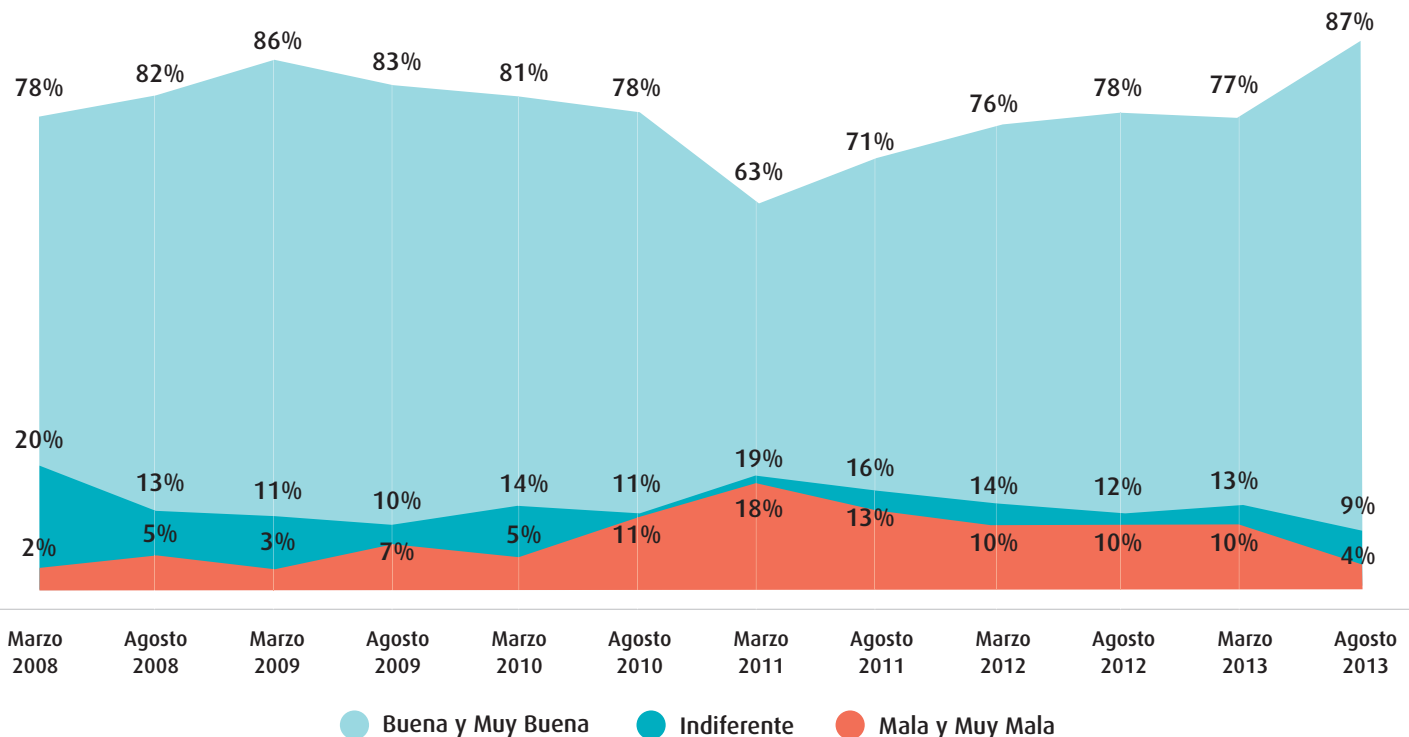
Indicadores	2012	2013
Índice de satisfacción general cliente externo.	85,8%	86,36%
Índice de satisfacción cliente externo producción.	71,0%	77,44%
Satisfacción de producto.	71,0%	77,44%
Índice de satisfacción cliente externo distribución.	77,6%	79,83%
Satisfacción de producto.	71,0%	77,44%
Satisfacción de presión.	75,4%	76,53%
Satisfacción cuadrillas.	81,6%	82,77%
Índice de satisfacción cliente externo ventas.	78,8%	78,75%
Satisfacción de resolución de trámites.	77,0%	77,33%
Satisfacción de facturación.	83,0%	82,05%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas.	92,4%	92,13%
Satisfacción de cajas.	93,8%	92,54%
Satisfacción de estudios jurídicos.	91,6%	93,40%
Satisfacción de gestión domiciliaria.	85,4%	86,92%
Satisfacción de gestión social.	85,3%	89,84%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes.	92,2%	90,72%
Satisfacción de atención personalizada.	84,2%	91,59%
Satisfacción de atención telefónica.	91,2%	89,62%
Satisfacción de relaciones con la comunidad.	91,1%	91,78%



