



SEGÚN ESTÁNDARES GRI 2016 PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

## Contenidos

- 1 / **3\_ La empresa y el servicio**  
4\_ Carta del Presidente de Aguas Cordobesas  
5\_ Política de Sustentabilidad  
6\_ Perfil de la organización
- 2 / **18\_ El Modelo de Gestión y los temas más relevantes**  
19\_ Modelo de Gestión Sustentable  
20\_ Mapa Estratégico  
22\_ Los temas más relevantes
- 3 / **33\_ Nuestra gestión con los Clientes**  
34\_ Medios y canales de gestión  
35\_ Indicadores
- 4 / **38\_ Nuestra gestión Medioambiental**  
39\_ Medios y canales de gestión  
40\_ Indicadores
- 5 / **45\_ Nuestra gestión con los Colaboradores**  
46\_ Medios y canales de gestión  
48\_ Indicadores
- 6 / **58\_ Nuestra gestión con la Comunidad**  
59\_ Medios y canales de gestión  
62\_ Indicadores
- 7 / **65\_ Nuestra gestión con el Gobierno**  
66\_ Medios y canales de gestión  
67\_ Indicadores
- 8 / **68\_ Nuestra gestión con los Accionistas**  
69\_ Medios y canales de gestión  
70\_ Indicadores
- 9 / **71\_ Nuestra gestión con los Proveedores**  
72\_ Medios y canales de gestión  
73\_ Indicadores
- 10 / **76\_ Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos**
- 11 / **79\_ Perfil del Reporte**  
81\_ Índices
- 12 / **99\_ Queremos conocer tu opinión**



**4**  
La empresa y el servicio



**18**  
El Modelo de Gestión y los temas más relevantes



**38**  
Nuestra gestión Medioambiental



**45**  
Nuestra gestión con los Colaboradores



**65**  
Nuestra gestión con el Gobierno

PODÉS DESCARGAR LA VERSIÓN RESUMIDA DEL GRI 2020, ESCANEANDO EL CÓDIGO AQUÍ:



➔ AGUAS CORDOBESAS ESTÁ ALINEADA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA ONU.





# La empresa y **el servicio**



## Contenidos **destacados**

- 4\_ Carta del Presidente de Aguas Cordobesas
- 5\_ Política de Sustentabilidad
- 6\_ Perfil de la organización



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:

<b>1</b> FIN DE LA POBREZA	<b>2</b> HAMBRE CERO	<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR	<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD	<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO	<b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	<b>7</b> ENERGÍA LIMPIA Y ENERGÍA CONSUMIDORES	<b>8</b> TRABAJOS DIGNOS Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADEDADES	<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	<b>15</b> VIDA DE CALIDAD	<b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## Carta del Presidente de Aguas Cordobesas

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

Presentar el **13° Reporte de Sustentabilidad**, que da cuenta nuestra gestión durante un año tan particular como lo fue el 2020, demuestra todo el compromiso que asumió la organización para brindar a los clientes y a la comunidad en general un servicio de excelencia.

El reporte – realizado bajo estrictos estándares de calidad – transparenta la gestión económica, social y medioambiental, en un año complejo, donde el mundo tuvo que afrontar un desafío global por la pandemia desarrollada a partir de la aparición del COVID-19 y en particular porque también en el 2020 se realizó la Cesión del Contrato de Concesión del Servicio Público de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba, del ámbito provincial al del Municipio de la Ciudad de Córdoba.

Debido al Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20, dictaminado por el Gobierno Nacional, que impuso el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio” ante la Declaración de Pandemia por el virus COVID-19, dispusimos una serie de medidas para asegurar la continuidad del servicio con la misma calidad y el compromiso de siempre. En este marco, encontramos la oportunidad para acelerar la transformación digital que habíamos iniciado años anteriores implementando nuevos canales de atención al cliente como la renovación del sitio web, la posibilidad de chatear con asesores comerciales, dotar de más funcionalidades a la aplicación móvil que ya teníamos vigente, entre otras.

A nivel interno implementamos una nueva modalidad de trabajo en toda la organización, se adecuó la estructura, se aplicaron protocolos, se realizaron talleres de capacitación y reuniones virtuales para acompañar y cuidar a nuestros equipos. Todas estas acciones nos permitieron mantener nuestro Programa de Integridad, la certificación de las Normas ISO 9.001 de Calidad, 14.001 de Gestión Ambiental y 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, la acreditación de la norma ISO 17.025 de Ensayos de Laboratorio y la alineación a la Norma ISO 26.000 de RSE y Global Reporting Initiative.

**También avanzamos en las obras del Plan de Expansión y Mejoras del Servicio aprobadas por el Concedente, habilitando un total de 42 nuevas obras para brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios**, que nos evaluaron con un 89% de Satisfacción por el servicio brindado y seguimos trabajando para mantener el compromiso de nuestros colaboradores internos en este nuevo contexto, que alcanzaron un índice de satisfacción de Clima Laboral del 82% y un 88% de satisfacción por la empresa.

Estos desafíos y los logros alcanzados en un año tan particular, nos impulsan a redoblar nuestros esfuerzos como organización para contribuir a mejorar nuestro futuro y el de la sociedad en general, por eso quiero agradecer muy particularmente a todos nuestros colaboradores internos y externos por los esfuerzos realizados y los invito a seguir trabajando con el mismo compromiso y dedicación.



**"Ante la Declaración de Pandemia por el virus COVID-19, dispusimos una serie de medidas para asegurar la continuidad del servicio con la misma calidad y el compromiso de siempre".**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Sargiotto'.

**Ing. Enrique Sargiotto**  
Presidente Aguas Cordobesas

# Política de Sustentabilidad

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

Los públicos de interés y los compromisos que asumimos con ellos, están formalizados en nuestra Política de Sustentabilidad.



## → 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.

**"Es nuestro desafío buscar e implementar medios de comunicación, participación y consulta, para mejorar nuestros servicios, la relación que tenemos con nuestros públicos y satisfacer sus expectativas".**

## 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.

### → 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.

**En el mes de Diciembre de 2019 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° 9279, 9339 y 9340), que establece que el Municipio de la Ciudad de Córdoba asume la condición de Titular del Servicio con todos los derechos y obligaciones emergentes de la cesión.**

El Estado provincial mantiene la obligación de financiación y ejecución de obras hídricas necesarias para garantizar la provisión de agua cruda al ámbito de la Concesión y de las obras de potabilización, mientras que la Municipalidad se responsabiliza de las obras necesarias para la ampliación de redes.

### → INFRAESTRUCTURA

Aguas Cordobesas dispone de dos plantas potabilizadoras: Planta Suquía, que produce el 73% del agua entregada a la ciudad de Córdoba, y Planta Los Molinos, que genera el 27%.

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 **26 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 e ISO 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo. 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 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.



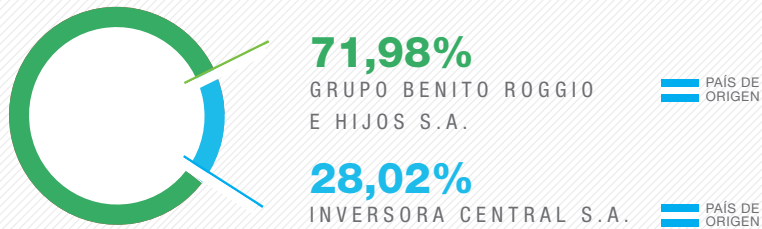
### → Cambios en el período del presente reporte

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

VER APARTADO: CONCESIÓN DEL SERVICIO.

## Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.

[GRI 102-45]



### → MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE



- ISO 9.001 de Calidad
- ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- ISO 14.001 de Gestión Medioambiental
- ISO 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 26.000 de RSE

## La estructura funcional

[GRI 102-18]

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

### → DIRECCIÓN GENERAL



**Héctor Randanne**  
GERENTE DE  
ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y SISTEMAS



**Ricardo Vogliotti**  
GERENTE DE  
OPERACIONES  
TÉCNICAS



**Fernando Degani**  
GERENTE COMERCIAL



**Enrique Sargiotto**  
PRESIDENTE



**Gabriel Triunfo**  
GERENTE DE RECURSOS  
HUMANOS





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**.

→ **COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD**



↓

**A // Gabriel Triunfo**  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

---

**B // Ana Armesto**  
JEFE DE INGENIERÍA

---

**C // Christian Ruiz**  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

---

**D // Gabriela Esper**  
JEFE DE GESTIÓN LEGAL Y CONTRACTUAL

---

**E // Alejandro Montenegro**  
JEFE DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y AUDITORÍA

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. 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) y la Comisión Legal (a cargo de la jefatura Legal y Contractual).

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

## Magnitud de nuestra empresa

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

### DATOS GENERALES

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

INDICADOR	2019	2020
Nº total de empleados <sup>(1)</sup>	467	458
Nº de centros de operaciones	10	10
Ventas netas	3.459.382	4.410.096

### CAPITALIZACIÓN

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

INDICADOR	2019	2020
Deuda <sup>(2)</sup>	2.962.178.000	3.830.873.000
Patrimonio <sup>(2)</sup>	2.425.246.000	3.192.063.000
Nº de productos o servicios ofrecidos	1	1
Total de Clientes (unidades de facturación)	529.761	538.514

*(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]

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 Suquía** cuenta con un embalse regulador, el dique San Roque, enclavado en zonas aledañas a Carlos Paz. A su vez, la **cuenca Xanaes** concentra sus afluentes en el dique Los Molinos, en la puerta de ingreso al Valle de Calamuchita. Por medio de distintos canales y conductos de envergadura, el agua cruda es transportada desde esos embalses hasta las **Plantas Potabilizadoras Suquía y Los Molinos** respectivamente.

## → 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.

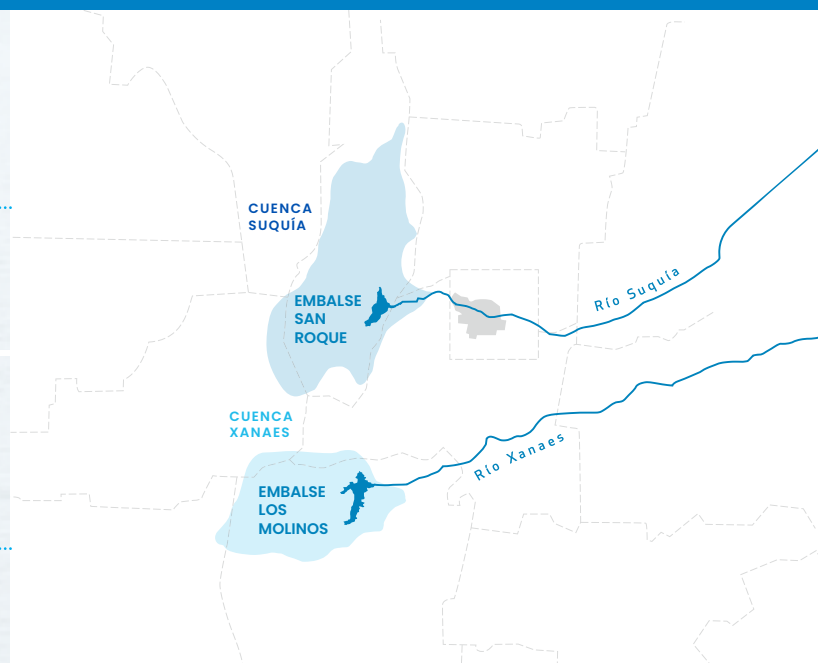
### CUENCA XANAES

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



## 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]

INDICADOR	2019	2020
% 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]

INDICADOR	2019	2020
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]

INDICADOR	2019	2020
Planta Suquía	123.669.605	126.462.049
Planta Los Molinos	49.363.522	49.430.944
Pozos	122.580	247

### DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA

[AC-5]

INDICADOR	2019	2020
Población Total - Habitantes	1.377.008	1.382.378
Población servida	1.363.608	1.360.048
Venta Agua en Bloque	13.040	9.846
Cobertura directa + indirecta	99,01%	99,10%
Capacidad instalada de producción l/hab./ día*	397	393

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

### PRESIÓN DE SUMINISTRO EN LA RED

[AC-13]

INDICADOR	2019	2020
Porcentaje de puntos fijos con presiones >10 mca>18 h *	99,52%	98,81%

\* Meta contractual de presión de suministro

### COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO

[AC-6]

INDICADOR	2019	2020
Cobertura directa*	98,08%	98,38 %

\* % 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



### RED DE DISTRIBUCIÓN

[AC-9]

4.328,82 Km

2019

**4.718,49 Km**

2020

### RED INCORPORADA EN PERÍODO

[AC-9]

158,60 Km

2019

**389,67 Km**

2020

## 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 de este programa** 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".**





## Iniciativas externas y afiliaciones a asociaciones

[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)

### → AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

[GRI 102-12]

- 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 Ceprococ 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.

