



# REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** **2019**

CREANDO VALOR **SUSTENTABLE**



SEGÚN ESTÁNDARES GRI 2016  
PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

# CONTENIDOS



## LA EMPRESA Y EL SERVICIO

- 5\_ Carta del Gerente General
- 6\_ Política de Sustentabilidad
- 8\_ Perfil de la organización



## EL MODELO DE GESTIÓN Y LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

- 21\_ Modelo de Gestión Sustentable
- 22\_ Mapa Estratégico
- 24\_ Los temas más relevantes



## NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

- 34\_ Medios y canales de gestión
- 36\_ Indicadores



## NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 40\_ Medios y canales de gestión
- 42\_ Indicadores



## NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

- 46\_ Medios y canales de gestión
- 49\_ Indicadores



## NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

- 60\_ Medios y canales de gestión
- 63\_ Indicadores



AGUAS CORDOBESAS ESTÁ ALINEADA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA ONU, MÁS INFO AQUÍ:



PODRÁS DESCARGAR LA VERSIÓN MÓVIL DEL GRI 2019, ESCANEANDO AQUÍ:





**NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO**

66\_ Medios y canales de gestión  
68\_ Indicadores



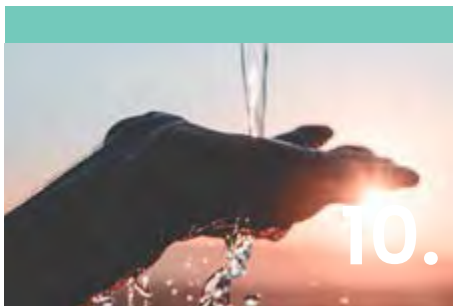
**NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS**

70\_ Medios y canales de gestión  
72\_ Indicadores



**NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES**

74\_ Medios y canales de gestión  
76\_ Indicadores



**CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS**

78\_ El año en resultados



**PERFIL DEL REPORTE**

82\_ Índices



**ESTAMOS CONECTADOS**

102\_ Encuesta

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

- 1 **FIN DE LA POBREZA**
- 2 **HAMBRE CERO**
- 3 **SALUD Y BIENESTAR**
- 4 **EDUCACIÓN DE CALIDAD**
- 5 **IGUALDAD DE GÉNERO**
- 6 **AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO**
- 7 **ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE**
- 8 **TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
- 9 **INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA**
- 10 **REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**
- 11 **CIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**
- 12 **PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**
- 13 **ACCIÓN POR EL CLIMA**
- 15 **VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**
- 16 **PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**
- 17 **ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**



AGUAS CORDOBESAS

# 01

## LA EMPRESA Y EL SERVICIO

## CARTA DEL GERENTE GENERAL

[GRI 102-14] [GRI 102-15]



**EN AGUAS CORDOBESAS ESTAMOS ORGULLOSOS DE PRESENTAR EL 12° REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE NUESTRA ORGANIZACIÓN, QUE HA DEMOSTRADO EL COMPROMISO POR EL BIENESTAR DE NUESTRA SOCIEDAD Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES.**

Particularmente en este año hemos dado muestra de nuestra conciencia social, implementando un Programa de Integridad en la organización que trasciende sus fronteras y aborda temáticas para una sociedad más justa y ética, que aplica procedimientos y controles internos para todos los públicos de nuestra empresa, empleados, proveedores, funcionarios públicos, etc.

También hemos trabajado en el mantenimiento y mejora de nuestro Sistema de Gestión, que ha sido avalado nuevamente con las certificaciones de las Normas ISO 9.001 de Calidad, 14.001 de Gestión Ambiental y 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, acreditación de la norma ISO 17.025 de Ensayos de Laboratorio y alineación a la Norma ISO 26.000 de RSE, Global Reporting Initiative y Pacto Global de la ONU, alcanzando nuestra organización una imagen positiva del 84% en la comunidad, producto de cada una de las iniciativas que se llevan adelante.

**En busca de mejorar constantemente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, avanzamos en las obras del Plan de Expansión y Mejoras del Servicio aprobadas por el Concedente, habilitando un total de 96 nuevas obras ejecutadas a través del Cargo Tarifario. También se han desarrollado obras por cuenta de terceros y por administración, que tienden a ampliar la infraestructura y permitir alcanzar una cobertura del 99% en la Ciudad de Córdoba. También aumentamos nuestros servicios comerciales mediante nuevas funcionalidades digitales para facilitar los trámites a nuestros clientes, que valoraron la calidad de nuestros servicios con un 88% de satisfacción.**

Conscientes que nuestros colaboradores son la fuerza de la empresa, seguimos promoviendo el buen clima laboral, el liderazgo, la participación, el reconocimiento, la solidaridad a través del voluntariado y la innovación mediante distintas iniciativas, alcanzando un índice de satisfacción por pertenecer a la empresa del 82%.

Estos resultados y otros tantos reconocimientos que hemos recibido en el periodo, nos impulsan a seguir trabajando con el mismo compromiso de siempre para superar nuestros logros y los desafíos que se nos presentan, cumpliendo nuestra visión y rol en la comunidad cordobesa.

Ing. Enrique Sargiotto  
Presidente Aguas Cordobesas

*"Durante el año 2019 se desarrollaron obras que tienden a ampliar la infraestructura y permitir alcanzar una cobertura del 99% en la Ciudad de Córdoba".*

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

[GRI 102-40] [GRI 102-42]

## COMPROMISOS CON NUESTROS PÚBLICOS

**VISIÓN** Ser referente en la construcción de una ciudad mejor.

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

**VALORES**

**CALIDAD**  
Es la búsqueda permanente de la máxima calidad de trabajo a través la superación constante y la gestión de los riesgos.

**COMPROMISO**  
Es el esfuerzo personal, profesional y social con el que asumimos nuestro hacer y deber del trabajo, en busca de la mejora continua de nuestra gestión y adoptando como propios, los objetivos de la empresa.

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

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

### CLIENTES

Brindar un servicio de calidad, en busca de la satisfacción y el reconocimiento de nuestros clientes, interpretando sus necesidades y expectativas.

### COLABORADORES

Generar desarrollo personal, profesional y liderazgo, promoviendo un buen clima laboral, la participación, el control de riesgos y la protección de la seguridad y la salud.

### COMUNIDAD

Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida con la accesibilidad del servicio y los derechos humanos en nuestro ámbito de influencia.

### MEDIOAMBIENTE

Proteger el medioambiente mediante la concientización, el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación.

### GOBIERNO

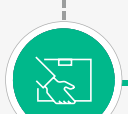
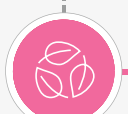
Respetar y cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos y equilibrados que aseguren la continuidad del servicio.

### PROVEEDORES

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

### ACCIONISTAS

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



"Ser sustentable implica construir vínculos claros y recíprocos con cada público de interés, basados en el beneficio mutuo. Asumiendo que la relación con cada grupo define y delimita la empresa, y que ella se traduce en compromisos asumidos y se plasman en acciones concretas y perdurables."





CLIENTES



COLABORADORES



COMUNIDAD



GOBIERNO

PROVEEDORES

ACCIONISTAS



MEDIOAMBIENTE

## NUESTROS PÚBLICOS

Los públicos o grupos de interés son aquellos que se vinculan con la empresa, que influyen en la organización o son influidos por ésta. Conocer sus expectativas, promover un diálogo sincero y lograr su satisfacción, genera relaciones de confianza mutua y el posicionamiento que la empresa aspira a tener con cada uno de ellos, para asegurar la sustentabilidad del negocio.

El mapeo de los públicos de interés de la empresa –**Cientes, Colaboradores, Comunidad, Proveedores, Gobierno, Accionistas y Medioambiente**–, surgió del análisis de las necesidades y expectativas de estos públicos en relación a la organización, a la criticidad de los temas que los vinculan con ella, al poder de influencia sobre la empresa y a las iniciativas propias de la organización. Esto permite establecer estrategias, prioridades y definir mecanismos de participación y diálogo para hacer frente a estas necesidades, definir objetivos, metas y actividades de corto, mediano y largo plazo con cada uno de ellos.

**LOS PÚBLICOS DE INTERÉS Y LOS COMPROMISOS QUE ASUMIMOS CON ELLOS, ESTÁN FORMALIZADOS EN NUESTRA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD.**

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

[GRI 102-1] [GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-5] [GRI 102-6] [GRI 102-10]

### AGUAS CORDOBESAS ES LA EMPRESA CONCESIONARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA LA CIUDAD DE CÓRDOBA, ARGENTINA.

Durante el 2019 el Estado provincial mantuvo 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 16 de Diciembre se firmó el Convenio de Transferencia de Titularidad del Servicio Público de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba - Cesión del Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro aprobados por leyes provinciales N° 9.279, 9.339 y 9.340. El mismo establece que entrará en vigencia a partir de su aprobación por los Poderes Legislativos Provincial y Municipal y los Directorios de Aguas Cordobesas y del E.R.Se.P. y que el Municipio asumirá todos los derechos y obligaciones emergentes de la cesión a partir de la fecha de firma del Acta de entrega del servicio.

### CONCESIÓN DEL SERVICIO

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

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

### INFRAESTRUCTURA

La administración central funciona en el edificio corporativo de la empresa, sito en Av. La Voz del Interior 5507. Además cuenta con 7 oficinas de atención al cliente ubicadas en el edificio de Humberto Primo 883 y en los Centros de Participación Comunal (C.P.C.). La empresa también **dispone de 22 estaciones elevadoras de presión**, distribuidas en el área concesionada de la ciudad de Córdoba. Conscientes de gestionar un recurso esencial para la vida como lo es el agua potable, trabajamos a diario para 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. Por ello, adoptamos un Modelo de Gestión Sustentable que ha obtenido los avales de normas internacionales: ISO 9.001 de Calidad, ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio, ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional. Asimismo, en el 2012 Aguas Cordobesas adhirió a la Norma ISO 26.000 de RSE como guía para sus acciones de responsabilidad social empresaria y en el año 2013, al Pacto Global, a través del cual la empresa se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y prácticas anti-corrupción.

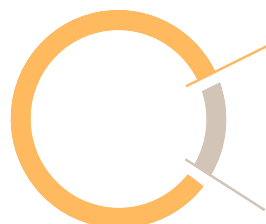
### CAMBIOS EN EL PERÍODO DEL PRESENTE REPORTE

Además del cambio en la Titularidad del Servicio, mencionado con anterioridad, no se han producido cambios significativos durante el período de análisis en relación al tamaño, estructura, cadena de suministro de la organización, ni composición accionaria.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE AGUAS CORDOBESAS S.A.

[GRI 102-45]

Los accionistas en su totalidad son de Argentina



**71,98%**  
GRUPO BENITO ROGGIO  
E HIJOS S.A.

**28,02%**  
INVERSORA CENTRAL S.A.





## INFRAESTRUCTURA

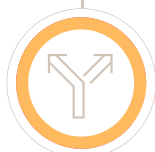
### ABASTECIMIENTO



**73%**  
PLANTA POTABILIZADORA  
SUQUÍA

**27%**  
PLANTA POTABILIZADORA  
LOS MOLINOS

### DISTRIBUCIÓN EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA



**22**  
ESTACIONES ELEVADORAS



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

## MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE:

ISO 9.001 de Calidad

ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio

ISO 14.001 de Gestión Medioambiental

OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional

ISO 26.000 de RSE

Adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas

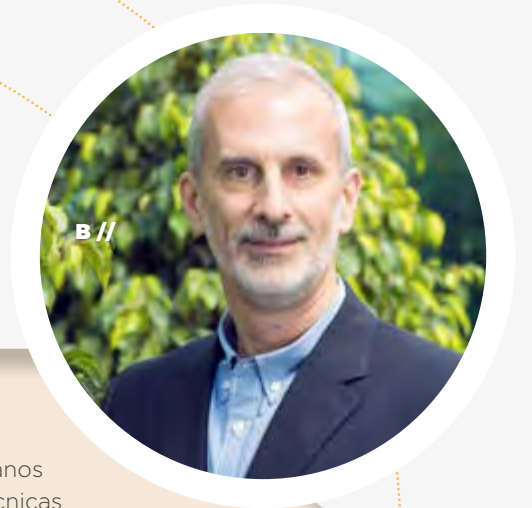


# LA ESTRUCTURA FUNCIONAL

[GRI 102-18]

LA EMPRESA ESTÁ ORGANIZADA FUNCIONALMENTE EN DIFERENTES NIVELES DE GOBIERNO, SEGÚN EL NIVEL DE RESPONSABILIDADES Y TAREAS ESPECÍFICAS: DIRECTORIO, GERENTES, JEFES Y SUPERVISORES.

## DIRECCIÓN GENERAL



- A // Enrique Sargiotto.** Gerente General
- B // Gabriel Triunfo.** Gerente de Recursos Humanos
- C // Alberto Girbal.** Gerente de Operaciones Técnicas
- D // Fernando Degani.** Gerente Comercial  
Desempeña sus funciones a partir de 1° de Octubre de 2019 en reemplazo de Carmen Broudeur
- E // Carmen Broudeur.** Gerente Comercial
- F // Héctor Randanne.** Gerente de Administración, Finanzas y Sistemas

## 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**. El mismo está liderado por el Gerente de RR.HH. y conformado por la Comisión de Calidad y Mejora Continua (a cargo de la jefatura de Desarrollo de RR.HH., RSE y Auditoría), la Comisión S. y S.O. (a cargo de la jefatura de Administración de RR.HH.), 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.



- B // Gabriel Triunfo.** Gerente de Recursos Humanos
- G // Ana Armesto.** Jefe de Ingeniería
- H // Christian Ruiz.** Jefe de Administración de Recursos Humanos
- I // Gabriela Esper.** Jefe de Gestión Legal y Contractual
- J // Alejandro Montenegro.** Jefe de Desarrollo de Recursos Humanos y Auditoría

**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** y controlar los planes de acción vinculados.

*"El Comité tiene a su cargo la gestión de los riesgos que puedan afectar a la empresa y a sus públicos de interés; también la generación de informes de desempeño e indicadores que permitan detectar las oportunidades de mejora del sistema."*

# MAGNITUD DE NUESTRA EMPRESA

[GRI 102-7] [GRI 102-8] [AC-4]

## DATOS GENERALES

[GRI 102-7] [GRI 102-8] [AC-4]

INDICADOR	2018	2019
Nº total de empleados <sup>(1)</sup>	468	467
Nº de centros de operaciones	10	10
Ventas netas	3.402.481	3.459.382

## CAPITALIZACIÓN

[GRI 102-7] [GRI 102-8] [AC-4]

INDICADOR	2018	2019
Deuda <sup>(2)</sup>	3.463.446.000	2.962.178.000
Patrimonio <sup>(2)</sup>	2.105.112.000	2.425.246.000
Nº de productos o servicios ofrecidos	1	1
Total de Clientes (unidades de facturación)	519.097	529.761

(1) La empresa no delega sus actividades principales a trabajadores que no conformen el plantel de empleados, según el relevamiento de sus actividades más significativas.

(2) A partir de 2018 los balances se emiten ajustados por inflación, recalculándose los valores del año anterior para que fuera comparable con el período presentado.



# NUESTROS SERVICIOS: LA POTABILIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL AGUA

[GRI 102-2]



## 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 hm<sup>3</sup> de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Suquía**, que abastece el norte y suroeste de la ciudad.

El agua es captada por Aguas Cordobesas desde la margen derecha del canal de fuga de la Usina Hidroeléctrica La Calera, estando a cargo de la provincia la disposición del agua en dicho lugar. El **embalse Los Molinos (300 hm<sup>3</sup> de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Los Molinos**, que abastece el sureste de la ciudad. El agua es captada por la empresa desde el canal Los Molinos-Córdoba.

El transporte hasta la toma de captación ubicada en la margen derecha del canal está a cargo de la provincia. Desde ambos lugares de captación, el agua cruda se traslada mediante conductos cerrados hasta las plantas de potabilización.

## 2. POTABILIZACIÓN

Se refiere al 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.**

## 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.

## 4. COMERCIALIZACIÓN

La empresa se encarga de facturar y cobrar el servicio prestado. **Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido.** En la comercialización del servicio intervienen los procesos de ventas, cobranzas y gestión de clientes.



## LAS FUENTES NATURALES DE AGUA

[GRI 303-2]

### CUENCAS HÍDRICAS

#### ● CUENCA SUQUÍA

EMBALSE  
SAN ROQUE:

**200 hm<sup>3</sup>**

Conducción de agua cruda hasta las tomas en La Calera (a cargo de la provincia de Córdoba).

Lago con mayor **eutrofización**, pero el más confiable en cuanto a su sistema de abastecimiento.

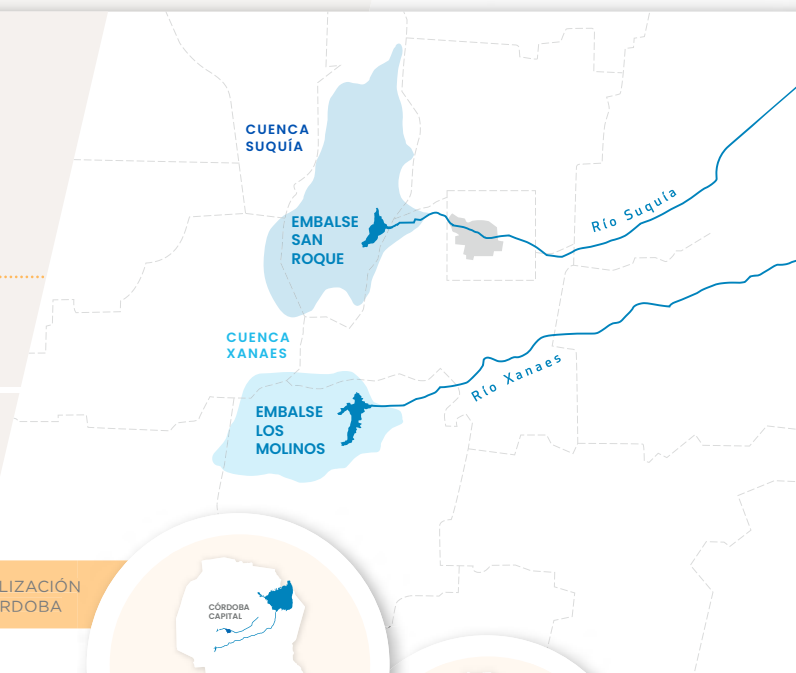
#### ● CUENCA XANAES

EMBALSE  
LOS MOLINOS:

**300 hm<sup>3</sup>**

Conducción de agua cruda hasta la toma por Canal Los Molinos (a cargo de la provincia de Córdoba).

Lago más alejado y conflictivo por su sistema de transporte.



LOCALIZACIÓN  
EN CÓRDOBA



LOCALIZACIÓN  
EN ARGENTINA



**El inicio del ciclo de la 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 Suquia** 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 Suquia y Los Molinos respectivamente.

# LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PROVEEMOS

[GRI 416-1] [GRI 416-2]

**El agua es esencial para la vida**, por ello los requisitos y obligaciones sobre la calidad del servicio de agua potable están definidos en el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Servicio Público de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba:

## IMPACTO EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD

[GRI 416-1]

INDICADORES	2018	2019
% de categorías de productos y servicios* significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	100%	100%

\* Agua potable.

