

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018



SEGÚN ESTÁNDARES GRI 2016 PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD



AGUAS CORDOBESAS

# BIENVENIDOS AL REPORTE 2018

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Aguas Cordobesas** es una empresa comprometida con la sustentabilidad, por ello, la innovación y la búsqueda de nuevas prácticas son una constante en nuestra gestión y nos permite lograr resultados de triple impacto: económico, ambiental y social. Estamos convencidos que este es el camino que nos permite contribuir a la construcción de una comunidad mejor, responsable y con futuro.



**ING. ENRIQUE SARGIOTTO**  
Gerente General Aguas Cordobesas

En el 2018 obtuvimos la certificación de las Normas ISO de Calidad 9.001 y de Medioambiente 14.001, en sus versiones 2015 y hemos trabajado en nuestro modelo de gestión para certificar en el 2019 la nueva Norma de Salud y Seguridad en el Trabajo ISO 45.001 versión 2017, renovando nuestra decisión de prestar un servicio con altos estándares de calidad, preservar nuestro ambiente natural y contribuir al desarrollo de la comunidad.

En relación al servicio, hemos alcanzado altos niveles de satisfacción de nuestros clientes, avanzamos en la concreción del Plan de Obras del Cargo Tarifario, iniciando 20 obras y finalizando 6 de ellas durante el año, además de realizar una inversión de \$ 164 millones en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para garantizar la prestación del servicio.

Otro logro importante, es el nivel de cumplimiento de nuestras metas contractuales con el Concedente, tanto en lo que se refiere a la calidad del servicio, como también en el cumplimiento de todas las obligaciones legales.

En busca de una gestión más transparente con nuestros proveedores, hemos implementado un sistema informático de contratación, que nos permite tener un control mutuo sobre nuestras transacciones y un seguimiento on line de cada proceso de compras.

Conscientes que los colaboradores de la empresa son actores de nuestros logros, seguimos en busca de nuevas

prácticas y beneficios a través de reconocimientos, actividades, programas de formación y participación que favorezcan su desarrollo personal, profesional y la retención de talentos en la organización, habiendo alcanzado altos niveles de la satisfacción laboral en el período.

Con respecto a nuestra gestión medioambiental, avanzamos en la implementación de investigaciones y proyectos reconocidos en el concurso interno Premio a la Sustentabilidad, con el propósito de optimizar los recursos naturales y hacer uso de energías renovables. También hemos reforzado nuestros vínculos con otras organizaciones sociales y la comunidad en general, mediante la continuidad de programas educativos, apoyo a emprendedores, acompañamiento a instituciones educativas, sociales, apoyo a eventos deportivos o de interés común, potenciando los medios de información y participación a través de distintos canales.

**En este contexto cambiante, los desafío a seguir trabajando para encontrar soluciones eficaces y que satisfagan a nuestros públicos, a seguir comprometidos con lo que hacemos. En este reporte, realizado bajo estrictos parámetros de control, mostramos todo un año de mucho trabajo y pasión por hacer las cosas bien. Gracias.**

## DISTINCIONES RECIBIDAS EN 2018

1

Premio de la Fundación JUNIOR ACHIEVEMENT *al Impacto educativo en la Comunidad 2018.*

2

Mención de la Fundación Córdoba Mejora por el aporte al *programa Líderes Sociales.*



3

Premio **Eikon Oro 2018** a la Excelencia en Comunicación Institucional por:  
• Campaña General “**20 años de Aguas Cordobesas**”, en las ediciones Córdoba y Buenos Aires.  
• Campaña Relación con los Clientes. Edición Córdoba.

EL DOCUMENTO COMPLETO DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD SE ENCUENTRA PUBLICADO EN:

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

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018

## TEMAS QUE PODREMOS ENCONTRAR



**01** LA EMPRESA Y EL SERVICIO

**02** EL MODELO DE GESTIÓN Y LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

**03** NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES  
INDICADORES DE GESTIÓN

**04** NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL  
INDICADORES DE GESTIÓN

**05** NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES  
INDICADORES DE GESTIÓN

**06** NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD  
INDICADORES DE GESTIÓN

**07** NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO  
INDICADORES DE GESTIÓN

**08** NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS  
INDICADORES DE GESTIÓN

**09** NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES  
INDICADORES DE GESTIÓN

**10** CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS

**11** PERFIL DEL REPORTE

## ¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

**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 (E.R.Se.P.).

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.