### → DISTINCIONES



- Premio Eikon Oro por la Campaña “Embajadores del Agua digital”. Categoría: Sustentabilidad Educativa, en Córdoba.
- Premio Eikon Oro por la Campaña “Ganá tiempo en todo”. Categoría: Lanzamiento de productos, en Córdoba.
- Premio Eikon Oro por la Muestra “Elegí el futuro que querés ver”. Categoría: Marketing Social, en Córdoba.
- Empresa con Mayor Impacto Educativo: distinguida por la Fundación Junior Achievement de Córdoba.

# El Modelo de Gestión y los temas más relevantes



## Contenidos **destacados**

- 19\_ Modelo de Gestión Sustentable
- 20\_ Mapa Estratégico
- 22\_ Los temas más relevantes
- 23\_ Análisis de los temas más relevantes



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:

<b>1</b> <b>FIN DE LA POBREZA</b> 	<b>2</b> <b>HAMBRE CERO</b> 	<b>3</b> <b>SAUO Y BIENESTAR</b> 	<b>4</b> <b>EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> 	<b>5</b> <b>IGUALDAD DE GÉNERO</b> 	<b>6</b> <b>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b> 	<b>7</b> <b>ENERGÍA LIMPIA Y ACCIONABLE</b> 	<b>8</b> <b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 
<b>9</b> <b>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b> 	<b>10</b> <b>REDUCCIÓN DE LAS PÉRDIDAS DE AGUA</b> 	<b>11</b> <b>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> 	<b>12</b> <b>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b> 	<b>13</b> <b>ACCIÓN POR EL CLIMA</b> 	<b>15</b> <b>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b> 	<b>16</b> <b>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b> 	<b>17</b> <b>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> 

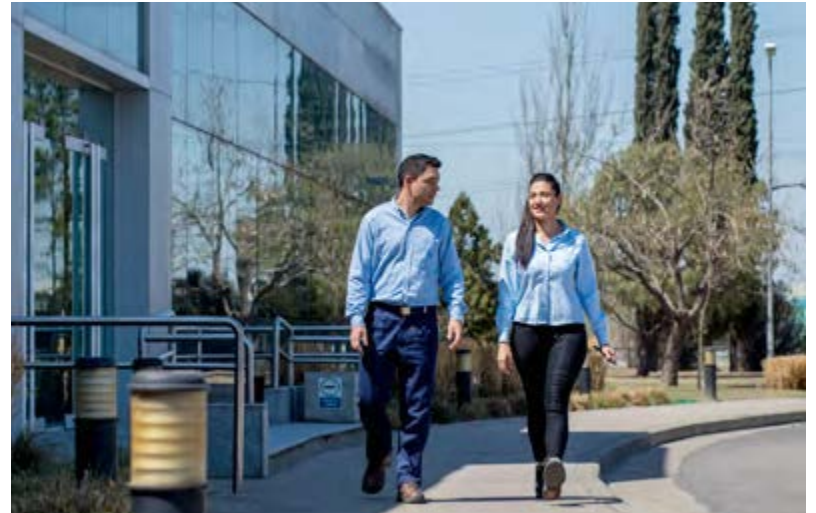


# El modelo de gestión

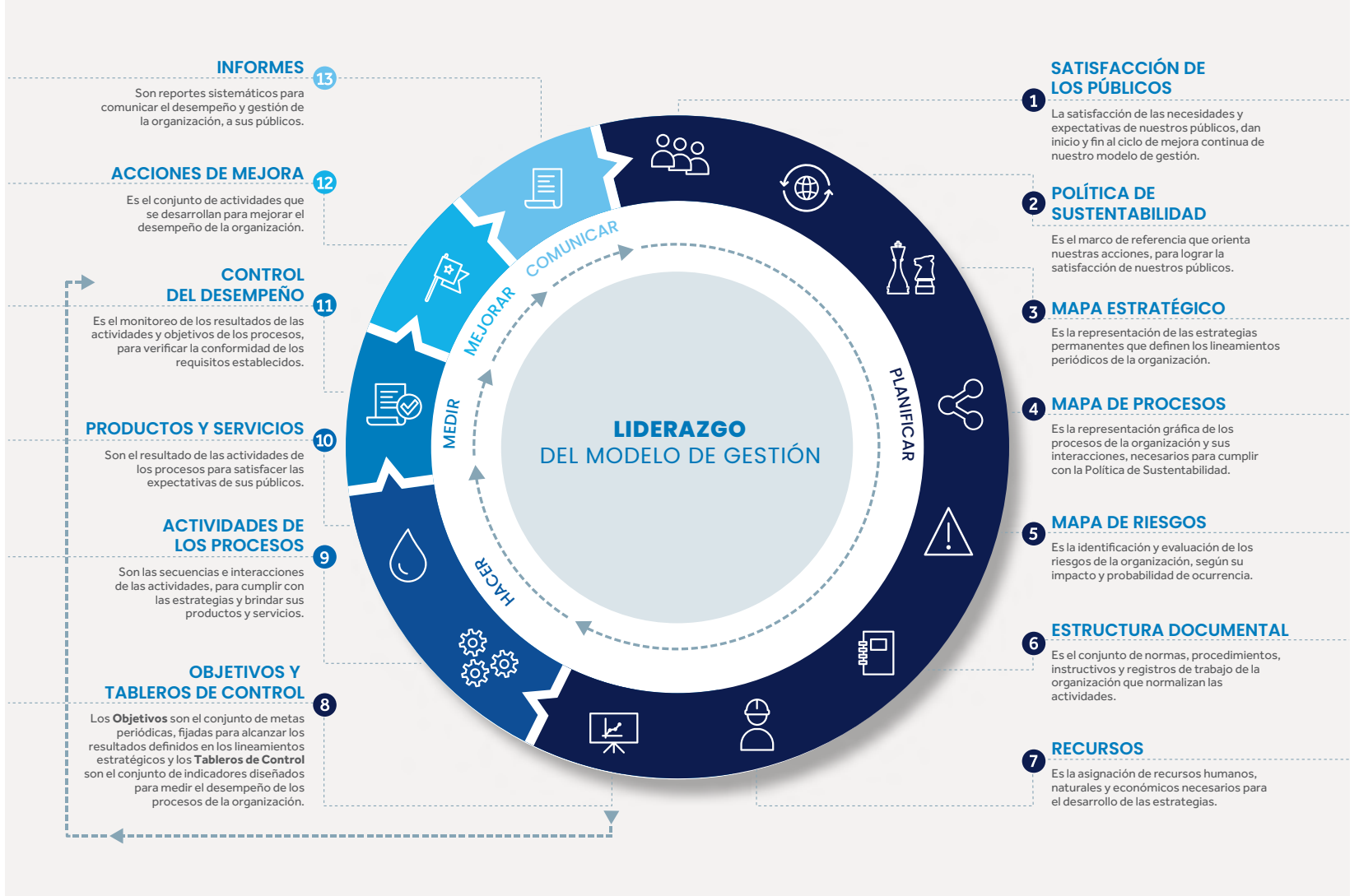
[GRI 102-46]

**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**.



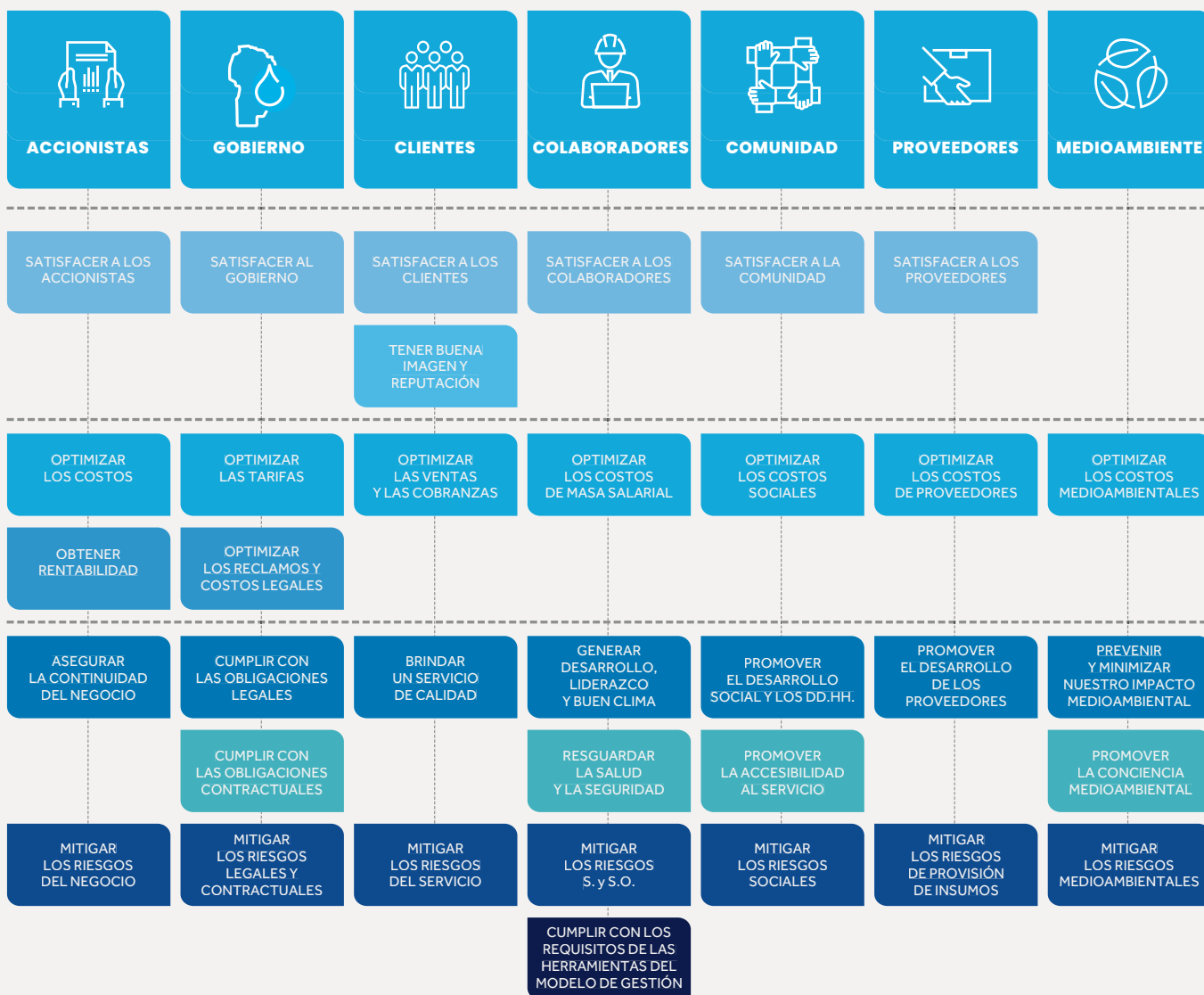
## → MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE





→ MAPA ESTRATÉGICO

COMPROMISOS CON NUESTROS PÚBLICOS



## 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 UNO

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 DOS

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 TRES

Esta etapa consistió en **determinar la prioridad** de los temas relevados 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

Cada 2 años se repiten los pasos de la ETAPA 2 y 3 respectivamente, para verificar los aspectos materiales identificados oportunamente.