## INCIDENTES POR LA CALIDAD DEL AGUA

[GRI 416-2]

INDICADORES	2018	2019
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron multa o castigo.	0	0
Incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron una amonestación.	0	0



# INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

## PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE EN M<sup>3</sup>

[AC 7]		
INDICADORES	2018	2019
Planta Suquía	123.962.861	<b>123.669.605</b>
Planta Los Molinos	48.673.116	<b>49.363.522</b>
Pozos	66.190	<b>122.580</b>

## DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA

[AC 5]		
INDICADORES	2018	2019
Población Total - Habitantes	1.371.658	<b>1.377.008</b>
Población servida directa	1.586.759	<b>1.620.254</b>
Población servida directa + indirecta	1.599.799	<b>1.633.294</b>
Capacidad instalada de producción l./hab./día *	405	<b>397</b>

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

## COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO

[AC 6]		
INDICADORES	2018	2019
Cobertura directa *	99,02%	<b>98,08%</b>

\* % 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.

## PRESIÓN DE SUMINISTRO EN LA RED

[AC 13]		
INDICADORES	2018	2019
Porcentaje de puntos fijos con presiones > 10 mca > 18 h *	98,81%	<b>99,52%</b>

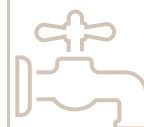
\* Meta contractual de presión de suministro.



## RED DE DISTRIBUCIÓN

[AC-9]

### RED DE DISTRIBUCIÓN



2019  
**4.328,8 Km**

2018  
**4.170,22 Km**

### RED INCORPORADA EN PERÍODO

2018  
**42,36 Km**

2019  
**158,60 Km**



# LA ÉTICA

[GRI 102-16]



En el año 2013 la organización actualizó su **Sistema de Conducta y Ética Empresarial**, consistente en un conjunto de valores y principios que, junto a los mecanismos de consulta y denuncia, buscan apoyar y reforzar el comportamiento ético de la organización y el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos por las normas, procedimientos e instructivos de la empresa.

En el año 2019, para dar cumplimiento a la legislación nacional y basado en el sistema existente, se desarrolló e implementó el **Programa de Integridad**, consistente en un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos, definidos por los siguientes documentos:

**Código de Ética y Conducta Empresarial**

**Política Anticorrupción**

**Protocolo de Relaciones con la Administración Pública**



Para la gestión de este programa, **se ponen a disposición de todos los públicos de la organización**, los medios que se describen a continuación:

- Aplicación on line para realizar denuncia o consultas en WEB e Intranet.
- Enviar un correo electrónico a:  
**conducta@aguascordobesas.com.ar**
- Llamar a nuestro teléfono de denuncias **5267333**
- Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a **Av. La Voz del Interior 5507, X5008HJY, Córdoba, Argentina.**
- Redes Sociales.

El cumplimiento del **Programa de Integridad** es verificado periódicamente mediante auditorías internas, auditorías externas a través de **CLISA** y la responsabilidad de su gestión, está a cargo del denominado **“Encargado de Cumplimiento”**, cuya función la desempeña el Gerente de Recursos Humanos.

A continuación se enuncian los temas de mayor relevancia tratados en los documentos citados:

- Derechos Humanos
- Diversidad, Inclusión y no Discriminación
- Igualdad de Oportunidades
- Fomento a la Profesionalización
- Seguridad Laboral
- Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas
- Actuación en Representación de CLISA y de las Compañías
- Acoso e Intimidación
- Debida Diligencia hacia Terceros
- Relaciones con Accionistas
- Relación con Proveedores y Contratistas
- Relación con Clientes
- Relación con los Sindicatos
- Conflictos de Interés y Riesgo de Influencia Indevida
- Anticorrupción:
  - *Cortesías de Negocios*
  - *Aceptación de Regalos y Obsequios*
  - *Invitaciones*
  - *Donaciones y Patrocinios*
  - *Cortesía de negocios*
  - *Gastos de Viaje y Visitas Promocionales*
  - *Relaciones con Partidos Políticos*
  - *Pagos de “Facilitación” o “Trámite”*
  - *Contrataciones Directas y Modificaciones de Contratos*
  - *Ajustes de Tarifas y Pagos*
- Competencia Leal
- Tratamiento de Información
- Transparencia y Accesibilidad de la Información
- Información Privilegiada
- Integridad de la Información Financiera
- Confidencialidad de la Información
- Protección de Datos Personales
- Prevención de Lavado de Dinero
- Uso Correcto de Bienes de la Compañía
- Derechos de Propiedad Intelectual
- Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresaria



## LA PREVENCIÓN

[GRI 102-11]

### HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

#### MAPA DE RIESGOS Y CONTINGENCIAS

Consiste en el tratamiento de los riesgos y las contingencias para garantizar la continuidad del servicio, **cumplir con las estrategias de la empresa** y minimizar sus impactos negativos. Se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y a sus públicos, **según su Mapa Estratégico (éste contempla temas de Calidad, S. y S.O., Integridad y Medioambientales)**. Se evalúa la probabilidad de ocurrencia e impacto que, combinadas, conforman su severidad. En función de la misma, se implementan acciones preventivas para evitar que ocurran y se planifican acciones de emergencias en caso de que se produzcan. Estas últimas constituyen el Plan de Prevención y Emergencia de la compañía.

#### TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Es realizado por cada proceso 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 un proceso sistemático que verifica el cumplimiento de los requisitos del **Modelo de Gestión Sustentable**, que incluyen los requisitos de las normas certificadas por la organización. Permite detectar posibles desvíos y recomendar mejoras a través de la recopilación de evidencias y la comunicación de los resultados a los auditados.

#### AUDITORÍAS EXTERNAS

Se implementan también otras auditorías de control en la organización: las Técnicas, que verifican el cumplimiento del Contrato de Concesión y la consistencia de los datos y la información que brinda la empresa al Ente de Control. También se desarrollan sistemáticamente Auditorías Contables, con el propósito de verificar la consistencia de la información contable de la empresa.

#### GESTIÓN DE SEGURIDAD PATRIMONIAL

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

*"Gestionar los riesgos y las contingencias de la organización, permite mejorar la calidad de nuestros servicios mediante la prevención."*



## DISTINCIONES

### 1 PREMIO EIKON ORO

CAMPAÑA WEB "LO QUE NOS UNE NOS CONECTA". CATEGORÍA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES EN CÓRDOBA Y A NIVEL NACIONAL.

### 2 PREMIO EIKON ORO

CAMPAÑA: "TODOS APORTAMOS A UN MISMO FIN". CATEGORÍA: SUSTENTABILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN CÓRDOBA.

### 3 PREMIO EIKON ORO

CAMPAÑA "COMUNICAR UNA CRISIS EN TIEMPO DE REDES". CATEGORÍA: COMUNICACIÓN DE CRISIS, EN CÓRDOBA.

### 4 PREMIO EIKON ORO

CAMPAÑA "EMBAJADORES DEL AGUA DIGITAL". CATEGORÍA: SUSTENTABILIDAD EDUCATIVA, EN CÓRDOBA.

### 5 PREMIO CONCIENCIA

POR LA GESTIÓN SUSTENTABLE A NIVEL NACIONAL.

### 6 EMPRESA CON MAYOR IMPACTO EDUCATIVO:

DISTINGUIDA POR LA FUNDACIÓN JUNIOR ACHIVEMENT DE CÓRDOBA.

## INICIATIVAS EXTERNAS, AFILIACIONES A ASOCIACIONES Y DISTINCIONES

[GRI 102-12] [GRI 102-13]

### INICIATIVAS EXTERNAS

[GRI 102-12]

- Norma ISO 9.001 de Calidad
- Norma ISO 14.001 de Medioambiente
- Norma ISO 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO/IEC 17.025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- Norma ISO 26.000 de RSE (Responsabilidad Social Empresaria)
- GRI (Global Reporting Initiative)
- Pacto Global de la ONU

### AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

[GRI 102-13]

- BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA
- CIR.COM. (Círculo de Comunicadores Institucionales de la Provincia de Córdoba)
- CO.F.E.S. (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios)
- Fundación Educativa Junior Achievement
- IWA (International Water Association)
- FONBEC
- Fundación Córdoba Mejora
- Fundación E + E

### CONVENIOS Y ADHESIONES CON OTROS ORGANISMOS

- Convenio Colectivo de Trabajo S.O.C. y FE.N.T.O.S.
- Convenio con el Ceproc y la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica del Ministerio de Ciencia de la Nación, de investigación del lago San Roque y sus ríos afluentes
- Convenio marco de colaboración con la Universidad Nacional de Córdoba
- Convenio con Fundación Junior Achievement para la implementación de programas educativos en colegios de la ciudad de Córdoba
- Convenio con el 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 (P.P.P.), del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de primeras prácticas laborales
- Convenio de prácticas profesionales con la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Córdoba y otras instituciones educativas terciarias y secundarias.

"La adhesión a iniciativas de mejora y bien común, demuestran *nuestro compromiso con la comunidad*".

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



# 02.

## EL MODELO DE GESTIÓN Y LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

# EL MODELO DE GESTIÓN

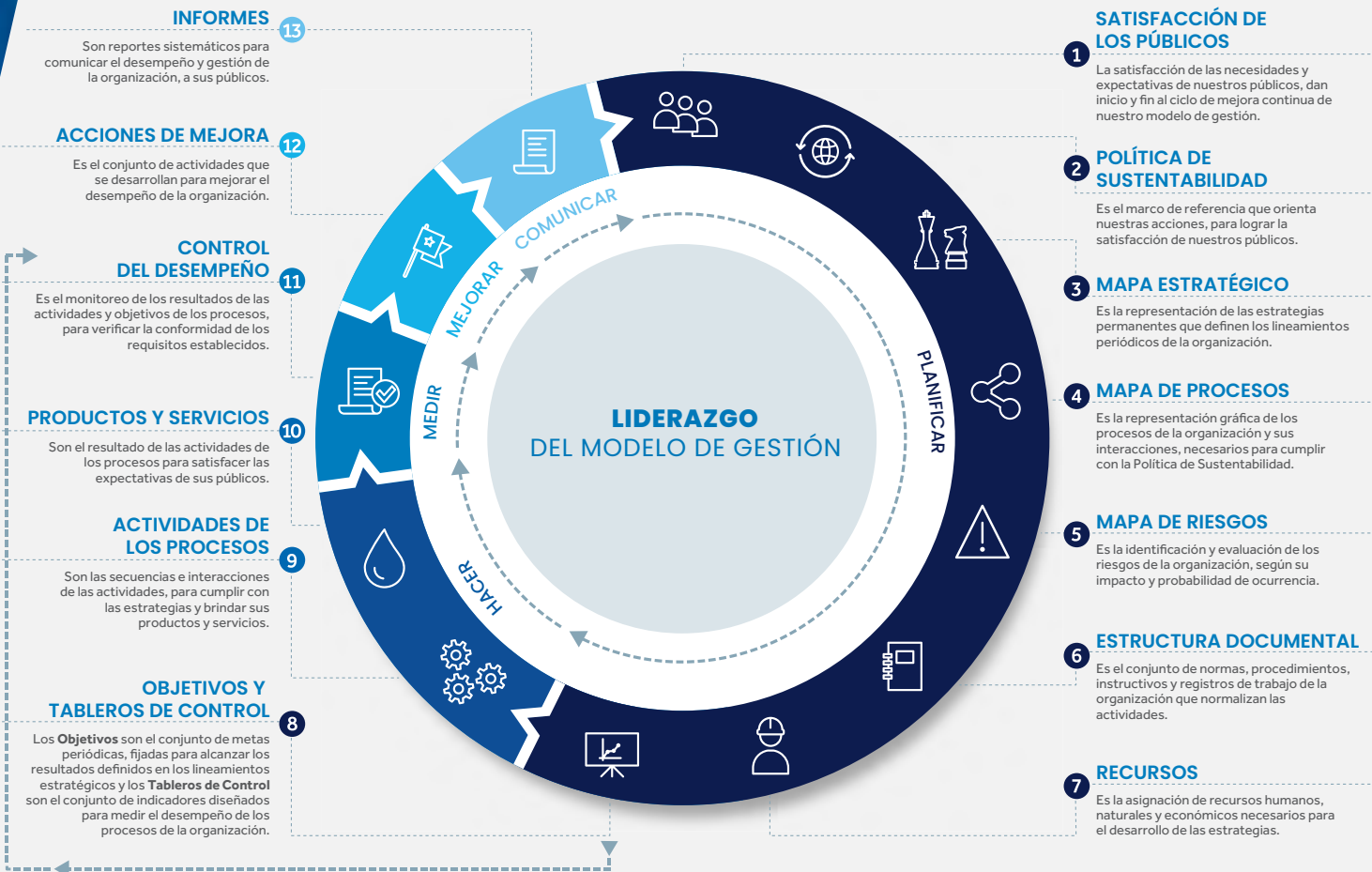
[GRI 102-46]

Aguas Cordobesas ha desarrollado una metodología propia de gestión social, económica y ambiental, basada en un ciclo de **Mejora Continua**, que se inicia con las expectativas de sus públicos de interés y finaliza con la comunicación de la gestión de la empresa a los mismos.

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.



## MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE



## MAPA ESTRATÉGICO

### COMPROMISOS CON NUESTROS PÚBLICOS



**ACCIONISTAS**



**GOBIERNO**



**CLIENTES**



**COLABORADORES**



**COMUNIDAD**



**PROVEEDORES**



**MEDIOAMBIENTE**

**MISIÓN**

**SATISFACCIÓN**  
Brindar satisfacción y respuestas a nuestros públicos

**EFICIENCIA**  
Optimizar las ventas, las cobranzas y los costos

**RESPONSABILIDAD**  
Cumplir con los requisitos del Modelo de Gestión

SATISFACER A LOS ACCIONISTAS	SATISFACER AL GOBIERNO	SATISFACER A LOS CLIENTES	SATISFACER A LOS COLABORADORES	SATISFACER A LA COMUNIDAD	SATISFACER A LOS PROVEEDORES	
		TENER BUENA IMAGEN Y REPUTACIÓN				
OPTIMIZAR LOS COSTOS	OPTIMIZAR LAS TARIFAS	OPTIMIZAR LAS VENTAS Y LAS COBRANZAS	OPTIMIZAR LOS COSTOS DE MASA SALARIAL	OPTIMIZAR LOS COSTOS SOCIALES	OPTIMIZAR LOS COSTOS DE PROVEEDORES	OPTIMIZAR LOS COSTOS MEDIOAMBIENTALES
OBTENER RENTABILIDAD	OPTIMIZAR LOS RECLAMOS Y COSTOS LEGALES					
ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES LEGALES	BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD	GENERAR DESARROLLO, LIDERAZGO Y BUEN CLIMA	PROMOVER EL DESARROLLO SOCIAL Y LOS DD.HH.	PROMOVER EL DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES	PREVENIR Y MINIMIZAR NUESTRO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL
	CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES		RESGUARDAR LA SALUD Y LA SEGURIDAD	PROMOVER LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO		PROMOVER LA CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL
MITIGAR LOS RIESGOS DEL NEGOCIO	MITIGAR LOS RIESGOS LEGALES Y CONTRACTUALES	MITIGAR LOS RIESGOS DEL SERVICIO	MITIGAR LOS RIESGOS S. y S.O.	MITIGAR LOS RIESGOS SOCIALES	MITIGAR LOS RIESGOS DE PROVISIÓN DE INSUMOS	MITIGAR LOS RIESGOS MEDIOAMBIENTALES
			CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LAS HERRAMIENTAS DEL MODELO DE GESTIÓN			





## CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

[GRI 102-12] [GRI 102-13]

**EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES SE REALIZÓ EN DIFERENTES ETAPAS:**

### **ETAPA | 1**

Habiéndose identificado las expectativas de los públicos de interés de la organización y definido las estrategias para cada uno de ellos, la primera etapa se realizó en el año 2013 y consistió en analizar internamente la documentación de cada proceso según los medios de retroalimentación con cada público, mediante cuestionarios y posteriormente a través de entrevistas con actores claves. De este análisis surgió un listado de los temas más relevantes, según la influencia del público de origen, su recurrencia, e impactos económicos, sociales y medioambientales.

### **ETAPA | 2**

Esta etapa se realizó en el año 2014 y consistió en conocer la opinión de los distintos públicos de la organización sobre estos temas. Para ello, se identificaron los públicos a encuestar y la metodología a emplear en cada caso.

### **ETAPA | 3**

Esta etapa consistió en determinar la prioridad de los temas relevantes y encuestados, evaluar la exhaustividad de los mismos, o sea, asegurar que estos temas y sus indicadores de gestión reflejen los impactos más significativos y por último, que la Dirección General avale los temas definidos. A partir de esta instancia, se desarrollaron los análisis de temas más relevantes y se definieron los indicadores a reportar.

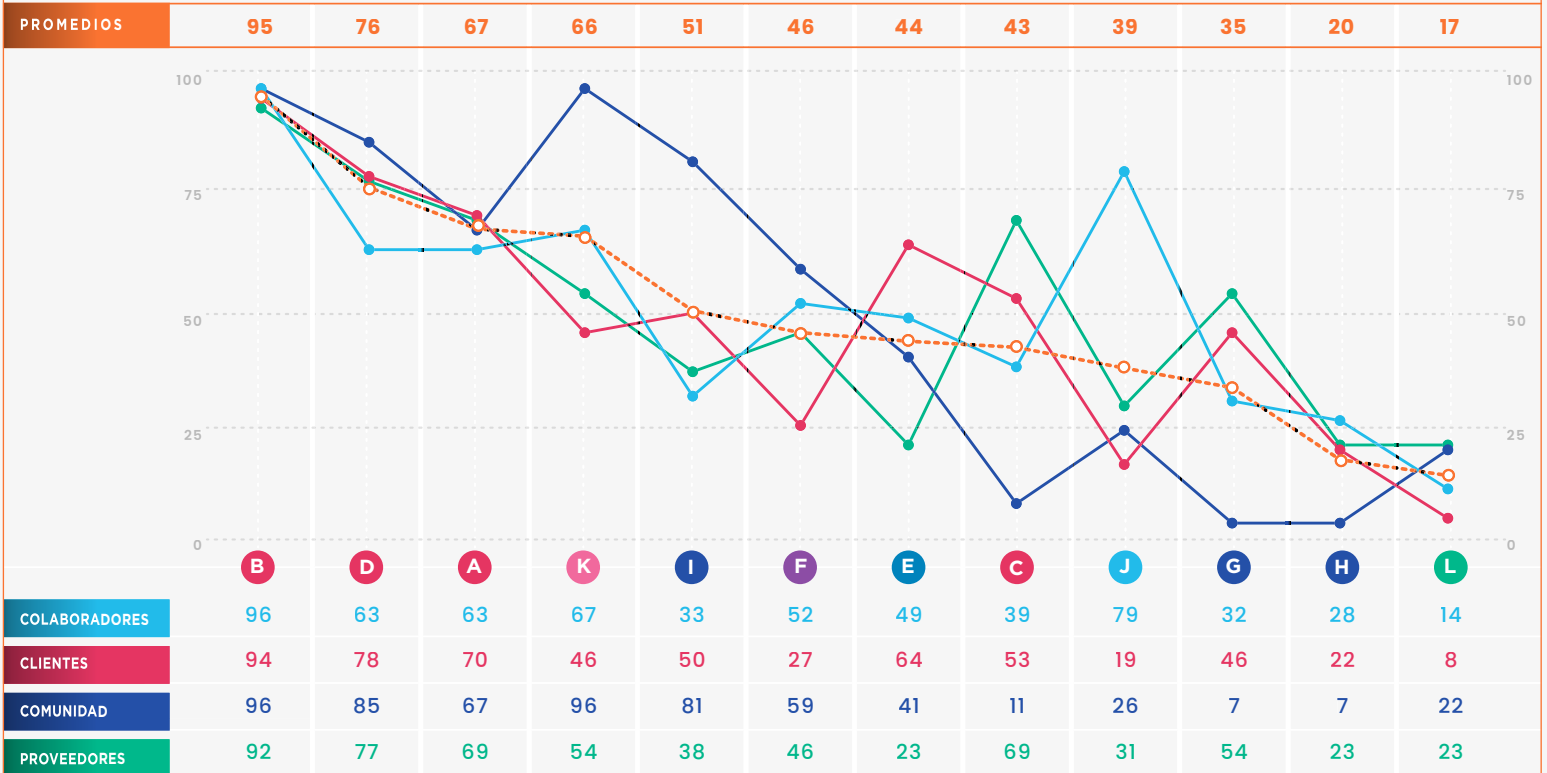
### **REVISIÓN DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES**

En el año 2016 y 2017 se repitieron los pasos de la etapa 2 y 3 respectivamente, para verificar los aspectos materiales identificados oportunamente, manteniéndose los originalmente definidos.