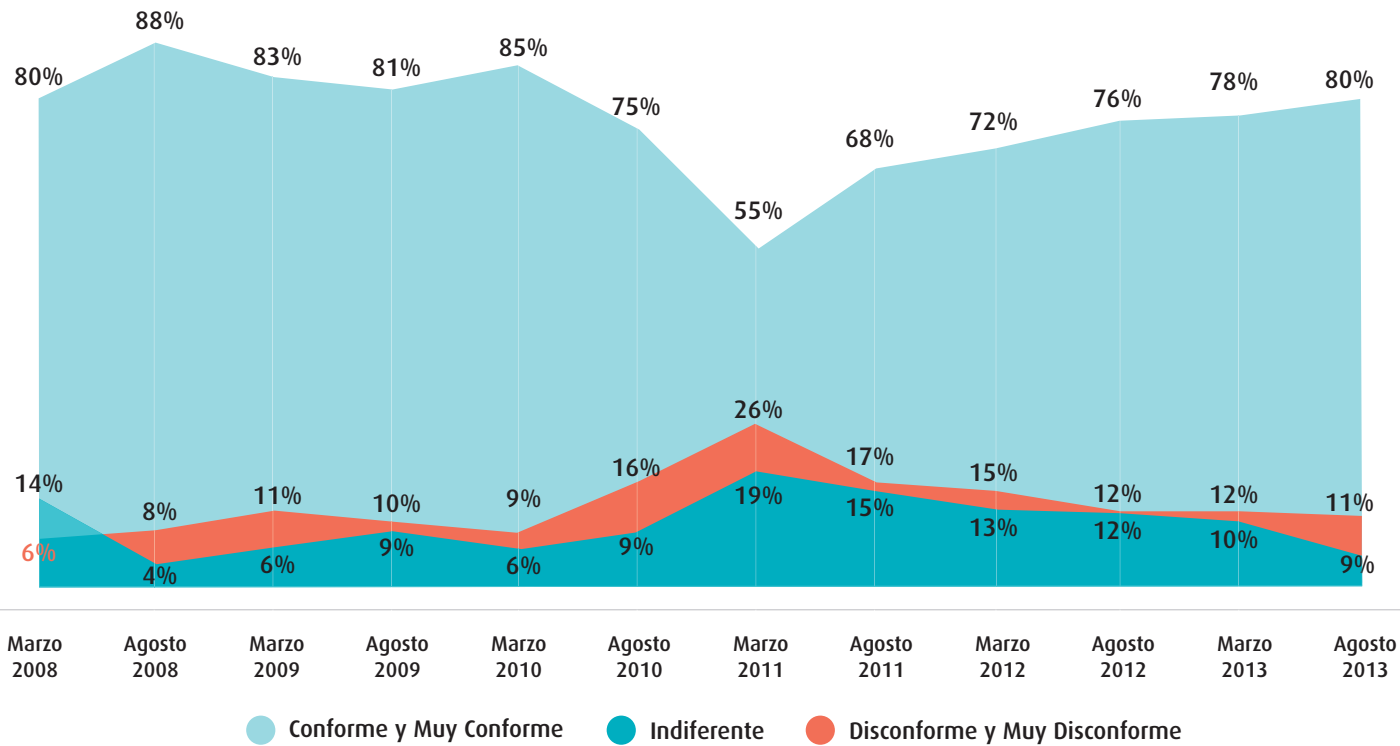
Encuesta semestral

Indicadores	2012	2013
Índice semestral de satisfacción de cliente externo.	74,9%	78,11%
Índice semestral de satisfacción de cliente externo 1.º semestre.	74,5%	75,69%
Índice semestral de satisfacción de cliente externo 2.º semestre.	75,3%	80,52%
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena).	77,0%	82,0%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena).	74,0%	79,0%