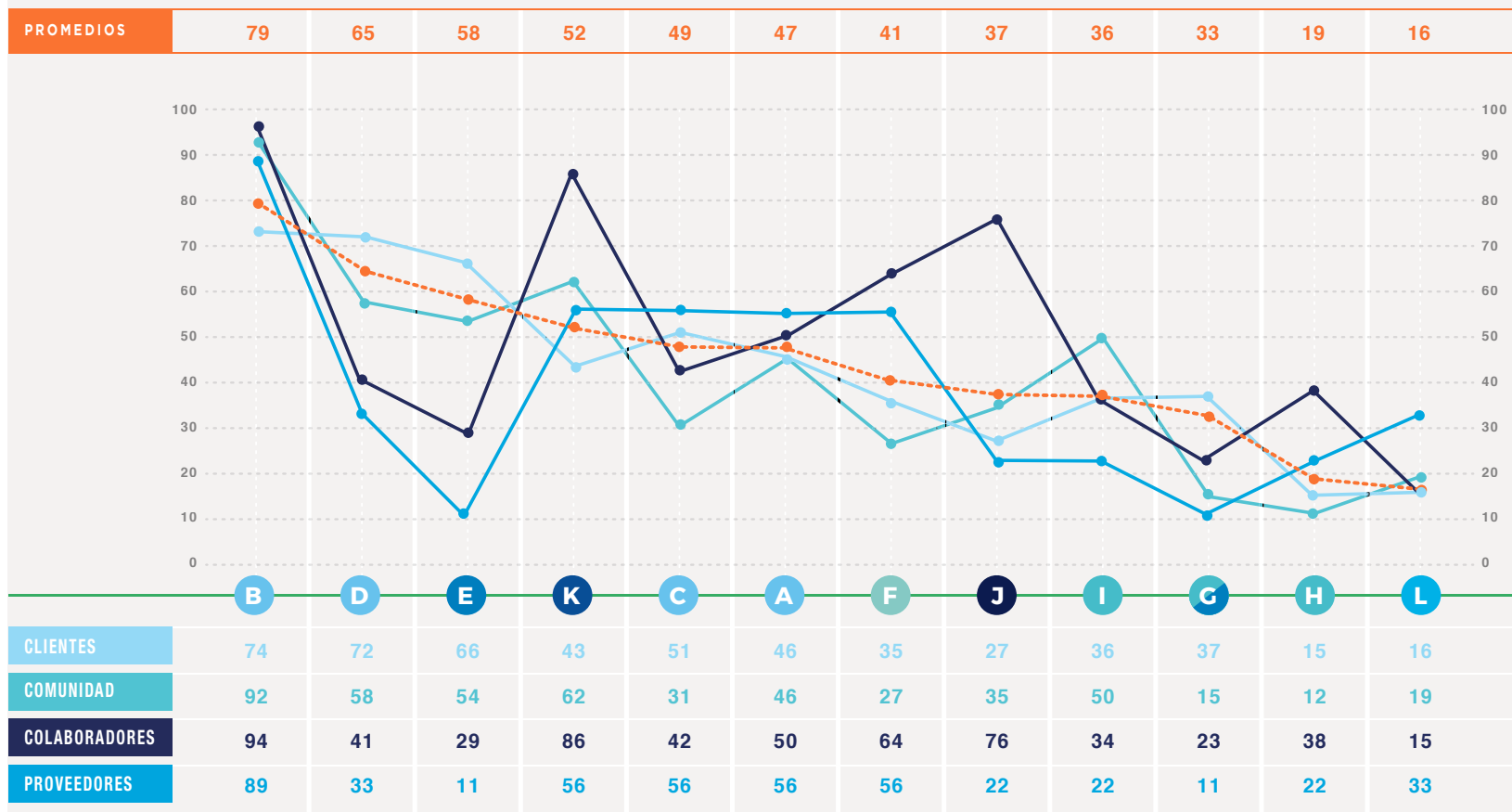
**En el 2020 se realizaron nuevamente estas etapas que arrojaron los resultados publicados.**



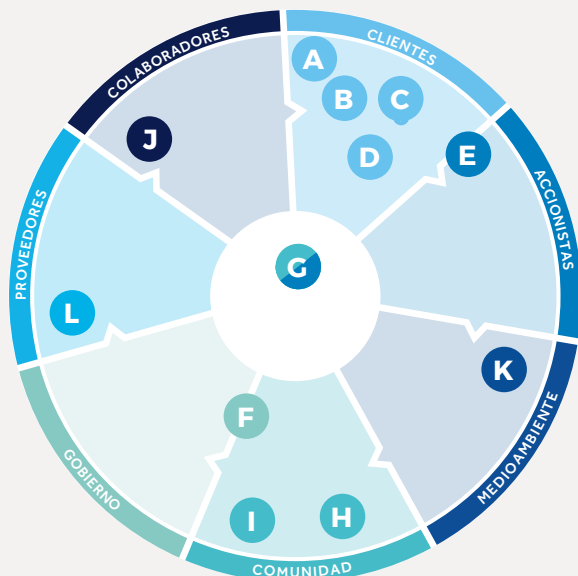
## Los temas más relevantes y su prioridad

[GRI 102-47]

### → LA PRIORIDAD DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES



### → LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS



- B** Calidad del servicio de agua
- D** Solución de Reclamos de los clientes
- E** Tarifa del servicio
- K** Compromiso con el cuidado del agua y el medioambiente
- C** Servicio de atención al cliente
- A** Satisfacción por las necesidades y expectativas de los clientes
- F** Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales
- J** Que sea un buen lugar para trabajar
- I** Compromiso social con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión
- G** Que escuche y dé respuestas
- H** La imagen y la reputación
- L** Desarrollo de los proveedores

*Nota: El promedio fue calculado a partir de los resultados de cada sector y una ponderación similar para cada uno de ellos.*



## 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”.

**Gestionar y satisfacer las expectativas de los usuarios con respecto al servicio constituye un aspecto central de Aguas Cordobesas.**

#### 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 renegociación aprobado por la Ley Provincial 9339), se expresan los niveles de calidad con los que se debe proveer el servicio a los usuarios.

Entre los **factores de mayor importancia para la prestación del servicio** en 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, certificado por el Auditor Técnico Regulatorio y elevado al 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.



## → CON LOS CLIENTES

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 re funcionalización durante cada período, correspondientes a **Inversiones de Reparación y Mantenimiento Preventivo y Correctivo**. Para dar cumplimiento a estas obligaciones, el proceso legal y contractual presenta la documentación correspondiente al concedente, según lo establece el mismo contrato de concesión.

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

↘ La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con los Clientes”.



### 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.

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.

↘ La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con los Clientes”.

---

**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.**

---





## → CON LOS CLIENTES

### 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.

↘ La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con los Clientes”.



**La pronta solución a los reclamos de los clientes es crítica para la gestión del negocio.**

## → CON LOS CLIENTES Y 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.

**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 debidamente certificada. Una vez habilitada, 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 Directorio del E.R.Se.P. la propuesta de actualización tarifaria.

El Directorio de dicho organismo, convoca a Audiencia Pública a los fines someter a consideración dicha propuesta. Finalmente, la adecuación tarifaria se instrumenta a través de una Resolución General 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.



## → CON LOS CLIENTES Y ACCIONISTAS

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

### **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 del Servicio Público de Suministro de Agua Potable, define las condiciones de la prestación del servicio 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, de seguridad ocupacional y social. 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.





→ CON EL GOBIERNO Y LA COMUNIDAD

**B) Normativas:**

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

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

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

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, 45.001 y 14.001**, 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 diálogo permanente que ayude a la empresa a tomar las decisiones más convenientes y dar respuesta a sus inquietudes.



La comunicación, entendida como un proceso de brindar y recibir información, consultar o participar con terceros para llegar a acuerdos y tomar decisiones, está formalizada en la Norma de Comunicación y Participación y su anexo matriz de Comunicación y Participación de Aguas Cordobesas y sus públicos de interés. Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos generales de las comunicaciones y participación que gestiona la empresa con sus públicos de interés.

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

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

↘ La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con la Comunidad”.



## → CON LA COMUNIDAD

### 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”.

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



### 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 alinearon las acciones a los principios del Pacto Global, convencidos de que aportan a la gestión y al rol ciudadano.**

«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.

↘ La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con la Comunidad”.



## → 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.

#### **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.

#### **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 acciones preventivas de salud (por ejemplo, capacitaciones obligatorias, notas informativas, 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).



## → CON LOS COLABORADORES

### 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.

### 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”.

**« 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».**



## → 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.

**«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, entre otros:

- 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.

**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 EL MEDIOAMBIENTE



- 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 gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con el Medioambiente”.

## → 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.yS.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 desarrollo 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”.



**La organización es ética y legalmente solidaria con las conductas que tienen nuestros 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.





# Nuestra gestión con los **Cientes**

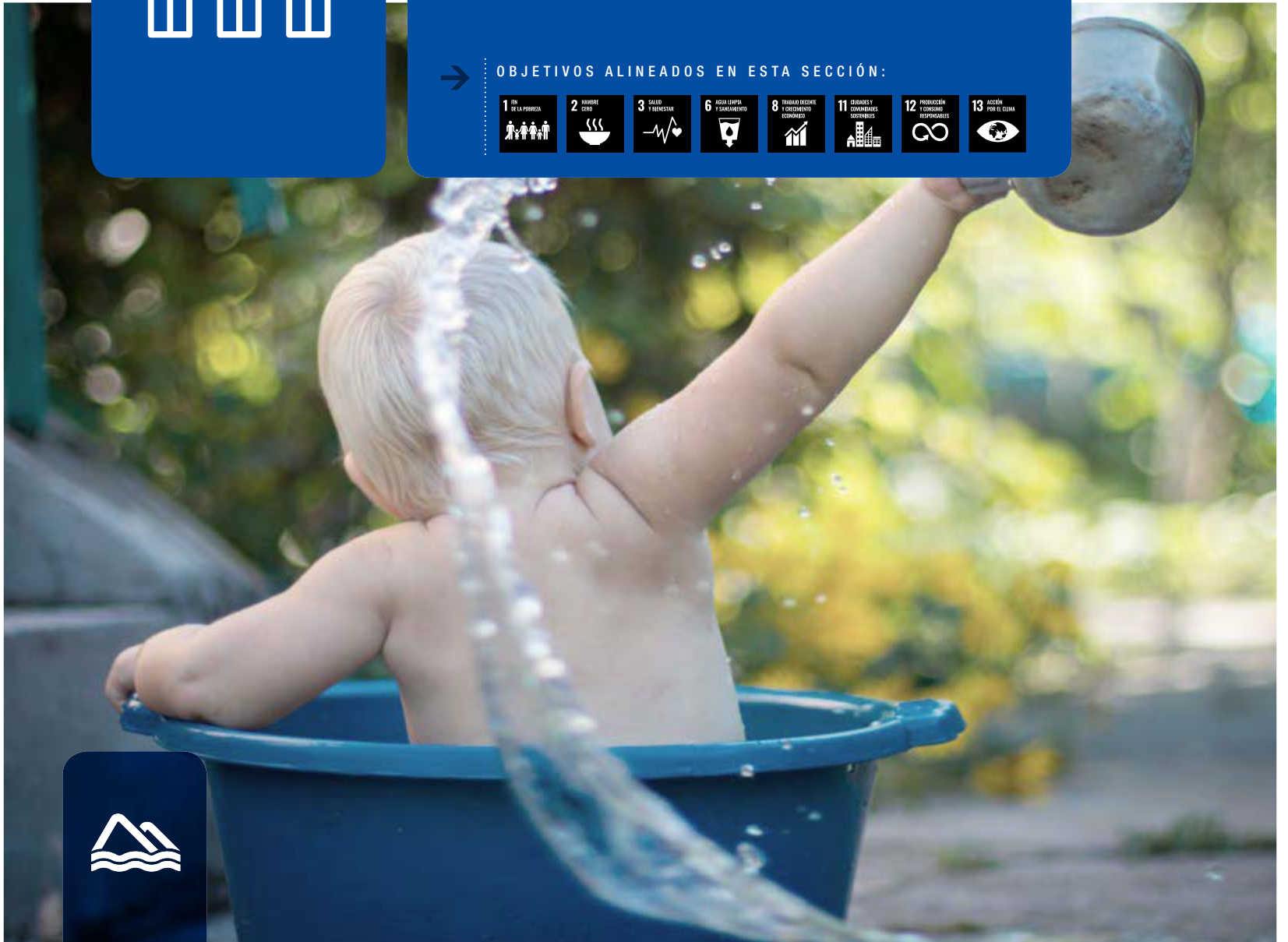


## Contenidos **destacados**

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





### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



## 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.**



 <b>MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN</b>	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener un <b>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.



### Información y servicios vía Web

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, actualización, impresión, pago de facturas, información de trabajos programados en la red, reparaciones, entre otros.