# LOS TEMAS MÁS RELEVANTES Y SU PRIORIDAD

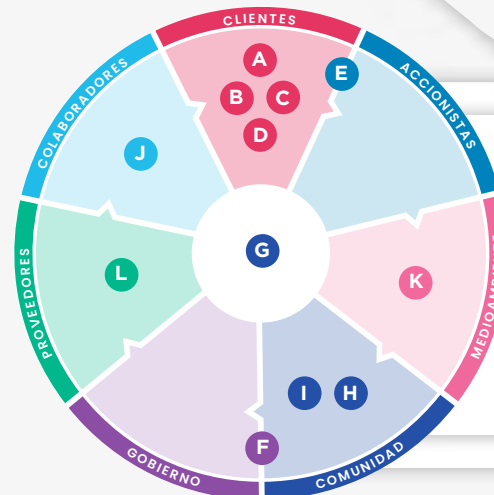
[GRI 102-47]

## LA PRIORIDAD DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES



## LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS

- B** La **provisión** del servicio.
- D** **Reclamos** de los clientes.
- A** La **satisfacción** de los clientes.
- K** El **cuidado** del agua y el medioambiente.
- I** El **compromiso** social con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión.
- F** El **cumplimiento** de las obligaciones legales y contractuales.
- E** La **tarifa** del servicio.
- C** El buen servicio de **atención al cliente**.
- J** Que sea un **buen lugar** para trabajar.
- G** La **Comunicación** con la comunidad en general.
- H** La **imagen** y la reputación.
- L** El **desarrollo de RSE** junto a los proveedores.



### REFERENCIAS:

- A// Satisfacción
- B// Servicio
- C// Atención
- D// Reclamo
- E// Tarifa
- F// Legales/Contractuales
- G// Comunicación
- H// Imagen
- I// Compromiso Social
- J// Buen Lugar
- K// Cuidado
- L// Desarrollo



# ANÁLISIS DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

[GRI 103-1] [GRI 103-2]



## CON LOS CLIENTES

### A// LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Implica alcanzar o superar las expectativas que los clientes tienen sobre los servicios que presta la empresa y es un aspecto central para la aceptación, fidelización y continuidad del negocio (cobertura interna y externa).

La provisión de agua potable en nuestra ciudad es un servicio público, de monopolio natural 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 a través de encuestas mensuales y semestrales.**



LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES"

### B// LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Consiste en garantizar la prestación del servicio de agua potable en la ciudad de Córdoba, bajo los parámetros de calidad de agua potable, presión y continuidad, tal como lo establece el Contrato de Concesión (cobertura interna y externa).

**"Proveer productos y servicios de agua y saneamiento..."** es la misión de Aguas Cordobesas y la responsabilidad primaria que ha asumido con el Concedente y sus clientes. En el Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro de Agua Potable de la ciudad de Córdoba (acuerdo de renovación aprobado por la Ley Provincial 9.339), se expresan los niveles de calidad con los que se debe proveer el servicio a los usuarios.

**Entre los factores de mayor importancia para la prestación del servicio en las condiciones establecidas, se destacan:**

#### A) Insumos y servicios críticos

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

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

## **B) Gestión de las Inversiones y Mantenimiento de las Instalaciones**

Las inversiones en la infraestructura del servicio son elementales para garantizar su provisión en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión. En este mismo contrato se establece la obligación de la concesionaria de presentar al concedente el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio, que incluyen el Plan de Gestión y Resultados y el Plan Trienal de Inversiones, para su aprobación y posterior ejecución con financiamiento del Estado. El Plan de Gestión y Resultados de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y el Plan Trienal de Inversiones debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales.

También es deber de la empresa realizar las inversiones en rehabilitación y refuncionalización durante cada período, correspondientes a Inversiones de Reparación y Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Para dar cumplimiento a estas obligaciones, el proceso legal y contractual presenta la documentación correspondiente al concedente, según lo establece el mismo contrato de concesión.

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

## **C// LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Son las cualidades de los servicios de la atención al cliente, según los procesos, mecanismos y equipamiento que la empresa pone a disposición para dar respuesta ante solicitudes (Cobertura interna y externa).

**La buena percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Atención al Cliente, es fundamental para lograr su satisfacción y la aceptación de la concesión del servicio,** construir una buena imagen y dar continuidad al negocio. Estos motivos hacen que la Calidad de la Atención al Cliente sea un tema de suma importancia en la organización y constantemente se estén buscando nuevas soluciones, acordes a las expectativas de los usuarios y las tendencias en el mercado.

**Los atributos que se valoran de este servicio son variados, siendo los más destacados:**

- Diversidad de canales de Atención al Cliente.
- Cordialidad, Evaluación de la atención, Información, Comodidad, Accesibilidad, Rapidez y Solución brindada, en las oficinas de Atención Personalizada,
- Atención, Tiempo de espera, Información, Conocimiento y Solución brindada, en el Servicio Telefónico,
- Facilidad, Agilidad y Contenido, en la Web.

LA GESTIÓN DE ESTOS TEMAS SE DETALLAN EN "NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES"

Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos, registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado en los canales de atención al cliente. **El nivel de conformidad de los usuarios sobre la Calidad de Atención al Cliente, es medido a través de encuestas.** La implementación de los canales de atención y herramientas de gestión, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.



## **D// RECLAMOS DE LOS CLIENTES**

Es considerado principalmente el tiempo de respuesta o solución a las solicitudes o reclamos de los clientes, según sus expectativas y la magnitud del reclamo a resolver (Cobertura interna y externa).

La pronta solución a los reclamos de los clientes es crítica, ya que impacta en su satisfacción sobre el servicio, la imagen de la empresa y pueden generar importantes costos, si la causa de los mismos afecta a la infraestructura de la red de distribución o de terceros, o bien, derivan en incumplimientos al contrato de concesión. El mismo contrato establece que el 90% de los reclamos por Falta de Agua deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas. Por otra parte, el 20% de los reclamos por Escapes en la red de distribución, deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas.

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

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



## CON LOS CLIENTES Y LOS ACCIONISTAS



### E// LA TARIFA DEL SERVICIO

Implica la necesidad de disponer de una tarifa accesible, acorde al servicio brindado y actualizada en el tiempo, que permita cubrir los costos de la prestación del servicio al cliente y obtener una rentabilidad razonable para los accionistas (Cobertura interna y externa).

#### A) 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. 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.

*"Disponer de una tarifa actualizada resulta fundamental para cubrir los costos de prestación del servicio y obtener una rentabilidad."*

**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 (E.R.Se.P.), presentando la documentación que respalda dicho pedido. Una vez aprobado, la misma se constituye en el ámbito del E.R.Se.P. y está compuesta por un representante del concedente, uno designado por el E.R.Se.P., uno por Fiscalía de Estado y dos por la concesionaria. Éstos son los encargados de analizar la documentación presentada y de elevar al E.R.Se.P. 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 una Resolución que emite el organismo de control (E.R.Se.P.).**

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. Estos son los encargados de certificar la coherencia y veracidad de los datos de los informes que acompañan cada una de las presentaciones efectuadas por la empresa ante el ente de control.

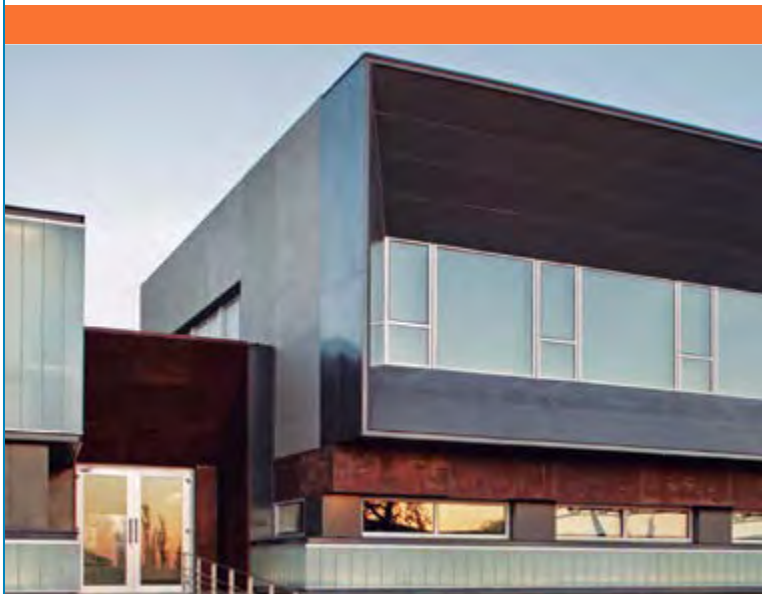
#### B) Distribución de utilidades

Obtener utilidades en los negocios constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa; es lo que motiva a los accionistas a invertir y arriesgar su capital en un emprendimiento, en contraprestación a la entrega de un bien o servicio para los clientes. Además de ello, la rentabilidad permite cumplir con las obligaciones financieras y sostener la operación de la empresa, así como también dotarla, durante contextos económicos desfavorables, de mayor facilidad para obtener fuentes de financiamiento.

A esta realidad se le suma 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.

**«Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad, 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.**

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



LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS"



## CON EL GOBIERNO Y LA COMUNIDAD



### F// EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES

Es el compromiso que asume la organización en cumplir las normativas legales a nivel nacional, provincial, municipal y las adhesiones voluntarias a iniciativas de desarrollo sustentable que la empresa adopta, como así también, los requisitos contractuales que vinculan la relación de Aguas Cordobesas con el concedente en el Contrato de Concesión (Cobertura interna y externa).

#### A) 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 planificación 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: **"Respetar y cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos y equilibrados que aseguren la continuidad del servicio". Para cumplir con este compromiso, el proceso legal y contractual de la empresa debe velar y controlar el cumplimiento del contrato de concesión, negociar con el concedente los temas que surjan del mismo e informar al ente de control sobre el desempeño de la concesionaria y sus actuaciones.**

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

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

#### B) Normativas

**"Ser referentes", como se declara en la visión de la empresa, implica ir mas 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. Asimismo, se adhiere voluntariamente a las normativas que se enuncian:

- ISO 9.001 de Calidad
- ISO 14.001 de Gestión Medioambiental
- **Norma ISO 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo**
- **ISO/IEC 17.025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio**
- ISO 26.000 de RSE
- Pacto Global de las Naciones Unidas

**Las tres primeras normativas han sido certificadas por la empresa en todos sus procesos y establecimientos, mientras que la norma ISO /IEC 17.025 acredita los ensayos realizados por el Laboratorio. La responsabilidad de administrar y mantener la certificación de estas Normas recae sobre el proceso de Auditoría.** Por otra parte, 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 9.001, 14.001 y OHSAS 18.001, 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.

LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO"



## CON LA COMUNIDAD

### G// LA COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

Son las iniciativas de comunicación, participación y consultas que la empresa establece por distintos medios a sus públicos de interés para conocer y satisfacer sus expectativas (Cobertura interna y externa).

**El conocimiento mutuo de necesidades, expectativas y posibilidades entre la empresa y sus públicos de interés son la base del entendimiento para lograr acuerdos que puedan satisfacer a las partes involucradas.** Para lograrlo, además de voluntad y compromiso, resulta necesario disponer de medios de comunicación acordes a cada público, que permitan informar, consultar y participar de los temas importantes.

**El objetivo radica en generar un dialogo 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, esta formalizada en la Norma de Comunicación y Participación y su anexo matriz de Comunicación y Participación de Aguas Cordobesas y sus públicos de interés. **Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos generales de las comunicaciones y participación que gestiona la empresa con sus públicos de interés.** En estos documentos se define a los interlocutores de la organización, sus públicos de interés y los canales de comunicación disponibles para abordar distintas temáticas.

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

### H// LA IMAGEN Y LA REPUTACIÓN

Es la valoración que le asignan los públicos de interés a la empresa, según sus experiencias, percepción, información y expectativas que tienen de ella, es decir, la imagen y reputación que la organización ha construido en su entorno (Cobertura interna y externa).

**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 referentes...»**, de estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.

Para dar cumplimiento a tales compromisos, se definieron **lineamientos estratégicos permanentes**, basados en tres ejes:

- Satisfacción
- Eficiencia
- Responsabilidad

**Los mismos sirven de marco para redefinir anualmente, estrategias, programas y metas dirigidos a todos los públicos.**

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 a través de una encuesta semestral dirigida a los clientes y la comunidad en general, y la reputación interna, mediante una encuesta de clima laboral dirigida a los colaboradores. 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.



LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD"



## CON LA COMUNIDAD

### I// EL COMPROMISO SOCIAL CON LA SALUD, LA EDUCACIÓN, LA NUTRICIÓN Y LA INCLUSIÓN

Es la responsabilidad que asume la organización con la Comunidad, en la promoción del desarrollo social, económico y medioambiental, mediante acciones y programas de concientización y ayuda a grupos vulnerables y organismos de bien común (Cobertura interna y externa).

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

Asimismo, junto con los colaboradores, a través del voluntariado se promueve y se concientiza sobre el cuidado de los recursos naturales y las personas. Por este motivo, desde el año 2012 se tomaron como referencia los lineamientos de la Norma ISO 26.000, como guía para las acciones de responsabilidad social y en el 2013 se adhirió a los principios del Pacto Global, convencidos de que aportan a la gestión y al rol ciudadano.

*"Ser referentes..."; de estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.*

LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD"

**«Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida con la accesibilidad al servicio y los DD.HH. en nuestro ámbito de influencia»,** es el compromiso social que la empresa asume en su política. Para ello se implementan distintos programas con el propósito de favorecer la concientización y la inclusión social. Estos son desarrollados en el presente reporte en la sección Capital Social.

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

La implementación de todas las acciones o programas sociales y la inversión de los mismos son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.



## CON LOS COLABORADORES

### J// QUE SEA UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

Es el compromiso que asume la organización con sus colaboradores, de capacitación, desarrollo, resguardo de la salud y seguridad y la promoción de un buen clima en el ámbito laboral (Cobertura interna).

**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 personal, profesional y liderazgo, promoviendo un buen clima laboral, la participación, el control de los riesgos y la protección de la seguridad y la salud».**

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:

#### **Trabajo digno y prácticas laborales:**

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

#### **Participación:**

Promovemos la participación de los colaboradores **a través de distintas herramientas de nuestro Modelo de Gestión**, el liderazgo, medios de comunicación y eventos de integración.



## CON LOS COLABORADORES

### Desarrollo profesional:

Para la capacitación y desarrollo de los colaboradores, anualmente se realiza un relevamiento de necesidades de formación por proceso y un análisis de los resultados de las evaluaciones de desempeño y clima laboral. Con esta información, se implementan programas de capacitación técnica y de comportamiento para la formación continua del personal.

**Anualmente se implementa una Evaluación de Desempeño a todos los colaboradores y mandos, alineada al Modelo de Competencias definido en la empresa y compuesta por una Evaluación de Comportamientos que definen Competencias y una Evaluación de Cumplimiento de Objetivos. En el caso de los mandos, la primera contempla la opinión de sus superiores, pares y colaboradores.**

**También se realizan evaluaciones periódicas de potencial para determinar planes de desarrollo y sucesión en la estructura organizacional.**

### Remuneraciones:

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

*« Generar desarrollo personal, profesional y liderazgo, promoviendo un buen clima laboral, la participación el control de los riesgos y la protección de la seguridad y la salud».*



### El cuidado de las personas:

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

### Clima laboral:

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

El Clima laboral se mide mediante la Encuesta de Clima Laboral. 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 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001, aquellas que verifican el cumplimiento legal, u otras como las auditorías internas.

LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES"



## CON EL MEDIOAMBIENTE

### K// EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIOAMBIENTE

Es el compromiso que asume la empresa en realizar sus actividades minimizando su impacto en el medioambiente y resguardando el recurso natural agua (Cobertura interna y externa).

**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.



LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON EL MEDIOAMBIENTE"

«Proteger el medioambiente mediante la concientización, el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación», es el compromiso con el medioambiente, formalizado en la política de Aguas Cordobesas.

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

- Certificación de la Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental.
- Implementación de auditorías internas y externas medioambientales.
- Procedimientos de gestión de residuos, derrames y vertidos.
- Eficiencia en el uso del agua cruda en las plantas potabilizadoras.
- Implementación de equipo de identificación y cuantificación on-line, de clorofila de agua cruda.
- Estudios de monitoreo de evolución del estado eutrófico de los lagos San Roque y Los Molinos.
- Control de presiones en la red de distribución y estaciones elevadoras de presión.
- Detección y reparación temprana de fugas visibles e invisibles por medios acústicos y gases trazadores.
- Reducción de tiempo de intervención en reclamos por escape.
- Instalación masiva de medidores y renovación de conexiones.
- Programas y campañas masivas de concientización acerca del uso racional de agua y el cuidado del medioambiente en general.
- Auspicios a eventos o iniciativas de concientización sobre la problemática del agua.
- Aporte a la provincia del Plan Hídrico Córdoba 2050.
- Programa de reducción de consumos internos de papel, agua y energía.
- Programas de reciclado de papel y plásticos.
- Cálculo de la huella de carbono.
- Cálculo de la huella hídrica.
- La implementación de todas estas acciones y los resultados de las mismas son verificados por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

*"La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras."*





## CON LOS PROVEEDORES

### L// EL DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

Es el compromiso que asume la empresa en promover el desarrollo de sus proveedores, en la gestión de la calidad, la salud y seguridad, el medioambiente, la ética y los DD.HH. (Cobertura interna y externa).