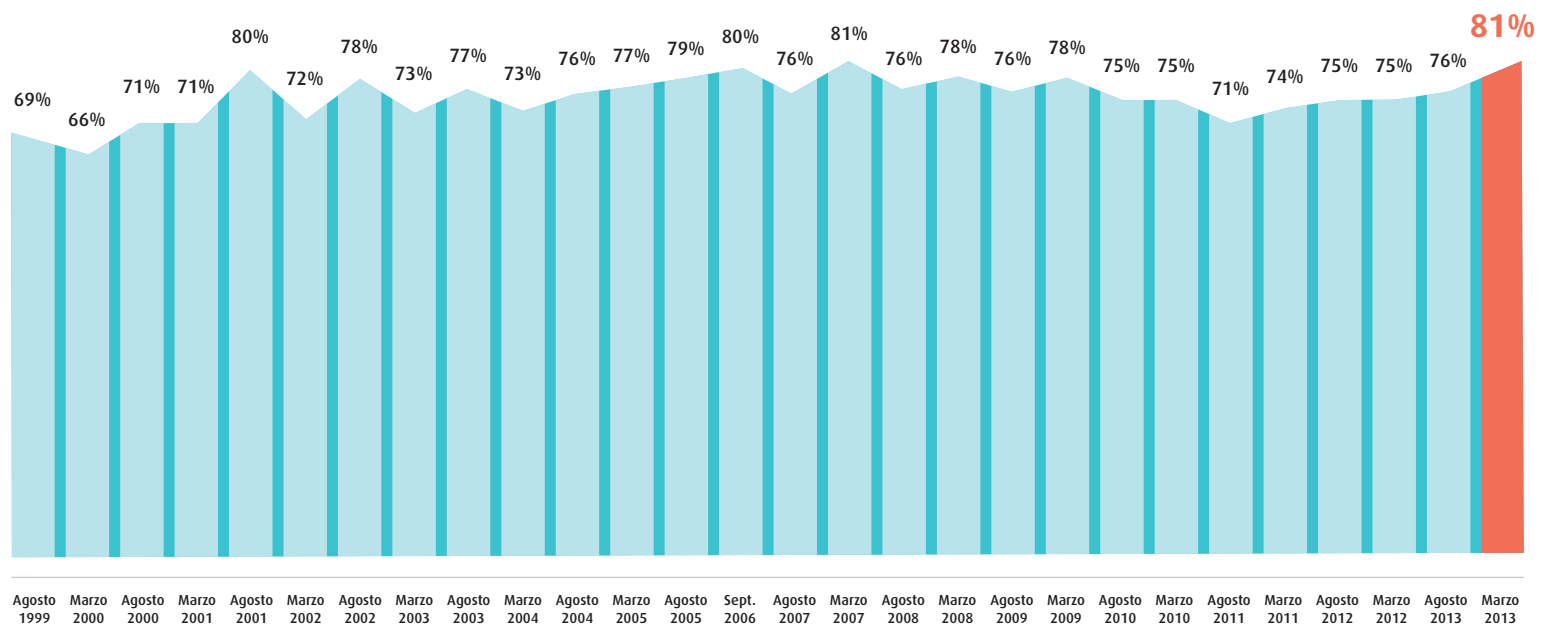
Imagen



Nivel de conformidad con Aguas Cordobesas



Evolución del índice de satisfacción general





G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

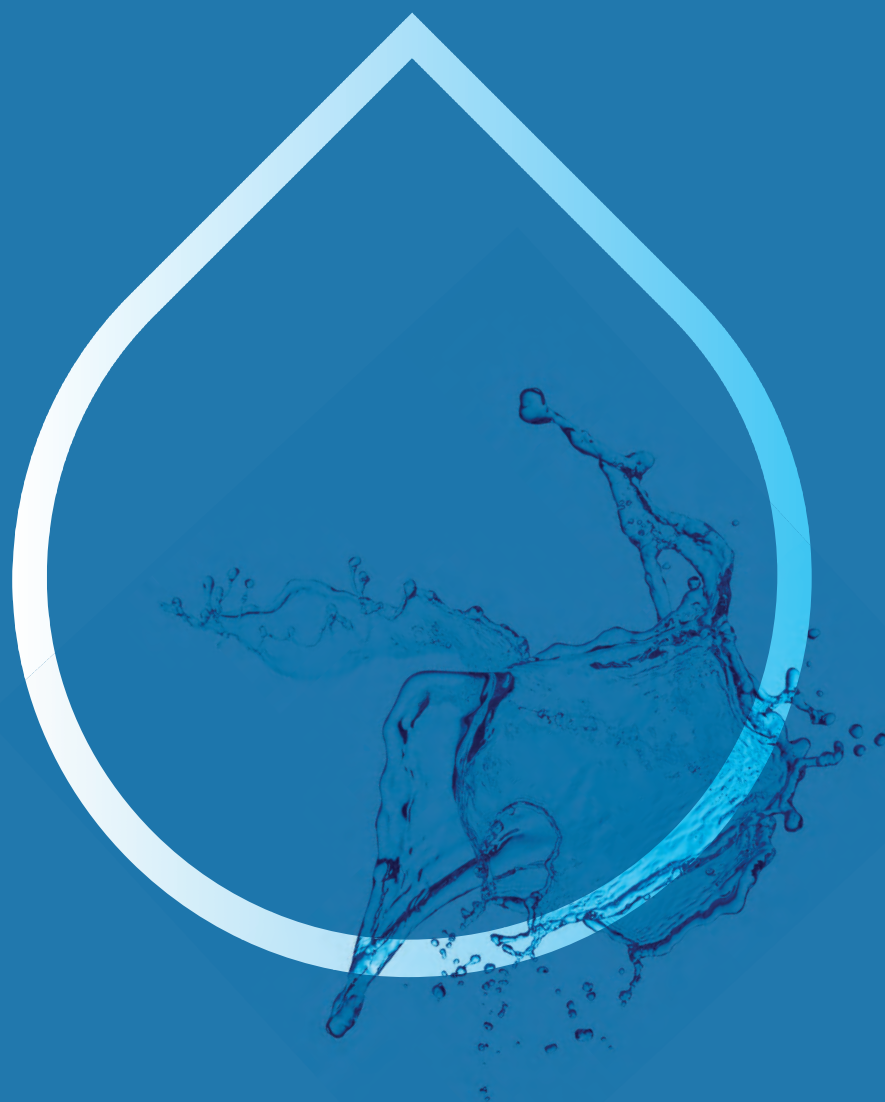
Indicadores	2012	2013
N.º de reclamaciones sobre la privacidad de los clientes.	0	0
N.º de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados.	0	0

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	2012	2013
Costo de multas aplicadas por incumplimientos contractuales.	\$1494 812,20	\$180 250,00

En el marco de la demanda contencioso-administrativa entablada por Aguas Cordobesas en contra del ERSeP, la Cámara Contencioso-Administrativa no hizo lugar a la solicitud de suspensión del acto administrativo (Resolución 3287/2010 del ERSeP). El mismo dispone el descuento de 7 (siete) días en la facturación correspondiente a noviembre de

2010, período en el cual se produjo un *bloom* de algas *anabaena*. En consecuencia, y luego de que quedara firme la Resolución de la Cámara Contencioso Administrativa, sin que ello implique ningún reconocimiento de hechos ni de derechos, se facturó a cada cliente el descuento correspondiente. Los valores fueron imputados en 2012 y 2013.



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
		Gobernanza de la organización	6.2
		Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	7.4.2
Perfil de la Organización		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
		Prácticas laborales	6.4.1 - 6.4.2
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
		Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
		Diálogo social	6.4.5
		Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social	7.8
Aspectos Materiales y Cobertura		Reconocer la responsabilidad social	5.2
		"Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización"	7.3.2
		La esfera de influencia de una organización	7.3.3
		Establecer las prioridades para abordar los asuntos	7.3.4
Participación de los Grupos de Interés		Identificación e involucramiento con las partes interesadas	5.3
Perfil de la Memoria		Tipos de comunicación sobre responsabilidad social	7.5.3
		Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social	7.6.2
Gobierno		Gobernanza de la organización	6.2
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3
		Mejora del desempeño	7.7.5
Ética e integridad		Comportamiento ético	4.4
		Anti-corrupción	6.6.3