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<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.
<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, Twitter, Instagram 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>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



*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.*

### LOS CLIENTES

[AC-4]

INDICADOR	2019	2020
<b>Total de Clientes</b> (unidades de facturación)	<b>529.761</b>	<b>538.514</b>
Residenciales	467.471	472.426
No residenciales	43.327	43.734
Estado y Culto	2.585	2.582
Baldíos	16.336	19.728
Otros	42	44



## OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

[AC-36]

INDICADOR	2019	2020
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	88%	89%
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]

INDICADOR	2019	2020
<b>ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES*</b>		
Índice de satisfacción general cliente externo	88%	89%
Índice de satisfacción cliente externo producción	73%	75%
Satisfacción de producto	73%	75%
Índice de satisfacción cliente externo distribución	84%	85%
Satisfacción de producto	73%	75%
Satisfacción de presión	84%	84%
Satisfacción cuadrillas	89%	89%
Índice de satisfacción cliente externo ventas	82%	79%
Satisfacción de resolución de trámites	82%	79%
Satisfacción de facturación	81%	81%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	91%	92%
Satisfacción de cajas	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	93%	94%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social		
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes	90%	91%
Satisfacción de atención personalizada	92%	94%
Satisfacción de atención telefónica	93%	95%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	96%	97%
Satisfacción cajas	93%	95%

\* 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.



INDICADOR	2019	2020
-----------	------	------

### INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	84%	S/D*
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	75%	S/D*

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

\* Debido a la imposibilidad de realizar encuestas domiciliarias, durante 2020, no se pudieron relevar estos indicadores.

### CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

[AC-42A]

INDICADOR	2019	2020
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos <sup>(1)</sup>	100%	100%
2. Continuidad del Servicio	100%	100%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
4. Presión de suministro	97%	94%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes de Agua <sup>(2)</sup>	100%	89%
6. Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión <sup>(2)</sup>	100%	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]

INDICADOR	2019	2020
<b>Afluencia total de clientes</b>	<b>2.043.759</b>	<b>3.506.088</b>
Gestión Personalizada	99.340	188.574
Gestión de Cajas	145.720	61.619
Gestión Digital	1.618.536	26.026
Atención telefónica	180.163	3.229.869
<b>Total de Trámites</b>	<b>252.210</b>	<b>230.417</b>
Consultas	129.851	123.811
Solicitudes	86.536	73.797
Reclamos	35.823	32.809
<b>Índice de Exposición*</b>	<b>34,69</b>	<b>30,86</b>
<b>Índice de Conflictividad*</b>	<b>5,52</b>	<b>5,02</b>

\* 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]

INDICADOR	2019	2020
Cuentas medidas	31%	31%



### INVERSIONES DE MANTENIMIENTO

[AC-34]

INDICADOR	2019	2020
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	4,27	4,33
Inversiones de mantenimiento (M\$)	146.811,71	190.973,67



### INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN

[AC-35]

INDICADOR	2019	2020
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	4,77%	3,63%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	164.195,96	159.956,33

### RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD

[GRI 418-1]

INDICADOR	2019	2020
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0

# Nuestra gestión **Medioambiental**



## Contenidos **destacados**

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



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:







# 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.**



Controles periódicos

 MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	<p>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.</p> <p> Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46]</p>
<b>Objetivos Medioambientales</b>	<p>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.</p>
<b>Auditorías Medioambientales</b>	<p>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.</p>
<b>Asociaciones y articulaciones con Instituciones por el Medioambiente</b>	<p>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.</p>
<b>Plan de seguimiento de Controles Medioambientales</b>	<p>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.</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

### OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

[AC-37]

INDICADOR	2019	2020
Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	6.976	S/D*
Cumplimiento Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	100%	S/D*
Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%
Cumplimiento Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%

\* En el período 2020 no se fijó este Objetivo debido a la suspensión de actividades presenciales por el contexto COVID-19.

### CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES

[GRI 303-1]

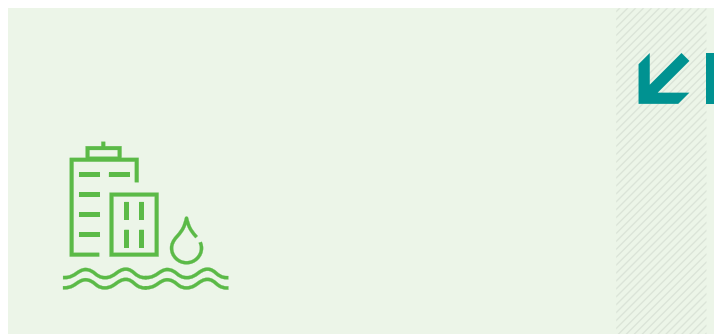
INDICADOR	2019	2020
Captación agua cruda Planta Suquía (m³)	127.930.912	130.595.560
Captación agua cruda Planta Los Molinos (m³)	50.968.819	51.058.143
Captación agua cruda Pozos (m³)	122.580	247
<b>Captación total de agua cruda (m³)</b>	<b>179.022.311</b>	<b>181.653.950</b>

### AGUA REICLADA

[GRI 303-3]

INDICADOR	2019	2020
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en m³.	0%	0%
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	0%	0%

\* Las variaciones de volúmenes totales de agua reciclada se deben al cambio en el método de cálculo y a que los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma más de una vez para poder distribuirla. Se considera para el cómputo de este indicador, el Agua que no cumple con algún parámetro y se reutiliza para potabilizar.



### EFICIENCIA DE PLANTAS\*

[AC-20]

INDICADOR	2019	2020
Planta Suquía	96,67%	96,83%
Planta Los Molinos	96,85%	96,81%

\* Agua entregada a la red/Agua cruda.







## 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 (HFC'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).

*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.*

### EMISIONES

[AC-47]

INDICADOR	2019	2020
Emisiones directas Tn Co2	432,70	363,01
Flota propia	394,53	328,12
Otros equipos de combustión interna	38,16	34,89
Emisiones indirectas Tn Co2	9.916,94	9.350,76
Gas	117,11	115,06
Electricidad	9.799,84	9.235,70

### EMISIONES / CLIENTES

[AC-38]

INDICADOR	2019	2020
Emisiones directas (Tn Co2) / Total de Clientes (M)	0,0008	0,0006
Emisiones indirectas (Tn Co2) / Total de Clientes (M)	0,0189	0,0176

### CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA

[GRI 302-1]

INDICADOR	UNIDAD	2019	2020
Nafta	l	92.636	82.457
Nafta	GJ	3.344	2.977
Gasoil	l	59.256	62.824
Gasoil	GJ	1.884	1.998
Gas natural comprimido (GNC)	m <sup>3</sup>	0	0
Gas natural comprimido (GNC)	GJ	0	0
Consumo de gas en edificios	GJ	2.727	2.731
Consumo de gas en edificios	m <sup>3</sup>	60.054,97	59.007,53
Gas envasado Planta Suquía	m <sup>3</sup>	11.281	15.222
Gas envasado Planta Los Molinos	m <sup>3</sup>	7.245	4.477
Gas natural Edificio Humberto Primo	m <sup>3</sup>	0	0
Gas natural NEC	m <sup>3</sup>	41.529	39.309
Consumo de energía eléctrica	kW/h	19.599.673	18.471.400
Consumo de energía eléctrica	GJ	70.559	66.497
Consumo total real KW/h para bombeo	kW/h	12.063.631	11.826.052
Consumo total real KW/h para producción	kW/h	6.634.173	5.852.254
Consumo total real KW/h para administración	kW/h	901.869	783.447
Consumo total real KW/h para pozos	kW/h	0	0
Consumo total de aceites	l	442	176
Consumo total de aceites	GJ	17	7
Consumo total de energía	GJ	78.531	74.209

### CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES

[AC-39]

INDICADOR	2019	2020
Consumo de Nafta (l) / Total de Clientes (M)	0,17	0,15
Consumo de Gasoil (l) / Total de Clientes (M)	0,11	0,12
Consumo de GNC (m <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	0,00	0,00
Consumo de Gas (m <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	0,11	0,11
Consumo de Energía Eléctrica (kW/h) / Total de Clientes (M)	36,99	34,30
Consumo de Aceites (l) / Total de Clientes (M)*	0,00	0,00

\*Cambio de método de cálculo

### VERTIDOS

[GRI 306-1]

INDICADOR	2019	2020
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en m <sup>3</sup>	4.261.307	4.133.511
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en m <sup>3</sup>	1.605.297	1.627.199



## RESIDUOS

[GRI 306-2]

INDICADOR	2019	2020
<b>Residuos no peligrosos</b>	<b>16.503,59</b>	<b>14.087,17</b>
Enterramiento sanitario	437,20	231,28
Reciclado / Reutilización	16.063,75	13.855,58
Papel	2,65	0,31
Chatarra	7,0745	1,3615
Materiales de red	S/D	S/D
Equipos informáticos	0	0
Barros de Planta Suquía y Los Molinos	16.054,03	13.853,90
<b>Residuos peligrosos</b>	<b>1,31</b>	<b>1,67</b>
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	0	0
Termodestrucción	0	0
Recuperación	0	0

\* 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.



## RECLAMOS AMBIENTALES

[GRI 103-2]

INDICADOR	2019	2020
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.

*Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión, Decreto Provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10819, Ley Provincial 7343 y Ley General del ambiente N° 25.675.*



## SANCIONES MEDIOAMBIENTALES

[GRI 307-1]

INDICADOR	2019	2020
-----------	------	------

Durante el período no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

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

## DERRAMES

[GRI 306-3]

INDICADOR	2019	2020
-----------	------	------

N° de Derrames significativos 0 0



### GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

[AC-45]

INDICADOR	2019	2020
Tratamiento y disposición de residuos	4.199.687,70	4.782.425,79
Tratamiento de emisiones	2.999.353,54	5.854.768,15
Certificaciones	252.420,00	0,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	7.095.201,33	2.444.321,30
Costo de personal	2.220.497,38	2.915.390,72
Costo de seguros medioambientales	138.976,68	179.663,52
Costos de limpieza de derrames	0,00	0,00
Costos de capacitación	371.572,10	179.878,60
Costos consultoría	92.730,00	14.218,00
Costo de I+D	0,00	0,00
Costos de incorporación de energía limpia	0,00	0,00
Otros gastos	879.916,31	784.644,72



### 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 medioambientales con consecuencias económicas significantes para la organización.**



# Nuestra gestión con los **Colaboradores**



## Contenidos **destacados**

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






### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



## 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
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.  Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46]
<b>Objetivo de Satisfacción de Servicios Internos y Clima Laboral</b>	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.
<b>Encuesta de Servicios Internos</b>	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.
 <div data-bbox="515 1617 848 1680" style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">                         ↓ Fomentar el buen clima laboral.                     </div>	<b>Encuesta de Clima</b> 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.
<b>Encuesta de Voluntarios</b>	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.*
<b>Evaluación de Desempeño</b>	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.

 <b>MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN</b>	DESCRIPCIÓN
<b>Evaluación del Superior</b>	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.
<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>Audidores 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>Programa de Innovación</b>	Este programa 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 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 S.yS.O. y otros controles operativos para resguardar la salud y seguridad de las personas, de seguimiento anual.

\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron algunas acciones puntuales en formato virtual.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Comité de Comunicación Interna</b>	Define y realiza la operatoria de Comunicaciones Internas y está conformada por el Gerente de RR.HH., el Jefe de Desarrollo de RR.HH., 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>	Estos colaboradores tiene el rol de facilitar la comunicación desde la Dirección hacia la organización y viceversa. Está conformado por referentes voluntarios de distintos sectores. La frecuencia de reunión de estos referentes es aleatoria, según necesidades y convocados por el área de Desarrollo de RR.HH. 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.y.S.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

OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN		
[AC-40]		
INDICADOR	2019	2020
Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	86%	S/D*
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	100%	S/D*
Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	82%	82%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	100%	100%

*\* Este objetivo fue suspendido en el período por la afectación de presupuestos por el contexto COVID-19.*

SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL		
[AC-26]		
INDICADOR	2019	2020
Índice de satisfacción del clima laboral	82%	82%



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO		
[AC-27]		
INDICADOR	2019	2020
Índice de satisfacción de servicios	89%	90,45%

SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS		
[AC-18]		
INDICADOR	2019	2020
Nivel de satisfacción de voluntarios de RSE	94%	S/D*

*\* Esta encuesta anual fue suspendida en el período por las restricciones de actividades presenciales debido al contexto COVID-19.*





### DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

[AC-41]

INDICADOR	2019	2020
Calificación Promedio de Evaluaciones de Desempeño de colaboradores	91%	92,50%

\* 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]

INDICADOR	2019	2020
% de colaboradores de sexo femenino evaluados por desempeño	96%	95%
Ejecutivos	1%	0%
Mandos medios	11%	12%
Profesionales	28%	32%
Administrativos	56%	54%
Operarios	1%	1%
Técnicos	3%	2%
% de colaboradores de sexo masculino evaluados por desempeño	96%	89%
Ejecutivos	2%	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.