**Promover el desarrollo sustentable en la cadena de valor es importante, ya que tanto la calidad de sus productos o servicios, como su gestión económica financiera, de Salud y Seguridad en el Trabajo (S. y S.T.), medioambiental y social, afectan directa o indirectamente al servicio que brindamos y a nuestra reputación.**

La organización es ética y legalmente solidaria con las conductas que tienen nuestros proveedores, por ello se realiza el esfuerzo de promover su desarrollo en estos aspectos, reconociendo que es un aporte también a la sociedad.

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

Para concretar este compromiso, más allá de los beneficios económicos que surgen de la relación comercial por la contratación de sus servicios, se implementa un programa de desa-

rollo para los proveedores críticos que surge de la evaluación de los proveedores de los procesos de Producción, Distribución, Control de Calidad de Producto y Ventas, a cargo del proceso de Control de Gestión, que centraliza la información en tableros de control y el proceso de Compras y Servicios, gestiona el Plan de Mejoras a esos proveedores. La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda.



LA GESTIÓN DE ESTE TEMA SE DETALLA EN "NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES"



## CAMBIOS IMPORTANTES EN EL PERÍODO

[GRI 102-48] [GRI 102-49]

En el período no se registraron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los temas más relevantes, por lo que se ha continuado trabajando en los mismos.

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



# 03.

## NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES



## NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



«Lograr la satisfacción y reconocimiento de nuestros clientes... y la entrega de un servicio de calidad...» es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b> , formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].
<b>OBJETIVO DE SATISFACCIÓN</b>	Anualmente se fijan y gestionan objetivos de Satisfacción de Clientes, orientados a alcanzar sus expectativas sobre el servicio.
<b>ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>	Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa mensualmente. Una consultora externa 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.
<b>INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO</b>	Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa, la imagen y reputación de la Organización y otros atributos. Semestralmente una consultora externa realiza esta investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. Esto permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época estacional, de un año a otro.
<b>INFORMACIÓN Y SERVICIOS VÍA WEB</b>	Disponemos de un sitio web destinado a clientes y el público en general, brindándoles la posibilidad de realizar diversas consultas y trámites de modo remoto. Dentro de las funcionalidades orientadas para brindar un mejor servicio de atención al cliente, se encuentra: chat on-line, solicitud de turnos de atención, consulta de trámites, seguimiento de consumos, <b>actualización, impresión y pago de facturas</b> , 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.
<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	La oficina principal de atención al cliente se encuentra en el edificio de Humberto Primo 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 (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>CALL CENTER (SERVICIO 0800)</b>	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, para hacer reclamos del servicio o realizar consultas varias.
<b>REDES SOCIALES</b>	Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación, distintas redes sociales, tales como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.
<b>FACTURA DEL SERVICIO</b>	En el dorso de la factura del servicio, se provee información de interés general, como por ejemplo: novedades del servicio, acciones con la comunidad, difusión de organizaciones de bien común, campañas, etc.
<b>APLICATIVO MÓVIL</b>	Se desarrolló este canal de comunicación para que los clientes puedan acceder a información sobre el estado de su cuenta, solicitar asistencia técnica, consultar las oficinas comerciales más cercanas y recibir notificaciones del estado del servicio, entre otras funcionalidades.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	 Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	 Ver apartado: La ética [GRI 102-16].

## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES



### LOS CLIENTES

[AC-4]

#### TOTAL DE CLIENTES (UNIDADES DE FACTURACIÓN)



2018

2019

519.097

529.761

#### RESIDENCIALES

2018

457.808

2019

467.471

#### NO RESIDENCIALES

2018

42.854

2019

43.327

#### ESTADO Y CULTO

2018

2.475

2019

2.585

#### BALDÍOS

2018

15.918

2019

16.336

#### OTROS

2018

42

2019

42

## OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

[AC-36]

INDICADORES	2018	2019
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	87%	88%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	100%	100%

➤ A partir del 2019 el objetivo de satisfacción de clientes por el servicio es medido por la encuesta de servicio mensual.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

[102-43] [102-44] [AC-14] [AC-46]

INDICADORES	2018	2019
<b>ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES *</b>		
<b>Índice de satisfacción general cliente externo</b>	87%	88%
<i>Índice de satisfacción cliente externo producción</i>	75%	73%
Satisfacción de producto	75%	73%
<i>Índice de satisfacción cliente externo distribución</i>	84%	84%
Satisfacción de producto	75%	73%
Satisfacción de presión	82%	84%
Satisfacción cuadrillas	89%	89%
<b>Índice de satisfacción cliente externo ventas</b>	80%	82%
Satisfacción de resolución de trámites	82%	82%
Satisfacción de facturación	78%	81%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas</b>	90%	91%
Satisfacción de cajas	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	92%	93%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	89%	90%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes</b>	91%	92%
Satisfacción de atención personalizada	92%	93%
Satisfacción de atención telefónica	89%	90%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	94%	96%
Satisfacción cajas	91%	93%

\* A partir del año 2014 el sector cajas pasa a integrar el proceso de gestión de clientes (anteriormente en cobranzas). También se unificó la medición de satisfacción de gestión domiciliaria y la de gestión social.

"La buena percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Atención al Cliente, es fundamental para lograr su satisfacción y la aceptación de la concesión del servicio".

INDICADORES	2018	2019
<b>INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO</b>		
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	84%	84%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	77%	75%

➤ A partir del 2019 el objetivo de satisfacción de clientes por el servicio es medido por la encuesta de servicio mensual y la investigación de mercado semestral evalúa principalmente atributos relacionados con la imagen corporativa.



## CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

[AC-42]

INDICADORES	2018	2019
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos <sup>(1)</sup>	99,75%	100%
2. Continuidad del Servicio	100%	100%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
4. Presión de suministro	100%	97%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes de Agua <sup>(2)</sup>	99,96%	100%
6. Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión <sup>(2)</sup>	98,28%	100%

(1) El cumplimiento de las metas de calidad se ha recalculado mensualmente con resultados acumulados para verificar el cumplimiento de esta meta anual).

(2) Este indicador ha sido recalculado teniendo en cuenta los resultados individuales de cada uno de estos requisitos contractuales, antes unificados y promediados.

## AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS

[AC-15]

INDICADORES	2018	2019
<b>Afluencia total de clientes</b>	1.306.759	2.043.759
Gestión Personalizada	96.704	99.340
Gestión de Cajas	295.728	145.720
Gestión Digital	667.697	1.618.536
Atención telefónica	246.630	180.163
<b>Total de Trámites</b>	277.518	252.210
Consultas	132.949	129.851
Solicitudes	108.768	86.536
Reclamos	35.801	35.823
<b>Índice de Exposición *</b>	41,50	34,69
<b>Índice de Conflictividad *</b>	5,48	5,52

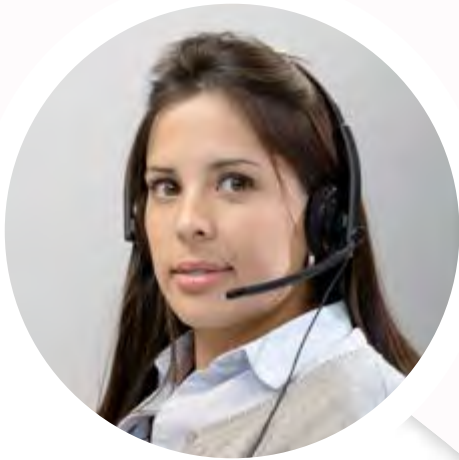
\* El índice de exposición muestra el promedio anual de trámites ingresados por cada mil clientes, mientras que el índice de conflictividad expresa el promedio anual de reclamos por cada mil clientes.

## PARQUE MEDIDO

[AC-33]

INDICADORES	2018	2019
Cuentas medidas	30%	31%





### RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD

[GRI 418-1]

INDICADORES	2018	2019
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0

### INVERSIONES DE MANTENIMIENTO

[AC-34]

INDICADORES	2018	2019
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	5,19%	5,20%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	93.806,20	146.811,71

### INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN

[AC-35]

INDICADORES	2018	2019
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	3,89%	5,81%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	68.030,49	164.195,96



OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



# 04.

## NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



«Minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente...el uso racional de los recursos y promover la responsabilidad medioambiental...» es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b> , formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].
<b>OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES</b>	Anualmente se fijan y gestionan objetivos medioambientales orientados a perfeccionar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución, optimizar el uso de recursos y a formar conciencia sobre la necesidad del uso racional del agua y a la preservación del Medioambiente.
<b>AUDITORÍAS MEDIOAMBIENTALES</b>	Estas auditorías de planificación y ejecución anual, tienen como propósito verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y son realizadas en todos los procesos y establecimientos de la empresa.
<b>ASOCIACIONES Y ARTICULACIONES CON INSTITUCIONES POR EL MEDIOAMBIENTE</b>	Son acciones de concientización, educación, investigación, etc. desarrolladas a partir de solicitudes de instituciones medioambientalistas, con quienes la empresa se asocia, articula o financia, en pro del cuidado del medioambiente, generalmente de frecuencia anual.
<b>PLAN DE SEGUIMIENTO DE CONTROLES MEDIOAMBIENTALES</b>	Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales relativas a las siguientes temáticas: Aire, Control de plagas, Gestión de residuos, PCB's, Precursores químicos, Protección Ambiental, Agua, Tránsito y Seguridad Vial y Otros temas.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	Ver apartado: La ética [GRI 102-16].

# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

## OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

[AC-37]

INDICADORES	2018	2019
Objetivo <b>Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental</b> (N° Beneficiarios)	6.600	<b>6.976</b>
<b>Cumplimiento Objetivo</b> Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	100%	<b>100%</b>
Objetivo <b>Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución</b>	100%	<b>100%</b>
<b>Cumplimiento Objetivo</b> Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	<b>100%</b>

## CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES

[GRI 303-1]

INDICADORES	2018	2019
<b>Captación total de agua cruda (m³)</b>	178.977.981	<b>179.022.311</b>
Captación agua cruda Planta Suquía (m³)	128.052.982	<b>127.930.912</b>
Captación agua cruda Planta Los Molinos (m³)	50.858.809	<b>50.968.819</b>
Captación agua cruda Pozos (m³)	66.190	<b>122.580</b>

## AGUA REICLADA

[GRI 303-3]

INDICADORES	2018	2019
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en m³	78.000	<b>0</b>
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	0,04%	<b>0,00%</b>

➤ Las variaciones de volúmenes totales de agua reciclada se debe al cambio en el método de registración y a que los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma más de una vez para poder distribuirla (2013-2014).



## EFICIENCIA DE PLANTAS \*

[AC-20]

### PLANTA SUQUÍA



2018

2019

96,81% 96,67%

### PLANTA LOS MOLINOS



2018

2019

95,70% 96,85%

## EMISIONES / CLIENTES

[AC-38]

INDICADORES	2018	2019
<b>Emisiones directas (Tn CO<sub>2</sub>) / Total de Clientes (M)</b>	0,0008	<b>0,0008</b>
<b>Emisiones indirectas (Tn CO<sub>2</sub>) / Total de Clientes (M)</b>	0,0199	<b>0,0189</b>

## EMISIONES

[AC-47]

INDICADORES	2018	2019
<b>Emisiones directas (Tn CO<sub>2</sub>)</b>	422,21	<b>432,70</b>
Flota propia	377,87	<b>394,53</b>
Otros equipos de combustión interna	44,35	<b>38,16</b>
<b>Emisiones indirectas (Tn CO<sub>2</sub>)</b>	10.224,52	<b>10.052,74</b>
Gas	95,07	<b>117,11</b>
Electricidad	10.129,45	<b>9.799,84</b>

"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*".

## CÁLCULO DE NUESTRAS EMISIONES

### 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 (CO<sub>2</sub>), el metano (CH<sub>4</sub>) y el óxido nitroso (N<sub>2</sub>O). Cabe destacar que no se consideran otros Gases Efecto Invernadero (G.E.I.) como los hidrofluorocarbonos (HFC's) y los perfluorocarbonos (PFC's), ya que el proceso analizado no presenta fuentes de emisión de dichos gases.

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

- **ISO 14.040:** Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- **ISO 14.044:** Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: requisitos y directrices.
- **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 14.040 e ISO 14.044. 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 detallan los datos primarios de la actividad (aquellos obtenidos de primera mano, aportados por la propia empresa) y secundarios (aquellos obtenidos de terceras fuentes) que se tomaron para dicha etapa.

Para convertir los datos primarios y secundarios de la actividad en emisiones de GEI, se procede a multiplicar los datos de actividad por el factor de emisión asociado a la misma. Factor de emisión: GEI emitidos en relación a una unidad de actividad (kg de CO<sub>2</sub> por m<sup>3</sup> distribuido).



## CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES

[AC-39]

INDICADORES	2018	2019
Consumo de Nafta (Lts) / Total de Clientes (M)	0,19	<b>0,17</b>
Consumo de Gasoil (Lts) / Total de Clientes (M)	0,13	<b>0,11</b>
Consumo de GNC (m <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	0,00	<b>0,00</b>
Consumo de Gas (m <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	0,09	<b>0,11</b>
Consumo de Energía Eléctrica (Kw/h)/ Total de Clientes (M)	39,03	<b>36,99</b>
Consumo de Aceites (Lts) / Total de Clientes (M) *	0,00	<b>0,00</b>

➤ \* Cambio de método de cálculo.

## RESIDUOS

[GRI 306-2]

INDICADORES	2018	2019
<b>Residuos no peligrosos</b>	<b>15.192,07</b>	<b>16.503,59</b>
Enterramiento sanitario	423,80	<b>437,20</b>
Reciclado / Reutilización	14.761,34	<b>16.063,75</b>
Papel	6,92	<b>2,65</b>
Chatarra	24,221	<b>7,0745</b>
Materiales de red	S/D	<b>S/D</b>
Equipos informáticos	0	<b>0</b>
Barros de Planta Suquía y Los Molinos	14.730,20	<b>16.054,03</b>
<b>Residuos peligrosos</b>	<b>4,94</b>	<b>1,31</b>
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	0,00	<b>0,00</b>
Termodestrucción	0	<b>0</b>
Recuperación	0	<b>0</b>

➤ \* 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.

## CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA

[GRI 302-1]

INDICADORES	UNIDAD	2018	2019
<b>Nafta</b>	L	<b>99.810</b>	<b>92.636</b>
Nafta	GJ	3.603	<b>3.344</b>
<b>Gasoil</b>	L	<b>67.329</b>	<b>59.256</b>
Gasoil	GJ	2.141	<b>1.884</b>
<b>Gas natural comprimido (GNC)</b>	m <sup>3</sup>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gas natural comprimido (GNC)	GJ	0	<b>0</b>
Consumo de gas en edificios	GJ	2.379	<b>2.727</b>
<b>Consumo de gas en edificios</b>	m <sup>3</sup>	<b>48.752,83</b>	<b>60.054,97</b>
Gas envasado Planta Suquía	m <sup>3</sup>	13.472	<b>11.281</b>
Gas envasado Planta Los Molinos	m <sup>3</sup>	6.343	<b>7.245</b>
Gas natural Edificio Humberto Primo	m <sup>3</sup>	0	<b>0</b>
Gas natural NEC	m <sup>3</sup>	28.938	<b>41.529</b>
<b>Consumo de energía eléctrica</b>	KW/h	<b>20.258.901</b>	<b>19.599.673</b>
Consumo de energía eléctrica	GJ	72.932	<b>70.559</b>
Consumo total real KW/h para bombeo	KW/h	12.286.070	<b>12.063.631</b>
Consumo total real KW/h para producción	KW/h	7.035.756	<b>6.634.173</b>
Consumo total real KW/h para administración	KW/h	937.075	<b>901.869</b>
Consumo total real KW/h para pozos	KW/h	0	<b>0</b>
<b>Consumo total de aceites</b>	L	<b>535</b>	<b>442</b>
Consumo total de aceites	GJ	20	<b>17</b>
<b>Consumo total de energía</b>	GJ	<b>81.076</b>	<b>78.531</b>

## VERTIDOS

[GRI 306-1]

INDICADORES	2018	2019
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en m <sup>3</sup>	4.090.121	<b>4.261.307</b>
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en m <sup>3</sup>	2.185.693	<b>1.605.297</b>



## RECLAMOS AMBIENTALES

[GRI 103-2]

INDICADORES	2018	2019
Cantidad de reclamos presentados, tratados y resueltos	0	0

Los reclamos **se reciben por los canales de atención al cliente y se gestionan internamente**. Los interesados pueden consultar el estado de su reclamo a través de un N° 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.

## DERRAMES

[GRI 306-3]

INDICADORES	2018	2019
N° de Derrames significativos	0	0

## SANCCIONES AMBIENTALES

[GRI 307-1]

INDICADORES	2018	2019
Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión,	0	0

Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10.819, Ley Provincial 7.343 y Ley General del ambiente N° 25.675. Durante el período no se registraron multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

La organización dispone de un sistema de seguimiento de cumplimiento legal en forma sistemática.

## GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

[AC-45]

INDICADORES	2018	2019
Tratamiento y disposición de residuos	2.794.463,57	4.199.687,70
Tratamiento de emisiones	1.599.458,17	2.999.353,54
Certificaciones	92.300,00	252.420,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	1.376.806,83	7.095.201,33
Costo de personal	1.500.055,72	2.220.497,38
Costo de seguros medioambientales	83.951,41	138.976,68
Costos de limpieza de derrames	0,00	0,00
Costos de capacitación	84.169,27	371.572,10
Costos consultoría	24.450,00	92.730,00
Costo de I+D	0,00	0,00
Costos de incorporación de energía limpia	0,00	0,00
Otros gastos	660.372,21	879.916,31



## INFLUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

[GRI 102-2]

Los riesgos para la normal prestación del servicio, que pueden afectar financieramente a la compañía, están asociados a hechos que dificultan el normal proceso de producción o distribución de agua potable. Entre ellos se pueden mencionar la falta de agua cruda por escasez del recurso en épocas de sequías, bloom de algas en el agua cruda causado por la calidad de agua de las fuentes, taponamiento de rejillas en las tomas de agua cruda por lluvias torrenciales que arrastran sólidos o cenizas de incendios forestales, o los cortes de energía eléctrica producto de la saturación de la capacidad instalada en épocas prolongadas de altas temperaturas o eventos naturales extraordinarios.

**En este período no se produjeron eventos con consecuencias económicas significantes para la organización.**

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

- 1 **FIN DE LA POBREZA**
- 2 **HAMBRE CERO**
- 3 **SALUD Y BIENESTAR**
- 4 **EDUCACIÓN DE CALIDAD**
- 5 **IGUALDAD DE GÉNERO**
- 8 **TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
- 10 **REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**
- 12 **PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**
- 13 **ACCIÓN POR EL CLIMA**
- 16 **PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**



# NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

# NUESTRA GESTIÓN CON **LOS COLABORADORES**

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



*«Generar desarrollo profesional y crecimiento personal de nuestros colaboradores, resguardando su salud y seguridad laboral, a través de un liderazgo que promueva la participación y un buen clima laboral...» es nuestro compromiso.*

## MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

## DESCRIPCIÓN

### MODELO DE GESTIÓN

Esta metodología permite tener **un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes**, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.



Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].

### OBJETIVO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INTERNOS Y CLIMA LABORAL

Anualmente se fijan y gestionan objetivos de Satisfacción de los colaboradores, orientados a alcanzar sus expectativas en relación a los servicios internos que reciben y al ambiente de trabajo.