Contenidos Básicos Específicos

Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)		Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	6
		Debida diligencia	7.3.1
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3
		Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social	7.7.3
		Mejora del desempeño	7.7.5

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
		Participación activa de la comunidad	6.8.3
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
		Inversión social	6.8.9
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
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
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
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
		Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2
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
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7

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	56
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	56
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	56
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	56
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	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	59
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	59
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	59
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	60
G4-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	61
G4-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	62
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	62
G4-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	62
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 Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.3 6.5.5	N/R 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 Uso sostenible de los recursos	6.5.3 6.5.4	63 63
G4-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Prevención de la contaminación	6.5.3	63
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 Uso sostenible de los recursos Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.3 6.5.4 6.5.6	N/R N/R N/R
Aspecto	Productos y servicios			
G4-EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Prevención de la contaminación Uso sostenible de los recursos Mitigación y adaptación al cambio climático Consumo sostenible	6.5.3 6.5.4 6.5.5 6.7.5	N/R N/R N/R 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 Uso sostenible de los recursos Consumo sostenible	6.5.3 6.5.4 6.7.5	N/R N/R 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 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.5.4 6.6.6	N/R 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 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.6.6 7.3.1	64 64 64
G4-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.6.6 7.3.1	64 64 64
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			64.1 - 64.2
		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	68
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 Generación de riqueza e ingresos	6.4.4 6.8.7	71 71
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	71

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	72 72
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	72
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	73 73
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	73 73
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	74
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	75 75
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	77
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	69 69 69 69
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	78 78 78 78
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	79 79 79 79
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	79 79 79 79
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	80
Sub categoría	Derechos Humanos	Respeto a los derechos humanos Derechos Humanos	4.8 6.3.1 - 6.3.2	125 125
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	83 83 83
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	84
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	84 84 84 84

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 84
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 84
		Evitar la complicidad	6.3.5 84
		Derechos civiles y políticos	6.3.8 84
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10 84
		Diálogo social	6.4.5 84
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6 84
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 85
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 85
		Evitar la complicidad	6.3.5 85
		Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7 85
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10 85
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6 85
		Educación y cultura	6.8.4 85
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 85
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 85
		Evitar la complicidad	6.3.5 85
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10 85
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6 85
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
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
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 85
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 85
		Evitar la complicidad	6.3.5 85
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 86
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 86
		Evitar la complicidad	6.3.5 86
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6 86
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 86
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4 86
		Evitar la complicidad	6.3.5 86
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6 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	Resolución de reclamaciones	6.3.6 86
Sociedad			
Comunidades locales			
G4-S01	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 87
		El medio ambiente	6.5.1 - 6.5.2 87
		Prevención de la contaminación	6.5.3 87
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8 87
G4-S02	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.