**CONSTRUYENDO UNA CIUDAD MEJOR**

Fuimos la primer empresa de servicios en lograr la certificación de las tres normas que componen el Sistema de Gestión Integrado:

- ISO 9.001 de Calidad
- ISO 14.001 de Gestión Medioambiental
- OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional

También acreditamos otras normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO):

- ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- ISO 26.000 de Responsabilidad Social

Adherimos al:

- Reporte de Sustentabilidad GRI y el Pacto Global de la ONU.

## DATOS CLAVES



**1.600.000**  
HABITANTES  
SERVIDOS



**519.097**  
CLIENTES



**468**  
EMPLEADOS



**172**  
millones de m<sup>3</sup>  
DE AGUA POTABLE  
AL AÑO

## INFRAESTRUCTURA

**2**

PLANTAS  
POTABILIZADORAS:  
SUQUÍA Y LOS  
MOLINOS

**7**

OFICINAS  
DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE

**0800 800 2482**  
SERVICIO DE  
ATENCIÓN  
TELEFÓNICA  
**GRATUITA**



**4.200 km**  
DE RED

**7,5 m<sup>3</sup>/s**  
DE CAPACIDAD  
INSTALADA  
DE PRODUCCIÓN  
DE AGUA POTABLE

**22**

ESTACIONES  
ELAVADORAS DE  
PRESIÓN  
DISTRIBUIDAS  
EN EL ÁREA  
CONCESIONADA

## INDICADORES

# QUE EVOLUCIONAN



# 97%

de **Eficiencia** en el rendimiento de plantas potabilizadoras.

Un promedio de **4.000**

análisis mensuales de calidad de agua con **100% de conformidad.**

# 87%

de **Satisfacción de Clientes** en Encuesta Mensual.

# 84%

de **Satisfacción** de Imagen y Reputación.

# 30.792

**Clientes beneficiados** con tarifas sociales o descuentos especiales por vulnerabilidad.

# 90%

de **Satisfacción** por trabajar en la empresa.

## PROGRAMAS SOCIALES Y DE RSE



# 934

**HORAS INVERTIDAS EN PROGRAMAS SOCIALES**

# 30%

DE LOS COLABORADORES PARTICIPAN COMO **VOLUNTARIOS EN LOS DISTINTOS PROGRAMAS SOCIALES**

ALINEACIÓN DE PROGRAMAS A LA **NORMA ISO 26.000 DE RSE**

# 19.345

**BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE**



### PROGRAMAS DE RSE 2018

- Sustentic's, Embajadores del Agua y Socios por un día - Fundación Junior Achievement.
- Visitas guiadas a las plantas potabilizadoras de Aguas Cordobesas.
- Embajadores del agua.
- Socios por un día.
- Traslado de alimentos al refugio nocturno de Cáritas.
- Pasantías para estudiantes secundarios.
- Apoyo a la Fundación Banco de Alimentos.
- Charlas de concientización y uso del agua.
- Diplomatura Gestión Sustentable de los Recursos.
- Curso Instaladores Sanitaristas Domiciliarios.
- Programa Líderes Educativos - Fundación Córdoba Mejora.
- Programa Enlazar - Fundación Córdoba Mejora.

### OTROS PROGRAMAS

- Implementación de un Sistema Integral de Ética y Conducta Empresarial compartida con los proveedores.
- Política activa de Inclusión Laboral para personas con discapacidad y grupos vulnerables.
- Campañas y Programas permanentes de concientización medioambiental y del cuidado del agua.
- Programas de prácticas profesionales y padrinazgos, con Instituciones de enseñanza media y técnica.
- Programas de contribución alimentaria a grupos vulnerables.
- Desafío Solidario orientado a mejorar la infraestructura en escuelas rurales de la zona.

Impreso en cartulina  
PAPIRUS VITACARTA  
Manejo forestal responsable



ATENCIÓN LAS 24 HS.:  
**0800 800 2482**



AGUAS CORDOBESAS

**OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**  
Humberto Primo 883 y CPC´ s: Argüello, Centro América, Colón, Empalme,  
Ruta 20 y Villa El Libertador.

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
rrhh@aguascordobesas.com.ar

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