### ENCUESTA DE SERVICIOS INTERNOS

Mide la percepción de los clientes internos, sobre la calidad de los servicios que reciben desde otros procesos y es de frecuencia anual. A partir de las fortalezas y debilidades detectadas, se implementan acciones para mejorar la calidad de los servicios brindados.

### ENCUESTA DE CLIMA

Mide la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral y la cultura organizacional y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.

### ENCUESTA DE VOLUNTARIOS

Releva las opiniones y sugerencias de los voluntarios de los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), para mejorar la gestión de los mismos y es de frecuencia anual.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evalúa el Nivel de Desempeño del personal, según el Nivel de Objetivos alcanzados en el período y la Evaluación de Competencias. Ésta última es realizada por su superior, pares y colaboradores, si se tiene personal a cargo. En caso contrario, esta evaluación la realiza el superior del colaborador evaluado y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.

### EVALUACIÓN DEL SUPERIOR

Mide el Nivel de Competencias de los mandos, según la percepción de sus colaboradores y es de frecuencia anual. Sus resultados son procesados para la medición de Clima Laboral y Evaluación de Competencia de los mandos de la organización.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>COMISIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	Define los objetivos S.yS.O., realiza su seguimiento y gestiona las acciones para su cumplimiento. También identifica y evalúa los riesgos S.yS.O., determina sus controles y monitorea el cumplimiento del Programa y tratamiento de las No Conformidades S.yS.O. Esta comisión está liderada por el Jefe de Administración de Recursos Humanos y conformado por un Responsable de Higiene y Seguridad, un Médico de Planta, un Auditor Interno y 5 representantes de los trabajadores, uno por cada locación.
<b>COMISIÓN DE MEDIOAMBIENTE</b>	Define los objetivos Medioambientales, realiza su seguimiento y gestiona las acciones para su cumplimiento. También identifica y evalúa los riesgos Medioambientales, determina sus controles y monitorea el cumplimiento del Programa y tratamiento de las No Conformidades Medioambientales. Esta comisión está liderada por el Jefe de Ingeniería y conformado también por un Auditor y un colaborador voluntario.
<b>COMISIÓN DE EVENTOS VARIOS</b>	Define y realiza la operatoria de eventos, como por ejemplo: Colectas Solidarias, Festejos, etc. Esta comisión de trabajo está conformada por colaboradores voluntarios, promovidos por representantes de la Dirección General o de Recursos Humanos y opera aleatoriamente según necesidad, al menos una vez al año.
<b>VOLUNTARIADO CORPORATIVO</b>	La empresa cuenta con un Programa de Voluntariado Corporativo a través del cual, los colaboradores, dentro de su horario laboral, dedican su tiempo y trabajo en beneficio de la comunidad, mediante distintos programas y acciones.
<b>AUDITORES INTERNOS</b>	Planifican y realizan las Auditorías de cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión a los procesos de la organización. Conformado por colaboradores de distintas áreas, seleccionados, capacitados, asesorados y evaluados por representantes del proceso de Auditoría, participan y contribuyen a las mejoras del sistema, en forma anual.
<b>CONCURSO DE MEJORAS</b>	El concurso Premio a la Sustentabilidad promueve en los colaboradores, la presentación de proyectos de mejoras a la gestión social, medioambiental, económica y de servicios de la organización y se implementa anualmente. Los proyectos y mejores prácticas propuestas, son evaluados según distintos criterios de valoración por la Dirección General y los ganadores reciben un premio económico.
<b>REUNIONES CON EL SINDICATO</b>	Se da tratamiento y se resuelven temas de interés común, tales como reconocimiento salarial, actualización del C.C.T., eventos, proyectos de capacitación y formación profesional, etc. Participan representantes de la Dirección General, Gerencia de RR.HH. y representantes Sindicales, en forma periódica.
<b>PLAN DE SEGUIMIENTO DE CONTROLES S.yS.T.</b>	Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales SySO y otros controles operativos para resguardar la salud y seguridad de las personas, de seguimiento anual.
<b>COMITÉ DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Define y realiza la operatoria de Comunicaciones Internas y está conformada por el Gerente de RRHH, el Jefe de Desarrollo de RRHH, el Jefe de Relaciones Institucionales y colaboradores de estas áreas y opera con una frecuencia diaria, mediante los distintos medios de comunicación.
<b>REFERENTES DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Este organismo tiene el rol de facilitar la comunicación desde la Dirección hacia los colaboradores y viceversa. Está conformado por referentes voluntarios de distintos sectores de la organización, que son elegidos por sus colegas. La frecuencia de reunión de estos referentes es aleatoria, según necesidades y convocados por el área de Desarrollo de RRHH o por los mismos referentes.
<b>OTROS CANALES</b>	Posibilitan y promueven la comunicación y participación con los colaboradores, otros medios y canales, tales como: la Intranet Corporativa, donde se publican las novedades de interés y se resguarda la documentación del Sistema de Gestión, correo electrónico, revista Canales, carteleras digitales, redes sociales y campañas específicas de comunicación, entre otros. La intranet Corporativa dispone de funcionalidades para que todo el personal pueda denunciar incidentes de tipo Social (faltas al Código de Ética y Conducta Empresarial), Medioambiental y de S.yS.O., para su tratamiento.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	 Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	 Ver apartado: La ética [GRI 102-16].





# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

## OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

[AC-40]

INDICADORES	2018	2019
Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	86%	86%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	100%	100%
Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	82%	82%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	62,50%	100%

## SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL

[AC-26]

INDICADORES	2018	2019
Índice de satisfacción del clima laboral	79%	82%

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

[AC-27]

INDICADORES	2018	2019
Índice de satisfacción de servicios internos	89%	89%

## SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS

[AC-18]

INDICADORES	2018	2019
Nivel de satisfacción de voluntarios de RSE	90%	94%



## DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

[AC-41]

### CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES



2018

2019

90%



91%

(\*) En el período 2014 se modificó el Modelo de Competencias de la empresa y el método de la Evaluación de Desempeño. Estos cambios dieron origen a los resultados a partir del 2015.



## DESEMPEÑO Y GÉNERO

[GRI 404-3]





INDICADORES	2018	2019
 % de colaboradores de sexo femenino evaluados por desempeño	96%	96%
Ejecutivos	1%	1%
Mandos medios	11%	11%
Profesionales	29%	28%
Administrativos	56%	56%
Operarios	1%	1%
Técnicos	2%	3%
 % de colaboradores de sexo masculino evaluados por desempeño	96%	96%
Ejecutivos	1%	2%
Mandos medios	8%	8%
Profesionales	26%	26%
Administrativos	11%	11%
Operarios	29%	29%
Técnicos	24%	24%

➤ Todos los colaboradores son evaluados en su desempeño, si cumple con los requisitos establecidos en el instructivo correspondiente.

"Nuestra Política nos compromete a seguir trabajando por el bienestar y la satisfacción de la comunidad en general y esto implica que nuestros colaboradores trabajen a gusto".





## CAPACITACIÓN Y GÉNERO

[GRI 404-1]

INDICADORES	2018		2019	
<b>HORAS PROMEDIO / GÉNERO</b>				
De Capacitación de Ejecutivos	3	9	3	10
De Capacitación de Mandos Medios	50	25	58	28
De Capacitación de Profesionales	24	13	27	11
De Capacitación de Administrativos	6	7	5	7
De Capacitación de Operarios	16	4	16	4
De Capacitación de Técnicos	26	5	26	5
<i>Promedio de horas de capacitación de colaboradores por género</i>	16	10	18	5
<i>Promedio de horas de capacitación por colaborador</i>	11		14	
<b>Total de Horas de Capacitación</b>	5.173,50		6.753	





## CONTRATACIONES Y GÉNERO

[GRI 102-8] [GRI 102-41]

INDICADORES	2018		2019	
<b>CANTIDAD / GÉNERO</b>				
N° de colaboradores a tiempo completo	105	329	105	329
N° de colaboradores a tiempo parcial	30	4	26	7
<b>Total de colaboradores</b>	135	333	131	336
Colaboradores de contrato permanente	129	333	125	335
Colaboradores de contrato temporal	6	0	6	1
<i>N° de personal convenionado</i>	416		415	
<i>N° de personal no convenionado</i>	52		52	
<b>% de colaboradores cubiertos por convenios colectivos</b>	89%		89%	





## ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

[GRI 401-1]

INDICADORES	2018		2019	
<b>COLABORADORES / GÉNERO</b>				
N° de rotaciones totales de colaboradores	13	22	7	15
% de rotación total de colaboradores	37%	63%	32%	68%
<b>N° de Rotaciones Totales</b>	35		22	
Menores de 30 años	5	4	4	5
% Menores de 30 años	56%	44%	44%	56%
<b>Total de Colaboradores Menores de 30 años</b>	9		9	
Entre 30 y 50 años	6	13	2	5
% Entre 30 y 50 años	32%	68%	22%	56%
<b>Total de Colaboradores entre 30 y 50 años</b>	19		7	
Mayores de 50 años	2	5	1	5
% Mayores de 50 años	29%	71%	17%	83%
<b>Total de Colaboradores Mayores de 50 años</b>	7		6	

## CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD

[GRI 401-1]

INDICADORES	2018		2019	
<b>CONTRATACIONES / GÉNERO</b>				
N° de contrataciones totales de colaboradores	13	14	3	17
% de contratación total de colaboradores	48%	52%	15%	85%
<b>N° de Contrataciones Totales</b>	27		20	
Menores de 30 años	9	6	1	12
% Menores de 30 años	60%	40%	8%	92%
<b>N° de Colaboradores Menores de 30 años</b>	15		13	
Entre 30 y 50 años	4	8	2	5
% Entre 30 y 50 años	33%	67%	29%	71%
<b>N° de Colaboradores entre 30 y 50 años</b>	12		7	
Mayores de 50 años	0	0	0	0
% Mayores de 50 años	0%	0%	0%	0%
<b>N° de Colaboradores Mayores de 50 años</b>	0		0	



## CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD

[AC-29]

INDICADORES	2018	2019
<b>N° de personas con discapacidad</b>	7	6
De tipo Visceral	1	
De tipo Sensorial	1	2
De tipo Mental	1	1
De tipo Motriz	4	3
Con contrato por Tiempo indeterminado	5	4
Con Planes de fomento de empleo	20	17

## APORTES JUBILATORIOS

[GRI 201-2]

INDICADORES	2018	2019
Monto de Contribuciones (\$)	35.048.940,18	<b>47.664.354,92</b>
Monto de Prejubilaciones (\$)	7.673.598,00	<b>9.138.282,00</b>
% del salario que aporta el trabajador <b>para su jubilación</b>	11%	<b>11%</b>
% del salario que aporta la empresa <b>para la jubilación</b>	12%	<b>12%</b>



## REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

[GRI 401-3]

INDICADORES	2018		2019	
CANTIDAD / GÉNERO				
Colaboradores que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad / paternidad	9	14	<b>5</b>	<b>13</b>
Colaboradores que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad / paternidad	9	14	<b>5</b>	<b>13</b>
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	9	14	<b>5</b>	<b>13</b>
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	9	14	<b>5</b>	<b>13</b>
<b>Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores</b>	100%	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Índice de retención de colaboradores</b>	100%	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## PRESTACIONES SOCIALES

[GRI 401-2]

INDICADORES	2018	2019
% de colaboradores de <b>jornada completa</b> con Prestaciones Sociales	100%	<b>100%</b>
% de colaboradores de <b>media jornada</b> con Prestaciones Sociales	100%	<b>100%</b>
% de colaboradores <b>temporales</b> con Prestaciones Sociales	100%	<b>100%</b>

## CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES

[GRI 402-1]

INDICADORES	2018	2019
Plazo mínimo de preaviso (en semanas) *	1,47	<b>1,47</b>

- \* El **Convenio Colectivo de Trabajo establece, en su artículo N° 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.





## TRABAJO RIESGOSO

[GRI 403-3]

INDICADORES	2018	2019
Trabajadores con riesgos elevados	0	0

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

## PARTICIPACIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD

[GRI 403-1]

INDICADORES	2018	2019
<b>N° total de colaboradores</b>	468	467
Empleados que participan de la Comisión de S.y.S.O.*	9	9
Empleados por representante en la Comisión de S.y.S.O.	52,00	51,89
% de empleados representados en la Comisión de S.y.S.O.	100%	100%
% de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.y.S.O.	100%	100%

➤ \* Jefe de Administración de RR.HH., Responsable de S.y.S.O., Auditor Interno y 5 representantes de los trabajadores convenionados. (Ver Comisión S.y.S.O.)

## AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA

[GRI 403-2]

INDICADORES	2018		2019	
<b>COLABORADORES / GÉNERO</b>				
N° de accidentes con lesiones	0	3	1	3
Tasa de frecuencia de accidentes	0	3,5	0,2	3,6
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Tasa de días perdidos	0	0,10	0,16	0,17
Tasa de ausentismo	1,95	1,77	1,30	2,31
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0
N° de accidentes con lesiones de trabajadores no empleados por la organización	0	0	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajadores no empleados por la organización	0	0	0	0
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de trabajadores no empleados por la organización	0	0	0	0

➤ Los registros de ausentismo y accidentología por sexo, se iniciaron en el período 2017

## PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD

[AC-22]

INDICADORES	2018		2019	
<b>PROGRAMAS / VARIABLES</b>				
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	0	380	0	1.990
Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	0	27	0	100
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	0	9	0	16
<b>PROGRAMAS / VARIABLES</b>				
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	0	175	0	0
Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	295.248	377	365.995	434
Medición de niveles de ruido e iluminación	28.730	554	38.220	561
Estudios de contaminantes ambientales	15.284	15	20.322	15
Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	158.631	169	237.359	177
Seguimiento y control de accidentes de trabajo <i>in itinere</i>	0	4	0	8
<b>PROGRAMAS / VARIABLES</b>				
Campaña de vacunación antigripal	46.890	245	91.136	265
Atención médica estimada en consultorio de la empresa	386.462	944	524.455,92	888
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	65.616	16	101.780	16

➤ Las capacitaciones o campañas que figuran con costo 0 son implementadas a través de capacitadores o plataformas internas que no implican una erogación directa para su implementación.

## SALARIOS

[GRI 202-1]

INDICADORES	2018	2019
Salario mínimo vital (\$)	11.300,00	16.875,00
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)	25.614,00	38.277,00
Relación sexo masculino	2,27	2,27
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)	28.858,00	40.137,00
Relación sexo femenino	2,55	2,38

Los montos de las remuneraciones de los empleados son definidas de acuerdo al nivel de complejidad de los puestos de trabajos, como lo establece el Convenio Colectivo de Trabajo.

Los trabajadores que realizan tareas en la empresa y que no son empleados por la misma, no realizan tareas significativas y reciben el salario que establece el Convenio Colectivo correspondiente a su agrupación sindical.

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

## SALARIOS Y GÉNERO

[GRI 405-2]

INDICADORES	2018		2019		
	♀	♂	♀	♂	
<b>NIVELES CONVENIO</b>	<b>GÉNERO / RELACIÓN</b>				
Nivel 2	Colaborador (\$)	0	27.104	0	40.402
	Relación	0,00		0,00	
	<b>Total General</b>	27.104		40.402	
Nivel 3	Colaborador (\$)	22.450	29.067	35.051	43.438
	Relación	0,77		0,81	
	<b>Total General</b>	26.490		40.508	
Nivel 4	Colaborador (\$)	32.374	34.179	46.830	50.417
	Relación	0,95		0,93	
	<b>Total General</b>	33.675		49.383	
Nivel 5	Colaborador (\$)	40.096	42.474	60.159	63.148
	Relación	0,94		0,95	
	<b>Total General</b>	41.860		62.419	
Nivel 6	Colaborador (\$)	53.585	58.956	79.469	87.835
	Relación	0,91		0,90	
	<b>Total General</b>	57.667		85.492	
Nivel General	Colaborador (\$)	32.369	36.743	49.271	54.491
	Relación	0,88		0,90	
	<b>Total General</b>	35.510		53.072	

## BENEFICIOS

[AC-21]

**TOTAL**  
(BENEFICIOS EXTRA LABORALES)



2018

2019

\$ 10.130.567

\$ 15.501.868

COMEDOR, GIMNASIO, CAMPAÑA DE VACUNACIÓN, DÍAS ADICIONALES DE VACACIONES, PROGRAMAS MÉDICOS ESPECÍFICOS

2018

\$ 4.492.047

2019

\$ 6.613.976

GRATIFICACIONES POR AÑOS DE SERVICIO, GRATIFICACIONES POR JUBILACIÓN

2018

\$ 1.322.723

2019

\$ 2.170.686

BECAS PARA HIJOS DE TRABAJADORES, ÚTILES ESCOLARES, GUARDERÍA, OBSEQUIOS DE NACIMIENTO, REGALOS DE NAVIDAD, EVENTOS

2018

\$ 1.472.325

2019

\$ 2.007.891

TRANSPORTE A PLANTAS POTABILIZADORAS

2018

\$ 2.843.472

2019

\$ 4.709.315



### CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE INTEGRIDAD (ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN)

[GRI 205-2]

INDICADORES	2018		2019	
		%		%
Miembros del órgano de gobierno informados	5	100%	6	100%
<b>N° Total de miembros del órgano de gobierno</b>	5		6	
Ejecutivos informados	5	100%	5	100%
<b>N° Total de Ejecutivos</b>	5		5	
Mandos Medios informados	40	100%	39	100%
<b>N° Total de Mandos Medios</b>	40		39	
Profesionales informados	124	100%	123	100%
<b>N° Total de Profesionales</b>	124		123	
Administrativos informados	115	100%	111	100%
<b>N° Total de Administrativos</b>	115		111	
Técnicos informados	87	100%	90	100%
<b>N° Total de Técnicos</b>	87		90	
Operarios informados	98	100%	100	100%
<b>N° Total de Operarios</b>	98		100	
Socios empresariales informados	2	0%	2	0%
<b>N° Total de Socios empresariales</b>	0%		0%	

### FORMACIÓN DE LAS NORMAS DE INTEGRIDAD (ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN)

[GRI 205-2]

INDICADORES	2018		2019	
		%		%
Ejecutivos capacitados	5	100%	6	100%
<b>N° Total de Ejecutivos</b>	5		6	
Mandos Medios capacitados	40	100%	39	100%
<b>N° Total de Mandos Medios</b>	40		39	
Profesionales capacitados	124	100%	123	100%
<b>N° Total de Profesionales</b>	124		123	
Administrativos capacitados	115	100%	111	100%
<b>N° Total de Administrativos</b>	115		111	
Técnicos capacitados	87	100%	90	100%
<b>N° Total de Técnicos</b>	87		90	
Operarios capacitados	98	100%	100	100%
<b>N° Total de Operarios</b>	87		100	
Miembros del órgano de gobierno capacitados	5	100%	5	100%
<b>N° Total miembros del órgano de gobierno</b>	5		5	

## CASOS DE CORRUPCIÓN

[GRI 205-3]

INDICADORES	2018	2019
Casos de corrupción <b>confirmados</b>	0	0
Casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún <b>empleado</b>	0	0
Casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un <b>contrato con un socio empresarial</b> debido a infracciones relacionadas con la corrupción	0	0
<b>Demandas judiciales</b> por corrupción que se han presentado contra la organización	0	0



## FORMACIÓN EN DD.HH.

[GRI 412-2]

INDICADORES	2018	2019
Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	36	30
<b>Total de empleados</b>	469	467
Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	24	20
% de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	5%	4%

Los valores declarados corresponden al personal que ingresó a la organización en el período y fue capacitado durante el proceso de Inducción. El resto del personal recibió formación en DD.HH. a partir del año 2013.