### CAPACITACIÓN Y GÉNERO

[GRI 404-1]

INDICADOR	2019		2020	
<b>HORAS PROMEDIO / GÉNERO</b>				
De Capacitación de Ejecutivos	3	8	1	8
De Capacitación de Mandos Medios	25	21	17	21
De Capacitación de Profesionales	18	8	3	8
De Capacitación de Administrativos	3	4	3	4
De Capacitación de Operarios	16	2	0	2
De Capacitación de Técnicos	20	2	6	2
Promedio de horas de capacitación de colaboradores por género	18	5	6	4
Promedio de horas de capacitación por colaborador	14		4	
<b>Total de Horas de capacitación</b>	<b>6.753</b>		<b>1.614</b>	

*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.*



### CONTRATACIONES Y GÉNERO

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

INDICADOR	2019		2020	
	♀	♂	♀	♂
<b>CANTIDAD / GÉNERO</b>				
Nº de colaboradores a tiempo completo	105	329	121	337
Nº de colaboradores a tiempo parcial	26	7	18	7
<b>Total de colaboradores</b>	<b>131</b>	<b>336</b>	<b>121</b>	<b>337</b>
Colaboradores de contrato permanente	125	335	121	337
Colaboradores de contrato temporal	6	1	1	6
Nº de personal convenionado	415		407	
Nº de personal no convenionado	52		51	
<b>% de colaboradores cubiertos por convenios colectivos</b>	<b>89%</b>		<b>89%</b>	

### ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

[GRI 401-1]

INDICADOR	2019		2020	
	♀	♂	♀	♂
<b>COLABORADORES / GÉNERO</b>				
Nº de rotaciones totales de colaboradores	7	15	13	11
% de rotación total de colaboradores	32%	68%	54%	45%
<b>Nº de Rotaciones Totales</b>	<b>22</b>		<b>24</b>	
Menores de 30 años	4	5	3	4
% Menores de 30 años	44%	56%	43%	57%
<b>Total de colaboradores Menores de 30 años</b>	<b>9</b>		<b>7</b>	
Entre 30 y 50 años	2	5	9	4
% Entre 30 y 50 años	22%	56%	69%	31%
<b>Total de colaboradores entre 30 y 50 años</b>	<b>7</b>		<b>13</b>	
Mayores de 50 años	1	5	1	3
% Mayores de 50 años	17%	83%	25%	75%
<b>Total de colaboradores Mayores de 50 años</b>	<b>6</b>		<b>4</b>	

### CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD

[GRI 401-1]




INDICADOR	2019		2020	
	♀	♂	♀	♂
<b>CONTRATACIONES / GÉNERO</b>				
Nº de contrataciones totales de colaboradores	3	17	3	12
% de contratación total de colaboradores	15%	85%	20%	80%
<b>Nº de Contrataciones Totales</b>	<b>20</b>		<b>15</b>	
Menores de 30 años	1	12	3	9
% Menores de 30 años	8%	92%	25%	75%
<b>Nº de colaboradores Menores de 30 años</b>	<b>13</b>		<b>12</b>	
Entre 30 y 50 años	2	5	0	3
% Entre 30 y 50 años	29%	71%	0%	100%
<b>Nº de colaboradores entre 30 y 50 años</b>	<b>7</b>		<b>3</b>	
Mayores de 50 años	0	0	0	0
% Mayores de 50 años	0%	0%	0%	0%
<b>Nº de colaboradores Mayores de 50 años</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	

CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD		
[AC-29]		
INDICADOR	2019	2020
De tipo Visceral	-	-
De tipo Sensorial	2	1
De tipo Mental	1	1
De tipo Motriz	3	2
Con contrato por Tiempo Indeterminado	4	4
Con Planes de Fomento de Empleo	17	4
<b>N° de personas con discapacidad</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

*Aguas Cordobesas participa en el Club de Empresas Comprometidas Córdoba, organismo que promueve la inclusión social de personas con discapacidad.*

APORTES JUBILATORIOS		
[GRI 201-2]		
INDICADOR	2019	2020
Monto de Contribuciones (\$)	47.664.354,92	68.542.304,49
Monto de Prejubilaciones (\$)	9.138.282,00	3.092.912,00
% del salario que aporta el trabajador para su jubilación	11%	11%
% del salario que aporta la empresa para la jubilación	12%	12%

PRESTACIONES SOCIALES		
[GRI 401-2]		
INDICADOR	2019	2020
% de colaboradores de jornada completa con Prestaciones Sociales	100%	100%
% de colaboradores de media jornada con Prestaciones Sociales	100%	100%
% de colaboradores temporales, con Prestaciones Sociales	100%	100%

REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD				
[GRI 401-3]				
INDICADOR	2019		2020	
				
COLABORADORES / GÉNERO				
Colaboradores que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad / paternidad	5	13	4	8
Colaboradores que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad / paternidad	5	13	4	8
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	5	13	4	8
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	5	13	4	8
Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores	100%		100%	
Índice de retención de colaboradores	100%		100%	

CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES		
[GRI 402-1]		
INDICADOR	2019	2020
Plazo mínimo de preaviso (en semanas) *	1,43	1,43

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

PARTICIPACIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD		
[GRI 403-1]		
INDICADOR	2019	2020
N° total de colaboradores	467	458
Empleados que participan de la Comisión de S.yS.O.*	9	9
Empleados por representante en la Comisión de S.yS.O.	51,89	50,89
% de empleados representados en la Comisión de S.yS.O.	100%	100%
% de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.yS.O.	100%	100%

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





AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA				
[GRI 403-2]				
INDICADOR	2019		2020	
CONTRATACIONES / GÉNERO	♀	♂	♀	♂
Nº de accidentes con lesiones	1	3	0	2
Tasa de frecuencia de accidentes	0,2	3,6	0%	2,4
Tasa de incidencias de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Tasa de días perdidos	0,16	0,17	0	0,03
Tasa de ausentismo	1,30	2,31	2,05	7,38
Nº de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0
Nº de accidentes por lesiones de trabajadores no empleados por la organización	0	0	1	2
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajadores no empleados por la organización	0	0	0	0
Nº 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.*

TRABAJO RIESGOSO		
[GRI 403-3]		
INDICADOR	2019	2020
Trabajadores con riesgos elevados	0	0

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

PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD				
[AC-22]				
INDICADOR	2019		2020	
PROGRAMAS / VARIABLES	💰	🕒	💰	🕒
Capacitación sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	0	1.990	0	1.357
Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	0	100	0	0*
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	0	16	0	34
PROGRAMAS / VARIABLES	💰	📄	💰	📄
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	0	0	0	117
Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	365.995	434	514.500	317
Medición de niveles de ruido e iluminación	38.220	561	47.201,7	201
Estudios de contaminantes ambientales	20.322	15	25.097,95	15
Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	237.359	177	311.457	186
Seguimiento y control de accidentes de trabajo <i>in itinere</i>	0	8	0	3
PROGRAMAS / VARIABLES	💰	🏠	💰	🏠
Campaña de vacunación antigripal	91.136	265	234.697	295
Atención médica estimada en consultorio de la empresa	524.455,92	888	916.232	840
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	101.780	16	0	0

*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.*

*\* En el presente período se suspendieron los simulacros debido a las restricciones de presencialidad por el contexto COVID-19.*



### SALARIOS

[GRI 202-1]

INDICADOR	2019	2020
Salario mínimo vital (\$)	16.875,00	20.588,00
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)	38.277,00	46.300,00
Relación sexo masculino	2,27	2,25
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)	40.137,00	48.550,00
Relación sexo femenino	2,38	2,36

### SALARIOS Y GÉNERO

[GRI 405-2]

INDICADOR	2019		2020	
	♀	♂	♀	♂
Nivel 2				
Colaborador (\$)	0	40.402	0	49.267
Relación	0,00		0,00	
<b>Total General</b>	<b>40.402</b>		<b>49.267</b>	
Nivel 3				
Colaborador (\$)	35.051	43.438	53.852	55.288
Relación	0,81		0,97	
<b>Total General</b>	<b>40.508</b>		<b>52.384</b>	
Nivel 4				
Colaborador (\$)	46.830	50.417	62.865	63.201
Relación	0,93		0,99	
<b>Total General</b>	<b>49.383</b>		<b>61.357</b>	
Nivel 5				
Colaborador (\$)	60.159	60.148	72.346	78.853
Relación	0,95		0,92	
<b>Total General</b>	<b>62.419</b>		<b>77.132</b>	
Nivel 6				
Colaborador (\$)	79.469	87.835	98.650	108.019
Relación	0,90		0,91	
<b>Total General</b>	<b>85.492</b>		<b>105.496</b>	
Nivel General				
Colaborador (\$)	49.271	54.491	66.544	68.063
Relación	0,90		0,98	
<b>Total General</b>	<b>53.072</b>		<b>66.508</b>	

\* Los montos expresan lo real pagado y varía en función de la cantidad de horas, antigüedad, entre otras variables.

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.

### BENEFICIOS

[AC 21]

INDICADOR	2019	2020
Comedor, Gimnasio, Campaña de vacunación, Días adicionales de vacaciones, Programas médicos específicos (\$)	6.613.976	5.947.892
Gratificaciones por años de servicio, Gratificaciones por jubilación (\$)	2.170.686	2.170.686
Becas para hijos de trabajadores, Útiles escolares, Guardería, Obsequios de nacimiento, Regalos de Navidad, Eventos (\$)	778.236	874.094
Transporte a plantas potabilizadoras (\$)	4.709.315	9.777.957
<b>Total (\$)</b>	<b>15.501.868</b>	<b>18.770.630</b>

(Valores expresados en miles de pesos)

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

[GRI 205-2]

INDICADOR	2019		2020	
VALORACIONES / VARIABLES	%		%	
Miembros del órgano de gobierno informados	6	100%	5	100%
N° Total de miembros del órgano de gobierno	6		5	
Ejecutivos informados	5	100%	5	100%
N° Total de Ejecutivos	5		5	
Mandos Medios informados	39	100%	39	100%
N° Total de Mandos Medios	39		39	
Profesionales informados	123	100%	125	100%
N° Total de Profesionales	123		125	
Administrativos informados	111	100%	99	100%
N° Total de Administrativos	111		99	
Técnicos informados	90	100%	88	100%
N° Total de Técnicos	90		88	
Operarios informados	100	100%	104	100%
N° Total de Operarios	100		104	
Socios empresariales informados	2	0%	2	100%
N° Total de Socios empresariales	2		2	

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

[GRI 205-2]

INDICADOR	2019		2020	
VALORACIONES / VARIABLES	%		%	
Miembros del órgano de gobierno capacitados	5	100%	5	100%
N° Total de miembros del órgano de gobierno	5		5	
Ejecutivos capacitados	6	100%	3	60%
N° Total de Ejecutivos	6		5	
Mandos Medios capacitados	39	100%	37	95%
N° Total de Mandos Medios	39		39	
Profesionales capacitados	123	100%	107	86%
N° Total de Profesionales	123		125	
Administrativos capacitados	111	100%	95	96%
N° Total de Administrativos	111		99	
Técnicos capacitados	90	100%	73	83%
N° Total de Técnicos	90		88	
Operarios capacitados	100	100%	81	78%
N° Total de Operarios	100		104	



CASOS DE CORRUPCIÓN		
[GRI 205-3]		
INDICADOR	2019	2020
Casos de corrupción confirmados	0	0
Casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado	0	0
Casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción	0	0
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización.	0	0

FORMACIÓN EN DD.HH.		
[GRI 412-2]		
INDICADOR	2019	2020
Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	30	21
<b>Total de empleados</b>	<b>469</b>	<b>460</b>
Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	20	14
% de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	4%	3%

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 DDHH a partir del año 2013.