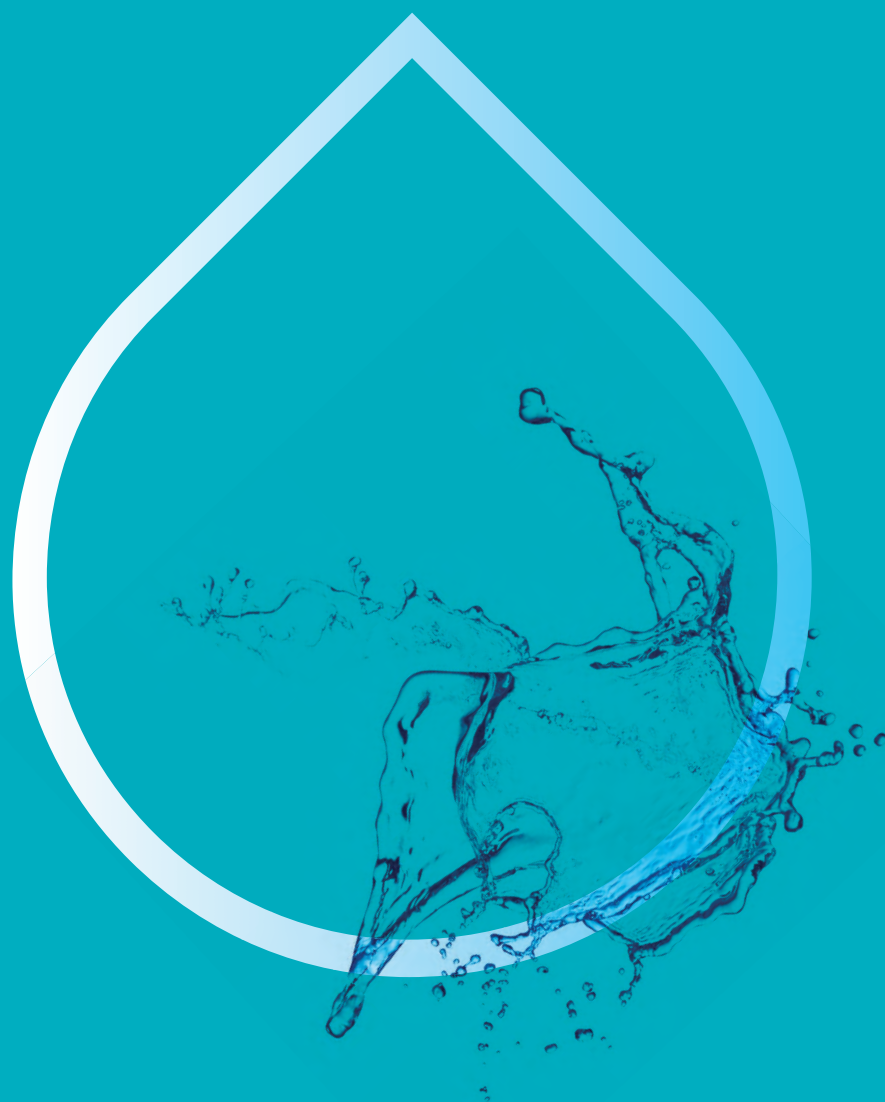
Aspecto	Lucha contra la corrupción			
G4-S03	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	90 90
G4-S04	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	91 91
G4-S05	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación Anti-corrupción	6.6.1 - 6.6.2 6.6.3	91 91
Aspecto	Política pública			
G4-S06	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	91 91
Aspecto	Prácticas de competencia desleal			
G4-S07	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-S08	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	91
Aspecto	Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-S09	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad Prácticas justas de operación Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Participación activa y desarrollo de la comunidad Debida diligencia	6.3.5 6.6.1 - 6.6.2 6.6.6 6.8.1 - 6.8.2 7.3.1	91 91 91 91 91
G4-S010	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad Prácticas justas de operación Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Participación activa y desarrollo de la comunidad Debida diligencia	6.3.5 6.6.1 - 6.6.2 6.6.6 6.8.1 - 6.8.2 7.3.1	92 92 92 92 92
Aspecto	Mecanismos de reclamación por impacto social			
G4-S011	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones Prácticas justas de operación Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.3.5 6.6.1 - 6.6.2 6.8.1 - 6.8.2	92 92 92
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 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Consumo sostenible Salud	6.7.1 - 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8	93 93 93 93
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 Asuntos de consumidores Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Consumo sostenible Salud	4.6 6.7.1 - 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8	94 94 94 94 94
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 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Consumo sostenible Educación y toma de conciencia	6.7.1 - 6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	N/R N/R N/R N/R 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 Asuntos de consumidores Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Consumo sostenible Educación y toma de conciencia	4.6 6.7.1 - 6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	N/R N/R N/R N/R N/R N/R
G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.1 - 6.7.2 6.7.6	98 98

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	101
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7	101
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	101
		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



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	84
	Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	85
	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	86
	Comunidades locales	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	87
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	83
	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	86
	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	86
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	72
	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	84
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	85
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	85
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	55
	Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	68
	Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	71
	Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	74
	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	77
	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	69
	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	78
	No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	84

Principio	Aspecto	Categoría	Concepto	Pág.
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		54
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno		59
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		60
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)		62
Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)		62
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		59
Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético		59
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		60
Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		61
Agua	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		62
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)		62
Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)		62
Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino		63
Efluentes y residuos	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento		63
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		64
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		59
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-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		90
Lucha contra la corrupción	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		91

Principio

Aspecto	Categoría	Concepto	Pág.
Lucha contra la corrupción	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	91
Política pública	G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	91

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 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