## DISCRIMINACIÓN

[GRI 406-1]

INDICADORES	2018	2019
Casos de <b>discriminación</b> identificados	0	0
Medidas correctivas	0	0







### RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA

[GRI 407-1]

INDICADORES	2018	2019
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de libre asociación colectiva de trabajo *	0	0

► *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.*

### NORMATIVA VIGENTE

**Aguas Cordobesas 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 (S.O.C.), quien cuenta con la personería gremial, otorga-

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

El S.O.C. forma parte de la Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias (Fe.N.T.O.S.), entidad que posee personería gremial y representa a todos los trabajadores de las empresas del sector en el territorio nacional. Al respecto, la empresa establece todos los canales de negociación y resolución de conflictos con el S.O.C. y la Fe.N.T.O.S.

Los proveedores críticos son evaluados mediante controles administrativos de cumplimiento legal o inspecciones, según el caso y los acuerdos comerciales con la empresa, incluyen como requisito la Norma de Conducta Ética y Empresarial, que aborda los temas de DD.HH., corrupción, medioambientales y prácticas laborales, entre otros.



## PROGRAMAS DE FORMACIÓN

[GRI 404-2]

### PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

**La empresa implementa aleatoriamente Procesos de Outplacement y Reinserción Laboral dirigido a mandos.** El objetivo de este programa es contener y capacitar a quien ha sido desvinculado de su puesto de trabajo, de manera de favorecer la optimización de sus fortalezas, para su reposicionamiento y reinserción en el mercado laboral. El programa se implementa en las siguientes etapas:

- **ETAPA I:** Evaluación y autoconocimiento;
- **ETAPA II:** Plan de carrera;
- **ETAPA III:** Reconocimiento del mercado, reinserción en el mercado laboral;
- **ETAPA IV:** Seguimiento y cierre;
- **ETAPA V:** Reinserción Laboral Efectiva (2016).

**Durante este período no se realizó ningún Proceso de Outplacement y Reinserción Laboral.**

### CAPACITACIONES EXTERNAS

- Análisis geoestadístico aplicado
- Principios de estadística aplicada a fenómenos territoriales
- Seminario HPLC y CG
- Jornadas Técnicas: COFES RELAS
- Ensayos Microbiológicos: Trazabilidad en Microbiología
- Programación Neurolingüística, comunicación y liderazgo
- Simulación energética
- Diplomatura en Internet of things
- Patología de las construcciones
- Análisis de vibraciones con certificación
- Posgrado en ing. Sanitaria
- COFES PEC
- Introducción a Python
- Google Sprint
- Negociación
- Seminario Derecho Inmobiliario
- Social Day
- Junta Nacional de Inspección
- Programa Líder Coach para la gestión
- Jornada Válvulas y bombas centrífugas

### CAPACITACIONES INTERNAS

- Seguridad en muestreo
- Programa Integridad Mandos
- Simulacro de emergencia H.Primo
- Control de calidad bacteriológico
- Bacterias aerobias
- Técnica Membrana filtrante: Coliformes totales; Escherichia coli; Pseudomonas aeruginosa
- Buenas prácticas ambientales en actividades de Distribución
- Buenas prácticas ambientales en laboratorio
- Buenas prácticas ambientales en mantenimiento
- Prevención y calidad en salud
- Prevención riesgos en oficina
- Verificación de material volumétrico
- Floruro con el analizador
- Amonio por Skalar
- Nitrito con analizador
- Ozono
- Simulacro emergencia Suquia
- Conducción
- Prevención de riesgos laborales específicos en Los Molinos
- Prevención de riesgos laborales específicos en Suquia
- Prevención de riesgos laborales específicos en Almacén Central
- Alineación y control de vibraciones
- Programa Integridad
- Inducción digital
- PMES
- Introducción Nueva versión ISO 17.025
- Armado de planos en capa
- GIS
- Homologación de materiales - Proceso Silanus
- Gestión del desempeño

### CAPACITACIONES IN COMPANY

- Equipos y accesorios de izaje - Puente grúa - Polipasto y otros
- Jornada de Contabilidad regulatoria y tarifas
- Gestionando equipos
- Visita obra Castro Barros esq. Palestina
- Congreso mercado de valores
- Electricidad Baja Tensión
- Suelos en ciudad de Córdoba
- Excel inicial
- Inglés inicial
- Inglés avanzado
- Inglés intermedio
- Geoevent
- Redes ethernet
- Silanus mobile
- ITIL V3
- Equipos y accesorios de izaje - Grúa articulada
- Primeros Auxilios
- El desafío de trabajar en equipo
- Innovación
- Seminario Contaminantes emergentes
- Controller Forum
- Regulación emocional
- Excel avanzado
- Innovación - Modelo Canvas
- Emprendedorismo RR.HH. - Legales
- Taller auditores internos
- Nueva versión 17.025





## ACUERDOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

[GRI 403-4]

• **Todos los asuntos de Seguridad y Salud Ocupacional (S.y.S.O.), se encuentran incluidos en el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.). Éste define en los artículos 32, 33 y 34 las responsabilidades comunes en Higiene y Seguridad (H.y.S.), las responsabilidades a cargo de la empresa y de los trabajadores.**

El C.C.T. complementa todo lo reglamentado por la legislación. Entre otros temas define que la empresa debe informar anualmente los lineamientos en materia S.y.S.O., crear servicios de H.y.S. 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 H.y.S. y adviertan de peligros, realizar capacitaciones al personal y entregar instrucciones preventivas tendientes a evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Se deberán denunciar los accidentes de trabajo en función a las circunstancias de ocurrencia y según normas internas y legales aplicables. Tendrá que disponerse de los medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios, desarrollar y difundir normas y procedimientos de H.y.S., 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 H.y.S., cumplir con las normas de H.y.S. 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.

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



# 06.

## NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

# NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



«Contribuir al desarrollo social,  
económico y medioambiental...»  
es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b> , formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].
<b>PROGRAMAS Y ACCIONES DE RSE</b>	Anualmente se implementan programas y acciones a la comunidad y sus organizaciones, con el propósito de promover su desarrollo y asistir a sus problemáticas más urgentes, con la participación de voluntarios o aportes financieros.
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Mide el nivel de Satisfacción de los beneficiarios de los diversos programas de RSE que se brindan a la Comunidad y se implementa anualmente. La muestra se realiza cuando se han finalizado los programas. Con los resultados obtenidos, se implementan mejoras a la gestión de estas acciones.
<b>INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO</b>	<b>Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa, la imagen y reputación de la Organización y otros atributos.</b> Semestralmente una consultora externa realiza esta investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. Esto permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época estacional, de un año a otro.
<b>AUDIENCIA PÚBLICA (REVISIÓN TARIFARIA)</b>	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.
<b>CONTRATACIONES LOCALES</b>	Diariamente se realizan contrataciones de productos, servicios y mano de obra para gestión de todos los procesos de la empresa, que impactan en el desarrollo económico de la comunidad local.
<b>OTROS CANALES</b>	La Comunidad en general, tiene a disposición los mismos canales de atención al cliente, para hacer llegar sus inquietudes, reclamos o denuncias a hechos que violan lo dispuesto en la Norma de Conducta y Ética Empresarial de Aguas Cordobesas.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	Ver apartado: La ética [GRI 102-16].

## PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

[AC-19]

### SUSTENTIC´S

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

### EMBAJADORES DEL AGUA

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

### VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS

Este programa está destinado 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.

### CHARLAS DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y USO DEL AGUA

Se implementa en escuelas y otras instituciones con el objetivo de generar conciencia respecto al uso responsable de los recursos. Se lleva adelante mediante la explicación, por parte de los voluntarios, sobre la gestión del agua u otros recursos naturales.

### PASANTÍAS Y PRÁCTICA PROFESIONALES

Este programa promueve la formación laboral de los jóvenes de la ciudad de Córdoba y su inclusión laboral. La empresa realiza anualmente programas de pasantías destinados a que estudiantes del ciclo secundario, con especialidad en Gestión Administrativa, Técnico Químico, Electromecánica, Maestro Mayor de Obra y otras. También se desarrollan estas prácticas con alumnos de ciclo terciario, en otras especialidades, como por ejemplo: Gestión Medioambiental.

### PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LÍDERES EDUCATIVOS

Este programa de la Fundación Córdoba Mejora, tiene como objetivo contribuir con la mejora de la calidad educativa, la disminución del desgranamiento escolar y la generación de igualdad de oportunidades para los jóvenes. Esto lo hace a través de estrategias de fortalecimiento del liderazgo de los equipos directivos de las escuelas de nivel secundario de la provincia de Córdoba.



### PROGRAMA ENLAZAR

Este programa de la Fundación Córdoba Mejora, tiene el objetivo de Mejorar la intermediación laboral para lograr una inclusión sostenida de jóvenes que carecen de oportunidades de acceso al mercado laboral formal. El programa en cada una de sus etapas está validado por los especialistas de RRHH de la comunidad de empresas de Fundación Córdoba Mejora.

### TRASLADO DE ALIMENTOS A CÁRITAS

Esta acción consiste en el traslado semanal de mercadería donada por el mercado de abasto y otras instituciones al refugio nocturno de Cáritas, donde se albergan personas que visitan la ciudad por razones de trabajo y/o salud.

### SOCIOS POR UN DÍA

Diseñado por la Fundación Junior Achievement, permite a estudiantes del último año del secundario compartir todo un día con un profesional de la empresa, afín de la carrera que desean estudiar.

### DONACIONES AL BANCO DE ALIMENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES

Este programa aborda la temática de la nutrición y es realizado sistemáticamente, mediante el aporte económico o en especies, a organizaciones de bien común de nuestra comunidad, mediante financiamiento o colectas especiales.

### ASISTENCIA A LA CASA RONALD

Este programa es realizado por la iniciativa de voluntarios corporativos y tiene como finalidad el apoyo y la asistencia a la organización Casa Ronald, que alberga a familiares de niños con enfermedades terminales, durante su tratamiento en el Hospital de Niños de Córdoba. Cuanta con un albergue próximo a este hospital y una sala de estar en el mismo, equipado y mantenido por la fundación.

### FACTURAS EN SISTEMA BRAILLE

Con el propósito de facilitar la gestión de pago a clientes no videntes, se emiten facturas del servicio mensualmente en sistema Braille, a solicitud de los clientes.

### AUSPICIOS A EVENTOS DE INTERÉS SOCIAL

Anualmente se desarrolla un programa de eventos y se definen auspicios a organizaciones de bien común, con el propósito de contribuir al desarrollo de actividades de interés general, del ámbito social, deportivo, cultural o periodístico, coordinado por el área de Relaciones Institucionales.





## DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

[GRI 413-2]

Durante estos períodos no se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local, sin embargo, **la empresa desarrolla anualmente programas y acciones de RSE que se describen en el presente informe.**

## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

### SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE

[AC-17]

INDICADORES	2018	2019
Nivel de <b>satisfacción de comunidad beneficiada</b> de programas de RSE	95%	88%

### BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO

[AC-19]

INDICADORES	2018	2019
<b>Beneficiarios totales</b> de Programas de RSE	12.367	11.295
<b>Beneficiarios</b> de Programas de Concientización *	6.978	6.976
Total de <b>Voluntarios</b>	133	152
<b>Horas</b> de Voluntariado	934	678

➤ \* *Objetivo anual de la compañía.*

### PERCEPCIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA EMPRESA

[AC-49]

INDICADORES	2018	2019
Comprometida <b>con el Agua</b>	70%	71%
Comprometida <b>con el Medioambiente</b>	56%	54%
Comprometida <b>con la Comunidad</b>	63%	65%
Comprometida <b>con la Educación</b>	49%	50%
Empresa Comunicativa	61%	56%
Que escucha y da respuesta <b>a sus Clientes</b>	64%	63%

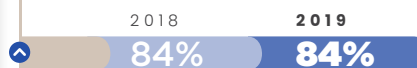
➤ *Investigación semestral de mercado.*



## IMAGEN Y REPUTACIÓN

[AC-48]

NIVEL DE IMAGEN **MUY BUENA Y BUENA \***



\* *Investigación semestral de mercado.*

## COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

[GRI 204-1]

INDICADORES	2018	2019
<b>Material adquirido (\$)</b>	328.038.791	<b>983.116.784</b>
Material adquirido localmente (\$)	241.635.703	<b>792.878.019</b>
Porcentaje de material adquirido localmente	73,66%	<b>80,65%</b>
<b>Insumos adquiridos (\$)</b>	1.505.452	<b>4.192.749</b>
Insumos adquiridos localmente (\$)	1.505.452	<b>4.192.749</b>
Porcentaje de insumos adquiridos localmente	100%	<b>100%</b>
<b>Servicios adquiridos (\$)</b>	79.498.919	<b>558.932.115</b>
Servicios adquiridos localmente (\$)	72.538.512	<b>536.508.029</b>
Porcentaje de servicios adquiridos localmente	91,24%	<b>95,99%</b>

➤ **Agua Cordobesas fomenta la contratación de proveedores locales con el fin de desarrollar la economía en su zona de influencia. Cuadro con la participación que tiene la compra de materiales a proveedores locales sobre el total.**



## EJECUTIVOS LOCALES

[GRI 202-21]

INDICADORES	2018	2019
<b>Ejecutivos y Mandos Medios Locales</b>	100%	<b>100%</b>

➤ \* Ejecutivos: Gerentes / Mandos Medios: Jefes y Supervisores. (Según descripción de este indicador en la versión 2016 de GRI, se modifica el % informado en reportes anteriores al 2018).

## CLIENTES CARENCIADOS

[AC-16]

INDICADORES	2018	2019
<b>Régimen de tarifa solidaria</b>		
Total de beneficiarios	13.678	<b>11.891</b>
Total Importes (\$)	20.472.488	<b>30.467.557</b>
<b>Descuentos regulados en el régimen tarifario</b>		
Beneficiarios jubilados y pensionados	12.372	<b>11.692</b>
Monto de jubilados y pensionados	15.124.193	<b>23.263.505</b>
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones <sup>(1)</sup>	1.604	<b>1.605</b>
Monto de otros descuentos y exenciones	27.549.534	<b>42.976.563</b>
<b>Otros descuentos y condonaciones otorgados</b>		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales <sup>(2)</sup>	3.138	<b>3.140</b>
Monto de descuentos a casos sociales <sup>(2)</sup>	3.428.844	<b>5.598.250</b>
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales <sup>(2)</sup>	3.839	<b>4.148</b>
Monto condonación de deuda a casos sociales <sup>(2)</sup>	7.985.969	<b>9.820.967</b>

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



## RIESGOS DE DD.HH.

[GRI 412-1]

INDICADORES	2018	2019
Centros que han sido objeto de examen en materia de DD.HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH. (NEC, HP, SQ, LM, CPC's)	10	10
% de centros 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%

➤ \* Ejecutivos: Gerentes / Mandos Medios: Jefes y Supervisores. (Según descripción de este indicador en la versión 2016 de GRI, se modifica el % informado en reportes anteriores al 2018).

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

[GRI 205-1]

INDICADORES	2018	2019
Total de centros (establecimientos) de la empresa	10	10
Centros evaluados en riesgo de corrupción *	10	10
% de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%

Los riesgos detectados no son significativos debido a los mecanismos de control implementados.

📖 Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].

➤ \*Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

## RIESGO DE TRABAJO INFANTIL

[GRI 408-1]

INDICADORES	2018	2019
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de explotación infantil identificados	0	0

No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.

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

## RIESGO DE TRABAJO FORZOSO

[GRI 409-1]

INDICADORES	2018	2019
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados	0	0

No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.

➤ 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.



OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



# 07.

## NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

## NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



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



MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b> , formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.  📖 Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].
<b>ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	El Ente Regulador de Servicios Público (E.R.Se.P.), como ente de control de la concesión, realiza la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Aguas Cordobesas. En lo referido a la calidad del servicio prestado, el E.R.Se.P. controla todos los procesos, desde la producción y distribución del agua suministrada hasta la comercialización y atención de los clientes y sus reclamos.
<b>INFORMES E.R.SE.P.</b>	Aguas Cordobesas emite informes diarios, mensuales y anuales sobre los niveles de servicios alcanzados en forma sistemática, al E.R.Se.P. para su información y control. El Informe Anual es una obligación establecida en el Contrato de Concesión y resume la gestión de todos los procesos de la organización.
<b>P.U.R.</b>	El P.U.R. o Procedimiento Único de Reclamos, es un mecanismo de obligación contractual, a través del cual se gestionan los reclamos y solicitudes de clientes vía E.R.Se.P. en forma diaria.
<b>MECANISMO DE REVISIÓN TARIFARA</b>	Según establecido en el Contrato de Concesión, la empresa puede solicitar al concedente la revisión de las tarifas vigentes. Esta petición deberá estar fundamentada con la documentación que justifique tal solicitud y certificada por el auditor técnico regulatorio. Las revisiones pueden ser periódicas o extraordinarias. Las revisiones periódicas tienen como causal los incrementos de costos por variaciones de precios y se disparan semestralmente o cuando se verifique un incremento igual o mayor al 8% en el coeficiente de variación de costos operativos, lo que ocurra primero.
<b>REUNIONES CON EL E.R.SE.P. Y CONCEDENTE</b>	La empresa mantiene un vínculo permanente con el ente de control y el concedente. Para ello, se realizan reuniones donde se analizan y debaten temas específicos de la concesión. Además de las reuniones periódicas ya programadas, el surgimiento de algún tema específico a tratar puede dar lugar a una reunión extraordinaria.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	📖 Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	📖 Ver apartado: La ética [GRI 102-16].



# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO



## CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES

[AC-42]

### CUMPLIMIENTO DE INFORMES AL ENTE DE CONTROL



### CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Ver Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio, Apartado Indicadores de gestión con nuestros Clientes [AC-42].

### CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ÚNICO DE RECLAMOS (P.U.R.)



### CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES DE MANTENIMIENTO



### CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MUESTREO DE CALIDAD DE AGUA



## ACTUALIZACIÓN TARIFARIA

[AC-31]

INDICADORES	2018	2019
Incremento tarifario promedio anual	22,32%	59,34%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	97,11%	96,03%

## MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES

[GRI 419-1]

INDICADORES	2018	2019
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0





“Ser referentes” implica ir mas allá de respetar todas las obligaciones legales o cumplir con el contrato de concesión que define las condiciones del servicio que se provee”.

#### APORTES DEL GOBIERNO

[GRI 201-4]

INDICADORES	2018	2019
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales (\$)	0,00	0,00

➤ Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.

#### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

[GRI 405-1]

INDICADORES	2018	2019
Valor de contribuciones políticas (\$) *	0,00	0,00

Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

➤ \* El Programa de Integridad implementado en la empresa prohíbe el financiamiento a agrupaciones políticas.