DISCRIMINACIÓN		
[GRI 406-1]		
INDICADOR	2019	2020
Casos de discriminación identificados	0	0
Medidas correctivas	0	0

RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA		
[GRI 407-1]		
INDICADOR	2019	2020
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, otorgada 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

- Junta nacional de recipientes. Grupo internacional ASME IX
- Curso integral de cromatografía iónica
- Entrenamiento online: GC-MS simple y triple cuadrupolo
- Validación de Métodos Analíticos
- Liderazgo Coach Consciente Consultores
- 37° congreso anual IAEF
- Taller Herramientas ágiles de innovación
- Media Tensión

*Durante este período las capacitaciones contratadas a proveedores externos se dictaron bajo modalidad virtual debido a las restricciones de presencialidad por el contexto COVID-19*

## CAPACITACIONES IN COMPANY

- Talleres de Liderazgo Virtual
- Equipos y accesorios de izaje - Puente grúa - Polipasto - Retroexcavadora
- Manejo seguro de autoelevador
- Gestión del Cambio

## CAPACITACIONES INTERNAS

- Seguridad en muestreo
- Limpieza y desinfección del laboratorio
- Taller de auditores internos 2020
- Revisión de proceso de compras-uso de e-buyplace y SAP MM
- Técnicas de Químicos básicos - Determ. de Cianuro - Detergentes
- Capacitación en aplicativo Silanus NC de Producción
- Capacitación matriz legal de Aguas Cordobesas
- Capacitación e-learning BPA en Obras Civiles
- Capacitación e-learning BPA en Oficinas
- Conducción
- Simulacro de emergencia H. Primo
- 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
- Prevención de riesgos laborales específicos en Los Molinos
- Prevención de riesgos laborales específicos en Suquía
- Prevención de riesgos laborales específicos en Almacén Central
- Programa Integridad Inducción digital





**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.





# Nuestra gestión con la **Comunidad**



## Contenidos **destacados**

59\_ Medios y canales de gestión  
62\_ Indicadores



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



# 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 un <b>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, <b>con el propósito de promover su desarrollo y asistir a sus problemáticas más urgentes</b> , 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>	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>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]

\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron algunas acciones puntuales en formato virtual.



## 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. \*

### Charlas de concientización 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. \*



En 2020 la visita a las plantas se desarrolló en forma virtual.



### 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. \*

### 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. \*

\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron algunas acciones puntuales en formato virtual.



### 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 especias, 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**. Cuenta 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. \*\*

### Córdoba I

**CÓRDOBA I** es un Laboratorio de Innovación Abierta entre empresas en la Provincia de Córdoba. **La iniciativa es una oportunidad para explorar soluciones a desafíos de Diseño de Empresas con Innovación Abierta impulsada por estudiantes universitarios y jóvenes profesionales.** Voluntarios de Aguas Cordobesas asisten a esta experiencia como coordinadores de grupos participantes bajo la metodología Google Sprint.

### Espacio en dorso de factura para difusión de campañas de ONG's

Cada dos meses se actualiza el contenido del dorso de factura que se distribuye a todos los hogares de la ciudad de Córdoba y en el cual se dispone un espacio especial para la difusión de campañas de instituciones sin fines de lucro. Durante 2020 tuvieron presencia: Fundación Junior Achievement, Casa Ronald Mc Donalds, Banco de Sangre, Fundación Las Omas, Banco de Alimentos y Asociación Civil Hombre Nuevo.

\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron algunas acciones puntuales en formato virtual.

\*\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron otras acciones acompañando a la Municipalidad de Córdoba en el Plan de Desinfección de calles, y también llevando agua potable a los barrios que fueron aislados preventivamente por COVID-19.



## Desarrollo en la Comunidad

[GRI 413-2]

Durante estos períodos no se han implementados 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



### BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO

[AC-19]

INDICADOR	2019	2020
Beneficiarios totales de Programas de RSE	11.295	1.180
Beneficiarios de Programas de Concientización*	6.976	1.152
Total de Voluntarios	152	2
Horas de Voluntariado	678,00	52

\* Objetivo anual de la compañía.

### IMAGEN Y REPUTACIÓN

[AC-48]

INDICADOR	2019	2020
Nivel de Imagen Muy Buena y Buena *	84%	S/D**

\* Investigación semestral de mercado.

\*\* Debido a la imposibilidad de realizar encuestas domiciliarias no se pudo relevar durante 2020 dicho indicador.

### PERCEPCIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA EMPRESA

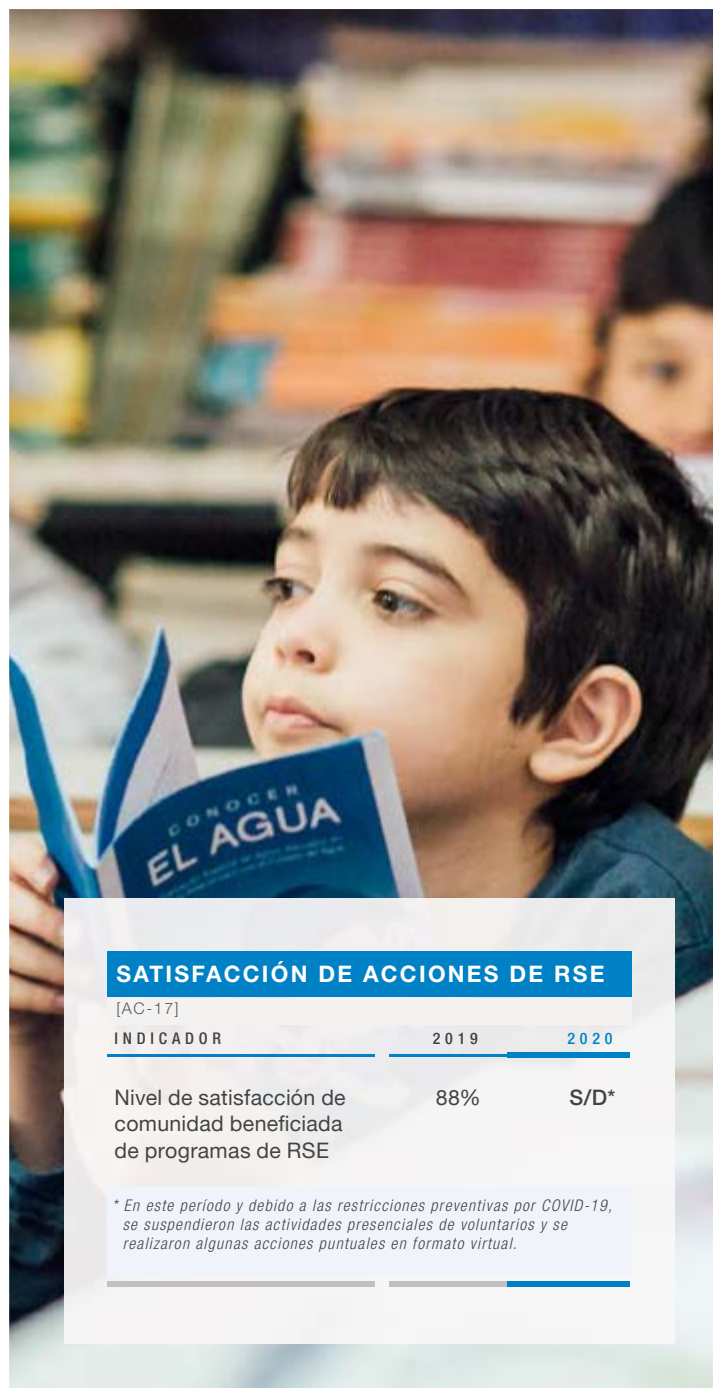
[AC-49]

INDICADOR	2019	2020
Comprometida con el Agua	71%	S/D*
Comprometida con el Medioambiente	54%	S/D*
Comprometida con la Comunidad	65%	S/D*
Comprometida con la Educación	50%	S/D*
Empresa Comunicativa	56%	S/D*
Que escucha y da respuesta a sus Clientes	63%	S/D*

\* Investigación semestral de mercado.

\*\* Debido a la imposibilidad de realizar encuestas domiciliarias no se pudo relevar durante 2020 dicho indicador.

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.



### SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE

[AC-17]

INDICADOR	2019	2020
Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada de programas de RSE	88%	S/D*

\* En este período y debido a las restricciones preventivas por COVID-19, se suspendieron las actividades presenciales de voluntarios y se realizaron algunas acciones puntuales en formato virtual.



### EJECUTIVOS LOCALES

[GRI 202-2]

INDICADOR	2019	2020
<b>EJECUTIVOS: GERENTES / MANDOS MEDIOS: JEFES Y SUPERVISORES</b>		
Ejecutivos y Mandos Medios Locales *	100%	100%

Según descripción de este indicador en la versión 2016 de GRI, se modifica el % informado en reportes anteriores al 2018.

### CLIENTES CARENCIADOS

[AC-16]

INDICADOR	2019	2020
<b>Régimen de tarifa solidaria</b>		
Total de beneficiarios	11.891	11.877
Total Importe en pesos	30.467.557	37.450.665
<b>Descuentos regulados en el régimen tarifario</b>		
Beneficiarios jubilados y pensionados	11.692	12.431
Monto de jubilados y pensionados	23.263.505	33.244.814
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones <sup>(1)</sup>	1.605	1.603
Monto de otros descuentos y exenciones	42.976.563	58.172.192
<b>Otros descuentos y condonaciones otorgados</b>		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales <sup>(2)</sup>	3.140	3.140
Monto de descuentos a casos sociales <sup>(2)</sup>	5.598.250	7.824.554
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales <sup>(2)</sup>	4.148	2.257
Monto condonación de deuda a casos sociales <sup>(2)</sup>	9.820.967	7.736.748

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



### COMPRA Y CONTRATACIONES LOCALES

[GRI 204-1]

INDICADOR	2019	2020
<b>Material adquirido (\$)</b>	983.116.784	928.765.899
Material adquirido localmente (\$)	792.878.019	659.003.710
% de material adquirido localmente	80,65%	70,95%
<b>Insumos adquiridos (\$)</b>	4.192.749	3.103.531
Insumos adquiridos localmente (\$)	4.192.749	3.103.531
% de insumos adquiridos localmente	100,00%	100,00%
<b>Servicios adquiridos (\$)</b>	558.932.115	561.123.112
Servicios adquiridos localmente (\$)	536.508.029	538.131.533
% de servicios adquiridos localmente	95,99%	95,90%

Aguas 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.

### RIESGOS DE DD.HH.

[GRI 412-1]

INDICADOR	2019	2020
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, CPCs)	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%

### RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO

[GRI 409-1]

INDICADOR	2019	2020
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.*

### RIESGOS DE CORRUPCIÓN

[GRI 205-1]

INDICADOR	2019	2020
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.*

### RIESGOS DE TRABAJO INFANTIL

[GRI 408-1]

INDICADOR	2019	2020
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.*





# Nuestra gestión con el Gobierno

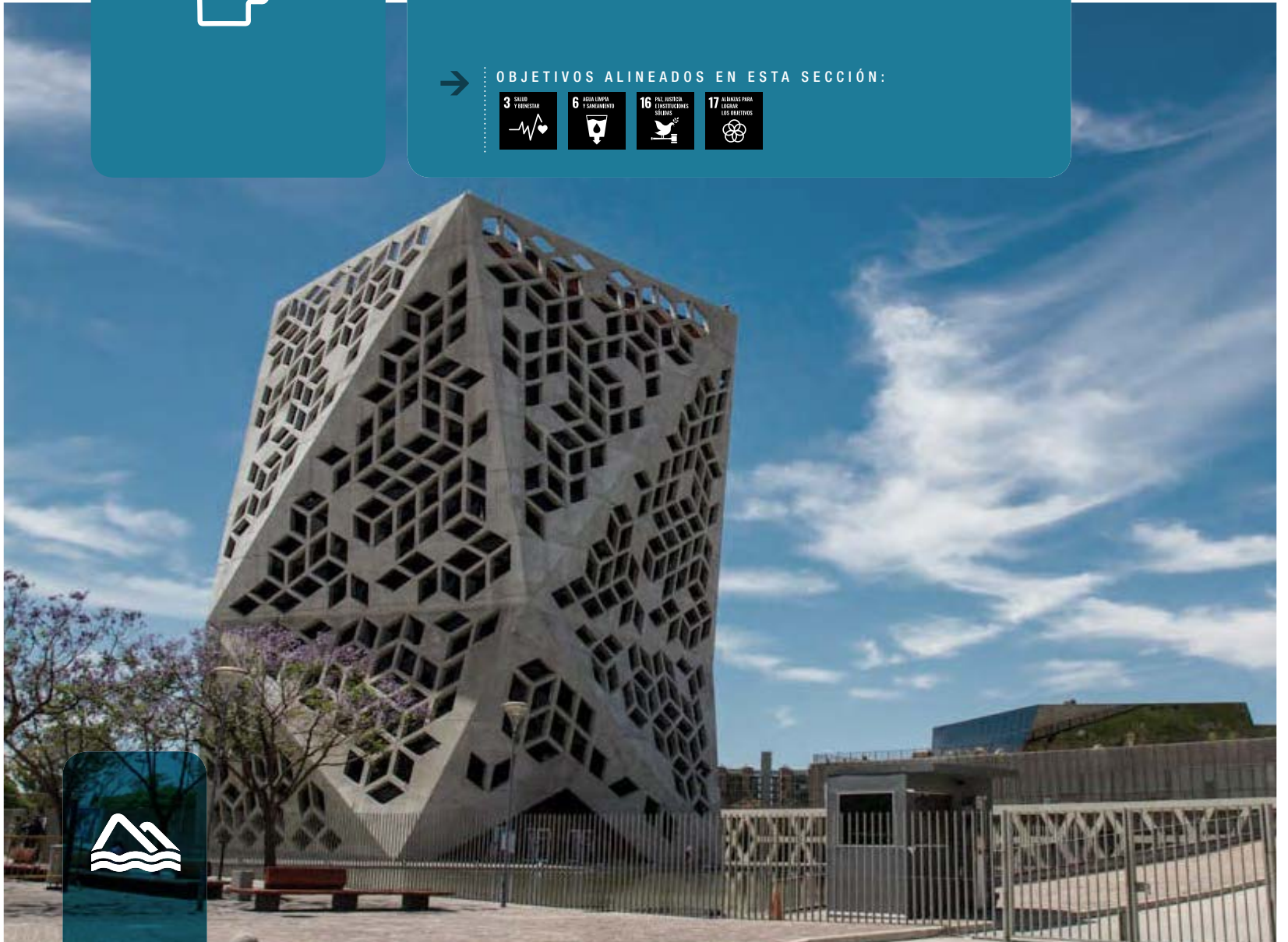


## Contenidos **destacados**

- 66\_ Medios y canales de gestión
- 67\_ Indicadores







### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



## Nuestra gestión con el Gobierno

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

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

 MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.  Ver apartado: El modelo de gestión [GRI 102-46]
<b>Poder Concedente</b>	Municipalidad de Cordoba : a través de la Secretaria de Desarrollo Urbano de la cual depende la Unidad Ejecutora de Agua Potable.
<b>Provincia de Cordoba</b>	Tiene a su cargo la provisión de agua cruda y por lo tanto la financiación y realización de todas aquellas obras necesarias para la provisión de agua cruda y de su correspondiente potabilización.
<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



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

[AC-42B]

INDICADOR	2019	2020
Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio:		
Ver Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio, Apartado Indicadores de gestión con nuestros Clientes AC-42 A		
Cumplimiento de Informes al Ente de Control	100%	100%
Cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.)	100%	100%
Cumplimiento del Plan de Inversiones de Mantenimiento	96%	96%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%

### MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES

[GRI 419-1]

INDICADOR	2019	2020
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0

### APORTES DEL GOBIERNO

[GRI 201-4]

INDICADOR	2019	2020
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales	\$ 0,00	\$ 0,00

*Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.*

### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

[GRI 415-1]

INDICADOR	2019	2020
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.*

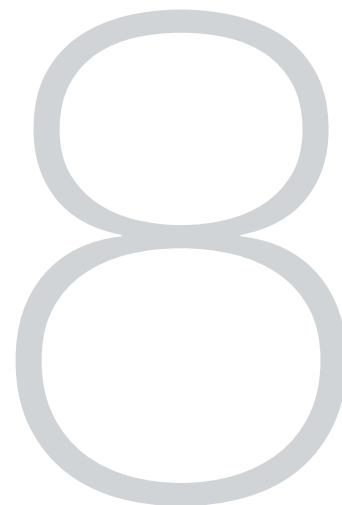


### ACTUALIZACIÓN TARIFARIA

[AC-31]

INDICADOR	2019	2020*
Incremento tarifario promedio anual	59,34%	14,12%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	96,03%	100,00%

*A partir del Decreto de Necesidad y Urgencia N°297/20 fueron suspendidas las actualizaciones durante el período.*



# Nuestra gestión con los Accionistas



## Contenidos **destacados**

- 69\_ Medios y canales de gestión
- 70\_ Indicadores



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



# Nuestra gestión con los Accionistas

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

**“Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad...” es nuestro compromiso.**

 <b>MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN</b>	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	<p>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.</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>



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



## Indicadores

### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS

[AC-43]

INDICADOR	2019	2020
Objetivo Flujo de caja (M\$)	123,72	277,46
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Flujo de caja	100%	85%
Objetivo Resultado Económico (M\$)	82,38	S/D*
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Resultado Económico	100%	S/D*

\* En este periodo no se definió como objetivo Resultado Económico, debido a la incertidumbre de la situación económica producto del contexto COVID-19

### DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

[AC-30]

INDICADOR	2019	2020
Dividendos Asignados / Resultados No Asignados Acumulados	15,42%	23,90%

### COBRABILIDAD

[AC-32]

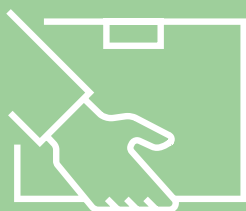
INDICADOR	2019	2020
Porcentaje de cobranza	94,31%	92,88%

### VALOR ECONÓMICO

[GRI 201-1]

INDICADOR	2019	2020
<b>Valor Económico directo Creado (VEC)</b>		
Ingresos (devengado)	3.459.382,37	4.410.096,81
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>		
Costos operativos (devengado)	1.643.302,93	1.932.276,46
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	806.501,93	989.113,25
Pagos de fondos a proveedores (devengado)	30.446,24	25.531,86
Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado)	159.791,84	73.863,12
Inversiones en la comunidad (devengado)	1.442,91	626,25
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>		
Valor económico retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado).	1.047.135,77	1.513.746,53

# Nuestra gestión con los Proveedores



## Contenidos destacados

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



### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



## 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>	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]
<b>Evaluación de Proveedores</b>	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. 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.
<b>Encuesta de Proveedores</b>	Esta medición se realiza para conocer el nivel de Satisfacción que tienen los proveedores seleccionados sobre la gestión de Aguas Cordobesas al momento de realizar la compra de un bien o de solicitar la prestación de servicios, como al momento de efectuar los pagos. De los resultados obtenidos, pueden surgir acciones de mejora por parte de la empresa para su gestión.
<b>Acuerdos Comerciales</b>	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. 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.
<b>Otros Canales</b>	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.
<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

### COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

[GRI 204-1]

INDICADOR 2019 2020

Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales

### PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO

[GRI 102-9] [AC-44]

INDICADOR 2019 2020

N° de proveedores de Insumos químicos (para la producción) 4 3

Distinguido	3	2
Bueno con observaciones	1	0
Regular con Plan de Mejoras	0	1

N° de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución) 24 21

Distinguido	11	9
Bueno con observaciones	6	10
Regular con Plan de Mejoras	7	2

N° de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución) 5 5

Distinguido	3	3
Bueno con observaciones	2	2
Regular con Plan de Mejoras	0	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), PETROQUIMICA RIO 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)

AGUMAT S.A. (Válvulas y accesorios de la red de agua), APONUS INGENIERÍA S.A. (Acoples mecánicos para unión de caños / acoples mecánicos bridados / adaptadores de brida con tolerancia), ESTAB.METALURGICO 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), LEMOCHETE S.A. (Válvulas y accesorios de la red de agua), MAINTEC S.R.L. (Accesorios de electrofusión, mallas de advertencia, kit de conexión), 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), 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 SACICYF (Apertura y cierre de calzadas y veredas -Trabajos complementarios), CClip S.A. (Trabajos varios de red), Correo Argentino (Correo), Servicios del Interior (Correo) y Conectar (Lectura de medidores).





La evaluación de los proveedores se realiza en 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, y gestiona el Plan de Mejoras a esos proveedores.



#### EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES

[GRI 308-1]

INDICADOR	2019	2020
N° de nuevos proveedores	193	189
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	3	0
% de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	1,55%	0,00%

#### INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES

[GRI 308-2]

INDICADOR	2019	2020
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	16	5
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 Aguas Cordobesas, se capacita en la Gestión de Residuos, a los proveedores que desarrollan sus actividades en la empresa en forma permanente.



### EVALUACIÓN SOCIAL A PROVEEDORES

[GRI 414-1]

INDICADOR	2019	2020
Nº total de nuevos proveedores	193	189
Nº de nuevos proveedores examinados con criterios sociales	0	0
% de nuevos proveedores, examinados con criterios sociales	0	0

### INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES

[GRI 414-2]

INDICADOR	2019	2020
Nº de proveedores cuyo impacto en las prácticas sociales se ha evaluado	0	0
Nº 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

### EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES

[GRI 412-3]

INDICADOR	2019	2020
Nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos	0	0
Nº de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.	0	0
Nº 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



## Cuestiones claves que surgieron con **nuestros públicos**



Contenidos **destacados**

77\_ Detalle de cuestiones claves



## Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos

[GRI 102-44]

### → CON LOS COLABORADORES

#### CLIMA LABORAL:

La medición de **Clima Laboral** del período 2019 realizada en el mes de noviembre del mismo año, arrojó un **Índice General de Satisfacción del 82%** y el 19 de Marzo del 2020 se oficializó el DNU N° 297/20, dictaminado por el Gobierno Nacional que impuso el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio” ante la Declaración de Pandemia por el virus COVID-19.



#### Tratamiento:

A principios de Marzo y previo a la oficialización del DNU N° 297/20, dictaminado por el Gobierno Nacional que impuso el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”, la empresa implementó un **Plan de Estratégico de Emergencia** con el fin de garantizar la prestación del Servicio y preservar la Salud y Seguridad de los colaboradores y clientes de la empresa. Entre las acciones dirigidas a los colaboradores, se puede destacar un **Plan de Comunicación** para la Prevención de la Salud, Contención Emocional y Capacitación para superar las situaciones de confinamiento y adaptarse a nuevas modalidades de trabajo, como por ejemplo el Home Office.

También se implementó una evaluación de **Clima laboral y Engagement** a mitad de año y un Taller con los mandos de la empresa que se replicó con sus colaboradores, para detectar puntos de mejora ante las distintas situaciones de los sectores, con excelente recepción.

En el mes de noviembre del 2020 se realizó nuevamente la **Encuesta de Clima Laboral**, alcanzándose un **Índice General de Satisfacción del 81,20%**.

 Ver apartado: Clima Laboral [GRI 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, ampliándose algunos tiempos de intervención y resolución debido a las medidas preventivas y restricciones que surgieron del DNU N° 297/20, dictaminado por el Gobierno Nacional que impuso el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

#### Tratamiento:

Para **garantizar la gestión de reclamos técnicos**, se organizaron **turnos rotativos de personal para conformar grupos aislados y teletrabajo en puestos de coordinación, como prevención de contagio y se dio continuidad a las acciones rutinarias 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.)**.



## → CON LOS CLIENTES

### 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 100% de los reclamos** en tiempo y forma, según lo establecido en el **Contrato de Concesión**. *(En general el tratamiento de estos trámites no sufrieron modificaciones ante el contexto COVID-19, salvo por la digitalización que pudo tener el procedimiento o las medidas preventivas para su gestión).*

### 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. *(En general el tratamiento de estos trámites no sufrieron modificaciones ante el contexto COVID-19, salvo por la digitalización que pudo tener el procedimiento o las medidas preventivas para su gestión).*

## → 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° 26, correspondiente a los incrementos del período de Septiembre 2019 a Noviembre 2019.
- Mesa Tarifaria N° 27, correspondiente a los incrementos del período de Noviembre 2019 a Febrero 2020.
- Mesa Tarifaria N° 28, correspondiente a los incrementos del período de Febrero 2020 a Agosto 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:

En el mes de Abril del 2020 la empresa remitió al ERSeP la Presentación de Plan de Mejoras y Expansión del Servicio 2020/2022, para su estudio y aprobación, dando cumplimiento al numeral **4.3. PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO**, del Contrato de Concesión. **En este período se han habilitado en total 42 nuevas obras**: 6 a través del Cargo Tarifario, 2 Obras por Administración y 34 Obras por Cuenta de Terceros.

# Perfil del reporte + **Índices**



## Contenidos **destacados**

81\_ Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2018

85\_ Índice GRI + Pacto Global

88\_ Índice GRI + ISO 26.000



## Perfil del reporte e Índices

[GRI 102-50] [GRI 103-51] [GRI 103-52] [GRI 102-53] [GRI 103-54] [GRI 103-55]

Este informe se ha elaborado de conformidad con los **estándares GRI: opción Esencia** y **corresponde al período 2020**, 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 **13° REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE AGUAS CORDOBESAS** y la memoria anterior corresponde al período 2019, que fue publicada en el año 2020.