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN



ROGGIO

08

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

# NUESTRA GESTIÓN CON **LOS ACCIONISTAS**

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



«Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad...» es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	<p>Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b>, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.</p> <p> Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].</p>
<b>OBJETIVOS ECONÓMICOS</b>	<p>Anualmente se fijan y gestionan objetivos económicos, orientados a alcanzar metas específicas de Flujo de Caja para hacer frente a las obligaciones de la empresa y Resultado Neto de la Compañía.</p>
<b>COMITÉ EJECUTIVO</b>	<p>Es la instancia donde el gerente general se reúne mensualmente con los 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.</p>
<b>ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS</b>	<p>Corresponde a esta asamblea anual, considerar y resolver los siguientes asuntos: 1º) 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. 2º) Designación y remoción de directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia y fijación de su retribución. 3º) Responsabilidad de los directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia. 4º) Aumentos del capital.</p>
<b>ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS</b>	<p>Corresponden a esta asamblea 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.</p>
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<p> Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].</p>
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	<p> Ver apartado: La ética [GRI 102-16].</p>

# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS



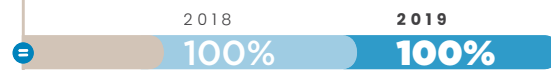
## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS

[AC-43]

### ● OBJETIVO FLUJO DE CAJA (M\$)



### ● NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO FLUJO DE CAJA



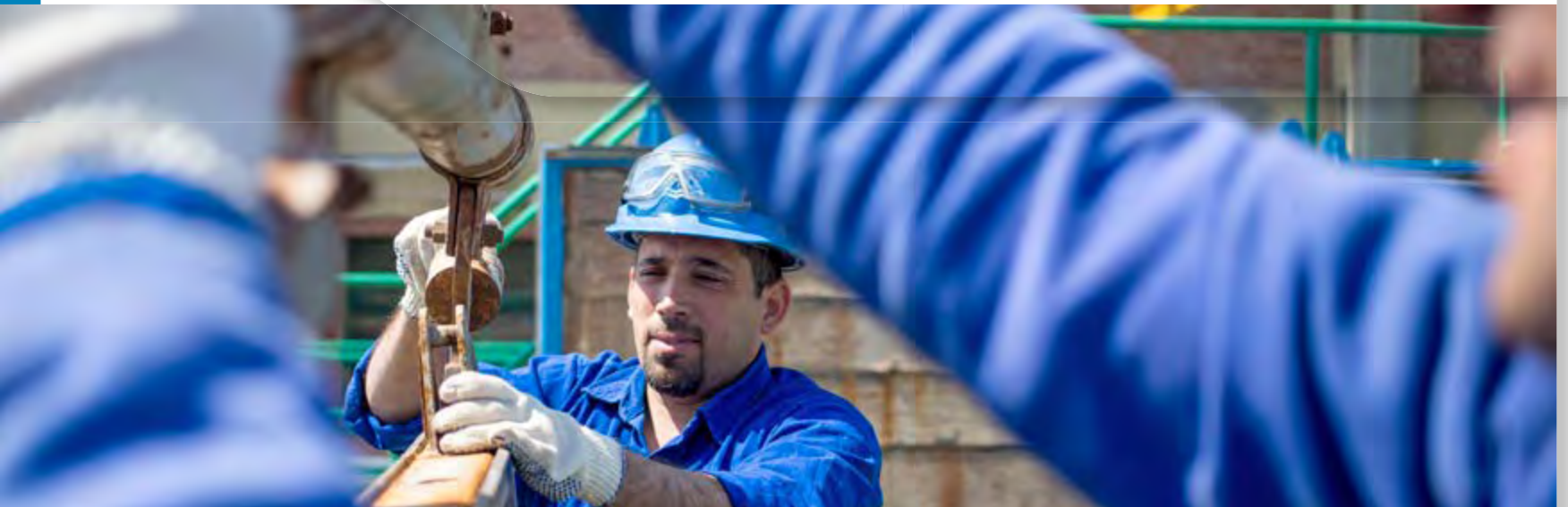
### ● OBJETIVO RESULTADO ECONÓMICO (M\$)



### ● NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO RESULTADO ECONÓMICO



*"Disponer de una tarifa actualizada resulta fundamental para cubrir los costos de prestación del servicio y obtener una rentabilidad".*







## COBRABILIDAD

[AC-32]

INDICADORES	2018	2019
Porcentaje de cobranza	94,53%	<b>94,31%</b>



## VALOR ECONÓMICO

[GRI 201-1]

INDICADORES	2018	2019
<b>Valor Económico directo Creado (VEC)</b>		
Ingresos (devengado)	2.211.809,61	<b>3.459.382,37</b>
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>		
Costos operativos (devengado)	879.582,80	<b>1.643.302,93</b>
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	534.714,24	<b>806.501,93</b>
Pagos de fondos a proveedores (devengado)	14.590,10	<b>30.446,24</b>
Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado)	256.600,69	<b>159.791,84</b>
Inversiones en la comunidad (devengado)	1.225,25	<b>1.442,91</b>
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>		
Valor económico retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado)	638.110,02	<b>1.047.135,77</b>

► Valores expresados en miles de pesos.

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

- 1 **FIN DE LA POBREZA**
- 2 **HAMBRE CERO**
- 3 **SAUD Y BIENESTAR**
- 4 **EDUCACIÓN DE CALIDAD**
- 5 **IGUALDAD DE GÉNERO**
- 8 **TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
- 10 **REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**
- 11 **CIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**
- 13 **ACCIÓN POR EL CLIMA**
- 17 **ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

09

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

# NUESTRA GESTIÓN CON **LOS PROVEEDORES**

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]



«Promover el desarrollo sustentable... a través de un vínculo de beneficio mutuo, contrataciones justas y prácticas responsables...» es nuestro compromiso.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	<p>Esta metodología permite tener <b>un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b>, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.</p> <p> Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46].</p>
<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<p>El desarrollo de nuestros proveedores influye directamente en la calidad del servicio que brindamos al cliente. Para resguardar este aspecto y contribuir a la mejora de la cadena de valor, se evalúa y califica a los proveedores críticos para la prestación del servicio de Aguas Cordobesas, según el cumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa.</p> <p>Esta evaluación es de implementación anual y mide la calidad de los servicios de los proveedores y su desempeño social y medioambiental. A partir de los resultados obtenidos, se define los planes de acción.</p>
<b>ACUERDOS COMERCIALES</b>	<p>Los contratos comerciales, Ordenes de Compras, Aperturas de Cuentas Corrientes u otras modalidades, son los acuerdos comerciales entre la empresa y los proveedores, donde se formalizan las obligaciones y derechos de las partes, y son realizadas según las necesidades de la compañía para la provisión de los servicios que presta.</p>
<b>OTROS CANALES</b>	<p>Los acuerdos comerciales con los proveedores críticos, incluyen como requisito la Norma de Conducta Ética y Empresarial, que aborda los temas de DD.HH., corrupción, medioambientales y prácticas laborales, entre otros.</p> <p>Los proveedores tienen a disposición los canales enunciados en la Norma de Conducta y Ética Empresarial, para hacer llegar sus inquietudes, reclamos o denuncias a hechos que violan lo dispuesto en esta Norma, de forma anónima o nominada.</p>
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<p> Ver apartado: La prevención [GRI 102-11].</p>
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	<p> Ver apartado: La ética [GRI 102-16].</p>



# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

## COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

[GRI 204-1]

INDICADORES	2018	2019
-------------	------	------

 Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales [GRI 204-1].

## PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO

[GRI 102-9] [AC-44]

INDICADORES	2018	2019
-------------	------	------

<b>N° de proveedores de Insumos químicos (para la producción)</b>	4	4
---	---	---

Distinguido	2	3
-------------	---	---

Bueno con observaciones	1	1
-------------------------	---	---

Regular con Plan de Mejoras	1	0
-----------------------------	---	---

<b>N° de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución)</b>	19	24
---	----	----

Distinguido	9	11
-------------	---	----

Bueno con observaciones	5	6
-------------------------	---	---


Regular con Plan de Mejoras	5	7
-----------------------------	---	---

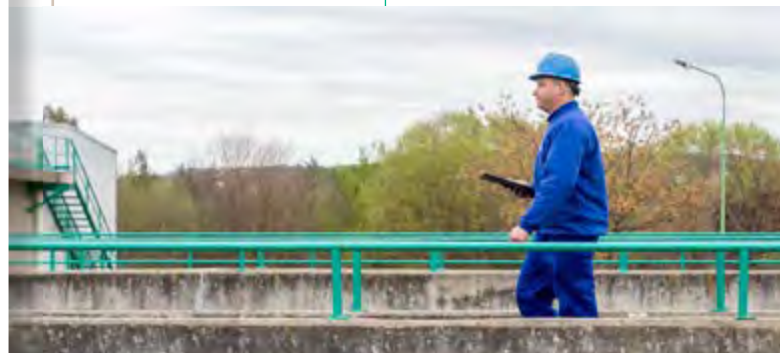
<b>N° de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución)</b>	5	5
---	---	---

Distinguido	3	3
-------------	---	---

Bueno con observaciones	1	2
-------------------------	---	---

Regular con Plan de Mejoras	1	0
-----------------------------	---	---

 En el período 2014 se implementó formalmente la Evaluación de Proveedores Críticos y los resultados y planes de mejoras se desarrollaron a partir del período 2015.



## PROVEEDORES CRÍTICOS

### DE INSUMOS QUÍMICOS (PARA LA PRODUCCIÓN)

ARQUIMIA S.A. (Provisión de Sulfato de Aluminio Líquido), CE-FAS S.A. (Provisión de Cal Hidratada), PETROQUÍMICA RÍO III S.A. (Provisión de Policloruro de Aluminio y Ácido Clorhídrico) y TRANSCLOR S.A. (Provisión de Cloro líquido).

### DE MATERIAL DE LÍNEA (PARA LA RED DE DISTRIBUCIÓN)

AGUAMAT S.A. (Válvulas y accesorios de la red de agua), APO-NUS INGENIERÍA S.A. (Acoples mecánicos para unión de caños / acoples mecánicos bridados / adaptadores de brida con tolerancia), ESTAB. METALÚRGICO KLINGER S.A. (Empalmes y llaves esféricas de latón), HASA S.A. (Cincha para collar de toma en carga), ITAL-VINIL SAN LUIS S.A.I.C. (Tubos y accesorios para agua PEAD), JUNTAMAS PLÁSTICOS S.A. (Materiales de red (abrazaderas de reparación, collar toma en carga), LEMOCHETE S.A. (Válvulas y accesorios de la red de agua), MAINTEC S.R.L. (Accesorios de electrofusión, mallas de advertencia, kit de conexión), PRECIS S.A. (Materiales de red), PLASTIFERRO TUBOS S.A. (Tubos y Accesorios de PVC y PEAD), PRODELEC S.R.L. (Cajas plásticas y abrazaderas), TUBOFORTE S.A. (Caños de PVC), A & A PROCESOS INDUSTRIALES S.A. (Productos varios para redes de agua, collar de toma en carga, cinchas, racords), COMPAÑÍA HIDRICA (Materiales Varios), INGEMAR (Materiales Varios), ITRON ARGENTINA S.A. (Medidores y Sistemas remotos), PROYECTOS KORMAT S.A. (Válvulas y accesorios de red), RICH KLINGER S.A.I.C.F. (Materiales para redes de agua) y SAINT-GOBAIN ARGENTINA S.A. (Caños, válvulas, tapas, accesorios), ANTIGUAS ESTANCIAS DON ROBERTO S A (Caños y accesorios de Polietileno), METALURGICA C Y G (Bulonería), O-TEK (Bulonería), ELSTER-AMCO DE SUDAMERICA S.A. (Medidores) y TECH - VAL (Caños, válvulas, tapas, accesorios).

### DE OBRAS Y SERVICIOS HIDRÁULICOS (PARA LA RED DE DISTRIBUCIÓN)

Estructuras S.A.C.I.C.Y.F. (Apertura y cierre de calzadas y veredas -Trabajos complementarios), C-Clip S.A. (Trabajos varios de red), Correo Argentino (Correo), Correo del Interior (Correo) y Conectar (Lectura de medidores).

### DE MATERIAL DE LABORATORIO

Omni Lab: (Productos para laboratorio), Merck (Productos químicos para laboratorios), Chemical:(Productos químicos para laboratorios), Todo Droga (Productos químicos y equipos de laboratorio) y Microclar (Placas de petri, filtros de jeringa y membranas).





## EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES

[GR 308-1]

INDICADORES	2018	2019
N° de nuevos proveedores	240	193
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	0	3
% de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	0,00%	1,55%

## INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES

[GRI 308-2]

INDICADORES	2018	2019
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	13	16
N° de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	0	0
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%

➤ Para prevenir posibles impactos ambientales en los establecimientos de **Agua Cordobesas**, se capacita en la Gestión de Residuos, a los proveedores que desarrollan sus actividades en la empresa en forma permanente.

## EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES

[GRI 412-3]

INDICADORES	2018	2019
N° total de contratos y acuerdos de inversión significativos	0	0
N° de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.	0	0
N° de contratos y acuerdos de inversión significativos que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0	0
% de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH. o que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0%	0%

## EVALUACIÓN SOCIAL A PROVEEDORES

[GRI 414-1]

INDICADORES	2018	2019
N° total de nuevos proveedores	240	467
N° de nuevos proveedores examinados con criterios sociales	11	0
% de nuevos proveedores, examinados con criterios sociales	4,60%	0%

## INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES

[GRI 414-2]

INDICADORES	2018	2019
N° de proveedores cuyo impacto en las prácticas sociales se ha evaluado	0	0
N° de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas sociales	0	0
% de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas sociales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%
% de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas sociales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%





10.

CUESTIONES CLAVES  
QUE SURGIERON CON  
NUESTROS PÚBLICOS

## CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS

[GRI 102-44]



*"El conocimiento mutuo de necesidades, expectativas y posibilidades entre la empresa y sus públicos de interés son la base del entendimiento."*



### CON LOS COLABORADORES

#### CLIMA LABORAL

La medición de Clima Laboral del período 2018 realizada en el mes de noviembre del mismo año, arrojó un **Índice General de Satisfacción del 79,20%**.

#### Tratamiento:

Durante el 2019 **se implementó un Programa de Feedback dirigido a toda todos los sectores de la empresa**, que contempló acciones de motivación y reuniones para satisfacer las expectativas de información, como por ejemplo: Situación Económica Financiera, Obras, Acuerdos Salariales, entre otros. En noviembre del 2019 se lanzó nuevamente la Evaluación de Desempeño, conjuntamente con la Encuesta de Clima Laboral, alcanzándose un Índice General de Satisfacción del 81,20%

 Ver apartado: Clima Laboral [AC-26].





## CON LOS CLIENTES

### RECLAMOS POR EL SERVICIO

Del total de **reclamos registrados en el periodo, la mayoría fueron Técnicos**, causados principalmente por Falta de agua o baja presión y Escapes en veredas o calzadas.

#### Tratamiento:

**Se dio continuidad a las acciones implementadas para hacer más eficientes las redes**, tales como el control activo de fugas, mejorar la velocidad y calidad en las intervenciones y la gestión de inversiones localizadas. También se realizaron regulaciones de presiones en la red para mejorar sectores críticos y se continuó con las gestiones ante el Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la aprobación y ejecución de las obras del Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (P.M.E.S.).

### RECLAMOS Y TRÁMITES VÍA E.R.SE.P. (P.U.R.)

Gran parte de este tipo de reclamos corresponden a Parámetros Tarifarios Medidos y en segunda medida Reclamos técnicos.

#### 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 E.R.Se.P. En caso de constatar que el reclamo es infundado, se presenta el correspondiente descargo ante el E.R.Se.P., quien lo resuelve a favor de quien corresponda e informa a las partes involucradas sobre el dictamen. En el caso que el Ente resuelva a favor del cliente y la empresa no lo considere acertado, la Concesionaria puede presentar un recurso y de no ser favorable, llegar a la instancia judicial. En este período se dio cumplimiento al 99,58% de los reclamos en tiempo y forma, según lo establecido en el Contrato de Concesión.



### RECLAMOS POR FINCAS DAÑADAS

Estos reclamos implican una importante erogación económica a la empresa y se originan por los daños que puedan haber causado las pérdidas de agua de la red, en propiedades de terceros y son gestionados a través de reclamos extrajudiciales o judiciales ordinarios por daños y perjuicios (Fincas Dañadas).

#### Tratamiento:

La empresa recibe estos reclamos en el sector extrajudicial y analiza técnicamente la procedencia de los mismos, teniendo en cuenta los antecedentes, por ejemplo: órdenes de trabajo, intervenciones, pre constituciones, 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.







## CON EL GOBIERNO

### REVISIÓN POR INCREMENTO DE COSTOS

El apartado 9.2.3.1. REVISIÓN POR INCREMENTOS DE COSTOS del Contrato de Concesión, define **el mecanismo por el que la empresa debe solicitar al Ente de Control, los ajustes tarifarios por incremento de costos del servicio** y establece que la Concesionaria podrá solicitar revisiones tarifarias a partir del 1/8/08, cuando la Empresa demuestre incrementos de costos por variaciones de precios iguales o mayores al 8% (tomando como base de cálculo febrero del 2006 para la primera solicitud), o cuando haya transcurrido 6 meses de la última revisión.

#### Tratamiento:

Durante el período se realizaron las siguientes mesas tarifarias:

- **Mesa Tarifaria N° 22:** Correspondiente a los incrementos del período Julio 2018 – Octubre 2018 y resuelta en Marzo 2019, con aplicación en la facturación de Mayo de 2019.
- **Mesa Tarifaria N° 23:** Correspondiente a los incrementos del período Octubre 2018 – Enero 2019 y resuelta en Junio de 2019, con aplicación en la facturación de Agosto de 2019.
- **Mesa Tarifaria N° 24:** Correspondiente a los incrementos del período Enero 2019 – Abril 2019 y resuelta en Agosto de 2019, con aplicación en la facturación de Octubre de 2019
- **Mesa Tarifaria N° 25:** Correspondiente a los incrementos del período Abril de 2019 – Agosto 2019 y resuelta en Noviembre de 2019, con aplicación en la facturación de Enero de 2020.



### PLANES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO

El apartado 4.3. PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO (P.M.E.S.) del Contrato de Concesión establece que **la Concesionaria debe presentar el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (que incluyen el Plan de Gestión y Resultados y el Plan Trienal de Inversiones)**. El Plan de Gestión y Resultados de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y El Plan Trienal de Inversiones debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales, con distintos escenarios de inversión. Conjuntamente con los ajustes propuestos a los Planes Trienales de Inversiones, el Concesionario debe presentar la Declaración de Plan de Expansión.

#### Tratamiento:

Los **Planes de Mejoras y Expansión del Servicio PMES 2008-2011, PMES 2011-2013, PMES 2014-2016 y PMES 2017-2019** han sido presentados en tiempo y forma, dando cumplimiento a lo indicado en el numeral 4.3.1 del Contrato de Concesión.

**En el año 2019, fueron habilitadas 96 nuevas obras:** 13 fueron ejecutadas a través del Cargo Tarifario; 61 obras por cuenta de terceros (OPCT) y 22 obras por administración (O.P.A.).