## A

# Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2018

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2020	PÁGINA	
<b>1. La empresa y el servicio</b>	102-14		Carta del Presidente de Aguas Cordobesas	4	
	102-40 / 102-42		Política de Sustentabilidad y Nuestros Públicos	5	
	102-1 / 102-3 / 102-4 102-5 / 102-6 / 102-10		Perfil de la organización	6	
	102-45		Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.	7	
	102-18		La estructura funcional	8	
	102-7 / 102-8	AC-4	Magnitud de nuestra empresa	10	
	102-2		Nuestros servicios: la potabilización, distribución y comercialización del agua	11	
	303-2		Las fuentes naturales de agua	12	
	416-1 / 416-2		La importancia de la calidad del agua que proveemos	13	
	416-1		Impacto en la salud y la seguridad	13	
	416-2		Incidentes por la calidad del agua	13	
			Información general del servicio	14	
		AC-7	Producción de agua potable en m <sup>3</sup>	14	
		AC-5	Dotación de producción según capacidad instalada	14	
		AC-13	Presión de suministro en la red	14	
		AC-6	Cobertura directa del servicio	14	
		AC-9	Red de Distribución	14	
		102-16		La Ética	15
		102-11		La Prevención	16
		102-12 / 102-13		Iniciativas Iniciativas externas y afiliación a asociaciones	17
<b>2. El Modelo de Gestión y los temas más relevantes</b>	102-46		El Modelo de Gestión y cómo identificamos los Temas más Relevantes	19	
	102-47		Los Temas más Relevantes y su prioridad	22	
	103-1 / 103-2		Análisis de los Temas más Relevantes	23	
	102-48 / 102-49		Cambios importantes en el período	32	
	102-43 / 103-1 / 103-2		<b>Nuestra gestión con los Clientes</b>	33	
<b>3. Nuestra gestión con los Clientes</b>			<b>Indicadores de nuestra gestión con los clientes</b>	35	
		AC-4	Los clientes	35	
		AC-36	Objetivos de Satisfacción	36	
	102-43 / 102-44	AC-14 / AC-46	Satisfacción del cliente	36	
		AC-42A	Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio	37	
		AC-15	Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos	37	
		AC-33	Parque Medido	37	
		AC-34	Inversiones de Mantenimiento	37	

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2020	PÁGINA	
<b>4. Nuestra gestión Medioambiental</b>		AC-35	Inversiones de Mejoras y Expansión	37	
	418-1		Reclamos por violación a la privacidad	37	
	102-43 / 103-1 / 103-2		<b>Nuestra gestión Medioambiental</b>	38	
			<b>Indicadores de nuestra gestión Medioambiental</b>	40	
		AC-37	Objetivos Medioambientales	40	
		AC-20	Eficiencia de Plantas	40	
	303-1		Consumo de agua de fuentes naturales	40	
	303-3		Agua reciclada	40	
		AC-38	Emisiones / Clientes	41	
		AC-47	Emisiones	41	
			Cálculo de nuestras emisiones	41	
		AC-39	Consumos de combustibles y energía por Clientes	42	
	302-1		Consumos de combustibles y energía	42	
	306-1		Vertidos	42	
	306-2		Residuos	43	
	306-3		Derrames	43	
	307-1		Sanciones medioambientales	43	
	303-2		Reclamos ambientales	43	
	<b>5. Nuestra gestión con los Colaboradores</b>		AC-45	Gastos e Inversiones medioambientales	44
		102-2		Influencia del cambio climático	44
102-43 / 103-1 / 103-2			<b>Nuestra gestión con los Colaboradores</b>	45	
			<b>Indicadores de gestión con nuestros colaboradores</b>	48	
		AC-40	Objetivos de Satisfacción	48	
		AC-26	Satisfacción de Clima laboral	48	
		AC-27	Satisfacción del Cliente interno	48	
		AC-18	Satisfacción de Voluntarios	48	
		AC-41	Desempeño de los colaboradores	49	
404-3			Desempeño y género	49	
404-1			Capacitación y género	49	
102-8 / 102-41			Contrataciones y género	50	
401-1			Contrataciones por género y edad	50	
401-1			Rotación por género y edad	50	
		AC-29	Contrataciones y Discapacidad	51	
201-2		Aportes Jubilatorios	51		
401-2		Prestaciones sociales	51		

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2020	PÁGINA
	401-3		Reincorporaciones por maternidad o paternidad	51
	402-1		Cambios en las condiciones laborales	51
	403-1		Participación en la Salud y Seguridad	51
	403-2		Ausentismo y Accidentología	52
	403-3		Trabajo riesgoso	52
		AC-22	Programas de Salud y Seguridad	52
	202-1		Salarios	53
	405-2		Salarios y género	53
		AC-21	Beneficios	53
	205-2		Conocimiento de la Norma de Conducta y Ética empresarial	54
	205-2		Formación en conductas éticas	54
	205-3		Casos de corrupción	55
	412-2		Formación en DD.HH.	55
	406-1		Discriminación	55
	407-1		Riesgos de Libertad de Asociación Colectiva	55
	402-2		Programas de formación	56
	403-4		Acuerdos de salud y seguridad laboral	57
<b>6. Nuestra gestión con la Comunidad</b>	102-43 / 103-1 / 103-2		<b>Nuestra gestión con la Comunidad</b>	58
		AC-19	Programas y acciones de Responsabilidad Social	60
	413-2		Desarrollo en la Comunidad	61
			<b>Indicadores de nuestra gestión con la Comunidad</b>	62
		AC-17	Satisfacción de acciones de RSE	62
		AC-19	Beneficiarios de programas de RSE y voluntariado	62
		AC-48	Imagen y Reputación	62
		AC-49	Percepción sobre aspectos de la empresa	62
	204-1		Compras y contrataciones locales	63
	202-2		Ejecutivos locales	63
		AC-16	Clientes Carenciados	63
	412-1		Riesgos de DD.HH.	64
	205-2		Riesgos de Corrupción	64
	408-1		Riesgos de Trabajo infantil	64
	409-1		Riesgos de Trabajo forzoso	64

SECCIÓN TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2020	PÁGINA
<b>7. Nuestra gestión con el Gobierno</b>	102-43 / 103-1 / 103-2		<b>Nuestra gestión con el Gobierno</b>	65
			<b>Indicadores de nuestra gestión con el Gobierno</b>	67
		AC-42B	Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio y obligaciones contractuales	67
		AC-31	Actualización tarifaria	67
	419-1		Multas por incumplimientos contractuales y legales	67
	201-4		Aportes del Gobierno	67
	415-1		Contribuciones políticas	67
<b>8. Nuestra gestión con los Accionistas</b>	102-43 / 103-1 / 103-		<b>Nuestra gestión con los Accionistas</b>	68
			<b>Indicadores de nuestra gestión con los accionistas</b>	70
		AC-43	Cumplimiento de Objetivos Económicos	70
		AC-30	Distribución de utilidades	70
		AC-32	Cobrabilidad	70
	201-1		Valor Económico	70
<b>9. Nuestra gestión con los Proveedores</b>	102-43 / 103-1 / 103-		<b>Nuestra gestión con los Proveedores</b>	71
			<b>Indicadores de gestión con los proveedores</b>	73
	204-1		Compras y contrataciones locales	73
	102-9	AC-44	Proveedores Críticos y su desempeño	73
	308-1		Evaluación medioambiental a proveedores	74
	308-2		Incidentes medioambientales de proveedores	74
	414-1		Evaluación social a proveedores	75
	414-2		Incidentes sociales de proveedores	75
	412-3		Exigencias en DD.HH. a proveedores	75
<b>10. Nuestros Públicos</b>	102-44		Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos	77
<b>11. Perfil del Reporte + Índices</b>	102-50 / 102-51 / 102-52 102-53 / 102-54 / 102-55		Perfil del reporte	80

# B Índice 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.	55
	EVALUACIÓN	413-2	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	61
	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.	43
	COMUNIDADES LOCALES	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	54
<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.	75
	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.	75
	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.	75
<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.	51
	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.	55
<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.	64
<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.	64
<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.	53

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.	63
	EMPLEO	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	50
	EMPLEO	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	51
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	49
	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.	49
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	404-3, 401-1 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.	49 50
	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.	53
	NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	55
<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.	44
	ENERGÍA	302-1	Consumo energético interno.	42
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	40
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	41
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	41
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	41
<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.	42
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	40
	AGUA	303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	12
	AGUA	303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	40
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	41
	EMISIONES	AC-47	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	41

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	42
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	43
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos.	43
	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.	43
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	74
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	74
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	103-2	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	43
<b>9</b>	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		<i>Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medioambiente.</i>	
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	44
<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.	64
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	54
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	55
	POLÍTICA PÚBLICA	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	67



## Índice 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	4
		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	6
		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	19
		“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	5
102-50 al 56	<b>Perfil de la Memoria</b>	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social.	7.5.3	80
102-18	<b>Gobierno</b>	Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social.	7.6.2	8
		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	15
		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	22
		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
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: 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	70
		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	51
201-3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	52
201-1	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	70
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: 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	53
		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	63
		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	
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: 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
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: 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
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: 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	63
		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	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>		
302-1	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	42
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: AGUA</b>		
301-1	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	41
303-2	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	12
303-3	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	40
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: 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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: EMISIONES</b>		
AC-47	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	41
AC-47	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	41
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
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	42
		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	43
306-3	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	43
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: GENERAL</b>		
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
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>		
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	74
		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	74
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL</b>		
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.4.3	43
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EMPLEO</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		<b>PRÁCTICAS LABORALES 6.4.1 / 6.4.2</b>		
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.	50
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	51
		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	51
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS Y LA DIRECCIÓN</b>		
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	74
		Diálogo social.	6.4.5	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
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	51
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	52
		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	52
		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	57
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
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	49
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	56
		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	49
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
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	49
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	52
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	67
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>		
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	53
		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	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>		
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	Evitar la complicidad.	6.3.5	75
		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	75
		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	43

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</b> <b>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	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	75
		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	55
<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	
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	55
		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	
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Derechos civiles y políticos.	6.3.8	55
		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	
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	64
		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
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	64	
	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		
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	64	
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4		
	Evitar la complicidad.	6.3.5		
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	75	
	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	75	
	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		
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: 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	39	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>				
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	54
		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
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
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	64
		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	54
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-3	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	55
		Anti-corrupción.	6.6.36.8	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>		
415-1	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	67
		Participación política responsable.	6.6.4	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA 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
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: COMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
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	67
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad.	6.3.5	75
		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	75
		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	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: MECANISMO DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>		
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	43
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>				
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	13
		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 DICHS INCIDENTES	Respeto al principio de legalidad.	4.6	13
		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	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
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.	6.7.1 / 6.7.2	36
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	6.7.6	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: MECANISMO DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>		
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	43
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 / 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>		
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.	6.7.1 / 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
418-1	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	37
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	6.7.7	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
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	67
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	

# Queremos conocer tu opinión



Podés responder la encuesta online, haciendo [click aquí](#).

Tu evaluación y sugerencias sobre el material publicado en el Reporte de Sustentabilidad nos será de gran utilidad para continuar mejorando esta herramienta de comunicación, y brindar mayor transparencia a nuestra gestión. ¡Muchas gracias por participar!

## 1// ¿A qué público de interés de Aguas Cordobesas perteneces?

- Clientes       Colaboradores       Proveedores  
 Comunidad       Accionistas       Gobierno  
 Mediambiente

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

- |  | MUY MALO  | EXCELENTE   |
|--|---|---|
| 1. 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"/> |
| 2. 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"/> |
| 3. 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"/> |
| 4. 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"/> |
| 5. 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"/> |
| 6. 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"/> |
| 7. 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"/> |
| 8. 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"/> |
| 9. 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"/> |

Nombre y Apellido: .....

Teléfono: .....

Correo electrónico: .....

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

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

## 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?

.....

.....

.....

.....

## ¡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 - CPC's: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador.



AGUAS CORDOBEAS

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

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



Creando valor  
**Sustentable**

SERVICIO TELEFÓNICO 24 HORAS:

**0800 800 2482**

w w w . a g u a s c o r d o b e s a s . c o m . a r



AGUAS CORDOBESAS



@aguascordobesas



AguasCordobesas



/aguascordobesas/



@aguascordobesas.official



Aguas Cordobesas