# 11



## PERFIL DEL REPORTE + ÍNDICES

## PERFIL DEL REPORTE

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] [GRI 102-53] [GRI 102-54] [GRI 102-55]

**Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencia y corresponde al período 2019, alcanzando a todos los niveles y establecimientos de la empresa.**

Expone el desempeño económico, social y medioambiental de Aguas Cordobesas con el propósito de rendir cuentas a sus públicos, reafirmando su compromiso con ellos y las generaciones futuras. También constituye la Comunicación sobre el Progreso (Co.P.) exigida por el Pacto Global. La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte, utilizando datos existentes en la organización y otros elaborados específicamente, de acuerdo a los **ESTÁNDARES GRI PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD 2016**. El relevamiento de los datos estuvo a cargo del Proceso de Control de Gestión, el desarrollo de la memoria a cargo del Proceso de Desarrollo de RR.HH. y el armado de los indicadores fue desarrollado conjuntamente por estos procesos.



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

[rrhh@aguascordobesas.com.ar](mailto:rrhh@aguascordobesas.com.ar)



**EL PRESENTE ES 12° REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE AGUAS CORDOBESAS Y LA MEMORIA ANTERIOR CORRESPONDE AL PERÍODO 2018, QUE FUE PUBLICADA EN EL AÑO 2019.**



## ÍNDICES

A continuación se presentan los Índices por temáticas:

**A**

**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI + ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018**

**B**

**ÍNDICE GRI + PACTO GLOBAL**

**C**

**ÍNDICE GRI + ISO 26.000**



# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI + ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2019	PÁGINA
<b>01.</b> La empresa y el servicio	102-14 / 102-15		Carta del Gerente General	5
	102-40 / 102-42		Política de Sustentabilidad y Nuestros Públicos	6
	102-1 / 102-3 / 102-4 102-5 / 102-6 / 102-10		Perfil de la organización	8
	102-45		Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.	8
	102-18		La estructura funcional	10
	102-7 / 102-8	AC-4	Magnitud de nuestra empresa	12
			Nuestros servicios: la potabilización, distribución y comercialización del agua	13
	303-2		Las fuentes naturales de agua	14
	416-1 / 416-2		La importancia de la calidad del agua que proveemos	15
	416-1		Impacto en la salud y la seguridad	15
	416-2		Incidentes por la calidad del agua	15
			<b>Información general del servicio</b>	16
		AC-7	Producción de agua potable en m <sup>3</sup>	16
		AC-5	Dotación de producción según capacidad instalada	16
		AC-13	Presión de suministro en la red	16
		AC-6	Cobertura directa del servicio	16
		AC-9	Red de Distribución	16
	102-16		La Ética	17
	102-11		La Prevención	18
	102-12 / 102-13		Iniciativas externas, afiliaciones a asociaciones y distinciones	19
<b>02.</b> El Modelo de Gestión y los temas más relevantes	102-46		<b>El Modelo de Gestión y cómo identificamos los Temas más Relevantes</b>	21
	102-47		Los Temas más Relevantes y su prioridad	24
	103-1 / 103-2		Análisis de los Temas más Relevantes	25
	102-48 / 102-49		Cambios importantes en el período	33
<b>03.</b> Nuestra gestión con los Clientes	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con los Clientes</b>	34
			<b>Indicadores de nuestra gestión con los clientes</b>	36
		AC-4	Los clientes	36
		AC-36	Objetivos de Satisfacción	37
	102-43 / 102-44	AC-14 / A-46	Satisfacción del cliente	37
		AC-42A	Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio	38
		AC-15	Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos	38
		AC-33	Parque Medido	38
		AC-34	Inversiones de Mantenimiento	39

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2019	PÁGINA	
		AC-35	Inversiones de Mejoras y Expansión	39	
	418-1		Reclamos por violación a la privacidad	39	
<b>04.</b> Nuestra gestión Medioambiental	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión Medioambiental</b>	40	
			<b>Indicadores de nuestra gestión Medioambiental</b>	42	
		AC-37	Objetivos Medioambientales	42	
		AC-20	Eficiencia de Plantas	42	
	303-1		Consumo de agua de fuentes naturales	42	
	303-3		Agua reciclada	42	
		AC-38	Emisiones / Clientes	43	
		AC-47	Emisiones	43	
			Cálculo de nuestras emisiones	43	
		AC-39	Consumos de combustibles y energía por Clientes	44	
	302-1		Consumos de combustibles y energía	44	
	306-1		Vertidos	44	
	306-2		Residuos	44	
	306-3		Derrames	45	
	307-1		Sanciones medioambientales	45	
	103-2		Reclamos ambientales	45	
		AC-45	Gastos e Inversiones medioambientales	45	
	102-2		Influencia del cambio climático	45	
	<b>05.</b> Nuestra gestión con los Colaboradores	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con los colaboradores</b>	46
				<b>Indicadores de gestión con nuestros colaboradores</b>	49
		AC-40	Objetivos de Satisfacción	49	
		AC-26	Satisfacción de Clima laboral	49	
		AC-27	Satisfacción del Cliente interno	49	
		AC-18	Satisfacción de Voluntarios	49	
		AC-41	Desempeño de los colaboradores	49	
404-3			Desempeño y género	50	
404-1			Capacitación y género	50	
102-8 / 102-41			Contrataciones y género	50	
404-1			Rotación por género y edad	51	
404-1			Contrataciones por género y edad	51	
		AC-29	Contrataciones y Discapacidad	51	
201-2			Aportes Jubilatorios	52	
401-2			Prestaciones sociales	52	

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2019	PÁGINA
	401-3		Reincorporaciones por maternidad o paternidad	52
	402-1		Cambios en las condiciones laborales	52
	403-1		Participación en la Salud y Seguridad	53
	403-2		Ausentismo y Accidentología	53
	403-3		Trabajo riesgoso	53
		AC-22	Programas de Salud y Seguridad	53
	202-1		Salarios	54
	405-2		Salarios y género	54
		AC-21	Beneficios	54
	205-2		Conocimiento de la Norma de Conducta y Ética empresarial	55
	205-2		Formación en conductas éticas	55
	205-3		Casos de corrupción	56
	412-2		Formación en DD.HH.	56
	406-1		Discriminación	56
	407-1		Riesgos de libertad de asociación colectiva	57
	402-2		Programas de formación	58
	403-4		Acuerdos de salud y seguridad laboral	59
<b>06.</b> Nuestra gestión con la Comunidad	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con la Comunidad</b>	60
		AC-19	Programas y acciones de Responsabilidad Social	62
	413-2		Desarrollo en la Comunidad	63
			<b>Indicadores de nuestra gestión con la Comunidad</b>	63
		AC-17	Satisfacción de acciones de RSE	63
		AC-19	Beneficiarios de programas de RSE y voluntariado	63
		AC-48	Imagen y Reputación	63
		AC-49	Percepción sobre aspectos de la empresa	63
	204-1		Compras y contrataciones locales	64
	202-2		Ejecutivos locales	64
		AC-16	Clientes Carenciados	64
	412-1		Riesgos de DD.HH.	65
	205-1		Riesgos de Corrupción	65
	408-1		Riesgos de Trabajo infantil	65
	409-1		Riesgos de Trabajo forzoso	65
	<b>07.</b> Nuestra gestión con el Gobierno	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con el Gobierno</b>
			<b>Indicadores de nuestra gestión con el Gobierno</b>	68
		AC-42B	Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio y obligaciones contractuales	68

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2019	PÁGINA
		AC-31	Actualización tarifaria	68
	419-1		Multas por incumplimientos contractuales y legales	68
	201-4		Aportes del Gobierno	69
	415-1		Contribuciones políticas	69
<b>08.</b> Nuestra gestión con los Accionistas	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con los accionistas</b>	70
			<b>Indicadores de nuestra gestión con los accionistas</b>	72
		AC-43	Cumplimiento de Objetivos Económicos	72
		AC-30	Distribución de utilidades	73
		AC-32	Cobrabilidad	73
		201-1	Valor Económico	73
<b>09.</b> Nuestra gestión con los Proveedores	102-43 / 103-1 / 103-3		<b>Nuestra gestión con los proveedores</b>	74
			<b>Indicadores de nuestra gestión con los proveedores</b>	76
	204-1		Compras y contrataciones locales	76
	102-9	AC-44	Proveedores Críticos y su desempeño	76
	308-1		Evaluación medioambiental a proveedores	77
	308-2		Incidentes medioambientales de proveedores	77
	414-1		Evaluación social a proveedores	77
	414-2		Incidentes sociales de proveedores	77
	412-3		Exigencias en DD.HH. a proveedores	77
		102-44		<b>Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos</b>
<b>10.</b> Nuestros Públicos				
<b>11.</b> Perfil del Reporte + Índices			<b>Perfil del reporte + Índices</b>	82
	102-50 / 102-51 / 102-52 102-53 / 102-54 / 102-55		Perfil del reporte	83



# ÍNDICE DE GRI + PACTO GLOBAL

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
<b>1</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		<i>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</i>	
	INVERSIÓN	412-2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	56
	EVALUACIÓN	413-2	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	63
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	103-2	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	63
	COMUNIDADES LOCALES	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	55
<b>2</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		<i>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</i>	
	INVERSIÓN	412-3	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.	77
	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	77
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	414-2	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	77
<b>3</b>	<b>EXPECTATIVAS LABORALES</b>		<i>Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</i>	
	RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	52
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	407-1	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.	57
<b>4</b>	<b>LABOR</b>		<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</i>	
	TRABAJO INFANTIL	408-1	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.	65
<b>5</b>	<b>LABOR</b>		<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</i>	
	TRABAJO FORZOSO	409-1	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.	65
<b>6</b>	<b>LABOR</b>		<i>Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.</i>	
	PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	54



PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
	PRESENCIA EN EL MERCADO	202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	64
	EMPLEO	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	51
	EMPLEO	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	52
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	50
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	50
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	404-3, 401 ó 404-1	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.	50 51
	IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	54
	NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	56
<b>7</b>	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		<i>Las empresas deben apoyar medidas preventivas para los desafíos ambientales.</i>	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	102-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	45
	ENERGÍA	302-1	Consumo energético interno.	44
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	42
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	43
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	43
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	45
<b>8</b>	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		<i>Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</i>	
	ENERGÍA	302-1	Consumo energético interno.	44
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	42
	AGUA	303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	14
	AGUA	303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	42
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	43
	EMISIONES	AC-47	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	43
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	44
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	44
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos.	45

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	45
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	77
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	77
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	103-2	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	45
<b>9</b>	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		<i>Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.</i>	
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	45
<b>10</b>	<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		<i>Las empresas deben trabajar en contra de cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>	
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	65
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	55
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	56
	POLÍTICA PÚBLICA	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	69



# ÍNDICE DE GRI + ISO 26.000

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>		<i>Relación de las características de una organización con la responsabilidad social.</i>	<b>7.2</b>	
102-14, 102-15	<b>Estrategia y Análisis</b>	Respeto a la normativa internacional de comportamiento.	4.7	5
		Gobernanza de la organización.	6.2	
		Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social.	7.4.2	
102-1 al 13, 102-41, 102-45	<b>Perfil de la Organización</b>	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	8
		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	
102-46 al 49, 103-1	<b>Aspectos Materiales y Cobertura</b>	Reconocer la responsabilidad social.	5.2	24
		“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	
102-40, 102-42 al 44	<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	Identificación e involucramiento con las partes interesadas.	5.3	6
102-50 al 56	<b>Perfil de la Memoria</b>	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social.	7.5.3	83
102-18	<b>Gobierno</b>	Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social.	7.6.2	10
		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	
102-16	<b>Ética e integridad</b>	Comportamiento ético.	4.4	17
		Anti-corrupción.	6.6.3	
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>				
102-47, 103-1	<b>Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)</b>	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.	6	24
		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	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: <b>ECONÓMICA</b>		ASPECTO: <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
201-1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2 / 6.8.3	73
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
		Inversión social.	6.8.9	
201-2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	52 53
201-3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	53
201-1	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	73
CATEGORÍA: <b>ECONÓMICA</b>		ASPECTO: <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
202-1	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	54
		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	
202-2	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	64
		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	
CATEGORÍA: <b>ECONÓMICA</b>		ASPECTO: <b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>		
203-1	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
203-2	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.	6.4.5	N/R
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	N/R
		Inversión social.	6.8.9	N/R

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: <b>ECONÓMICA</b>		ASPECTO: <b>MATERIALES</b>		
	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
301-2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
CATEGORÍA: <b>ECONÓMICA</b>		ASPECTO: <b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
204-2	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	64
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
CATEGORÍA: <b>MEDIOAMBIENTE</b>		ASPECTO: <b>ENERGÍA</b>		
302-1	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	44
302-2	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
302-3	INTENSIDAD ENERGÉTICA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
302-4	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.4	N/R
302-5	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
CATEGORÍA: <b>MEDIOAMBIENTE</b>		ASPECTO: <b>AGUA</b>		
301-1	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	42
303-2	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	14
303-3	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	42
CATEGORÍA: <b>MEDIOAMBIENTE</b>		ASPECTO: <b>BIODIVERSIDAD</b>		
304-1	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
304-2	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
304-3	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
304-4	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

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: EMISIONES		
AC-47	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	43
AC-47	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	43
305-3	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-4	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-5	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS		
305-5	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-7	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
306-1	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	44
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	
306-2	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	44
306-3	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	45
306-4	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 BASILEA Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
306-5	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
301-3	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.6	N/R
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
305-5	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	N/R
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: GENERAL		
AC-45	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	El medio ambiente.	6.5.1 / 6.5.2	N/R

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Evitar la complicidad.	6.3.5	77
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
308-2	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad.	6.5.3	77
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE		ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL		
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.4.3	45
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: EMPLEO		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		PRÁCTICAS LABORALES	6.4.1 / 6.4.2	
401-1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.	51
401-2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	52
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
401-3	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	52
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS Y LA DIRECCIÓN		
308-1	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	77
		Diálogo social.	6.4.5	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	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	53
403-2	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.	6.4.6	53
		Salud.	6.8.8	
403-3	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	53
		Salud.	6.8.8	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
403-4	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	59
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
404-1	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	50
404-2	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.	6.4.7	58
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.8.5	
404-3	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	50
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	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.	6.2.3	50
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	53
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	69
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
405-2	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.	6.3.7	54
		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	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	Evitar la complicidad.	6.3.5	77
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
414-2	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad.	6.3.5	77
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	47



CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI	TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>	<b>ASPECTO: INVERSIÓN</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>	<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>4.8 6.3.1 / 6.3.2</b>	
412-3 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.	6.3.3	77
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
412-2 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	56
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>	<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>		
406-1 NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad.	6.3.5	56
	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
	Debida diligencia.	7.3.1	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>	<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>		
407-1 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	57
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Derechos civiles y políticos.	6.3.8	
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
	Diálogo social.	6.4.5	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>	<b>ASPECTO: TRABAJO INFANTIL</b>		
408-1 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	65
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
	Educación y cultura.	6.8.4	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>TRABAJO FORZOSO</b>		
409-1	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	65
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>		
410-1	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
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>		
411-1	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
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>EVALUACIÓN</b>		
412-1	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	65
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>		
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia.	6.3.3	77
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
414-2	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Debida diligencia.	6.3.3	77
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
CATEGORÍA: <b>SOCIAL</b>		ASPECTO: <b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>		
103-3	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	47

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES		
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
413-1	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	55
		El medio ambiente.	6.5.1 / 6.5.2	
		Prevención de la contaminación.	6.5.3	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8	
423-2	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
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
205-1	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.	6.6.1 / 6.6.2	65
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-2	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	55
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-3	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	56
		Anti-corrupción.	6.6.36.8	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	69
		Participación política responsable.	6.6.4	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS OCONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	N/R
		Competencia justa.	6.6.5	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.5	N/R
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: COMPLIMIENTO REGULATORIO		
419-1	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	68
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad.	6.3.5	77
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
		Debida diligencia.	7.3.1	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
414-2	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad.	6.3.5	77
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
		Debida diligencia.	7.3.1	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: MECANISMO DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL		
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN OPERACIONES	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	44
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
416-1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	15
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Salud.	6.8.8	
416-2	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	Respeto al principio de legalidad.	4.6	15
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Salud.	6.8.8	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
417-1	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	N/R
417-2	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad.	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	N/R

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
AC-46	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores.	6.71 / 6.72	37
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	6.76	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: MECANISMO DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL		
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN OPERACIONES	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	47
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA		
102-2	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO			N/R
417-3	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.	6.71 / 6.72	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
418-1	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores.	6.71 / 6.72	39
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	6.7.7	
CATEGORÍA: SOCIAL		ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
418-2	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	69
		Asuntos de consumidores.	6.71 / 6.72	
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	





12

# ESTAMOS CONECTADOS

# TE INVITAMOS A HACERNOS CONOCER TU OPINIÓN

Tu 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 perteneces?

- Clientes       Colaboradores       Proveedores  
 Comunidad       Accionistas       Gobierno  
 Mediambiente

## 3// ¿Cómo calificarías en general este Reporte de Sustentabilidad?

- MUY MALO      EXCELENTE
- 
- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## 2// ¿Cuál es tu opinión acerca de la información publicada en las siguientes secciones?

- |   | MUY MALO  | EXCELENTE   |
|---|---|---|
| 01. La empresa y el servicio                        | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 02. El Modelo de Gestión y los temas más relevantes | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 03. Nuestra gestión con los clientes                | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 04. Nuestra gestión medioambiental                  | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 05. Nuestra gestión con los colaboradores           | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 06. Nuestra gestión con la comunidad                | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 07. Nuestra gestión con el gobierno                 | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 08. Nuestra gestión con los accionistas             | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 09. Nuestra gestión con los proveedores             | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 10. Nuestros públicos                               | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 11. Perfil del Reporte                              | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

## 4// ¿Cómo calificarías los siguientes aspectos del Reporte?

- |                              | MUY MALO  | EXCELENTE   |
|------------------------------|---|---|
| Honestidad en la información | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Claridad del lenguaje        | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Cantidad de información      | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Calidad de la información    | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

## 5// ¿Qué otra información te gustaría encontrar en nuestro próximo Reporte de Sustentabilidad?

.....

.....

.....

.....

## 6// ¿Tenés algún otro comentario sobre nuestro Reporte?

.....

.....

.....

.....

Nombre y Apellido: ..... Teléfono: .....

Correo electrónico: .....

### ¡Gracias por comunicarte con nosotros!

PODÉS HACERNOS LLEGAR ESTE FORMULARIO A TRAVÉS DE:

- Correo electrónico: [rrhh@aguascordobesas.com.ar](mailto:rrhh@aguascordobesas.com.ar)
- Tel. / Fax: (0351) 477-7104
- Dirección postal: Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY Córdoba - Argentina
- Oficinas de Atención al Cliente: Humberto Primo 47 - CPC's: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador.



AGUAS CORDOBESAS

Para más información sobre la empresa, ingresá a nuestro sitio web:

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



SERVICIO TELEFÓNICO 24 HORAS:

**0800 800 2482**

 /aguascordobesas

 AguasCordobesas

 /aguascordobesas/

 aguascordobesas.official

 company/aguas-cordobesas/

**aguascordobesas.com.ar**



AGUAS CORDOBESAS